

スマートフォンの機種変更で店舗に行き、一番安いプランを希望したところ、タブレット端末とのセット契約を勧められ、申し込んだ。後で届いた請求書を見ると、思ったより高額で、無料と思っていたイヤホンや充電器などの付属品も有料だった。

(70歳代女性)

携帯電話やスマホは、今や生活に欠かせないツールです。その一方、契約・解約時や操作に不慣れなことによる利用時のトラブルの相談が寄せられています。

携帯電話の通信サービスの契約は、電気通信事業法の「初期契約解除」か「確認措置」の対象になり、8日間以内ならば契約を解除できる場合があります。

「初期契約解除」は、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日から8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意がなくても、利用者の都合で契約を解除できる制度です。

ただし、電気通信サービスと一緒に契約したスマホなどの端末の契約は解除されません。

「確認措置」は、認定を受けている移動通信サービスが対象の制度です。電波の状況が不十分と判断した場合と、契約前の説明や書面交付の状況が基準に達しなかったことが判明した場合に、スマホなどの端末も同時に契約を解除できます。

なお両制度とも、解除までに利用したサービスの料金は支払う必要があります。

トラブル避けるには、契約書にサインする前に、料金が幾ら発生するかや、中途解約時の違約金についてよく確認を。タブレット端末や光回線など複数のサービスを勧められても、必要ないと思ったものの契約は、その場で断りましょう。

基本的な操作を店で試し、自分に合うか確かめてから契約することも大切です。