

20.光回線、プロバイダ、携帯電話などの契約トラブル

事例 1 自宅に光回線の代理店を名乗る事業者から電話があり、「今よりも月額利用料が安くなり、1万円のキャッシュバックもある。資料を送るので見てほしい。」と勧誘されたので承諾した。資料を見ると現在の月額利用料より高くなることがわかった。契約をしたくない。

光回線などの電気通信サービスは、電気通信事業法により契約解除制度、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。

また、電話勧誘の場合、契約締結前にサービスの提供条件について、わかりやすく表記された説明書面を用いて説明する必要があります。

この事例では、契約締結前の説明書面が届いた段階であり契約はまだ成立していませんが、契約した場合は、下記の制度により、契約を解除できる場合があります。



【初期契約解除】

- クーリング・オフに似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、制度が適用される契約であれば、店頭販売や通信販売を含め、どのような方法で販売されても、事業者へ通知することによって契約解除ができます。
- 初期契約解除によって契約の解除をした場合、契約解除までに利用したサービスの利用料、おこなわれた工事費用、事務手数料は支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は支払う必要はありません。また、工事費用と事務手数料については、法令で上限が定められています。

契約締結後には遅滞なく契約書面を交付することが義務付けられていますので、自身の契約内容をしっかり確認しましょう。

事例 2 長年使っていたシニア向けスマートフォンの調子が悪くなったので大手携帯会社のショップに行った。同じものがよいと伝えたが在庫がないと言われ高性能のスマホを勧められた。言われるがまま機種変更したが、操作が難しくて使いこなせない。クーリング・オフできるか。

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。

電気通信事業法に定められている下記の制度により契約を解除できる場合があります。



【確認措置】

- 総務大臣の認定を受けた移動通信サービスについて、**電波状況が不十分と判明した場合や説明義務等の法令等の遵守基準に適合しなかった場合に限り**契約を解除できる制度です。
- 端末を含めて契約を解除することができますが、契約解除までに利用したサービスの利用料の支払いは必要です。

※ 確認措置の適用を受ける移動通信サービスについては、初期契約解除制度は適用されません。自分の契約した電気通信サービスについて、初期契約解除・確認措置が適用されるかどうか、適用される場合の申出方法については、契約書面で確認しましょう。

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ので元に戻したい」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替えや機種変更は慎重にしましょう。