

インターネット回線契約の トラブルにご注意！

相談事例

「インターネット回線を他社に変更するだけで毎月の料金が安くなる。」と電話勧誘があり、今どのような契約をしているか聞かれたので答えたところ、「毎月1000円くらい安くなる。」と言われた。料金が安くなるなら嬉しいと思い承諾した。

しかし、後日届いた書面を見ると、説明されたほど安くないことが判明した。話が違うので、クーリング・オフしたいと申し出たところ、「この契約は、クーリング・オフの対象外だ。もし、契約をやめるならば解約料がかかる。」と言われた。解約料を支払わないと契約をやめられないのだろうか。



消費生活センターから

安くなると言われて契約したのに、契約時の説明よりも実際には高い金額だった、などというインターネット通信回線契約に関する相談が寄せられています。

通信回線契約は内容が複雑で、突然の電話を受けてその場で理解することは困難な場合があります。そのため、よくわからないままに契約を承諾してしまうことも多いようです。承諾した覚えのないオプション（サポートサービスなど）に加入していたことが後からわかったというトラブルもあります。

また、通信回線契約には期間限定の割引やキャンペーンが多く、焦って契約してしまう傾向があります。

しかし、通信回線契約には法律上のクーリング・オフの適用はなく、解約は事業者のあらかじめ定める条件によります。また、一定の契約期間が定められている場合に契約期間の途中で解約をするには、解約料が発生することがあります。

- 勧誘時の事業者の説明に問題がある場合や、解約を申し出る時期（通信回線開通工事前など）によっては、契約を取り消すことができる場合があります。不明な点などがある場合には、早めに消費生活センターへご相談ください。
- 勧誘されるまま安易に契約せず、本当に必要なのか、契約内容をきちんと理解しているか、十分考えてから判断しましょう。
- 電話口で承諾しただけでも、契約が成立する場合があります。勧誘に対してあいまいな返事はせず、不要な場合はきっぱりと断りましょう。

おかしいな、と思ったら消費生活センターへご相談ください

◆世田谷区消費生活センター

相談専用電話

☎3410-6522

高齢者（65歳以上）相談専用電話

☎5486-6501