

# 一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成24年8月号 (No. 291)＞



スマートフォンに関する相談が2.5倍に増加！

不具合や解約トラブルの相談が寄せられています



※スマートフォン：パソコン機能を持った多機能型携帯電話

☆ 平成24年4月から6月に、愛知県の8か所の県民生活プラザには、スマートフォンに関する相談(注)が42件寄せられました。この件数は、前年同期(17件)の約2.5倍(25件増加)となっています。

☆ 「購入時の説明不足で、不要な契約をしてしまったため解約したい。」、「購入後すぐに不具合が生じ、修理してもまた同じ症状が出る。」などの相談が多く寄せられています。

☆ スマートフォンを購入する際には、製品の機能等について十分に説明を受け、内容を理解した上で、利用目的に合ったものを選択するようにしましょう。

(注)「電話機・電話機用品」、「携帯電話」、「移动通信サービス」、「携帯電話サービス」、「インターネット通信サービス」、「修理サービス」に区分される相談のうち、スマートフォンであると判別ができたものの集計。

## 消費生活相談の概要一速報一

＜平成24年度(4～6月)の相談の特徴＞

- ◇ 平成24年6月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,493件で、平成24年6月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は4,238件となりました。この件数は、平成23年同期(4,544件)と比べて、6.7%(306件)減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が799件で最も多くなっています。また、増加件数では、「70歳以上」が対前年同期68件増(639件)で最も多くなっています。

県民生活プラザ別相談件数(平成24年度4～6月)

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
6月	653	200	112	118	202	80	11	117	1,493
24(4～6)	1,906	553	287	330	558	210	52	342	4,238
前年同期	1,937	630	267	332	679	240	79	380	4,544

## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、8月8日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

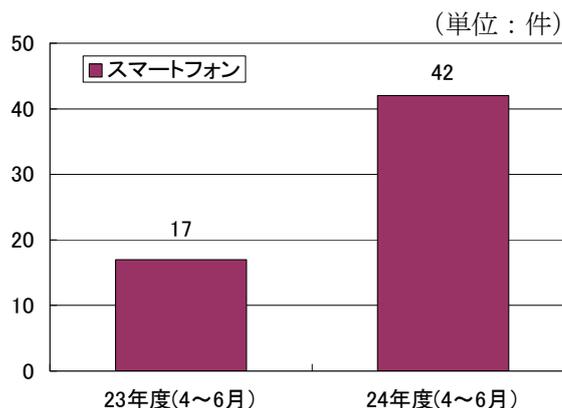
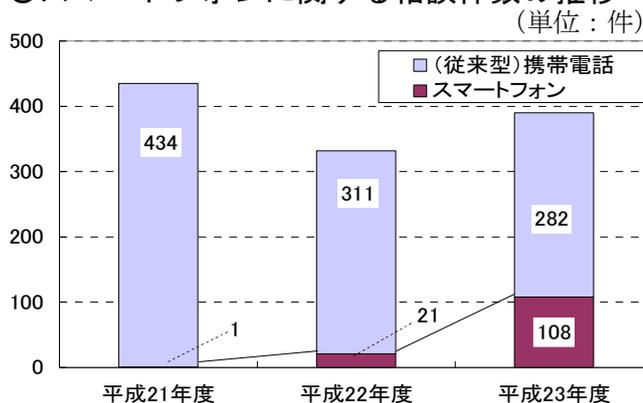
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

# スマートフォンに関する相談が2.5倍に増加！ 不具合や解約トラブルの相談が寄せられています！ <最近の相談事例から>

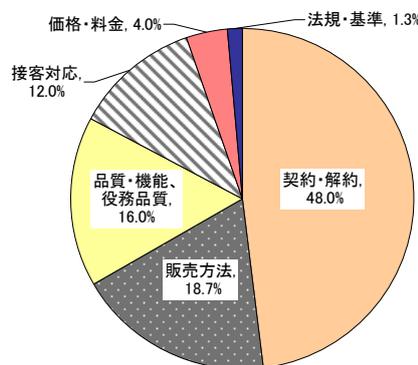
☆ スマートフォンの普及に伴い、従来の携帯電話に関する相談が減少する一方で、スマートフォンに関する相談は増加傾向にあり、平成24年4月から6月に寄せられた相談件数は42件と、前年同期（17件）の約2.5倍になりました。

