



# くらしのほっと通信

こんなはずじゃなかつた…

## 高齢者のスマホ 契約トラブル多発中！

今より安くなるって  
言われたのに…

あれ？どうやるんだろう  
操作がわからない…

安くなる？

「安くなる」とすすめられた  
プランで契約したら、逆に  
高額になった

### ケース 1

格安通信会社のプランに変更  
したはずが、新規の契約と2回線  
になっていた

### ケース 2

言われるままに契約したら、他  
サービスとセットになっていた

※必要のないWi-Fiの契約がつい  
ていた。

※電気の契約がセットになってい  
て電力会社が変わってしまった。

お得な  
キャンペーン？

1円でスマホを買ったが、  
2年後に返却を求められ、  
断ったら高額請求された

しば  
高額なプランや期間の縛り、ス  
マホの返却など、複雑な条件の  
契約になっていた

キャッシュバックがある  
と言われたが、手続き後、  
**対象外**と断られた

申請期間や受取期間が限定さ  
れていたり、オプションプラン  
の契約など、細かい条件がつ  
いていた

簡単・便利？

「簡単」とすすめられたが、  
メールも電話も操作できな  
いので、返品したい

操作が難しいという理由で返品  
はできません  
いわゆる「ガラケー」タイプの携  
帯電話も検討しましょう

### オプションサービスについて

※動画配信・セキュリティサービスなど

■無料期間を過ぎると自動的に  
有料契約になります。契約書  
をしっかり確認しましょう。

■すべてが不要とは限りません。  
じっくり検討・選択しましょう。

★内容がよくわからない契約は、きっぱり断りましょう

★いろいろ試して自分にあった携帯電話を選びましょう

# スマホに届いたメール、かかってきた電話に注意!

## 詐欺的なメールからのトラブルが発生しています



こんな内容に  
注意!

○○銀行[緊急]不正利用を検知しました  
△△証券[重要]ご登録情報の確認と更新のお願い

相手に連絡せず無視してください。不安な場合はメールに書かれている連絡先ではなく、事業者の代表番号に問い合わせましょう。

## +で始まる国際電話を利用した特殊詐欺にも気をつけて

こんなセリフに  
注意!

「警察です。あなたに容疑がかかっているので、捜査に協力してください」  
「この電話はまもなく使用できなくなります」

トラブル防止のために国際電話を利用停止できます。契約している通信会社にお問い合わせください。  
【固定電話の場合は、国際電話不取扱受付センター ☎ 0120-210364】

## STOP! カスタマーハラスメント

以下の行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。



カスタマーハラスメントとは:顧客等からのクレーム・言動のうち、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるなどの著しい迷惑行為であって、労働者の就業環境を害するもの。

## 行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

### 事例① 強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

### 事例② 恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてください。

1 ひと呼吸、  
置きましょう!

2 言いたいこと、要求したいこと  
を「明確に」、そして「理由」を  
丁寧に伝えましょう!

3 事業者の説明も  
聞きましょう!

お客様も働く人も、  
お互いに尊重しあう社会へ

## 利用のご案内

消費生活  
相談

☎ 052-222-9671

●月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)  
●9:00～16:15  
※平日の昼や土曜日はつながりにくい場合があります

消費者  
ホットライン

局番  
なしの  
188

●年末年始を除く毎日

い や や!  
お近くの  
消費生活相談窓口に  
つながります

ぐらしの情報プラザ

ぐらしに役立つ  
幅広い情報を提供しています

開館  
時間

●月～土曜日  
●9:00～17:00

祝休日、年末年始を除く

☎ 052-222-9677

X(Twitter)でも  
情報発信中!

## 名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階

TEL(052)222-9679 FAX(052)222-9678

URL <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

名古屋市消費生活センター 検索



チラシの内容の無断転載をお断りします

2026年1月発行