## こんなトラブルも発生していますのでご注意ください。

### トラブル例

- スマートフォン・タブレット端末を契約したが、使いこなせず、解約を申し出たが、解除料と割賦残債がかかると言われた。
- 料金の仕組みや注意事項の説明を受けたが、よく理解できないまま契約をしてしまった。
- 思っていたより、毎月の支払額が高い。
- 他社に乗りかえようとしたら、契約更新月以外の解約には解約料がかかると言われた。

### トラブル例

- 電話による勧誘がしつこい。
- 大手電話会社の関係会社であるかのような説明だったが、会社名をはっきり告げない。連絡先もわからない。
- キャンペーン中です、無料ですといった説明で契約を急かされたが、良く考えると必要のない契約をしてしまった。
- 安くなるという説明だったのでサービスを乗換えたが、請求書が来たら以前より高くなっていた。

## 電気通信事業者協会 相談窓口
（TCA 相談窓口）

電話受付 03-4555-4124（ヨイツウシン）

受付時間 月～金曜日 10:00～16:30
（祝日・年末年始はお休みさせていただきます）
※通話料は相談者のご負担となります。

### 一般社団法人 電気通信事業者協会
Telecommunications Carriers Association

電気通信事業者共通の課題への対処等を通じて、電気通信事業の健全な発展と国民の利便性向上に資することを目的に1987年に設立された事業者団体です。

**主な会員事業者**

NTTドコモ　KDDI　ソフトバンク
NTT東日本　NTT西日本
ケイ・オプティコム　NTTコミュニケーションズ
中部テレコミュニケーション
ジュピターテレコム　UQコミュニケーションズ　等

**会員一覧**

http://www.tca.or.jp/about_us/member.html

**電気通信事業者協会ホームページ**

http://www.tca.or.jp/

2016年6月発行

やめましょう、歩きスマホ。

## 通信サービスに関する困ったことは

電気通信事業者協会

# 相談窓口

03-4555-4124

へお電話ください。

一般社団法人 電気通信事業者協会

とても便利で暮らしに身近な
通信サービスですが…

**契約条件は複雑なことが多いので、内容を良く確認してください**

## スマートフォン

### ワンポイント

- スマートフォンは電話もできる小さなパソコンです。自分で使いこなせるか十分に検討しましょう。店頭で試用機が用意されていたら実際に操作してみましょう!
- 料金の仕組みや注意事項の説明がたくさんあります。理解できない、迷った時は、お店やホームページ等で確認しましょう
- 毎月の支払額を契約時にしっかり確認しましょう!キャンペーンなどでは様々な条件が適用される場合があります。

## 光回線・プロバイダー

### ワンポイント

- 電話や訪問による勧誘を受けた際は、販売店の名称と連絡先をしっかり記録しましょう!
- 再勧誘の停止の受付窓口を設置している事業者もあります。
- キャンペーンや割引の料金や提供条件は慎重に確認して、申し込みを検討しましょう!
- サービスを乗り換える時は、ご利用中のサービスと新しいサービスの内容をよく比較してから契約しましょう!これまで使えていたサービスが使えなくなることがあります。また、旧サービスの解約手続き等は自分で行う必要があります。

# 困ったときや、おかしいな?
## と思ったら、お気軽にお電話ください!

### お問い合わせください

- どこへ相談したらよいかわからない
- 通信サービスの仕組みがわからない
- 技術的な知識や契約条件について理解を深めたい
- 業界の自主基準を知りたい

### ご相談ください

- トラブル解決にあたって、必要な情報や助言がほしい
- 事業者との契約トラブルについて、該当事業者へ申告したい
- 法制度や業界の自主基準に照らして、事業者の対応が適切であったかについて、見解を聞きたい

### 通報・ご意見ください

- 不適切な営業の被害に遭いそうになった

**電気通信事業者協会 相談窓口**
**(TCA 相談窓口)**

電話受付 **03-4555-4124**（ヨイツウシン）

受付時間 **月～金曜日 10:00～16:30**
(祝日・年末年始はお休みさせていただきます)
※通話料は相談者のご負担となります。