

くらしのニュース

2015
NO.134

- ◆消費生活センターに寄せられる放送関連の
トラブル事例！1 ページ
- ◆消費生活センターに寄せられる通信関連の
トラブル事例！2 ページ

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町2丁目1番地
市立総合福祉会館2階
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

消費生活センターに寄せられる 放送・通信関連のトラブル事例！

近年、放送技術や通信技術の進展に伴い、地上デジタル放送や多チャンネル放送、大容量のインターネット回線による高速インターネット通信など多様で便利なサービスを、自分のライフスタイルに合わせて選べるようになってきています。

その一方で、専門的な知識が不足している方や判断力の不十分な高齢者などが、事業者から誤解や不安を与えるような説明を受けたり、強引な勧誘をされたりした挙句、よく分からないままテレビやインターネット回線の不必要な契約を結んでしまうといったトラブル相談が目立ってきています。

今回は、こうした放送・通信サービスに関わる契約トラブル等に巻き込まれないために、主な相談事例を挙げながら注意すべきポイントについてご紹介します。

1.

テレビのアンテナ交換時に有料チャンネルとIP電話の契約をしてしまった！

事例

.....

現在住んでいる住宅では、ケーブルテレビ業者が各世帯をまわって、テレビアンテナの交換を順次無料でやっている。数日前、自宅のアンテナも交換してもらったが、その際に勧誘員から「この住宅の住民にはみんな契約してもらっている」という説明を受けて、自分も契約する必要があると思い、有料多チャンネル放送とIP電話の加入契

約をした。

しかし、あとで近隣の住民に聞いたところ、住民全員が契約する必要がないことが分かった。自分は多チャンネル放送は見ないうえ、以前使っていた電話で特に不便はなかった。勧誘員から勘違いするような説明を受け、自分が望んで契約をしたわけではないので解約したい。



アドバイス

2011年7月からテレビ放送が地上デジタルテ

テレビ放送に移行し、テレビの受信方法やサービスも複雑多様化しています。消費者が自分が利用している受信方法やサービス内容をよく理解しないまま視聴しているケースも多く、事業者が不安を煽ったり、誤解を与えかねないような説明で勧誘を行い、必要のない付加サービスの契約や内容がよく分からないまま契約させられ、後でトラブルとなる事例が発生しています。

放送サービスには特定商取引法のクーリング・オフ制度が適用されないため、契約を解除したい場合は、事業者ごとの対応によります。自分には不要な勧誘と感じたらキッパリと断りましょう。契約内容がよく分からない場合は、その場で契約せずに分かるまで説明を聞く、あるいは家族や周囲の人に相談してから契約することが重要です。

また、契約の際には解約する場合の条件や費用について、事前に確認しましょう。

2. 点検と称して訪問してきた事業者にしつこく勧誘された！

事例

ある日、大手電気通信会社の社員を名乗る事業者が訪れ、「近隣で光ケーブルの工事を行う。ついては、テレビ電波の確認のため、テレビ端子の点検をし、今使っているケーブルテレビのチューナーが使えるかどうか確認したいので、チューナーを見せてほしい」と言って家に上がり込んだ。数分でチューナーの確認は終わり、月々の支払いがいくらかかっているか明細書を見せてほしいと言われたので見せたら、「今、インターネット、電話がお得に使えるサービスに加入すると月々〇〇円安くなる」という勧誘を始めた。不審に思って来訪の目的を尋ねると、事業者



は大手電気通信会社の代理店の社員で、現在契約しているケーブルテレビから、大手電気通信会社の光回線に乗り換えさせるための勧誘であることが分かった。興味がないと一度は断ったが、「今、加入すれば絶対お得」などとしつこく勧めてくるうえ、なかなか帰ってくれないので仕方なく契約した。後日、やはり解約したいと思って事業者へ解約の意思を伝えたところ、「解約には応じるが、解約料と機器撤去に伴う工事費用で2万円ほど請求する」と言われた。

アドバイス

現在契約中の事業者の点検作業だと思い、訪問を了承して家に入れたところ、点検後に別の事業者の視聴契約やプロバイダ契約等を長時間にわたって勧誘され、根負けして不必要な契約をしてしまったり、解約時に高額な解約手数料や工事費用を請求されたといったトラブルが起きています。

前述のとおり放送サービス契約はクーリング・オフ制度の対象ではないため、事業者によっては解約時に解約料や工事費用を請求してくることもあります。また、訪問目的がよく分からない事業者を不用意に家に入れてしまうと、長時間勧誘されたりして、不必要な契約を結んでしまう可能性が高くなります。事業者が訪問したら、まず訪問の目的をしっかりと確認し、不必要と思ったら断りましょう。知らない人は安易に家に入れず、トラブルが起きやすい状況を自ら作らないことが大切です。

