

報道発表資料

平成 28 年 2 月 12 日  
独立行政法人国民生活センター

## 光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！

平成27年2月1日より、東日本電信電話株式会社（法人番号 8011101028104）および西日本電信電話株式会社（法人番号 7120001077523）（以下、NTT東西とする）が光回線サービスの卸売を開始しました。これにより、NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた異業種からの新規参入を含む多くの事業者（以下、光コラボレーション事業者とする）が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話等を組み合わせた独自のサービスを、様々な料金や契約形態で消費者に提供しています。消費者にとっては契約先の選択肢が増えましたが、その一方で、卸売を受けた事業者の勧誘時の説明不足等に伴い、全国の消費生活センターには、「現在契約している大手電話会社のサービス変更だと思って話を聞いたら、関係ない事業者との新たな契約になっていた」「契約に必要な手続きをした覚えがないのに、他の事業者への乗り換えが完了していた」「安くなると言われて契約したのに、知らないオプションを契約させられて今より高くなった」等の事例や、消費者が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった事例が寄せられています<sup>1</sup>。

そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけると共に、関係機関へ要望および情報提供を行います。

### 1. 相談件数

NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた事業者（光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービス（以下、「光卸」とする）に関する相談<sup>2</sup>は、平成27年2月のサービス開始から1年が経過し、9,420件の相談が寄せられています。



<sup>1</sup> 総務省（法人番号 2000012020001）は不適切な勧誘を実施した事業者に対して行政指導を行っている。[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban08\\_02000197.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000197.html)

<sup>2</sup> 本資料における相談件数は、光回線が関連する相談のうち、卸売を受けた光回線サービスに関する相談と判別されたものである（契約前の相談を含む）。

## 2. 主な相談事例（○内は契約当事者の属性）

### 【事例1】大手電話会社を名乗った勧誘で、てっきり新プランへの変更だとばかり思っていた

大手電話会社の代理店を名乗り「新サービスです」と電話がかかってきたので、てっきり長年契約している大手電話会社からの新サービスの案内だと思って話を聞いた。利用料が安くなるならと思い、代理店の担当者に電話で言われるまま転用承諾番号をインターネットで取得し、伝えた。ところが、届いた登録完了通知を見たら大手電話会社とは別会社との契約であると分かった。大手電話会社以外と契約するつもりはないので、解約したい。

(2015年10月受付、60歳代、男性、無職、四国)

### 【事例2】光回線サービス以外の既契約のサービスが解約になることの説明がなかった

契約先のプロバイダーの代理店が訪問し、「当社を窓口にすると、今までと内容は同じで料金が500円安くなる。工事は必要ない」と勧誘されたので光回線を契約した。後日、契約していた大手電話会社のインターネットセキュリティーサービスが使用できなくなった。回線の乗り換え手続きをした際にセキュリティーの利用契約が解除されたようで、月額400円で再契約した。結果的に乗り換え前から約100円しか安くなっておらず、セキュリティーサービスの解約の説明も一切なかった。販売店に解約して元の契約に戻したいと伝えた。キャンセル料7,500円と再工事費用20,000円が必要だと言われ、自分は費用負担せずに元通りに使用したいと伝えたが、その後連絡がない。どうしたらよいか。

(2015年9月受付、60歳代、男性、無職、福岡県)

### 【事例3】料金や速度が勧誘時の内容と異なるので解約を申し出たら、高額な費用を請求された

5カ月前、大手電話会社を名乗った業者から「インターネットが安くなり、高速になる。回線料とプロバイダー料金が一本化できる。工事代は実質0円である」と電話勧誘を受け、契約中の大手電話会社の光回線のプラン変更と思い、契約した。光卸であること、転用の説明は全くなかった。プラン変更の手続きで何かの番号を電話で聞き、業者に番号を伝えた。後日契約書が届いたが、封書に大手電話会社の名が明記されていたので、プラン変更だと疑わなかった。契約後、インターネットの速度が遅くなり、料金も安くならないので、大手電話会社に苦情申し出たところ、別会社との契約になっていると知らされた。驚いて別会社に解約を申し出たら、「中途解約料、固定電話の番号をそのまま残すためにアナログ回線に戻す費用、工事費用等で合計約7万円の費用がかかる」と言われた。転用後に元の光回線に戻すと固定電話の番号が変わるとも言われたが、勧誘時には聞いてない。違約金等を払わず、元に戻して欲しい。

