

ちゅうおう 消費者だより

P1~2 電気通信事業法が改正されました
P3 中央区消費生活相談の概要
P4 健康食品や化粧品などのお試し購入にご注意、消費生活相談専用ダイヤルを増設しました

第 **166** 号
平成28年7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/>

電気通信事業法が改正されました

スマートフォンや携帯電話、自宅の電話やパソコン、テレビなど情報通信技術は日々著しく進歩しています。それに伴い、インターネットなどの*電気通信サービスを利用する方も増えています。電気通信サービスについては電気通信事業法という法律がルールを定めています。

この電気通信事業法が改正され、平成28年5月21日から施行されました。

主な改正のポイントはこちらです。

- ① 説明義務の充実
- ② 書面交付義務の導入
- ③ 初期契約解除制度の導入
- ④ 再勧誘の禁止



何やら難しいものが始まったと感じられるかもしれません。しかし、これらは私たち消費者の利益につながる大事なものです。そこで、次のページにて解説いたします!

*電気通信サービスとは、電気通信を利用して提供されるサービスのことをいい、国内・国際電話、携帯電話、PHS、インターネット等が対象になります。

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 ☎ 03 (3546) 5727

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。

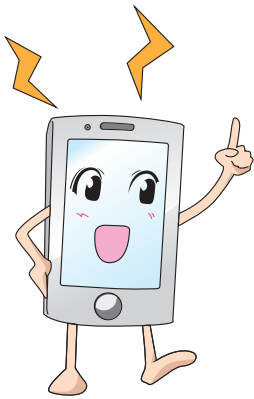
① 説明義務の充実

高齢者や障害者の方など配慮が必要になる利用者に対しては、契約する前にその利用者の知識や経験、契約目的に配慮した説明を行うことが事業者に義務付けられました。

また、携帯電話などの契約ではいわゆる「2年縛り」など、長期間契約を継続することを条件に利用料金を割引くものがあります。この類の契約は期間経過後に契約が自動更新されるものが多いのですが、自動更新される際には利用者に事前

② 書面交付義務の導入

契約が成立した後、すぐに成立した契約の内容を明らかにする書面（「契約書面」と呼ばれます。）を利用者に交付することが事業者



③ 初期契約解除制度の導入

初期契約解除制度とは契約書面を受け取った日を含めて8日間は利用者の都合により違約金を払うことなく一方的に電気通信サービス契約を解除することができる制度をいいます。

ただし、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いて支払う必要があります。また、この制度では電気通信サービス契約の解除はできませんが、スマートフォンなどの通信端末に関する契約は解除できません。

他方で、総務大臣の認定を受けた電気通信サービスについては「確認措置」という制度が適用され、初期契約解除制度は適用されません。

※確認措置とは

移动通信サービスのうち、電波のつながり具合が悪い場合や契約前の説明や書面交付に不備があった場合に限り、電気通信サービス契約と一緒に通信端末に関する契約も解除できる制度です。

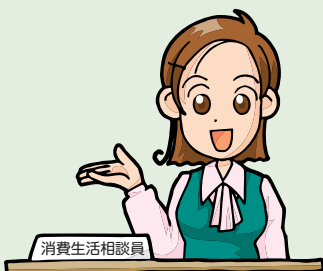
④ 再勧誘（勧誘継続行為）の禁止

契約を締結せず、今後勧誘を受けたくない利用者、が申し出たにもかかわらず事業者又はその代理店が勧誘を続けることが禁止されました。

◆消費生活センターより

このように、電気通信事業に関して消費者保護の観点から新たなルールが作られています。しかし、どんなにルールがあったとしても契約をする最終的な決断を行うのは消費者自身であり、成立した契約の責任を負うのも消費者自身です。

契約を締結する際には、理解・納得ができるまで事業者の説明を聞いたり、提供された書面を読むことが重要です。もし、それでも納得がいかない場合は、**契約をしない**という選択をすることも重要です。



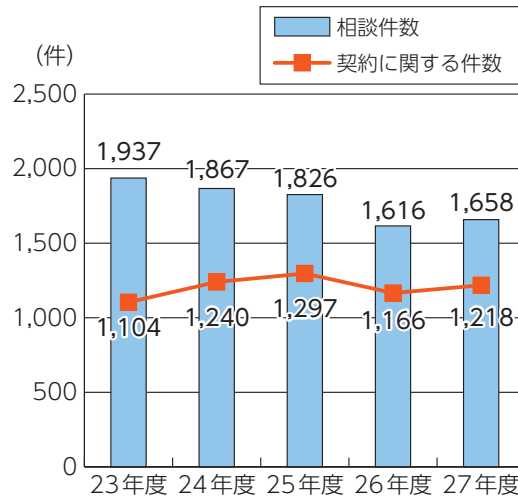
中央区消費生活相談の概要

(平成27年度)

相談件数は1,658件

相談件数は平成24年度以降減少傾向が続いていますが、平成27年度は前年度より42件、2%増加しました。

年度別相談件数の推移



不当請求の相談が第1位

平成27年度に最も多く寄せられた相談は「運輸・通信サービス」に関するものです。件数は399件にのぼり、相談全体の約4分の1を占めています。この運輸・通信サービスの相談件数の内、最も多い相談が架空請求に代表される「不当請求」に関するものです。

Lesson 不当請求とは?

