



# 電気通信サービスのトラブル

私たちの生活は、携帯電話・インターネット・スマートフォンなどの電気通信サービスの発達で、大変便利になりました。一方では、電気通信のしくみや契約について利用者のトラブルもあとをたちません。電気通信サービスを安心して利用するためのポイントを知っておきましょう！

## 事例1

量販店でWi-Fiルーターの勧誘を受け契約した。説明ではWi-Fiルーターを使ってデータ通信ができるので、今使っているスマホの契約変更を行い通話料だけの負担でよくなる、月々のルーターの利用料を払っても通信費用総額は安くなるとのことだった。

しかし契約している携帯電話ショップに契約変更の手続きに行ったところ、データ通信の契約を変更すると端末の割引が適用できなくなると言われ、かえて料金が高額になることがわかった。

## 事例2

インターネットの利用に関する電話がかかってきた。現在契約している会社だと思い話を聞いた。月額の使用料金が安くなるというので、遠隔操作で切り替え作業をしてもらった。しかし、メールアドレスが変更になったことからサービス変更ではなくプロバイダの変更であったことに気づいた。業者に解約を申し出たが、「2年間は解約できない。どうしても解約と言うなら違約金1万5千円を払ってもらう」と言われた。

## 注意ポイント

消費者は、様々な割引やキャンペーンの勧誘で、「よくわからないけどお得そうだから」と契約してしまうケースがあります。

また、セット商品やサービスは無料と説明を受けたのに、実際には有料であり、分割でその代金を支払う契約になっていた場合もあります。プロバイダなどの電気通信サービスの場合は、契約を解除したいと思っても、法律上のクーリング・オフを使うことができません。割引やサービス内容については、納得するまで十分に説明を求めましょう。

## アドバイス

- ◎ 契約時には、サービス内容・契約内容・利用料金・解約条件等をよく確認しましょう。
- ◎ 契約先を必ず確認しましょう。大手電話会社の関連事業者がどうかについては該当する大手電話会社に直接、問い合わせて確認することができます。
- ◎ 契約する場合は、必ず現在の利用料やサービスと比較しましょう。オプション手数料・事務手数料など、月額利用料以外にも料金が発生する場合があります。
- ◎ 従前のプロバイダ契約の解約によるデメリット等もしっかり検討しましょう。

平成28年5月21日施行の改正電気通信事業法令により、電気通信サービスの新たな消費者保護ルールが導入されました。具体的には、次のような内容が盛り込まれた新しい法令が施行されています。

### 説明義務の充実

- ◆ 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した。
- ◆ 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。

### 書面交付義務

- ◆ 契約が成立した後には遅滞なく、締結された契約の内容を明らかにする書面(契約書面)を利用者に交付することが義務付けられました。

## 初期契約解除制度

**一定の範囲の電気通信サービスの契約について、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、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。**

- ◆ 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、制度が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ができます。
- ◆ 初期契約解除制度によって契約の解除をした場合、契約解除までに利用したサービスの利用料、契約解除までに行われた工事の費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は契約に定められていても支払う必要がありません。また、このうち工事費用と事務手数料については、法令で定められた上限額までしか支払う必要がありません。
- ◆ なお、電気通信サービスと一緒に購入したスマートフォンなどの端末の契約までは解除されないため、端末費用は消費者の負担となります。

# 気をつけよう! スマホの利用トラブル

携帯電話とスマートフォンには大きな違いがあります!

## Q スマートフォンを利用する場合、どんな点に注意が必要なの?

**A** セキュリティやプライバシー上の危険性に注意が必要です。  
また、利用料金が高額になる場合があります。

- ◆これまでの携帯電話端末と異なり、スマートフォンは、パソコンの場合と同様、ウイルスに感染するおそれがあるなど情報セキュリティ上の危険性が高くなっています。対策としては、OS(基本ソフト)の更新や、スマートフォン用のセキュリティ対策ソフトの利用を確認することや、信頼できるアプリケーション・マーケットからアプリケーションを入手することが有効です。
- ◆スマートフォンは、これまでの携帯電話端末と比較して、多くの個人に関する情報(電話帳、位置情報など)が保存されています。そのため、普段からパスワードロックを掛けておくなど端末の紛失や盗難への対策を講じておきましょう。
- ◆スマートフォンのアプリケーションには、電話帳情報や位置情報等の利用者情報をアプリケーションの機能に使用するほか、広告表示等のために取得し、外部に送信するものがあります。アプリケーションを利用する際には、そのダウンロードや利用(起動)時等に、プライバシーポリシーやアプリケーションの利用規約等を読み、取得される利用者情報の範囲等をよく確認したうえで同意・利用するように努めましょう。

## ① スマホの利用でプライベートが公開されてしまう危険性

- ・自宅の庭に咲いた花の写真をブログにアップしたら、住所を特定されて変なメールが届いた。
- ・友達と一緒に撮った写真をSNSにアップしたら、通っている学校が知られてしまった。

### アドバイス

GPS機能があるスマホや、携帯電話で撮影した写真データには位置情報が書き込まれていることがあります。写真をアップロードする際はGPS機能をオフにするなど、スマホの使い方に気をつけましょう。

また、写真に住所が特定されるようなもの(看板・自販機・表札)などが写っていないか、また別の無関係な人物も写っていないかどうか(肖像権侵害)にも配慮しなければなりません。

## ② 人気アプリで個人情報情報が漏れてしまう危険性

- ・「バッテリーが長持ちする」という人気アプリを入れたら、迷惑メールが増えてきた。
- ・「評判のゲーム」アプリをいれたら、迷惑メールが増えてきた。

### アドバイス

人気のアプリの中には、実はスマホ内にあるアドレス情報を抜き取る悪質なアプリもあります。インストールする際に、どのような情報にアクセスするのか、許可する前に確認しましょう。ダウンロードが多くてもレビューが少ないアプリは危険です。必ずレビューを参考にしましょう。