☆ スマートフォンに関する相談について、契約当事者の年代別では、40代が13件で全体の31.0%を占め、相談内容別分類では、機器の不具合や契約時の説明不足等を原因とした、契約・解約に関する相談が36件で全体の48.0%と多くなっています。

## ○スマートフォンに関する相談件数の推移



## ○相談内容別分類【平成24年度(4~6月)】



「契約・解約」:36件（不具合や契約時の説明不足を原因とした解約等）  
「販売方法」:14件（契約時の説明不足・誤り等）  
「品質・機能、役務品質」:12件（購入後の早期故障や不具合等）  
「接客対応」:9件（不具合や、解約の問い合わせに対する対応等）  
「価格・料金」:3件（購入代金の誤請求等）  
「法規・基準」:1件（アプリの合法性についての問い合わせ等）

## 【スマートフォンに関する相談の状況（平成24年度（4~6月））】

### ○契約当事者の年代別

未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
2件(4.8%)	6件(14.2%)	11件(26.2%)	13件(31.0%)	6件(14.2%)	2件(4.8%)	0件(0%)	2件(4.8%)

### ○契約当事者の性別

①男性：21件（50%） ①女性：21件（50%）

### ○契約当事者の職業別

①給与生活者：23件（54.8%） ②家事従事者：10件 ③学生：5件 ほか

### ○販売購入形態

①店舗購入：35件（83.3%） ②通信販売：2件 ②電話勧誘販売：2件 ほか

### ○契約購入金額

平均：37,000円 最高額：85,000円

### ○既払金額

平均：3,100円 最高額：20,305円



## 相談事例

不具合に関する相談（中央県民生活プラザ 年代不明 女性 家事従事者）

スマートフォンを購入してすぐに電源が入らなくなる不具合が生じた。  
基盤交換の修理をしたが再び電源が入らなくなった。せっかく買ったのに、電話やメールもできない不良品である。返品するので返金して欲しい。通信サービスも解約し、別会社への契約変更も検討したい。

商品に不具合があった場合、まずは修理、修理できなければ交換、交換できなければ返品となる。また、相談事案の場合、携帯機種には問題があるが、通信サービスには問題がない。違約金なしで、通信契約ごと解約することは難しいと思われたため、販売店にスマートフォンを持ち込み、不具合の状況等を確認してもらう方法を助言した。

購入時の説明誤りに関する相談（中央県民生活プラザ 30代 女性 給与生活者）

スーパー内の携帯電話販売店で「録画できるワンセグ、ナビが使える携帯が欲しい。」と伝え、店員に勧められてスマートフォンの契約をした。しかし、契約後、録画ができない機種であることが分かった。

購入店に苦情を申し出たところ、誤りを認め、当店では解約できないため、携帯電話会社の販売店で解約するよう言われた。

販売店で解約しようとしたが、解約できないと説明され、納得できない。

プラザから事業者へ連絡し、希望した機能を持たない商品を渡されている点が問題であると指摘したところ、後日、解約できることとなった。

解約に関する相談（尾張県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者）

スマートフォンに機種変更しようと店舗に行き、高速回線で通信料が安くなるというモバイルWi-Fiルーターを勧められ、おおよその契約金額を聞いた上で、内容をよく理解しないまま、通信プランの一種だと思い契約した。

契約手続きに30分程かかると言われ、待っている間に契約内容の具体的な説明があったが、自分にとってはデメリットが多かったため、契約プランを変更したいと伝えたところ、契約後のため変更はできず、解約には解約料がかかると言われ、解約しなかった。

