

※この情報紙は、ご自由に複写してご利用ください。

## “格安スマホ”に関する相談が急増しています！

格安スマホ会社の料金設定は比較的安価で、自分の利用実態に合わせ多くの契約先から選べるようになりました。今まで契約していた携帯電話会社と違う点があるということを理解して利用することが大切です。



### トラブル事例

- ◆格安スマホをインターネットから契約しました。使い方や不明な点を問い合わせたいのですが、実店舗がなく、電話は何度かけても話し中でつながりません。
- ◆修理期間中の代替機の貸し出しサービスがなく、スマートフォンが1か月も利用できません。

これらの他にも、端末とSIMカードを別々に購入することで発生するトラブルや利用開始日に関するトラブルなどの相談が多数寄せられています。

修理や代替機が  
有料だった



フィルタリング  
サービスが  
なかった

端末が正しく動作しない

### アドバイス

- ◆必ずしも今まで契約していた携帯電話会社と同じサービスが利用できるとは限りません。まずは、自分の現在の利用状況を把握し、ホームページやパンフレット等で格安スマホ会社が提供しているサービスを確認しましょう。
- ◆今まで自分が使っていた端末を引き続き使う場合は、格安スマホ会社や携帯電話会社に端末についての確認が必要です。
- ◆中古端末販売店やインターネットサイト等でスマートフォン等の中古端末が販売されていますが、中には端末代金が未払いのまま販売されていることがあります。中古端末を購入する前に、販売者に製造番号を問い合わせ「ネットワーク利用制限」の対象なのか確認しましょう。
- ◆格安スマホ会社の回線を利用するための手続きと、利用開始日をよく確認しましょう。

## 平成28年度 福島県消費生活センター相談状況について

### 平成27年度と同様！「インターネット関連のトラブル」が最多です！！

平成28年度の消費生活相談件数は、5,630件でした。

平成27年度に引き続き「インターネット関連のトラブル」が相談の多数を占めました。

また、高齢者の方からの相談件数は、1,955件で全体の約34.7%を占めている状況です。

#### 【参考】

平成27年度相談件数：6,083件  
(うちインターネット関連のトラブル1,306件)

#### 平成28年度商品別相談件数

相談件数：5,630件

1	インターネット関連のトラブル	1,047件
2	インターネット接続回線	297件
3	不動産貸借	211件
	クレジットカード・貯金	211件
5	商品一般	209件

## トラブル相談事例

### ネットショッピング

**相談事例：**インターネット通販サイトを見ていたら、以前から欲しかったブランド物の財布が格安で販売されていました。購入したいのですが、初めてネットショッピングをするので不安です。どのような点に注意すればよいでしょうか？

- 特定商取引法により、インターネット通販の事業者は、事業者名や連絡先等を表示しなければならないと定められています。所在地や連絡先などの情報はしっかりと確認しましょう。
- 返品条件や利用規約、注文した内容などの確認画面は保存したり印刷したりしておくようにしましょう。
- 支払方法が銀行振込しか用意されておらず、振込先が個人名口座の場合は注意が必要です。代金はなるべく先払いを避け、クレジットカード払いや代金引換宅配便を利用するとよいでしょう。



### 警告音

**相談事例：**パソコンで動画を見ていたら、警告音が鳴りだしました。同時に、パソコンの画面にサポートセンターの電話番号が表示されたのですが、連絡しても大丈夫でしょうか？



- 「警告音が鳴りだし止まらなくなった」「ウイルスに感染したという警告表示が消えない」等の事例が報告されています。これは画面上の電話番号に連絡させるための手口で、連絡すると「警告音を消すため」等と料金を請求されたりすることがありますので注意しましょう。
- 音や画面表示が出て、慌てず落ち着きましょう。
- 警告音や画面を消す方法は「独立行政法人情報処理推進機構(IPA)」のホームページが参考になります。

