



スマートフォンのオプションサービスの解約

【事例1】

スマホの機種変更時に「無料期間中に解約すれば料金は発生しない」と言われ、5つのオプションサービスに入った。しかし、サービス提供会社と無料期間がバラバラなので解約手続きが非常に面倒だった。

【事例2】

家族3人のスマホの新規契約時にオプションの年額版セキュリティソフトを勧められ、3人とも契約した。支払い方法は24回払いで、携帯電話料金との合算請求にした。だが、自宅のパソコンで利用しているセキュリティソフトが3台のスマホでも利用可能で、料金もかなり安いことが分かった。翌日、セキュリティソフトの解約を携帯ショップに申し出たところ「店では解約できないが、今なら自分でソフト会社に返金保証を申請すれば全額返金される。その返金分で24回支払い続けてほしい」と言われた。

【アドバイス】

▼「無料」と言われても契約は慎重に

「料金値引きのために必須」「〇〇日間無料」と言われたら、オプションサービスに加入しても損はないと考えるものです。しかし無料期間内に解約するのを忘れたり、うまく解約できなかったりして、余計な料金が発生してしまう場合があります。明らかに利用しないサービスや、契約手続きに自信が無い場合は断りましょう。

▼オプションの解約方法はしっかり確認しましょう

携帯電話会社が提供するオプションサービスは、携帯電話会社を通して解約ができます。しかし販売店が独自に勧める提供元が別会社のオプションサービスは、自分で解約方法を調べて手続きしなければなりません。解約が簡単ではない場合もあるので契約時にしっかり確認しておきましょう。

▼料金明細を毎月確認しましょう

オプションサービスの説明を十分に理解しておらず、まったく利用していないのに気付かないまま何年間も料金が発生していた、という苦情も寄せられています。このようなトラブルにならないよう、契約内容と毎月の料金明細をしっかりと確認しましょう。

相談専用電話 06-6998-3600

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分
土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン **188**（局番なし）