

よく確認してから契約しましょう！

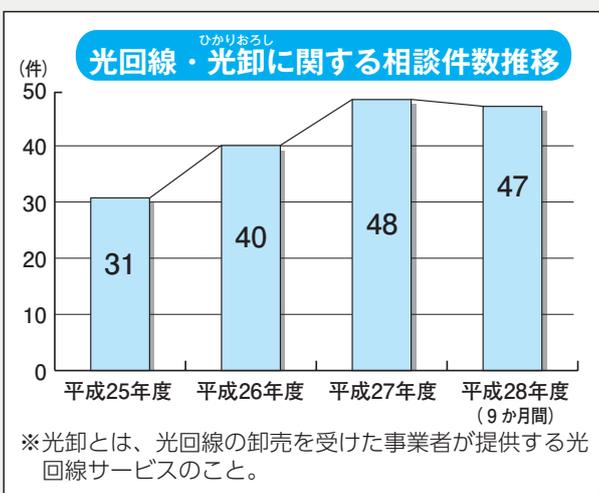
光回線サービス卸売の 契約にご注意

平成27年2月から、光回線を所有するNTT東日本・西日本（以下NTT）が、光回線サービスの卸売を開始し、これにより、卸売を受けた事業者が、消費者に光回線サービスを提供するようになりました。今回は、光回線サービスの契約に関するトラブルと電気通信事業法の改正について紹介します。

光回線サービスの卸売とは

「光回線サービス」とは、光ファイバーケーブルを使った回線により、高速な通信環境を利用してインターネットや電話などを利用することです。NTTが光回線サービスの卸売を開始したことにより、卸売を受けた多くの事業者は、光回線とプロバイダ（インターネット接続業者）や光電話などを組み合わせた独自のサービスを、さまざまな料金や契約形態で消費者に提供できるようになりました（**下図参照**）。消費者は契約の選択肢がふえました。事業者の説明不足などにより、光回線サービスの契約に関する相談が、富士市消費生活センターに多数寄せられています（**下グラフ参照**）。

光回線サービスに関する契約形態(例)



相談事例



【事例1】
光回線の勧誘電話があり説明を聞いたが、契約すると言わなかった。後日、業者から書面が届き、契約したことになっていた。

【事例2】
光回線と一緒に契約すると安くなると言われ、モバイルデータ通信とタブレットの契約をした。使い始めてから通信料が高額だと気がついた。業者に解約を伝えると、違約金とタブレット代金を請求された。

【事例3】
プロバイダ料金が安くなると電話勧誘がありNTTの転用番号を伝えたら、遠隔操作で設定を切りかえられた。後日、業者から届いた契約書面を確認すると料金が安くなっていなかった。

【事例4】
料金が安くなると言われ契約したが、通信料は安くなって、知らない間に必要のないオプションがつけられ、以前より高額になった。

【事例5】
無線LAN（WiFiなど）を契約し、プレゼントとしてタブレットを渡されたが、WiFiがつかない。解約を伝えると、違約金と代金を請求された。

相談事例から見る問題点

① 事業者が、契約先が変わることを消費者に認識させていない
 ※光回線は、NTTではなく、別の事業者との契約になります。

② 事業者の説明不足により、勧誘時の説明と実際の月額料金が異なる

③ 電話など口頭での説明のみで、詳細がわからない状態で契約している

電気通信事業法の改正

前述のような相談が全国で相次いだことから、平成28年5月に電気通信事業法が改正され、新たな消費者保護のルールが導入されました。

「改正された主なポイント」

① 説明義務の充実

・高齢者や障害者などには、その人の状態に配慮した説明を契約前に行うこと

・2年縛りの契約などが自動更新される際、利用者に事前に通知すること

② 書面交付義務の導入

・契約が成立したら、遅滞なく契約内容を明らかにする契約書面を交付すること

③ 初期契約解除制度・確認措置の導入
 (下記参照)

初期契約解除制度とは

契約書面の受領日(一部例外あり)を初日として8日間が経過するまでは、事業者の合意なく、消費者の都合のみを理由として契約を解除することができる制度です。

「クーリング・オフ」に似た制度ですが、どのような販売方法でも適用され、はがきなどの書面を事業者に送付することで契約を解除できます。

対象は、光回線サービスや主な携帯電話サービスなどで、電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの端末の契約は解除されません。



注意!

契約解除までに利用したサービスの利用料、契約解除までに行われていた工事の費用、事務手数料などは、2万8000円を上限に契約者に請求してもよいことになっています。

確認措置とは

電波状況に問題があり、通信に支障があるときや、契約に関する説明が不十分であるときは、最低8日間の事業者が定めた期間内に申し出ることで、端末も含めて契約を解除することができる場合があります。

対象となるサービスなど詳しくは、総務省ウェブサイト (<http://www.soumu.go.jp>) をご覧ください。



注意!

契約解除までに利用したサービスの利用料、付随するオプションの利用料は、契約者に請求してもよいことになっています。

初期契約解除制度や確認措置に該当する契約の場合は、契約書面にその旨が記載されます。

光回線サービスなどを契約する際は、契約の相手

先や契約内容、解約時の条件などをよく確認しましょう!



1人で悩まず、富士市消費生活センターに相談を

富士市消費生活センターでは、消費生活に関する困り事や、契約・解約に関することなど、消費者からの苦情相談を、専門の相談員が受け付けています。

また、悪質商法からの被害を未然に防ぐため、要望に応じて、お住まいの地域や企業・学校などに出向いて、出前講座を行っています。団体を対象に無料で行っていますので、ぜひご利用ください。

とき/月~金曜日 9~16時(祝日は除く)

ところ/富士市消費生活センター(市役所3階北側)

相談方法/直接または電話・FAXで

富士市消費生活センターへ

☎(55)2756

☎(53)2860



問い合わせ/市民安全課

☎(55)2750

FAX(51)0367