

知っ得

なっとく

2015.2
No.188

消費者トラブル
注意情報!

遠隔操作によるプロバイダ変更の勧誘トラブルが多発!

<よくある相談事例>

「A社（現在契約している大手電話会社）の回線をご利用ですね？インターネットの料金が安くなります！」と電話がかかってきた。A社の関連事業者からの電話と思い、プロバイダ契約の料金コースの変更手続きを遠隔操作でしてもらった。しかし、実は無関係の事業者からの電話であり、プロバイダ自体が変更されていることが分かった。解約を申し出たら違約金を請求された。

トラブルの原因

①契約している大手電話会社の関連事業者と思わせるような勧誘

大手電話会社と無関係なのに、あたかも関連事業者であるかのように電話をかけてくる場合があります。このため、安心して話を聞いてしまうことが多いようです。

②料金の説明や解約時のデメリットの説明が不十分

今より安くなると言われたのに安くない、今契約しているプロバイダの解約料が必要なことを全く説明しない、また、勝手にオプション料金をつけて請求することもあります。

③消費者に十分に考える時間を与えないまま手続きが完了

相談の多くは電話勧誘によるもので、不意打ち的に電話がかかり、相手のペースに乗せられることも少なくありません。通常電話勧誘による契約は特定商取引法によるクーリング・オフをすることができますが、プロバイダなどの電気通信サービスは法律上クーリング・オフの規定がないこともトラブルの解決を困難にしています。

トラブルを未然に防ぐには？

- ・契約先を確認し、契約前に書面の交付と詳しい説明を求め、よくわからないまま承諾しない。
- ・「安くなる」と言われても、何がいくら安くなるのかしっかり確認する。
- ・これまでのプロバイダ業者に解約するときのデメリットを必ず確認する。
- ・契約の必要がなければきっぱりと断る。

プロバイダって何？

インターネットは一般的に回線事業者との回線契約だけでは利用できません。インターネットに接続するためには、インターネット接続事業者とも契約をする必要があります。この接続業者のことを**プロバイダ**といいます。電話会社などの回線契約と、プロバイダとの契約は別であることに注意が必要です。

消費生活出前講座をご利用ください!!

市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体等からの申し込みにより、消費生活専門相談員等の資格を有する講師を派遣し、消費者トラブルの実例を通して消費生活の基礎知識等の普及啓発を行う出前講座を実施しています。皆さんと一緒に消費者被害に遭わないための出前講座を開いてみませんか？

- ◎講師派遣：無料
- ◎時間：約1～2時間
- ◎参加者：広島市内にお住まいの方で概ね15名以上
- ◎土曜日、日曜日、祝日も派遣可能です。

消費者被害に遭わないために



消費生活出前講座の申し込み・お問い合わせ先

公益社団法人広島消費者協会

〒730-0011 広島市中区基町6-27 アクア広島センター街8階 広島市消費生活センター内
電話・FAX (082) 225-3320 ※火曜日、日曜日、祝日は休み

消費生活のご相談

※借金問題のご相談も受け付けています!

広島市消費生活センター
TEL082-225-3300

(消費生活相談用)
●受付時間/10:00~19:00
●火曜日と12月29日~1月3日は休み

広島市ホームページ
<http://www.city.hiroshima.lg.jp/>

▶市民生活▶消費生活▶消費生活センターのご案内

消費生活センター研修室をご利用ください。

消費生活センターでは、消費者の自主活動の場として、アクア広島センター街9階にある研修室を無料で提供しています。消費者グループの学習会や会合、地域団体の消費生活に関する講習会など、お気軽にご利用ください。

収容人員	40名(広さ約68平方メートル)
設備等	机・椅子、マイク、スピーカー、プロジェクター、スクリーンなど
利用制限	公安・風俗を害するおそれがある場合などは利用できません。

[申し込み・問い合わせ先]
広島市消費生活センター TEL082-225-3329

※空室状況をお電話でご確認のうえ、使用承認申請書を提出してください。
※利用希望日の前3か月を過ぎてからお申し込みください。