

## 消費者

### スマートフォン購入は慎重に！

### 基本的な操作方法是その場で確認

Aさんは携帯電話が故障したので携帯ショップへ出向いたところ、スマートフォンへの買い替えを勧められました。話を聞いて買い替えを了承しましたが、操作方の説明は何もありませんでした。



自宅に持ち帰り使ってみましたが、さっぱり分からず困ったAさん。後日、「解約したい」とショップに伝えると違約金が必要と言われました。

スマートフォンを契約したものの「操作方法が難しくて使えない」や「不要なタブレットの契約までしてしまった」「通信料が高くなった」などの理由で、解約したいとの相談が多く寄せられています。

スマートフォンなどの契約は通信契約と端末の売買契約がセットになっていますが、通信契約を解除しても端末は返品できません。また、料金プランによっては通信契約を解除すると違約金が発生することがあります。

ただし、一定の条件のもとでは、

サービス提供日から8日以内であれば、端末を含めた通信契約が解除できる「確認措置」という制度があります。

適用されるのは、総務大臣による認定を受けた携帯電話会社で、次のいずれかの場合です。

- ①電波状況が不十分である
- ②契約前の説明や書面交付に問題があったと認められる

ただし、このような場合でも、解約するまでにかかったサービスの利用料は支払わなければなりません。



スマートフォンなどの解約は簡単にはできず解約までの費用負担も生じてしまいます。契約する時は、料金プランの内容や

月々の支払について納得いくまで説明してもらい、端末の操作方法もその場でしっかりと確認しましょう。

#### 問い合わせ

消費者センター(0995-91-2314)