

～消費者注意情報～

「無料」と言われてタブレットを契約したが、全て無料ではなかった！

～スマートフォン契約時に高齢者等が誤解してセット契約をするトラブルが増加～

(平成30年2月5日)

スマートフォン等を契約する際に、「タブレットをセットで契約すれば、タブレット端末代は無料です。」などと勧誘されることがあります。端末代が無料でも、利用料金は無料にはならないのですが、高齢者等が誤解してセット契約し、後日、トラブルになるケースが増えています。

相談事例1

携帯電話をスマートフォンに変更したいと思い、携帯電話ショップに行った。「スマートフォンに変更する方にはタブレット端末もセットでついている。端末は無料だ。」と店員に言われ、タブレット端末を受け取って帰った。書面を何枚か受け取り、署名もしているが、記載内容は理解できない。タブレット端末の使い方が分からないので、息子と別の携帯電話ショップに行った際に、タブレットの利用には別途通信料がかかることを初めて知った。通信料がかかるのであれば、タブレット端末を持ち帰らなかつた。解約したい。(70歳代、女性)

相談事例2

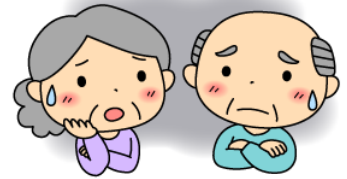
携帯電話ショップでスマートフォンを契約した際、「タブレット端末が無料になる。家で使ってください。」と言われ、2台契約した。無料だと思っていたが、しばらくしてから通信料がかかることが分かった。一定期間タブレットを利用すると、端末代金相当額が通信料から割引されるため「端末代が無料」になるようだが、契約時には全く理解していなかつた。タブレット2台を解約したい。(70歳代、男性)

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

★ タブレット端末代は無料でも、通信料等の利用料金がかかります

携帯電話会社では、スマートフォンとタブレットをセットで契約した場合に、タブレット端末を無料にするプランを設けている場合があります。

タブレット端末自体が無料の場合もあれば、タブレット端末代金に相当する額を通信料(通信サービス)から割引引くことで実質無料としている場合もあります。「無料になる」「割引する」等と勧められたとしても、何が無料になるのか理解できるまでよく説明を聞き、無料になるための条件など契約内容をしっかりと確認しましょう。たとえタブレット端末代が無料でも、タブレットの利用には、携帯電話会社の通信サービスを使うので、通信料等の利用料金がかかることに注意しましょう。



★ 本当に必要なものだけ、契約するようにしましょう

勧誘されるままに、無料でお得だと思いタブレットの利用契約をしたが、結局使いこなせず、必要ないので解約したいという相談が多く見受けられます。不必要な契約をして後悔をすることがないように、たとえタブレット端末代が無料であったとしても、要らない場合はきっぱりと断りましょう。

★ 電気通信事業法では、初期契約解除制度や確認措置による契約解除が定められています

電気通信事業法では、契約書面受領日から8日間は通信サービスのみを解除できる“初期契約解除制度”と、電波状況が悪い場合や事業者による説明が不十分な場合に、端末も含めて契約を解除できる“確認措置”という制度が定められています。事例のように説明が不十分な場合は、確認措置による契約解除ができる可能性がありますので、早めに携帯電話会社へ申し出ましょう。困ったときは最寄りの消費生活センターにご相談ください。

(参考) 東京くらしWEB 「とらぶるの芽 初期契約解除制度」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/trouble/trouble66-syokikeiyakukaijyo-170601.html>

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/honin-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。