

～消費者注意情報～

法人向け通信サービスなのに消費者も勧誘されています！

(平成30年12月7日)

相談事例1 <Wi-Fiが無料と電話勧誘され契約したが、無料ではなかった。解約を申し出ると、高額な解約料を請求された。>

光回線の契約代理店を名乗る業者から電話があり、Wi-Fiが無料で使えると言われたので、無料ならと思い、承諾した。機器が届いたが契約書面は受け取っていない。翌月3千円以上の料金が請求されていたため、確認すると、数十人が同時にWi-Fiを利用できるという法人向けプランの契約で、光回線への新規申込みとセットでなければ無料にならないことが分かった。解約したいと言うと、高額な解約料を請求された。(50歳代 男性)

相談事例2 <訪問販売でスマートフォンが安く利用できると言われ契約したが、法人向けの契約だった。>

以前、自営業をしていたが、今はしていない。先日、携帯電話会社の代理店が訪問してきて、スマートフォンが毎月2千円程度で利用できると勧誘されて契約したが、契約書面はなかった。今まで携帯電話も持ったことがなく、使いこなせなかった。携帯電話会社のショップに出向き、解約を申し出ると、法人専用プランのため、ショップでは解約できないと言われた。また、解約の場合は解約料と高額な端末の代金を支払わなければならないことが分かった。(70歳代 男性)

相談事例3 <電話で勧誘を受け、不要なオプションサービスの契約をしてしまったが解約したい。>

利用中の携帯電話会社の代理店から勧誘電話があり、夫が内容をよく理解しないまま契約を承諾してしまった。2日後、「利用内容変更案内」の書類が届き、書類を確認すると、現在契約している光回線の故障時にサポートを受けられる法人向けのオプションサービスだった。サポート契約は不要なので解約したい。(70歳代 女性)

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 法人向けの契約は、書面交付義務はなく、一定期間内に無条件解約できる制度の適用もありません！

一般の消費者に法人向けのプランを勧めたり、高齢の元事業者や休業中の小規模事業者等に利用実態に見合わないプランやオプションサービスを勧めたりする代理店があり、トラブルになっています。

消費者向けの電気通信サービス契約は、電気通信事業法では、契約書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが通信事業者には義務付けられています。また、契約書面を受けとった日から8日以内であれば消費者が通信サービスを解約できる「初期契約解除制度※」があります。しかし、法人契約の場合は、それらの消費者保護ルールは適用されません。口頭のやりとりだけでも契約が成立することがあるので注意しましょう。無料等の勧誘にまどわされることなく、どのような契約内容なのか、よく説明を聞きましょう。

※初期契約解除制度：対象となる電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより解除できる制度。ただし、電気通信サービスが対象で一緒に販売された端末の契約は解除されません。クーリング・オフに似た制度ですが、解除までに利用したサービスの利用料、工事費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要があります。

★ 勧誘されたその場ですぐに契約しない！

サービス内容が分からない場合、加入するかどうか迷う場合、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐに申込みをするのはやめましょう。家族に相談したり、本当に必要なサービスなのか、考えましょう。

また、高齢者の周囲の方々には、高齢者宅に新しい端末や見慣れない通信機器があることに気づいたら、使いこなせているのか、またなぜそのような契約をしたのか確認しましょう。事業者が事実でないことを告げるなど勧誘方法に問題がある場合や工事着手前の申込み撤回の場合など、解約料の負担なく解約できることもありますので、通信事業者やその代理店にすぐに連絡してみるよう助言してあげてください。



★ 消費生活センターにご相談ください！

少しでも不安や疑問を感じた場合は、消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし☎188(消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。