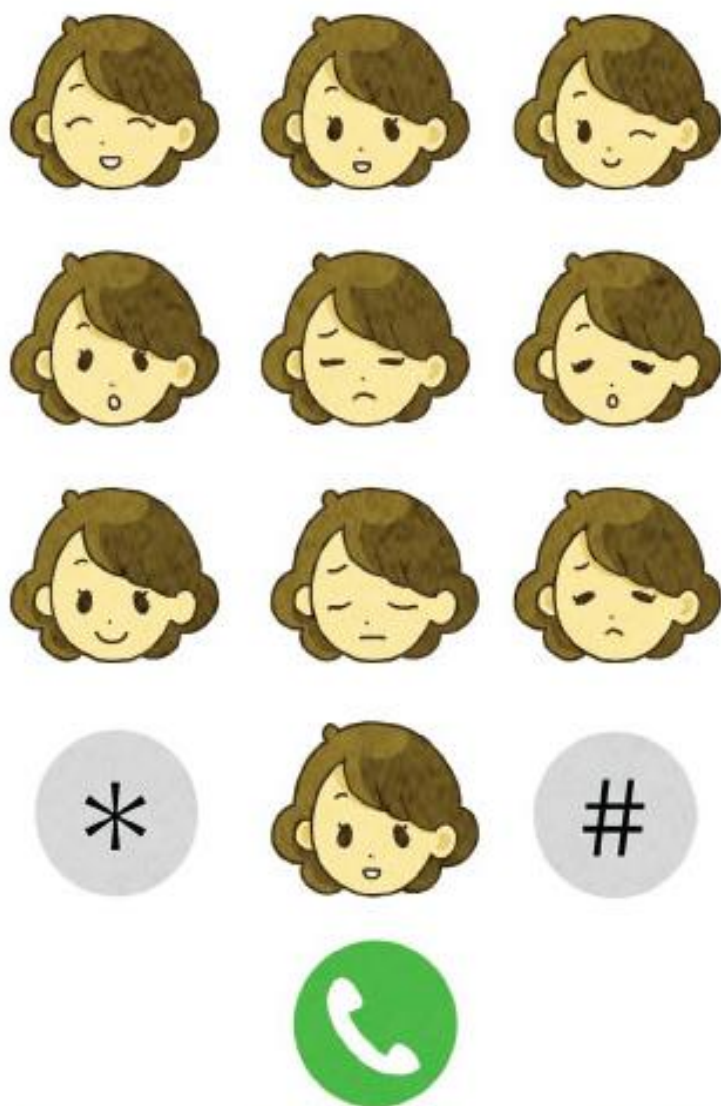


# はじめてのスマホ

なつ く  
～夏久すみれさんのスマホ購入物語～



## はじめに

総務省が発表した「平成29年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」によると、スマートフォン（以下「スマホ」という）の利用率は、全年代で80.4%です。30代の利用率は95.8%、50代は74.0%ですが、60代は45.1%でフィーチャーフォン（ガラケー）の利用率51.6%よりも低くなっています。

昨今LINEなどSNSの普及により、スマホがないと不便を感じる場面が増えています。スマホは欲しいが、スマホで何ができるのか、大手スマホと格安スマホの違いや購入前の注意点がわからず悩んでいる方も多いようです。スマホ購入後の指南書は数多く目にしますが、購入前の悩みに答えるものを探すのが難しいと感じます。

そこで、スマホの購入を決心して契約するまでの物語を作りました。スマホを持ちたい、しかし使いこなせるか不安…。そんな葛藤の中で、夏久すみれ（なつくすみれ）さんが、スマホを持とうと決心するところから、この物語は始まります。

すみれさんが疑問に思ったこと、調べてわかったことなどを参考に、ご自身の生活スタイルにあった選択を行っていただければと思います。

なお、この冊子を作成するにあたり、一般財団法人草の根サイバーセキュリティ運動全国連絡会事務局（Grafsec）に助成していただいたことと、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）、そしてシニアのモニターの方々にご協力いただいたことを感謝申し上げます。

最後になりましたが、今回の改訂にあたり、初版作成に携わってくださったNACS東日本支部ICT活用研究会の皆様にも御礼申し上げます。



# はじめてのスマホ

～<sup>なつく</sup>夏久すみれさんのスマホ購入物語～

## 目次

### 第1部 買うことを決心する

- 1. スマホでできること、やってみたいことは? . . . . . 1
- 2. 大手携帯電話会社のスマホと格安スマホの違いと特徴 . . . . . 2
- 3. あなたがスマホ会社に望むこと . . . . . 3
- 4. 大手携帯電話会社と格安スマホ、どちらにする? . . . . . 4
  - (1) 大手携帯電話会社と格安スマホ比較表 . . . . . 5
  - (2) 大手携帯電話会社ショップで説明を聞く . . . . . 7
  - (3) 格安スマホショップで説明を聞く . . . . . 9
  - (4) インターネットで買う . . . . . 11

### 第2部 契約する

- 1. 端末を選ぶ . . . . . 13
  - ×モ 中古品購入の注意点 . . . . . 14
- 2. 契約内容のチェック . . . . . 15
  - ×モ 知っていますか? 8日間キャンセル . . . . . 17
- 3. 解約条件のチェック . . . . . 18

### 第3部 使い始める

- 1. 古いケータイのデータを新しいスマホに移す . . . . . 19
- 2. Wi-Fi (ワイファイ) を使う . . . . . 21

### 第4部 よくあるQ&A ～相談事例から～

- Q1 格安スマホに機種変更しても、今まで使っていた携帯電話番号を使えますか . . . . . 22
- Q2 家族のお下がりのスマホで格安スマホ会社と契約しましたが、使えません。どうしてですか . . . . . 23
- Q3 格安スマホが1か月間修理で利用できません。代替機の貸出しもないのに、利用料金を支払わなければなりませんか . . . . . 24
- Q4 ヘビーユーザーでもないのに、昼休みや夜間に格安スマホがつながりません。つながってもフリーズしてしまいます。どうにかありませんか . . . . . 24

