

# 処方箋 第58号

処方箋 第58号

## 簡単げえに遠隔操作してもらったらあかんで！！

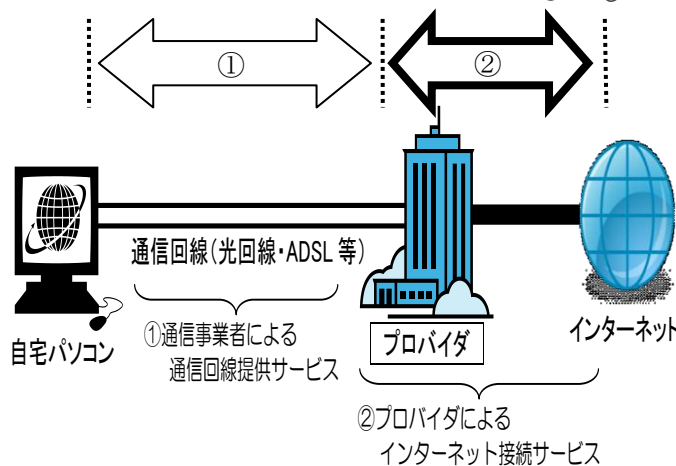
現在契約中の光回線の電話会社のサポートだと電話で「**月額料金が2千円安くなる**、手続きは**遠隔操作で簡単**にできる」と言われ、指示されるままパソコンの電源を入れて操作をした。途中で説明の意味がわからなくなり「やっぱりやめる」と言ったが「既に契約になっているので、やめるには**1万5千円の解約料が必要**」と言われた。騙されたのではないか。

(60歳代 男性)

### <相談の経緯>

内容を確認すると、**遠隔操作によるプロバイダの変更契約**で、勧誘に次のような問題点があることがわかりました。①電話会社と全く関係がないのに勘違いさせている。②画面上の説明で確認しづらい。③突然の電話勧誘で契約したにも関わらず解約料が発生する。(※**プロバイダ契約等のインターネット関連サービスは法律上のクーリング・オフ制度はない**)。以上の問題点を指摘し、**違約金なしで解約**することができました。他に同様の事例で、「言われたほど料金が安くならない」や「通信速度が遅くなった」などの相談があります。

説明の意味がわからへんかった...



「**プロバイダ**」とは上図のように、**インターネットの入口の役割**を果たす事業者のことで、インターネットを利用するためには上図の①通信回線利用契約②プロバイダ契約の2つの契約が必要です。

「**遠隔操作**」とはインターネット回線を使い、パスワードなどを入力することにより、**離れた場所から操作**を行うことです。

ご相談は…  
まずは  
お電話!!

但馬消費生活センター  
たじま消費者ホットライン  
マスコットキャラクター  
ホットちゃん



しまった、困った、その時は  
**消費者センターは生活のお医者さん**

但馬消費生活センター  
相談電話: **0796-23-0999**  
たじま消費者ホットライン  
相談電話: **0796-23-1999**