

光回線サービスのトラブル急増!!

大手電話会社を名乗り「電話料金が安くなる」と転用承諾番号を聞かれ・いつの間にか事業者が変更されていた！

NTT 東日本から光回線を借り受けた事業者（光コラボレーション事業者）の参入が増え、この事業者等が提供する光回線（コラボ光）の相談が複数寄せられています。

事業者からの突然の電話勧誘で、光回線サービスについて十分な理解がないまま、契約を了承するなど、高齢者を中心としたトラブルが増加しています。

【事例1】

自宅に契約先の光回線業者を名乗る事業者から電話があり、「4月から光回線の料金が1,000円ほど安くなる。3年以内に解約すると3万円の違約金がかかる」と説明された。手続きについて了承し、業者から指示されるまま転用承諾番号を取得し伝えた。数日後、光回線事業者の変更手続きだと気づき、解約したいが事業者の連絡先がわからない。

【事例2】

大手電話会社代理店を名乗り「いつも当社の電話を利用していただきありがとうございます。この地域は8割が光回線であり、光回線にすると月額1,000円安くなる」と説明を受け、名前や住所等を伝えた。

「現在予約中で工事は何ヶ月先となり、書類は後日送付する」と言われ電話が切れた。不安になりNTTに問い合わせると「電話勧誘はしていない。事業者はNTTの代理店ではない」と言われた。

【ひとこと助言】

- 最初にNTTもしくは関連会社であると誤認させるような名乗りが行われており、現在契約しているNTTとの光回線サービスの変更だと思って勧誘を了承し、転用承諾番号を取得し契約手続きを行った事例が増えています。さらに、契約を了承した覚えがないのに、契約書面や請求内容を確認すると、契約となっていた事例も見られます。
- 「安くなる」と勧誘されても他のオプションとセット契約であったり、高くなることもあります。勧誘されてもすぐに返事をせず、契約先の事業者名、サービスなど契約内容を確認しましょう。内容が理解出来ない、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。
- コラボ光は、電気通信事業法の解約ルールである「初期契約解除制度」の対象です。解約したいと思ったら、すぐに光コラボレーション事業者に申し出ましょう。ただし、工事費や手数料、利用したサービス料は請求される場合があります。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

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

