

高知くらしの護身術

385

プロバイダーの変更

電話での契約に注意

(2016年2月16日掲載原稿)

プロバイダー（インターネット接続業者）の変更によるトラブルの相談が多く寄せられています。

【事例①】大手通信会社だと名乗ったので、現在契約している会社からの電話だと思い、話を聞いた。「プロバイダーの料金が安くなる」と言われ、変更を承諾したが、メールアドレスが変わったことに気づき、今の契約先との契約ではないことが分かった。契約を元に戻したい。

【事例②】「通信料が安くなる」と電話で勧誘され、プロバイダー契約を遠隔操作で変更してもらったが、安くならなかった。すぐに解約を申し出たが、違約金を請求された。

プロバイダーを変更するには、業者からの電話による指示で遠隔操作のソフトをダウンロードし、消費者のパソコンを遠隔操作する方法があります。最近では、光回線契約におけるお客様番号などの契約情報を伝えるだけで変更できる方法もあります。

ただ事業者からこの方法でプロバイダーの変更を勧誘され、契約の意思が不明確なまま契約してしまったという相談も寄せられています。

プロバイダー契約は電話で説明されるだけの場合が多く、契約内容などを完全に理解することは困難です。「今より安くなる」と勧誘されても、今の契約と比べて何がいくら安くなるかということや、契約先の事業者名を必ず契約前に確認することが大切です。

プロバイダーを変えると、以前のプロバイダー契約の解約料が発生したり、メールアドレスが変更されたりすることもあります。新たな契約の必要性がなければ、きっぱり断りましょう。