

光回線を契約している会社のコールセンターを名乗る電話があり、「料金が安くなる」と言われた。料金プランの変更だと思い、手続きをしたが、後で別会社との契約とわかった。不要なオプションサービスも契約され、前より料金が高くなった。解約できるか。 (60歳代男性)

光回線サービスの勧誘に関する相談が全国の消費生活センターなどに寄せられています。特に「光コラボ」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。

光コラボとは、NTT東西から卸売りを受けた事業者が提供するサービスで、プロバイダーや携帯電話など様々なサービスと組み合わせて販売されています。

トラブルに遭わないためには、勧誘を受けた際に事業者名や月額料金、オプションサービスなどを確認しましょう。勧誘されてもすぐには契約せず、現在の契約内容と勧誘された契約内容を十分比較・検討してください。電話のやりとりだけでも契約が成立することがあるので、あいまいな返事をせず、不要な勧誘はきっぱりと断りましょう。

契約した認識がなくても契約となっていた事例もあります。契約した覚えのない業者から届いた書面はすぐに内容を確認し、書面に記載されている事業者に対し、速やかに解約を申し出てください。

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ができます。ただし、事務手数料や工事費、既に利用したサービスの料金は支払う必要があります。

困ったときはお住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。