

契約時の説明等に関するQ&A

Q 01 電気通信サービスを利用するためには、
どんな点に注意が必要なの？



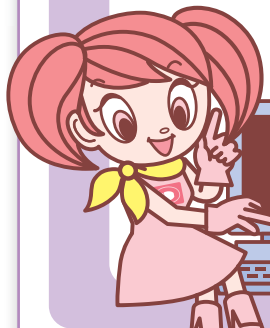
A 01 契約時には、サービス内容、契約内容、利用料金等をよく確認しましょう。



●電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容等を十分に理解せず、あとでトラブルにならないように、電気通信事業者や代理店には、契約する前に基本的な契約内容等を説明することが義務付けられています。一方で、利用者側も電気通信事業者や代理店から、サービス内容、料金その他の支払が必要になる経費、契約の解除に伴う制限や違約金の有無を積極的に確認するよう心がけましょう。

〈携帯電話・PHS〉

- 携帯電話・PHSやインターネット接続サービス等の電気通信サービスを選ぶときは、サービスを受けることができる地域か、通信環境によってサービスの品質が低下することがあるか等をよく確認しましょう。
- 携帯電話・PHSの契約を結ぶときは、本人確認書類が必要になります。必要な書類や手続については、各電気通信事業者にお問い合わせ下さい。
- 携帯電話を海外で利用する場合の通話料・パケット通信料は、日本の料金体系とは異なり、各種割引サービスの提供がされず、高額になることがあります。また、海外で盗難・紛失に遭う等して携帯電話が第三者に使われることにより、高額請求の被害にあうケースが発生していますので、ご注意ください。
- 携帯電話が第三者に使われることにより、高額請求の被害にあうケースが発生しています。盗難・紛失した場合には、速やかに契約している携帯電話会社に連絡しましょう。



サービス内容の確認

契約内容の確認

利用料金の確認

積極的に確認しよう！

サービス内容

- オプション加入やパソコンとのセットの契約で、低廉な価格で契約する場合、途中で契約を解約すると違約金が発生することがあります。見た目の安さで判断せず、契約内容をよく確認しましょう。

〈固定電話、IP電話、インターネットサービス〉

- 電話サービスを選ぶときには、サービスによっては110番、119番、0570等利用(接続)できないサービスの番号の有無をよく確認しましょう。
- 電話サービスやインターネット接続サービスを選ぶときは、サービス料金以外の工事費やモデムレンタル料の有無、サービス提供開始までの期間等をよく確認しましょう。
- インターネット接続サービスでは、契約時はプロバイダー側で回線事業者の契約の取り次ぎをする場合がありますが、サービスを解約する場合には、プロバイダーと回線事業者のそれぞれのサービスの解約手続きをしないと契約が継続されて、料金徴収が続くことになるので、注意が必要です。

携帯電話の盗難・紛失に注意！



Q 02 未成年者が携帯電話やPHSの契約をする場合は、どんな注意が必要なの？



A 02 未成年者の契約には、親権者の同意が必要です。



- 未成年者が親権者の同意を得ないまま加入契約をして、料金の支払い等でトラブルになるケースがあります。
- 未成年者の加入契約の際に、親権者の同意を得ていない契約は取消しができる場合がありますが、未成年者が成人と偽って契約した場合等には取消しができないことがあります。
- 契約の際には、親権者の同意書類が必要になります。詳しい手続き等については各電気通信事業者にお問い合わせください。

架空請求・不当請求トラブルに関するQ&A

Q 03 まったく身に覚えのない料金請求が届いたのですが、お金を支払う必要はあるの？



A 03 全く契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。



! アダルトサイト等の運営業者と関わりを持ちたくない等の理由で、利用料金や退会料等を払ってしまう方がいますが、一度でも支払うと業者は様々な理由をつけて、さらに料金請求をしてきます。執拗な請求があっても決して支払わないでください。

Q 04 URLをクリックしたら、いきなり「登録完了画面」になってしまいました。どうしたらいいの？



A 04 契約した覚えがなければ無視しましょう。



! パソコンや携帯電話に「登録されました」や「入会ありがとうございます」と表示されても、そもそも契約が有効に成立しているとは限りません。契約した覚えがなければ無視しましょう。

Q 05 業者に連絡した方がいいの？



A 05 あわてて業者へ連絡することは絶対にやめましょう。



! あわてて業者へ連絡することは、氏名や電話番号等の新たな個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。一般的に、インターネットではウェブページにアクセスした場合、メールアドレスや携帯電話事業者名が相手に伝わる場合があります。しかし、これらの情報だけでは、アクセスした人を特定することはできません。過度に不安になる必要はありません。

Q 06 「裁判所に訴える」、「強制執行する」等と
言われていますが、どうしたらいいの？



A 06 そうした文言に惑わされず、落ち着いて対処しましょう。



! 「裁判」、「強制執行」、「債権回収」等の法律用語等を持ち出してくる場合がありますが、そうした文言に惑わされることなく、落ち着いて対処しましょう。もしも、公的機関からの通知文書等が送付された場合には、その通知文書等の真偽について、直ちに無料法律相談等、最寄りの自治体の相談窓口にご相談しましょう。

