

こんなところにとらぶるの芽 (No.66)

～ちょっと気になる消費生活情報をお届けします～



スマートフォン等の契約解除 ～初期契約解除制度をご存じですか？～

スマートフォン等の契約をしたが、「料金プランや端末操作が複雑で良くわからない」「電波状況が悪くてつながらない」「通信速度が遅い」など期待していたサービスが受けられないことを理由とした解約等の相談が多く寄せられています。そこで、消費者保護の観点から改正電気通信事業法（平成28年5月21日施行）に、「初期契約解除制度」等の契約解除ルールが導入されました。これにより、光回線やスマートフォン等の電気通信サービスの提供契約について、契約を解除できる場合がありますのでご紹介します。

■初期契約解除制度はクーリング・オフとは異なる制度です

「初期契約解除制度」とは光回線やスマートフォン等の電気通信サービス契約について、契約書面を受け取った日（※）を1日目として8日目までの間は、理由を必要とせずに、はがき等の書面を事業者へ送付することによって解除できる制度です。

（※）移動通信サービスでサービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い時はサービス提供開始日を初日とする8日間

◆すべてのサービスが対象ではありません

初期契約解除制度の対象外のサービスがあります。

◆販売方法は問いません

どのような販売方法（電話勧誘販売、訪問販売、店舗販売、通信販売等の販売方法を問わない）でも対象となります。

◆端末の契約は対象外です

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までは解除されませんので注意が必要です。ただし、電話勧誘や訪問販売で契約した場合には、特定商取引法によりクーリング・オフが可能な場合があります。

◆解除したときに支払う必要のある費用等

契約解除までに利用したサービスの利用料、工事費用や事務手数料は、契約に基づいて支払う必要があります。ただし、工事費用と事務手数料は、法令等で上限額が定められています。

固定通信	電気通信サービス	移動通信
 光回線サービス等	初期契約解除の対象	 主な携帯電話サービス等 確認措置の適用 総務大臣の認定を受けたサービス
	電話サービス等	

■確認措置（事業者が自ら定める解除制度）

「初期契約解除制度」では、移動通信サービスと一緒に販売された端末の契約までは解除されませんが、スマートフォン等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については、端末も含めて解除できる「確認措置」という制度が適用されます。

これは、事業者自らが定める解除制度で、初期契約解除に代えて適用されます。

◆対象となるサービス

店舗販売および通信販売で契約した移動通信サービスで総務大臣が認定したものです。

※認定を受けた電気通信サービスについてはこちら

→ 【総務省 HP】電気通信事業分野における消費者保護施策

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

◆解除が認められるには条件を満たす必要があります

電波の状況が不十分と判明した場合、契約前の説明等が不十分であった場合に限りです。

◆申出期間、申出方法は事業者の定めによります

申し出が可能な期間は、電気通信サービスの利用開始日（契約書面の受領日の方が遅い場合は、受領日）から事業者が定める期間（最低8日間）で、契約書に記載された手順に沿って事業者に申し出ます。

◆解除が認められた場合、端末契約も解除できます

確認措置により解除が認められると、移動通信サービス契約のほか、これと一緒に販売された端末の売買契約やクレジット契約も解除できます。

◆解除したときに支払う必要のある費用等

契約解除までに利用したサービスの利用料を支払う必要があります。

ただし、事務手数料はかかりません。

契約したサービスが、「初期契約解除制度」または「確認措置」が適用されるサービスなのか、確認措置が適用される場合は申出方法について、契約書に記載することが義務付けられています。

契約の際には、契約書面をしっかりと確認しましょう。



ここに気を付けよう！

- ・サービス内容がわからない場合には、その場ですぐに契約せず、内容を確認する。
- ・「初期契約解除制度」「確認措置」の適用について、契約時に確認する。
- ・疑問・不安に思ったらすぐに最寄りの消費生活センターに相談する。



■参考情報

【国民生活センター】ご存じですか？ 電気通信事業法が改正されました

—光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかりと確認しましょう！—

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160519_2.html