

くらしの安心情報

情報ファイル NO.168

平成 28 年 7 月 11 日

スマホや光回線電話などの電気通信サービスの消費者保護ルールは、法律の改正でどう変わったのでしょうか。

相談内容

【相談者 40代 男性】

先日、改正電気通信事業法が施行され、新たな消費者保護ルールが導入されたとニュースで知りました。どのような内容が盛り込まれたのでしょうか。スマホや光回線電話、プロバイダ等の電気通信サービスの契約において必要なポイントを教えてください。

対処方法

平成 28 年 5 月 21 日に改正電気通信事業法が施行され、消費者保護ルールが充実・強化されました。契約に際して、消費者に関係する以下の内容を理解しておきましょう。

説明義務の充実

事業者は、高齢者や障がい者等、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や、携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」契約が自動更新される際には、利用者に事前通知することが義務付けられています。

書面交付義務の導入

契約の成立後、事業者は遅滞なく、契約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ています。

初期契約解除制度の導入

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解除できる制度です。ただし、初期契約解除の対象外となるサービスもあります。また、契約解除までに利用したサービスの利用料金や工事費用、事務手数料等は事業者が請求可能な費用となっています。

電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を講じることが義務付けられています。

電気通信サービスの契約は勧誘されてもすぐに契約せず、契約内容をきちんと確認しましょう。

契約に問題があったときは早めに契約先の事業者に申し出ましょう。

詳しくは総務省電気通信消費者情報コーナーのページへ

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-iyoho.html

不安に思ったり、トラブルになった場合には最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。(消費者ホットライン「188」へ)

契約内容を
きちんと確認
しましょう。



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

ご相談は... TEL: 076 - 432 - 9233 (消費生活相談) FAX: 076 - 431 - 2631

076 - 433 - 3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766 - 25 - 2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX: 0766 - 25 - 2890