

インターネット回線の契約トラブルにご注意！

【事例1】

「今より接続料が安くなり、接続速度も速くなる。現在のプロバイダーの解約料も負担する。」と電話があったので了承した。その後、契約確認の電話があり「この電話をもって契約成立となり、これ以降の解約はできない。」と言われた。

契約書類が届き内容を確認すると、契約した覚えのない電話転送付加サービスなどのオプションが付けられていて、今より高い金額を支払うことになる。このような説明はなかったし、付加サービスの契約をしないとプロバイダー解約料を負担してもらえないことになっている。オプションが外せないのなら解約したい。

【事例2】

「現在付いていないセキュリティーサービスがつくことを考えれば、今よりずっと安くなる。」とインターネット接続サービスの変更を電話で勧誘され、了承したところ、「後でパソコンから申し込んでもらう。」と言われた。

後日電話があり、言われるままにパソコンを立ち上げ、住所、氏名などを入力している間に、申込み欄への入力が遠隔操作で行われた。

数日後、契約関係の書面が送られて、契約内容の詳細が理解できた。結果的に、支払い額は以前より高くなったので解約したい。

インターネット接続回線など、電気通信事業に関する契約は、多くの消費者にとって身近なものになっていますが、その仕組みは複雑なものです。

勧誘時に事業者名を名乗らなかったり、大手電話会社又はその関連会社だと誤解させたり、電話で不意に勧誘され内容を十分理解せずに契約してしまったなど、インターネットに関連した契約トラブルの相談が多く寄せられています。

また、電話勧誘の後、遠隔操作で設定変更を行う勧誘業者に関する相談も増加しています。

【消費者へのアドバイス】

- ① 「今より安くなる」などと勧誘されてもすぐに了承せず、契約内容や利用料金などに関する書面を求め、契約内容を十分理解してから契約しましょう。
- ② 契約先の事業者を必ず確認しましょう。
- ③ 自分のパソコンを勧誘業者に遠隔操作してもらう場合は、具体的にその内容を確認しましょう。
- ④ プロバイダー等の電気通信サービスに関する契約は、法律上のクーリング・オフ制度はありません。困ったときは、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。