

スマートフォンとのセット契約トラブルに注意！

【事例1】

携帯電話会社の販売店に行き、スマートフォンに機種変更した。その時店員から「今、光回線にすると1万ポイント付けられる」と言われ、光回線が何かはよく分からないがお得だと思い契約した。

3か月後、利用料金の明細を見ると、電話料金の他に光回線代が計上されていて、そこで光回線に料金がかかることを知った。

解約を申し出ると解約料を請求された。結局、余計な契約をさせられたように思う。

【事例2】

2か月前、携帯ショップで新しいスマートフォンを購入した。その際、タブレット端末と一緒に契約すると料金が安くなると勧められ契約したが、後日、請求書を見ると今までより高くなっていた。納得いかない。

スマートフォンを契約しに行った際に、光回線や固定電話等を併せて契約すると料金が割り引きされ、得になるなどと勧められ契約したところ、月々の料金が今までより高くなったというトラブルが寄せられています。契約時の事業者の説明不足又は消費者の理解不足が原因であることが見受けられます。

なお、改正電気通信事業法では、携帯電話の「通信料金と端末代金の完全分離」や割引の上限額（2万円）が新ルールとして令和元年10月1日に施行されました。端末代金を通信料から割り引く（いわゆる「実質0円」）などの料金の分かりにくさを解消するためですが、事業者や契約機種・内容・タイミングなどにより、今までより料金が高くなることもあります。

【消費者へのアドバイス】

- ① 「お得になる」といったセールストークに惑わされずに、必要かどうかをよく考慮して契約しましょう。不要な場合は、きっぱり断りましょう。
- ② 事業者には契約前に「消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない」と義務付けられています。消費者も、契約した商品・サービスは何か、それぞれの初期費用や手数料、月額料金、適用開始はいつか、解約条件などを必ず確認しましょう。
- ③ 電気通信サービスでは、「初期契約解除制度」と「*確認措置」の2つの契約解除制度があります。適用される通信サービスの種類、条件、消費者が負担すべき費用範囲、手続き方法などが異なります。

自身の契約した電気通信サービスについて、それら制度が適用されるか、適用される場合の申し出手順など具体的なことは、契約書面で確認しましょう。

*確認措置は事業者によって「8日間ルール」など独自の呼び方があります。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、全国共通の電話番号「188」におかけください。