主な携帯電話会社の問い合わせ先 . . . . . 25

## 第1部 買うことを決心する

すみれさんは今はガラケーを持っていますが、スマホに買い替えて、色々なことをしたいと思っています。スマホでどんなことができるのでしょうか。

### 1. スマホでできること、やってみたいことは？



スマホはパソコンと同様にインターネットにつながり、さまざまなことを調べたりコミュニケーションを取ったりすることができます。アプリケーションソフト（アプリ）を入れる（インストールする）と、天気予報や乗換案内もすぐに見ることができます。

## 2. 大手携帯電話会社のスマホと格安スマホの違いと特徴

すみれさんは、携帯電話会社に話を聞きに行こうと思いますが、今使っている大手携帯電話会社のショップに行くべきか、格安スマホ会社のショップに行くべきか迷っています。

大手携帯電話会社は通信サービス契約とスマホをセットで販売しています。セット販売のスマホは、自社の通信規格に合うように調整されています。

格安スマホ会社は SIM(\*1)を売っている会社です。買ったSIMをスマホにさすことにより使える（通信できる）ようになります。格安スマホ会社でもスマホを販売していますが、基本的には SIMフリー端末(\*2)を自分で用意する必要があります。



特徴	大手携帯電話会社	格安スマホ
月額通信料金	比較的高い	比較的安い
スマホショップ	有	ネットショップだけの会社もある
初期設定	無料。ショップでサポート	自分で設定。有料で設定してくれる場合もある
サポート	ショップでのサポート中心 電話・ネットも有	電話・ネットが中心
スマホが故障したときの対応	大手携帯電話会社が対応 ショップに持参する	スマホメーカーが対応 格安スマホ会社の中には 有料での対応サービス有

### (\*1) SIM (シム) とは

スマホの中に入っているICカードのことです。電話番号などの情報が記録されています。大きさは様々です。



### (\*2)SIMフリー端末とは

携帯電話会社を選ばず、どの通信会社とも契約できるスマホです。2015年5月以降に新発売されたスマホは、携帯電話会社でSIMのロックを解除すればSIMフリー端末になります。

### 3. あなたがスマホ会社に望むこと

あなたがスマホを購入して使う場合、スマホ会社にどのようなことを望みますか？

質 問		はい	いいえ	
あなたがスマホ会社に望むこと	料金	月々の通信料金は 3000 円未満がいい		
		スマホ本体の価格は 5 万円未満がいい		
	通信量	写真や動画をほとんど送受信しない		
	速度	速度は遅くても構わない		
	スマホ	スマホ本体のブランドにはこだわらない		
	申込み	店員から説明を受けなくてもよい		
		インターネットで契約申込みしたい		
	設定	ID・パスワードなどの設定・操作は自分でしたい		
		電話帳などのデータは自分で移行したい		
	修理	修理品を持参するショップがなくとも構わない		
		修理に日数がかかる時、代替機の提供がなくとも構わない		
	顧客サポート	ショップでなくとも電話やメールで相談できればいい		
電話が混み合っている場合は、ネットで問い合わせたい				
サポートは有料でもいい				

#### ●あなたの診断結果



「はい」が多い人 . . . 格安スマホ

「いいえ」が多い人 . . . 大手携帯電話会社

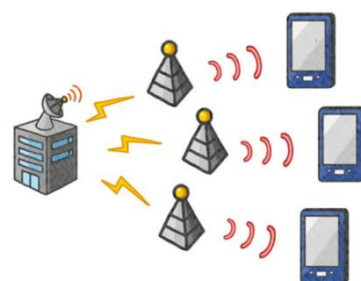
## 4. 大手携帯電話会社と格安スマホ、どちらにする？

**すみれさんは診断テストをして、大手携帯電話会社のスマホと格安スマホ両方の話を聞きに行くことにしました。ここで再度、大手携帯電話会社と格安スマホの違いを考えてみましょう。**

ケータイやスマホの通信は、MNO(Mobile Network Operator)と呼ばれる大手携帯電話会社(NTT ドコモ、KDDI <au>、ソフトバンクなど)が持っている回線を使って行います。

基地局を設置・管理するには莫大な資金が必要ですので、インフラ(基地局などの通信施設)を持つ事業者は限られます。

大手携帯電話会社と契約すると、その会社の回線を直に使うことになります。



格安スマホの会社はMVNO(Mobile Virtual Network Operator)と呼ばれています。大手携帯電話会社が持っている回線のうち空いている部分をまとめて借りて、独自のサービスとして通信契約をします。

👉 格安スマホを選ぶ場合には、どこの大手携帯電話会社の回線を使っているのかチェックが必要です。  
携帯電話会社や通信環境により、通信速度などが変わります。

👉 スマホとSIMを別々に買う場合、SIMのサイズを確認しましょう。  
また、スマホを購入するときは、SIMフリー端末またはSIMロック解除が可能か確認しましょう。



## (1)大手携帯電話会社と格安スマホ比較表

### <大手携帯電話会社のスマホ>

項目	特徴
支払い方法	□座振替・クレジットカード・携帯電話会社ショップ窓口での現金払い。
料金プラン ※GB(ギガバイト) MB(メガバイト) KB(キロバイト) 1GB≒1000MB 1MB≒1000KB	① 音声料金とパケット料金それぞれでプランが多様 ② 「家族割」として家族間の通話は無料、5分までの通話は何度かけても無料、定額プランなど各種割引サービスがある。 ③ 通信プラン（パケット料金）はデータ通信容量により変わる。
セキュリティと顧客サポート	① フィルタリング、ウイルスソフトは備わっている。 ② 端末補償・サポートはショップで受けられる。ユーザーの過失があった場合でも補償されるなど、契約内容によっては補償の範囲が広い。
契約期間とスマホ購入	① 契約期間は2年で自動更新の場合が多い。期間満了前の違約金は10,000円前後 ② スマホ代金は、契約期間満了時など一定の条件で実質無料となる場合がある。スマホ本体の分割払いをしている場合、期間満了前に解約すると残額を一括請求される。
電波状況、メールアドレス	① 電波状況は比較的良く、速くて安定している。 ② 携帯電話会社のメールアドレスがある。

