



はい！こちら消費生活センターです

「格安スマホ」乗り換えでトラブル

Q

格安スマホ（スマートフォン）に乗り換えようと思い、5日前に店に行って話を聞いた。「電波状況に問題はない」と言われたので契約をしたが、持ち帰って使ってみたところ、室内の場所によって電話がつながりにくい。SIMカード（携帯電話の契約情報が記録されたICカード）が交換されることになったが、問題が解消されるのか心配だ。（50歳代 女性）

A

スマホは、年齢を問わず利用する人が増えています。SIMカードだけの契約もできるようになり、運営コストを抑えて比較的安くサービスを提供する業者もあって、いわゆる“格安スマホ”に、契約の変更を検討する人も増えています。

格安スマホに限らず、電気通信サービスの契約では、契約時の説明責任、書面交付義務があります。一定の範囲の契約は「初期契約解除」ができるようになりましたが、通信契約は解除されても、端末等の機器の契約は、対象外です。相談者はSIMカードを交換しても改善されなかったため、再度店に申し出をして、交渉の結果契約は解除されました。このように電波状況に問題がある場合や、事業者の説明が不十分であった場合などは、問題にできることもあります。

格安スマホの契約では、実際の店舗を持つ会社は少なく、故障時の対応や問い合わせ窓口が、電話やホームページ等に限定されていることもあります。独自のメールアドレスの提供がない、故障時に代替機の貸し出しサービスが有料であるなど、今までの携帯電話会社と同じサービスが利用できるとは限りません。契約をする時は、サービス内容を詳しく確認してよく理解した上で検討しましょう。

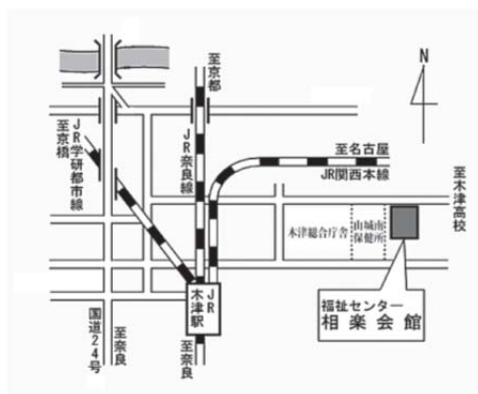
消費生活の相談や苦情はお気軽に**相楽消費生活センター**へ（電話又は来所）

☎0774-72-9955（ナニ？キューキューGOGO!）

相談は**無料**です。 秘密は厳守します。

※「消費者ホットライン」☎188（いやや!）番もご利用ください。

相談日 月～金（祝・休日、年末年始除く）
相談時間 午前9時～午後4時
住所 木津川市木津上戸15 相楽会館1階
京都府木津総合庁舎東隣（JR木津駅東口から徒歩約5分）
※土曜・日曜・祝日（年末年始除く）は075-257-9002へ
（電話のみ）



相談すれば 楽になる