

～消費者注意情報～

「利用料金が安くなる」と言われて申し込んだけれど?! ～光回線サービスのトラブルに注意しましょう～

令和7年11月28日

相談事例

先日、大手通信事業者の代理店を名乗る業者から電話があり、現在利用中のA社の光回線の契約をB社に変更すれば、料金が安くなり通信速度も速くなると強く勧められた。面倒な手続もないとのことだったため、その場で契約の変更を承諾した。しかし、後から考えると、代理店名や連絡先は伝えられておらず不審である。また、現在のA社との契約にも不満はないので、契約の変更を止めたい。どうすればよいか。(40歳代 男性)

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

★ 光回線に関する相談が増えています

都内の消費生活センターでは、今年度、光回線に関する相談が増えています。上記のような事例のほかにも、料金の安さや通信速度に惹かれて契約したが説明と違った、契約中の事業者との契約変更だと思ったら別事業者との契約になっていた、など様々な相談が寄せられています。

★ 勧誘時には、事業者名や連絡先などを確認しましょう

光回線サービスは、NTT東日本等から光回線の卸売を受けた事業者や独自の光回線を使用する事業者など、多くの事業者が様々な料金・契約形態で提供しています。

また、光回線サービスの勧誘は、実際にサービスを提供する事業者ではなく、代理店が行うことが多くなっています。**勧誘があった際にはまず、勧誘者の社名や連絡先を確認**しておきましょう。

★ 契約前に、契約内容を十分に確認しましょう

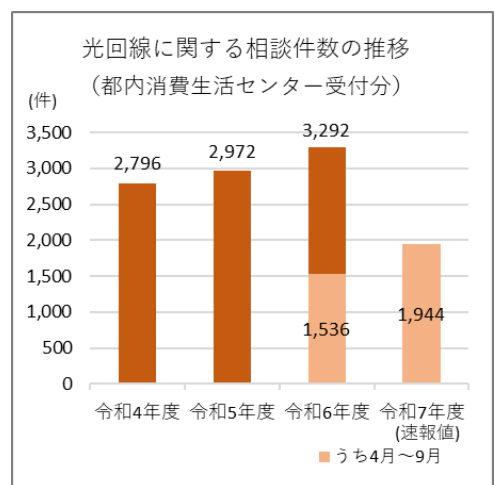
光回線サービスの契約では、事業者は、原則として、契約事業者名や内容、料金等の説明事項を記載した書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが義務付けられています。事例のような**電話勧誘の場合は、契約前に説明書面を送付し、消費者への書面到達後に改めて提供条件を説明**する必要があります。**消費者がその内容に納得して合意した場合に、契約が成立します。**

消費者も、勧誘があった際には「料金が安くなる」という口頭での説明だけですぐに判断せず、説明書面で**契約内容等を十分に確認し、自分に合ったプランか、現在の契約内容と比べて本当に得かなどを検討**した上で、契約するか否かを決めましょう。

また、契約書面を受け取った日から**8日以内であれば、事業者の合意なしに解約できる「初期契約解除制度※」**があります。

※ 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、解約までに利用したサービスの利用料、工事費用、事務手数料等は支払う必要がある。

★ 困ったときは、すぐにお近くの消費生活センターに相談しましょう



東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188 (消費者ホットライン)

○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>

○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.lg.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。

