

消費者

遠隔操作によるプロバイダ変更トラブル

電話でも契約は成立します



ある日、Aさんに「X社（大手電話会社）の光回線をお使いですか？ Yというプロバイダにすると料金が安くなりますよ」と電話がありました。

AさんはX社の関連会社だと思い込み、ついその場で承諾してしまいました。すると、パソコンを遠隔操作してプロバイダの変更をするというので、言われるままパソコンを操作したところ、相手の遠隔操作が始まり、変更作業が行われました。その後、良く考えて契約するべきだったと思ったAさんですが、3年以内の解約は解約料がかかると言われていたため、困って消費者センターへ相談しました。

* * *

電話勧誘の後、遠隔操作でプロバイダを変更してもらっても思ったほど料金が安くならないことや、解約料が原因でトラブルになることがあります。多くの場合、契約を止めようと思っても、すでに変更が完了し

ているため解約料を請求されます。また、以前のプロバイダの解約料や、新しい契約のオプション代など、思いがけない料金を請求された事例もあり、注意が必要です。

* * *

トラブルを防ぐためには、いくらメリットを強調されてもその場では承諾せず、事業者名を確認し、書面を交付してもらい契約内容をよく確かめることが大切です。Aさんの場合、契約後すぐだったこともあり、解約料なしで解約できましたが、必ず応じられるとは限りません。

電話でのやり取りだけでも契約は成立します。さらに、プロバイダなどの通信サービスはクーリング・オフの適用外のため、契約してしまうと原則、一方の都合だけでは解約できません。必要がなければきっぱりと断りましょう。お困りの際は消費者センターへご相談ください。

■ご相談は消費者センター（メルカフきまち4階、相談専用 ☎829・1234）へお気軽にどうぞ。受け付けは午前10時～午後5時です。月曜日休業（祝日の場合、直後の平日）。土・日・祝日も相談できます。