

# くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野 4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL 03-5246-1144

## 電気通信サービスの トラブルから身を守ろう

固定電話、携帯電話、スマートフォン、インターネット等、電気通信サービスの発達によって、私たちの生活はとても便利になりました。

その一方で、トラブルに巻き込まれるケースも多くなっています。

### 携帯電話サービス編

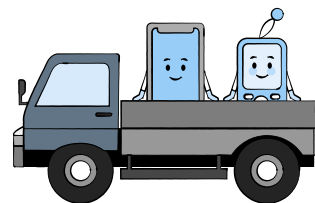
#### 携帯会社の乗換えについて



総務省 携帯電話ポータルサイト

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/ictseisaku/keitai\\_portal/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html)

- ① MNP（モバイルナンバーポータビリティ）を使えば、電話番号を引き継ぐことができます。
- ② キャリアメールの持ち運びをすれば、メールアドレスも引き継ぐことができます。
- ③ SIM ロック解除をすれば、携帯電話端末も引き継げる場合があります。



#### MNP（モバイルナンバーポータビリティ）とは？

- 携帯会社を乗換えても、今の電話番号をそのまま使うことができる仕組みです。（契約の状況によっては MNP ができない場合や、手続きに時間がかかる場合があります。）
- MNP の手続きに必要な費用は、ウェブでの手続きの場合は無料、対面や電話による方法による手続きの場合は、1,000 円以下（消費税抜）の額となり携帯会社ごとに異なります。
- なお、乗換え先の携帯会社では契約のための手数料が別途かかります。

### 携帯電話に関するトラブル

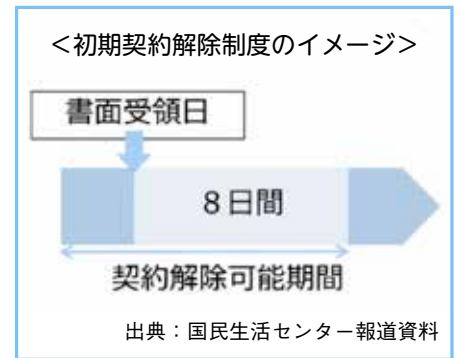
#### 事例 タブレットとスマホのセット契約のトラブル

スマートフォンの機種変更をしようと店舗に行った。その際、タブレット端末とセットで購入すると、通信料金が安くなると勧められた。タブレットがほしいわけではなかったが、安くなるのであればいいかと思い契約した。後日、請求書を見ると今までより高くなっていた。納得いかない。

## 消費者へのアドバイス

- 携帯電話やスマートフォンの契約をする際に、タブレット端末や光回線、電気等の複数の商品・サービスを勧められることがあります。契約前に、サービス内容、料金等をよく確認して、不要な契約や内容が理解できない契約は断りましょう。
- 電気通信サービスでは、「初期契約解除制度」と「確認措置※」の2つの契約解除制度があります。契約したサービスについてそれらが適用されるか、適用される場合の申し出手順などを契約書面で確認しましょう。

※確認措置は事業者によって「8日間ルール」など独自の呼び方があります。



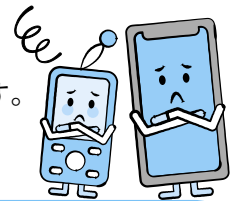
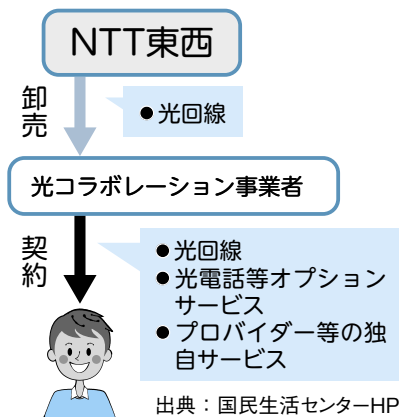
## インターネット回線編

### 光回線サービスの乗換えについて

2015年からNTT東西が光回線サービスの卸売を開始しました。「卸売」の提供を受けた光コラボレーション事業者が、電話勧誘等により光回線サービスの営業活動を行っています。サービス内容や契約条件は乗換え先の事業者により異なりますので、契約をする場合は以下の点に注意しましょう。

- ① 契約先の事業者が変わります。
- ② 今のプロバイダに解約の申込みが必要な場合があります。
- ③ 乗換え時に高額な手数料※がかかることがあります。

※ 2022年7月以降に締結された契約については、解約時に請求できる金額に制限がかかります。



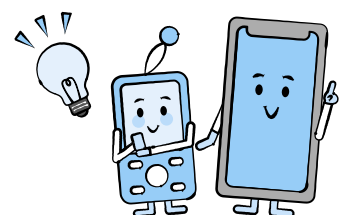
## 通信契約に関するトラブル

### 事例 固定電話のIP網への移行に便乗した勧誘

大手電話会社の代理店を名乗り、「2024年以降は、固定電話がIP網へ移行になるので、今の電話が使えなくなる。光回線に切り替えないか」と電話がきた。この会社の言っていることは本当か。

