

格安スマートフォン のトラブルにご注意ください！



相談事例

大手携帯電話会社のスマートフォン（以下スマホ）を解約し、格安スマホ会社^{※1}と契約した。格安スマホのSIM^{※2}やWi-Fiの設定などは自分で行う必要があったが、簡単な説明書しかなかった。サポート窓口は電話かメールのみの対応で、何回電話をかけても通話中で繋がらない。家族や知人に聞いても分からなくて困っている。



※1 三大携帯電話会社の通信回線を借りることで、格安に携帯電話サービスを提供している会社。

※2 スマホ等でデータ通信や音声通話などを行うために必要なICチップカード。

アドバイス

- 格安スマホの販売会社は店舗がない場合が多く、サポート窓口が限られています。また、問い合わせが多い時間帯は電話が繋がりにくい場合があります。
- SIMやWi-Fiの設定等に不慣れだと、電話で説明を受けても理解できない場合があります。
- 格安スマホ会社には三大携帯電話会社のような独自のメールアドレスがないなど、これまで使用していたスマホと同じ機能が使用できるとは限りません。
- 格安スマホは多くの人が使用する時間帯によっては通信速度が低下する場合があります。
- 故障しても代替機の貸し出しがないことや、修理・保証サービス内容が今までと違う場合があります。

ポイント

- 必要とするサービスが受けられるか、スマホで使える機能に違いはないか、自分で設定できるかなどを契約前に確認しましょう。
- 携帯電話会社独自のメールアドレスがないため、フリーメールでの対応になっても支障がないかを契約前に確認しましょう。
- 故障や修理の際の対応についても契約前に確認しましょう。
- 困ったときは、京都市消費生活総合センター（075-256-0800）にご相談ください。（設定や操作方法等については、契約会社に直接ご確認ください）

※京都市以外に住んでいる方は、地域の消費生活センターまたは消費者ホットライン（188）にご相談ください。