

## 光回線サービス契約 料金などでトラブル増

2015年2月からNTT東日本と西日本が光回線サービスの卸売りを開始したことにより、「光回線サービスの卸売」の提供を受けた多くの事業者が、光回線とプロバイダーや携帯電話などの独自サービスをセットにして販売するようになりました。消費者にとってはさまざまなサービスの選択肢が増えた一方で、新たな事業者との契約トラブルが増えています。

▼「新サービスのご提案です」と電話があったので、長年契約している大手電話会社からの案内だと思って話を聞いた。光回線サービス利用料が安くなると説明され、言われるまま手続きをした。しかし、後日、別会社との契約であることが分かった。解約したい。

(60代・男性)

▼「ネットが安く、高速になる。光回線料とプロバイダー料金が一本化できる」と電話で勧誘され、契約した。契約後、インターネットの速度が遅くなり、料金も安くないので、解約を申し出ると、「違約金、工事費などがかかる」と言われた。違約金などを払いたくない。元に戻してほしい。(50代・男性)

▼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の説明を受け、契約した。ところが、以前より料金が高くなった。確認すると、説明を受けていない複数のオプションが付いていた。納得できない。(40代・女性)

NTT東日本と西日本から光回線サービスの卸売りをを受けた事業者に光回線を乗り換えた場合(転用)、今までのNTT東西とは別の事業者と新たな契約をしたこととなります。

勧誘時に「料金が今より安くなる」と言われても、事業者が提供するプロバイダーやオプションサービスなどとセット契約になっていると、現在の契約料金よりも高額になる場合があります。また、以前の契約に戻したいと思っても、プロバイダーの解約料(違約金)などの支払いが必要になったり、固定電話の番号が変更になることもあります。勧誘されてもすぐに返事はせず、現在の契約と新しい契約内容などを十分に比較検討し、必要がなければきっぱりと断りましょう。

なお、光回線サービスの契約は、契約直後の一定期間であれば、違約金を支払わず解約できる場合があります。お困りの際には、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

岐阜県県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を電話、または面接で受け付けています。

電話058-277-1003です。

(開設時間：平日8:30~17:00)

土曜日は電話相談(9:00~17:00)のみ受付

消費者ホットライン ☎(局番なし)188番(いやや!)

※☎(局番なし)188番は、お住まいの市町村相談窓口又は県民生活相談センターにつながります。