

安くなると言われて…光回線サービスに関する勧誘トラブルに注意！！

【事例】

現在利用している大手電話会社の代理店を名乗った業者から「お得な光回線を利用した新サービスのご紹介です。今までよりも月額料金が1,000円安くなり、さらに通信速度も倍近くなります。」という勧誘電話が先月から頻繁にかかってきた。「今月までの地域限定のお得なサービス」と言われたので急いで申し込んだ。ところが、後日届いた契約書を確認したところ、別事業者との光回線契約となっており、現在利用中の回線とプロバイダーは解約しなければならないことが分かった。電話勧誘時、そのような説明は一切なかった。事業者に解約を申し出たところ、高額な解約料が発生すると言われた。納得できないので、解約して元の契約に戻したい。

【光コラボレーションとは】

平成27年2月1日から、NTT東日本及びNTT西日本が光回線サービスの卸売を開始しました。これに伴い、卸売を受けた様々な事業者（光コラボレーション事業者）がNTTの光回線を借り受け、独自のサービスを付加し、様々な料金や契約形態で消費者にサービスを販売しています。一方で、「現在の契約事業者のサービス変更だと思って了承したら、別事業者との契約になっていた。」「月額料金が今より安くなると言われたのに、契約した覚えのないオプションが追加されており、前よりも高くなった。」など、光回線サービスの勧誘・契約に関するトラブルの相談が多く寄せられています。

【消費者へのアドバイス】

- ① 光回線サービス（コラボ光）は、NTT東日本及びNTT西日本から光回線の転用による光コラボレーション事業者との契約であり、NTT東日本及びNTT西日本との契約ではないことを理解しましょう。
- ② 契約する前に、勧誘された事業者名やサービス名、連絡先や契約内容をきちんと確認しましょう。
- ③ 現在の契約内容とコラボ光の契約内容をよく比較・検討しましょう。
- ④ 契約後、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の期間内であれば違約金を支払わずに解約することができます。ただし、事務手数料等は支払う必要があります。解約希望の場合は、すぐに光コラボレーション事業者に申し出ましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、全国共通の電話番号「188番」へお掛けください。