### 通信量の目安

- ① サイト閲覧：1ページあたり数百KB～1MB
- ② メール・SNSなど文字のみ：300文字の送受信で5KB前後



## ＜格安スマホ＞

項目	特徴
支払い方法	クレジットカードが主流。
料金プラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 音声通話は従量制が基本。</li> <li>② 通話定額サービスを利用する場合には、独自のアプリを使い発信する必要がある。</li> <li>③ パケット料金は1か月間の通信容量による定額制</li> <li>④ 同じデータ通信容量なら、月々のパケット料金は大手携帯電話会社よりも安い傾向にある。</li> </ul>
セキュリティと顧客サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>① フィルタリング、ウイルスソフトは備わっている（オプションの場合もある）。</li> <li>② サポートは有料の場合もある。 端末補償サービスのオプションは、盗難や紛失が補償対象外であることが多い。補償の範囲は狭め。</li> <li>③ ショップがある事業者は限られている。メールか電話でのサポートが主流。</li> </ul>
契約期間とスマホ購入	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 契約期間はなし。1年以内の解約には違約金有。</li> <li>② スマホ本体を契約と同時に購入した場合の代金の実質無料は少ない。分割払いはできる。</li> </ul>
電波状況、メールアドレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 時間帯によっては速度が遅くなることもある。</li> <li>② 携帯電話会社のメールアドレスが無い場合もある。その場合、Gmailなどのフリーメールやパソコンメールを使用する。</li> <li>③ 緊急通報の110（警察）118（海上保安庁）119（消防）は通常電話で（アプリを使わず）対応している。</li> </ul>



### ダウンロードの通信量の目安

- ① ゲーム：数百MB～数GB
- ② 動画：2時間視聴で1GB

## (2) 大手携帯電話会社ショップで説明を聞く

すみれさんは大手携帯電話会社ショップに契約の話聞きに行くことにしました。

すみれさんは、友人のスマホ機種変更に同行しました。大手携帯電話会社のスマホにも、通信料金のお得なプランや本体購入時のキャンペーンがあることを知りました。

実際にショップに行き、スマホ本体やプランを選ぶときには、どのような点を確認すればよいでしょうか。



### 普段どんな感じでスマホを使うか、使いたいかの確認

友人は5年前にスマホデビュー。SNSの投稿や動画の閲覧なども積極的に行っていて、契約のデータ通信量7GBを時々オーバーしてしまうので、2年を超え端末割引サービスが終わったところで、大手携帯電話会社ショップに相談しました。月々の支払額はそのままで、データ通信量のお得なプランに変更できると言われました。

### データ通信量のプランと同時に通話のプランの確認

友人は、実家によく電話をするので、同じ携帯電話会社同士なら通話が無料の大手携帯電話会社を選んでいきます。

### スマホ本体の一括購入は割引になることも

友人は、スマホを一括払いで購入しました。大手携帯電話会社の買い替えキャンペーンのキャッシュバックやスマホ下取りキャンペーン等を併用し、割引してもらいました。

スマホ下取りの場合は、パソコンでのバックアップや大手携帯電話会社のデータ預かりサービスを活用して、事前にスマホ内のデータを保存しておきます。下取りスマホをショップに渡してから新しいスマホを受け取ることで、キャンペーン割引が適用されました。買い替え後の下取りも可能ですが、割引でなく携帯電話会社のポイント付与となるようです。

スマホを安く一括購入し、データ通信量が増え、月々の料金も2,000円

下がりました。ただし、ショップによって条件は様々です。友人は、定期的にデータを整理し、通信環境に気をつけて快適なスマホライフを楽しむそうです。

### ～おまけ～ 家電量販店では、店員の制服をチェック

店頭には

- (1) 量販店の店員
- (2) 大手携帯電話会社（MNO）から派遣された店員
- (3) 格安スマホ会社（MVNO）から派遣された店員
- (4) その他、メーカーなどから派遣された店員



など、それぞれ立場の異なる店員がいます。所属がわかる制服を着ているので、どの立場かわかります。尋ねた店員が自社製品を強くすすめるような場合は、改めて(1)量販店の店員などに尋ねるとよいでしょう。

### ー口メモ

#### 契約前のおためしサービス紹介

大手携帯電話会社では、スマホに不慣れな人のスマホ普及のために様々な取り組みをしています。

2019年1月現在

NTT ドコモ	スマートフォン教室 各ショップで適時開催
KDDI	au スマートサポート：加入時 3000 円毎月 380 円でスマホの貸し出し、不明点の質問に電話で答える。
ソフトバンク	スマホアドバイザーと呼ばれる設定や使い方専門のスタッフを全国約 500 の携帯電話会社ショップに配置

### (3) 格安スマホショップで説明を聞く

すみれさんは聞き方のコツをつかんだので、格安スマホショップに併設されている複数の格安スマホカフェへ行って、いろいろと話を聞いてきました。

#### カウンターでの質問と回答



現在の利用状況は？



ガラケーと呼ばれるケータイを使用しています。

老眼だから、スマホ画面は大小どちらがよいかしら？

スマホ本体は日本メーカーを希望？防水仕様や カメラの有無

ガラケーはどこ携帯電話会社ですか？

- ① 現在のガラケーのデータ量と電話利用料をチェックして、あまりデータも通話も使っていないと診断されました。
- ② スマホサイズが大きいと見やすいけれど片手では持ちにくくあくまでも好みの問題だとわかりました。
- ③ アンドロイド系のスマホを各種見せてもらい、海外のメーカーが増えていることにびっくり！ほとんどのスマホにカメラが搭載され、防水・防滴仕様もあります。



#### スタッフから教えてもらったこと

- ・ 格安スマホ会社でも今までの電話番号が使える。
- ・ ショップ窓口は新規の対応のみ、サポートは電話かネット。
- ・ 契約情報等の変更はネット上での手続きとなる。



- ・ 電話帳や写真データのバックアップや移行を自分で行うことが原則。
- ・ 提携のショップで、SIM さし替え、ネットワーク接続等の初期設定を有料で行っている。
- ・ 海外での通話はあるが、データローミング（海外でスマホを使ってのインターネット接続）はできない。

### オプションサービスは有料

留守電機能や電話帳預かり機能、サポートサービスなどのオプションは有料となります。必要かどうか検討しましょう。

### 無料通話は独自のアプリ

格安スマホの中には、携帯電話回線による音声通話に対応していない会社もあります。音声通話対応の格安スマホにオプションで通話定額サービスがありますが、独自のアプリを入れて使うことがほとんどです。アプリ通話では、フリーダイヤル<sup>®</sup>(0120)、ナビダイヤル<sup>®</sup>(0570)への発信はできません。

緊急通報の110（警察）118（海上保安庁）119（消防）の場合、アプリを使わないで（通常電話で）発信可能です。

### 最低利用期間があるところが多い

2年縛り等は原則ありませんが、最低利用期間内(1年など)の解約の場合には違約金がかかります。

### 問い合わせはチャットで

サポートセンターへの電話での問い合わせの他に、ホームページで書き言葉をやり取りする画面（チャット）で答えてくれるところが多いです。

## (4) インターネットで買う

すみれさんは、ショップでスマホ本体と通信用のSIMの契約をする予定です。  
ショップでいろいろ尋ねて、しっかり確認して契約することは大切ですが、  
ショップに行けない事情があるときや近くにショップがない場合は、ネットで注文する  
方法もあります。

### ネット注文の注意点

ネットでは、店員が契約時のチェックをしてくれないため、自己責任での注文となります。

特に、SIMとスマホを別々に購入するときには、スマホとSIMの大きさが合うか確認が必要です。

確認方法には

- ① スマホのカタログを確認する
- ② ネットで確認する
- ③ 電話などで携帯電話会社に問い合わせる
- ④ ショップ店頭でスマホを持参して確認してもらう

などがあります。複数の方法で確認しメモをとっておきましょう。

また、ネットの説明ページの目立たないところに重要なことが書いてあるかもしれないので、すみずみまで確認しましょう。



### 注文してすぐ使えるの？

すみれさんは、ある格安スマホ会社のホームページをみて問い合わせしてみました。

ガラケーの電話番号をスマホに引き継ぎたいけれど、  
注文してから新しいSIMが届くまで電話は使えないのかしら？



格安スマホ会社の説明ページには「チャットで質問する」という機能がありました。チャットとは、パソコンやスマホで質問を書いて送ると、先方のオペレーターがリアルタイムで文字により回答をくれる機能です。

疑問点を送信したところ、チャットでの回答は「お手元にSIMが届き、開通手続きを行うまでは以前のSIMがご利用頂けます。」とのことでした。これならば店頭で手続きするのとあまり変わらず、新しいSIMにすることができます。※開通手続きなしで一定期間後に開通するケースもあります。

👉 スマホ本体と通信の容量について知っておくことは、スマホを使う上で重要です。

① スマホ本体の容量（スマホ本体に入れられるデータの量）

本体容量が大きくなるほど、スマホ代金は高くなります。

写真等を保管する場合は大きい容量の本体が必要ですが、SDカードに保存したり、クラウド(\*1)やパソコンなどに転送をすれば、本体の容量が大きくなって済みます。

② 通信の容量（契約した1か月に使えるデータ通信の量）

契約したデータ通信の量を超えると、帯域制御(\*2)により速度が遅くなったり追加料金が発生する場合があります。

動画をダウンロードしたり保存することが多い場合は、①スマホ本体②通信共に容量の大きい方が良いですが、その分月々の利用料金も高くなります。

(\*1)クラウドとは

利用しているデータやソフトウェアを外部サーバ（外部の保管場所）に保存し、ネットワーク経由でパソコンやスマホなどの端末からでも利用できるようにしたものです。



(\*2)帯域制御（たいいきせいぎょ）とは

契約したデータ通信の量を超えた利用者や、ある一定期間に大量のデータ通信をした利用者に対して、スマホ会社が通信速度を遅くすることをいいます。

## 第2部 契約する

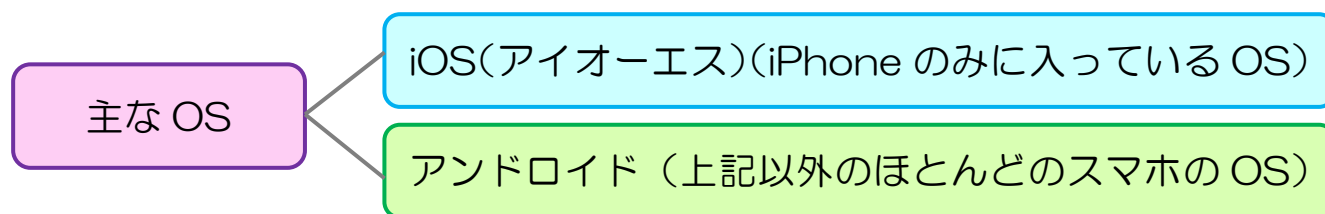
すみれさんはスマホデビューを決心しました。ショップにはいろいろなスマホが並んでいるので、すみれさんは目移りします。

