



くらしのフレッシュ便



(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

相談ファイル

格安スマホ（スマートフォン）の契約トラブルを防ぐために

《相談内容》

ショップで「月3000円で使えるスマートフォンがある」と説明を受け契約した。しかし、後日支払額を確認したところ、様々なオプションサービスが付与されていたため、説明時の金額とは大きく異なる14000円を請求されていた。高額なため、解約したい。(50代女性)



《アドバイス》

相談の途中で、販売店から相談者に説明不足との謝罪が電話であり、販売店側からより少額なプランの申し出があったため、相談を終了しました。

近年、いわゆる“格安スマホ”などの携帯電話を利用する方が増えていますが、それに関するトラブル件数も増加しています。特に、今までどおりのサービスが安く受けられると思っていたのに、実際はサービス内容が違っていったというトラブルが目立ちます。格安スマホ会社の料金設定は比較的安価ですが、自分が契約しようとしているサービスの内容を十分に理解し、今まで契約していた携帯電話会社と違う点もあることに注意して利用することが大切です。具体的には、以下の点に注意するようにしましょう。

～トラブル防止のために～

- 1.自分の現在の利用状況を確認した上で、ホームページやパンフレット等で、格安スマホ会社が提供しているサービスを確認しましょう
- 2.今まで使っていたスマートフォンなどの端末を引き続き使えるかどうか確認しましょう
- 3.中古端末を購入する場合、「ネットワーク利用制限」対象の端末ではないか確認しましょう
- 4.格安スマホ会社の回線を利用するための手続きと、利用開始日を確認しましょう
- 5.トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

生活情報ファイル

遊具による子供の事故に注意しましょう

春になり、暖かくなると、公園等で遊ぶ機会も増えてくると思います。しかし、遊具で遊んでいる時に重大な事故が起きることもあります。利用者や見守る人が注意をすることで避けられる事故も多くあるため、以下のポイントに注意するようにしましょう。

- (1) 施設や遊具の対象年齢を守りましょう
- (2) 幼児には必ず保護者が付き添いましょう
- (3) 子供の服装や持ち物に注意しましょう
- (4) 遊具ごとの使い方を守らせましょう
- (5) 遊具を使う順番待ちでは、ふざけて周りの人を押ししたり突き飛ばしたりしないようにさせましょう
- (6) 天候にも気を付けましょう
- (7) 遊具の不具合や破損を見付けたら、利用を控え、管理者に連絡しましょう

試してみよう、消費者力！第2回（平成30年度）

Q.IP 電話について述べた文のうち、適切なものがいくつあるか選びなさい。

- (ア) IP 網と呼ばれる電話回線を利用している。
- (イ) 050 で始まる IP 電話は緊急通報（110 番，119 番）ができない。
- (ウ) 同じ IP 電話会社同士の通話であれば無料で利用することができる。
- (エ) ルーターなどの通信機器のセキュリティ対策ソフトやソフトウェアのセキュリティ対策は、電話なので不要である。

1. 1つ 2. 2つ 3. 3つ 4. 4つ

【第14回消費者力検定（平成29年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

ご存知ですか？美容医療クーリング・オフについて

近年、脱毛やプチ整形等で身近になりつつある美容医療サービスですが、同時に施術によるトラブルも問題となっています。平成29年12月からは、特定商取引に関する法律等の改正により、特定継続的役務提供の要件に該当する美容医療サービスについてもクーリング・オフなどが可能になりました。トラブルを防ぐために注意すべきポイントは以下の通りです。

1. クリニックのホームページ等の記載だけで判断せず、情報を収集しましょう。

広告やホームページ等に記載されている内容だけで判断せず、他の医療機関等において、効果やリスク等について十分知るようにしましょう。広告の中には嘘や大げさな表現が含まれていたり、リスクやデメリットの記載が不十分であったりする場合があります。特に術前術後の写真等は、その施術を受ければ誰でも同じような効果を期待させるようなものもありますが、施術の効果は個人差があることの認識が必要です。

2. 書面等で契約内容を確認し、その内容を理解し納得できるまで医師から説明を受けましょう。

情報を収集した上で選んだクリニックでは、契約書等で契約内容を十分に確認しましょう。その際、自分の希望と合っているか、リスクはどの程度あるのか、その他、自分にとって不利な点はないか等、内容を十分に理解・検討して納得した上で、施術を受けるかどうかを決めましょう。

3. 即日施術や、本来は保険適用となる施術に対し高額な施術を強く勧める等、問題のある勧誘をするクリニックとは契約しないようにしましょう。

今回の改正では、即日施術等はクーリング・オフの対象にならないため、注意が必要です。また、高額な施術を勧めたり、契約時に嘘の申告をさせたりといった迷惑な勧誘をするクリニックとのトラブルも寄せられています。後悔しないために、時間を置いて本当にその施術を受ける必要があるか、施術内容が自分の求めるものか等について、冷静に判断してください。

4. 困ったときは、一人で抱え込まないようにしましょう。

クリニックとトラブルになった場合には、消費生活センター等に相談しましょう。

「試してみよう、消費者力！第2回」解答と解説

⇒(ア) (イ) (ウ) が適切。IP 電話とは音声信号がインターネットを通過できるデータに変換され、IP 網と呼ばれる電話回線を利用する電話サービス。同じ IP 電話会社同士の通話料は無料になるが、050 で始まる IP 電話は緊急通報の利用はできない。通信機器のセキュリティ対策やソフトウェアのセキュリティ対策が不十分な場合、第三者に不正利用されて高額な国際電話料金の請求が発生する問題が確認されているので対策が必要である。（正解－3）

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1 階 Tel 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変わっていただいて構いません)

〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)〇階 Tel 08XX-XXXX-XXXX