

消費生活トピックス

携帯電話を機種変更したが 使いこなせない…

令和7年
4月号

携帯電話を機種変更しようと販売店に行ったところ、最新のスマートフォンを勧められ、契約してしまった。しかし全く使いこなせない。



スマートフォンなどの電気通信サービスは「電気通信事業法」という法律で規制されています。電気通信事業法には「初期契約解除」と「確認措置」という消費者保護のルールがあります。

【初期契約解除】店舗・電話勧誘等の販売方法にかかわらず、書面受領日から8日間は通信サービスのみ契約解除できます。ただし解除日までの利用料、手数料、工事費実費などの代金の支払い義務が生じます。また購入した端末は初期契約解除の対象外です。

【確認措置】総務大臣が認定したサービスのみ、最低8日間は初期契約解除に代えて通信サービスだけでなく、購入したスマートフォンなどの端末も無条件解除可能です。現在大手3社で契約した携帯電話など一部のサービスが対象です。

■自宅での電波のつながり具合が不十分な場合

■事業者による説明等が不十分な場合

が条件となります。

説明が不十分だった場合でも、契約書の説明項目に自身でチェックをつけていると、説明不足の立証が難しくなります。



スマートフォンに関する契約は複雑です。説明をしっかりと聞いたうえで、最適なサービスを選択しましょう。「初期契約解除制度・確認措置」の対象外のサービスも多いので、対象になるかどうかの確認をすることが大切です。

困ったな、あやしいなと思ったら
早めに相談しましょう

飯田市消費生活センター ☎0265-22-4530
消費者ホットライン 局番なし 188（いやや）