平成２８年７月

【インターネット関連の新たな契約解除制度ができました】

【相談】

自宅に電話があり、「全く手続きはしなくてよい。料金がお得になる。」とインターネットの光回線契約の変更を勧誘された。何もしなくて料金だけが安くなるならよい話だと思い、変更を承諾し、昨日契約書面が届いたが、家族に相談すると反対されたのでやめたい。違約金が必要か。

【アドバイス】

５月２１日に改正電気通信事業法が施行されました。それに伴って、新たな契約内容は書面で送付されるため、有料オプション等も含めて消費者がどの会社と何を契約したのか、どこに連絡すればよいのか等がわかるようになります。また、光回線やケーブルテレビのネット契約は、「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。相談事例のように改正後の契約であれば、この対象となります。

　その他、大手携帯会社のスマートフォンや従来型の携帯電話は、電波のつながりが悪かったり、契約内容の説明が不適切だったりした場合、契約の内容によってはサービス提供開始日や契約書面の受領日などから一定期間は、違約金なしで端末購入を含めて契約解除ができるようになりました。

ただし、解約までに提供されたサービス料や手数料などが請求される可能性があります。早めに契約先の事業者に申し出をしましょう。

・契約書面の契約内容を確認しましょう。

・電気通信サービスの契約に問題があったときは、早めに契約先の事業者へ申し出ましょう。

・不安に思うことや、トラブルになった場合にはお住まいの消費生活相談窓口か県消費者センターにご相談ください。