### 1. 端末を選ぶ

#### OS（オペレーションシステム）を考える

スマホは通話機能のついたパソコンのようなものなので、パソコンと同じようにOSがスマホを動かしています。

OSの種類ごとにアプリが提供されていますが、普及しているアプリの多くは、どのOSでも使えます。



#### スマホ機器を選ぶ

##### ① 新品のスマホを選ぶ

携帯電話会社や家電量販店などのショップの他にインターネット通販でも購入できます。

スマホ代金は一括払いか、分割払いか確認が必要です。

##### ② 中古品のスマホを選ぶ

譲り受けたスマホを再利用したり、中古品を扱うショップ・インターネット通販サイトで購入したりします。



## 中古品購入の注意点

- ・携帯電話会社と中古携帯の電波の規格や周波数が合わないこともあります。契約する携帯電話会社の回線で使えるスマホなのか、確認しましょう。
- ・バッテリーの減りが早い、通信速度が遅い、最新アプリが使えないなどがあります。
- ・前の持ち主がスマホの分割代金を未払いしていると、携帯電話会社がスマホを使用できなくしていることがあります。

### スマホの識別番号 IMEI とは

大手携帯電話会社のホームページの「ネットワーク利用制限」に、スマホの識別番号（IMEI）を入れると、スマホ料金の未払いがないか○△×で判定することが出来ます。中古スマホを購入する場合は、「ネットワーク利用制限」○か確認しましょう。

※識別番号（IMEI）を調べる方法

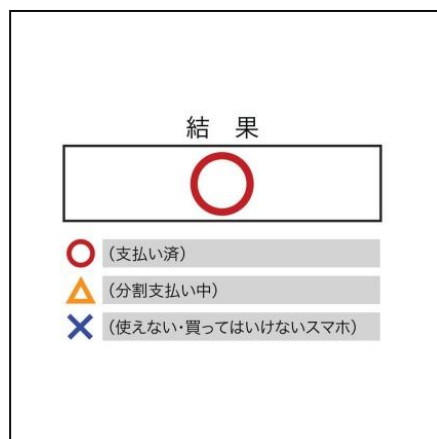
スマホの電話番号画面のキーボードに「\*#06#」を入力すると15桁の数字が表示されます。

スマホ分割払いはクレジットと同じです。スマホ本体の分割代金を未払いしていると、CICというクレジットの信用情報機関に「延滞情報」が登録され、新規契約が難しくなります。

