

まだ続く、光回線「アナログ戻し」の電話勧誘

インターネットの光回線契約をしている消費者に対し「アナログ回線に戻せば料金が安くなる」などと勧誘し、手続き代行やオプションサービスの料金として、高額な請求をするいわゆる「アナログ戻し」のトラブルが依然として続いています。

【事例 1 70 歳代・女性・士別市】

「お宅はインターネットをあまり使っていないようですね」と大手通信会社の工事請負業者を名乗り電話があった。現在契約している光回線事業者からの電話だと思い対応した。「電話料金が高いので、アナログに戻すと 4,000 円前後安くなる。工事料金は 44,000 円かかるが、長い目で見ると安い」と説明があり、「使わない光回線の料金を払い続けるよりはよい」と思い承諾した。さらに前払いが条件と言われ、工事前に代金をコンビニで支払った。大手通信会社に電話で確認すると、「そのような勧誘はしていない」と消費生活センターを案内された。

【事例 2 70 歳代・男性・広域町】

「インターネットはよく利用していますか」と電話があり、「夫婦二人で光回線料は 6,000 円、スマホが二人で 3200 円、固定電話料金は 2,800 円である」と伝え、弊社のポケット Wi-Fi を利用すれば毎月の利用料金が安くなると言われ契約した。数日後、Wi-Fi 機器と契約書面が届き、切替工事を終了した。工事の際、業者に「本当に工事をするのか」と問われ不安になり、知人に相談すると説明を受けていないオプションが付帯していたり、3 年契約になっていた。本当に光回線料金は安くなるのか。

【アドバイス】

- NTT 東日本は 2024 年 1 月でアナログ回線を終了し、全て IP 網へ移行になりました。そのため、アナログは既にありませんが、NTT 東日本に回線に戻すことを「アナログ戻し」と呼んでいます。大手通信会社で固定電話、携帯電話及びインターネット回線をセットで契約している場合、それぞれ割引が適用されていることが多く、一概に NTT に戻すと安くなるわけではありません。
- 事例 1 のように、大手通信会社やその代理店を装って勧誘しているケースが多く、消費者が知らない間に、アナログ回線の変更には必要のないコンサルタントや生活サポート契約などを結ばされている場合があります。勧誘を受けた際には、費用やサービス内容などをよく確認し、必要がないと思ったらきっぱり断りましょう。事例 1・2 とともに斡旋交渉で解約、返金に至りました。
- 光回線契約を NTT 東日本に戻す場合は、116 に問い合わせましょう。第三者に依頼することなく、消費者自身で申し込むことができます。不安に思ったり、トラブルが生じた場合には、下記士別地区広域消費生活センターにご相談してください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165) 23-3820

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（土・日・祝日・年末年始を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

