

大手通信事業者を名乗り「この地域一帯の古い電話回線を新しい回線に交換している。このままでは電話が使えなくなる。工事費は無料」という電話があり承諾した。後日、知らない業者から光回線の契約書が届いた。光回線を申し込んだつもりはない。どうすればよいか。

(70歳代 男性)

光回線を含め、通信契約に関する相談が全国の消費生活センターなどに非常に多く寄せられています。中でも光回線については、実在する通信事業者をかたる勧誘のほか、「現在使用している契約内容よりも料金が安くなる」と経済性を強調するものや、事例のように「地域一帯が光回線になるので、変更しなければならない」と虚偽の説明で、半ば契約を強制するような勧誘もあります。

アナログ回線の固定電話を利用している方は、光回線に変更しなくとも、これまで通り電話を使うことができます。なお、勧誘内容を誤解して新たな通信サービスに申し込んでしまっても、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、電気通信事業法の初期契約解除制度で契約解除ができます。

また、電気通信事業法における消費者保護ルールが見直され、光回線等の通信サービスを電話勧誘する場合、原則「契約する前」に契約内容を分かりやすく記載した書面を消費者に渡すことが事業者の義務となっています。電話で勧誘を受けて「申し込み」と伝えてもまだ契約としては成立しておらず、後から届く書面を見ながら改めて事業者から電話で説明を受け、その上で契約する流れになっています。

訪問や電話などで事業者から「無料で工事する」「料金が安くなる」などの勧誘を受けてもうのみにせず、契約先の事業者（代理店）名、サービス内容、料金などを現在の契約と比較しながら十分確認しましょう。一人では判断できない場合や、内容がよく理解できないものは、その場で承諾せず、家族や周囲の方に相談しましょう。

困ったときは、お近くの消費生活相談窓口までご相談ください。