

携帯電話・スマートフォン等のトラブル

ポケット料金

メールやインターネット利用時の情報(データ)の容量にかかる料金です。

事例

Case

スマートフォンに機種変更した。これまでと同じように使ったのに、今まで少額だったポケット料金が翌月の請求で50,000円になっていた。



海外での利用

海外に携帯電話を持参し、トラブルに遭うケースが増加しています。

事例

Case

海外で利用できる携帯電話をそのまま持って渡航し日本と同じように利用したら、請求金額が普通の10倍になった。

アドバイス

Advice

利用方法に合った料金プランに加入すること

容量の大きいデータを送受信したり、インターネットを頻繁に利用する場合は、ポケット定額プランを利用しましょう。特にスマートフォンは、パソコン用サイトに接続されたり、アプリのアップデートでインターネットに自動接続されるなど、ポケット料金が高額になるため、必ず加入しましょう。なお、ポケット定額プランでも、パソコンに接続したり、海外で使用する場合など、対象外となるケースもあります。事前によく確認しておきましょう。

アドバイス

Advice

事前にサービスの内容をよく確認すること

海外で携帯電話を利用するときは、その国の事業者のサービスを受けることになります。ポケット定額サービスなど日本国内のサービスの多くは、海外では対象外になります。電話会社、国ごとに通話料金等が異なるので、事前に渡航先のサービスの内容を携帯電話会社によく確認しましょう。なお、携帯電話が盗難に遭ったときは、海外で使えない携帯電話でも不正使用される恐れもありますので、すぐに利用停止措置をとりましょう。

オンラインゲーム

テレビCMなどで「無料」と宣伝しているオンラインゲームで高額な請求を受けたトラブル、サイトにアクセスただけで利用料金を請求されたトラブル、ゲームサイトで知り合った人との間でのトラブルなどが起きています。

事例

Case

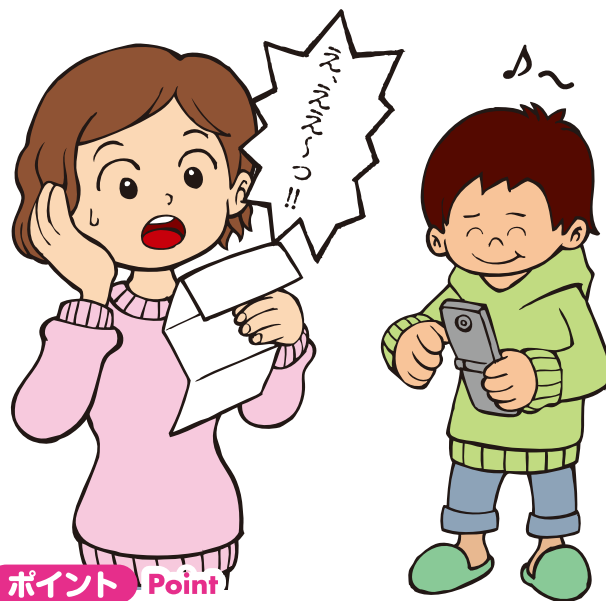
中学生の息子が無料ゲームをしたいというので携帯電話を貸して遊ばせた。テレビCMで「無料」と言っていたし、息子も友達から無料ゲームと紹介されたと言ったので安心していましたが、実際にはアイテムの購入にお金がかかり、2ヶ月で約5万円もの請求書が来た。

アドバイス

Advice

請求の内容や事業者からの事前説明を十分確認すること

「無料」とうたったオンラインゲームでも、ゲームの中でアバターが使うアイテムは有料である場合が多く、また、利用の際には通信料がかかるので注意が必要です。子どもに無料ゲームサイトを利用させる際は、保護者が必ず利用規約を確認し、有料コンテンツが含まれていないか、どのような場合に料金が発生するかを理解したうえで、子どもにも伝えることが大切です。また、悪質な業者には「無料」と言いながら、登録料を請求するケースもあります。これは架空請求にあたりますので、支払う必要はありません。



ポイント Point

「無料ゲーム」といっても
すべてが無料とは限らない!

インターネットショッピング

インターネットを活用した通信販売であるインターネットショッピングがかなり普及しています。しかし、ネット特有の理由から多くのトラブルも発生しています。利便性に富んだ半面、相手方の顔が見えないリスクも認識して利用する必要があります。

事例

Case

インターネットの通販サイトで洋服を注文し、代金を振り込んだ。数日後、商品が届いたが、思ったものと色や形が違っていた。返品、返金を事業者申し出たが受け付けてくれない。どうしたらいいのだろうか？



アドバイス

Advice

通信販売はクーリング・オフが適用されません。

注文する前に事業者の住所・電話番号・商品の内容や返品に関する記載内容等を必ず確認しましょう。通信販売はクーリング・オフの適用がありません。返品条件は事業者の規定によります。ただし、返品条件が表示されていない場合は、商品を受け取った日から8日を経過するまでの間は消費者が送料を自己負担することで返品(申し込みの撤回・契約解除)が可能です。

ポイント Point

**信頼できる業者と取引を！
特に個人間の取引の際には、相手の評価を見るなどし、信頼性を確認！**

インターネットオークション

ネットオークションは、インターネット上で個人が気軽に出品、落札できる人気の取引形態です。しかし、インターネット特有の匿名性の高さから、「落札した商品が届かない。」「送られてきた商品が落札したものと違う。」などのトラブルが起きています。

事例

Case

ネットオークションで、コンサートのチケットを落札した。さっそく出品者の口座に代金を振り込んだが、2週間たってもチケットが届かない。さらに出品者と連絡も取れない状態…。どうしたらいいのだろうか？



アドバイス

Advice

相手の信頼性や条件等をよく確認した上で取引を

ネットオークションは個人間の取引であり、自己責任が強く求められるので、取引には慎重さが必要です。トラブル防止策を講じている信頼できるサイトを選び、相手の信頼性や取引条件、連絡先等をよく確認しましょう。また、代金の前払いはなるべく避け、エスクローサービス※を利用するなど慎重に対応しましょう。

※エスクローサービス:インターネット取引において売買の当事者以外の第三者が代金支払や商品の受け渡しを仲介するサービス。

ポイント Point

評価が著しく悪い人や希少な商品を大量に安価で出品している人は要注意！