

## 高齢者・障害者 見守り通信



### 格安スマホ”の利用方法やサポート内容に注意

— 今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう —

【事例1】格安スマホを購入の際、電話で契約内容について問い合わせた。説明では「SIMカードだけ入れ替えればそのまま使える。通信状態は変わらないまま今より利用料金が安くなる。通話は1回10分以内であれば無料である。」とのことだったので、契約後今までの携帯電話と同じ通話方法で使っていたところ、初めての請求がきて、利用料金が高額なことに気がついた。格安スマホ会社のマイページで請求内容を確認すると、通話料が高額だった。そこで、契約書を確認すると「無料通話にするためには特定のアプリを使用しなければいけない」と記載されていた。このような重要なことは事前に説明するべきだ。  
(50歳代 女性)

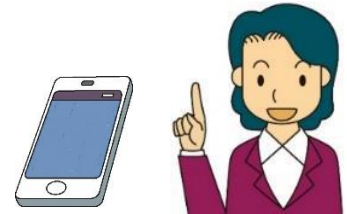
【事例2】スマートフォンを家電量販店で購入した際、「スマートフォンの使い方が全く分からないので、いつでも教えてもらえるのか」と聞くと、店員は「いつでも教えることができる」と答えたので、家電量販店で教えてもらえると思い、契約した。ところが、スマートフォンの操作が難解だったので教えてもらおうと家電量販店へ行くと、自社アプリについては説明できるが、スマートフォンの操作については格安スマホ会社の店舗へ行くように言われた。格安スマホ会社店舗へ行ったが、教えてもらったのはスマートフォンの簡単な操作方法のみだった。いつでも教えてもらえると思わせた説明に問題があると思う。  
(60歳代 女性)

## アドバイス

格安スマホ会社と携帯電話会社では、サービス内容等違います。違いを理解した上で、契約や利用をしましょう。

### 確認ポイント

- ① サポート内容や問い合わせ方法について
  - ・問い合わせ方法が、電話やメール、ホームページ上のフォームやチャット等に限られているのか。
  - ・「スマホ教室」等のサポートはあるか。
  - ・携帯電話会社が無料で提供しているサービス（サポートサービスや、フィルタリング機能、メールアドレスの提供等）が格安スマホ会社では有料オプションとなっていないか。
  - ・実店舗がない場合、契約や利用開始手続きを自分で行うのかどうか。
- ② 格安スマホでの無料通話の使用方法について
  - ・一定時間内無料通話のサービスは、無料通話プランを契約していても、格安スマホ会社の指定する通話方法でないと適用されません。使用方法について、ホームページや契約書で確認しましょう。
- ③ 自分が使用している端末が、格安スマホ会社でも利用できるかどうか。
  - ・格安スマホ会社以外で購入した端末を使用する場合は、格安スマホ会社が提供するSIMカードでも利用できるかどうか、またSIMロックの解除の有無、および解除されていない場合の解除の仕方等、契約前に確認しましょう。



(消費者庁イラスト集より)

### 契約解除を希望する場合

格安スマホ会社の音声通話付きの通信契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」\*の対象です。ただし、端末の売買契約には解除の効果が及ばないため端末代金や、契約解除までに利用したサービス利用料、携帯電話会社がSIMカードの提供に要した費用や事務手数料、そのほか契約解除と同時にMNPによる転出を行う場合はMNPに係る費用を支払う必要があります。

\*初期契約解除制度とは、契約書面の受領日もしくはサービス提供開始日のいずれか遅い日を初日とする8日以内に契約している格安スマホ会社へ契約解除を行う旨の書面を出すことで、無条件に通信契約を解除できる制度です。

不安に思うことがあれば消費生活センター（消費者ホットライン「188」）へ相談しましょう！