

東京くらしねっと

今月の話題 スマートフォンをトラブルなく利用するために

安全シグナル 「浴室での事故」に気をつけましょう!

相談の窓口から サブスクリプションサービス(サブスク)の解約トラブルが増えています



東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内

受付時間 月曜～土曜
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

☎ 03-3235-1155

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 局番なし 188

東京の消費生活に関する情報サイト 東京くらしWEB

検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



スマートフォンを

トラブルなく利用するために

総務省総合通信基盤局消費者行政第一課

たけ うち ふみ お
竹内 史生

スマートフォン（スマホ）の普及が拡大しています。

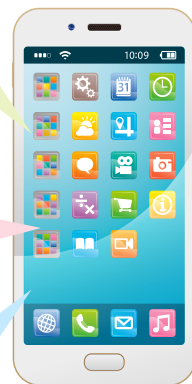
便利そうだけれど、従来の携帯電話（ガラケー）から変更するときになくなるのか、難しそうだと感じている方もいるかもしれません。

そこで、スマホをトラブルなく利用するために、主に契約について、事前のちょっとした知識をQ&A方式でご紹介します。



スマートフォンとは

スマートフォン（スマホ）は高性能で多機能な「通話機能付き小型パソコン」と考えましょう。



ツール パソコンをベースに電話機能を加えたもの。
アプリ（用語①）を入れることで機能追加が可能。

画面 画面が大きく、動画なども見やすい。

操作 画面を指で操作する
タッチパネル方式。

その他
スマホは…

- パソコンと同様、さまざまなウェブサイトが自由に見られる。
- 通話や通信だけでなく、電子マネーなどの決済手段としても利用されている。
- 操作をしていないときでもアプリの更新などで通信していることがある。

「スマートフォン・タブレットなどインターネットを安全に利用するために トラブル対策ブック アクティブシニア対象」（総務省 総合通信基盤局）を基に作成

スマホで通話やインターネットを使うには電気通信サービスの契約が必要です。

スマホをトラブルなく利用するために

Q スマホを契約するときは、どのような点を確認すればいいの？

契約時には、契約先となる事業者名、契約内容、利用料金、解約条件などをよく確認しましょう。

また、事業者には、契約書面を交付することが義務付けられています。後日、確認ができるよう書面をしっかりと保存しましょう。

Q スマホの新規契約をするためには、身分証明書を見せなければならぬの？

携帯電話不正利用防止法は、スマホを契約するときやレンタルするときに、本人確認を義務付けています。そのため、本人確認の手段として、運転免許証やパスポート、マイナンバーカードといった顔写真付きの公的身分証明書の提示等が必要です。

Q 格安スマホとは、どのようなサービスなの？

格安スマホとは、携帯会社のネットワークを利用して、比較的安価に提供されるスマホ向けサービスです。主に通信容量や通信速度に

用語

- ①**アプリ**…アプリケーションの略で、OS（用語⑤）上にインストールして利用するソフトウェアのこと。ウェブサイトを見るのに使うブラウザもアプリの一種。
- ②**MNP**…携帯電話（スマホ・ガラケー）の利用者が携帯会社を変更した場合に、電話番号はそのまま変更後の携帯会社のサービスを利用できる制度。
- ③**キャリアメール**…NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルが、〇〇@docomo.ne.jp、△△@ezweb.ne.jp、□□@softbank.ne.jp、●●@rakumail.jpなどのアドレスで提供するメールサービス。
- ④**SIM**…携帯会社が発行するICカードで、電話番号などの情報が記録されており、携帯電話端末をネットワークに接続する際の認証に用いる。SIMロックとは、特定のSIMに対してのみ動作するように設定された端末上の制限のこと。
- ⑤**OS**…コンピュータやスマホを動かすための基本的なソフトウェアのこと。

制限を設ける代わりに料金を抑えるなどしています。サービスの内容や条件は事業者によって異なりますので、契約の際は詳細をよく確認するようにしましょう。

また、データ通信料が一定額で収まるプラン（データ定額制プラン）でも、通信によっては定額の対象外となる場合があるので、契約時に確認が必要です。

Q スマホのデータ通信料って何？

ウェブサイト閲覧や動画視聴をしたり、音楽ファイルをダウンロードしたり、電子メールを送受信する場合に発生する料金です。契約時にデータ通信に関する説明を受けることや、携帯会社のカタログ、ホームページなどで確認することが必要です。

初期契約解除制度って、どんな制度なの？
スマホなどの一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間※が経過するまでは、事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。
※サービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間。

