

困ったときはここに相談

# 市消費生活センター

問い合わせ 市消費生活センター ☎073236

## 光回線や携帯電話などの契約書は しっかりと確認しましょう

電気通信事業法が改正され、消費者保護ルールが充実・強化されました。特に消費者自身にとって関係がある「契約後の書面の交付義務」、「初期契約解除制度」について概要を説明します。

### 改正法施行後の 電気通信事業法のポイント



#### 契約後の書面交付義務

電気通信事業者は、電気通信サービスの契約が成立したときには遅滞なく、消費者に個別の契約内容を明らかにした書面（契約書面）を交付しなければなりません。契約書面には、複雑な料金割引の仕組みを图示することや、付随する有料オプションサービスについての記載などが義務づけられています。

#### 契約から一定期間内に利用できる 契約解除制度

（初期契約解除制度・確認措置）

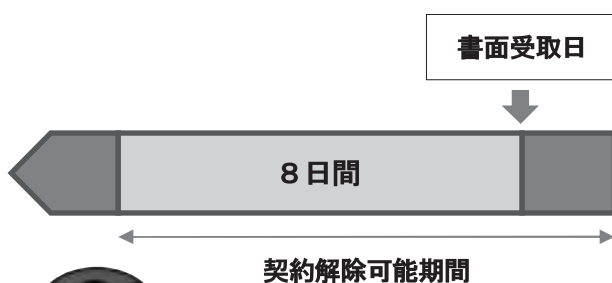
##### (1) 初期契約解除制度

初期契約解除制度とは、契約書面の受領日（一部例外を除く）を初日とした8日が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスの契約を解除できる制度です。対象は、光回線サービスや主な携帯電話サービスなどです。

ただし、電気通信サービスと一緒に購入した端末・サービスなどの契約は対象外のため、携帯電話の端末費用などは消費者が負担します。

また、事業者は契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料を消費者に請求することが可能で、工事費・事務手数料は請求できる上限額が決まっています。

契約解除可能期間（イメージ）



##### (2) 確認措置

電波のつながり具合が不十分な場合と、事業者による説明などが不十分な場合は、消費者の申し出により、携帯電話などの端末も含めた電気通信サービスの契約を違約金なしで解除できます。消費者は端末費用を負担する必要はありません。

申し出が可能な期間は最低8日で、事業者が定めます。なお、本措置の対象サービスは店舗販売および通信販売で契約した移動通信サービスで、総務大臣が認定したものです。また、事業者は、契約解除までの期間のサービス利用料・付随する有料オプションサービスの利用料を消費者に請求することができます。

※ 「初期契約解除制度」または「確認措置」の対象である場合は、契約書面にその旨の記載がありません。

### 消費者へのアドバイス

- 契約書面の交付形式、契約内容を確認しましょう
- 電気通信サービスの契約に問題があったときは、早めに契約先の事業者へ申し出ましょう
- 不安に思うことや、トラブルになった場合には、消費生活センターへ相談しましょう



消費生活センターキャラクター  
正義の味方 ひっかからないカモ

国民生活センター注目情報より