



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2023年3月27日（月）

愛知県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 寺澤、加藤
内線 5031、5032
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2023年3月号（No. 417）＞

スマートフォンの契約トラブルに御注意！ ～申込みは慎重に！内容を理解してから契約しましょう～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、スマートフォンの契約トラブルに関する相談が多く寄せられています。

「通信料の支払が安くなると説明を受けて契約したが、むしろ高くなった。」「覚えのないオプションサービスに加入させられていた。」「不要なタブレット端末や付属品とのセット契約になっていた。」などのトラブルが発生しています。

契約締結前に事業者名、サービス内容、利用料金等の説明を受け、解約に伴う制限や違約金の有無など、契約内容をしっかり確認しましょう。また、毎月の支払状況を確認することや、交付された書面を保存することも重要です。

相談事例

- スーパーマーケットで出張販売していた携帯電話業者に「今より安くできます」と言われた。今契約している携帯電話会社だと思って申し込んだが、家に帰った後、別会社だと気づいた。契約をやめ、元の契約先に戻りたい。
- スマートフォンの調子が悪くなり、携帯電話ショップに行った。機種変更することになったが、同時に店員から光回線の契約を勧められた。お得だと言われ、よく分からないまま光回線の契約をしたが、やはり不要なため解約したい。

アドバイス

- 「安くなる」「お得になる」といったセールストークに惑わされず、説明をよく聞き、契約書をしっかり確認しましょう。本当に必要かどうか、実際の毎月の支払額はいくらになるのかなどを冷静に判断することが大切です。不要であれば断りましょう。
- 電話勧誘等で、口頭で了承していれば、その時点で契約は成立します。安易に申込みせず、書面等の内容を確認してから慎重に契約しましょう。
- 電気通信事業者は契約時に、消費者が最低限理解すべき概要を説明することと、契約書面を交付することが義務付けられています。消費者も契約したサービスについて、手数料や月額料金、有料オプションの有無、解約時の条件、違約金などを確認しておきましょう。
- 契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎188（いやや！）
※身近な消費生活相談窓口につながります。