

思っていたサービスが受けられない!?

## 「格安スマホ」の契約時には十分な確認を!

比較的低価格でサービスを提供するいわゆる「格安スマホ<sup>※1</sup>」を利用する人が増加していますが、一方で、サービス内容や契約に関する相談も多く寄せられています。

特に、消費者が期待しているサービスと実際に提供されるサービスとの違いや、端末とSIMカード<sup>※2</sup>を別々に購入することを原因とするケースが目立っています。

契約時には、サービス内容、契約条件等を十分確認するようにしましょう!

### 相談事例

○格安スマホ会社の問合せ窓口が電話やメールに限られており、店舗で直接説明を受けられないため、サポートがこれまでのように受けられない。

○端末本体の不具合があり修理依頼をしたが、修理期間中の代替機種が提供されず、その間端末が使用できない。

○格安スマホ会社のメールアドレスが提供されず、これまで使用していた携帯電話会社のメールアドレスも使用できなくなった。

解約を申し出ると、初期契約解除制度<sup>※3</sup>の対象外であるとして、違約金を請求された。

○インターネット通販でSIMカードを購入したが、持っている端末に入れても適合せず利用できない。

何、これ!?  
使えない?



※1 格安スマホ:本資料内では、MVNO (Mobile Virtual Network Operator の略。大手携帯電話会社等の通信回線を利用して消費者に携帯電話サービス等の移動通信サービスを提供する事業者。ここでは「格安スマホ会社」という。)が提供する音声通話付きの携帯電話サービス (SIMカードの単体契約を含む。)をいう。

※2 SIMカード:Subscriber Identity Module Card (加入者識別モジュールカード)の略。電話番号を特定するための情報や契約内容が記録されたICカード。

※3 初期契約解除制度:契約書面を受け取った日を含めて8日間は、事業者の合意がなくても違約金なしで契約を解除することができる制度 (電気通信事業法第26条の3)。ただし、「クーリング・オフ」とは異なり、解約までの間に発生した利用料金や工事費用、事務手数料などは消費者が負担することとなる。

格安スマホに関する  
アドバイスは次のページへ

## □ 契約時にはサービス内容を十分確認しましょう

格安スマホの場合、実際の店舗がなく、期待していたサポートが受けられない、これまで無料だったサービスが有料オプションになる等、今まで契約していた携帯電話会社と提供されるサービス内容が異なる場合があります。

また、**格安スマホ会社ごとに提供されるサービス内容も異なります**ので、契約時には料金だけでなく、サービス内容や契約、解約条件を確認し、十分理解した上で契約しましょう。

## □ 解約料が発生する場合もあります

**格安スマホ会社の“音声通話付きの携帯電話サービスの契約”は、電気通信事業法上の初期契約解除制度等の対象外です。**契約直後であっても、解約するためには解約料が発生する場合があるので注意が必要です。

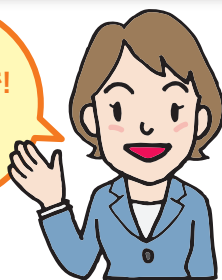
## □ SIMカードが適合しない場合もあります

これまで使用していた端末に格安スマホ会社のSIMカードを入れても、利用できない場合があります。また、端末によっては、購入した携帯電話会社でSIMロック解除をしなければならない場合もありますので、事前に確認するようにしましょう。

【県民生活部県民生活課】

# 11月は「愛知県多重債務者相談強化月間」です!

一人で  
悩まないで!  
まずは、  
相談から!!



借金の返済で悩んでいる方、弁護士、司法書士、相談員が**多重債務問題解決のお手伝い**をさせていただきます!

一人で悩みを抱え込まず、まずは市町村の多重債務相談窓口又は愛知県消費

生活総合センター(052-962-0999)にお気軽にご相談ください。相談は**無料**で、**秘密厳守**です。

債務整理や生活再建のためのカウンセリングが必要な場合は、相談内容に応じて法律の専門家や適切な機関等をご案内いたします。

※債務整理の方法には、次の**4**つがあります。

生活費をまかなうために  
消費者金融や銀行のカードローン  
等で借入れをしているけど、  
返済が困難になって  
きた!!  
債務整理できない  
かなあ。



### ① 任意整理

裁判所を利用しないで、弁護士等が代理人となり債権者と和解交渉をする方法

### ② 特定調停

自分で簡易裁判所に申し立て、調停で合意した返済計画に基づき返済する方法  
弁護士等に手続きを依頼することも可能

### ③ 個人再生

民事再生法による再生手続で、裁判所が認めた借金返済の再生計画に基づき債務を返済する方法

### ④ 自己破産

地方裁判所に申し立て、自らの財産をお金に換えて、その範囲内で借金を返済し、残りの借金については免責を認めてもらう方法

相談窓口はこちら

[愛知県多重債務相談窓口](#) 検索

【県民生活部県民生活課】

**キャッシュカードを  
だまし取る!?  
特殊詐欺被害に注意!!**

県内では、電話で被害者をだまして暗証番号を聞き出し、キャッシュカードをだまし取る特殊詐欺が多発しています。巧妙な犯人の手口を知り、対策を実践しましょう!

