

気になる相談(令和3年3月)

光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！(第2弾)

平成27年2月から、NTT東日本とNTT西日本が光回線サービスの卸売を開始し、サービスの卸売を受けた事業者が、光回線とプロバイダー等を組み合わせた独自のサービスを提供しています。しかしサービスの内容について十分な理解をしないまま契約してトラブルになってしまった相談が依然寄せられています。

【相談事例】

- 大手電話会社の代理店を名乗って電話がかかってきたので、契約している電話会社からの新サービス案内だと思い話を聞いた。利用料が安くなるならと思い契約したところ、別会社との契約であると分かった。契約するつもりはないので、解約したい。
- 携帯電話ショップで、スマートフォンと光回線を一緒に契約すると料金が安くなると説明を受け契約したが、説明された料金より実際の請求額が高かった。ショップの説明に納得できない。

【注意点】

- 電話勧誘販売や訪問販売の場合、最初にNTT東西もしくは関連会社と誤認させて、現在契約している光回線サービスの内容変更だと思わせて契約手続きをさせている事例が多く見られます。
- 勧誘時に「料金が今より安くなる」と言われ、今の契約内容を理解しないまま、新たに契約をしてしまう場合が多くみられます。新たな契約では、光回線の契約の他にオプションサービス等がセット契約になっており、現在の契約料金より高くなる場合があります。

【対処法】

- 新たな契約はNTT東西との契約ではなく、光コラボレーション事業者との契約であることを理解しておきましょう。
- 不安なことがあったりトラブルに巻き込まれた場合は、一人で悩まず、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 愛媛県消費生活センターでは消費生活に関する相談を受け付けております。
また、愛媛県内の全ての市町にも「消費生活相談窓口」が設置されています。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター TEL089-925-3700(相談専用)