Q スマホには契約期間があるの？
変更や解約をする場合は、違約金がかかるの？
プランによっては、一定期間の継続利用を条件に料金が安くなっている場合があります。更新月以外の解約は、違約金が請求されることがあります。

Q 自分にあった料金プランを選ぶにはどうしたらいいの？
動画やゲームの利用時間や通話時間など、どのような使い方をするか考えて、適切なデータ容量の料金プランや、「通話かけ放題」などのオプションを契約しましょう。

また、契約後も実際の使い方を踏まえてプランの見直しをしましょう。

総務省「携帯電話ポータルサイト」では、料金プランの見直し方、携帯会社乗換えのチェックポイント、スマホを選ぶ際のアドバイスなどが分かりやすくまとめられていますので、下記のQRからアクセスし、ぜひご利用ください。



Q 電話番号などを変えずに携帯会社を乗り換えられるの？

◆電話番号の持ち運び（MNP（用語②））という仕組みを使うと、

今の電話番号をそのまま使うことができます。

◆キャリアメール（用語③）の持ち運びという仕組みを使うと、今のメールアドレスをそのまま使うことができます。ただし、乗換え前と乗換え後では利用できる機能が異なる場合があります。

◆今お使いの携帯電話（スマホ・ガラケー）のまま、契約の携帯会社だけを変えることができます。ただし、SIM（用語④）ロックという制限がかかっている場合は、制限を解除する手続きが必要になります。

◆電子マネーなど引き継がないものもあります。

それぞれの手続きの詳細は、お使いのサービスを提供している携帯会社に確認してください。

Q セキュリティやプライバシー上の危険はないの？対策は必要なの？

スマホでは、ブラウザを使用したインターネットの利用やアプリを通じて個人情報の流出などの恐れがあります。そのため、利用者自身が情報セキュリティ対策をとることが必要です。

スマホは、OS（用語⑤）の更新（アップデート）が必要です。更

新の通知が来たら、速やかにインストールしましょう。電気通信事業者などはスマホ向けのセキュリティ対策サービスを提供しています。利用するアプリは信頼できるアプリケーション・マーケットから入手し、常に最新の状態にアップデートしましょう。

Q まったく身に覚えのない料金請求のメールが何度も届くのですが、支払う必要はあるの？

まったく契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。身に覚えのない請求のメールは無視しましょう。不安を感じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。(消費者ホットライン ☎188)

Q 身に覚えのないメールを受信してしまった場合には、どうすればいいの？

- 基本の対処法3つを守りましょう。
- ① メールを開かない
 - ② メールに記載されたURLをクリックしない
 - ③ 個人情報を入力しない

Q 迷惑メールを受信しないようにするためにどうしたらいいの？

基本の対処法3つを守りましょう。

① メールアドレスを安易に公表しない

② 不用意にサイトの利用に同意(登録)しない

③ 推測されにくいメールアドレスを使う

また、携帯会社などが提供する迷惑メール対策サービスを利用することも有効です。

この他にも、総務省のホームページ「電気通信サービスQ&A」にて、役立つ知識をご紹介します。

電気通信事業法の消費者保護ルールの最新の動向について

令和4年7月1日から、電気通信サービスに関する消費者保護ルールが変わりました。①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化しました。

いずれも詳しい内容を「電気通信消費者情報コーナー」でご紹介しています。ぜひご覧ください。



[次号の今月の話題は「冬の省エネ対策」についてです。]



安全
シグナル

「浴室での事故」に気をつけましょう！

浴室では、洗い場の床で滑る、浴槽のふちや段差に足を引っかけるなど、大きなケガに発展する事故が多発しています。また、浴槽で溺れるケースも高齢になるにしたがって多くみられます。



●こんな事故が起きています！

- ① うたたねをして溺れそうになった。(90代前半)※1
- ② 浴槽のふちが高いので足を引っかけて転倒しそうになった。(70代前半)※1
- ③ 浴室の床で転んでしまい右足の膝と腰を痛めてしまった。せっけんが床に落ちていたのが原因だった。(70代後半)※1
- ④ ふたの上にベビーバスを置いて使っていたらふたがずれて湯船に落ちた。※2

●事故防止のポイント

- 熱い湯、長風呂は危険が増すので注意しましょう。※3
- 浴室では、足元に注意するなど慎重な動作が大切です。※2
- 床に残ったせっけんやシャンプーなどの泡はしっかりと流しましょう。
- 浴槽のふたは人が乗るようにはできていません。子供を遊ばせたり、置いたりすると、大変危険です。※2

