

暮らしの情 報



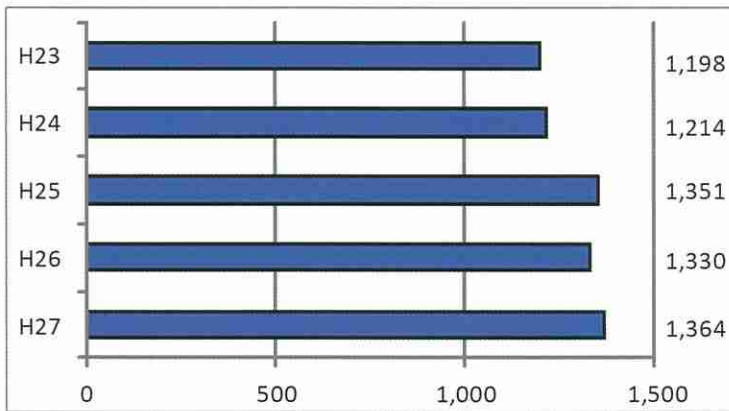
サンプラザ市原

目次

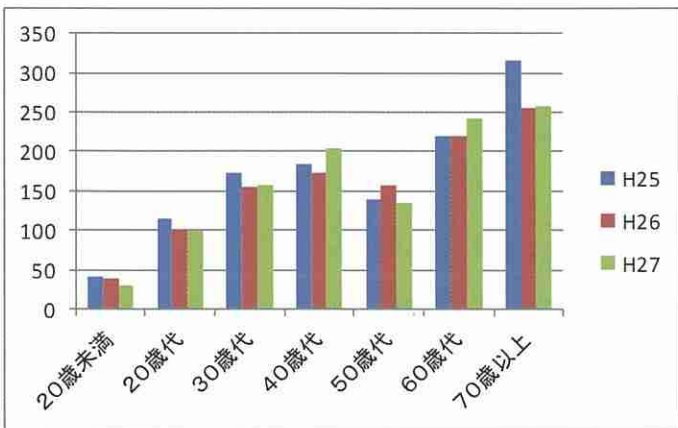
- P1 平成27年度の市原市消費生活相談
- P2.3 通信サービスの契約ルールが
変わりました！
- P4 不用品情報交換をご存知ですか？
消費生活講座を開催します！

平成27年度の市原市消費生活相談

年度別相談件数



年齢別相談件数



昨年度、市原市消費生活センターへは総計1,364件のご相談がありました。

ここ5年間の市内相談件数を比較すると、平成23年度から比べ、増加傾向にあることが伺えます。

また、年齢別の相談件数を見てみると、70歳以上の相談件数が最も多く、割合として40歳代以上で約75%の件数を占めています。高齢者の方がトラブルに巻き込まれやすいこと、40歳代以降の契約を交わす機会が多い年齢層からのご相談が多いことが見て取れます。消費者被害から身を守るためには、消費生活に関する情報を集め、生活に活かしていくことが大切です。

消費生活に関してご質問、ご相談があるときは、消費生活センターまでお電話下さい。

通信サービスの契約ルールが変わりました！

スマートフォンやインターネットは私たちの生活に身近なサービスとなりました。一方、参入する事業者が増え、競争のあまり強引な勧誘になりがちになる、サービスの多様化によって契約内容や請求内容が分かりづらいなど、多くのトラブルが起きています。



【通信サービス契約のトラブル例】

トラブル例①



代理店から電話があり、ネット利用料が今より安くなると勧誘を受けて契約を切り替えたが、実際の請求額は安くなっていなかった。

トラブル例②



サービス内容が勧誘時の説明と違う。調べようにも契約書をもらっていない。勧誘した業者からはメールやホームページで知らせたと言われたが、私はほとんどインターネットを使えないので調べようがない。

このような状況に対応して、電気通信事業法が改正（平成28年5月21日施行）され、消費者保護のルールが充実・強化されました。
次のページで、改正の概要とポイントをご紹介します。

