

# ちゅうおう 消費者だより

P1、4 中央区消費生活展2015  
P2~3 インターネット、電話回線  
などの契約に関する  
トラブル増加中！

第 **164** 号  
平成27年10月

編集発行  
中央区  
消費生活センター  
☎ 03-3546-5332  
ホームページ  
[http://chuo-consumer.  
genki365.net/](http://chuo-consumer.genki365.net/)

## 中央区消費生活展 2015

「快適なくらしを求めて」を開催します

※健康福祉まつりと同時開催

**10月25日** 日 午前**10時**～午後**3時**



あかつき公園 (小雨決行)



### 中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談専用ダイヤル ☎ **03(3543)0084**

相談日時 月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時 (祝日・年末年始を除く)

所在地 〒104-8404 中央区築地1-1-1 中央区役所1階  
<http://chuo-consumer.genki365.net>

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

# 「こんな契約したかな!?!」、 「申込みの時に聞いていない料金が請求されてる!?!」

## インターネット、電話回線などの 契約に関するトラブル増加中!!

中央区消費生活センターには通信サービス契約に関するご相談が多く寄せられます。通信サービスの進化により世の中がどんどん便利になる一方、料金プランをはじめとした契約内容が複雑で難しく感じる方も増えています。

ここで実際に消費生活センターに寄せられたご相談について見てみましょう。

### 事例 ①

これまでもインターネットを利用していたAさん。

ある日、家電量販店で店員さんに呼び止められました。

話を聞けば「料金はこれまでと同じ額でインターネットが利用できるサービスがある」といいます。しかも、「契約すれば16,000円分の商品券がもらえる」とのこと! Aさんは内容がさっぱりわかりませんでした。損はしない話だと思い、その場で契約してしまいました。

ところが契約した月の翌々月から突然今までの2倍近い額の利用料金を請求されてしまいました。



### 事例 ②



ある日突然Bさん宅に大手電話会社を名乗る人から電話がかかってきました。話を聞けば、「Bさん宅は当時アナログの電話回線を利用していましたが、光回線に変更する工事が必要」だといいます。しかも、「光回線に変更しても電話利用料金はこれまでとほぼ同じ額であるし、工事費用は電話会社が負担してくれる」とのこと。光回線に変更する必要があるならば、とBさんは契約の締結をその場で了承し、後日送られてきた書類の内容を全く見ることなく契約書に署名押印してしまいました。

ところが、後日送られてきた料金明細書を見ると、Bさんが回線変更工事の費用を分割して負担することになっていました。

## 消費者へのアドバイス

このような事態に陥らないためには、以下の3点が重要です！

### ○その場で決めない！

勧誘を受けた時点では「月々の料金が安くなる」や「今契約すれば〇〇〇〇円キャッシュバック」などお得な情報ばかりが頭に残ってしまつてしまうものです。そのような状態で冷静な判断をすることは困難です。

そこで、契約を結ぶ際にはその場で契約せず、一旦持ち帰り冷静になって、契約内容や利用料金、解約条件などを十分に確認した上で、「今の自分に本当に必要なもの」なのかなど、じっくり検討することが重要です。検討の際にご家族やご友人など周囲の方々に相談することも有効です。

### ○契約書などの書類にはしっかり目を通す！

お店や電話での勧誘など口頭でのやり取りのみですと、サービス提供者がどんなに丁寧に説明しているつもりでも、説明する側の曖昧な表現や言い間違いのほかにも、契約者側の思い込みや聞き間違いによって、双方が認識している契約内容が全く異なってしまうおそれがあります。

このようなことがないように、契約書などの書類は全て目を通し、契約の内容をしっかりと把握することが重要です。

### ○内容の理解できない契約はしない！

前述のように通信サービスの契約は複雑な内容のものが多いです。ですから、契約内容を理解できるまで相手方に質問しましょう。それでも内容が理解できなかった場合は「契約をしない」というのも重要な選択肢です。内容を理解できない契約が果たして「今の自分に本当に必要なもの」といえるのでしょうか。



近年の通信サービス事業は消費者の勧誘を行う代理店や通信設備を提供する事業者など関係者が多数存在します。そのため契約内容や事業者間の責任分担も複雑になっています。

トラブルが発生した場合や不安に思うことがありましたら消費生活センターにご相談ください。



**困ったことがあったら、すぐ相談！**

中央区消費生活センター

**消費生活相談専用ダイヤル 03-3543-0084**

# 中央区消費生活展

日常生活に役立つ情報をパネルで解説するほか、野外ステージでは悪質商法などを題材にした漫才を行います。

また、出展団体を回るスタンプラリーの参加者には、景品（数に限りがあります）を用意しています。

皆様のご来場をお待ちしています。



※消費生活展2014の様子

## 主催

- **中央区消費生活センター** 家庭用品品質表示法について / 消費生活相談窓口 / スタンプラリー景品配布 / 消費生活漫才（野外ステージ）
- **中央区総務部危機管理課** 自分の安全は自分で守る、安全で安心なまちづくり
- **中央区環境土木部環境推進課** 家計にやさしい省エネライフにチャレンジ！
- **中央区消費者友の会** 一日350g以上の野菜で生活習慣病防止 / 機能性表示食品について / 高額医療費について / 親子消費者講座報告

## 協賛

- **パルシステム東京** 石けんのおすすめ
- **関東電気保安協会** 電気を正しく使って快適ライフ
- **東京ガス** 東京ガスでも電力販売をスタート
- **東京都水道局** 東京タップウォータープロジェクト始動～暮らしを支える東京水～
- **東京都下水道局** 油・断・快適！～下水道に油を流さないで！～