



電気通信サービスの新・消費者ルールができました

電気通信事業法 消費者保護ルール

- 説明義務の充実
- 書面交付義務
- 初期契約解除制度 などなど

主なものはこの3項目



事例1



事例2



事例1

わからないまま契約してしまった。

事例2

契約書は届いているが見ていない。

事例3



事例3

契約をやめたい。解約できる？



京のチェックポイント



事例1. わからないまま契約してしまった。

事業者の説明義務の充実：説明がわからなければ何度も聞きましょう。

- 高齢者や障がい者等に配慮した説明をすること
- いわゆる「2年縛り契約」などが自動更新される際に事前通知すること

事例2. 契約書は届いているが、見ていない。

書面交付義務：契約の内容を明らかにする書面を交付することが義務づけられました。

- 届いた書面は必ず確認しましょう。
- 電子交付を選ぶと書面は交付されませんので、注意しましょう。

事例3. 契約をやめたい。解約できる？

初期契約解除制度：書面の受領から8日間は契約解除できます。ハガキなどで通知しましょう。

ただしクーリング・オフとは違い、受けたサービスの料金、工事費、事務手数料などを支払う必要があります。また、スマホなど端末機器の購入契約は解除できません。

※ 通信販売や店頭販売での移动通信サービス契約では、事業者が**確認措置**を講じていることがあります。電波状況が不十分、説明が不十分など法令遵守がされていない場合に限られますが、端末機器を含めて契約解除ができますので、速やかに申し出ましょう。

複雑な電気通信契約でトラブルにならないための心得

- ☆ 契約前に、「契約金額」「契約期間」「解約料」などをもう1度確かめましょう。
- ☆ 契約書面は必ず読み、希望した契約内容になっているか確認しましょう。
- ☆ 契約に疑問があれば、早めに事業者に申し出ましょう。

不安に思うこと、トラブルになった場合は、消費生活センターに相談しましょう。



不安なときは
まずお電話を！

消費者ホットライン (お近くの消費生活相談窓口につながります)	188 (いやや!)
京都府消費生活安全センター 暮らしの相談	075-671-0004
京都府消費生活安全センター 高齢者消費生活ホットライン	075-671-0144
消費生活土日祝日電話相談 (緊急のみ)	075-257-9002