



## スマートフォンのトラブル!!

携帯電話の契約数は年々増加傾向にあり、今や多くの人の生活に欠かせません。その一方で、全国の消費生活センター等には、契約・解約に関するトラブルや、利用時のトラブル等の相談が年間2万件以上寄せられていて、契約当事者が60歳以上のトラブルは増加しています。

### 相談事例

- 【事例1】 必要ないと断ったのに、スマートフォンを契約させられた
- 【事例2】 スマートフォンを契約したら、不要なタブレット端末や付属品とのセット契約だった
- 【事例3】 解約した月は割引が適用されず、月額料金も日割りではなかった
- 【事例4】 タブレット端末、光回線、電気等も契約したが、スマートフォンさえ使いこなせない

### 相談事例からみる問題点

#### ●消費者の当初の希望とは異なる契約となっている【事例1・2・4】

フィーチャーフォン(ガラケー)の契約を希望する消費者にスマートフォンを契約させたり、また、携帯電話の契約はセットではなくても契約可能なのに、事例2のようにセット契約にしないと契約できないと誤認させるような説明があった事例がみられます。

#### ●今後支払う料金を消費者が正しく認識できていない【事例2】

事例2のように、「安くなる」等と言われて携帯電話と一緒にタブレット端末や光回線等の他の商品・サービスをセットで契約した場合、消費者は今後支払う月額料金がいくらなのか複雑なため認識できておらず、後日思っていたよりも高額な請求が来てトラブルになっている事例がみられます。

#### ●解約時に発生する料金を消費者が認識できていない【事例3】

契約期間に定めがある料金プランを契約する場合、契約期間や、中途解約時の違約金について契約時に説明しなければなりません。また、契約期間満了後に自動更新される契約の場合は、書面またはSMS等で違約金がかからない契約解除期間等が通知されるため、消費者は違約金がかからない時期に解約をしようとしても、事例3のように解約した月の月額料金が日割りになるのか、割引サービスが適用になるかは契約時に渡される書面やホームページに記載されていても消費者は認識できておらず、解約時に想定していた金額以上の請求になってしまった事例もみられます。

#### ●消費者が積極的に契約をしても、端末操作や料金プランの内容を正しく理解できずトラブルになっている【事例4】

事例4のように、スマートフォンを積極的に利用したいと思い、通信料金等の契約内容に納得して契約をしても、その後の操作方法が難しく、結果的にスマートフォンを使いこなせず解約したいとの事例がみられます。



### 消費者へのアドバイス

1. 契約内容の中でも、特に料金が発生する契約は何か確認しましょう
2. 解約時にかかる料金や割引サービスの内容も確認しましょう
3. スマートフォンに慣れるために、携帯電話会社等が提供するスマートフォン教室等も活用しましょう
4. 契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう
5. 不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

ひとごとじゃない!

# あなたを狙うスマホ犯罪!

実際に被害にあった人の大半が、「まさかこんなことで」「自分がだまされるなんて」「異変にまったく気づかなかった」と口をそろえます。どのような手口があるのかを正しく知っておきましょう。



## 不正アクセス

無料アプリ(アプリケーション※1)をダウンロードしたら、スマホ内に登録してある電話帳や写真ファイルなどが盗み取られた。

**【事例】** ダウンロードしたアプリを起動すると同時に、関係のない動画サイトへ自動的につながり、登録料や会員料金の振込を要求された。

### 対処法

- アプリをダウンロードするときは、開発元の情報や規約などをよく確認する。
- ダウンロードの際に「アプリがどんな情報を読み取るか」を示した許可・同意の画面をしっかりと読み、アプリの内容に関係のないものが含まれていないか確認する。(例: レシピ集アプリに、通話や電話帳、データ送信の権限などがある等)
- 信頼のおけるサイトからのみダウンロードを行う。
- よく知らないアプリをダウンロードするときは、アプリの評価を読むだけでなく、不正アクセスやトラブルの報告がないか、インターネットで必ず検索・確認する。

### \*ポイント\*

スマホにもパソコンと同じようにセキュリティ対策が必要です。特に子どもの使用機器にはフィルタリング設定※2とともにウイルス対策も行いましょう。



## ワンクリック詐欺

メールに記載されたURLや広告リンクをクリックしたら、身に覚えのない高額な料金の支払いを求める画面が表示された。

**【事例】** 動画のダウンロードや再生のボタンを押すと、高額な視聴料を請求される表示が現れ、画面上から消えなくなった。

### 対処法

- 画面の操作をせず、スマホを再起動する。
- 請求は無視しても大丈夫なので、決してあわてて振り込んだりしない。
- 何回かクリックさせてだます手口もあるので、気軽にボタンを操作をしない。

