## 流行のスマートフォン・・・利用目的を吟味して契約しましょう。

携帯電話の新たな分野として急激に普及しているスマートフォン。従来の携帯電話に加えて、比較的大容量のインターネットが可能となる機能が充実しています。県の窓口に寄せられる携帯電話全体に関する相談は減少傾向にありますが、スマートフォンに関する相談件数は昨年同期に比べ大幅に増加しています。また相談件数の約３割が品質・機能に関するものとなっています。

### 事例１

機種変更したスマートフォンは使い始めてすぐに故障し、何度も復元作業を行ったが頻発に故障する。修理には何週間もかかり、復元は手間も時間もかかる。これでは購入した意味がない。業者に苦情を伝えると「スマートフォンの特性だ」と言われたがこうなることが分かっていたら契約しなかった（３６歳　女性）

### 事例２

中２の息子用に店舗でスマートフォンを契約した。知人から使用法が難しいと聞いたため解約したい。クーリング・オフは可能か。（４０歳　女性）

### 事例３

予約して１か月後にようやくスマートフォンを購入できた。当初から誤作動が多く、電話やメールも満足にできない（３５歳　女性）

### 事例４

スマートフォンの電池の減り方が早く夜充電しても朝までもたない。店は使い方に問題があるというが納得できない。（３０歳　男性）

### 事例５

機種変更のため訪れた店舗でスマートフォンを勧められ夫の分も併せて２台契約した。これまでと料金はあまり変わらないとのことだったが請求金額が高額で驚いた。解約したい。（３４歳　女性）

### アドバイス

- スマートフォンは携帯電話とは機能や特性が大きく異なります。アプリケーションソフトを消費者自身が選択してダウンロードすることから、機能故障などにも消費者自身の使用責任が問われる場合があります。特に通話中心の利用、パソコンがあまり得意でない場合は本当に必要かどうか、自分に向いているかどうかをよく検討の上契約しましょう。また、万が一不具合が起きた場合はどのような場合に起こったか、その症状を記録しておきましょう。店舗で契約した場合は、クーリング・オフの適用はありませんので注意が必要です。

県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を月曜日から金曜日まで電話または面接で受け付けています。

電話番号は　０５８－２７７－１００３　です。

（開設時間：平日８：３０　～　１７：００）

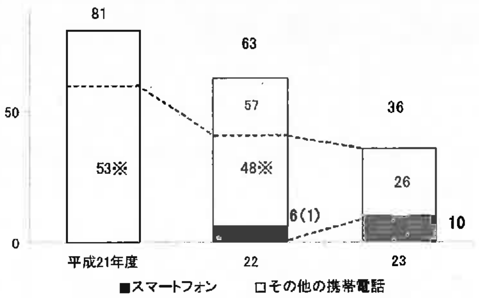
土曜日は電話相談（９：００　～　１７：００）のみ受け付けています。

消費者ホットライン　　０５７０－０６４－３７０

※上記番号は、お住まいの市町村または県の相談窓口につながります。

Ｈ２４．１．２４　岐阜新聞掲載

**県の相談窓口に寄せられた携帯電話に関する相談**
**（平成21年～23年度）**




・※、()は前年同期(11月末現在)の数値
・23年度は11月末時点の数値