## クーリング・オフ制度について



### ▲▲クーリング・オフとは？▲▲

訪問販売や電話勧誘販売などでは、消費者が不意に勧誘を受けることが多く、冷静に判断ができないまま契約してしまうことがあります。

このため、訪問販売や電話勧誘販売などの特定の取引に限り、一定の条件のもとで消費者が一方的に契約を解除できる制度です。

### ★★クーリング・オフができる主な取引と期間★★

訪問販売	自宅を訪問して行う取引やキャッチセールス等、店舗以外の場所で勧誘された契約【8日間】
電話勧誘販売	電話で勧誘された契約【8日間】
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステ、外国語教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの継続的契約（店舗契約含む）【8日間】
訪問購入	自宅を訪問し、貴金属等を買収する契約【8日間】
連鎖販売取引（マルチ商法）	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させ、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売（店舗契約含む）【20日間】
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要であるとして商品等を売りつける取引（店舗契約含む）【20日間】

※クーリング・オフができる期間は、契約書面を受け取った日を含めて数えます。

### ▲▲クーリング・オフの方法▲▲

- ・必ず文書（ハガキや手紙）に記載し、簡易書留などで事業者へ送ってください。
- ・文書は必ずコピーをとり、領収書と一緒に保管しておいてください。
- ・支払いがクレジットの場合は、同様の内容をクレジット会社へも通知してください。

## 平成29年度消費者月間テーマ

### 「行動しよう 消費者の未来へ」



高度情報通信の進展した現在、情報の入手方法やコミュニケーションのとり方は大きく変貌しました。目まぐるしく変化する情報化社会において、価値観も複雑化・多様化する一方です。そのような状況で、新しい技術や情報を使いこなし、未来を担う若者への期待がますます高まっています。

消費生活においても、消費者被害の防止、消費者の自立支援に加え、公正で持続可能な社会の形成など、将来のより良い社会に向けた消費者の行動が重要となっています。

安全・安心で豊かに暮らすことができる社会が実現される未来に向けて、平成29年度消費者月間（5月）では、「行動しよう 消費者の未来へ」がテーマとして掲げられました。

## 自家消費野菜等の放射能検査について

県消費生活センターや各市町村では、自家消費野菜等の放射能検査を実施しています。詳しくは、県消費生活センターまたは各市町村役場へお問い合わせください。

県消費生活センターの  
問い合わせ窓口はこちら



受付専用電話 024-521-8397  
〒960-8043 福島市中町8-2 (自治会館1階)  
【 受付：月～金曜日(祝日、年末年始を除く)  
9:00～12:00、13:00～17:00 】

※対象品目は、「自家消費野菜」「山菜・キノコ」「飲用井戸水等」「自家消費野菜等の栽培土壌」です。

## 出前講座のご案内

出前講座を随時実施しています。無料で講師を派遣しますので、希望するテーマに応じて是非ご利用ください。

### 〈福島県消費生活センター〉

- 【テーマ】悪質商法、なりすまし詐欺、インターネット・トラブルなど
  - 【派遣先】公民館、老人会、民生児童委員協議会、中学・高校・大学など
  - 【講師】県消費生活相談員等
  - 【申込先】県消費生活課  
電話 024-521-7736
- ※最寄り駅までの送迎等をお願いする場合があります。

### 〈福島県金融広報委員会〉

- 【テーマ】金融、生活設計、金銭教育、消費者問題 など
- 【派遣先】各種学習会、大学等
- 【講師】金融広報アドバイザー  
(ファイナンシャルプランナー、司法書士など)
- 【申込先】福島県金融広報委員会  
(事務局：日本銀行福島支店総務課)  
電話 024-521-6355



加害者や被害者になりきりロールプレイ(寸劇)を行う、実際にクーリング・オフのハガキを書いてみる等、楽しく学べます。「こんな講座をしてほしい」という希望があれば申込みの際にご相談ください。

## 消費生活無料法律相談・生活再建等相談

県では、借金・多重債務問題や震災関連の問題など様々な消費生活相談に対応するため、【弁護士・司法書士による法律相談】【ファイナンシャルプランナー(FP)による生活再建等相談】を定期的に行っています。

相談の日時や方法など詳しくは、下記までお問い合わせください。

【問い合わせ】 県消費生活センター  
024-521-0999