

スマホの見直し、
サポート体制も
確認を

事例

ショッピングモール

で「スマホの料金を見直しませんか」と声をかけられた。使っている大手携帯電話会社（キャリア）のシヨップだったので説明を聞き、毎月2000円以上安くなるというので、その場で契約することにした。帰宅して使ってみるとインターネットの通信速度が遅く、キャリアメールが使えなくなっていた。近所のキャリアシヨップに行ったが「うちとは別の会社との契約になっているので、何もできない。チャットか電話で問い合わせて」と冷たくあしらわれた。私は高齢なので、チャットが使えないし、電話も全くつながらず困っている。

同じ系列の格安スマホ会社でした。キャリアシヨップでは申し込み手続きのサポートはするものの、契約後はシヨップでの対面サポートは全くなく、キャリアメールも利用できません。

一般に月額料金が安いスマホはシヨップなどでの対面サポートがないことが多く、問い合わせはメールやチャットが中心です。サポート用の電話番号が用意されていて、事例のようにつながりにくかったり、ナビダイヤルなど有料の場合もあったりと注意が必要です。事例の相談者は店舗でのサポートが不可欠として、対面サポートのある他社の格安スマホに乗り換えました。

キャリアが解約時の違約金を撤廃するなど、他社への乗り換えやプラン変更がしやすくなりました。「安さ」を前面に打ち出す事業者もありますが、スマホの契約を見直す際は、料金だけでなくサポート体制についても必ず事前に確認しましょう。総務省の「携帯電話ポータルサイト」も参考にしましょう。

図消費生活センター

TEL 6319・1000

FAX 6319・1500

11 市報すいた 令和5年7月号

費用 記載がないものは参加無料 申し込み 基本事項は催し名、住所、名前(ふりがな)、電話番号を記入 記載がないものは当日直接会場へ
お問い合わせ 連続で参加が必要 対象 勤務 定員 試験 採用 保育 手話通訳 は事前に問い合わせてください