

【事例6】 スマートフォンの契約にご注意を

<相談内容>

- ① スマートフォンを通信料金の安い業者にしようとしてネットで SIM と本体を購入した。特典の2万ポイントを得ようと、ポイント付与条件の通話アプリをダウンロードして通話を利用し、もう一つの付与条件、メッセージ機能を利用しようとしたが、メッセージ機能が見つからなかった。2か月後のポイント付与期日になっても付与されないのので、業者に苦情を言うと、メッセージ機能とはチャットのことだった。チャットがあることはわかっていたがメッセージ機能とは思わなかった。ポイントの付与希望。 (30歳代 女性)
- ② ガラケー（従来型携帯電話）からスマートフォンにするために通信業者のショップに行き、よく電話をかけるので、かけ放題で安いと説明された、基本料金が約2,000円のプランを選び、店員から一緒に契約すると電気料金も安くなると勧められて電気も契約した。その後、毎月の銀行口座からの引落とし額が7,000円以上になり、高い時には1万円余りになった。通信業者からの請求明細は届かず、電話で尋ねると通話料金が発生しているという。かけ放題はうそで解約したい。 (70歳代 女性)

<助言>

事例①は、契約時に特典が付く契約ですが、条件を満たさなければ特典が得られないので、注意しましょう、不明な点は通信業者によく確認するなどして申込みしましょうと助言しました。契約を解約する場合は、一定期間内であれば初期契約解除（※1）や確認措置（※2）などでの解約となります。ただし通信契約は解約できても端末本体は解約・返品できなかつたり、解約までの通信料金や事務手数料等の負担を求められます。契約内容をよく確認して申し込みましょう。

事例②では、相談者が請求明細の発行を希望しなかったため、請求の内訳が不明でした。センターから通信業者に架電し、内訳を確認しました。プランの基本料金約2,000円の他に、かけ放題プラン対象外の電話番号（0570や0180等から始まる電話番号）での通話や、10分の無料通話時間を超えたため加算された通話料金もあり、さらに電気代が加算され高額になっていることがわかりました。相談者は明細があれば気づけたとのことで、請求書（有料）の発行の手続きをしました。

通信サービスもペーパーレスが基本となり、請求書の発行には料金がかかるようになってきましたが、WEB明細を利用しにくい場合などは、請求書で料金を確認するのがよいでしょう。安いからと言って安易に契約をしないよ

うにしましょう。

※1 初期契約解除制度では、一定範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間（移動通信サービスでサービス提供開始期日が契約書面受領日より遅い場合はその提供開始日を初日とする8日間）が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度。

※2 確認措置では、電波状況が不十分と判明した場合や法令順守状況が基準に達しなかったことが分かった場合に限り契約解除できる。総務大臣に認定を受けている移動通信サービスで、初期契約解除に代えて確認措置が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合がある。

（参考）総務省電気通信消費者相談センター ホームページ

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/syohi_soudan.htm