

# NEWS *Club* OVA

## 第39号

携帯ショップの対応に不信感、高齢者への配慮  
が必要な理由

FP（ファイナンシャルプランナー）・IFA  
（金融商品仲介業  
／独立系ファイナンシャルアドバイザー）

茂木 政樹



2024年12月17日発行

## 「携帯ショップの対応に不信感、高齢者への配慮が必要な理由」

先日とある新聞記事で、高齢者が携帯ショップで不適切な対応を受けた事例が紹介されていました。

80歳の女性がスマートフォンの不調を相談するためにショップを訪れた際、最初に10万円以上の最新機種を勧められたといます。高額なため、最終的には半額程度の機種を分割払いで契約しましたが、後日確認したところ、もともと故障保証プランに加入しており、無料で修理が可能だったことが判明しました。しかし、その場で店員から保証についての説明は一切なかったとのこと。

さらに、この女性の契約には不要と思われる有料プランが追加されており、家族が後から気付き、見直しを求める事態に至りました。

こうしたケースを見ると、特に高齢者に対して、契約内容を丁寧に説明し、不要なサービスを勧めない誠実な対応が必要だと感じざるを得ません。

### トラブルを防ぐための有効な対策

以下の対策を講じることで、 unnecessaryなトラブルを回避することが可能です。

#### 1. 事前確認の徹底

ショップ訪問前に、家族や信頼できる人と契約内容や保証プランを確認する。

#### 2. 第三者の同行

高齢者が契約を行う際には、家族や友人が同席して内容を確認する。

### 3. 相談窓口の活用

契約や料金に疑問がある場合は、消費者センターや専門の窓口にご相談する。

#### 行政の支援を積極的に活用

総務省では、携帯電話のサービス選択に役立つ情報をまとめた「携帯電話ポータルサイト」を提供しています。このサイトでは、料金プランの見直しや乗り換えの基本、格安スマホ／格安SIMの解説など、多岐にわたる情報が掲載されています。

特に高齢者やその家族にとって、契約内容の理解を深めるための有益なリソースとなっています。

また、多くの自治体では「スマホ教室」を開催しており、スマートフォンの使い方や契約内容の基礎を学べる場を提供しています。これらの取り組みを活用することで、契約内容をしっかり理解し、トラブルを未然に防ぐことができます。

高齢者が安心して携帯サービスを利用できる環境を整えるためには、ショップ側の誠実で親身な対応が不可欠です。同時に、消費者自身やその家族も、事前に準備を整えたり、行政のサポートを活用したり、FP協会が開催する無料セミナーに参加する等が重要です。これらを組み合わせることで、より安心できる契約環境を実現していきましょう。

総務省|携帯電話ポータルサイト

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/keitai\\_portal/](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/)

【保険簿】

<https://search.app/w7kVYoeyXVPzWYah8>

FP（ファイナンシャルプランナー）

IFA（独立系ファイナンシャルアドバイザー）

Gift Your Life株式会社

仙台支社 茂木政樹

HP <https://gyl.jp/>

Instagram <https://x.gd/j7WzU>

LP <https://x.gd/b2F3a>

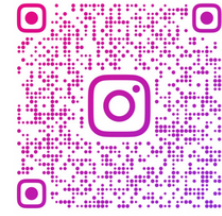
★茂木さんに直接ご相談出来ます。

FP（ファイナンシャルプランナー）

IFA（独立系ファイナンシャルアドバイザー）

茂木政樹

Instagram <https://x.gd/j7WzU>



@RAKUSON1978

LP <https://x.gd/b2F3a>

