

困ったときの アドバイス

出典：北海道立消費生活センター「きらめっく」№151

携帯電話料金が安くなると思ったのに… 契約していない Wi-Fi ルーターが届いた

A このような相談では、Wi-Fi 用のモバイル回線とルーター端末機器を同時に契約していることがほとんどで、本相談でもこの2つの契約をしていました。モバイル回線契約は電気通信サービスとして、電気通信事業法の規制を受け、同法の消費者保護ルールが適用されます。Wi-Fi ルーター端末などの購入については、電話で勧誘された場合には特定商取引法が適用されま

す。両法において、事業者には料金や提供条件等の契約内容を説明する義務、契約後に法律で定められた事項を記載した書面を交付する義務があります。さらに電気通信事業法の消費者保護ルールでは、電話で勧誘する際には、原則としてサービスの概要を記載した書面をあらかじめ交付して説明を行う必要があります。当センターから事業者に連絡し、契約先の事業者名を名乗っていないことや契約内

Q 2週間前に、電話で大手携帯電話会社を名乗り、「スマートフォンの料金が月額3千円安くなる」と言われたので、プラン変更だと思って了承した。契約書面と一緒に何かの機器が届いたので、携帯電話会社に連絡すると、他社の製品であると言われた。契約書面に記載されている通信会社に問い合わせると、モバイル Wi-Fiの契約だと説明された。契約した覚えがないので、解約を希望したところ、基本料金や端末機器分割払いの残債など3万円を請求すると言われたが、納得できない。



(50代 女性)

容の説明が不足していること、事前の説明書面が交付されていないことなど、勧誘方法の問題点を伝えて交渉しました。事業者は、「重要事項説明書などを送付しており、契約当事者自身で支払い方法の選択をしているため、契約した自覚はあると考えているが、説明不足の可能性があるので、今回は無条件での解約に応じる」とのことでした。その旨を相談者に伝えて終了しました。

据置型 Wi-Fi の勧誘にも注意!

当センターには、スマートフォンの機種変更の際などに、「通信料金が安くなる」「ルーター代はかからない」などと説明され、自宅に設置して利用する、据置型のWi-Fi ルーターを勧められたとの相談も寄せられています。契約後に

毎月の通信料金が高額であることや数万円のルーター代金が分割払いになっていることに気づき、トラブルになることがあります。また自宅でパソコンやタブレット端末などを利用しないため、契約する必要がなかったことに気づき、解約を申し出ると高額な端末代金の残債を請求されたといったケースもあります。電気

通信サービスについては契約内容や料金体系が複雑でわかりづらいことがあります。詳細を確認し、十分に検討してから契約しましょう。トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

消費生活相談 困ったときは…相談専用電話へ

北海道立消費生活センター 相談専用電話 電話 050-7505-0999
消費者ホットライン 電話 188 (「嫌や」泣き寝入り)

※お住まいの市町村など最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

夏休み限定 げんきなえがお 特大 バージョン



げんぎちゃん&なぎちゃん
千歳市北信濃 けんぞーさん



かいちゃん
千歳市北栄 まっちゃんさん



がくちゃん
恵庭市島松旭町 ななさん



ゆのちゃん
恵庭市漁町 ゆのまさん



たくまちゃん&ゆきほちゃん&ことはちゃん
恵庭市柏陽町 みかさん



さくまちゃん
千歳市富丘 ほのかさん

※この『特大バージョン』は夏休み期間のみの特別デザインです。投稿順に掲載しています。要望は受け付けておりませんので予めご了承ください。