

～消費者注意情報～

**本当に契約中の通信会社からの連絡ですか？！**

～契約変更の際は内容をよく確認して判断しましょう！～

(令和3年5月13日)

**相談事例1 <光回線の料金が安くなると言われ契約したが、現在契約中の会社ではなかった。>**

契約中の光回線事業者を名乗る事業者から、契約変更をすると今より月額料金が安くなると電話があった。単なるコース変更だと思いその電話で応諾したところ、3日後に工事に行くと言われた。電話の後、当初の契約は3年縛りだったことを思い出し、契約中の事業者に問い合わせたところ、そのような変更プランはないと言われ不審に思った。3日後、工事部門の人から連絡が来たので、キャンセルを申し出たところ了解されたが、後日「申込内容のご案内」という冊子や契約書が知らない光回線事業者から届いた。その書類を見ると光回線の他に10個のオプション契約をしたことになっていた。(70歳代 女性)

**相談事例2 <電話勧誘で利用中の光回線事業者と偽られ、別の事業者と契約をさせられた。>**

契約している光回線事業者を名乗る業者から電話があり、今契約をしているコースに比べ安くなるので変更しないかと言われ、口頭で申し込んだ。工事後にテレビが映らなくなったため担当者に電話すると、アナログに戻す必要があるなどと言われたので不審に思った。説明書を確認したら別の光回線事業者だと分かり、騙されたと思って解約を申し出たが、高額な違約金や工事代金を請求された。(40歳代 女性)

**ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス**

現在契約している大手通信事業者(光回線事業者)から契約変更を勧められたと思って承諾したら、別の事業者だったという契約トラブルの相談が多く入っています。

**★ 事業者名を確認しましょう！**

相談の多くは現在契約している光回線事業者であるかのように話をするので、話を聞いてしまったというものです。相手方が事業者名を名乗らなかつたり、曖昧な態度で社名を明確にしなかつたりした場合は、相手が誰なのか確認が必要です。電話やインターネット通信に関する契約の場合、電話口での承諾だけでも契約が成立してしまいます。現在の通信契約を変更する必要があるか判断できなかつたり、サービスの内容が分からなかつたりする場合は、あいまいな返事をせず、疑問点を納得するまで確認するなど、慎重に検討しましょう。

**★ 契約書などの書面をよく確認しましょう！**

光回線やプロバイダサービスの契約は、法律で内容や料金について説明事項を記載した書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが必要とされています。また、契約書面を受けとった日から8日以内であれば通信サービスを解約できる「初期契約解除制度※」があります。ただし、オプション契約については解約の際に違約金が発生する場合がありますので、説明と違ってないか、使わないオプションがないかなど契約書をよく確認し、自分に合った料金プランで契約しましょう。

※初期契約解除制度：対象となる電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間は、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより解除できる制度。ただし、電気通信サービスが対象と一緒に販売された端末の契約は解除されない。クーリング・オフと違い、解除までに利用したサービスの利用料、工事費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要がある。

**★ 消費生活センターにご相談ください！**

契約内容がわからなかつたり、勧誘が強引だと感じた場合は、その場で返事をしないようにしましょう。少しでも不安や疑問を感じた場合は、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  
お近くの消費生活センター 局番なし☎188(消費者ホットライン)

---

## <悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

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。

### 参 考

○総務省 電気通信消費者情報コーナー

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/s-jyoho.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html)