その後、自宅で使用したが、電波が途切れる等の不具合が生じ、使い勝手が悪いので、解約したい。

プラザから、事業者へ連絡し、消費者に対して、契約内容のデメリットや金額の内訳についての説明が契約前にされていないこと等について指摘し、モバイルWi-Fiルーターの解約希望を伝えたところ、解約できることとなった。



## アドバイス

- スマートフォンを購入する際には、製品の性能に加え、使用上のメリットだけでなくデメリットについても十分に説明を受け、内容を理解した上で、利用目的に合ったものを選択するようにしましょう。また、モバイルWi-Fiルーター等を強引に勧められるケースも見られますが、必要でなければきっぱりと断るようにしましょう。
- スマートフォンは従来の携帯電話に比べ、一般的に電池の消耗が早いため、不要なアプリは削除する、使わない機能はOFFにするなど工夫して使用しましょう。また、不具合が起きた場合には、その状況や不具合の内容について確認・記録しておくとうよいでしょう。
- 製品の不具合や購入時の説明不足等を原因とした解約に関する相談も多く寄せられています。契約時には、契約内容を十分に確認し、解約時の解約料等についても理解しておくようにしましょう。
- 万が一トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口又は最寄りの県民生活プラザにご相談ください。



## 消費生活相談の概要 一速報一

<平成24年度（4月～6月）の相談の特徴>

### ☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が799件で最も多く、全体の18.9%を占め、次いで、「30代」の775件（18.3%）、「70歳以上」の639件（15.1%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期68件増（639件）となっています。

### ☆ 保健福祉サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が1,412件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の468件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の334件の順となっています。増加件数が多いものは、「保健福祉サービス」が対前年同期21件増（158件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が1,062件で最も多く、次いで、「工事・建築」の133件、「ファンド型投資商品」の104件の順となっています。

増加件数が多いものは、「ファンド型投資商品」の対前年同期27件増（104件）、次いで、「工事・建築」が同20件増（133件）となっています。

### ☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、2,736件で、全体の64.6%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が1,644件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.1%を占め、次いで、「訪問販売」の557件（20.4%）、「電話勧誘販売」の421件（15.4%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が1,051件で最も多くなっています。

