

発行:新潟県消費者行政課
 〒950-8570
 新潟市中央区新光町4-1
 電話:025-280-5464
 FAX :025-284-0075
 【新潟県くらしの安全情報サイト】
<http://www.pref.niigata.lg.jp/shohishagyosei/consumer.html>

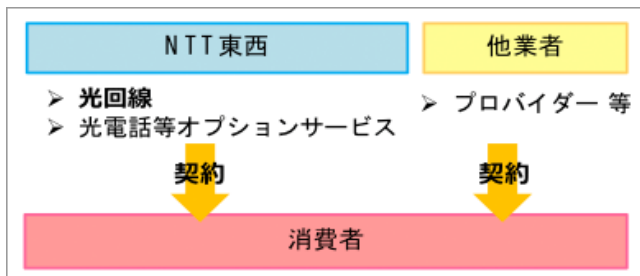
新潟くらしの安全かわら版

きーつけなせや Vol.41

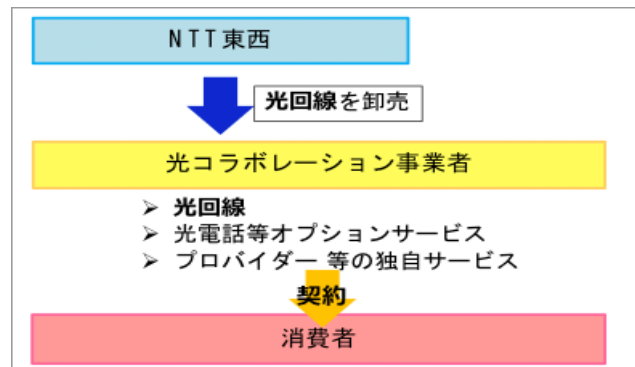
トラブル注意 光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルに注意!

昨年2月からNTTが光回線サービスの卸売を開始したことにより、卸売を受けた多くの事業者（光コラボレーション事業者）が、光回線だけでなく、プロバイダーや携帯電話等をセットにした独自のサービスを、様々な料金や契約形態で提供しています。

例 <NTTとの契約の場合>



⇒ <光コラボレーション事業者との契約の場合>



NTTから光コラボレーション事業者の光回線に乗り換えることを「転用」と呼び、「転用承諾番号」を光コラボレーション事業者に伝えることで、これまでの「光回線のお客様ID」や「光電話の電話番号」をそのまま使用できます。
 ただし、転用後は、消費者とNTTの間に光回線の契約関係はなくなります。



消費者にとっては契約先の選択肢が増え、また、光回線とプロバイダー契約が一本化されることで、料金が安くなったり、事業者独自のオプションサービスを割安で利用できるなどのメリットも認められます。

一方で、多様化・複雑化した契約内容について、勧誘時の事業者による説明不足や消費者の理解不十分等により、トラブルや苦情・相談等も増えています。

<相談事例>

- ・大手電話会社を名乗ったのでプラン変更と思い契約したら、全く別の業者だった。
- ・光回線以外の既契約のサービスが解約になることについて、説明がなかった。
- ・「今よりも料金が安くなる」と言われて契約したのに、かえって高くなった。
- ・すぐに解約を伝えたが、支払い請求がきた。固定電話番号も変わると言われた。

<電気通信事業法の改正>

こうした事態を受け、消費者保護の観点から、今年5月に電気通信事業法が改正されました。主な改正内容は、以下のとおりです。

★説明義務★

電気通信事業者だけでなく、契約締結に介在する末端の代理店や取次店にも、サービス内容や料金等の契約概要に関する説明義務が課されました。

★書面交付義務★

電気通信事業者が利用者へ契約内容を書面で交付することが、義務付けられました。

注意！紙媒体によるのが原則ですが、利用者の承諾を得た場合は、電子メールやウェブページへの掲載などの方法でも可能ですのでご注意ください。

★初期契約解除制度★

契約書交付後8日以内であれば、理由を必要とせず、書面による意思表示により、契約を解除できる制度が導入されました。

注意！ただし、契約解除の際は、通常のクーリング・オフとは異なり、提供済みのサービスへの対価や事務手数料、工事費も一定額の請求が可能とされています。

○ 詳しくは、総務省ホームページ「電気通信事業分野における消費者保護施策」をご覧ください。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm

アドバイス

～ 光回線サービスの乗り換えは慎重に ～



☆ 勧誘を受けたら次のことに注意し、トラブルとにならないようにしましょう。

1. 現在の契約内容を正しく把握していますか？

- ▶ 新たな契約内容と比較検討するには、まず、現在の契約内容をしっかりと把握しておく必要があります。
- ▶ 今、何を契約して月額いくら支払っているのか、解約時には何にいくら費用負担が発生するのか等、現在の契約内容を事前に確認しましょう。

2. 契約先の事業者名やサービス内容、契約条件等を十分に理解しましたか？

- ▶ 光コラボレーション事業者が提供する光回線サービスは、NTTとの契約変更ではなく、光コラボレーション事業者との新たな契約となります。
- ▶ 一度行った光コラボレーション事業者との契約を解除し、再度、別会社（NTTを含む）と契約する場合は、解約料が発生したり、電話番号が変わる可能性もあります。
- ▶ 法律の改正により、契約書の交付が必須となりました。新たな契約の月額料金やオプションサービス、解約料等について、事前に書面で十分に確認することが重要です。

3. 現在の契約内容と、新たな契約内容を比べた上で、慎重に検討しましょう

- ▶ 「今より安くなる」と言われても、光回線のほか、プロバイダーや光電話等、様々なサービスとセット契約になっている場合などは、逆に高額になることもあります。
- ▶ 法律改正により、契約後8日以内であれば契約解除できるようになりましたが、契約解除までの間のサービス利用料や、事務手数料、工事費などが請求される場合があります。
- ▶ 現在の契約内容をしっかりと理解した上で、新たにどの事業者とどのような内容の契約を結ぶのか、自分に必要な契約かなど、慎重に検討することが重要です。

4. 困ったときは、最寄りの消費生活センター(188)に相談を！