

消費生活

No. 117
平成28年6月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- **電気通信事業法が改正されました!**
～電気通信サービスの新たな消費者保護ルールが導入されます～
(平成28年5月21日施行)
- **成田市消費生活センターにおける
平成27年度の相談概要**



4月15日(金)に平成28年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。消費者と行政のパイプ役として、また地域の「かしこい消費者」のリーダーとして、市民の皆さんの消費生活を向上させるためのお手伝いをしていきます。

これまでに2回のモニター会議を開催したほか、「消費者講座」や千葉県主催の「消費者フォーラムin千葉」に参加しました。

モニター委嘱者(50音順・敬称略)

新井 和雄(玉造)	土屋 京子(南平台)
石川とみ子(吾妻)	半澤 令子(公津の杜)
大野 芳美(安西)	雲雀 義雄(公津の杜)
桐原 容子(飯田町)	藤野眞里子(中台)
小松満紀子(加良部)	布施 宏治(玉造)
篠田 敏道(中台)	布施 正美(玉造)
杉本 道子(飯田町)	湯浅 忠恒(本城)
鈴木まさ江(大栄)	

平成28年5月21日施行

電気通信事業法が改正されました!

～電気通信サービスの新たな消費者保護ルールが導入されます～

電気通信事業法が改正され、固定・携帯電話の回線やインターネット接続サービスなどの電気通信事業サービスに、今回新たな消費者保護ルールが導入されることになりました。

① 契約前の説明義務

- ◆高齢者等に対して、特に配慮したわかりやすい説明を契約前に行うことが義務付けられます。(適合性の原則)
- ◆携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」契約等が自動更新される際に、利用者に事前通知することが義務付けられます

② 契約後の書面交付義務

- ◆契約が成立した後は遅滞なく、締結した契約内容についての書面を利用者に交付することが義務付けられます。

★契約書面の記載事項★

電気通信事業者の名称・連絡先、電気通信役務の内容(名称・種類・品質等)、料金その他の経費、割引の条件、契約変更・解約の連絡先・方法・条件等、契約特定事項(契約者番号)、料金支払いの時期・方法、サービス提供開始の予定時期、付随する有料オプションサービスの名称・料金・解約条件等、初期契約解除制度の詳細(適用される場合)、確認措置に関する事項(適用される場合)

*必ず契約書面をチェックし、内容を確認しましょう。なお、利用者が明示的な承諾をした場合は、電子メールやウェブサイト等により契約書面が電子公布されることもあります。

③ 初期契約解除制度の導入

- ◆一定の範囲の電気通信サービスの契約については、契約書面を受領した日から8日間は、相手の合意なく契約解除ができる制度です。(移動通信サービスで、サービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間)
 - ①ハガキ等の書面を送付することによって、契約解除ができます。
 - ②契約解除までに利用したサービスの利用料・工事代金・事務手数料は支払う必要があります。(法令で定められた上限額あり)
- ◆対象となる電気通信サービス ※表1参照
 - ①固定通信と移動通信の訪問販売・電話勧誘販売の場合は、初期契約解除制度の対象。移動通信の店頭販売は、不意打ち性が低いため確認措置の認定がある場合のみ、確認措置の対象。

②初期契約解除制度では、電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの端末の契約までは解除されません。しかし、端末まで解除できる「確認措置」が講じられ、総務大臣の認定を受けたサービスについては、初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合があります。それは以下の場合です。

- 電波の状況が不十分と判明した場合
- 法令等の順守状況が基準に達しなかったことが分かった場合。

*初期契約解除制度・確認措置のどちらが適用されるか、また、その場合の具体的な申し出方法等について、契約書面への記載が法律で義務付けられていますので、まずは契約書面を確認してください。

表1

移動通信	①MNOの携帯電話端末サービス NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクが提供する主に 携帯電話・スマホ向けのサービスのこと ②MNOの無線インターネット専用サービス NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、UQWimaxが提供する 主にルーター、タブレット向けのサービス ③MVNOの無線インターネット専用サービス 期間拘束付き MVNOが提供するルーター、タブレット向けのデータ通信専用サービスで、 期間途中で変更・解約すると基本料金を超える違約金が発生するもの。 ※「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外 ※プリペイド型は対象外
固定通信	①光回線によるインターネットサービス(回線のみ・光回線の卸売りを含む。) ②ケーブルテレビのインターネットサービス ③光回線・DSL回線向けのインターネット接続サービス (回線サービスと分離している場合。)

④ 電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を講じることが義務付けられます。



⑤ 事業者または代理店の継続勧誘行為や重要事項に関して事実ではないことを告げる行為等が禁止されます。

今回の改正で、事業者は説明・書面交付義務が課せられます。消費者は事業者が説明することをしっかり理解し、納得してから契約する責任が求められます。複雑な契約が多いため、カンタン・安い・お得・・・などという話に惑わされることなく、情報を集め、本当に必要なものを見極めましょう。

成田市消費生活センターにおける平成27年度の相談概要

平成27年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は948件で、昨年度より32件(3.5%)増加し、ここ数年は微増傾向にあります。

相談内容別にみると、ここ数年、有料サイト(アダルトサイト・出会い系サイト等)に関する不当請求など、デジタルコンテンツ関連が常にトップで、メールやショートメッセージ等で全く身に覚えのない請求を受けたという相談が、世代を問わず寄せられています。また、これらの被害者に対して「解決する」「解約や個人情報の削除をする」といった名目で新たな契約をさせる二次被害も多くなっています(4位解約代行)。

また、光回線の卸売りが始まったことで、新たに参入した事業者が電話勧誘を行い、それによって契約した消費者からの相談も多くありました(2位インターネット通信サービス)。

平成27年度から、財産分野の被害の実態と、被害回復状況を把握するために、PIO-NET*1への救済金額の入力が始まり、成田市消費生活センターでの1年間の救済金額がわかるようになりました。



27年度の救済金額の合計は、約2,681万円(未然防止34%・回復66% *2)でした。内訳をみると、1件当たりの金額が大きいものは、訪問販売によるリフォーム契約や未成年者がインターネットゲームで高額決済をしたケース等がありました。また、1件当たりの金額は小さいですが、有料サイトからの不当請求は相談件数が多く、未然防止の合計金額の大半を占めています。

1度支払ったお金を取り戻すのは、容易なことではありません。少しでも「おかしいな」と思ったら、お金を払う前・契約する前にセンターにご相談ください。

*1 「全国消費生活情報ネットワークシステム」の略称

*2 相談することで、請求されていたが支払わずに済んだものを未然防止、支払済みだがクーリング・オフやあっせん交渉によって返金されたものを回復としています。

◆相談内容別

順位	おもな商品・役務	0	50	100	150	200	最多年齢層
1	アダルトサイト・出会い系サイト等(放送・コンテンツ)	222件					60歳代
2	プロバイダー・光回線(インターネット通信サービス)	52件					60歳代
3	賃貸アパート等(レンタル・リース・賃借)	44件					40・50歳代
4	コンサルタント会社や探偵による解約代行(役務その他)	34件					30・40歳代
5	多重債務(融資サービス)	34件					60歳代
6	住宅リフォーム・排水管工事(工事・建築・加工)	32件					60歳代
7	架空請求・不審な電話等(商品一般)	26件					30・50・70歳代
8	相談その他	26件					40歳代
9	中古自動車・コインパーキング等(車両・乗り物)	20件					30歳代
10	携帯電話・スマホ(移動通信サービス)	19件					60歳代

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時／月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(市役所2階) 23-1161 ●