(2015年10月受付、50歳代、男性、給与生活者、埼玉県)

### 【事例4】携帯電話と同時に光回線を契約したが、説明が誤っていた

携帯電話ショップでスマートフォンと光回線を一緒に契約すると料金が安くなるとの説明を受け、契約した。自宅はアパートだと言ったら、マンションタイプで約3,500円の月額料金だと説明された。契約後、自宅は戸建タイプであったとわかった。翌日、携帯電話会社に確認したところ、「契約も書面への記載も戸建タイプになっている」と言われ、誤った説明を認めなかった。戸建タイプはマンションタイプより約1,500円も高い。また、後日、スマートフォンの操作方法を聞きに携帯電話ショップへ行ったところ、知らないオプションが付いていたことがわかり、1カ

月以内に解約しないと利用料金が発生するとはじめて聞かされた。ショップの説明に納得できない。

(2015年10月受付、40歳代、男性、給与生活者、神奈川県)

**【事例5】誤った説明で固定電話の番号が引き継げなかった。セットで契約した携帯電話は中途解約扱いとなり、解約金を請求された**

スマートフォンのナンバーポータビリティを考慮しており家電量販店内の携帯電話コーナーに行ったところ、「スマートフォンと光電話と光回線、光テレビ（映像配信サービス）を全てセットで契約したら、料金が安くなる」と勧誘された。固定電話の電話番号が変わらないことを販売員に確認し、契約した。後日、念のために光回線の事業者から電話番号について確認すると、元の電話番号は引き継げないことがわかった。セット契約から光電話だけを除くことにしたら以前より月額料金が1,000円高額になったので、全て解約することにした。光回線、光テレビ、光電話の契約は無償でキャンセルできたが、スマートフォンは通常の中途解約扱いで解約金を請求された。全ての契約がセットの認識なので、全て無償でキャンセルできないことに納得できない。

(2015年10月受付、40歳代、男性、給与生活者、東京都)

### 3. 相談事例からみる問題点

#### (1) 契約先が変わることを消費者に認識させていない【事例1、3】

電話勧誘販売や訪問販売の場合、最初にNTT東西もしくは関連会社と誤認させる名乗りを行っており、消費者が新たな事業者との契約ではなく、現在契約している光回線サービスの内容変更だと思って話を聞き、転用承諾番号（参考1参照）を取得して契約手続きをした事例が多くみられます。

また、電話勧誘の冒頭でNTT東西だと消費者に誤認させた上で、NTT東西の転用承諾番号取得窓口に電話を転送して転用承諾番号を取得させるなど、あたかもNTT東西との契約であるかのように消費者に思わせる勧誘を行っていた事例も寄せられています。

#### (2) 勧誘時の説明と請求された料金が異なる【事例2、3、4】

##### ① 勧誘時の説明と、実際の月額料金が異なる

「今より安くなると言われたのに、実際は安くならない」「説明された料金と実際の請求額が違った」という事例が寄せられていることから、何にいくら料金が発生するのか、詳細な料金等の内容が消費者に伝わっていないことが伺えます。また、消費者が勧誘事業者をNTT東西もしくはその関連会社と誤認しているケースでは、事業者から「安くなる」と説明された金額を信用して消費者も現在の利用料を自ら十分に確認しないままに契約をしてしまっています。

##### ② 月額料金以外に発生する料金の説明が不十分

プロバイダーもセットになった光卸の契約に乗り換えた場合、今まで契約していたプロバイダーの解約が必要な場合がありますが、解約手続きが必要なこと自体の説明がなく、光卸の契約と今まで契約していたプロバイダーの契約が二重に続いている事例もみられます。プロバイダーの解約には解約料（違約金）が発生する場合もあり、これも含め、乗り換えに際して消費

者が全体でいくら支払うことになるのか、正確に認識させていません。また、光卸の契約についての解約料や期間拘束についても説明がなく、解約を申し出た際にはじめて解約料が発生することを知ったという事例も寄せられています。

### (3) 誤った説明により、消費者が望んでいた利用環境が整備できない場合がある【事例2、3、4、5】

消費者の住宅環境や契約状況により、固定電話の番号が引き継げない場合や、工事ができず光回線が整備できない場合等があります。このため、契約時には消費者の利用環境等の確認が必要になりますが、正確に確認をせずに契約した結果、消費者が思うような利用環境や料金ではなかった事例がみられます。また、光卸の契約は光電話をはじめ様々なサービスとセットで契約することがありますが、特に携帯電話等の通信端末と光回線を契約した場合には、解約時に通信端末の残債や、期間拘束のある通料金プランを契約した場合の中途解約費用等が請求されます。

