

【相談事例】

1年前、スマートフォンの操作方法を聞こうと携帯電話販売店に出かけた。月々の通信料金が安くなると言われ、販売員が据置型Wi-Fiルーターを出してきた。私は、スマートフォンは電話しか利用しておらずネットもSNSもしていないと言ったが、Wi-Fiの契約をしてスマートフォンのプランも変更してセット契約すると結果的に通信料も安くなると説明された。Wi-Fiルーターを購入しないとならないのか尋ねたら、毎月700円を払えばいいだけと言われたのでレンタル契約と思い書類にサインをした。窓際に置くように言われたので使い方もわからないまま窓際に置いた。半年後、携帯電話会社を乗り換えた際、前の携帯電話会社の契約をすべて解約したら、銀行口座から高額料金が引き落とされた。携帯電話会社に苦情を申し出て、初めて、Wi-Fiルーターはレンタルではなく36回払いのローン契約になっていて解約で残債5万7420円が一括で引かれたことがわかった。

た。不要な契約をさせられたので返金してほしい。
(80歳代)

【処理結果】

センターで契約書を確認したところ、据置型Wi-Fiルーターは月々の割賦代金と同額の割引があり、契約期間中であれば実質料金は発生しない内容になっていた。通信料金はWi-Fiの月額料金から対象年齢限定割引が月々約2000円、スマートフォンの通信料金はWi-Fiとのセット割引が月々約1000円ある複雑な契約内容だった。相談者がレンタル料と認識していた700円はスマートフォンの毎月の保証料金だった。相談者は契約内容を正確に理解しておらず、センターから通信事業者に電気通信事業法の適合性の原則に違反する契約ではないかと伝え^{あつせん}斡旋した結果、引き落とし済みの機器代金5万7420円を事業者が相談者に返金することで相談者は合意した。

通信料が安くなると言われ 不要なWi-Fiルーターを契約してしまった

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任
黒田 美佳 (くろだ・みか)

解説

携帯電話販売店で安くなるプランがあると言われ、内容をよく理解しないまま高齢者が不要な契約をさせられた事例です。今回のケースでは相談者が解約することにより、レンタルと思っていたルーターを割賦で購入していたことが判明しましたが、不適切な契約内容に気づかないまま長期間料金を支払っている事例もあります。通信サービスの契約は、機器の購入契約、回線の契約など複数の契約があり、料金体系も複雑です。特に高齢者にとって、いろいろなプランや割引制度を組み合わせ、自分の利用状況に応じた最適なプランを選択するのは困難です。電気通信事業法では、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度での提供条件など、概要説明を行わなければならない(いわゆる適合性の原則)との定めがあります。安くなると説明されても理解できない契約は、その場で契約せず身近な人に相談するなどして納得した上で契約しましょう。また電気通信サービスにはクーリング・オフ制度はありません。しかし、契約書面を受け取ってから8日間は利用者の都合のみで契約を解除できる「初期契約解除制度」や、電波状況に問題があったり、説明義務等の法令遵守状況が基準に適合しなかったりしたことを理由に解除できる「確認措置」で契約解除ができます。契約をした場合は、8日間以内に契約書面を必ず確認し、不明な点があれば通信事業者にお問い合わせ、納得できない契約であれば解除をしましょう。