

2025 年 4 月

消費者情報

八代市（氷川町・芦北町）消費生活センター

電話：0965-33-4162



さあ、4 月がスタートしました。新年度の始まりです。

毎年美しい桜の花を愛でながら、新鮮な気持ちで迎えるこの季節。

新入生、新社会人でなくても、何か新しい事にチャレンジしてみても如何でしょうか？最近パソコンやスマートフォンで色々な趣味や勉強など私たちが挑戦してみたい魅力的なコンテンツが数多くあり、気軽に体験できます。生成 AI の誕生により自分のレベルや生活スタイルに合わせたプログラムを自分で設計する事だってあっという間に出来ちゃう夢のような現代、人生の楽しみは無限です。無理せず、ちょっとしたことから始めてみては？ディスカバー、わたし！

今回は電気通信サービスのお話です。

相談事例

【事例】通信機器の解約（80代男性）

施設で暮らす A さんの楽しみは毎日自分の興味のある動画配信サービスを観ることです。制限なく利用したいと据置型 Wi-Fi ルーターを契約することにしました。販売店で説明を受けた時は分かったつもりで持ち帰ったルーターを施設の自室で設定したはずでしたが使えません。昨日契約したばかりですが、使えなければ仕方がないと解約するために販売店へ行きました。ところが、電気通信契約サービスは解約できるが Wi-Fi ルーターは買い取らなければならないと店員に言われてしまいました。

【結果概要】

説明通りの適正な設定がされていれば使えなかったことはないと考えられましたが、すでに通信契約を解約した後の相談であったため、相談者の希望に沿い、ルーターについてのあっせんを試みました。「初期契約解除※1」により解約出来るのは電気通信サービスだけです。端末機器は個別の売買契約になり原則的には利用者の負担となります。A さんは高齢のため理解力・記憶力の低下が見られ、説明義務の法令遵守状況が不十分であったことを理由にセンターでは「確認措置※2」での契約の解除を申し出ましたが、通信事業者からの回答は、契約者が自ら販売店に出向いていること、販売店に聞き取りを行った結果説明は十分に尽くされていることとして端末機器の解約には応じられないとの事でした。

※1 初期契約解除制度

いわゆるクーリング・オフに似た制度ですが、電気通信サービスの契約について契約書面の受領日を初日とする 8 日間以内であれば、店舗や通信販売を含めどのような方法で販売されても通信事業者との合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。通信サービスの提供日が契約書面の受領日より遅い場合はその提供開始日から 8 日間以内になります。

※2 確認措置

総務大臣の認定を受けた役務について、電波状況が不十分と判明したことまたは説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に解約できる制度です。

消費者へのアドバイス

初期契約解除により支払わなくてよいもの

- ✓ 解約後の電気通信サービスの利用料
- ✓ 契約解除に伴う違約金や損害賠償金

初期契約解除しても支払わなければならないもの

- ✓ 契約時購入した端末機器（スマホや無線ルーターなど）の商品代金
- ✓ 契約解除までの間に利用した電気通信サービス利用料
- ✓ 工事費用、事務手数料、他



その他、電気通信サービスに付随するサービス（例えば動画配信サービスなど）の契約はそのまま継続しますが、留守番電話サービスなどのように電気通信サービスの提供がなければそもそも成り立たないようなオプションサービスは初期契約解除と同時にその効力がなくなります。

老若男女国民のほとんどが携帯電話を持つ時代です。電気通信サービスは個々の責任において契約するものであり、利用者側の知識と理解力を求められる長期契約です。単に料金体系の違いだけでなく、自分に必要な通信サービス内容に合った契約をしましょう。

☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・

消費生活相談関連のご案内【令和7年5月分】

相談内容	開催日
無料弁護士法律相談 《予約制》	令和7年5月9日（金）、23日（金）
	10：00～12：00 13：00～16：00
	予約は令和7年5月1日（木）午前8時30分から受付を開始します。 市民活動政策課 TEL：0965-33-4482までお電話ください。

☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・

★相談件数（2024年4月～2025年3月）

令和6年度（2024年度）の相談件数は、1033件、前年1015件より18件増加しました。

氷川町は、49件、前年43件より6件増加しました。

芦北町は、27件、前年29件より2件減少となりました。

今年度も広域連携を周知し、相談を充実したいと思います。

【令和6度相談件数】（2024年4月～2025年3月）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
八代市	78	88	79	87	78	72	98	72	84	67	92	62	957
氷川町	7	5	3	3	4	6	1	4	5	3	6	2	49
芦北町	4	3	2	0	1	2	2	2	2	3	2	4	27
合計	89	96	84	90	83	80	101	78	91	73	100	68	1033
（継続相談）	38	38	37	48	21	28	36	21	30	22	16	26	361
総件数	127	134	121	138	104	108	137	99	121	95	116	94	1394