

契約前に事業者名やサービス名の十分な確認を！光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！



よくあるトラブルの原因

①契約先が変わることを消費者に認識させていない

最初にNTTやその関連会社と誤認させるように名乗る場合があり、消費者が新たな事業者との契約ではなく、現在契約している光回線サービスの内容変更だと思って話を聞き、契約手続きをしてしまう事例が多く見られます。

②料金や解約料などの説明が不十分

「今より安くなると言われたのに、実際は安くならない」、「説明された料金と実際の請求額が違った」という相談事例があることから、何にいくら料金が発生するのか、解約料が発生するのかなど詳細な料金等の内容が消費者に対して十分説明されていないことがあると思われます。

トラブルを防ぐために

・現在の契約内容を確認しましょう

勧誘時に「料金が今より安くなる」と言われ、消費者も現在の契約料金を特に確認しないまま、契約してしまう相談が多く見られます。何を契約していくら支払っているのか、解約をする際にはいくら費用が発生するのか等、改めて現在の契約内容を確認しておきましょう。

・契約先の事業者名やサービス名等、光卸*の契約内容を確認しましょう

契約前に、契約する事業者名やサービス名を必ず確認しましょう。契約内容等について記した書面の交付を求めるなどして、月額料金やオプションサービス、解約料等についてもよく理解しましょう。

・トラブルになった場合は消費生活センターに相談しましょう

光卸*の契約の仕組みは、複数の事業者が関係するため複雑です。契約書面を受け取った日を含め8日間が経過するまでは、相手の事業者の合意がなくても契約を解除できます（初期契約解除制度）。ただし、契約解除までに行われた工事費用・事務手数料等は支払う必要があります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、消費生活センターに相談しましょう。

※光卸とは
光卸とは、NTTが所有する光回線を利用して他の事業者が提供する光回線サービスです。これは新たな事業者との契約であり、NTTとの契約ではありません。

※転用とは
NTTと光回線の契約をしている消費者が他の事業者の光回線に乗り換えることです。転用の手続きを行う際は、消費者本人がNTTの専門電話窓口かウェブページから「転用承諾番号」を取得し新たな事業者に番号を知らせる必要があります。

「架空請求やアダルトサイトとのトラブルを解決する」という業者に注意！

架空請求メールを送信する業者やアダルトサイト業者から高額な料金を請求され、消費者がトラブルを解決しようと検索し、契約した「被害回復をする」という業者とのトラブルが増えています。

相談事例

アダルトサイトを見ようとしたら、突然「登録完了」との画面が表示され、記載されていた電話番号に連絡したら、高額な料金(30万円)を請求された。

架空請求メールがスマホに届き、「料金の未納がある。〇〇〇〇に連絡しないと法的措置をとる」と書いてあったため、記載されていた電話番号に連絡したら、高額な料金を請求された。

消費者がこうしたトラブルを解決しようと、インターネットで検索した「無料相談可能」という相談窓口で被害の解決を依頼しようと電話したところ、「訴訟される」、「個人情報流出している」などと不安にさせられ、依頼料54,000円で契約してしまった。しかし落ち着いて調べてみると、消費生活センターではなく、探偵業者と分かった。

問題点&アドバイス

○自治体の消費生活センターに似せた名称を名乗る業者があります。

⇒相談先が自治体の消費生活センターかどうか、しっかり確認して相談しましょう！（自治体の消費生活センターであれば、センターが相談料や斡旋料を料金請求することはありません。）

○探偵業者である場合、「返金交渉」や「解約交渉」等を行う事は、探偵業法で認められていません。

⇒トラブル解決をうたう探偵業者への依頼は慎重に検討しましょう！

（探偵業者が行うのは「調査」であり、弁護士等の資格がなければ返金交渉は行えません。また調査結果が必ずしも返金などの消費者が望むトラブル解決に役立つものではないため、探偵業者への依頼が必要か慎重に検討しましょう。）

