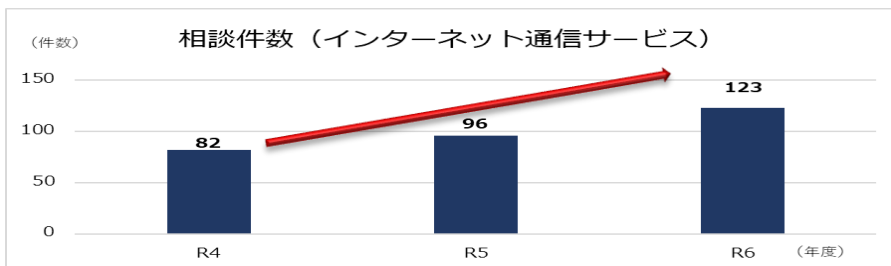


【緊急！】消費者トラブル注意報 第119号

電話勧誘で契約した光回線、モバイル WI-FI 等の
通信サービスに関するトラブルにご注意ください！

県消費生活相談センターでは、光回線、モバイル WI-FI 等のインターネット通信サービスに関する相談が増加しています。特に、電話勧誘でのトラブルが目立ちます。



□相談事例

【事例1】光回線を契約している会社の関連だと名乗って電話があり、「料金が安くなるプランがある」というので、現在契約している会社のサービス変更だと思い契約した。後で見直してみると違う会社だった。契約解除したいと思い連絡するが繋がらない。どうしたらいいか。

【事例2】通信料金が安くなると言われ光回線を乗り換えることにしたが、既契約の解約料を10万円請求され、かえて高額になってしまった。

■消費者へのアドバイス

- インターネット接続や Wi-Fi・電話サービスなどの通信サービスは、電気通信事業法の適用となります。同法では代理店や電気通信事業者に対して、勧誘前に事業者名等を告げること、契約前に料金やサービス内容等を消費者に説明すること、契約後に書面を交付することを義務付けています。
- 電話で勧誘されても、すぐに契約せず、なぜ安くなるのか説明をしっかり聞き、サービス内容や解約時の違約金も含めた全体的な費用負担を検討し、自分の利用環境や目的に照らして必要性を検討しましょう。
- 契約前に説明書面の交付を求め、契約先を必ず確認した上で契約内容をきちんと理解し、納得してから契約しましょう。
- 契約内容によっては電気通信事業法の初期契約解除制度の対象となります。
- お困りの際には、早めにお近くの消費生活センター等にご相談ください。

■熊本県消費生活センター

相談電話 096-383-0999

(受付時間：平日 9時～17時)

【問い合わせ先】

熊本県環境生活部県民生活局 消費生活課 渡辺・山本

電話：096-333-2308 内線：35841・35848