

機種変更によるトラブル？ 携帯電話について知っておこう！



携帯電話の 3G 回線サービスが近く終了となります。(※) 4G、5G の機種に変更する際のトラブルや、料金プランが分かりにくいなどの相談が寄せられています。

(※：終了時期は通信事業者により異なり、2021 年 3 月～2026 年 3 月)

事例 1

使用している携帯電話が使えなくなると案内が届き、機種変更のためにショップを訪れた。希望した二つ折り携帯電話はないと言われ、仕方なくスマートフォンに変更したが使い勝手が悪く、元に戻したい。

事例 2

機種変更と同時に携帯電話の料金を見直したいと伝えてたら、安くなると説明されたので、よくわからないままサインした。帰宅して契約書を見ると機種変更だけでなく、光回線の契約をしていた。

【ポイント】

- ✧ 3G の携帯電話を 4G、5G 回線サービスに対応した機種に変更する場合、多くの通信事業者で二つ折り携帯電話を選択できます。来店の前に在庫の確認をしましょう。
- ✧ 販売店によって様々なサービスや販売方法がありますので、端末代金と通信契約プラン、オプションの必要性、解約条件、総合的な支払額について十分に説明を受けた上で購入するかどうか判断しましょう。
- ✧ 契約する意思がない場合は、はっきりと拒否することが重要です。
もし、意図しない契約をしてしまったときは、光回線など一定の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする 8 日間以内に契約解除できる制度(初期契約解除制度)があります。
携帯電話端末についても電波状況が不十分であることや説明不足等の問題があった場合、解除を求めることができます。
- ✧ 総務省「携帯電話ポータルサイト」では、自分に合った料金プランになっているか、確認方法について説明しています。
- ✧ 不安を感じたり、トラブルになった場合は消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の 2132 番地
月曜日～金曜日(平日) 午前 9 時～正午・午後 1 時～午後 4 時
直通電話 0479-62-8019