

携帯電話は自分に合った機種を選びましょう！

全国の消費生活センター等には、高齢者が従来型の携帯電話（ガラケー）からスマートフォンに乗り換えた際や、新しい機種に変更した際に、使い方が分らずトラブルになっている相談が寄せられています。

事例をご紹介します。

- ・ 使用しているガラケーの電池パックを交換しに携帯電話ショップに行った。機種変更するつもりはなかったが、店員に「今より毎月の携帯電話料金が3千円安くなる」と言われ、スマホの契約をした。さらに、タブレットも勧められ、新機種に変更した。しかし、スマホは電話に出る方法が分からず、新しいタブレットも機種が違うため、電源の入れ方が分からず使っていない。返品したいができないと言われた。

（80歳代 男性）

事例のように店舗販売で契約した携帯電話の移動通信サービスには、確認措置という制度があります。確認措置では、電波のつながり具合が不十分な場合と、事業者の説明不足による場合は、携帯電話等の端末も含めて移動通信サービスの契約が違約金なしで解除できます。申し出が可能な期間は最低8日で、事業者毎に決めています。契約内容に気になる点がある時は、早めに事業者に申し出ましょう。

携帯電話を契約する際は、普段の自分の使い方に合った機種であるかをよく確認し、操作方法に不安な点があるときは、店員に確認し、理解してから契約しましょう。

高齢者の方がスマートフォンを契約する時は、家族等に同席してもらい、本人が問題なく使用できる程度の機器やサービスの選択をサポートしてもらいましょう。

困った時には、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください（消費者ホットライン188）。

（参考：国民生活センターHP）