

消費生活

No. **113**
平成27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



- 光回線やプロバイダの
契約トラブルにご注意!
～よくわからないまま契約していませんか?～
- 成田市消費生活センターにおける
平成26年度の相談概要



4月15日(水)に平成27年度消費生活モニターの委嘱状交付式を行いました。1年間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)	篠田 敏道(中台)
安藤 泰亘(美郷台)	杉本 竹正(飯田町)
宇佐美榮子(桜田)	仁田 泰子(囲護台)
大野 芳美(安西)	乗本 春江(加良部)
沖 智子(並木町)	半澤 令子(公津の杜)
會田みち代(台方)	雲雀 義雄(公津の杜)
桐原 容子(飯田町)	大和 活夫(橋賀台)
佐藤 徳子(中台)	湯浅 忠恒(本城)

光回線やプロバイダの契約トラブルにご注意!

～よくわからないまま契約していませんか?～



相談事例①

大手電話会社からの電話だと思い、光回線契約の内容変更を了解したが別の会社との契約だった。

「A社の〇〇です。」との電話がかかってきたので、今契約している大手電話会社からだと思い話を聞いた。「プランを変更すると料金が安くなる。」と言われ、大手電話会社からのサービス変更のお知らせだと思って、変更をお願いし、指示に従いパソコン画面で手続きを行った。その後使っていたメールアドレスが使えないことに気付き問い合わせたところ、指示された手続きは「転用」という契約会社の変更手続きであり、契約先が大手電話会社ではないことがわかった。契約を元に戻したい。

NTTが2月から光サービスの卸売を開始しました。今まで光回線は主にNTTとの直接契約でしたが、これにより光サービスの提供に様々な事業者が参入しました。基本的に工事等は不要で「転用」という手続きによりサービスの乗り換えが可能になります。サービスの乗り換えにより契約解除料が発生したり、メールアドレスが変更になったり、利用していたサービスが利用できなくなったりする可能性があります。



相談事例②

今後は今の固定電話は使えなくなると言われて光回線を契約してしまった。

電話会社を名乗る女性から電話があり「これからは光回線に移行する。今後は今の固定電話が使えなくなる。」と言われ、光回線を申し込んでしまった。その後、電話が使えなくなることはないことがわかった。インターネットを使う予定もなく、契約をやめたい。



相談事例③

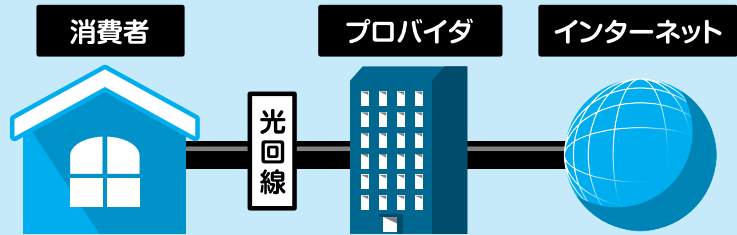
通信料が安くなると言われてプロバイダ契約を変更したが、言われたとおりに安くない。

「ネットが速くて安くなる。」と電話があり、色々なことを一気に言われ、よくわからないまま遠隔操作でプロバイダ契約の変更をしてしまった。その後、今までのプロバイダ料金を確認したところ、言われたとおりに安くならず、事業者に解約したいと伝えると「2年間は解約できない。中途解約の場合は違約金1万5千円を払ってもらう。」と言われた。

☆「**プロバイダ**」とはインターネットに接続するためのサービスを提供する事業者のことです。

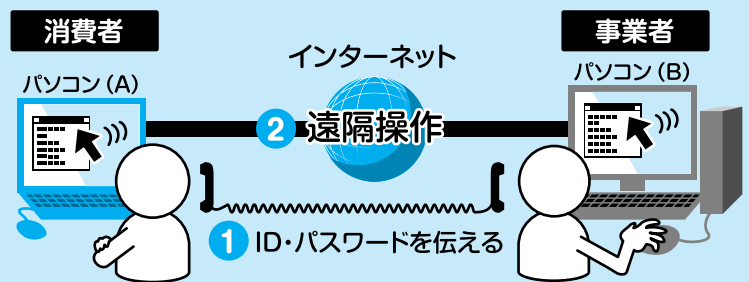
☆「**光回線**」とは通信回線のことです。従来型の電話回線を使用したインターネット接続サービスに比べ、高速かつ大容量の情報通信が可能であるといわれています。

