

スマートフォンは便利な反面、利用には十分な注意が必要です！

【相談事例】スマートフォンの購入直後から、通話中や写真撮影中に電源が落ちる、メールの送受信ができない、フリーズしてデータが受信できないなどの不具合が起き、販売店に相談したところ、基盤を交換する修理となった。しかし、修理したスマートフォンも同様の不具合が発生し、再度、修理を勧められたが、新品と交換するか解約したい。

【助言】不具合が起きた場合は、どの様な時に症状が起こったのか記録しておきましょう。不具合が、機器に起因するものと特定されれば、修理することとなります。改善されなければ、交換や解約が可能と思われます。しかし、不具合が原因で解約したくても、スマートフォンは通信契約と一体で販売されているため、解約料が発生することもあります。また、取り込んだアプリケーション（以下アプリ）との組み合わせによってフリーズするなど利用方法に起因するものであれば、新品と交換しても、同じように利用すればまた不具合が起きる可能性があります。機能が広がり、使い方も多種多様になり、修理に出したものの何が原因の不具合なのか解明することが困難で、問題が解決しないこともあります。

【解説】パソコンのようにウェブサイトにアクセスしたり、アプリをダウンロードして自分仕様に使えて、便利なスマートフォンの普及は、急速に進んでいます。

その一方で、スマートフォンの特性についての情報が消費者に十分に行き渡っていないこともあり、様々なトラブルが生じています。

例えば、スマートフォンでは、GPS を利用した地図の表示やアプリなどは自動更新される為、消費者が意識していない間も、パケット通信が行われています。高額な請求とならないよう、パケット定額プランを選択するようにしましょう。海外での利用は、日本国内におけるパケット料金体系とは別の料金体系になっているので注意が必要です。

また、スマートフォンは常に電話会社の基地局と交信しているので、電波状況の悪い環境では、多くの電池を消耗します。更に、GPS の使用やアプリの自動更新等でも電池を消耗します。電池の消耗を防ぐために、GPS をオフ設定にしたり、利用しないアプリは削除しましょう。

スマートフォンはウイルスに感染する危険性もあります。ウイルス対策アプリを入れるなど、セキュリティ対策をとるようにしましょう。

また、アプリのダウンロード、GPS やサイトの利用など、期せずして個人情報を第三者に開示することがあります。個人情報を守る対策も必要です。

スマートフォンを携帯電話の最新機種と思われる方も多いですが、電話機能付きの小型パソコンと考えて利用しましょう。また、これから購入を考えている方は、はやりだからというだけで契約せず、スマートフォンが自分の利用に合っているかどうか、よく検討しましょう。