

相談事例(15)

キャンセルしたはずの光回線契約の登録通知が届いた

相談事例

キャンセルをしたと思っていた光回線契約の「支払い方法の登録」通知が届いた。キャンセルになっているのかどうか心配。(50歳代 女性)

<相談概要>

通信会社 A 社を名乗る電話で、インターネットのスピードが速くなると光回線契約の勧誘を受け、問われるままに携帯メールアドレスを伝えてしまった。

その後、光回線契約の登録確認を求めるメールが、通信会社 B 社から届いた。勧誘時に聞いた A 社ではないので不審に思って返信しなかった。

現在利用している会社に問い合わせると、すでにそのスピード基準で契約していることがわかった。そこで勧誘のときに聞いた連絡先にキャンセルの電話をしたところ、A 社ではなく代理店だった。担当者が不在などで何回かのやり取りを経て、キャンセルの確認をした。機器を入れた箱が届くが送り返すようにと説明された。

後日その機器と思われる箱が届いたが、受け取らなかった。契約はされていないと思っていたが、通信会社 B 社から支払い方法の登録について書類が届いた。

<処理概要>

相談者に、残っていたメモから経緯をまとめてもらい、その文書をもとに書類の送付元である通信会社 B 社に連絡をしました。相談者については、登録保留の状態、機器の返還済みであることも確認ができました。その場でキャンセル処理がされて相談者には通知を出すとの回答を得ました。

■どの業者と何の契約をしているのか

今回のケースでは、契約を進めていたのは、複数の通信会社を扱っている代理店で、相談者から聞いた代理店名とは違いました。代理店は複数の通信事業者の窓口となっていることもあり、末端まで多数の代理店が存在します。一般社団法人・電気通信事業者協会の「代理店の営業活動に対する倫理要綱」もあることから、電気通信事業者には代理店のさらなる指導を求めたいと思います。

最近では、電話やメールで手軽に契約に至ることから、業者がわかりにくいケースがあります。また契約したことを忘れ、解約の手続きがされないために支払いが継続している場合も

あります。今回相談者のメモが役に立ったことから、消費者側も何らかの方法で記録を残しておくなどの注意が必要でしょう。

上記倫理要綱では、「電気通信事業法」及び「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」に基づいています。消費者委員会からは電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言が出されて、クーリング・オフも見込んだ電気通信事業法改正の検討が進められています。

(以上)