電気通信事業法改正の概要とポイント

①説明義務の充実

事業者やその代理店は利用者に対して、利用者個々人の知識、経験や契約目的に配慮した説明をすることが義務付けられました。料金は勿論、契約解除等、説明すべき項目が細かく明記されました。

②契約後の書面交付義務

事業者は、契約内容を明らかにする書面を交付することが義務付けられました。料金割引の仕組みや付随する有料オプションサービスについても記載が必要です。（紙媒体が原則。電子メール等の代替の方法を採る場合は利用者の承諾が必要）

③初期契約解除制度の導入

改正前は通常、契約した通信サービスを契約直後に解除しようとするると違約金が掛かりました。新たに導入された「初期契約解除制度」では、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、自己都合であっても、違約金なしの実費のみの負担で契約を解除できます。ただし、端末の購入契約は除きます。

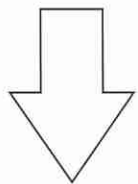
また、携帯電話等の移動通信サービスの場合、初期契約解除制度に代わり、「確認措置」が設けられました。これは、電波のつながりが悪かったり、事業者や代理店の説明が不十分だったりした場合、利用者は端末の購入契約も含めて、違約金なしの実費のみの負担で、契約を解除できます。

「初期契約解除制度」または「確認措置」の対象かどうかは、契約書面にその旨記載がありますので、どのような初期の解約ができる契約なのかを確認しましょう。



④勧誘継続行為の禁止

利用者が勧誘を受けないと断ったにもかかわらず、事業者や代理店が勧誘を継続する行為は禁止されました。



改正されたけれど・・・

今回の改正が、従来のトラブルを無くしてくれる訳ではありません。一度結んだ契約は原則解約できません。賢い消費者として、契約前に内容の理解と検討を十分に行わないといけないことは、改正後も変わりません。



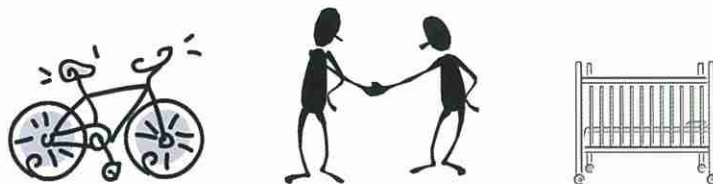
【アドバイス】

- 契約書面は必ず受け取り、契約内容をよく確認しましょう！
- 電気通信サービスの契約に問題があった場合、早めに事業者に申し出ましょう！

不用品情報交換をご存知ですか？

消費生活センターでは、皆さんの家庭で使わなくなった家具・電気器具・子供用品などの不用品を“あげます”または“ください”とされている方のために不用品情報交換のお手伝いをしています。

情報は、市ホームページに公開しており、奇数月15日号の広報いちはらに掲載も予定しています。ぜひご活用下さい。なお、交渉については相互で行っていただくこととなり、不用品をお預かりすることはございませんのでご注意ください。



消費生活講座を開催します！

消費生活に関する様々な知識や情報提供を目的に、消費生活講座を毎年数回、開催しています。次回は下記のとおり実施予定です。ご家族・ご友人等お誘い合わせのうえ、ご参加ください。募集情報などの詳細につきましては、広報いちはらや市ホームページに掲載いたします。

次回の講座開催予定内容

失敗しない老人ホームの選び方

開催日：10月3日（月）

時間：13：30～（受付13：00～）

講師：（公社）全国有料老人ホーム協会
入居相談室長 五十嵐 さち子 氏



昨年度の消費生活講座開催の様子

市原市消費生活センター
住所 〒290-0081
市原市五井中央西1丁目1番地25
サンプラザ市原2階
電話 0436(21)0844
FAX 0436(21)0899
HP http://www.city.ichihara.chiba.jp/kurashi/syouhi_simin/index.html

消費生活相談専用電話※

0436 (21) 0999

相談受付時間 9:00～12:00・13:00～15:30
（土・日・祝日・年末年始除く）

※消費者からの、業者との契約に関する相談などを受け付けています。