

～消費者被害情報～

知らない間にインターネット回線契約が成立！？

～光回線契約に関して「強引な勧誘を受けた」との相談が増加しています～

(平成27年1月14日)

相談事例1 <問合せの電話をただけで契約が成立？>

複数の光回線事業者の商品を比較検討しようと思い、ある事業者に利用料金等について問い合わせた。その際、名前と住所を告げたところ、その事業者から「契約内容のご案内」という封書が届き、利用開始日や支払方法が記載された書面が同封されていた。問い合わせただけで、契約した覚えは全くない。どうすればよいか。

相談事例2 <不審な事業者からの強引な勧誘>

事業者から「インターネットの環境整備が整ったことに伴い接続スピードが速くなり、月額料金も安くなる。しかし、インターネットに接続するための機器を交換する必要があるので工事日程を決めて欲しい」と電話があった。現在利用しているインターネット接続回線を変更するつもりはないことを告げても、「現在の回線契約の解約料や機器交換費用も負担する」などと強引に回線事業者変更を勧めてきた。プロバイダの取次店とだけ名乗るのみで、事業者名や所在地を聞いても答えず不審である。

東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 通信回線契約はクーリング・オフできません！**

通信回線契約は、クーリング・オフの規定が適用されません。契約期間が定められている場合、途中での解約には解除料が発生することも多くあります。勧誘されるまま安易に契約せず、契約内容を十分検討してから判断しましょう。また、光回線の商品販売は代理店を通じて行われることも多く、複雑です。勧誘を受けた際には、どこの回線事業者の商品であるかをきちんと確認しましょう。

★ 強引な勧誘には毅然とした対応を！

「回線使用料が安くなる」とか「通信速度が速くなる」などと、電話や訪問による強引な勧誘を受けた、勝手に契約したことになっていた、との相談が寄せられています。事例のように「問合せ」をただけで契約が成立することはありませんが、そうした際のやりとりや勧誘時に口頭で回答した内容を根拠として、契約成立を強く主張する事業者もあるようです。勧誘に対してあいまいな返事はせず、不要である場合は、毅然とした態度で断りましょう。

★ 光回線については、顧客獲得競争が激しく、強引な勧誘に関する相談が多く寄せられています。不審な点やお困りのことがあった際には、消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。