



NO. 102 (通号 193 号)
平成28年9月号



くらしのフレッシュ便

相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況などが異なれば、解決内容も違ってきます。)

電気通信サービスの契約は慎重に！

《相談内容》

大手通信事業者の代理店を名乗る業者から「ネット料金が安くなる」と光回線の変更を勧誘する電話があった。現在より月額1000円程安くなると言われたので「良いですね」と答えると電話が切れた。これだけで契約成立になることがあるのか。(40歳代 男性)

《アドバイス》

契約は口頭でも成立しますのでこの場合、相手から契約成立を主張される可能性があります。しかし、契約内容が複雑でトラブルの多い光回線契約等について



では、この度、改正電気通信事業法の施行に伴い、事業者には契約後の書面交付が義務づけられました。契約から一定期間内であれば解約できる初期契約解除制度も導入されました。契約が初期契約解除制度の対象サービスである場合、原則書面受領日を初日とした8日が経過するまでの間であれば、違約金なしで電気通信サービスの契約解除ができる(契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料は発生する)ことを説明し、解約の意思がある場合は早急に事業者へ申し出るよう助言しました。また、今後事業者より遠隔操作、転用承諾番号取得などの手続きを求められても応じないよう付言しました。

契約書面は原則紙媒体での交付になりますが、消費者が承諾すれば、代替手段としてSMS(ショートメッセージサービス)を含む電子メールやウェブページ上での掲載、CD-ROM等の記録媒体の形式で電子的な交付をすることも可能です。契約書面には、初期契約解除制度等の対象となる場合はその利用方法も含めた詳細な契約内容が記載されているので、交付の形式に関わらず、内容についてきちんと説明を受け、納得した上で契約書にサインしましょう。なお、勧誘を受けたサービスの契約を希望しない場合や、今後の勧誘も希望しない場合は、事業者へ申し出ましょう。契約内容について疑問や気になる点がある場合は、早めに契約先の事業者へ申し出るようにし、トラブルが生じた場合には、消費生活センター等に相談しましょう。

生活情報ファイル

コインパーキングの料金表示はしっかり確認を

コインパーキングで、「1日最大〇〇円」「24時間最大△△円」などと表示されているのに、24時間を超えると料金体系が変わり、想定以上の料金を請求される事例が見られます。

- ・一見ただけでは利用条件が分かりにくい表示もトラブルの一因です。利用する前に、看板などに大きく表示されている内容だけでなく、出入口付近や精算機付近などの詳細な利用条件にも目を通しましょう。
- ・駐車券紛失や、利用規約違反と取られかねない行為にも注意しましょう。思わぬ高額請求につながる場合があります。
- ・業界団体では、平成26年9月より表示・運用に関するガイドラインを定めています。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

試してみよう、消費者力！第6回（平成28年度）

Q 家電製品について述べた文のうち、適切なものを選びなさい。

- 1 「PSE マーク」は、電気用品安全法により必要最低限の安全基準をクリアした電気用品に付けられるマークである。
- 2 「オープン価格」とは、メーカーは価格を一切示さず、卸売業者や小売業者が自社の利益を加味して設定した製品価格のことである。
- 3 リコールには、消費生活用製品安全法など法令に基づくものと、製造者や販売者による自主的なものもあるが、どちらも修理や交換などの費用は消費者が半額負担する。
- 4 「長期使用製品安全表示制度」は、経年劣化によるリスクを喚起するための表示を行う制度で、対象製品は「扇風機」「エアコン」「換気扇」「洗濯機」の4製品である。

【第12回消費者力検定（平成27年度実施）応用コースから】

くらしのまめちしき

子どものオンラインゲームのトラブル

「クレジットカード会社から身に覚えのない請求が届いたので確認すると、子どもが黙ってクレジットカードでオンラインゲームのアイテムを購入していたことが分かった」等というクレジットカード決済を利用した相談が多く寄せられています。

【事例】

クレジットカード会社から届いた利用代金明細書で、身に覚えがない約8000円の請求があった。カード会社に確認したところ、オンラインゲームの利用料金で、翌月請求分も、約11万円あると言われた。驚いて孫に聞くと、ゲームの利用について友達に教えてもらい、無断でカードを持ち出して使ったことを認めた。孫の話では、年齢を11歳にしたらゲームができないので、20歳以上の数字を入力したとのことだった。孫は「高額な請求になるとは、思わなかった」と言っているが、支払わねばならないか。

- ★スマホやゲーム機には、ペアレンタルコントロール等、保護者による利用制限がかけられるのでその設定を行いましょう。
- ★設定した利用制限が守られているのかを定期的に確認しましょう。
- ★ゲームには年齢認証や決済時の保護者承諾画面が出ることがあるので、その場合は必ず報告するように徹底し、保護者が画面内容を確認しましょう。
- ★クレジットカードは保護者が適切に管理しましょう。
- ★スマホやゲーム機の使い方を子どもと話し合い、家族でルールを決めておきましょう。
- ★トラブルにあった場合は、親子でお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第6回」解答と解説⇒（正解—1）オープン価格とは、出荷価格だけをメーカーが設定する価格である。リコールとは、製品に欠陥が見つかった場合などに製造者が無償で行う回収、修理、交換のこと。「長期使用製品安全表示制度」の対象製品は、「扇風機」「エアコン」「換気扇」「洗濯機」「ブラウン管テレビ」の5製品である。

発行元：広島県 環境県民局 消費生活課

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1 階 TEL 082-513-2730

●●市(町)消費生活センター(受信先で御自由に変えていただいて構いません)
〒73X-XXXX ●●市(町) ●●市役所(町役場)〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX