

気になる相談（令和 7 年 10 月）

気軽にインターネットが利用できる据置型 Wi-Fi ルーターに関する消費者トラブル

いわゆる「据置型 Wi-Fi ルーター」は、コンセントに挿すだけでインターネットを利用でき、手軽にネット環境を整えられる選択肢の一つになっています。しかし、「利用料が安くなると言われたが、高額になった」「中途解約したら高額な請求があった」など、トラブルも発生しています。

【相談事例】

- 街中で、据置型 Wi-Fi ルーターを無料で差し上げると勧誘され、現在の契約会社から乗り換えた。最近、さらに別の通信会社へ乗り換えようと思って、解約の意向を伝えたところ、ルーターの残債があるとわかった。店員からは「無料とは、『実質無料』という意味だ」と説明されたが納得できない。
- 携帯電話会社の店舗で、店員から「通信料が安くなる方法がある」と言われ、据置型 Wi-Fi ルーターを契約した。しかし、逆に支払い額が高くなったので、解約を申し出たら、ルーター代金を請求された。

【注意点】

- 据置型 Wi-Fi ルーターは、通信契約とルーター本体の購入契約などをセットで行うことが多いです。購入時は月々の通信料金からルーター代金が割り引かれ、契約期間を満了すれば「実質無料」となる場合もあります。しかし、途中解約すると割引が失効し、残債を支払う必要があります。それにも関わらず、契約時に「実質無料」の条件や月々の通信料金の説明が十分ではない場合があります。
- すでに自宅にインターネット環境があるなど、消費者のインターネット環境や利用実態、適合性への確認が不十分な場合もあります。

【対処法】

- 自宅のインターネット環境の有無やネットの使い方、データの使用量などを確認したうえで契約を検討しましょう。
- 契約前には、月額料金の合計だけでなく、各契約の通信料金やルーター本体料金、解約する際に発生する料金について確認しましょう。
- 通信サービスの契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」または「確認措置」の対象です。契約後にキャンセル・解約したいと思った場合には、すぐに契約先事業者へ申し出てください。
- 不安に思った場合や、トラブルが発生した場合には、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター (TEL:089-925-3700)