### \*ポイント\*

この手口は、アダルトサイト関連に多いので注意が必要。困ったときは、恥ずかしがらずに身近な人や警察の窓口などに相談しましょう。



## フィッシング詐欺

金融機関を名乗るメールが届き、指示に従いサイトにアクセスしてIDやパスワードを入力したが、あとになってニセのサイトだと判明。盗まれた個人情報が悪用された。

**【事例】** 「SNS※3を利用してアンケートに答えたら景品がもらえる」という懸賞サイトに書かれていたURLからSNSにログインしたら、実はニセサイトで、アカウントが乗っ取られてしまった。

### 対処法

- 他のSNSで使っているIDやパスワードで利用できるサービス(ソーシャルログイン)が増えているが、利用するサイトの運営会社が信頼できるかどうかを確認し、少しでもあやしければ利用しない。
- 正規のサイトを装った“偽装サイト”でないことを確かめる。(見た目はそっくりなので、正式な企業名やサイト名をインターネットで検索して確認する)

### \*ポイント\*

基本的に企業からメールでIDやパスワードの入力を求められることはありません。



## ネットショッピング詐欺

商品の購入手続きをして代金を振り込んだが、商品が送られてこない。記載されていた連絡先は架空の番号だった。

### 対処法

- 不安なときは、支払い方法や代金引換や後払いにする。
- 每一に備え、確認メールや確認画面を保存しておく。
- 申し込む前に、運営会社の会社情報などをしっかり確認する。

※1) メール、ゲーム、カメラ、ブラウザ(ウェブ閲覧ツール)ほか、スマホをより便利に利用するためのソフトウェア  
※2) 出会い系や詐欺まがいのサイトほか、インターネット上にある有害なサイトへのアクセスを制限・防止する機能  
※3) Social Networking Service(ソーシャル ネットワーキング サービス)の略。共通の趣味や話題等をもつ人たちのつながりをサポートするコミュニティ型のウェブサービス

### 参考資料

国民生活センター ©セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル [平成30年9月13日:公表] [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180913\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180913_1.pdf) ライズファクトリー



スマホ犯罪には、次々に新しい手口が現れてきます。相手の顔が見えない買い物や契約をするときは、十分注意しなければいけません。少しでも不審な点があれば、詐欺を疑って近づかないことが賢明です。

# 消費者生活センターからのお知らせ

## ●消費生活センターのご案内●

**悪質商法・契約・解約など、困ったことがあったらご相談ください。**  
**消費生活相談員・弁護士が相談をお受けします。**

〈対象〉新宿区にお住まいの方、新宿区に通勤・通学している方  
 〈相談料〉無料  
 〈相談場所〉新宿消費生活センター（新宿5-18-21 新宿区役所第二分庁舎3階）  
 〈電話番号〉03-5273-3830

### ●消費生活相談

電話相談：月～金（祝日等を除く）午前9時～午後5時  
 来所相談：月～金（祝日等を除く）午前9時～午後4時半

### ●弁護士相談（来所相談のみ・予約制）

相談日時：毎週水曜日（祝日等を除く）午前9時～12時・午後1時～4時

### ●多重債務相談（来所相談のみ・予約制）

相談日時：毎週第4火曜日（祝日の場合は第5火曜日）午後1時～4時

お気軽に  
 ご相談ください！

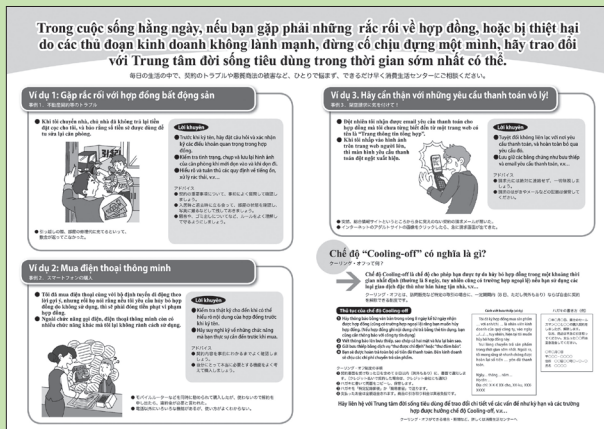


## 外国人向け消費者トラブル防止パンフレットにベトナム語を追加しました。

新宿区では、外国人が巻き込まれやすい消費者トラブルの事例を掲載した啓発パンフレット「消費者トラブルに気を付けましょう」を作成していますが、今年度新たにベトナム語を追加しました。

