

～消費者被害情報～

「無料!」「割引!」・・・でも本当に必要? 安易な契約は避けましょう

～通信端末は契約内容も料金体系も複雑です～

(平成27年2月12日)

相談事例1 <「無料」という言葉に惹かれて購入するつもりのない端末を購入したが・・・>

Wi-Fiルータを購入しようと思い商品を選んでいたら、「〇〇社のモバイルWi-Fiルータと一緒に契約すればタブレット端末を100円で購入できる。現在使用しているスマートフォンを〇〇社の物に変更すれば、携帯電話が1台無料」と勧められた。さらに、「スマートフォンの端末代金を割引くから」と言われ、音楽・映像配信コンテンツなど様々なオプションサービスも加えた契約をすることにした。ところが、後日届いた請求書を見ると、事務手数料のほかに携帯電話の代金が請求されていた。さらに、モバイルWi-Fiルータの月額使用料も説明された金額より高額だった。販売時の説明と全く異なることを理由にすべて解約しようとしたところ、解約する条件として、タブレット端末を48,380円で買い取るよう要求された。納得できない。

相談事例2 <「キャッシュバック」や「割引」と言われるとついつい・・・>

「モバイルWi-Fiルータを利用可能な端末ならどれでも2万円割引く」と言われ、モバイルWi-Fiルータの新規契約と併せてノートパソコンを割引価格で購入した。そのモバイルWi-Fiルータを自宅で使ってみたところ通信状況が不安定であることがわかった。そこで、通信業者に電波状況を調査してもらったが「改善できない」との回答であった。インターネット接続がほとんどできないため、解約するつもりだが、ノートパソコンの割引代金2万円の支払いを解約条件とされた。納得できない。

東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ その契約、本当に必要ですか？**

端末代金の割引やキャッシュバックと引き換えに複数の端末を購入するよう勧誘されて契約してしまった、との相談が寄せられています。いったん契約してしまうと、後になって不要な端末を解約しようとしても、違約金や端末代金の支払いを求められることがあります。本当に必要なのか、十分に考えた上で契約しましょう。

★ オプション契約の内容をきちんと理解していますか？

端末代金の割引条件としてオプションサービスの契約を勧められることもあるようです。オプションサービスは、契約の相手先が多岐に渡ったり契約内容が複雑な場合がありますので、契約後のトラブルに対応できるよう、契約の相手方や契約内容を正確に把握・認識しておくことが大切です。

★ 通信サービスの特性を知りましょう。

通信サービスについては、使用可能エリアや通信速度は場所だけでなく時間帯などによって状況が変化するのが実情です。「つながり易さ」や「通信速度の速さ」を強調されても、必ずしも広告や説明どおりの通信速度が保証されているわけではありません。

★ 不審な点やお困りのことがあった際には、消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター

03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。