

# くらしのほっと通信

こんなはずじゃなかった…

## 高齢者のスマホ 契約トラブル多発中！

今より安くなるって  
言われたのに…



あれ？どうやるんだろう  
操作がわからない…

### 安くなる？

「安くなる」とすすめられた  
プランで契約したら、逆に  
**高額**になった

#### ケース 1

格安通信会社のプランに変更  
したはずが、新規の契約と2回線  
になっていた

#### ケース 2

言われるままに契約したら、他  
サービスとセットになっていた

- ※必要のないWi-Fiの契約がつい  
ていた。
- ※電気の契約がセットになってい  
て電力会社が変わってしまった。

### お得な キャンペーン？

1円でスマホを買ったが、  
2年後に返却を求められ、  
断ったら**高額請求**された

高額なプランや期間の縛り、ス  
マホの返却など、複雑な条件の  
契約になっていた

**キャッシュバック**がある  
と言われたが、手続き後、  
**対象外**と断られた

申請期間や受取期間が限定さ  
れていたり、オプションプラン  
の契約など、細かい条件がつ  
いていた

### 簡単・便利？

「簡単」とすすめられたが、  
メールも電話も操作できな  
いので、**返品**したい

操作が難しいという理由で返品  
はできません  
いわゆる「ガラケー」タイプの携  
帯電話も検討しましょう

#### オプションサービスについて

※動画配信・セキュリティサービスなど

- 無料期間を過ぎると自動的に  
有料契約になります。契約書  
をしっかりと確認しましょう。
- すべてが不要とは限りません。  
じっくり検討・選択しましょう。

★内容がよくわからない契約は、きっぱり断りましょう

★いろいろ試して自分にあった携帯電話を選びましょう

# スマホに届いたメール、かかってきた電話に注意!

詐欺的なメールからのトラブルが発生しています



こんな内容に注意!

〇〇銀行[緊急]不正利用を検知しました  
△△証券[重要]ご登録情報の確認と更新のお願い

相手に連絡せず無視してください。不安な場合はメールに書かれている連絡先ではなく、事業者の代表番号に問い合わせましょう。

+で始まる国際電話を利用した特殊詐欺にも気をつけて

こんなセリフに注意!

「警察です。あなたに容疑がかかっているので、捜査に協力してください」  
「この電話はまもなく使用できなくなります」

トラブル防止のために国際電話を利用停止できます。契約している通信会社にお問い合わせください。  
【固定電話の場合は、国際電話不取扱受付センター ☎0120-210364】

## STOP! カスタマーハラスメント

以下の行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。



カスタマーハラスメントとは: 顧客等からのクレーム・言動のうち、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるなどの著しい迷惑行為であって、労働者の就業環境を害するもの。

❗ 行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

### 事例① 強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

### 事例② 恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントを参考にしてください。

- 1 ひと呼吸、置きましょう!
- 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!
- 3 事業者の説明も聞きましょう!

お客様も働く人も、  
お互いに尊重しあう社会へ

## 利用のご案内

消費生活相談

☎052-222-9671

●月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)  
●9:00～16:15  
※平日の昼や土曜日はつながりにくい場合があります

消費者ホットライン

局番なしの188  
●年末年始を除く毎日

お近くの消費生活相談窓口につながります

くらしの情報プラザ

くらしに役立つ幅広い情報を提供しています

開館時間 ●月～土曜日 ●9:00～17:00  
祝休日、年末年始を除く

☎052-222-9677



## 名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階  
TEL(052)222-9679 FAX(052)222-9678

URL <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

名古屋市消費生活センター 検索