## 消費者へのアドバイス

- NTT東西は2024年1月以降、固定電話のIP網への移行に伴い、電話会社内の設備の切り替えを予定していますが、移行後も現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使うことができます。設備切替に伴う手続きや工事也不要です。
- この設備切替に便乗し、「固定電話が使えなくなる」といった虚偽の説明を行って勧誘をする事業者には注意しましょう。
- 契約した場合でも、書面を受け取ってから8日間が経過するまでは、「初期契約解除制度」によって、無条件で解約できます。ただし、事務手数料や既に利用したサービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費等は支払う必要があるため、契約をキャンセルしたいと思った場合には、すぐに事業者へ申し出ましょう。



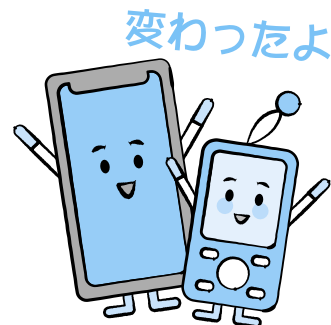
# 消費者保護ルールの強化のため、2022年7月に「電気通信事業法」が改正されました。

## ポイント①

### 電話勧誘の際の説明書面を用いた提供条件説明の義務化

電気通信事業者（代理店も含む。）は、電話勧誘をする前に、消費者に提供条件が記載されている書面を渡さないと、勧誘をしてはならない、ということになりました（一定の条件を除く）。

電話で説明されただけで、内容を理解しないままに契約をするということを防ぐことが目的です。



## ポイント②

### スムーズに解約できるようにするための適切な措置

電気通信事業者（代理店も含む。）は、電気通信サービスを、簡単な方法でスムーズに解約できるようなシステムを提供することが義務化されました。

#### <具体的な措置の例>

- ウェブで解約できるようにすること。
- オペレーターを十分に配置して、電話によりスムーズに解約できるようにすること。
- 解約の予約を行うこと。

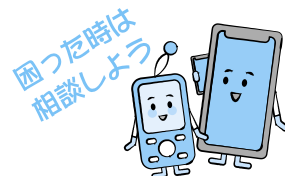
#### <禁止される行為の例>

- 電話により手続きを行う場合、契約手続と比較して解約手続きの電話が繋がりにくいこと。
- 利用者が望まない引き止めを行うなど、利用者の意に沿わず解約を遅らせること。

## ポイント③

### 解約に伴い電気通信事業者が請求できる金額の制限

一部の携帯電話事業者のサービスを除き、電気通信事業者（その代理店も含む。）は、違約金を自由に設定できていましたが、2022年7月1日以降に締結された契約については、解約時に請求できる金額が制限されることになりました。



## 電気通信サービスに関する相談先

- 総務省電気通信消費者相談センター 03-5253-5900  
平日 9:30~12:00 13:00~17:00
- 総務省関東総合通信局 03-6238-1935  
平日 9:00~12:00 13:00~17:00
- 電気通信事業者協会 相談窓口 03-4555-4124  
平日 9:30~17:00

電気通信サービスに関する  
情報受付フォーム



電気通信事業者協会  
相談窓口



参考：総務省電気通信サービス Q & A

# 18歳から成年です

2022年4月より、成年年齢が20歳から「18歳」に引き下げられました

未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合には、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年（＝18歳以上）になって結んだ契約は、未成年者取消権の行使ができなくなります。



## 💡「20歳代」消費者トラブル相談の傾向

消費生活センターに寄せられる20歳代の相談件数は、未成年者と比べて多く、その契約金額も高額です。未成年者にはあまりみられなかった「エステティックサービス」「医療サービス」などの美容に関する相談や、「副業」「ファンド型投資商品」（暗号資産への投資など）等の儲け話に関するトラブルが多く寄せられています。こうしたトラブルに、成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがありますので注意が必要です。

**1月から3月は『若者の悪質商法被害防止キャンペーン』期間です！**

～「この話、いいかも!」と思ったあなた、いいカモです～

《消費者トラブルは自分には関係ない、と思っていませんか?》

SNSを悪用して近づき、親しくなったと思込ませて高額な商品やサービスの契約を迫る手口が増えています。悪質商法等のトラブルは身近に潜み、誰もが被害に遭うおそれがあります。被害に遭っても自分に落ち度があると思い、相談せずにあきらめてしまう人も多いようです。

困ったら、一人で悩まず、すぐに台東区消費生活センターへご相談ください！



## 台東区消費生活センター

相談専用電話 **03-5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ⑦番窓口

相談できる方 台東区内在住、在勤、在学の方

トラブルにあった時は  
早めにご相談ください。

電話または来所による相談です。  
相談無料・秘密厳守です。

