

◆電気通信事業法が改正され、新たな消費者保護ルールが導入されました。

高齢の父がプロバイダ事業者からの電話勧誘で「電話料金が安くなる」と説明されたので契約した。しかし、契約内容を理解しないまま遠隔操作でプロバイダを切り替えられてしまったようだ。後日、事業者から書面が送付されてきたが父はプロバイダを変更したくないと言うが、クーリング・オフできないだろうか。
(契約者：70代男性)

送付されてきた書面には初期契約解除制度の記載があることを確認したうえで契約解除通知を出すよう助言し、料金負担を求められるようであれば再相談するよう伝えました。

後日、相談者より当該プロバイダ事業者に解約を申し出たところ、解約は受け付けたので、書面での申し出は不要とのことだったが、トラブル防止のためにも解約通知書は必ず証拠が残る方法で郵送するよう助言しました。

【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（光回線・ケーブルテレビのインターネットサービス、プロバイダ（インターネット接続）サービス等が対象、端末代金は対象外）

契約書面の受領日を初日とした8日が経過するまでの間は契約先の事業者の合意なく、消費者の申し出により電気通信サービスを契約解除できる制度。

◇確認措置（主要な携帯電話サービス、端末代金含む）

電波の状況が不十分と判明した場合や契約前の説明などの状況が基準に達しなかったことが分かった場合に限り、事業者が定める期間内（最低8日間）であれば契約解除することができる制度。

くわしくは、総務省の[電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン](#)をご覧ください。

まずは契約した電気通信サービスの内容について、初期契約解除制度・確認措置のどちらが適用されるのか、契約書面を確認するようにしましょう。

電気通信サービスは複雑な契約ですので不安に思うことや、トラブルになった場合には一人で悩まず消費者センターへご相談ください。

◆ 大阪市消費者センター（住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階）

メインキャラクター エルちゃん



● 消費生活相談専用電話：6614-0999

(大阪市内にお住まいの方に限ります。毎日 午前10時～午後5時、12/29～1/3を除く)