増加件数が多いものは、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が対前年同期16件増（63件）、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同16件増（31件）、次いで、訪問販売の「工事・建築」が同13件増（76件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
6月	72	161	267	293	175	165	215	145	1,493
24年度(4~6)	194	498	775	799	463	469	639	401	4,238
構成比(%)	(4.6)	(11.8)	(18.3)	(18.9)	(10.9)	(11.1)	(15.1)	(9.3)	(100.0)
前年同期	231	541	835	889	588	569	571	320	4,544
対前年同期 増減数	(-37)	(-43)	(-60)	(-90)	(-125)	(-100)	(+68)	(+81)	(-306)
対前年同期 増減率(%)	(-16.0)	(-7.9)	(-7.2)	(-10.1)	(-21.3)	(-17.6)	(+11.9)	(+25.3)	(-6.7)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの				主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	被服品	土地・建物 設備	サービス 計	運輸通信 サービス	金融保険 サービス	保健福祉 サービス	教養娯楽 サービス		
6月	469	118	68	59	1,007	503	150	67	54	17	1,493
24年度(4~6)	1,358	334	184	160	2,843	1,412	468	158	157	37	4,238
構成比(%)	(32.0)	(7.9)	(4.3)	(3.8)	(67.1)	(33.3)	(11.0)	(3.7)	(3.7)	(0.9)	(100.0)
前年同期	1,532	357	173	198	2,983	1,613	501	137	184	29	4,544
対前年同期 増減数	(-174)	(-23)	(+11)	(-38)	(-140)	(-201)	(-33)	(+21)	(-27)	(+8)	(-306)
対前年同期 増減率(%)	(-11.4)	(-6.4)	(+6.4)	(-19.2)	(-4.7)	(-12.5)	(-6.6)	(+15.3)	(-14.7)	(+27.6)	(-6.7)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品45件、新聞33件、音響・映像機器32件、パソコン26件など  
 被服品…ネックレス27件、財布類15件、婦人用バッグ15件、指輪14件、靴12件など  
 土地・建物・設備…ソーラーシステム41件、新築分譲マンション20件、新築建売住宅17件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,062件、インターネット接続回線86件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品104件、株59件、生命保険52件、公社債52件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス57件、医療サービス19件、歯科治療15件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ20件、旅行代理業19件、資格講座13件、スポーツ・健康教室13件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6月	デジタルコンテンツ	工事・建築	四輪自動車	ファンド型投資商品	インターネット接続回線	エステティックサービス	携帯電話サービス	ソーラーシステム	修理サービス	電話機・電話機用品	
		380	57	39	33	29	26	25	22	20	19
24年度(4~6)	デジタルコンテンツ	工事・建築	ファンド型投資商品	四輪自動車	インターネット接続回線	携帯電話サービス	修理サービス	株	健康食品	エステティックサービス	
		1,062	133	104	102	86	65	63	59	58	57
前年同期		1,314	113	77	92	74	58	71	62	89	54
対前年同期 増減数		(-252)	(+20)	(+27)	(+10)	(+12)	(+7)	(-8)	(-3)	(-31)	(+3)
対前年同期 増減率(%)		(-19.2)	(+17.7)	(+35.1)	(+10.9)	(+16.2)	(+12.1)	(-11.3)	(-4.8)	(-34.8)	(+5.6)

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が109件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
6月	214	557	145	5	25	16	962
24年度(4~6)	557	1,644	421	10	66	38	2,736
構成比(%)	(20.4)	(60.1)	(15.4)	(0.4)	(2.4)	(1.3)	(100.0)
前年同期	558	1,926	462	16	65	37	3,064
対前年同期 増減数	(-1)	(-282)	(-41)	(-6)	(+1)	(+1)	(-328)
対前年同期 増減率(%)	(-0.2)	(-14.6)	(-8.9)	(-37.5)	(+1.5)	(+2.7)	(-10.7)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
6月	工事・建築 35	ソーラーシステム 20	新聞 12	布団類 10	テレビ放送サービス 9
24年度(4~6)	工事・建築 76	ソーラーシステム 36	テレビ放送サービス 31	布団類 26	新聞 26
対前年同期 増減数	63 (+13)	29 (+7)	15 (+16)	32 (-6)	36 (-10)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
6月	デジタルコンテンツ 375	化粧品 7	宝くじ 7	電話音声情報 7	コンサート 6
24年度(4~6)	デジタルコンテンツ 1,051	化粧品 26	宝くじ 20	電話音声情報 19	インターネット接続回線 15
対前年同期 増減数	1,311 (-260)	27 (-1)	26 (-6)	10 (+9)	7 (+8)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
6月	ファンド型投資商品 19	インターネット接続回線 14	公社債 14	株 11	健康食品 6
24年度(4~6)	ファンド型投資商品 63	株 38	公社債 38	インターネット接続回線 34	健康食品 15
対前年同期 増減数	47 (+16)	44 (-6)	35 (+3)	29 (+5)	20 (-5)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
6月	健康食品 6	ファンド型投資商品 4	化粧品 3	デジタルコンテンツ 2	株 1
24年度(4~6)	健康食品 17	化粧品 9	ファンド型投資商品 8	デジタルコンテンツ 3	株 2
対前年同期 増減数	22 (-5)	7 (+2)	1 (+7)	0 (+3)	0 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
6月	雑誌 2	単行本 2	保温・保冷容器 1		
24年度(4~6)	雑誌 3	単行本 2	化粧品 1	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	0 (+3)	5 (-3)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)