CIC ホームページ参照

<https://www.cic.co.jp/>

### ネットワーク利用制限



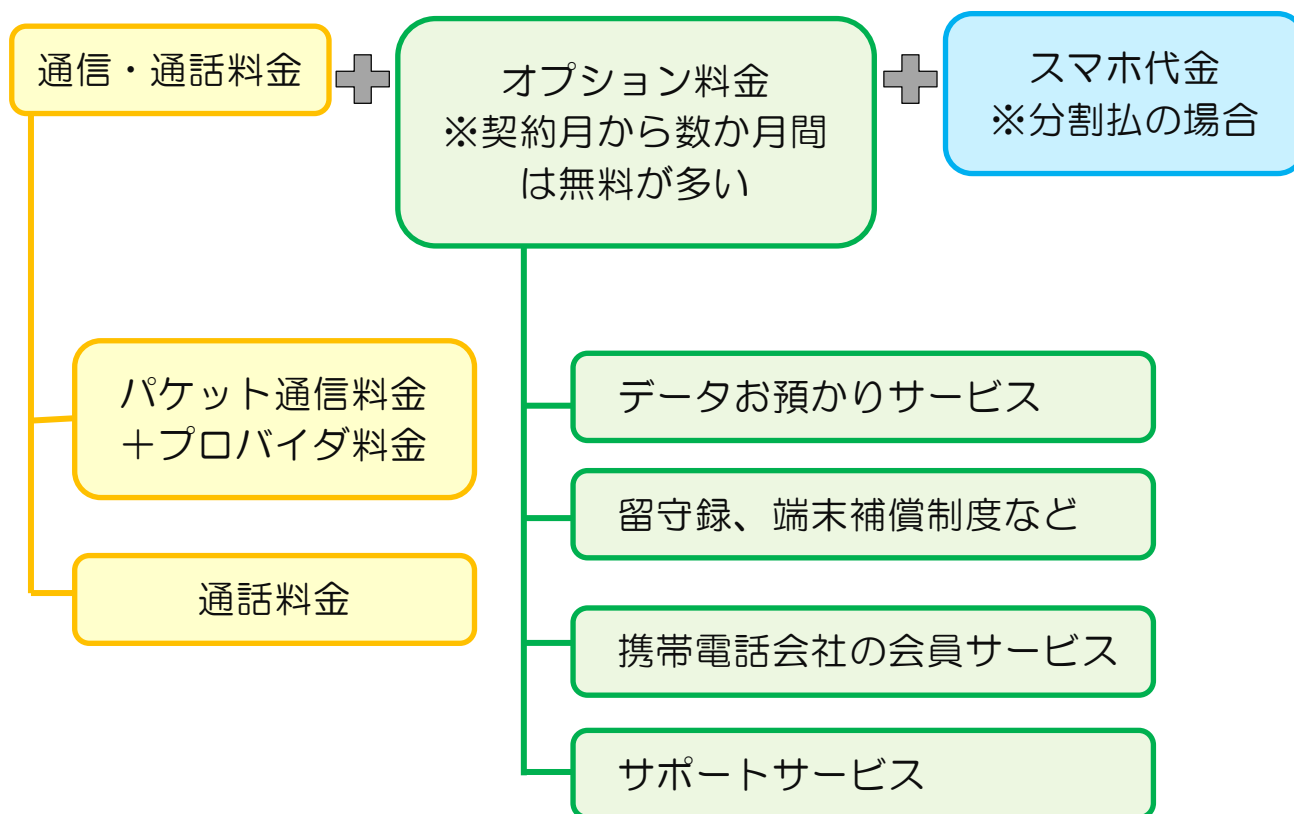
## 2. 契約内容のチェック

すみれさんは説明を受けて納得しました、契約内容を整理してみます。

契約する内容と月々の支払金額はどのようになっていますか？



【月々かかる料金】



👉 2年間解約しないことを条件に通信料金が割り引かれるサービスがあります。

また、通信料金は動画を見たり写真などの画像の送受信やビデオ電話をすると、利用回数や1回の利用時間に関わらず予想外に高額になることがあります。



**要チェック!** 自分の契約内容を確認してみましょう。

① 通信・通話料金について

- ・( )年契約、( 年 月)までの契約
- ・月額利用料金( )円

② オプション契約について

サービス名	月額利用料金

月額利用料の合計 ( )円

③ スマホ代金

- ・スマホ代金総額( )円
- ・月々支払額( )円×( )か月

④ 月々の割引など特典

- ・月々の割引特典額( )円
- ・割引特典期間( 年 月)まで

## 知っていますか？ 8日間キャンセル

契約(\*1)してから8日間は、条件が合えば契約を解除することができます。大手携帯電話会社3社とワイモバイルのスマホを、店舗や通信販売で契約した場合

(1)電波のつながりが悪いとき

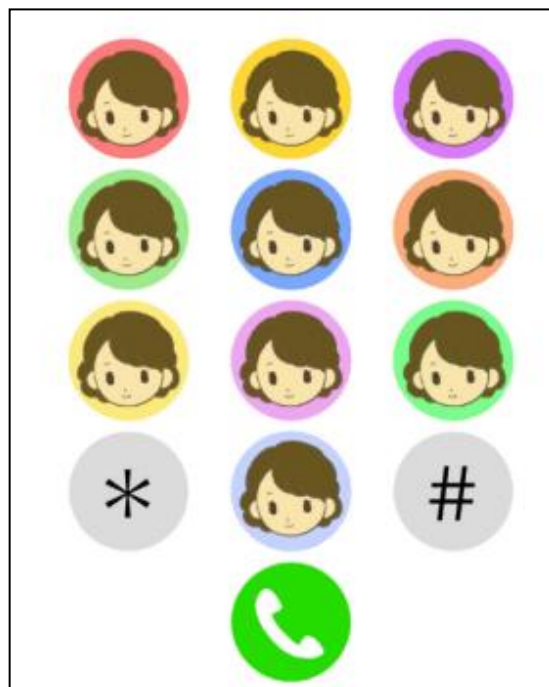
(2)説明が不十分なとき

などに限り、通信サービスだけでなくスマホ本体も解除できます。

(電気通信事業法「確認措置」による契約解除制度といいます。総務大臣の認定を受けたサービスのみ、「確認措置」による契約解除ができます。)

ただし、解除日までの通信・通話料金はかかります。

(\*1)契約書面をもらった日またはサービス開通日の遅い方



格安スマホは、法律上の確認措置の対象ではありませんが、契約してから8日間は通信サービスのキャンセル（初期契約解除）ができます。しかし、確認措置とは異なり、スマホ本体は解除できません。また、MNP手数料(P22 参照)3,000円はかかります。

### 3. 解約条件のチェック

すみれさんは契約するつもりですが、解約することになった場合の費用についても確認しようと思います。



#### ① 通信・通話料金について

2年縛りなどの契約の場合は、契約期間満了前後の一定期間に解約手続きを取らないと中途解約となり、違約金がかかります。

- ・（            年            月）までの（            ）か月契約
- ・「〇年縛り」契約が満了した場合は  
自動継続になる            継続にならない
- ・契約の途中で解約すると中途解約料は（            ）円

📞①自動継続となる契約の場合、解約するためには携帯電話会社に連絡をして、解約無料期間中に解約手続きをしないと違約金がかかります。

②解約月の何日前までに申し出るのか、継続の場合にはその後の料金はいくらになるのか確認しておきましょう。

③自動継続契約ではない場合には、期間満了後の解約は無料でできます。

#### ② オプション契約について

解約する場合には、別途オプションごとに解約手続きが必要です。オプションだけ残っていて、気づいたら毎月数百円ずつ合計数万円も払っていたということにもなりかねません。オプションの契約先は携帯電話会社だけではないので、個々に確認してください。

#### ③ スマホ代金

スマホ本体を分割払いしている場合、解約すると残額を一括で請求される場合があります。

## 第3部 使い始める

**スマホを購入し契約することにしたすみれさんですが、今まで使っていたアドレス帳をちゃんと移すことができるか心配です。撮り貯めた写真も残しておきたいと思っています。**

### 1. 古いケータイのデータを新しいスマホに移す

移したいものは何ですか？

- ・アドレス帳 ・写真 ・メール（受信済、送信済）
- ・LINE 等 SNS などの登録している会員サイト
- ・おサイフケータイ<sup>®</sup>・Suica<sup>®</sup> などの IC カード機能 等

これらのデータ移行は、個人情報保護の観点から自分で行うこととなります。しかし、各携帯電話会社ショップはメモリ移行ツールを備えているので、スタッフの説明や補助を受ければ比較的簡単に移行できます。

#### アドレス帳・写真・メールの移行

（同じ大手携帯電話会社で機種変更する場合）

携帯電話会社が提携するクラウドに一時的に保存してから移します。携帯電話会社ショップなどでは、店頭で手順を教わりながらデータの移行手続きをすることが多いです。

（写真やメールも含め自分で移行する場合）

- (1) SD カードなどの外部メモリに保存する。
- (2) 自分のパソコンなどにメールや USB ケーブル等を使ってデータを送信する。
- (3) クラウドサービス（P12 参照）を利用して一時的にデータを預けておき、新しいスマホを契約し開通してから、データを新しいスマホに戻す。

