

区報平成25年12月21日号掲載

消費者相談室から



通信サービスの トラブルにご注意を！

インターネット、スマートフォン、携帯電話などの電気通信サービスの契約を巡り、説明された内容の通信サービスや料金ではなかった、高額な解約料を請求されたなどの相談が寄せられています。

◎ 相談事例

■ 事例1

光ファイバー回線にすると電話代が安くなると勧誘され、工事が無料だったので契約した。インターネット契約の勧誘もされたが断った。開通の通知が届き、月々の料金が記載されていたが何の請求か分からない。契約書はもらっていない。

■ 事例2

大手電話会社の関係者のような言い方をする業者が訪問し「近くで光ファイバー回線工事をした。光にするとネット接続が早くなる」と強引な勧誘をされた。

■ 事例3

スマートフォンの使い方を聞きに店に行った時、自身の利用料金等を調べられ、モバイルデータ通信(*)にすると繋がりやすく月々の料金も安くなると勧誘され、モバイルWi-Fiルータの契約をした。自宅で既にWi-Fiを利用していたことが分かり、必要ないので解約したい。

(*) モバイルデータ通信とは、屋内・外を問わず持ち運びが出来る無線LANルータを使って無線の電波でインターネットに接続するもの。

◎ トラブルの要因

通信機器や回線の契約は仕組みが複雑で、どのような契約をしたか理解しづらいという問題があります。また、事前の準備や知識が無いまま不意打ちのような勧誘をされることが多く、「お得」「安い」などのメリットの説明ばかりで、解約料などのデメリットの説明不足や、強引な勧誘も見受けられます。

◎ アドバイス

▽通信サービス契約には書面交付義務はありません。原則として双方の合意があれば、契約は口頭でも成立します。

▽通信サービスは特定商取引法のクーリング・オフが出来ません。契約は慎重にしましょう。

▽契約内容が分からない時には、十分に説明を求めて、自分に合った契約かどうかよく確認しましょう。