



“遠隔操作”によるプロバイダ契約のトラブル

「プロバイダー（インターネット接続業者）を乗り換えると、月々の料金が今よりも安くなる」と電話で勧誘された。電話会社の関連会社であるような説明だったので、信用して契約することにした。プロバイダーの変更はパソコンの遠隔操作により行うということだった。指示されたとおりにパソコンを操作し、遠隔操作ですぐに登録が完了したが、後日届いた資料を見ると、以前よりも高くなっていた。解約したい。



事例と同様によく理解しないまま遠隔操作により契約し、「後で解約しようとパソコン画面で規約を確認すると、電話で説明のあった解約料以外にも費用がかかることが判明した」という事例や、「契約時に期間限定で無料のサービスがついていて、無料期間終了後は自動的に課金される仕組みになっていることが説明されていなかった」などのトラブルが発生しています。このようなトラブルでは、消費者と事業者の合意した内容が事後に確認しにくく、解決が難しいケースも多いようです。

電気通信事業者が行うサービスの提供は、電気通信事業法によって消費者の利益が保護されていると考えられることから、特定商取引法の適用がありません。したがって、訪問販売や電話勧誘販売であっても、クーリング・オフ制度はありません。業者と合意し解約するか、契約書の規定に従うこととなります。電話口であいまいな返事をせず、必要がなければきっぱりと断りましょう。

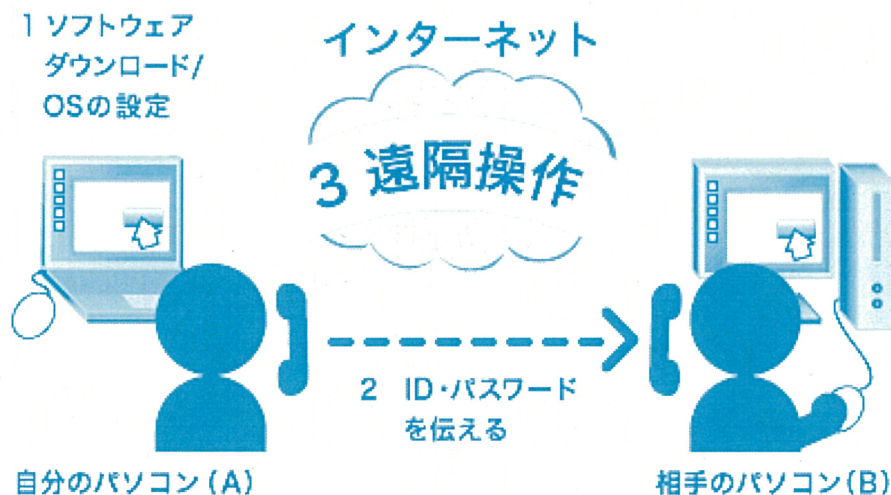
「電話でやりとりしただけなのに、契約が成立しているといわれ、解約料を請求された」という相談もありますが、原則として電話のやりとりでも契約が成立することがありますので、注意が必要です。

また、自分のパソコンを遠隔操作させるということは、契約するサービスの内容を確認できないだけでなく、相手が自分の

パソコン内の情報を見ること、自由に操作することを許可したことになります。頼んでいないサービスを勝手に申し込まれてしまった事例もありますので、安易に遠隔操作をさせて契約しないでください。

事実と異なる説明があったなど、問題のある勧誘を受けた場合は、取り消しができる可能性もあります。事業者申し出て解決しない場合は、あきらめずに最寄りの相談窓口にご相談ください。

事業者から書面が送られてきて、それを返送してから契約が成立すると思われがちですが、電話でのやりとりで契約が成立することがあります。あいまいな返事をせず、必要がなければきっぱりと断りましょう。



1. パソコンのOSが提供する遠隔操作機能や遠隔操作用の無料ソフトをダウンロードする
2. 相手に遠隔操作をするために必要となるID・パスワードを伝える
3. 相手がID・パスワードを入力することで、相手のパソコンから自分のパソコンを操作できる

出典 独立行政法人国民生活センター