

■今より安くなる！本当？インターネット回線契約のトラブルに注意を！■（11月）

＜相談事例 1＞

3日前、業者から電話があり、「電話料金が安くなる」と、インターネット回線契約の勧誘をされた。現在の契約内容について聞かれたので答えたら、月に700円くらい料金が安くなると言われ、少しでも安くなるならと思い申し込んだが、後日届いた書面を見るとかえって高くなることがわかった。説明と違うのでクーリング・オフしたい。

＜相談事例 2＞

「今契約しているプロバイダより、必ず安くなるから乗り換えませんか」と、電話で勧誘され、承諾した。電話で業者の指示に従ってパソコンを操作すると、遠隔操作でプロバイダを変更された。変更後、初めて届いた請求書をみると、オプション契約があり、新しいプロバイダの方が高額になっていた。解約を申し出たが、「十分説明している。解約には、違約金1万5千円が必要」と言われた。

＜アドバイス＞

プロバイダや光回線など通信契約は、法律上のクーリング・オフ制度の適用はありません。高額な違約金を請求される場合があります。また、事例2のような遠隔操作ですぐに設定を設定変更する業者のトラブルも増えています。知らない間にオプションなどを申し込んだことになっているケースもあり、注意が必要です。

通信サービスの契約は複雑で、専門用語も多くわかりにくいので、口頭の説明だけで理解するのは困難です。安くなるというセールストークに惑わされず、業者に契約内容に関する書面を出してもらい、本当に安くなるのか確認して契約することが大切です。

違約金なしで解約できる期間を設けている業者もあります。勧誘に問題があれば取り消しが出来る場合もあります。困った時は、消費生活センターに相談してください。