

消費者被害注意情報

201602号

平成28年12月9日
島根県消費者センター
福頼（注意情報発信について）
飯塚（相談事例等について）
Tel0852-22-5103 Fax0852-32-5918
E-Mail syohisen@pref.shimane.lg.jp

光回線サービスの乗り換えに関する トラブルの相談が後を絶ちません！

家庭への普及が進むインターネット。消費者としては、少しでも安く速い回線を利用したいものです。そんな消費者心理を狙って、いろいろな業者が電話勧誘・訪問勧誘で回線乗り換えを勧めてきます。でも、中にはこんなトラブルも……！

島根県消費者センターに寄せられた事例を紹介します

<事例1>

元々加入していた大手電話会社の代理店を名乗る人物から勧誘を受け、信頼してプラン変更したところ、契約書が届いてまったく違う会社との契約になっていることが分かった。契約先が変わるといふ説明は聞いていない。

<事例2>

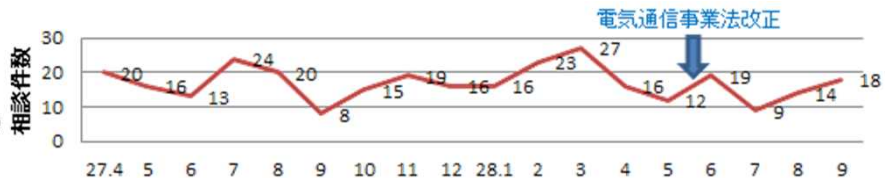
「接続料金が現在より安くなる」と聞いて契約を切り替えたのに、これまでより高額請求があった。契約内容を見ると加入した覚えのないオプションが付いていた。

島根県消費者センターへの相談件数

H27年度 月平均18件

H28年度上半期 月平均15件

(インターネット通信サービスの苦情総数)



島根県消費者センターからのアドバイス

光回線サービスの契約は、「初期契約解除制度」が適用され、契約書面を受け取ってから8日間は、利用者が一方的に違約金なしで契約解除できます。

(ただし、携帯電話等の端末費用・契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料を消費者が負担)

契約をする際は、契約書面をよく読んで、家族にも相談するようにしましょう。

契約内容に疑問がある場合やトラブルになった場合は、県消費者センター又はお近くの消費生活相談窓口に相談しましょう。

トラブル相談は消費者ホットライン

い や や
188

お近くの消費生活相談窓口に繋がります

消費者保護ルールを強化した
電気通信事業法改正以後も
トラブルは続いているぱおよ！
注意してほしいゾウ！



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないゾウくん