



## 電気通信事業法が改正され、消費者保護ルールが強化されました 光回線やスマートフォン等の契約書面は しっかり確認しましょう！

インターネットや携帯電話の普及によって、私たちの生活は便利になる一方で、電気通信サービス契約に関するトラブルが増えています。

平成 28 年 5 月 21 日から改正電気通信事業法が施行され、消費者保護ルールが強化されました。わたし達消費者自身にとって特に関係がある「説明義務の充実」「契約書面の交付義務」、「初期契約解除制度」について、ご案内します。



### 説明義務の充実が図られました

高齢者や障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を契約前に行うことが義務付けられます。

また、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。



### 契約書面の交付が義務付けられました

電気通信事業者は、電気通信サービスの契約が成立したときには遅滞なく、消費者に個別の契約内容を明らかにした書面（契約書面）を交付しなければなりません。

契約書面では、特に、複雑な料金割引の仕組みを図示することや、付随する有料オプションサービスについての記載が義務付けられています。



### 電気通信サービスって？

電気通信を利用して提供されるサービスのこと。

国内電話、国際電話、携帯電話、PHS、インターネット、FTTH等が対象。





## 「初期契約解除制度」って、どんな制度なの？

### ●「初期契約解除制度」ってどんな制度なの？

初期契約解除制度とは、契約書面の受領日を初日とした8日間が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスを契約解除できるとする制度です。

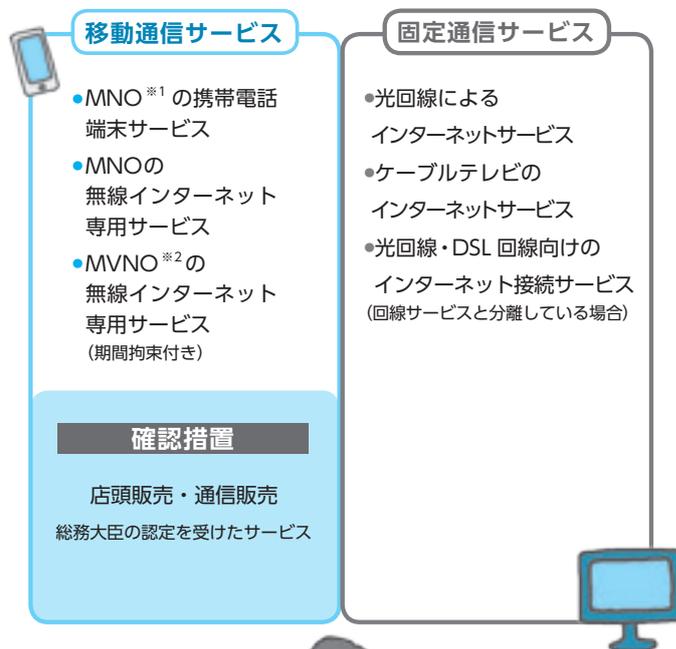
対象は、固定通信サービスや移動通信サービスで、確認措置(後述します)の対象となるサービスを除きます。

初期契約解除制度は、どんな販売購入形態でも利用できます。通常、電気通信サービスの契約解除には違約金がかかりますが、初期契約解除制度では、違約金なしで契約解除できます。ただし、電気通信サービスと一緒に購入した端末・サービス等の契約は対象ではないため、携帯電話等の端末費用は消費者が負担します。また、事業者は契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料を消費者に請求することが可能で、工事費・事務手数料については請求できる上限額が決まっています。

### 【確認措置】

確認措置では、電波のつながり具合が不十分な場合と、事業者による説明等が不十分な場合は、消費者の申し出により、携帯電話等の端末も含めて電気通信サービスが違約金なしで契約解除できます。消費者は端末費用を負担する必要はありません。申し出が可能な期間は最低8日で、事業者が定めます。なお、本措置の対象サービスは、店舗販売及び通信販売で契約した移動通信サービスで、総務大臣が認定します。また、事業者は、契約解除までの期間のサービス利用料・付随する有料オプションサービスの利用料を消費者に請求することが可能です。

### 初期契約解除制度(販売形態問わず)と 確認措置(店頭販売・通信販売)の対象範囲



※1 MNO：携帯電話などの移動体通信機器で使われる通信回線網を自社で設置運用する事業者

※2 MVNO：携帯電話などの無線通信インフラを自社で持たずに、他社のインフラを借りて音声通信やデータ通信のサービスを提供する事業者

## 契約書面を交わす時のポイント

### ●契約書面の交付形式、契約内容を確認しましょう

契約書面は原則紙媒体での交付になりますが、消費者が承諾すれば、代替手段としてSMS(ショートメッセージサービス)を含む電子メールやウェブページ上での掲載、CD-ROM等の記録媒体の形式で電子的な交付をすることも可能です。契約書面には、初期契約解除制度等の利用方法も含めた詳細な契約内容が記載されているので、交付の形式に関わらず、書面の内容は必ず目を通しましょう。