[参考HP] ※1 東京くらしWEB ヒヤリ・ハットレポート No.14 「高齢者の家庭内事故防止見守りガイド」
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/publication/documents/hiyari14_all_2.pdf
※2 東京くらしWEB ヒヤリ・ハットレポート No.4 「お風呂・トイレの危険事故防止ガイド」
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/hiyarihat/documents/bath_pamph.pdf
※3 東京都監察医務院 「東京都23区における入浴中の死亡者数の推移」
<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kansatsu/oshirase/nyuyokuchu.html>

問い合わせ 東京都生活文化スポーツ局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3082

「くらしフェスタ東京2022」を開催します!

持続可能な
やさしい
未来へ

くらしフェスタ東京2022

10月は東京都
消費者月間です

知って得する情報満載!
おとなから子どもまで楽しめるイベントです。
楽しく消費生活について学びましょう!
皆様のご参加お待ちしております!

参加無料



メインシンポジウム

録画配信 申込不要

10月12日(水)～11月11日(金)



もうけ話が トラブルに?

～みんなで知って防ごう
消費者トラブル～

講師/菊地 幸夫さん(弁護士)



WEB交流フェスタ2022

●ホームページ公開期間

10月21日(金)～2023年1月20日(金)

- ★出展団体からのお得な情報をチェックしよう!
- ★クイズラリーに応募して図書券を当てよう!
- ★エシカル素材を使ったワークショップに参加しよう!



東京のがんばる農業応援企画

食と農セミナー

ライブ配信 要申込

12月10日(土) 14:00～16:00

持続可能な「食」と「農」とは
～「食べる」から考える私たちの未来～

講師/下川 哲さん(早稲田大学政治経済学術院准教授)

申込締切日 11月30日(水)

共催:東京都農業経営者クラブ/一般社団法人東京都農業会議/
公益財団法人東京都農林水産振興財団



地域会場

会場受講 ライブ配信 要申込/抽選 フードドライブ

多摩会場 10月25日(火) 11:00～12:00

多摩から発信～持続可能なやさしい未来へ

ごみ収集の現場からみた“ごみ育”

講師/滝沢 秀一さん(お笑い芸人兼ごみ清掃員)

申込締切日 10月14日(金)



八王子会場 11月25日(金) 14:00～16:00

SDGsを日常生活に取り込んでみよう!

講師/マリカ先生(SDGs講師) 共催/八王子市

申込締切日 11月14日(月)



エコプログラム

録画配信 申込不要

2023年1月16日(月)～2月15日(水)

東京を知ろう!
～エコツーリズムでつなぐ自然と文化～

講師/海津 ゆりえさん
(文教大学国際学部教授)



新型コロナウイルス感染症の感染状況等により、イベントが中止・変更になる場合があります。

問い合わせ

東京都消費者月間実行委員会事務局

東京都新宿区神楽河岸1-1
セントラルプラザ17F 東京都消費生活総合センター内

☎03-3267-5788 (月～金)10:00～16:00

くらしフェスタ東京2022のホームページをご覧ください。

くらしフェスタ東京2022 検索 <http://kurashifesta-tokyo.org>

facebook 「くらしフェスタ東京」で検索

Twitter アカウントは「@kurashifes_tyjo」です

E-mail info@kurashifesta-tokyo.org





講座案内

受講無料

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 当日の参加申し込み不可
- 定員がある講座については：応募者多数の場合は抽選、定員に満たない場合は締切日以降も受付

～シニア・ミドルのみなさまへ～

楽しみながら学ぶ暮らしの連続講座



自分と家族の人生100年時代の暮らしに備える、お役立ち情報満載の消費生活講座です。皆様のご参加をお待ちしております。

番号	テーマ	講師
1	自立できなくなった時のために早めの備えを ～エンディングノートの活用～	一般社団法人 シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり 氏
2	多様化する葬儀とお墓 ～最近の葬儀とお墓事情～	一般社団法人 シニア生活文化研究所 代表理事 小谷 みどり 氏
3	便乗商法にご用心！ ～それ、大丈夫？ 騙されていませんか？～	弁護士 瀬戸 和宏 氏
4	高齢期の健康づくり ～フレイル予防で心も身体も健康に～	東京都健康長寿医療センター研究所 主任研究員 博士（スポーツ医学） 清野 諭 氏
5	賢い遺言書の書き方と相続の考え方 ～相続トラブルを避けるために～	司法書士村山澄江事務所 代表 司法書士 村山 澄江 氏
6	知っておきたいキャッシュレス決済 ～最近の動向と使い方のポイント～	山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏
7	デジタル遺品の探しかた、しまいかた、残しかた	日本デジタル終活協会代表理事 弁護士 伊勢田 篤史 氏
8	インターネットとスマートフォンの安心・安全な使い方	一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 氏
9	定年退職後のライフプラン ～充実したセカンドライフを送るために～ 40・50代対象	公益財団法人生命保険文化センター 山口 良司 氏
10	セカンドライフと生命保険 ～高齢期の生活設計を考える～ 60歳以上対象	公益財団法人生命保険文化センター 山口 良司 氏

