

インターネットに関わる消費者トラブルを未然に防ぐための啓発教材

# 消費者教育・情報モラル学習

## 明細書を要チェック

－ スマホ利用料トラブル編 －

動画で  
学ぶ!



【動画】「明細書を要チェック」

－ スマホ利用料トラブル編 －

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/>

(IT サポートさが 情報モラル学習教材ページ)

しばらく機種変更していなかったおばあちゃんのスマホ料金をチェック。電話料金の明細書を確認すると、身に覚えのないガラケー時代からの「有料コンテンツ利用料」が・・・。

## ■トラブルの概要

携帯電話（ガラケー）からスマートフォンに機種変更するときに、携帯電話時代の有料コンテンツ（オプション）を解約しなかったために起こったトラブルです。

スマートフォン契約時に有料コンテンツの契約を勧められることがあります。本来ならば必要のない契約ですが、機種代金割引などの恩恵を受けることができるからと承諾してしまうことはよくあることです。「～月～日までに解約してください」と言われていたのに、忘れてしまって余分な料金が発生し、悔しい思いをしたことはありませんか？

今回の場合は、スマートフォンでは使えないサービスの利用料を払い続けていたケースを取り上げています。利用者が一度契約した内容は、そのサービスが存在する限りは、解約の手続きが必要な場合があります。特に少額の場合は、気づかずに払い続けているケースがあります。

## ■トラブルを防ぐには

---

その契約が、本当に自分にとって必要、有利なのかどうか判断することが大切です。

また、自分にとって利のあるものでも、解約できないようであれば、本末転倒です。解約期限を目につきやすい場所に貼っておくなど対策を講じましょう。

有料コンテンツへの加入によって恩恵が受けられるオプションには、携帯電話会社が提供するものと販売店が独自で提供するものがあります。販売店が提供するオプションの場合、解約方法が確認しにくいものがあるので、解約方法を書面で残しておくのもよいかもしれません。

必要ないものを断ることも視野に入れ、よく考えて契約しましょう。

## ■参 考

---

- ・国民生活センター

スマートフォンの機種変更時、複数の有料オプションに半ば強制的に加入させられた

[http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/data/t\\_box-faq\\_qa2011\\_17.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2011_17.html)