

くらしの情報がわさき



令和4年
冬号

- 特集記事
スマホライフ満足していますか?・・・P1・2
- いまどき相談事例 P3
- 第4期消費生活サポーター
養成講座お知らせ 他 P4

いまどき
相談事例

一方的に送りつけられた商品の代金は支払い不要!

国際ロマンス詐欺!? SNSで知り合った人に暗号資産(仮想通貨)を使った投資を勧められた

発行 川崎市消費者行政センター

スマホライフ満足していますか?

電気通信サービス向上推進協議会 明神 浩

これからスマホを新規購入、機種変更、契約変更しようとしている方に、スマホの利用に満足できて、トラブルにあわないようにするためのちょっとした着眼点をお伝えします。

自分にフィットして目的をかなえるものを使おう

お店や待ち合わせ場所など目的地を探すとき、仲間と連絡する時など、アプリを便利に使っていると思いますが、自分にフィットしたスマホを使っていますか?ゴルフなどのスポーツも上達レベルに合わせてクラブなどの用品を使い分けています。自分の目的に合ったスマホを使うと「買ってよかった」と思い、満足感が高くなります。最初に自分の目的を考えてから購入を検討すると、案外トラブルも少ないものです。

通信会社と販売店を選ぼう

通信会社には、NTTドコモ、au、ソフトバンク、楽天モバイルの大手通信会社と、格安スマホや格安SIMを販売しているMVNO（ビックローブ、ニフティなど）があります。それぞれの通信会社の商品やサポートは異なっています。大手通信会社の販売は、販売店（ドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップ、楽天ショップ）で、大手通信会社から商品を仕入れて代理店が行っています。MVNOは、ネット販売が主です。ショップの雰囲気や販売員の対応など、自分がいいと思うショップを選ぶと、困ったときも安心できます。



MVNO：仮想移動体通信事業者（MNO から設備を借り、サービス提供している事業者）

困ったときのためにサポートを確認しておこう



スマホの破損や紛失などのトラブル、スマホの操作やアプリの利用方法を問合せたい時があると思います。各社で問合せに対応するサポート体制やサポート内容が違っていますので、最初に確認することをお薦めします。お客様の問合せの対応として、大手通信会社はショップや電話、メール、チャットなど様々な方法で対応してくれますが、MVNOは価格が安い分、メールやチャットのみの対応になります。自分が必要なサポートを提供する通信会社を選んでおくと、備え万全、安心できます。

OS、機種、通信を選ぼう

OSや機種によって、手に持った時のフィット感や操作感、使える機能に特徴があります。主流のOSには、アップルのiOS、グーグルのAndroidがあり、大手通信会社によってカスタマイズ（仕様変更）されているため、たとえ同じ機種でも見た目や使い方が違ってきます。MVNOはOSメーカーの仕様のため、一律同じです。主な通信には、4Gと5Gがあり、国は通信環境の5G化を推進しています。5Gはメディアで宣伝されるように、通信速度が速くサクサク表示できるのですが、今は利用エリアが限られ、通信料や機種の価格も高いようです。普段使いでしたら、4Gも十分速いので、ショップで速度を体感してみるといいかもしれません。好きなOSと機種を選ぶと愛着も生まれ、使い心地がいいものです。

OS：スマホなどを動作させる基本のソフトウェア

使えるサービスと価格を検討しよう

「自分のしたいことは何なのか？」「それに出せるお金は？」を考えたからサービスを選ぶといいでしょう。大手通信会社は、廉価プランと通常プランを用意していますが、廉価プランでは購入できる機種、サポート（チャットのみ）が制限されています。料金は、初期費用（機種代、手数料等）と月払い（通信料、各種サービス利用料、アプリ使用料）、解約料（他社乗り換えなど）がありますので、用意できる金額に収まるようにすれば、金銭的に負担なく過ごせます。

スマホは色々なことができますが、利用目的を決めてから、通信会社・プラン、OS・機種、サービス・価格を順序よく決めると、達成感と満足感が得られるでしょう。必要なサービスを選択して使いこなせないと、不要なサービスに入ってしまったら、利用の際のトラブルに発展することもあります。こうした通信の知識をもちつつ、不明なところは店頭のスタッフに十分確認し、納得を得た上で契約しましょう。また、契約書類は、書面で交付してもらい、後で確認できるようにしておくといでしょう。心地よいスマホライフを！





いまだき
相談事例 1

一方的に送りつけられた商品の代金は 支払い不要!

