

消費生活 トラブル相談

訪問者別メニュー

-  キッズ向け
-  中高生向け
-  一般・若者向け
-  シニア向け

こんなにある！ 身近なトラブル

インターネット/ゲーム

-  ワンクリック請求
-  ネット通販
-  スマートフォン
-  オンラインゲーム
-  ネット通販(商品未着)
-  モバイルデータ通信(Wi-Fi等)
-  悪質商法
-  振り込み詐欺

よくある 消費生活相談

基礎知識

消費生活トラブルで
困ったら


 消費者
ホットライン
ゼロコーナーゼロ 守ろうよ、みんなを！
0570-064-370

騙されやすい度
チェック!

「私は大丈夫」と
思っていますか？

クイズ あなたなら
どうする？

消費者生活
相談事例より

 **教材・資料**

消費生活教材・資料の
ダウンロード

相談窓口一覧

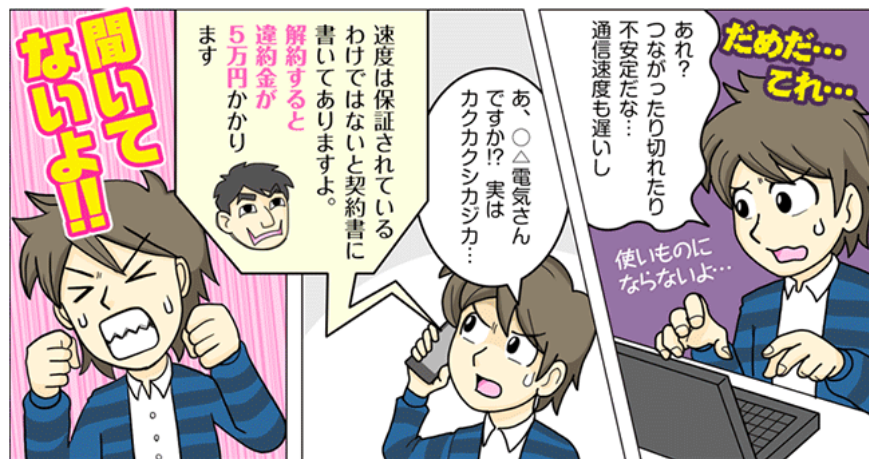
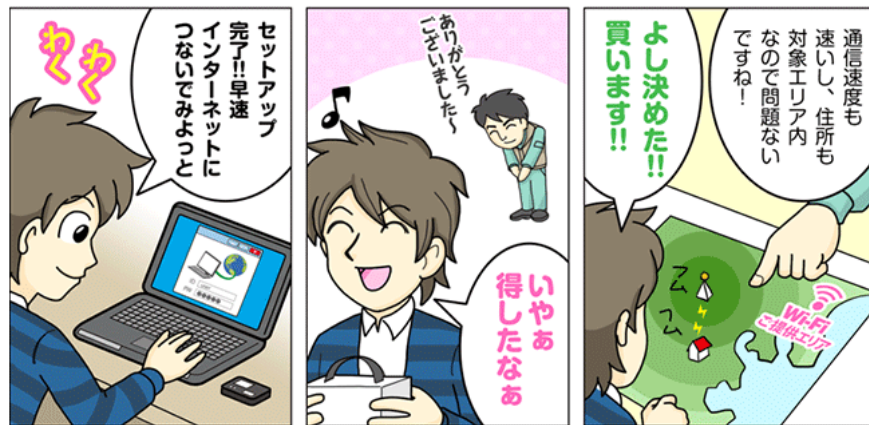
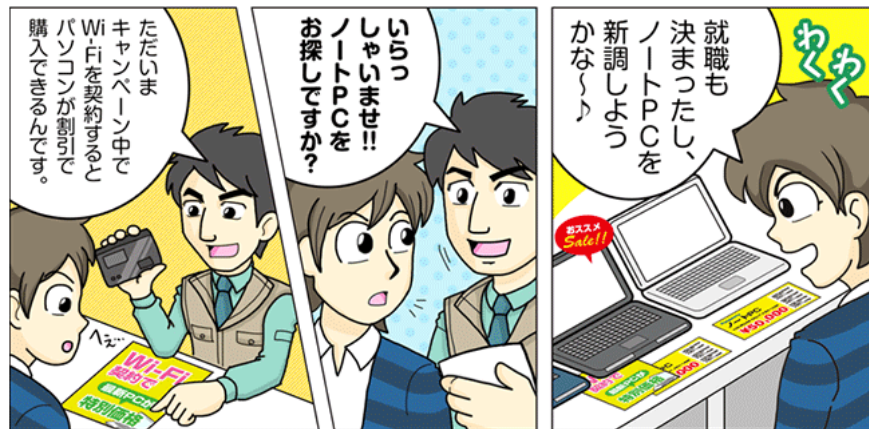
モバイルデータ通信(Wi-Fi等)に関するトラブル

掲載日: 2014年3月31日

 印刷する

 PDFで表示する

パソコンの購入に併せてWi-FiやWiMAX等モバイルデータ通信などを勧められて契約した際の販売員の説明不足と、消費者の理解不足によってトラブルが発生するケースがあります。



ご相談内容

パソコン購入の際、モバイルデータ通信を併せて契約すれば割引になると言われて契約した。しかし、実際に自宅で使ってみると不安定で通信速度も遅いので、解約したいと伝えたところ、違約金が5万円かかると言われた。納得できないと伝えたが、ベストエフォート型(性能や品質は保証しないが、可能な範囲で最善を尽くすという形態のサービス)で、速度が保証されているわけではないと言われてしまった。違約金を払わなければいけないのだろうか。

スマートフォンで見ると



ケータイ電話からもアクセスできます。



アドバイス

勧誘時に「必ず早くなる」「絶対に通信が切れることはない」等の誇大な表現があったのであれば、説明内容と現実との相違を整理し、交渉する必要があります。全く繋がらないようであればサービスの提供が行われていないので解約を主張できるものと思われませんが、「通信速度が遅い」「切れることがある」という場合はサービスの提供は行われているので、無条件解約は難しいことが多いです。特にモバイルデータ通信の場合、表示されている数字と実際が大きく異なることがあるため、契約時に十分注意しましょう。2年縛りで解約料がかからないのは1か月だけといったケースもあるため、解約する場合の状況までよく確認してください。

似ている事例

▶ [\[消費生活トラブル相談事例\]インターネット回線契約のトラブルにご注意！](#)

お悩み
ご相談は
こちら



消費者ホットライン 身近な相談窓口につながります
ゼロ・ゴ・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！
☎ 0570-064-370

◉ [このページの先頭へもどる](#)