



電気通信サービス（光回線等）の消費者保護ルールが強化されます！



大手通信会社の名称を出して*1、電話がかかり、「インターネット料金が安くなる。」と言われて契約したけど、安くなっていない*2。知らない間に不要なオプションが付いていた。理由を聞くと、説明したと言われたが、説明が難しくてよく分からないまま契約した*3。
解約すると言ったら、高額な解約料*4を請求された。

サービスの多様化・複雑化により増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降、消費者保護ルールが強化されています。特に電話勧誘や解約時のトラブル事例が多いこと等から、令和4年7月1日、*3や*4のルールが施行されました。

◆契約時◆

*1 電話の最初に会社名や勧誘目的であることを言わずに行う勧誘の禁止×

*2 ウソ（不実）を言ったり、事実を言わずに行う勧誘の禁止×

*3 電話で契約の場合は、原則説明書面を用いて提供条件を説明する事の義務化（新設）

◆契約後◆

初期契約解除制度・苦情等への対処の義務化

◆解約時◆

*4 令和4年7月1日以降の契約について、解約時に請求できる金額に制限規定（新設）

×月額利用料を超える違約金の請求の禁止

×契約期間満了後の工事費残債・撤去費用の請求の禁止

×契約解除手数料の請求の禁止 など

その他、契約者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化（新設）

○適切な措置の例○

web解約・電話オペレーターの十分な配置・解約予約

消費生活相談はまずはお電話で **海部地域消費生活センター**



0567-23-0150 まで

対象：海部地域の市町村に在住・在勤・在学の方

相談日時：月曜から金曜 9：00～16：30※国民の休日と12月29日～1月3日を除く

住所：津島市西柳原町1丁目14番地（愛知県海部総合庁舎1階）