Q 07 請求が脅迫めいています。どうしたらいいの？



A 07 最寄りの警察署に相談しましょう。



! 脅迫めいた請求や、常識的に考えて迷惑な時間帯に何度も執拗に連絡してくるような場合は、恐喝等の犯罪に該当する可能性があります。最寄りの警察署に相談しましょう。

Q 08 何度もメールの請求が届く場合には、どうしたらいいの？



A 08 迷惑請求メールをブロックしましょう。



! 契約しているプロバイダーや携帯電話会社の迷惑メール対策サービスを利用して、迷惑請求メールをブロックしましょう。設定の方法については、各電気通信事業者にご確認ください。

Q 09 パソコンに請求画面が表示され続けてしまいます。
どうしたらいいの？



A 09 プログラム削除の方法を確認してください。



パソコンに請求画面が表示されて消えないのは、請求画面を表示させるプログラム(コンピューターウイルス)に感染しているためです。ウイルスを駆除するためには、パソコンメーカーや契約しているプロバイダーにプログラム削除の方法を確認してください。

架空請求・
不当請求トラブル
に関するQ&A

携帯電話・PHS
を快適に利用するために

インターネット
を楽しむために

電話サービス
を安心・便利に利用するために

携帯電話の高額パケット請求に関するQ&A

Q 10 携帯電話のパケット通信料金が思いがけず高額となる理由として、どんなものがあるの？



A 10 携帯電話のパケット通信料金は、通信時間ではなくデータ量によって変わるので、注意が必要です。



携帯電話でウェブサイトを開覧したり、ウェブサイトから音楽ファイルをダウンロードしたり、電子メールを送受信する場合にはパケット通信料金が発生しますが、次のような場合に特に注意が必要です。

- 音楽ファイル、動画、ゲームソフト等データ量が多いアプリケーション等をダウンロードする場合
- 通常のパソコン向けのウェブページ(フルブラウザ)を開覧する場合
- パソコン等に携帯電話をつないでインターネット接続を行う場合
- 海外でインターネットへ接続する場合

Q 11 パケット通信料金が高額となるのを防止するためには、どのような対策が必要なの？



A 11 契約時にパケット通信に関する説明を受けることや、携帯電話事業者のカタログやホームページで確認することが必要です。



次のような点について、確認することが必要です。

- 現在、各携帯電話事業者ともパケット通信料金が一定額で収まるプラン(定額制プラン)を提供しています。このプランに加入することによって、高額請求のトラブルを防ぐことができます。
- パケット定額制プランの対象外となるサービスを確認しましょう。
- パケット料金が一定額を超えた場合に、利用者に通知されるサービスや利用が制限されるサービスを利用しましょう。
- ファイルをダウンロードする場合に、ファイルのサイズ等を参考にして、パケット通信料金がどれくらいになるか確認しましょう。なお、ゲームサイト等では、ゲームのコンテンツ料金は無料でも、パケット通信料金は別途発生するので注意が必要です。

ユニバーサルサービス制度に関するQ&A

Q 12 ユニバーサルサービス(基礎的電気通信役務)とはどんなサービスなの？



A 12 電気通信事業法により、「日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです。



加入電話の基本料や、社会生活上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から設置されている第一種公衆電話、さらに特例料金となる離島通話及び緊急通報(110番、118番、119番)がこれに当たります。

Q 13 ユニバーサルサービス制度とは、どんな制度なの？



A 13 ユニバーサルサービスの提供に必要な費用を電話会社全体で負担していく制度です。



ユニバーサルサービス提供事業者であるNTT東日本・西日本が加入電話等のユニバーサルサービスの提供を確保するために必要な費用を、NTT東日本・西日本だけでなくNTT東日本・西日本のユニバーサルサービス提供設備と接続等することによって受益する固定電話、携帯電話、IP電話等の電話会社全体で応分に負担していく制度です。

Q 14 ユニバーサルサービス制度が必要になったのはなぜ？



A 14 ユニバーサルサービスの確保に必要な費用が不足しているからです。



携帯電話やIP電話の普及及び電話サービスの競争の進展等で、ユニバーサルサービスの確保に必要な費用が不足しています。このままでは、NTT東日本・西日本だけでユニバーサルサービスを維持することができなくなるため、主要な電話会社全体で支えていくことになりました。

総務省 ユニバーサルサービス制度
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/universalservice/

社団法人電気通信事業者協会 ユニバーサルサービス支援業務
<http://www.tca.or.jp/universalservice/>

携帯電話の高額パケット請求
ユニバーサルサービス制度
に関するQ&A

携帯電話・PHS
を快適に利用するために

インターネット
を楽しむために

電話サービス
を安心・便利に利用するために