あなたの知らない危険な手口
～ひょうご消費者トラブル情報vol.62～

～ 高齢者からの苦情が相次ぐ ～
スマホの契約トラブル

相談例

スマホが古くなったので携帯ショップを訪問。高齢者向けの簡単な機種を希望したが、高機能な機種に様々なオプションを付けられ高額になった。操作できないので解約したい。（80歳代 女性）



アドバイス

70歳以上の高齢者に、スマートフォンの契約トラブルが多発しています。



◎ ショップでの説明時には家族や親族等に同席してもらう。

◎ 契約内容を書面で確認し、よくわからない場合は契約しない。

◎ 月々の支払額がいくらになるか契約書で確認する。

◎ 有料オプションなどを勧められても必要ない場合はきっぱり断わる。（一定期間のみ無料や割引価格のオプションには注意）

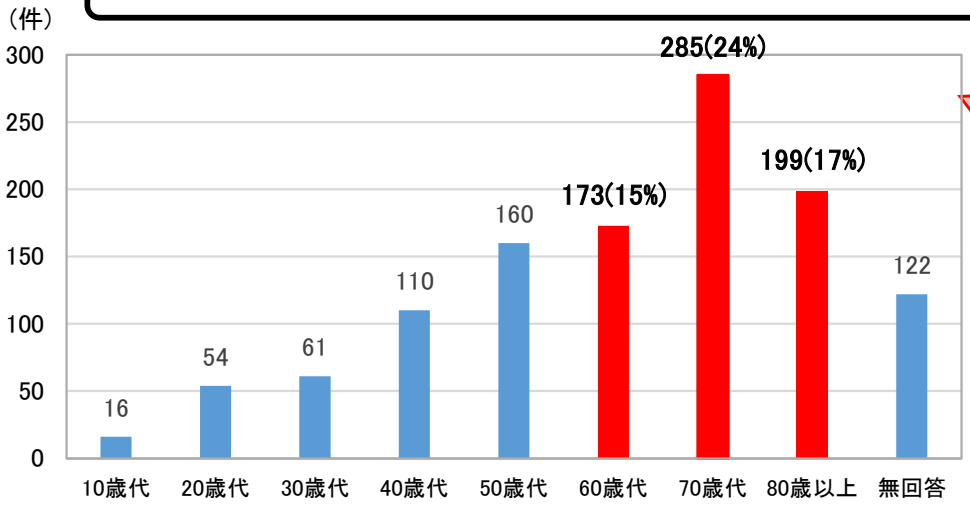
本体価格や通話プランが安価な、いわゆる「格安スマホ」は、今までの携帯電話会社とサービス内容やサポート体制などが異なるため、十分に比較検討しましょう。　（裏面参照）

※画像はAIで作成しています

気になるとき、困ったときは 迷わず電話を！ 消費者ホットライン 局番なし 188 いやや

兵庫県立消費生活総合センター
〒650-0046　神戸市中央区港島中町４－２
ＴＥＬ：０７８－３０３－０９９９【消費生活相談】

「携帯電話サービス」の相談データ（兵庫県内消費生活センター受付）



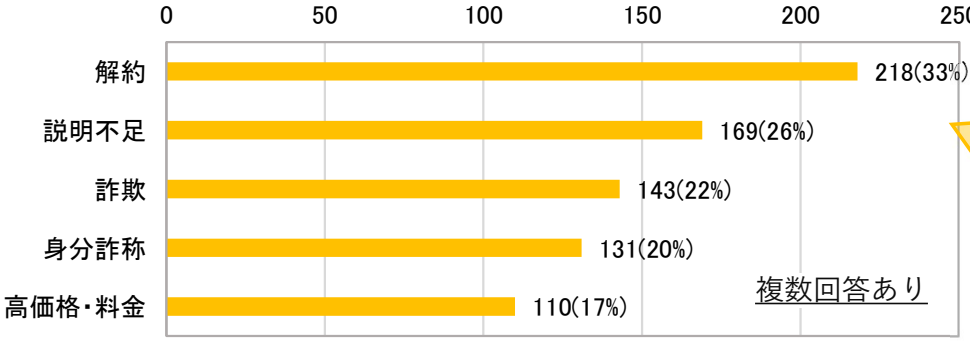
契約当事者年代(令和7年度)

・令和7年度で1,180件
・苦情全体の56％を60歳代以上が占める

↓

高齢者の携帯電話契約トラブルが多発





60歳代以上の苦情内容ワースト５(令和7年度)

60歳代以上の苦情内容で目立つのは「解約、説明不足、だまされた、高い」

↓

高齢者は納得・理解できないまま契約している傾向

「格安スマホ会社」と「従来の携帯電話会社」のサービス内容の特徴

項　目	格安スマホ会社（MVNO）	従来の携帯電話会社（MNO）
店　舗	実店舗がほとんどなく、**電話やインターネットでの問い合わせが中心**の場合がある	実店舗のほか、電話やインターネットなどによる問い合わせ体制がある
契約・初期設定	実店舗がない会社もあるため、**自分で契約や利用開始の手続きを行う**場合がある	契約時の手続きは店舗が一緒に行い、店頭で端末が利用できる状態になる
サービス内容	大手携帯電話会社では無料だったサービスが**有料の場合**がある（ウイルス対策、端末故障時の代替機サービスなど）	通信サービス以外にも様々なサービスを提供（ウイルス対策、端末故障時の代替機サービスなど）
メールアドレス	メールアドレスを提供していない、または有料の場合があるため、自分で別のメールサービスを探す必要がある	独自のメールアドレス（キャリアメール）がある
メール受信	相手のメール受信設定によっては、自分が送ったメールが相手に届かない場合がある	一般的に問題なく利用できる



(出典：令和2年1月 国民生活センター報道発表資料)

格安スマホのトラブル事例

ショッピングモールで「毎月の支払いが安くなる」と呼び止められ、格安スマホを契約した。データ移行をしてもらえないため有料の遠隔サポートを受けたが、自分では操作できず、スマホが使えない。（80歳代　女性）

(令和８年９月作成)