

半年前、スマートフォンの操作を尋ねるために携帯電話販売店に出向いた。その際に、スマホのプラン変更と合わせてWi-Fi（ワイファイ）の契約を勧められた。ネットもSNSもしていないため必要ないと言ったが、スマホとセットで契約すれば月々の通信料金が安くなると説明されて承諾した。半年経過したが、通信料金が安くなっている実感がない。

（70 歳代 男性）

携帯電話販売店で月々の料金が安くなると言われて、内容を理解しないまま高齢者が不要な契約をさせられたといった相談が、全国の消費生活センターに寄せられています。携帯電話を解約したところ、認識がないままにWi-Fi ルーター（接続機器）をローン購入していたことが判明したり、自身に必要なない不適切な契約内容に気が付かないまま長期間料金を支払ったりしている事例もあります。

スマホなどの通信サービスの契約は、機種本体の契約、回線プランの契約など、複数の契約があり、料金体系も複雑です。特に高齢者には、自分の利用状況に応じた最適なプランを選択するのは困難です。

電気通信事業法では利用者の知識および経験や、利用目的に照らして、利用者が理解可能なセールスや概要説明を行わなければならないと定めています。料金が安くなると勧められても、内容が十分に理解できない場合は、その場で契約せずに家族などの身近な人に相談するなど、納得した上で契約しましょう。

電気通信サービスの契約にはクーリングオフ制度はありません。しかし、契約書面を受け取ってから8日間は契約を解除できる「初期契約解除制度」が設けられています。また、電波状況に問題があったり、契約前の販売事業者の説明不足や書面不備などの問題があったりしたことが認められれば、通信サービスの利用契約と合わせてスマホなどの端末契約も解除ができる場合があります。

契約時には契約書面などを必ず確認し、不明な点があれば通信事業者に問い合わせましょう。納得がいかないときや困ったときには、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。