3. 電話でプロバイダ変更を了承したら、契約が成立してしまい、元に戻せなくなった！

事例

大手電気通信会社の代理店を名乗る事業者から電話がかかってきた。「現在使っているプロバイダから変更すると月々の利用料が今より安くな

る。変更してもメールアドレスはそのまま使える。工事の必要もない」と勧誘され、他にも色々と説明されたが、良く分からないまま今より安くなるならと了承してしまった。これまで契約していたプロバイダに解約したいと連絡したところ、「テレビの契約もセットになっているので、プロバイダ契約を解約すると、テレビも見られなくなる。変更のための工事は必要ないが、パソコンの設定を自分で変える必要がある、またメールアドレスも変更になる」と言われた。最初の説明ではテレビが使えなくなることや、パソコンの設定変更を自ら行わなければならないことなどは聞いておらず、契約変更をキャンセルしたいと思った。そこで勧誘した事業者に断りの連絡をしたところ、「すでに電話で契約は成立しており、解約するには解約料がかかる」と言われた。



アドバイス

インターネット接続回線は、電気通信サービスです。電気通信サービスは「電気通信事業法」によって消費者の利益が保護されていると考えられていることから、「特定商取引法」の適用対象外となっています。たとえ電話勧誘販売や訪問販売での契約であったとしても、クーリング・オフできません。また、口頭で説明を受けた後、契約書類が送られてきてそれに記入し、返送した時点で契約成立になると思っている方も多いと思いますが、電話勧誘時に契約について了承すれば、その時点で契約は成立してしまいます。電話で安易な返事はせず、サービス・契約内容の書面等を求めましょう。また、現在の月額料金より安くなると

いっても、月額料金以外のオプション契約が付いていたり、事例のようにメールアドレスが変更になったり、一定期間契約を継続しないと解約料が発生するなど、デメリットのほうが大きい場合もあります。

契約の前に具体的にどのようなメリットやデメリットがあるのか、書面を取り寄せて確認し、本当に必要な契約なのかよく検討しましょう。

なお、事例のように虚偽の説明など問題のある勧誘を受けた場合は、解約料なしで契約の取り消しが出来るケースもありますので、おかしいと感じたり、事業者とトラブルになってしまった場合は、消費生活センターにご相談ください。

4.

現在利用中の事業者と契約変更したと思ったら、全く関係のない事業者との契約だった！

事例

現在光回線の契約中の大手電気通信会社 A 社の名前で電話があり、「光回線とプロバイダ契約をセットにすると、今利用中の料金より安くなる。初期工事費はかかるが、その代金は当社が負担する」と勧誘された。現在契約中の会社の新しいサービスへの変更だと思い、工事費用も負担してもらえて、料金が安くなるならと承諾した。その後、契約書類が届いたので確認したところ、まったく知らない事業者 B 社と契約したことになっていた。不審になり、契約書類に記載された事業者



に確認したところ、契約は光回線とプロバイダ契約をセットで B 社に変更するもので、すでに転用手続きが完了していると言われた。別の会

社に契約を変更するつもりはなかったのに、元の契約に戻したいと伝えたところ、解約料と工事費用を請求された。どうしたらよいか。

アドバイス

平成27年2月1日から、大手通信事業者は光回線の卸売サービスを開始しました。これによって自社で光回線を持たない電気通信事業者が、大手通信事業者から卸販売を受けた回線を利用して自社の光回線サービスとして提供することができるようになりました。これによって様々な事業者が多種多様なサービスを提供できるようになった反面、事業者間の競争が激しくなり、「無料」、「安くなる」、あるいは「キャッシュバック」等の特典を強調したり、誤解を与えるような説明を行うなどして、消費者が契約内容や契約先を正確に理解しないまま契約を結び、後で解約を希望しても高額な解約料や違約金を求められるトラブルが発生しています。光回線サービスを乗り換える場合、利用者が「転用承諾番号」を取得して、その番号を乗り換える通信事業者に伝える「転用」という手続きを行えば、簡単な操作だけで乗り換えられ

てしまう場合もあります。

事業者によっては、「転用」前であれば無条件で解約できるケースもありますが、事例のように「転用」が完了してしまうと、何らかの理由で契約前の状態に戻したい場合には契約を結んだ事業者との契約を解除して、新たに元の事業者と契約を結び直すことになるので、解約料や切り替え工事が必要となることがあります。

光回線も電気通信サービスなので、電話勧誘販売でも「特定商取引法」のクーリング・オフの適用がありません。契約をするときは契約事業者名を必ず確認しましょう。また、乗り換えにあたって、現在の事業者との契約解除が必要か、またそれに伴う解除料金の有無、メールアドレスの変更の有無等、契約に伴う変更ポイントについても契約前に確認しておきましょう。事例のように事業者の説明が事実と異なっていたので解約したいという場合は、説明の不備等を事業者に伝えて事業者と話し合いをすることになります。話し合いをしても解決しない場合は、消費生活センターにご相談ください。

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間： 月曜から金曜（年末年始・祝・休日を除く）
午前8時30分～午後4時30分

電話番号： 046-821-1314



※土、日、祝・休日・夜間のご相談は

かながわ中央消費生活センター

相談受付時間： 月曜から金曜（年末年始・祝・休日を除く）
午前9時30分～午後7時

土・日・祝・休日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号： 045-311-0999