## 4. 消費者へのアドバイス

**光卸はNTT東西との契約ではなく、光コラボレーション事業者との新たな契約であることを理解しましょう**

光卸は、NTT東西から光回線サービスの卸売を受けた光コラボレーション事業者との新たな契約であり、NTT東西との契約ではありません。

元々NTT東西と光回線を契約していた人が、簡易な手続きにより光コラボレーション事業者の光卸の契約に乗り換えることを「転用」と呼び、NTT東西との光回線の契約はなくなります。

### (1) 現在の契約内容を確認しましょう

勧誘時に「料金が今より安くなる」と言われ、消費者も現在の契約の料金等を特に確認しないまま、契約してしまう相談が多くみられます。光卸の契約では、光回線の契約の他に光コラボレーション事業者が提供するプロバイダーや、オプションサービス等とセット契約になっている場合があり、現在の契約料金よりも高額になる場合もあります。また、プロバイダーの解約料（違約金）の支払いや、光回線の工事費残債等の支払いが必要なこともあります。そこで、何を契約していくら支払っているのか、解約をする際にはいくら費用負担が発生するのか等、改めて現在の契約内容を確認しておきましょう。

### (2) 契約先の事業者名やサービス名等、光卸の契約内容を確認しましょう

契約前に、契約する事業者名やサービス名を必ず確認しましょう。契約内容等について記した書面の交付を求めるなどして、月額料金やオプションサービス、解約料等についても正確に理解しましょう。光コラボレーション事業者と契約した後で、別の光コラボレーション事業者への乗り換えや、NTT東西の契約に戻る際には、新たに別の契約をすることになるため、工事が必要で電話番号等が変更になり、引き継ぐことはできません。

### (3) 現在の契約内容と光卸の契約内容を比べた上で、検討しましょう

光コラボレーション事業者と契約した後で、以前の契約に戻したいと思っても、違約金等の高額な費用が発生したり、固定電話の番号が変更になることもあります。また、光卸の契約は電気通信サービスであり、特定商取引法の適用がないため、解約したいと思っても、特定商取引法上のクーリング・オフはできません。事業者によっては工事前の契約等については無償で解約に応じている場合もありますが、多くの場合は契約期間内に通信契約を中途解約すると、解約料が発生します。勧誘をされてもすぐに事業者に戻事をせず、契約内容等を十分に確認した上で検討し、必要がなければきっぱり断りましょう。

#### **(4) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう**

光卸の契約の仕組みは、光コラボレーション事業者や代理店のほか、元々契約していた光回線やプロバイダーの事業者等の多くの関係者が存在するため、複雑です。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

### **5. 行政への要望**

#### **【総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課】(法人番号 2000012020001)**

電気通信事業者等に対し、光卸の販売勧誘等を行う際は、特に契約関係や、現在の契約が解約になること、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についても説明が徹底されるよう指導することを要望します。

あわせて、光卸の勧誘において、サービス内容や契約先の変更等に関する説明不足等が原因となりトラブルが急増している実態を鑑み、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法第26条<sup>3</sup>の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政指導等の対応を継続的に行うことを要望します。

### **6. 業界団体への要望**

#### **【電気通信サービス向上推進協議会】(法人番号 なし)**

光卸に関する相談が急増していることを鑑み、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、加盟事業者が、消費者へ光卸の販売勧誘等を行う際は、契約関係や、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についての説明を徹底し、また、転用を伴う際には、現在契約しているサービスの解約が必要となる等について注意喚起を行い、消費者が十分に理解した上で、主体的に選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底することを要望します。

あわせて、加盟事業者が行う勧誘に対して自主基準違反の疑義がある場合には、事実関係の調査を行いつつ、業界として消費者への啓発を含め、苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望します。

---

<sup>3</sup> 電気通信事業者やその代理店等は、契約の締結にあたり、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、消費者に説明しなければならない。さらに、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第2項によると、料金等の契約条件の説明事項をわかりやすく記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む)を交付して行わなければならないと規定されている。ただし、消費者が電子メールやウェブページ等での説明に承諾した場合のみ、口頭での説明で足りるとされている。

