

第10回

“格安スマホ”の 利用方法やサービス内容に注意

相談事例

格安スマホ会社のチラシを見て、電話で契約内容を問い合わせたうえでインターネットから申し込んだ。「SIMカードを入れ替えるだけで使える。通信状態は変わらず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」との説明だったので、今までの携帯電話と同じ通話方法で使っていた。しかし2カ月後、クレジットカードに高額な利用料金の請求があり、格安スマホ会社のマイページを確認すると、2カ月間の通話料が27,000円だった。そこで契約書をよく読むと、「無料で通話するためには特定のアプリを使用しなければいけない」との注意事項が記載されていた。(60歳代、男性)

問題点とアドバイス

「いつでもサポートを受けられる」「今までと同じように使える」といった契約時の説明により、消費者が格安スマホ会社にも今までの携帯電話会社と同様のサービスがあり、利用方法が変わらないと認識しているケースがみられます。また、消費者が格安スマホ会社のホームページやパンフレット等を確認せず、利用方法やサービス内容についてよく理解しないまま契約・利用してトラブルになっているケースがあります。

(1) サポート内容や問い合わせ方法を確認しましょう

格安スマホ会社は実店舗を持たないことが多く、問い合わせ方法が電話やメール、ホームページ上に設置されているチャット等に限定されていたり、「スマホ教室」のような対面でのサポートは行われていない場合があります。また青少年向けのフィルタリング機能等、今までの携帯電話会社で無料で提供されているサービスが格安スマホ会社では有料のオプションとされている場合もあるため、希望するものがあれば契約前

に確認しましょう。

(2) 格安スマホの通話方法に注意しましょう

一定の時間内であれば無料で通話ができる定額制のオプションサービスは、格安スマホ会社独自のアプリケーションを用いることや、電話番号の前に特定の番号を打ち込むこと等、指定された通話方法でないと、予期せぬ高額請求を受ける可能性があるため注意が必要です。格安スマホの使用方法について、ホームページや契約書に目を通して確認しましょう。

(3) 契約の解除を希望する場合は、すぐに格安スマホ会社に申し出ましょう

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。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に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することができます。ただし、端末代金や利用したサービス料、事務手数料、SIMカード発行手数料、MNPで転出する場合はMNPにかかる費用等を支払う必要があります。

参考：国民生活センター「“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—」(2020年1月16日公表) http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200116_2.html