

～消費者注意情報～

子供向けタブレット通信学習サービスで納得できない料金を請求された！
—サービス内容や料金等をよく調べてから契約しましょう—

(平成29年3月 27日)

相談事例 1

街で声をかけられ、子供用の学習教材配信タブレットの体験イベントに参加した。混み合っていて、ゆっくり説明も聞けなかったが、2千数百円で1週間のお試しができるというので、申し込んだ。3, 4日してタブレットが届き、教材の配信を受けて子供が勉強を始めたが、思っていたような内容ではないので、事業者にて退会とタブレットの返品を申し出た。ところが、「お試し期間終了日を過ぎているので本契約となっている。年会費3万円ほどを一括で支払ってもらう。」と言われた。(40歳代 男性)

相談事例 2

1年2か月前、小学生の子供のためにタブレット端末を利用した通信教育を申し込み、月会費と端末保証サービス費を年払いで支払った。毎月送信されるデジタル教材には満足していたが、1年に4回も端末の不具合があり、修理や端末交換を繰り返した。先月末にまた故障したので、事業者にて電話をしたが、電話が混み合っていて繋がらなかった。今月になって電話したところ、「1年経過後の端末修理にはお金がかかる規約となっている。」と言われたため、解約したいと伝えると、「今月分の会費を支払ってから解約となる。これも規約に書いてある。」と言われた。受講できないにもかかわらず、今月分の支払いをしなければならぬのか。(40歳代 女性)

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 利用規約をよく読み、サービス内容や料金等をよく理解しましょう！**

タブレット端末を利用した通信学習サービスのような新しいサービスについては、パンフレットや利用規約等をよく読んで、サービスの内容や料金のかかる仕組みなどを理解してから契約することが大切です。分からない点は納得できるまで事業者にお問い合わせしましょう。また、ウェブサイトで契約申し込みをするサービスでは、利用規約等が紙の書類で渡されず、ウェブサイト上の記載の閲覧だけとなる場合もあるので、注意が必要です。重要な情報は印刷するなどして、保存しておきましょう。

★ 中途解約のリスクを念頭に、解約ルールを確認しておきましょう！

子供向け学習サービスでは、利用してみた上で子供に向いていないと分かる場合や子供が続けられないと言いつく場合が少なくありません。また、端末の不具合や消費者宅の通信環境等により、タブレット端末を利用した通信学習サービスが利用できない事態も起こり得ます。中途解約の可否、解約時の清算ルールについて、必ず確認しておきましょう。

なお、無料体験の期間経過後、退会の手続きをしないと自動的に有料契約に移行するシステムを採っている事業者がいます。体験の取り扱いについても必ず事前に確認しておきましょう。

★ 困ったときには消費生活センターに相談を！

疑問、不安を感じたり、トラブルが生じたら、最寄りの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/honjin-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。