

●消費生活相談事例●

光回線で
インターネットが
速い!安い!



光回線の勧誘を巡るトラブル

電話会社の代理店を名乗る業者が自宅を訪れ、「この団地で光回線に加入していないのはお宅だけ。今のインターネット回線より安くなる」などと執拗に勧められ、断りきれず光回線の契約をした。後で契約書を見ると、契約後2年以内に解約すると違約金が発生するとの記載があるが、勧誘時に説明はなかった。転居する可能性もあるので「もう少し考えたい」と担当者に電話をすると、「もう工事を発注した」と断られたが、契約を解除したい。
(岡山市 女性)

消費者へのアドバイス

光回線は、光ファイバーケーブルを使った通信回線で、高速・高品質のインターネット接続が期待できることから、IP電話やテレビ番組等の映像配信などのサービスも提供されています。ブロードバンド（高速大容量通信）時代に対応した通信回線として近年急速に普及し、中国総合通信局がまとめた昨年12月末現在の岡山県の世帯普及率は36%を超え、契約数は増え続けています。

一方で、電気通信事業者や多数の代理店による販売競争の激化に伴い、サービスの利用条件等に関する十分な説明がなく、メリットだけを強調して強引に契約を迫られたなど、不適正な営業活動によるトラブルが多数発生しています。

光回線などの電気通信サービスの契約については、電気通信事業法により一定の消費者利益の保護が図られているとして、訪問販売等を規制している特定商取引法の適用が除外されます。このため、同法に基づくクーリング・オフ制度を活用して契約を解除することはできません。契約を解除したい場合

は、早急に事業者に対して解除の意思を伝え、相手方の同意を得る必要があります。

事例のケースでは、相談者が勧誘時の問題点等を指摘して代理店と交渉した結果、「契約解除が認められたがまだ不安」と報告があり、後日の紛争を避けるため、解除の意思を書面でも通知しておくよう助言しました。また、代理店が契約解除に応じない場合、電気通信事業者に解除を申し出る方法もあります。

電気通信サービスを巡る消費者トラブルの多発を受け、総務省が設置した電気通信サービス利用者ワーキンググループが昨年9月にとりまとめた提言では、事業者に対して、消費者の知識・経験を考慮した説明の徹底、契約解除に係る新たな自主基準の作成等を求めています。また、業界団体の電気通信事業者協会は、勧誘に関する自主基準として「代理店の営業活動に対する倫理要綱」を制定し、代理店の勧誘の適正化に取り組んでいます。不適正な勧誘を受けた場合は、電気通信事業者や居住地の消費生活相談窓口へ情報提供してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

消費生活ビデオ・DVDライブラリー

46分

ビデオ・DVDライブラリーに次のDVDが加わりました。

「高齢者を狙う悪質商法」

発行：大阪府

高齢者向け 24分

見守り者向け 22分



高齢者の消費者トラブルの未然防止と早期発見のために、高齢者向けに劇場型投資商法、次々販売、ワンクリック詐欺、点検商法などの悪質業者の手口の一例を紹介。また、高齢者の見守りを行っている人を対象に、こうした悪質業者から高齢者を守るための気づきポイントを収録。

*貸出については、当センターへお申し出ください。TEL (086) 226-1019

*ビデオ・DVDライブラリーの在庫については、当センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.okayama.jp/seikatsu/syohi/syohi.htm>