

- ◆消費生活センターに寄せられるスマートフォンの
利用に関する消費者トラブル…………… 1～3 頁
- ◆令和3年度商品量目立入検査の結果について…………… 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町2丁目1番地
横須賀市立総合福祉会館2階
相談窓口 046-821-1314
事務室 046-821-1312
FAX 046-821-1315

消費生活センターに寄せられるスマートフォンの利用に関する消費者トラブル

携帯電話やスマートフォンの機能が充実し、今や多くの人の生活に欠かせないインフラストラクチャーとなっています。それにともない、全国の消費生活センターには、「スマートフォンを契約しに行ったら、不要なタブレット端末を契約してしまった」等のスマートフォンの契約・解約に関するトラブルや、「スマートフォンが使いたくて契約したが、使いこなせない」、「スマートフォンで通話を切り忘れて通話料が高額になった」等の利用時のトラブル等に関する相談が多く寄せられており、特に契約当事者が60歳以上のトラブルが増加しています。

そこで、今回のくらしのニュースではスマートフォンの利用に関する相談事例をご紹介しますとともに、トラブルを防ぐためのポイントをご説明します。

相談事例とアドバイス

◆事例1

スマートフォンの機種変更のために店舗へ出向いた。スマートフォンをあまり利用しないので、通話、データ量とも一番安いプランを希望したところ、タブレット端末とセット契約だと言われた。タブレット端末は不要と断ったが、一番安いプランはセット販売のみと言われ申し込みをした。

今日請求書の明細を見たら約2万5千円と高額で驚いた。料金センターに内容を問い合わせたら、スマートフォン、タブレット端末の機器代金や2回線分の事務手数料等だった。料金センターによるとスマートフォンとタブレット端末は別々の契約が可能であることがわかった。店舗での説明が間違っていたので、解約したい。

◇アドバイス

消費者が不要と断っているタブレット端末や光回線、電気等の他のサービスやSDカード等の付属品を複数契約させてトラブルになる事例や、セット契約でなくても契約可能なのに、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をして契約させる事例があります。

契約後に請求の金額を見て、契約時に思っていた金額と違っていただことで初めてトラブルに気づく事例もみられます。

契約書に署名する前に、その契約で発生する料金を改めて確認し、自分が本当に必要だと思ったものだけ契約して、内容がよく分からない契約は断りましょう。



◆事例 2

最近、フィーチャーフォン（ガラケー）からスマートフォンに変更し、友人に電話をかけた。話をしていた時間は10分くらいだったと思うが、翌月の携帯電話料金が2万円と高額になっていた。それまでは4千円程度だったので、不審に思って携帯電話会社に問い合わせたところ、その時の通話時間が8時間になっていた。

友人も自分もスマートフォンの扱いに慣れておらず、話が終わった後もお互いに電話を切る操作をしなかったため通話したままになっていたようだ。請求どおり支払わなければならないか。

◇アドバイス

スマートフォンはフィーチャーフォンと操作方法が大きく異なり、スマホで通話を終わるときには、通話を終了するためのボタンをタップする必要があります。しかし電話を切る操作等の基本的な操作を正しく理解していなかったり、操作に不慣れであったりすることで、事例のようなトラブルに発展してしまうことがあります。

本人の操作ミスによるものであれば、高額な請求どおりに支払わなければならないことがあるので、周りの家族や知人等のスマートフォンを利用している人に聞いたり、携帯電話会社や販売店等が行っているスマートフォン教室などで、通話の方法やメールの送信方法等の基本的な操作をきちんと理解したうえで使用しましょう。



◆事例 3

スマートフォンに「お客様宛に荷物のお届けにあがりましたが、不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください」という内容のSMSが送られてきて、記載されていたURLにアクセスした。その時に何を入力したのかははっきり覚えていないが、氏名などの個人情報を入力して返信してしまったかもしれない。その後、約11万円がキャリア決済（※1）されていて、誰かに勝手に電子マネーが購入されていることが分かった。

※1…携帯電話会社のIDやパスワード等による認証で商品等を購入した代金を、携帯電話の利用料金等と合算して支払うことができる決済方法のこと。携帯電話会社によって名称は異なる。



◇アドバイス

宅配業者を装った偽SMSが送られてきて、メッセージに書かれていたURLをクリックして、偽サイトにアクセスしてしまい、名前やID・パスワード等を入力した結果、キャリア決済などを不正利用されて身に覚えのない請求を受けたり、自分のスマートフォンからSMSが多数送信されて、高額な通信料の請求を受けたりするトラブルが発生しています。

スマートフォンや携帯電話に届いたSMSやメールが宅配便業者からの正式なものかどうかを見分けることは困難です。SMSによる「不在通知」を行っていない宅配便業者もありますので、自分で宅配便業者の正規の電話窓口を調べて問い合わせたり、公式ホームページ等で真偽を確認したりし

