

# 初期契約解除制度と確認措置 (光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約)

電気通信事業法で契約解除制度、事業者の説明義務や書面交付義務、不実告知の禁止などが規定されています。

## 契約から一定期間内に利用できる契約解除制度

	① 初期契約解除制度	② 確認措置
対象サービス	主な固定通信サービス 主な移動通信サービス 格安スマホも対象 (プリペイド携帯などは対象外。端末等の機器は契約解除できない)	「①初期契約解除制度」対象の移動通信サービスのうち、総務大臣の認定を受けたサービス (付随して契約した端末等の機器も契約解除できる)
販売購入形態	不問	店舗販売・通信販売
条件(期間)	契約解除理由は不問 (契約書面交付日または電気通信サービスの提供開始日のいずれか遅い日から8日以内)	電波状況が不十分な場合や説明義務等の法令遵守がなされていない場合、契約解除可 (8日間以上で業者が設定)
事業者が請求可能な費用	契約解除までのサービス利用料、工事費用・事務手数料(上限あり)、MNP 転出手数料	契約解除までの期間の利用料等

## 令和4年7月から変わった消費者保護ルール

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明義務	代替的(電磁的)方法で説明できる場合は利用者が求めた場合に限る(極めて例外的)
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	措置の例: ウェブで解約できるようにする、電話オペレーターを十分に配置する
解約に伴い請求できる金額の制限 ※令和4年7月1日以降の契約が対象	事業者は◎月額利用料を超える違約金、◎契約満了後の工事費残債・撤去費、◎解約手数料等は請求できない

表①の事例 光回線のサポート窓口と名乗る業者から今より料金が安くなるという電話があった。契約中のサービスの変更だと思い承諾。その後書類が届き、電話で再度説明を受けたが早口でよくわからないまま工事の日程が決まった。同居の息子にその話をし、書面を見てもらうと、今契約している業者とは別の業者の契約だということがわかった。今の回線を解約すると違約金がかかるようなので契約を取り消したい。

**①初期契約解除制度により、8日以内であれば電気通信サービスを解除できます。**初期契約解除の対象は「通信サービスの契約」の解除のみで、端末等の機器は対象外ですが、事例のように電話勧誘や訪問販売で契約した機器は特定商取引法のクーリング・オフ（P7～8 参照）ができます。

令和4年7月から消費者保護ルールが変わり、電気通信事業者は電話勧誘の際、契約前に提供条件等について説明する際に書面を交付することが義務化されました。**後日送付される書面に書かれた契約内容を必ず確認し、じっくり検討しましょう。**

表②の事例 スマートフォンの調子が悪かったので携帯電話ショップに行った。あまり使わないので安くてもいいものがよいと伝えたが、安いものはないと勧められるままに機種変更した。家に帰ったら同居の娘に高すぎると怒られ、操作も難しくて使いこなせない。クーリング・オフできるか。

**①初期契約解除制度が適用される取引のうち、店頭等での販売で総務大臣の認定を受けた②確認措置を適用する場合には、初期契約解除は適用されません。**初期契約解除は理由にかかわらず契約解除できますが、確認措置では電波の状況が不十分な場合や、説明義務等の法令遵守がなされていないなどの場合でないと契約解除できません。

また、自ら店に出向いた場合はクーリング・オフの適用はないので一方的に契約を解除することはできません。

高齢の方から、「スマートフォンの機種変更をしたが使いこなせないで元に戻したい」という相談が増えています。まずは家族と相談するなど、スマートフォンへの切り替えや機種変更は慎重にしましょう。

