

スマホ相談急増

「不具合」トラブル多発

(2012年2月14日掲載原稿)

本連載229号でも注意喚起をさせていただきましたが、国民生活センターより全国的な相談状況の発表がありましたので再度スマートフォンに関して多いトラブルをご紹介します。

スマートフォンの苦情は過去1年間で3倍に急増。従来の携帯電話に比べ多いのは「修理に出しても不具合が続く」といった故障に関する相談です。消費者の利用方法に起因する不具合については、修理してもまた不具合が起きてしまう可能性があります。使い方が多様になり、不具合の原因究明が一層難しくなっています。

また、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機器分割払い契約が一体化している場合が多いため、解約すると多額の解約料が発生することとなり、消費者にとっては納得がいかないケースが多くなります。

また「電池がすぐになくなる」といった相談も数多く寄せられています。パンフレット等に記載されている連続使用時間と実際の消費時間との差異の大きさに困惑している消費者が多いことがうかがわれます。

その他「使ってないのにパケット使用料が上限になっている」「通信制限で動画が見られない」など様々な相談が寄せられています。購入の際は広告のイメージ等だけで判断せず、スマートフォンの特性を理解したうえで、自分の利用目的にあった商品を選択しましょう。

不具合がおきた場合には「どのようなときにどんな症状がおこったのか」を確認しておくこと。アプリケーションソフトの内容をよく知らないままむやみにダウンロードしないようにしましょう。