

# くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

## 携帯電話を契約する前に ～お店に出向く前に検討しておくこと～

私たちの生活に欠かせない存在となった携帯電話。人と人をつなぐコミュニケーションツールとしてだけでなく、最近急速に普及したスマホにはデジタルカメラ、音楽プレーヤー、テレビなどと同様に使える便利な機能があります。

携帯電話の多機能化によって私たちの生活は便利になりましたが、その反面、多様な料金プランやサービスの増加によって契約内容も複雑になりました。今回は携帯電話を契約する際のポイントをご紹介します。大切に使い続けたい携帯電話、事前に契約時の注意点をチェックしましょう！



スマートフォン



フィーチャーフォン

### 相談事例1

#### 「〇〇円のキャッシュバック！」に魅かれて加入したオプションサービス



スマホを別の携帯電話会社へ乗り換えようと思い、携帯電話ショップに出向いた。担当者から、「〇〇円をキャッシュバックするので、オプションサービスを6個付けてほしい。オプション使用料はそれぞれ月額500円程度だが、使わない場合は**60日以内に解約すれば無料**。ここに電話を掛ければすぐに解約出来る」と言われたので、紹介された電話番号のメモを取った。

3週間後、結局サービスは使わなかったのを忘れないうちに解約しようと思って電話をかけたが、いくつかの番号が繋がらなかった。「時間のある時にまた掛けよう」と思ったまま忘れてしまい、半年後の今もオプション使用料を払い続けている。メモ用紙も無くしてしまったので**解約方法がわからない**。



電話が混雑しているようになかなか繋がらなくて…。もう面倒になっちゃったわ。

契約時にオプションサービスへの加入を勧められることがありますが、そのまま使い続けると結局は高く付くことも…。

必要無い場合は早めに解約しましょう。解約方法がわからない場合は購入店に相談しましょう。



## 相談事例2



### 「セットで購入するとお得!」と聞いて契約したタブレット

長年使っていたガラケーが故障したので、修理依頼のために携帯電話ショップに出向いたところ、「古い機種は修理代が高額になるので、スマホに買い替えたらどうか」と勧められた。迷っていると、「今、スマホを契約すると**タブレットが実質無料で購入出来る**。タブレットを契約するとスマホの通信料も安くなるので、試しに使ってみたらどうか」と言われた。説明を受けるうちに両方とも使ってみたいと思い、契約することにした。

自宅に戻って家族に話すと、「タブレットは必要無いのでは? 通信料も別に掛かるはず」と言われたので、未使用のタブレットを返品しようと思ってショップに出向いたが、「**返品は受けられない。解約する場合は所定の解約料とタブレットの機器代金を一括で支払って欲しい**」と言われた。



「実質無料」ってどんな意味だったのかな。

説明が長かったので途中でわからなくなっちゃって…。

携帯電話の契約は長時間に及ぶことも多く、その場で全ての説明を理解するのは難しいものです。

「機器代金を2年分割で支払って、月々の利用料から分割代金と同じ額を値引きする」ことを「実質無料」と謳うケースが多く見られます。2年以内に解約する場合は通信契約の解約料と機器代金の一括払いを求められます。



担当者がタブレットを使って趣味の釣りの動画を見せてくれたので気に入ってしまって。

娘からは「自宅にパソコンがあるからタブレットは必要無いわよ」と言われたよ。

購入予定があればともかく、元々購入するつもりが無い商品を勧められた場合は、すぐに契約せずに一旦検討しましょう。

また、契約前に必ず「毎月の請求額の目安」と「解約時の条件」を確認しましょう。



### 「セット販売割引」は他にこんなものも…



SDカード



モバイルルーター



デジタルフォトフレーム

## 携帯電話を契約する時のポイント

1

不明点はその場で質問し、問題を解決してから手続きを進めましょう。

2

毎月掛かる料金の目安を聞きましょう。可能であれば見積を出してもらいましょう。

3

重要事項の説明は特によく確認しましょう。

4

解約時の条件を必ず聞き、メモを取っておきましょう。

5

契約後、自分には必要の無いオプションサービスはなるべく早く解約しましょう。

6

定期的に契約プランの見直しをすると通信費が節約出来る場合があります。

## 最近の情報通信サービスの話題

かつては「一家に一台」だった電話機も、最近では「一人に一台」の携帯電話を持つようになりました。「格安SIM」の登場により、携帯電話提供会社も大幅に増えています。また、インターネット回線の提供方法も多様になり、ますます適切なサービスを自ら選択する知識が必要になってきました。最近話題の2つの新しい情報通信サービスについてご紹介します。

