

電気通信サービスの 勧誘に関するトラブル

光回線やADSL、プロバイダー等の電気通信サービスの勧誘に関する相談が増えています。電気通信サービスの契約内容などが十分に説明されず、理解が不十分なまま契約を急がされることからトラブルを招いています。

相談事例

大手通信会社のように名乗り、「プロバイダー契約を変更すると、容量もスピードも速くなり、利用料金も安くなる」と勧誘の電話があった。

安くなるなら良いかと「契約します」と返答すると、パソコンを開いて待つように言われた。その後別の担当者から電話があり、指示どおりにパソコンの操作を行い、登録完了になった。後日届いた契約内容の確認書面に説明を受けていないオプション契約があったため、解約したいと申し出ると高額な違約金を請求された。



ポイント

- ・勧誘の電話からパソコンの設定完了まで短時間で終了し、十分な説明がないまま設定が行われています。
- ・電話で勧誘を受けて口頭で同意した場合でも契約は成立します。
- ・光回線やADSL、プロバイダー、ケーブルテレビ、携帯電話などの電気通信サービスの契約は、特定商取引法のクーリング・オフ（無条件解除）は適用がありません（平成26年9月末現在）。
- ・遠隔操作では、業者が契約者のパソコンの操作やパソコン内の情報の閲覧が可能になります。

アドバイス

- ・契約が不要な場合はきっぱりと断りましょう。
- ・口頭で同意した場合でも契約は成立します。価格だけではなく、本当に自分に必要かを考えて契約することが重要です。
- ・パソコンには大切な情報がたくさん入っています。遠隔操作が可能となるようなID・パスワードを業者に教える場合は、慎重に検討しましょう。
- ・勧誘に問題がある場合は、クーリング・オフの適用はなくても交渉可能な場合があります。

困ったときは

速やかに京都市消費生活総合センター（電話256-0800）に御相談ください。