

電気通信事業法が改正されました

～電気通信サービスの新たな消費者保護ルール～

<事例>

大手通信事業者を名乗る人から電話があり「通信費が安くなる新しいプランの案内です。インターネットの環境もよくなる」という説明を聞き光電話回線の契約をした。しかし、昨日届いた書類を見ると、インターネットプロバイダまで変更することになっていた。解約したい。

<解説>

今年5月に電気通信事業法が改正され、消費者保護のルールが規定されました。光回線やプロバイダ契約等の「インターネット接続回線」、「固定電話サービス」、「携帯電話・スマートフォン」、「モバイルデータ通信」など、電気通信サービスの契約は、これまで、契約書面の交付義務やクーリング・オフの適用がなく、トラブルの防止や被害の回復が困難でした。

改正法では、事業者は利用者が契約内容をきちんと理解できるように、電気通信事業者の名称、連絡先等、電気通信役務の内容、通信料金等や契約変更・契約解除の条件等が記載された「契約書面」を交付することが義務付けられました。

また「初期契約解除制度」が導入され、契約書面の受領日から8日間が経過するまで（移動通信サービスではサービスの提供開始日か契約書面の受領日のどちらか遅い方から8日間が経過するまで）は、利用者から契約を解除できるようになりました。ただし、この制度で契約を解除した場合、契約解除までに行われた工事費と事務手数料（法令で上限がある）やそれまでに利用した通信料は負担することになります。なお、この制度では、同時に契約した端末などの契約は解除できません。携帯電話サービスなどの移動通信サービスでは、「初期契約解除制度」に代えて、端末を含めて契約を解除できる「確認措置」が適用される場合があります。ただし「確認措置」では、電波の状況が悪かった場合や契約前の説明が不十分であった場合などに限り契約を解除できることとなります。

事例の場合は、どちらの制度が適用されるか、契約書に必ず記載されています。よく確認しましょう。

このほか、契約の重要事項についてわざと事実を告げなかったり、事実ではないことを告げることや勧誘を断った人への再度の勧誘も禁止されました。いわゆる「〇年縛り」契約が自動更新される際には、利用者に事前に通知することも義務付けられました。

電気通信サービスの契約を結ぶ際には、十分納得するまで説明を聞いたり、内容をよく検討したうえで契約しましょう。