



### 消費生活**トラブル**情報

## サポートの体制は大丈夫？ “初めてのスマホ” “格安スマホ”のトラブル



### 相談事例

従来の携帯電話からスマホに乗り換えようと家電量販店に行った。使い方を教えてもらえるとのことだったので、格安スマホを契約した。

使い方がよく分からんなあ…

いつでも教えますよ！



後日、家電量販店に使い方を聞きに行くと、格安スマホ会社の店舗へ行くように言われた。格安スマホの店舗に行ったが、簡単な操作を覚えてもらっただけだった。

基本の操作以外は、電話でお問い合わせください。



詳しい操作を対面で教えてほしいのに…

### 販売店でスマホの新規購入や機種変更をする際に、トラブルが起きています！

#### 例

- ・ 「スマホとセットで契約すると料金が安くなる」と勧誘されて、まったく内容が分からないまま光回線や電気等の契約をしてしまった。
- ・ スマホだけを購入するつもりが、説明なく充電器やイヤホン等も購入させられていた。

アドバイス

は次のページ（裏面）に！

参考：独立行政法人国民生活センター発行「2022年版くらしの豆知識」

山口県消費生活センター TEL:083-924-0999 (相談) / 083-924-2421 (消費者教育)

〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号 FAX:083-923-3407

山口県消費生活センター

検索

相談受付時間

【月～金】8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

まなべる利用時間

【月～金】9:00～16:30(入場受付16:00まで)

※団体利用を希望される場合は、事前に御連絡をお願いします。



## サポートの体制は大丈夫？ “初めてのスマホ” “格安スマホ” のトラブル

### アドバイス

#### ➤ 契約前にサポート体制を確認しましょう！

実店舗を持たない格安スマホ会社などは、問い合わせの方法が電話やメール、チャットなどに限られている場合があります。

#### ➤ 不要と思った契約はその場で断りましょう！

内容がよく分からない光回線などのサービスや商品と一緒に勧められる場合があります。

#### ➤ 契約後のキャンセル・解約は、すぐに申し出ましょう！

電気通信サービスは、電気通信事業法の「**初期契約解除制度**」の対象です。

### 初期契約解除制度（電気通信事業法）

契約書面を受け取った日を初日として8日以内であれば、契約を解除できる制度

※ 契約解除する旨の書面を提出することで、通信サービスは解除できるが、端末は解除できません。

※ 利用した分のサービス料、事務手数料などについては支払う必要があります。

**電気通信サービスは、特定商取引法の適用外であり、クーリング・オフ制度は使えません！**

参考：独立行政法人国民生活センター発行「2022年版くらしの豆知識」

## 注意情報

## 連続発生！ うそ電話詐欺！



「●●銀行の職員です。何者かによって、あなたの口座からお金が引き落とされています。キャッシュカードを交換する必要がありますので、ご自宅に取りに行きます。」



**他人にキャッシュカードを渡さない！  
暗証番号を教えない！**



～電話やメールでお金の話が出たら、まずは詐欺を疑い、**家族や警察に相談しましょう**～

参考：山口県警察本部「防犯情報」

### 消費者ホットライン「188」 御案内の流れ

郵便番号が分かる

1

→ を押す

○郵便番号(7桁)入力

郵便番号が分からない

2

→

○固定電話の場合は地域を選択。携帯の場合は最寄りの窓口へ

お住まいの市町の  
消費生活センターや相談窓口

又は

山口県消費生活センターなど