

## 見守り 新鮮情報

**格安スマホ**をインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたとしても、**実際の店舗がなく**、サポートの**電話窓口**しかないが、何度かけても**話し中でつながらない**。家族や周りの人に聞きながら使ってきたが、事業者には分からないこともあると思う。**何とかしてほしい**。  
(60歳代 男性)



# 格安スマホ 契約前にサービス内容を 確認しましょう

## ひとこと助言

必要なサービスを  
確認しよう



見守るくん

- いわゆる“格安スマホ”を契約して使ってみたところ、今までの携帯電話と同じ内容のサービスが受けられなかったという相談が寄せられています。
- 格安スマホ会社の中には実際の店舗がなく、故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限定されている場合もあります。契約前に、サポート体制等のサービス内容についてよく確認しましょう。
- 格安スマホは、独自のメールアドレスの提供がなかったり、故障時に代替機の貸し出しサービスが有料であったりするなど、今までの携帯電話会社とサービス内容が違う場合があります。自分が必要とするサービスを確認し、よく検討してから契約するようにしましょう。
- 不安に思うことやトラブルが生じた場合には、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。