なお、勧誘を受けたサービスの契約を希望しない場合や、今後の勧誘も希望しない場合は、必ず事業者へ伝えることです。

### ●契約に問題があったときは、早めに契約先の事業者へ申し出ましょう

契約書面が初期契約解除制度または確認措置の対象である場合は、その旨が記載されているので、書面を確認します。初期契約解除制度の対象サービスである場合は、原則書面受領日を初日とした8日が経過するまでの間であれば、違約金なしで電気通信サービスの契約解除ができます(契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料は発生します)。契約内容について疑問や気になる点がある場合は、早めに契約先の事業者へ申し出ましょう。

### 通信サービスに関する困ったことがあった際の相談は…

#### ●電気通信事業者協会相談窓口

電話受付 03-4555-4124 (平日 10:00 ~ 16:30)

▶ <http://www.tca.or.jp/consult/>

#### ●総務省電気通信消費者相談センター

電話受付 03-5253-5900 (平日 9:30 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00)

参  
考  
サ  
イ  
ト

<http://www.soumu.go.jp/soutsu/kanto/com/jigyoo/>  
総務省関東総合通信局 電気通信サービスの概要

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_faq/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_faq/)  
総務省 「いざという時のお役立ち本 電気通信サービス Q&A」



## 電気通信サービスの消費者保護ルールが見直されました

インターネットや携帯電話の普及により、情報通信サービスの契約にかかわるトラブルが急増しています。「電話代や通料料が安くなる。」と言われ、十分な説明がされないまま、あるいは嘘の説明をされ、不要なサービスを契約してしまった場合でも、いったん契約が成立してしまうと無条件解約は簡単ではありませんでした。

### Q

契約している電話会社の関連会社を名乗って自宅に電話があり、「電話の月額料金 890 円が 850 円になる。プロバイダ変更も当方がやっておく」と言われ、質問されるまま、自分の情報を伝えた。後日、パソコンの遠隔操作でプロバイダ変更をしてもらい、月額料金も 40 円だけ安くなったが、契約時に必ず加入する必要があるといわれ 300 円のオプション契約をしたことで総額は高くなった。インターネットで、この業者について調べると評判が悪いので、違約金なしで解約したい。

### A

このような場合も、以前は「契約後に、インターネット上の評判が悪いという理由だけでは解約理由にならない。値段もわずかが安くなっている。オプション契約についても説明もあったのであれば契約内容に従うしかない」と回答し、せっかく相談をよせられても救済が困難でした。

しかし、2016年5月21日からは、**初期契約解除制度**が導入されたため、**契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、事業者の合意がなくても契約を解除できるようになりました。**この初期契約解除制度は、いわゆるクーリング・オフに似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、**制度の適用される契約であれば、店舗販売や通信販売を含めどのような方法で販売されても、はがき等の書面を事業者に対して送付することによって契約解除することができます。**

他にも、今回の見直しで、**説明義務の充実**：①高齢者や障害者等配慮が必要な方に対して、その方の経験、知識、利用目的の応じた説明を契約前に行うことが義務付けられました。(適合性の原則)②「2年縛り」契約等が自動更新される際、消費者に事前に通知することが義務付けられました。**書面交付義務**

**務の導入**：契約が成立した後には遅滞なく、締結された契約書面の内容を明らかにする契約書面を消費者に事前に通知することが義務付けられました。契約内容に納得できない場合は、その場でサインせず消費生活センターにご相談ください。

#### 契約書面の記載内容

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)
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(契約者番号等)
料金支払い時期・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
確認措置に関する事項

\*確認措置とは、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる措置を事業者が講じているものです。このルールは事業者により異なります。契約書面を受け取ったら、必ず自分で契約内容を確認しましょう。



### 相談員コラム クレジットカードの不正利用

夏休み、海外旅行を計画している方も多いのではないのでしょうか？  
海外旅行の際には、クレジットカードを持参される方が多いと思いますが、先日、東南アジアを旅行した女性が、「マッサージの施術を受けるため、財布のに入ったカバンを施術台下の荷物入れに置いて施術を受けた。帰国後、クレジットカード会社から身に覚えのない30万円もの請求が上がっているのクレジットカード会社に調査を依頼したところ、現地の店で購入したというレシートが送られてきた。署名は漢字ではないし、その時間にはマッサージ店にいた。払いたくない」ということで相談に来られ

ました。財布からクレジットカードが無くなっていれば現地で気が付いたが、マッサージの代金を払うときに、財布の中に異変がなかったのが気が付かなかった。クレジットカード会社は警察の被害届を持ってきてもらえば、対応するということで、自宅近くの警察に行くと、被害に遭った場所で、被害届を出すようにと言われてしまったそうです。