事前に合意した内容とは異なる内容、もしくは合意のない内容の請求を一方的にすることをいいます。

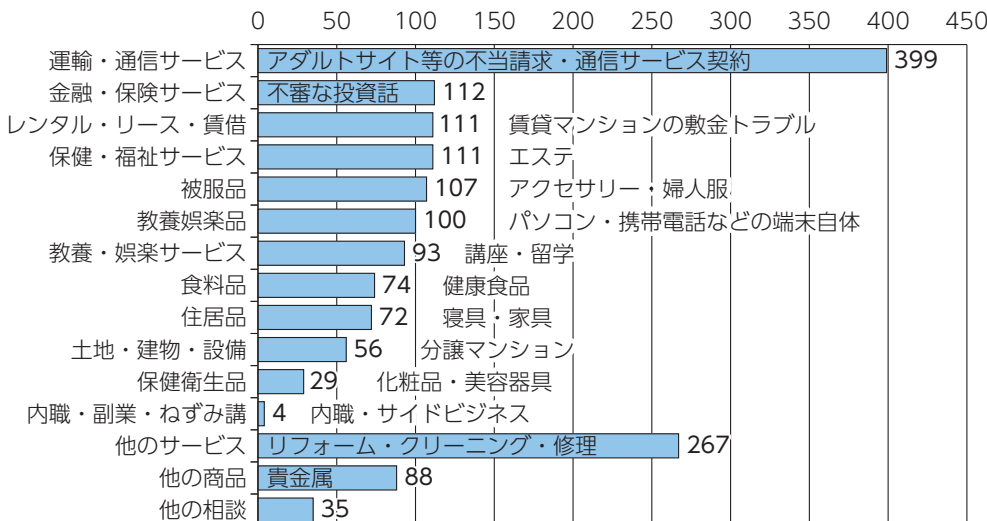
たとえば、突然メールで「有料会員登録料の請求」などといった身に覚えのない請求を受けるケースが代表的な例です。

不当請求のメールが届いた際に送信元に連絡をする方がいます。自身は料金が発生するような申込みはしていないのだから、話せばわかるはずだ、と考える方が多いようです。

しかし、不当請求のメールを送る者にいくら正当な主張をしても通用しません。相手はもっともらしい法律用語を持ち出し、脅迫的な物言いをするなどして何とかお金を騙し取ろうとします。

それだけではありません。実は送信元はコンピューターを用いて不特定多数に無作為にメールを送信していることが多いのです。つまり、送信元は誰にメールが届いているのか把握していません。そんな中、こちらから連絡してしまうと、送信元にメールアドレスや電話番号などの個人情報を知られてしまいます。そ

商品・役務(サービス)別相談件数【総数1,658件】



うなると、さらなるトラブルに巻き込まれてしまうかもしれません。
身に覚えのない請求に関するメールが届いた際の最善の対処方法は連絡をしたりせず「無視をする」ことです。



健康食品や化粧品などのお試し購入にご注意



●相談事例

インターネットで健康食品をお試し価格で購入しました。しかし、飲み始めてみると体に湿疹が出てきてしまいました。そこで、飲むのを止めていたのですが、しばらくすると「2回目」として同じ健康食品が送られてきました。販売業者に問い合わせしてみると、知らぬ間に定期購入する契約をしてしまっていたようです。

●消費生活センターより

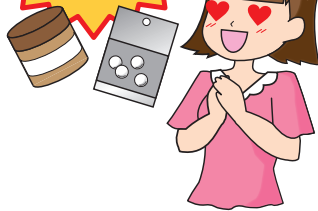
インターネットや雑誌をみると、健康食品や化粧品などをお試し価格で提供する事業者をよく目にします。そのような事業者の中には、初回のみお試し価格で商品が販売されますが、その代わり定期購入として複数回購入することを条件としている事業者もあります。その条件を認識せず、1回のみ購入だと思いき、申し込んだ消費者からの相談が増加しています。

このようなトラブルの多くは定期購入の条件を消費者が見落としたことや販売事業者がわかりにくく条件を表示していることが原因です。通信販売では、

法律で販売価格や送料、代金の支払い方法や時期、返品可否など販売条件を消費者に明らかにすることが定められており、定期購入の条件も表示しなければなりません。

そこで、トラブルを防ぐためには事業者が表示している販売条件をしっかり読みと読んで申し込むことが重要です。スマートフォンで申し込む場合などは画面が小さいこともあるので注意が必要です。あまりにも安い価格で購入できるものについては慎重に判断してください。

初回
お試し
500円



消費生活相談専用ダイヤルを増設しました！

中央区消費生活センターでは平成28年度から消費生活相談専用ダイヤルを増設しました。相談専用ダイヤルは次のとおりです。



消費生活相談専用ダイヤル

03-3543-0084

または

03-3546-5727