

# 消費者トラブル事例

## 【通信】

令和4年3月

<目次>

01：店舗で契約したスマートフォンの解約

02：光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル

03：光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金

分類	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	店舗で契約したスマートフォンの解約		
相談内容	<p>スマホを持ってみたいくなり、3日前に大手携帯電話会社の店舗でスマホを新規で契約した。通信料金と端末代金などを含め月額料金は3,000円だった。店員からタブレット端末の画面に署名するよう指示され、署名した。帰宅後、格安携帯電話を調べていたら、もっと安い料金プランを提供している会社があったため、その会社に変えたいくなった。契約時に店員が8日間はクーリング・オフできるという説明をしていたので、今日、店舗に「他社に変えたいので、クーリング・オフしたい。」と申し出た。店員は「電波の問題であれば受け付けるが、自己都合の解約なら違約金や端末代金を払ってもらう。」と言った。クーリング・オフしたい。書類はたくさん受け取ったが、目を通していない。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>スマートフォンの契約には法的なクーリング・オフの適用はありませんが、電気通信事業法の確認措置が適用されます。確認措置はクーリング・オフと異なり、解除するには条件があります。電波の状況が不十分な場合と十分な説明がなかった場合のいずれかです。これらの事情がない場合は確認措置で契約解除することはできません。料金の安い他社に変えたいという理由は、相談者の自己都合となり、確認措置の適用はないと説明しました。相談者は「クーリング・オフできないなら、このまま使う。」とのことでした。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	通信	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	光コラボ事業者と契約した光回線のキャンセル		
相談内容	<p>NTT西日本の光回線を契約していた。昨日、代理店を名乗る人から電話があり、「月額料金が今より安くなる。」と言われた。てっきり、NTTの新サービスの案内だと思い説明を聞いたが、別の通信事業者の契約の勧誘だとわかった。安くなるなら別の業者に変えてもよいと思い、申し込んだ。業者に言われるままにパソコンで転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。</p> <p>その後、インターネットで業者について調べたら、評判の悪い業者とわかった。冷静になると、よく知らない業者と契約してしまった。キャンセルしたい。(70代 男性 無職)</p>		
処理結果概要	<p>電気通信事業法に定める『初期契約解除』により解除することができます。まずは、代理店と契約先の業者にキャンセルを申し出たうえで、初期契約解除を書面で通知するよう助言しました。また、これ以上転用の手続きが進まないように、転用承諾番号を新たに取得しておくよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	通信	販売方法	店舗販売等
タイトル	光回線の変更後も払い続けたプロバイダ料金		
相談内容	<p>4か月前、インターネット接続をADSLから光回線に変え、プロバイダも替えた。最近、預金通帳を記帳したら、前に使っていたプロバイダの料金がずっと引き落とされていることに気づいた。</p> <p>使っていないのに利用料金を引き落とすのはおかしいと、プロバイダ業者Aに電話した。</p> <p>しかし、プロバイダ業者Aは、「解約手続きをとっていないので、利用料を引き落とすのはやむをえない。」などと言った。契約時には回線事業者からいろいろな説明はあったと思うが、解約するときには、回線事業者とプロバイダAの両方に解約手続きをとるという説明は聞いていなかった。</p> <p>プロバイダAにも解約手続きが必要であることを、窓口である回線事業者が一言でも教えてくれたら、こんなことにはならなかったはずだ。</p> <p>光回線に変えてからも引き落とされたプロバイダAの料金を、返金してほしい。</p> <p>(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>ADSL、光回線などのインターネット接続の契約をするときは、プロバイダか、回線事業者のいずれか1社が窓口となりますが、実際は、契約先としてプロバイダ及び回線事業者がそれぞれ存在しています。</p> <p>相談事例は、相談者が2社との契約があることを理解しておらず、回線事業者だけに解約手続きをしたため、プロバイダAの契約が残ってしまったものと考えられます。</p> <p>相談者は、回線事業者とプロバイダAに対して「説明がきちんとされていなかった」ことを理由に交渉をしましたが、回線事業者は、「きちんと説明していたし、書類にも書いてある。」と主張し、プロバイダAからも、「書類に説明がある。」と言われ、話し合いは難航し返金には至りませんでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)