**【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】**（法人番号 2011005006137）

携帯電話販売店の店頭における販売において、サービスに関する正確な情報に基づき消費者にサービスの特性や注意点等の丁寧な説明を行い、消費者が主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に周知徹底することを要望します。

**7. 情報提供先**

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課（法人番号 2000012020001）

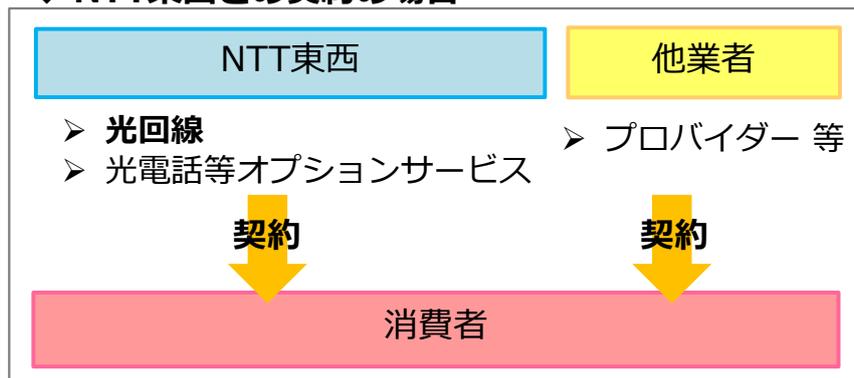
## 参考 1

### 1. 光卸とは

光卸とは、NTT東西が所有する光回線の卸売を受けた事業者（以下、光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービスです。光回線および光電話（IP電話）等オプションサービス、プロバイダー等の光コラボレーション事業者独自サービス等を組み合わせる等して消費者へ提供しており、このモデルを「光コラボレーションモデル」といいます（図2）。

図2. 光卸に関する契約関係の変化（例）

#### ◆ NTT東西との契約の場合



#### ◆ 光コラボレーション事業者との契約の場合



消費者とNTT東西の間に、光回線の契約関係はない(※)

(※)光コラボレーション事業者が、NTT東西が提供している光電話等のオプションサービスを提供していない場合は、当該オプションサービスは消費者とNTT東西との契約になる。また、光コラボレーション事業者が更に別の事業者に光回線の卸売を行っている場合もある。

### 2. 転用とは

NTT東西と光回線の契約をしている消費者が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、光回線のお客様IDや光電話（IP電話）の電話番号等をそのまま使用することが出来ます<sup>4</sup>。ただし、NTT東西と契約していた光電話等のオプションサービスを

<sup>4</sup> 現在契約している光回線のプランによっては、電話番号等が変更になる場合もある。

光コラボレーション事業者が提供していない場合、当該オプションサービスは引き続きNTT東西との契約になります。転用の手続き（図3）は、NTT東西と光回線を契約している消費者本人が、NTT東西の専用電話窓口かウェブページから「転用承諾番号<sup>5</sup>」を取得し、光コラボレーション事業者に番号を知らせる必要があります。光コラボレーション事業者は、転用承諾番号等を元にNTT東西へ転用手続きを依頼し、NTT東西の作業が完了すれば、光コラボレーション事業者への光回線の乗り換え（転用）が完了します。