☆インターネットやメールを利用するためには、**回線契約とプロバイダ契約が必要**です。



☆パソコンの遠隔操作

パソコンで遠隔操作の無料ソフトをダウンロードすることにより、自分のパソコン(A)のデスクトップ画面を、操作を依頼した相手のパソコン(B)に表示して、画面の遠隔操作やデータの転送等を誰でも簡単に行うことができます。遠隔操作は、消費者が表示されたIDやパスワードを相手に伝えるなどするだけで、すぐに可能となります。遠隔操作が行われることを十分に理解しないまま操作を許可すると、自分のパソコンの中の情報が外部に漏れる等、セキュリティを危険にさらす可能性があります。



トラブルにあわないために!!

○相手先を確認する

契約をする前に、契約する事業者名を必ず確認しましょう。

○契約内容を十分に検討する

「セット割引」や「無料キャンペーン」といった広告やセールストークだけで判断せず、新しく契約するサービスの内容を細かく確認しましょう。また、オプション利用料、事務手数料など、月額料金以外にも料金を請求されることがありますので、よく確認しましょう。

○電気通信サービスはクーリング・オフができない

電気通信サービスは、訪問販売や電話勧誘販売であってもクーリング・オフの適用がありません。したがって、一度契約してしまうとその後元の契約に戻したくても、解約料が必要となることがほとんどです。口頭でも契約は成立します。契約前によく確認し、必要のない契約は、はっきりと断るようにしましょう。

わからないこと、不安なことがあれば、
消費生活センターに相談しましょう。



成田市消費生活センターにおける平成26年度の相談概要

平成26年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は916件で、昨年度より52件増加しました。

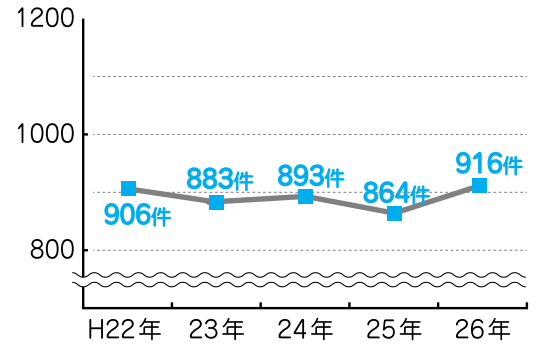
相談内容別に見てみると、ここ数年は**有料サイト**(アダルトサイト・出会い系サイト等)に関する不当請求などデジタルコンテンツに関する相談や、まったく身に覚えのない請求がメールや郵送で届く架空請求の相談が多く、あらゆる世代から相談が寄せられています。

また26年度はインターネットの通信販売サイトで商品を注文したところ「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談や、高



齢者を中心に、公的機関をかたる所から「医療費の還付金がある」などと言われ、いつの間にかお金を支払わされてしまう**「還付金詐欺」**、大手企業の名前を悪用してうその投資話を持ち掛ける**「買え買え詐欺」**などの詐欺的手口の相談が多くみられました。「おかしいな」と思ったら、お金を支払う前に消費生活センターにご相談下さい。

◆相談件数の推移



◆年代別相談件数

順位	年代	相談件数
1位	40歳代	175件
2位	60歳代	144件
3位	50歳代	141件
4位	70歳代	115件
5位	30歳代	110件

◆商品・役務(サービス)相談上位10分類

順位	おもな商品・役務	相談件数	最多年齢層
1	アダルトサイト・出会い系サイト等【運輸・通信】	168件	50歳代
2	架空請求・不審な電話等【商品一般】	47件	70歳代
3	多重債務・クレジットカード【融資サービス】	41件	40歳代
4	個人間金銭貸借等【その他の相談】	40件	70歳代
5	住宅リフォーム・新築工事等【工事・建築・加工】	36件	70歳代
6	中古自動車・コインパーキング等【車両・乗り物】	32件	40歳代
7	賃貸アパート等【レンタル・リース・貸借】	30件	40歳代
8	興信所・結婚相談所・人材派遣業・祈祷サービス等【役務その他】	20件	40歳代
9	健康食品等【健康食品】	18件	70歳代
10	社債・未公開株等【預貯金・証券等】	18件	70歳代

※【 】内は(独)国民生活センターの「相談分類表」による相談内容の種類

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 ●