

大手通信会社のサポートセンターを名乗る業者から「インターネットを使っていなければ、光回線をやめてアナログ回線に戻した方が安くなる」と電話勧誘があった。光回線にしているが、ネットは使わないので、ちょうどいいと思って切り替えの契約をした。しかし、切り替え工事費のほかに『日常サポートサービス』の料金3000円が毎月引き落とされていることに気づいた。

(70歳代女性)

2015年2月にNTT東日本・西日本が、光ケーブルを使った高速通信『光回線サービス』の卸売りを開始し、両社から卸売りを受けた事業者が携帯電話などの様々なサービスを組み合わせた『光コラボ回線』の販売を行えるようになりました。

これにより、光回線の電話勧誘トラブルの相談が激増しましたが、最近は逆に光回線から従前回線への『アナログ回線戻し』に関する相談が寄せられています。勧誘時に大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘をしていたり、回線切り替えには必要のないサービス契約を結んでいたケースなどもあります。

契約は基本的に口頭でも成立します。勧誘した事業者名や費用、サービス内容、解約条件などをよく確認し、勧誘を受けても安易に承諾せず、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。

光回線をアナログ回線に戻すだけなら特定の事業者とのサポート契約を結ぶ必要はなく、切り替え工事以外の費用はかかりません。切り替えの際には、まず現在の契約先や回線事業者に問い合わせてみましょう。

NTT東日本では、『アナログ回線戻し』に関する営業を行っていないことや、特定の事業者と連携し、契約変更の勧誘を行うことはないことなどを注意喚起しています。

なお、事例のような電話勧誘販売の場合、契約書面を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。困ったときは、県や市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。