海外でクレジットカードを不正利用されてしまった場合、被害救済は極めて困難です。対策を十分にしておいて被害にあわない様に気を付けて行動しましょう。

# 新宿消費生活センターからのお知らせ

新宿消費生活センターは、消費生活相談員6名と職員8名の体制で、消費生活に関する相談・情報提供を行っています。また、消費生活センター分館では、消費者団体等の活動を支援しています。

## 消費生活トラブルに関する相談の対応

### 1. 消費生活相談（月～金曜日、祝日等を除く）

商品購入やサービス利用時の販売・契約のトラブル等に関する相談を消費生活相談員がお受けします。

このような相談をお受けします。

- 契約・解約のトラブル  
（投資、リフォーム、健康食品、エステ・化粧品、資格・学習教材等）
- 賃貸アパート・マンションの入退去トラブル
- 借入金・カードの使用過多などによる債務問題
- 携帯電話を悪用した架空請求や有料サイトの架空・不当請求

### 2. 弁護士相談（毎週水曜日、祝日等を除く）

法律上の問題が関わる消費生活相談に、弁護士が助言等を行います。

### 3. 多重債務相談（毎月第4火曜日、祝日の場合は第5火曜日）

債務整理等の相談を弁護士がお受けします。

※対象は、新宿区にお住まいの方、新宿区に通勤・通学している方で、相談料は無料です。  
2、3は来所相談のみ。予約制です。事前にお電話ください。

## くらしに役立つ様々な情報の提供

### 1. 出前講座

町会や高齢者クラブ等地域で活動する団体が、消費生活に関する学習会や講座を開催する際に、消費生活相談員を講師として派遣します。

### 2. 消費者講座

消費者問題の専門家等を講師として、各種講座を開催しています。

### 3. 区広報やホームページによる情報提供

消費者講座の開催情報など、消費生活に関する様々な情報をお知らせしていますので、ぜひご覧ください。

<http://www.city.shinjuku.lg.jp/seikatsu/index06.html>

- ◆所在地 〒160-0022 新宿区新宿 5-18-21  
新宿区役所第二分庁舎 3階
- ◆電話相談 午前9時～午後5時
- ◆来所相談 午前9時～午後4時30分
- ◆相談日 月～金曜日（祝日等を除く）
- ◆電話番号 03-5273-3830（相談専用）

## 消費生活センター分館のご案内 ※消費生活相談はお受けしていません。

消費生活センター分館では、消費者団体や区民の活動拠点として、会議室（定員36名）や調理室兼商品テスト室の貸出を行っています。ご利用にあたっては、利用日前日までに利用申請書を提出する必要があります。

- ◆所在地 〒169-0075 新宿区高田馬場 1-32-10
- ◆開館時間 午前8時30分～午後10時
- ◆休館日 年末年始（12月29日～1月3日）
- ◆分館のご利用のお問い合わせは  
TEL. 03-3205-1008 FAX. 03-3205-1007

## 講座・イベント情報

新宿区内の消費者団体の講座・イベントです。みなさまのご参加をお待ちしています。

講座・イベント名	講師	日時	費用	主催	申込み・問合せ
1 夏休み親子手づくり豆腐教室	—	8月20日（土） 10:00～12:00	1組 650円 （材料費）	新宿区 消費生活 モニター OB会	往復はがきで7月25日必着まで。 抽選で保護者と小学生16組。 広報しんじゅく7月15日号掲載。
2 7月学習会 見えにくい女性の貧困 ～非正規問題とジェンダー～	首都大学東京 都市教養学部教授 江原由美子氏	7月22日（金） 13:30～15:30	500円 （資料代）	暮らしを 考える会	申込み 暮らしを考える会事務局 電話・FAX3203-2951（小林）
3 8月学習会 フッ素に虫歯予防効果はあるか？ ～フッ素の健康影響を考える～	特定非営利活動法人 コンシューマネット・ ジャパン理事長 古賀真子氏	8月31日（水） 10:30～12:30	500円 （資料代）		

※1の申込み：往復はがきに「講座名・氏名・子どもの名前・学年・住所・電話番号」を記入の上、下記へ。  
〒169-0075 新宿区高田馬場 1-32-10 新宿消費生活センター分館内 新宿区消費生活モニターOB会宛て  
※会場は、新宿消費生活センター分館（高田馬場 1-32-10）

商品の購入・契約などの  
トラブルでお困りの  
区民の皆様のために

消費生活  
相談室

電話番号 03-5273-3830  
所在地 新宿区新宿 5-18-21 第二分庁舎 3階  
相談日 月～金曜日（祝日等を除く）  
▶電話相談＝午前9時～午後5時 ▶来所相談＝午前9時～午後4時30分