て、もし「不在通知」のSMSやメールが届いても、記載されたURLに安易にアクセスしないで無視しましょう。

URLにアクセスして提供元不明の不正なアプリをダウンロードしてインストールすると、自動的にSMSが任意の宛先に送信されるなどの被害に遭うおそれがあります。また、銀行や宅配便業者などを装った偽サイトに誘導されてID・パスワード、暗証番号や認証コード、電話番号等の個人情報の入力を求められるケースもありますが、入力するとキャリア決済などを不正利用されるおそれがあります。万が一URLにアクセスしてしまった場合は、「提供元不明のアプリ」をダウンロードしてインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。



◆事例4

スマートフォンに知らない人からメールが届くようになった。最初は無視していたが、「自分の悩みを聞いてほしい」というメールに返信したところ、お礼にお金を渡すというメールが届いた。アルバイト感覚でできるならと思い、やり取りを始めた。その後、お金を受け取るために必要と言われ、様々な手続き費用を請求されたが、後でお金をもらえると信じて支払った。1回の決済額は5千円、1万円と少額であったが次々に請求され、気がつくと4日間でクレジットカード、電子マネー、現金振込で合計約350万円を支払ってしまっていた。だまされたと思うので返金してほしい。



◇アドバイス

「〇〇円が当選した」、「自分の悩みを聞いてくれたら、お金を渡す」などのSMSやメールに返信すると、お金を受け取るための手続きを装って“利益誘引型のサイト”に誘導され、トラブルになる可能性があります。簡単にお金をもらえるというメールやメッセージが届いても返信しないようにしましょう。

スマートフォンの端末の設定や携帯電話会社のマイページ上の設定で、連絡先に登録していない人からのメール等が届かないようにしたり、通常の受信フォルダと分けたりすることができる場合もあるため、自分の利用状況にあった設定になっているか確認しましょう。

またSNS等のインターネット上で知り合った相手から「メッセージのやりとりで悩みを聞いてくれたらお金をあげる」などと言われてサイトに誘導され、やりとりを続けるためのポイントの購入等でサイトへの支払いが高額になることがあるため、顔の見えない相手とのやりとりは十分に注意するようにしましょう。

もし以上のようなトラブルに遭遇してしまった場合は、すぐに消費生活センターに相談してください。



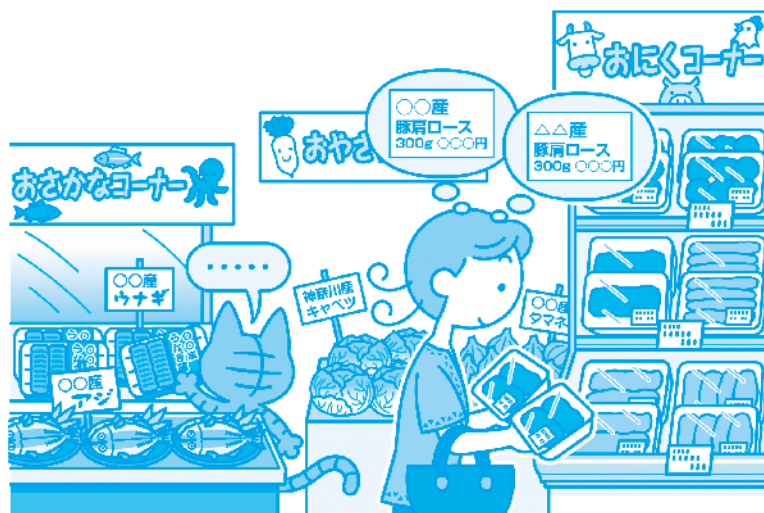
令和3年度商品量目立入検査結果

例年、消費生活センターでは、商取引における適正な計量を確保するため、商品の流通量が増加する中元時期と歳暮時期の年2回、市内のスーパーや生協などが自店で計量し、パック詰め販売している生鮮食料品など（精肉、鮮魚、野菜・果物、惣菜など）を対象に、内容量が表示どおり正しく入っているかどうかを調べる商品量目立入検査を行ってきました。

しかし、今年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、本立入検査を中止いたしました。

量目検査成績

検査戸数	0 戸	不適正戸数	－ 戸	不適正戸数率	－ ％
検査件数	0 件	不適正件数	－ 件	不適正件数率	－ ％



* 不適正戸数とは、不足件数が検査件数の5%を超えた店舗数をいいます。

* 不適正件数とは、量目公差（計量法で定められた不足量の許容範囲）を超えた不足件数をいいます。

（参考）独立行政法人 国民生活センター

- ・スマートフォンに関連する相談 http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/smartphone.html
- ・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 高齢者の相談が増加しています http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180913_1.pdf

イラスト提供：神奈川県2013、いらすとや

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝・休日を除く）

午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土曜日・夜間のご相談は

かながわ中央消費生活センターへ

相談受付時間：月曜から金曜

午前9時30分～午後7時

土曜日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

おかしいなと
おもったら！

い や や

局番なしの

188

最寄りの相談窓口につながります!!