※1回のみの受講も可能。 ※各回90分程度。

受講方法 オンライン (YouTube)、定員なし ※申込必須。配信前日までに視聴用URLをお知らせ

配信期間 **10月11日(火) 正午 から 10月31日(月) 正午まで** **申込締切** **9月25日(日) 受信有効**



申込方法 **電子申請** **東京都 募集中の講座** **検索Q** <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabитай/koza/center/renzoku220803.html>

食育講座

講座	講師	日時
毎日の食卓に 新鮮な食材を！ 知って味わう「地産地消」	株式会社エマリコにたち 代表取締役 菱沼 勇介 氏	9月30日(金) 正午 ～ 10月11日(火) 正午 ●定員なし ●オンライン(YouTube) ●申込締切 9月19日(月) 受信有効 配信前日までに、メールにて視聴用URLをお知らせ

申込方法 **電子申請** **東京都 募集中の講座** **検索Q** <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabитай/koza/info.html>



問い合わせ

東京都多摩消費生活センター ☎042-522-5119
立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階

実験実習講座

講座	講師	会場・日時
暮らしの中の省エネ ～節電、何から、どうやって？～	東京都消費生活 総合センター 技術支援担当職員	①飯田橋会場(消費生活総合センター) 10月20日(木) 13:30～16:00 ●定員 50名 ●会場受講 ●申込締切 10月6日(木) 受信有効 10/17(月) までに、メールにて 抽選結果を通知 ②立川会場(多摩消費生活センター) 10月6日(木) 13:30～16:00 ●定員 30名 ●会場受講 ●申込締切 9月22日(木) 受信有効 10/3(月) までに、メールにて 抽選結果を通知
安全でおいしい水 あなたならどれを選びますか？ ～水道水、浄水、 ミネラルウォーターなど～	東京都消費生活 総合センター 技術支援担当職員	11月17日(木) 13:30～16:00 ●定員 50名 ●会場受講 ●申込締切 11月3日(木) 受信有効 11/14(月) までに、メールにて 抽選結果を通知 11月10日(木) 13:30～16:00 ●定員 30名 ●会場受講 ●申込締切 10月27日(木) 受信有効 11/7(月) までに、メールにて 抽選結果を通知

申込方法 **電子申請** **東京都 募集中の講座** **検索Q** <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabитай/koza/info.html>



①飯田橋会場 問い合わせ

東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当
新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ☎03-3235-1157

②立川会場 問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座担当
立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階 ☎042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。 ※新型コロナウイルス感染症の感染状況等により、講座が中止・変更(オンライン開催)になる場合があります。
※実験実習講座がオンライン開催の場合にはMicrosoft Teamsを利用します。



お知らせ

高齢者悪質商法被害防止キャンペーン

～9月は関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン月間です～

皆さんの見守りや声掛けで悪質商法の被害から

高齢者を守ることができます。

高齢者の皆さん、「あれ？」と思ったらまず身近な人に相談しましょう。

キャンペーン期間中には、都内各施設でのポスターの掲示、

リーフレットの配布などの啓発活動や特別相談を実施します。



「あれっ? おかしいな?」と思ったら、 ためらわず相談! 悪質商法をみんなで防止!