●相談事例

同居の母親あてに、知らない事業者から「海産物を買わないか」と何度も電話がかかってくるが、いつも断っていた。先ほど、海産物が届いたので、何も知らない自分が受け取ってしまった。中には請求書が入っている。母は注文していないと言うが、支払わなければならないか。

●アドバイス

- 注文していない商品を一方的に送りつけられ、代金の支払いを求められる相談が寄せられています。
- 特定商取引法が令和3年7月に改正され、注文や契約をしていないのに、一方的に送りつけられた商品は、ネガティブオプションとして、直ちに処分することができるようになりました。
- 一方的に送りつけられた商品の代金は払う必要はありません。
- ただし、送りつけられたと思っても、実は贈答品だったということもあります。まずは家族などに心当たりがないか確認してみましょう。また、注文したことを忘れていないか思い返してみましょう。
- 事前に電話があった場合は、消費者が承諾していないと言っても、事業者は承諾したと主張する場合もあるので注意が必要です。届いた商品は受取拒否をして、送り状等で事業者の連絡先がわかれば、「申し込んでいない」と申し出ておきましょう。それでも事業者が契約を主張する場合は、「クーリング・オフ」を書面で申し出ておくといでしょう。
- 身に覚えのない商品が届いた場合には、消費者行政センターにご相談ください。



いまだき
相談事例 2

国際ロマンス詐欺!? SNSで知り合った人に 暗号資産(仮想通貨)を使った投資を勧められた

●相談事例

SNSで知り合った外国人男性と仲良くなった。ある時、「二人の将来のために資産を運用しないか」と誘われ、男性の勧める暗号資産交換業者のサイトに登録し、10万円で暗号資産を購入した。その後、海外の投資サイトが儲かるからと言われて、暗号資産を移動した。その後も、暗号資産の購入と移動を繰り返して合計300万円を送金した。投資サイトの運用高は660万円になったので、出金したいと手続きをしたが出金できず、男性とも連絡が取れなくなった。詐欺ではないかと思うので、返金してほしい。

●アドバイス

- SNS、マッチングアプリ等で知り合った人に「儲かる」と勧められて暗号資産の投資をしたが、出金できない、投資した後、相手と連絡が取れないという相談が寄せられています。
- 外国人を自称する、結婚をほのめかすなど国際ロマンス詐欺の可能性がります。
- 出金できなくなるケースでは、海外の投資サイト自体が架空のものである可能性があり、勧誘者や事業者と連絡が取れなくなると被害を回復することは困難です。
- 暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が必要です。取引を行う前に、金融庁のウェブサイト登録業者であるかを必ず確認しましょう。
- 暗号資産の取引にはリスクが伴うことを十分に理解しましょう。
- 不審な勧誘にあった場合には、消費者行政センターにご相談ください。

地域の消費者トラブル、きづいてつなごう

第4期 消費生活サポーター養成講座

消費生活サポーターとは？

地域において、消費生活に関する見守りや知識を広げる担い手として、ご自身のライフスタイルや経験に合わせ、ボランティアとして活動していただくサポーターのことです。

参加無料

受講者募集

対象者 市内在住・在勤・在学の18歳以上（令和4年3月末現在）の方
※サポーターに登録していただくためには、全2回の講座を受講していただく必要があります。

申込方法 電話またはWEBで、氏名・住所・連絡先等をお知らせください。
TEL 03-6263-8778（平日10:00～17:00）
URL: <https://kawasaki-support.net>

申込締切 2/3（木）まで **定員** 50名（お申込先着順） **費用** 無料



1回目

2月11日（金・祝） 13時30分～16時35分

2回目

2月26日（土） 13時30分～16時35分

会場 **てくのかわさき展示場**



申し込みに関するお問合せ：運営事務局（SBSプロモーション首都圏支社） TEL 03-6263-8778（平日10:00～17:00）
講座内容に関するお問合せ：川崎市消費者行政センター TEL 044-200-3864（平日8:30～17:15）



消費者行政センターキャラクター
てるみ～にゃ

おしえて てるみ～にゃ 「エシカル消費」ってなに？

「エシカル（ethical=倫理的な）消費」とは、環境や社会問題の解決に貢献できる商品を購入することを指します。川崎市では、消費者一人一人が課題に気づき、消費活動を通じて、行動を起こしていく「エシカル消費」を推進しています。

エシカル消費の一步

①商品のストーリーを知る

その商品が生産される際に、生産者の生活や環境への配慮について、想像したことがありますか。

単に値段の安さだけでなく、その商品の生産された背景を想像し、消費者として、かきこい商品選択を行うことがよりよい社会の循環をつくりまします。

②ムダにしない

食品ロス、気にしたことがありますか。食品の生産や廃棄には、多くのエネルギーを必要とし、地球環境に負荷をかけます。

「必要な量だけ買う・注文する」というエシカルな消費行動を心掛けてみませんか。

③消費者トラブルはすぐに相談

消費生活のトラブルに巻き込まれてしまった時は、消費者行政センターに相談しましょう。

解決のアドバイスをもらえるだけでなく、センターで皆さんからの情報を集約することにより、未来のトラブル防止に繋がっていきます。

消費者が、地域の人々、これから生まれてくる子どもたち、地球環境、エネルギー、資源、経済のことなどを考えて、消費活動を行っていくことが大切です。（「消費者市民社会」といいます。）



◀川崎市の公式YouTubeで、てるみ～にゃが「消費者が地球のためにできること」を紹介しています。ぜひご覧ください。



くらしの情報かわさき

令和4年冬号 2022年（令和4年）1月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

消費生活に関する情報は、消費者行政センターホームページでも提供しています。



キャラクターデザイン…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索