

インターネット通信サービスの契約に注意！

ーきちんと理解して契約していますか？ー

【相談事例1】

大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい。
(60代女性)

【相談事例2】

「プロバイダ料金が安くなる」と電話があり、よくわからないが安くなるならと承諾した。
実際には安くならなかったので解約を希望したら、高額な違約金を請求された。
(70代男性)

契約する前に、契約相手やサービス内容を
よ〜く確認してケロ！その場で判断しな
いで家族に相談してから決めてケロ！
★裏面の解説も見てケロ★



県消費生活センター
キャラクター“ケロちゃん”
消費者教育推進大使

契約前にチェック！

- 現在の契約内容は何？（どこと契約して、いくら払ってる？）
 - 光回線 光電話 プロバイダ その他オプションサービス
- 現在の契約を解約する際、違約金や工事費の残債等の費用は？
（解約の連絡を忘れて、支払いが重複していたという相談事例も）
- 勧誘してきている業者の名称は？（名乗らず勧誘することは法律で禁止）
- 契約相手となる電気通信事業者の名称は？
（勧誘業者はこの電気通信事業者の販売代理店や取次店であることが多い）
- 勧誘されているサービスは何？
 - 光回線 光電話 プロバイダ その他オプションサービス
- 月額料金は？（機器レンタル料、サポート料等、新たに発生する費用はない？）
- 解約条件や解約料は？（初期契約解除制度等も要確認）
- 契約前に書面等を求める等して、不明な点はすべて確認した？
- 連絡先、担当者の名前は？

おかしいな・・・と思ったら、局番なしの「188」にすぐ電話！



ケロちゃん解説



①「光コラボレーション」とは？

2015年(平成27年)2月に、NTTが光回線の卸売を開始しました。

それまでは、NTTの光回線を利用する場合、消費者はNTTと直接光回線契約をした上で、他の事業者とインターネット接続サービス(プロバイダ)などを別に契約していました。

しかし、光回線の卸売開始以降は、NTTとは別の事業者が、NTTから卸売を受けた光回線を自社の光回線として販売し、インターネット接続をはじめとする各社独自のオプションサービス(光電話、プロバイダ等)もセットで消費者に提供できるようになりました。このセットで提供する仕組みを「光コラボレーションモデル」、NTTから光回線の卸売提供を受けた業者を「光コラボレーション事業者」と言います。また、この仕組みで販売される光回線等の商品や契約そのものを「光コラボレーション」「光コラボ」と呼ぶ場合があります。



②「転用」「転用承諾番号」とは？

NTTと光回線契約をしている人が、光電話の電話番号等はそのままに、光コラボ事業者の光回線契約に乗り換えることを「転用」と言います。「転用承諾番号」とは、転用手続きに必要な番号のことで、消費者がNTTから入手し、消費者から事業者、事業者からNTTへ伝えられ、所定の手続きが終了すると転用が完了します。

「転用」すると、光回線の契約先は光コラボ事業者となり、NTTとの契約は自動的に解約となります。元々のプロバイダ事業者を別の光コラボ事業者へ乗り換える場合は、プロバイダの解約が必要で、違約金が発生することもあります。

「転用」が完了した後は、元のNTTとの契約に戻す場合も、別の光コラボ事業者へ乗り換える場合も、いずれも工事が必要な「新たな契約」となり、元の電話番号等も原則変更となります。



③「初期契約解除制度」とは？

電気通信サービスは、特定商取引法の対象外で、電話勧誘による契約でもクーリング・オフ制度が使えません。しかし、電気通信事業法によって、クーリング・オフ制度に類似した「初期契約解除制度」があります。契約書を受け取った日を初日とする8日以内であれば、事業者の合意なしに、消費者の都合のみで契約を解除できます。

違約金の支払いは不要ですが、クーリング・オフ制度と違い、利用した場合のサービス料、契約解除までに行われた工事費用、事務手数料は支払う必要があります。

また、業界の自主基準によるルール(電気通信サービス向上推進協議会)もあります。この団体に加入している事業者からの勧誘の場合、工事前やサービスの提供開始前であれば、無償でキャンセルすることができます。