### その1 格安SIM

#### ◎ 格安SIMってなに？

MVNO(仮想移動体通信事業者)が大手携帯電話会社からネットワークを借りて提供するSIMカード(スマホに挿入して使う小型ICカード)のことを「格安SIM」と呼びます。速度と通信量の制限をすることにより、多くの方が安い通信料でスマホを利用出来るようにしています。

#### ◎ どんなメリットがあるの？

別途購入したスマホに挿入すれば月々の通信料が抑えられます。また、今まで使用していた大手携帯電話会社のスマホもSIMロック解除の手続きを行えば、格安SIMを挿入して使用することが出来ます(機種によっては使用出来ない場合もあるため、事前に確認しましょう)。



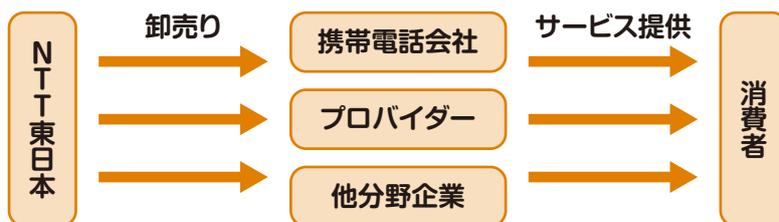
#### ◎ 注意することは？

- ・格安SIMには「データ専用SIM」と「音声通話SIM」の2種類があります。通話やSMSを利用したい場合は「音声通話SIM」を選びましょう。
- ・スマホの購入先と通信サービスの提供先が違うケースでは、不具合発生時の原因が機器の故障なのか、通信環境の問題なのか切り分けが難しい場合があります。

### その2 光コラボ

#### ◎ 光コラボ(光コラボレーションモデル)ってなに？

今年2月にNTT東日本が「インターネット光回線の卸売り」を始めました。その提供を受けた事業者が消費者と直接契約して光回線を提供するモデルのことを「光コラボ」と呼びます。元々NTTとの契約があった場合は、「転用」という手続きを行えば新たに工事をする必要はありません。電話番号も変更せずに別の事業者と契約することが出来ます。



#### ◎ どんなメリットがあるの？

それぞれの事業者が独自のサービス内容で光回線を提供するため、毎月の使用料が安くなる場合があります。また、サービス内容の組み合わせによっては契約中の携帯電話料金が値引きされることもあります。



#### ◎ 注意することは？

- ・電話で光コラボへの乗換えを勧められることがありますが、詳しい契約内容がわからない時は一旦検討しましょう。「お願いします」と答えただけでも契約は成立します。
- ・オプションサービスへの加入を求められた時は詳しい条件を確認しましょう。解約時に解約料が必要なサービスもあるため、注意しましょう。
- ・契約中のプロバイダーの解約が必要な場合があります(通常は解約料が発生します)。
- ・サービスの乗換えによって、メールアドレスが変更になる場合があります。
- ・乗換え完了後、元の契約先に戻す場合は電話番号が変わる場合や、解約料が必要になる場合があります。

# 平成27年5月に 「電気通信事業法」が改正されました

昭和60年に電気通信事業法が施行された当時の電気通信事業者はNTTとKDDの2社のみでした。それから30年が経過し、現在の電気通信事業者数は1万6728社に増加しています(総務省総合通信基盤局資料より)。

私たちは多くの事業者から多様なサービスを選択することが出来るようになりましたが、環境が変化するにつれて全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に寄せられる苦情・相談件数も年々増加しています。

それらの状況を踏まえ、総務省の研究会の提言を経て平成27年5月22日に消費者保護ルールの見直し・充実などに向けた改正法が公布されました。



今回の改正で  
新たに導入される  
消費者保護ルール

- ① 書面の交付義務
- ② サービス契約の初期契約解除制度
- ③ 不実告知等の禁止
- ④ 勧誘継続行為の禁止
- ⑤ 代理店に対する指導

～内容の整備・周知を経て平成28年5月までに施行されます～

## 情報通信サービスに関する主な相談先

総務省電気通信消費者相談センター 03-5253-5900(受付時間 月～金 9時半～12時 13時～17時)  
電気通信事業者協会(TCA)相談窓口 03-4555-4124(受付時間 月～金 10時～16時)

## 台東区消費者相談コーナー

相談専用電話 **(03)5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑤番窓口

- 電話または来所による相談です。
- 台東区在住、在勤、在学の方が対象です。
- 相談は無料です。
- 秘密厳守ですので、安心してご相談ください。



トラブルにあった時は、  
早めに消費者相談コーナーへ  
ご相談下さい。