①英語・②中国語・③ハングル語・④ネパール語・⑤ミャンマー語とあわせて、区立施設や区内の日本語学校等で配布しています。

ご希望の方は、新宿消費生活センターにご連絡ください。



◀ベトナム語版のパンフレット中面

ベトナム語



### 相談員コラム

## その「安さ」には理由(わけ)がある!?

安さに釣られて買っちゃったり契約しちゃったり...皆さんも経験ありませんか?でも、理由もなく安くなるってことあるのでしょうか。例えば「格安スマホ」。格安スマホの事業者は、通信回線設備を借りてサービスを提供するので、通信設備の維持費がかからないことも安さの理由ではありますが、インターネット販売のみで実店舗を持たずに営業したり、代替機の提供サービスがない、メールアドレスの提供がないなどの方法で、運営コストを抑えていたりします。つまり、何かを削ることによって、コストを下げるのです。また、インターネット光回線、電力、ガスと次々と自由化が進み、電話や訪問で、「安くなる」という営業トークをよく耳にするようになりました。でも、割引条件が合わなくて却って月額料金が高くなったり、契約期間中に解約する場合は違約金がかかったりすることも。値段だけに注目せず、どうして安くなっているのか、よく理由を調べ、それが自分に合ったサービスかどうか確認しましょう。



消費者トラブル  
 ひとりで悩まず すぐ相談  
 消費者ホットライン

イヤヤ  
 188

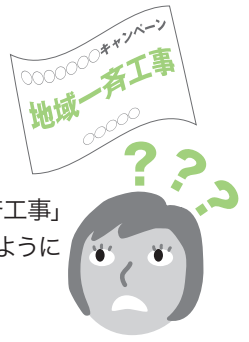


消費者庁 消費者ホットライン188  
 イメージキャラクター イヤヤン

# 消費生活相談

## Q&A

# 「排水管の高圧洗浄の地域一斉工事」を勧めるチラシにご注意ください！



最近、戸建て住宅にお住まいの方を対象として「排水管の高圧洗浄の地域一斉工事」を勧める投げ込みチラシに関する相談が増えています。公共工事と関連があるように受け取れそうな文面になっていますが、このチラシと役所は無関係です！

**Q 事例1** ポストに「排水管高圧洗浄キャンペーン」と書かれたチラシが入っていた。それには、地区名や受付期間の他に「地域一斉工事」とも書かれている。区役所など行政が関わっている工事なのか。もし、そうなら期間中に必ずしななければならないのか。

**A** 区役所など行政とは無関係です。行政が事業者に委託して、チラシを配布し、個人の敷地内の排水管の点検や洗浄を行うことはありません。行政が民間事業者に事業を委託している場合は、必ず行政の担当部署が明記されています。「地域一斉工事」と書かれていても、必ずしなければならない洗浄工事ではありません。

**Q 事例2** 地域一斉工事とあり、キャンセルする場合はキャンセル料が発生すると書いてある。断らなければ契約になり、キャンセル料が発生するのか。断り方を教えてください。

**A** 洗浄工事の申し込みをしなければ、勝手に契約になることはありません。洗浄工事が不要であれば、断りの連絡などの必要もありません。

**Q 事例3** 地域一斉工事で行うことにより格安料金で実施が可能だとして、通常は数万円かかる排水管高圧洗浄を数千円できると書いてある。チラシの記載通りの金額で依頼できるなら検討したいと思うが、本当に数千円できると心配だ。

**A** チラシに「高圧洗浄料金 ○千円」と格安な料金表示がされていても、よく読むと下の方に小さな文字で「1箇所の料金」であることが書かれていたりします。大きい文字だけを見て「安い!」と感じても、実際行くと高額な請求になる可能性もありますので、小さい字も含めて隅々までよく読んで充分検討しましょう。

**Q 事例4** 先日、チラシを見て排水管の高圧洗浄を頼み、してもらった。ところが本日「洗浄後の点検」と業者が突然やって来て、点検後、「○○が傷んでいるから修理した方がよい」と高額な修理を提案され、契約してしまった。業者が帰ったあと、高額な契約をしたことが心配になった。解約できるか。

**A** 訪問販売であれば、8日以内であればクーリング・オフできます。また、クーリング・オフ期間が過ぎたとしても、契約の取消などができる場合もあります。早めに消費生活センターにご相談ください。

## ア・ド・バ・イ・ス

- 1、チラシには小さな字で料金等についての注意書きが書かれている場合がありますので、隅々までよく読みましょう。
- 2、区役所や水道局などが、個人の敷地内の排水管の点検・清掃・修理などを行うことは一切ありません。
- 3、事業者の言葉をうのみにせず、家族や周りの人に相談するなどして、本当に清掃や修理が必要な状態か慎重に検討しましょう。
- 4、無料点検や清掃をきっかけに次々と高額な契約を勧誘されることもありますので、注意しましょう。
- 5、排水管の清掃や修理の際には、希望する工事内容を明確にしたうえで、複数の東京都指定事業者から見積もりを取るようにしましょう。

※見積もりは無料とは限りません。事前に料金を確認しましょう。

**少しでも不安や疑問を感じたら、消費生活センターにご相談ください。**

商品購入・契約などの  
トラブルでお困りの  
区民の皆様のために

消費生活  
相談室

電話番号 03-5273-3830

所在地 新宿区新宿5-18-21 新宿区役所 第二分庁舎3階

相談日 月～金曜日(祝日を除く)

▶電話相談=午前9時～午後5時 ▶来所相談=午前9時～午後4時30分