

# 消費者被害注意報

No. 55

## 「無料」と言われ契約をしたが、通信料がかかるなんて！

**相談事例** 高齢の母親は、10日ほど前に一人で電話会社のショップに行き、携帯電話サービスの契約をした。その際、母親は担当者から「デジタルフォトフレームは今なら無料である」と重ねて勧められ契約に応じた。母親に「デジタルフォトフレームは通信費も発生するけど、本当に必要な物なのか」と尋ねたところ、「通信費が発生するとは説明を受けなかった」との話である。母親は、無料とのことだったので契約したが、通信費がかかるなら解約をしたがっている。



### ＜相談員のアドバイス＞

相談者に契約者である母親と一緒にセンターへ来所してほしいと促しました。母親は「デジタルフォトフレームが欲しいわけではなかった。担当者からデジタルフォトフレームは無料と言われたので応じた。通信費が発生するなら解約をしたい。」とのことでした。センターからショップに契約時の説明等を聴取した後に、契約者の主張を伝え、デジタルフォトフレームの解約を依頼しました。後日、本社お客様相談室より「ショップの担当者の料金等についての説明が不十分であり、強引な勧誘であった。解約に応じたい。」との報告があった。

センターでは、**相談者自身で交渉するための助言や情報提供等を行っています。**相談事例のような場合は、センターから**事業者に聞き取りを行ったり、必要に応じてあっせんや仲介を行っています。**強引な勧誘をする等の問題があった時は**解約できる場合があります。**本件もセンターのあっせんにより契約者の希望どおり解約ができました。

### 見守りのポイント

- 高齢者は事業者**に勧められると、必要でなくても契約に応じてしまう場合も少なくありません。**高額な契約や複雑な料金形態の契約をするときは、**家族に相談するよう勧めましょう。**
- 高齢者が**契約時のことをよく覚えていない場合、高齢者が解約を望んでいる場合等は、消費生活センターに相談しましょう。**

お気軽に消費生活センターにご相談ください。

## 相談専用電話 043-207-3000

＜連絡・問い合わせ先＞ 千葉県消費生活センター 中央区弁天1-25-1

電話 043-207-3602 FAX 043-207-3111