

気になる相談（令和8年6月）
光回線サービスの電話勧誘トラブルにご注意ください

光回線サービスのトラブルに関する相談は、その約6割を電話勧誘が占めています。「契約中の事業者だと思ったら別会社との契約だった」「安くなるはずが身に覚えのないオプションが付いていた」などのトラブルが急増しています。

【相談事例】

- 「契約中の大手通信会社の光回線が終了するため、当社で変更手続きを行う」と電話があり承諾した。後日、元の会社に問い合わせると「サービス終了の予定はなく、他社に契約が切り替わっている」と言われた。他社への変更という説明は一切なかった。
- 突然「料金が安くなる」と電話で勧誘され、光回線の移行を承諾した。約1ヶ月後に工事が終了したが、届いた契約書を見ると「ビデオ見放題」や「クラウドストレージ」など、身に覚えのない有料オプションサービスが多数契約されていた。

【注意点】

- 正しい事業者名やサービス名を名乗らず、現在契約中の事業者であるかのように装って消費者を誤認させる勧誘トークが使われています。
- 法律で契約締結前に原則紙媒体での交付が義務付けられている「説明書面」の交付がないまま、口頭だけで強引に契約を進められてしまうケースが見られます。
- 光回線サービス単体の契約だけでなく、消費者に認識させないまま、月額料金が発生する複数のオプションサービスを同時に契約させられている場合があります。

【対処法】

- 突然電話がかかってきた際は、相手のペースに流されず、必ず「事業者名」と「サービス名」を明確に確認しましょう。電話があったその日に契約してはいけません。
- 契約前に必ず「紙の説明書面」を送付してもらい、内容をしっかり理解した上で、本当に必要である場合のみ契約しましょう。
- 契約書面が届いたらすぐに内容を確認してください。万が一、キャンセルや解約をしたい場合は、書面受領後8日以内であれば違約金なしで通信契約を解除できる「初期契約解除制度」を速やかに利用しましょう。（なお光回線サービスなどの電気通信サービス以外のオプションを電話勧誘で契約した場合、特定商取引法の「クーリング・オフ」の対象となる場合があります。）
- 不安な場合や、トラブルが発生した場合には、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター (TEL:089-925-3700)