**— 主な手口 —**

**手口①**

**百貨店や  
家電量販店をかたり**

あなたの  
カードが  
使われて  
いるよう  
です。



あなたの  
カードが  
偽造、  
スキミング  
されている  
可能性が  
あります。

**手口②**

**役所職員をかたり**

還付金が  
あります  
ので、  
振り込み  
します。



あなたの  
カードは  
古くなって  
いるので  
振り込み  
できません。

**手口③**

**警察官をかたり**

あなたの  
カードを不正に  
使用した者を  
捕まえました。



**電話を切った後、再び電話が鳴り……**

新しいカードを作る  
必要があります。

手続きのため暗証番号を  
教えてください。



あなたの自宅に  
キャッシュカードを  
取りに行きます!!

金融機関や銀行協会  
などをかたり、  
自宅までキャッシュカードを  
取りに来ます!

**アドバイス**

**💡 キャッシュカードの暗証番号は教えない!!**

**💡 キャッシュカードは他人に渡さない!!**

【警察本部生活安全総務課】

**警察相談専用電話「#9110」にご相談ください!**

**平成29年度消費者教育推進フォーラムにご参加ください!**

中学校及び高等学校教諭による消費者教育の実践発表と大学教授による講評、講演を通じ、今後の学校教育における消費者教育のあり方や効果的な授業の実践方法を考えます。ぜひ、ご参加ください!

日時：平成29年11月24日(金) 14:00~16:15

場所：ウイングあいち 9階 901会議室(定員170名)

講師：椋山女学園大学現代マネジメント学部  
東 珠実 教授

対象：小、中学校、高等学校及び特別支援学校の教職員を始め、  
消費者教育に関心のある方

主催：愛知県 後援：愛知県教育委員会

**参加費  
無料**



東 珠実 教授

申込み・問合せ先 県民生活部県民生活課 消費者教育・啓発グループ 電話:052-954-6603

【県民生活部県民生活課】

## あいち消費生活情報 メールマガジンの配信を始めました!

愛知県から最新の消費者トラブル情報、消費者教育、消費生活に関するイベント情報等を月に1度お届けします。ぜひ、ご登録ください!

### ●「あいち消費生活情報メールマガジン」登録方法●

- 1 県民生活課のWEBページ「あいち暮らしWEB」のトップページから「登録ボタン」をクリックして登録画面へアクセス!



- 2 下記のQRコードから登録画面へアクセス!



## 消費者教育の講師を無料で派遣します!

愛知県では、学校や地域などの様々な団体が行う消費者教育を支援するため、無料で講師を派遣しています。学校の授業、PTAの研修会、地域の勉強会等でぜひ、ご活用ください。



### <教員・指導者向け>

- ・消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方
- ・消費者教育の指導法や教材の活用法 など

### <学生・一般消費者向け>

- ・消費者トラブルの事例と対処法
- ・インターネット、スマートフォンをめぐるトラブル など

【対象人数】 概ね30名以上

【講演時間】 60分~120分程度

【会場】 主催者でご用意ください。

【講師】 テーマに応じた講師を派遣します。

(謝金・交通費は無料です。)

※原則として、開催予定日の50日前までにお申し込みください。

お問合せはお気軽に、県民生活課まで! ☎052-954-6603 (消費者教育・啓発グループ)

## 困った時は 早めに相談しましょう。消費者ホットライン **188**

県	愛知県消費生活総合センター (052)962-0999	西三河消費生活相談室 (0564)27-0999
市町村	東三河消費生活総合センター (0532)51-2305	西尾市消費生活センター (0563)65-2161
	・東三河消費生活豊川センター (0533)89-2238	犬山市消費生活センター (0568)44-0398
	・東三河消費生活蒲郡センター (0533)66-1204	常滑市消費生活センター (0569)47-6116
	・東三河消費生活田原センター (0531)23-3818	江南市消費生活センター (0587)53-0505
	・東三河消費生活新城センター (0536)23-6260	小牧市消費生活センター (0568)76-1119
	名古屋市消費生活センター (052)222-9671	稲沢市消費生活センター (0587)32-2594
	岡崎市消費生活センター (0564)23-6459	東海市消費生活センター (052)603-2211
	一宮市消費生活相談窓口 (0586)71-2185	大府市消費生活センター (0562)45-4538
	瀬戸市消費生活センター (0561)88-2679	知多市消費生活センター (0562)36-2688
	知多半田消費生活センター (0569)32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	知立市消費生活センター (0566)95-0195
	春日井市消費生活センター(市民活動推進課) (0568)85-6616	尾張旭市消費生活センター (0561)53-2111
	海部地域消費生活センター (0567)23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	岩倉市消費生活センター (0587)37-7867
	碧南市消費生活センター (0566)41-3311	豊明市消費生活センター (0562)85-3712
	刈谷市消費生活センター (0566)91-1195	日進・東郷消費生活センター (0561)56-0039
	豊田消費生活センター (0565)33-0999	清須市消費生活センター (052)325-5151
	安城市消費生活センター (0566)71-2235	北名古屋市消費生活センター (0568)22-1111
		扶桑町消費生活センター (0587)93-1111

※相談は原則それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。  
相談受付日や時間は市町村のWEBページや広報紙等で事前に確認ください。

平成29年10月1日現在

## 危険です!ながらスマホ

発行/愛知県県民生活部県民生活課 〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

\*「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。

・発行月/平成29年10月