



# 彩の国 暮らしレポート

埼玉県

## スマートフォン 契約トラブル！

### 修理だけのつもりだったのに

(Fさんのケース 77歳男性)

携帯電話の修理を依頼しようと購入した店舗に向いたところ、店員にスマートフォンを勧められ、契約した。

その際、店員からスマホの基本的な操作方法や契約の内容などが、実に様々な説明をされたが、自分でも分かったような、分からないような状態だった。  
家に帰ってから、使おうにも一人では操作が分からないし、契約書面を見ると月額料金が高いと思った。もう解約したい。

### 「通話終了」を押し忘れて高額な通話料になった！

(Sさんのケース 73歳女性)

毎月5千円程度のスマートフォン  
の請求金額が今月は6万円  
だった。通話の後、自分も話し  
相手も「終了」ボタンをタップしな  
かったため切電できておらず、  
8時間近く通話になっていた  
からだった。

わかったつもりは禁物！



※実際にあった相談に基づき、一部修正しています。

### アドバイス

事業者には契約前に「消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならぬ」と義務付けられています。

●消費者も、契約内容、契約時の金額、月額、解約条件、付属品等の要否、サポート体制等を、理解できるまで聞きましょう。



### 契約解除の制度が設けられています

#### 初期契約解除制度

契約書面を受け取った日から8日以内は契約を解除できます。ただし、端末代金等は支払います。

#### 確認措置

電波の状況が悪い、契約前の説明や書面交付が不十分なことが認められた場合に通信サービス・端末とも解約できます。

※どちらか対象である場合は、契約書面に記載があります。

困ったときは迷わず、すぐに

消費生活支援センターにご相談ください。



# ヒートショック!

## 入浴中の死亡事故に注意

「ヒートショック」とは、急激な温度変化によって、血圧が急に上昇・下降して体が不調になることをいい、時に死亡事故につながることもあります。

高齢者や高血圧、糖尿病などの持病のある方は特に注意が必要です。入浴時のヒートショックを避けるために次の事項に注意しましょう。

### ヒートショックの予防

冷え込む深夜より、外気温がまだ高く、温度差の適応がしやすい夕食前や日没前に入浴しましょう。

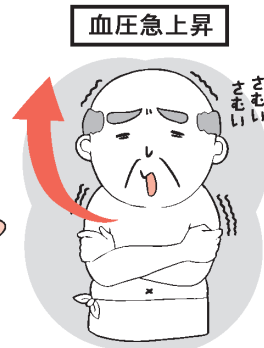
入浴前に脱衣所や浴室を温めましょう。

湯温は41度以下、湯につかる時間は10分までを目安にしましょう。

食事直後、飲酒時の入浴は控えましょう。



血圧急降下



血圧急上昇

### くらしに ちょっと役立つ

## 豆知識

### 「休眠預金」はありますか？

通帳やキャッシュカードの所在、届出している住所等を確認しましょう

- 10年以上入出金等の取引のない預貯金等は「休眠預金」として民間公益活動に活用されます。
- 「休眠預金」になっても引き出し可能です。
- そのままにして公益活動に役立てるといふ選択肢もあります。

※詳しくは取引先の金融機関にご確認ください。

### 消費生活の

## ふへほ

商品の購入やサービスの受ける際に、不具合があった場合、消費者が交換や返金などを求めることは正当な権利として認められています。

一方、従業員に非常識な要求をしたり、高圧的な態度で接したりする消費者の悪質クレームの問題もあります。

### ～悪質クレームにならないために～

クレームがエスカレートして、社会通念上許されない悪質な要求や態度に変わることがあります。このような行為は、決して許されるものではなく、消費者は改善してほしいことなどを冷静に伝える必要があります。消費者と事業者がお互いの立場を尊重し、よりよい商品の購入やサービスを受け、また、提供できる社会を目指していくことが求められています。

## 困ったときは、消費生活相談窓口にご相談ください

### 消費者ホットライン

い や や!  
**188** 局番なし188番にお電話ください。お近くの相談窓口につながります。

### 埼玉県消費生活支援センター 相談窓口

川 口：☎048-261-0999  
川 越：☎049-247-0888  
春日部：☎048-734-0999  
熊 谷：☎048-524-0999

受付時間  
9:00～16:00(月～金)  
祝日・12/29～1/3を除く。  
川口は土曜日も受付します。



埼玉県マスコット「さいたまっち」

彩の国くらしレポートについてご意見、ご感想、お気づきの点等ございましたら下記までお寄せください。