

光回線サービスの勧誘に注意してください

光回線サービスの勧誘に関する相談が、消費者センター等に寄せられています。

特に「コラボ光」と呼ばれる光回線サービスでは、「現在契約している会社と思わせるような勧誘で、別の会社との契約になるとは思わなかった」という相談が目立ちます。

コラボ光とは（NTTが光回線サービスの卸売りを開始）

平成27（2015）年2月より、NTT東日本とNTT西日本（以下「NTT東西」）が光回線サービスの卸売りを開始しました。卸売りを受けた様々な事業者（以下「光コラボ事業者」）が提供する光回線サービスをコラボ光といい、プロバイダーや携帯電話等の様々なサービスと組み合わせて販売されています。

NTT東西から光コラボ事業者の光回線に乗り換えることを「転用」と呼びます。転用の手続きには、消費者自身が「転用承諾番号」を取得し、光コラボ事業者へ転用の申し込みをすることが必要です。

相談事例

現在利用中の電話会社の子会社を名乗る業者から電話があった。光回線等の1か月の利用料が2千円程度安くなると言われプラン変更を了承した。業者に光回線の転用承諾番号を取るようと言われて手続きしたところ、後日、光回線の契約業者が別会社になると通知された。最初の電話の説明と違うため契約をやめたい。

トラブルにあわないために <ポイント>

- ◆ コラボ光は、NTT東西から光回線の卸売りを受けた光コラボ事業者との新たな契約であり、NTT東西との契約ではありません。乗り換えるとNTT東西との光回線の契約は解約になります。
- ◆ 勧誘を受けたときには、事業者名やサービス名、毎月の通信料・オプション契約料、工事費や手数料、メールアドレスが変更にならないか、現在使用しているプロバイダの解約料が発生しないかなどをよく確認しましょう。
- ◆ 勧誘されてもすぐに契約せず、現在の契約内容と勧誘された契約内容等を十分に比較・検討し、必要がなければきっぱり断りましょう。
- ◆ 契約した認識がなくても契約になっていた事例もあるため、覚えのない事業者から書面が届いたらすぐに内容を確認し、契約した覚えがなければ速やかに書面に記載されている事業者に申し出ましょう。
- ◆ 光回線の契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。契約書面が届いた日を初日とした8日間以内に書面で申し出れば解約料の負担なく契約解除できます。ただし、事務手数料や既に利用したサービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費等は支払う必要があるため、契約をキャンセルしたいと思った場合には、すぐに光コラボレーション事業者へ申し出ましょう。

出典：2020年版「くらしの豆知識」（国民生活センター発行）より一部引用等

トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談を！

消費者ホットライン 局番なし ☎188（10時から16時）

または、

千葉県消費者センター 相談専用電話 047-434-0999

受付時間：（月～金）9時から16時30分（土）9時から16時 ※祝日・年末年始除く