## 👉 データを移行するためのポイント

SDカードなど  
外部メモリに保存



移行データを別の場所に保存しておく

クラウドサービス  
を利用



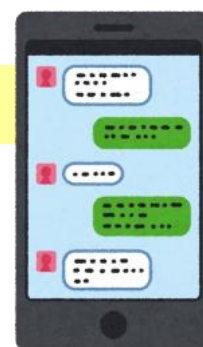
新しい  
スマホ  
に移行



**!** 古いケータイを解約するとインターネットに接続できなくなり、データを送れないのでクラウドに預けられません。必要なデータは、必ず解約前に別な場所に保存してから、新しいスマホに移行しましょう。

### LINE 等の電話番号に関連つけられている会員サイトの移行

ID を控えておき、会員サイト上の手順を確認してから新しいスマホに移行しましょう。



### おサイフケータイ®・Suica® などのICカード機能

古いケータイを解約前に、必ずICカードなどの契約先に問合せて手順を確認してから、新しいスマホに移行しましょう。

## 2. Wi-Fi(\*1)を使う

すみれさんはショップで、携帯電話会社の回線である4G(フォージー)の通信量を増やさないために、携帯電話の回線ではなくWi-Fiの回線を使うことができると説明されましたが、何のことだかわかりません。

### (\*1)Wi-Fi (ワイファイ) とは

無線 LAN (ラン) の一種で、パソコンやスマホなどモバイル機器をルータなどを通してネット接続する通信方法です。

携帯電話会社の回線を使いすぎると、追加料金が発生したり帯域制御により速度が遅くなります。

Wi-Fi に接続できるスマホであれば、自宅などではルータなどからWi-Fi につなぐと、携帯電話会社の回線を使わずに済みます。

### 固定 Wi-Fi ルータを使う (自宅など)

自宅で光回線などを使っている場合、固定 Wi-Fi ルータを設置すればスマホ画面の設定からWi-Fi接続をONにして、自宅のWi-Fiルータの「SSID」を探し出し、そのパスワードを入力してつなぎます。コンセントに差し込むだけでWi-Fiが使える据え置き型Wi-Fiルータを使う方法もあります。

### モバイル Wi-Fi ルータを使う (外出時など)

持ち運びできるモバイル Wi-Fi ルータを契約している場合は、固定 Wi-Fi ルータと同じように、スマホ画面からWi-Fiルータの「SSID」を探し出し、そのパスワードを入力してつなぎます。

### お店や公共施設などで公衆無線LANを使う

公衆無線 LAN は、有料と無料 (フリーWi-Fi と呼ばれます) の2種類があります。

有料の多くは、通信を他人に読み取られないように暗号化しており、利用するにはパスワードの入力が必要です。

ホテルやカフェなどが提供するフリーWi-Fi は手軽に使えますが、内容を読み取られるなどの危険性があります。



## 第4部 よくあるQ&A ～相談事例から～



Q1 格安スマホに機種変更しても、今まで使っていた携帯電話番号を使えますか。

A そのスマホで使える格安SIMであれば電話番号を変えずに使えます。これをMNP(\*1)と言います。

格安スマホ会社の利用開始日が、以前の大手携帯電話会社の解約日になります。以前の大手携帯電話会社で2年縛りなどのプランを契約していた場合、解約時期によって違約金が発生することがあるので、利用開始日等については事前に確認しましょう。また、新旧携帯電話会社のMNP手数料もかかります。

(\*1)MNP（モバイルナンバーポータビリティ）とは

携帯電話会社を変更した場合、今まで使っていた電話番号を他社でも利用できる制度です。

ただし、旧携帯電話会社が発行していたメールアドレスやアプリなどは、他社で使うことはできません。

👉 MNPの手続きは以下のとおりです。

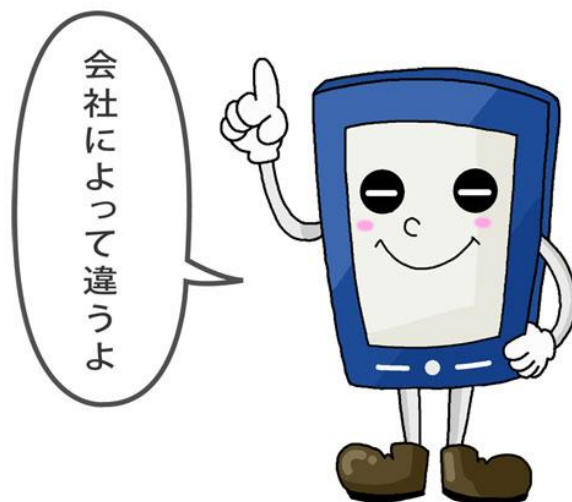
- ①旧携帯電話会社にMNP予約番号を発行してもらいます。その際にはMNP手数料がかかります。予約番号には有効期限があり、期限が過ぎると無効となり、再度取得が必要です。
- ②新携帯電話会社の格安SIMを入手後に、新携帯電話会社でMNP転入手続きをします。

Q2 家族のお下がりのスマホで格安スマホ会社と契約しましたが、使えません。どうしてですか。

A 家族が使っていたスマホの携帯電話会社と、格安スマホ会社が契約している携帯電話会社が異なるからです。携帯電話会社ごとに利用する周波数帯が異なるため、スマホ本体も携帯電話会社の周波数帯をキャッチできるように設定されています。そのため、異なる携帯電話会社の電波をスマホがキャッチできず、使えないのです。

格安スマホ会社は、大手携帯電話会社から回線を借り受けてサービスを提供しています。格安スマホ会社がどの携帯電話会社の回線を使っているか調べてから購入しましょう。

格安スマホ会社のホームページに、利用できるスマホ機種一覧が掲載されている場合もあるので、事前に確認しましょう。



**Q3** 格安スマホが1か月間修理で利用できません。代替機の貸し出しもないのに、利用料金を支払わなければなりませんか。

**A** 修理期間中でも、定額通信料金やオプション料金は請求されます。修理中でも携帯電話会社と契約中ですから、利用料金の支払いは原則必要です。スマホはメーカーが修理対応するのが基本です。格安スマホの場合は代替機の提供がされない場合が多いです。