- 点検商法……契約を迫られてもその場で判断しない。少しでもおかしいと思ったら、相談する。
- 通販トラブル……定期購入が条件? 注文する前に購入・返品条件を確認する。
- インターネット接続回線の契約トラブル……事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- 架空・不当請求……身に覚えのない請求! 相手の電話番号が記載されていても、絶対に連絡しない。
- 訪問購入(押し買い)……売るつもりのない品物の売却を迫られたら、きっぱりと断る。

高齢者被害特別相談の実施

日時 9月12日(月)・13日(火)・14日(水) 9:00～17:00

電話&来所で受付

- 高齢者の消費者被害のご相談は > 高齢者被害110番 ☎03-3235-3366
- ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー等からの通報・問い合わせは > 高齢消費者見守りホットライン ☎03-3235-1334

場所 東京都消費生活総合センター 相談課 〈最寄駅〉JR 飯田橋駅西口/地下鉄各線飯田橋駅B2b出口

※新型コロナウイルス感染症の感染状況等により、来所相談を中止する場合があります。

- キャンペーン詳細は、右記のURLから [HP](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/campaign/kourei_press.html) https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/campaign/kourei_press.html

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎03-3235-1157



悪質商法被害防止出前講座 ～講師を無料で派遣します～

高齢者見守り人材向け講座

対象 ケアマネジャー、介護事業者、民生委員、配送事業者など地域の見守り役の方々

内容 高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法、見守りのポイント、被害発見時の対応など

問い合わせ (公社)全国消費生活相談員協会
☎03-5614-0635

高齢者向け講座

対象 町会、自治会、老人クラブなど

内容 高齢者を狙う悪質商法の手口、介護保険制度と介護サービス、くらしの中の危険(ヒヤリ・ハット)など

問い合わせ 東京都消費生活総合センター
活動推進課 協働連携事業担当
☎03-3235-4167

東京くらしねっと 令和4年度 読者アンケートにご協力ください

「東京くらしねっと」をご愛読いただき、ありがとうございます。より良い誌面づくりのため、皆様の声をお聞かせください。

回答方法 電子申請にて受け付け。下記のサイト(東京都共同電子申請・届出サービス)からご回答ください。

「東京共同電子申請・届出サービス (<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/navi/index.html>)」

➡「東京都へ申請」➡「消費生活情報誌「東京くらしねっと」読者アンケート」

<https://www.shinsei.elg-front.jp/tokyo2/uketsuke/form.do?id=1656900492202>



実施期間 令和4年10月31日(月)まで

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 「東京くらしねっと」担当 ☎03-3235-1157





相談の
窓口から

サブスクリプションサービス(サブスク)の 解約トラブルが増えています



半年前に「1カ月間無料で、動画を見放題」というアプリに会員登録して、数回利用しました。最近、クレジットカードで毎月5,000円の請求があることに気づき、自動的に有料会員になっていたことが分かりました。解約したいのですが、手続きが分からず解約ができません。



定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品・サービスを利用することができるサービスを、サブスクリプションサービス(サブスク)といいます。定額で利用できるように、頻繁に利用する人には便利で割安感のあるサービスですが、契約すると解約するまで自動で更新され、利用していなくても料金が発生するといった特徴があります。

サービス提供事業者は有料会員獲得のために、お試し期間として無料サービス期間を設定することがあります。無料期間中に解約しなければ有料プランに移行し自動更新となることが多いため、定期的に料金が引き落とされていることに気付かず、トラブルになることがあります。また、申し込みがインターネット上で簡単にできる反面、解約方法が分かりにくかったり、解約したつもりができていなかったり

する場合があるため、注意が必要です。

トラブルを防ぐには、どうしたらいいのでしょうか。
その商品やサービスを継続して利用したいのかよく考えた上で、契約条件や無料期間、解約手続きなどを事前によく確認してから契約することが大切です。さらに、契約画面や登録した情報をスクリーンショットなどで保存しておく、後から契約内容を確認することができて安心です。

サブスクのサービスに多い動画や音楽などの配信は通信販売にあたります。特定商取引法の改正により、2022年6月から通信販売の契約は、事業者が契約内容について消費者を誤解させるような表示をしたり、契約上の重要事項を表示しなかった場合には、取り消すことができるようになりました。困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

相談窓口のご案内... ☎03-3235-1155



お知らせ

計量記念日行事のご案内 ～11月1日は計量記念日です!～



Web版「都民計量のひろば2022」を今年も開設

11月1日は「計量記念日」。これを記念して今年も「都民計量のひろば」を特設Webページで開催します。楽しみながら「くらしの中のさまざまな計量」について学んでいきましょう。景品が当たるクイズラリーも実施します。ぜひお楽しみください。

開設期間 10月16日(日)～12月15日(木)(予定)

開設場所等 開設場所、内容などの詳細は、9月27日(火)以降に東京都計量検定所ホームページにてご案内。

東京都計量検定所HP <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/keiryo/>

※開設期間、内容等は変更になることがあります。

主催 都民計量のひろば実行委員会



問い合わせ 東京都計量検定所 管理指導課 企画調整担当 ☎03-5617-6643

