

高齢者に対するスマートフォンへの誘導にはご注意ください！

【相談事例】

携帯電話のボタンに不具合があったので、店舗へ相談に行ったところ、店員から「スマホは難しくない。使い方を教える。今なら3万円のキャッシュバックがあるのでお得だ。」と言われ、スマホへの変更を強く勧められた。

従来型の携帯電話から契約変更したが、今までスマホを全く使ったことがないため、操作が難しくて使いこなせない。料金の請求が来て、高くなっていてびっくりした。(80歳代女性)

今回の事例では、実際には料金が安くなっていないことや、使いこなせないスマートフォンの契約に誘導していることなど、消費者センターが販売方法の問題点を事業者に対して強く指摘し、粘り強く交渉して、契約を取り消すことができました。

高齢者が携帯電話の契約で、料金の高いスマートフォンに誘導されたという相談が多く寄せられています。

今までに従来型の携帯電話しか使ったことのない高齢者にとって、店員の説明では簡単に使えるかのように思っても、スマートフォンの使い方は非常に難しい場合が多いです。事例のようなキャッシュバックや、割引があることを強調しているのに、実際には料金がかかなり高くなっていることが多く見られます。

さらに、スマートフォンだけでも使いこなせないのに、よくわからないままに、不要なタブレット端末やインターネット通信もセットで契約させられたというケースも見られます。

スマートフォンを勧められても、本当に自分が使いこなせるのかよく考えましょう。また、携帯電話の料金プランは非常に複雑です。よくわからなければ、その場で契約せず、家族や友人などに相談しましょう。

困ったときは、迷わず大阪市消費者センターにご相談ください。



◆大阪市消費者センターからのお知らせ

●消費生活相談専用電話

06-6614-0999

※消費者ホットライン「局番なし188 (イヤヤ!)」でも繋がります

大阪市内にお住まいの方に限ります。

毎日 10時～17時、12/29～1/3を除く



地域講座
のご案内

●地域講座のご案内

06-6614-7522

無料で講師を派遣し、消費者トラブルの未然防止や、被害にあった時の対処法などを、わかりやすく解説する講座です。



メインキャラクター
エルちゃん



消費生活
相談窓口