故障・破損したスマホを交換するなどの有料補償サービスのある携帯電話会社もありますが、契約時しか加入できない場合が多いので、事前に契約内容や費用を考えて検討しておきましょう。

**Q4** ヘビーユーザーでもないのに、昼休みや夜間に格安スマホがつながりません。つながってもフリーズしてしまいます。どうにかありませんか。



**A** 大手携帯電話会社と格安スマホ会社では、回線の許容量に差があります。大手携帯電話会社では、顧客が十分につながるだけの許容量を確保していますが、格安スマホは許容量が少ないため、利用者が多い時間帯は回線が混雑し、通信速度が遅くなることがあります。

通信が混雑する時間帯は、携帯電話会社の回線で通信するのではなく、Wi-Fiを使うなどして、対策を図りましょう。



## 主な携帯電話会社の問い合わせ先



受付時間	電話番号等
<b>NTTドコモ</b>	
ドコモインフォメーションセンター 午前 9 時～午後 8 時(年中無休)	ドコモの携帯電話から(局番なし) 151(無料) ※一般電話不可 一般電話などから 0120-800-000 ※一部の IP 電話不可
<b>KDDI</b>	
お客さまセンター(総合案内) 9:00～20:00	au 電話から 157 (通話料無料) 一般電話 0077-7-111(通話料無料)
<b>ソフトバンク</b>	
(総合案内) 9:00～20:00(年中無休)	ソフトバンク携帯電話から 157 一般電話 0800-919-0157
<b>ワイモバイル</b>	
ワイモバイルカスタマーセンター 総合窓口(通話料有料) オペレーター対応時間 9:00～20:00 (年中無休) ※151 への通話は「だれとでも定額」 などの無料通話対象となります。	ワイモバイルのスマートフォンとケイタイから 151 他社のスマートフォンをケイタイ、固定電話から 0570-039-151
<b>UQコミュニケーションズ</b>	
UQ お客さまセンター (UQ mobile) 9:00～21:00(年中無休)	0120-959-001 (ガイダンス後「2」を押す) 携帯電話・PHS 可 ※一部の IP 電話不可
<b>NTTコミュニケーションズ</b>	
お客様サービスセンタ 10:00～19:00(除日祝)	0120-506506 一部の IP 電話不可 050-3786-0506

\*掲載の承諾をいただいた携帯電話各社のお申出どおりの表記としております(2018 年 4 月現在)。



受付時間		電話番号等
<b>インターネットイニシアティブ</b>		
IIJ mio ・電話によるお問い合わせ IIJ サポートセンター TEL 0570-09-4400 (年中無休/9:00～19:00) ※国際電話、IP 電話、みおふおんダイヤルをお使いの場合は、 03-5205-4400 をご利用ください。 ・チャットによるお問い合わせ 受付時間:年中無休/9:00～19:00 ・IIJmio 公式 Twitter アカウントのご案内 IIJmio に関するご質問・ご相談は公式 Twitter アカウント@iijmio でも承ります。		
<b>ケイ・オプティコム</b>		
mineo 申込相談センター 受付時間/9:00～21:00(年中無休)	0120-988-486 IP 電話などフリーコールをご利用いただけない お客さまは 06-7507-1590(通話料有料)	
<b>トーンモバイル</b>		
トーンモバイルお客様サポート窓口 10:00～19:00(年中無休)	050-7300-6773	
<b>LINEモバイル</b>		
LINE モバイル カスタマーセンター 受付時間:10:00～19:00(年中無休)	ナビダイヤル 0570-087-275(有料) 携帯電話/スマートフォンからもご利用いただけます。	
<b>ビッグロープ</b>		
BIGLOBE カスタマーサポート インフォメーションデスク 9:00～18:00 365 日受付	0120-86-0962(通話料無料) 携帯電話・PHS 可 IP 電話など上記番号が利用できない場合 03-6385-0962(通話料お客さま負担)	
<b>ソニーネットワークコミュニケーションズ</b>		
「nuro モバイル」 SIM サービスサポート窓口 10:00～19:00	0120-062-260 ※1 月 1 日、2 日及び弊社指定のメンテナンス日を 除きます。	

## おわりに

お読みになって、スマホを購入する上での注意点など、お分かりいただけたでしょうか。ご自身のニーズに合わせて、スマホを便利に使っていただくためにお役立てください。

本書は、NACSのホームページに載せておりますので、ダウンロードしてお使いいただけます。

[http://nacs.or.jp/renkei/shohisha\\_shiten/](http://nacs.or.jp/renkei/shohisha_shiten/)

ご感想、ご質問などをお寄せください。

なお、この冊子は2019年1月末の情報をもとに作成しております。

メモ



ナックス  
NACSとは

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）は、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に、消費者関連分野で活動しています。1988年6月通商産業省（現経済産業省）に設立された「消費生活に関するわが国最大の専門家団体」です。2011年に公益社団法人認定を受けました。

ICT 特別委員会は、ICT を安全安心に使用して生活を豊かにすることを会の目的とし2018年8月に発足しました。消費生活相談員、会社員、公務員、団体職員、主婦等で構成されています。



## はじめてのスマホ（第2版）

2019年2月発行

作成：公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント  
・相談員協会 ICT 特別委員会  
（お問い合わせ先 nacs-ict@nacs.or.jp）

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-17-14  
全国婦人会館2F

イラスト：大谷えりこ

※本冊子の無断複製・無断転載を禁じます。

本冊子の掲載記事（本文、図表、イラストなど）を転載される場合はご連絡ください。