図3. 契約手続きの流れ（例）

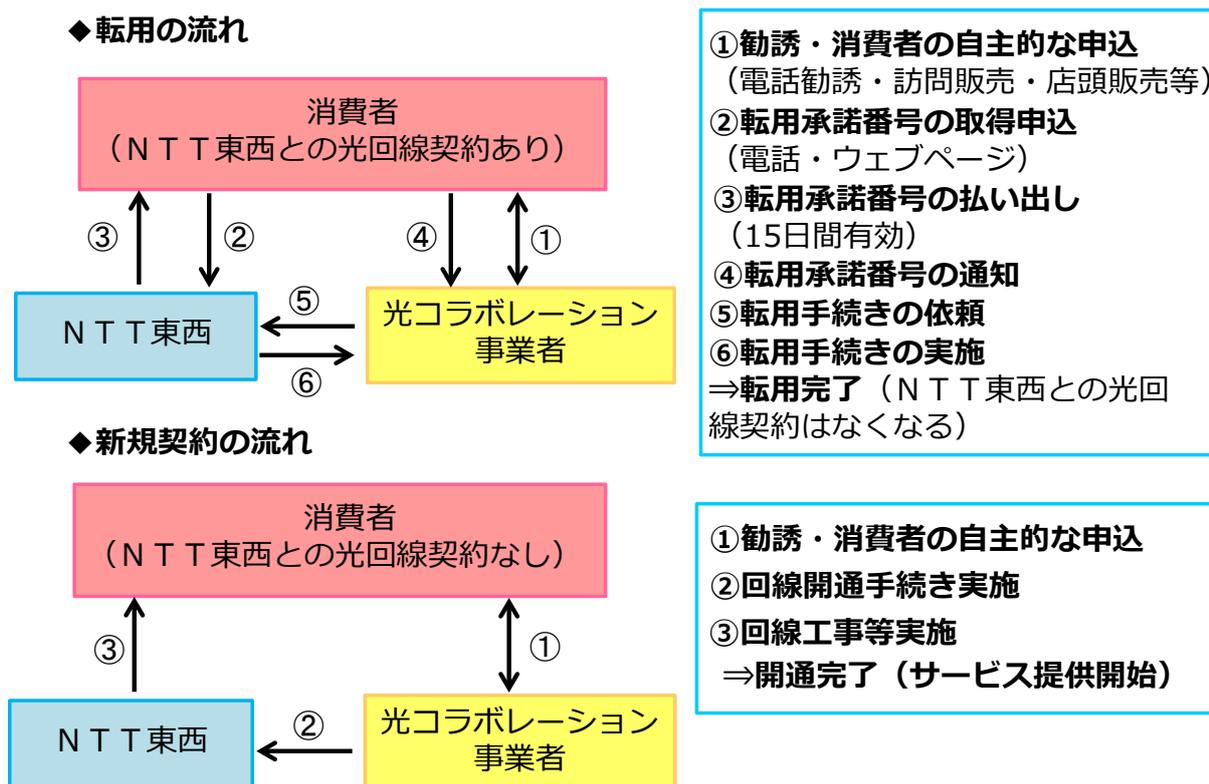


図4. 光卸の特徴

特徴	注意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 光回線、プロバイダー、光電話等、契約先の一本化（セット契約）により、現在よりも料金が安くなる場合もある</li> <li>▶ インターネット料金の支払いや問合せ窓口を一本化できる（プロバイダー等一体型の契約の場合）</li> <li>▶ 光コラボレーション事業者独自のサービスの契約が可能（例：スマートフォンとのセット割引）</li> <li>▶ （転用）新たな宅内工事が不要</li> <li>▶ （転用）NTT東西の光回線解約の違約金は発生しない（光回線敷設時の初期工事費および移転工事費を分割払い中の場合は、光コラボレーション事業者へ残債が引き継がれる）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 光回線の契約先がNTT東西から変わる</li> <li>▶ 元々契約していたプロバイダー等のサービスを解約する場合、解約料（違約金）が発生する可能性がある</li> <li>▶ 複数のオプションサービス等を契約すると、現在より料金が高くなる場合もある</li> <li>▶ 光コラボレーション事業者と契約後、別の事業者に契約を乗り換える場合はお客様IDや光電話の番号は引き継がない</li> </ul>

<sup>5</sup> NTT東西のウェブページもしくは専用電話窓口で光回線の契約者情報等を入力すると取得できる番号。有効期間は取得から15日間。NTT東西の光回線の契約者本人が取得する必要がある。NTT東日本の契約者の場合、【E-（10桁の数字）】、NTT西日本の契約者の場合、【W-（10桁の数字）】で示される。

## 参考2. PIO-NET<sup>6</sup>にみる光卸の相談の傾向（2015年1月以降）

### 1. 相談件数の推移

光卸に関する相談件数は2015年1月から9,420件寄せられており、特に9月から12月は月1,000件を超えています。

### 2. 契約当事者の属性等（不明・無回答を除く）

#### ①契約当事者年代（n=8,664）

年代別にみると、40歳代が2,012件（23.2%）と最も多く、次いで50歳代が1,746件（20.2%）、60歳代が1,652件（19.1%）と各年代が約2割ずつで約6割を占めています（図5）。

#### ②契約当事者性別（n=9,325）

性別でみると、男性が5,459件（58.5%）、女性が3,778件（40.5%）、団体等が88件（0.9%）であり、男性のトラブルが比較的多いです。

#### ③契約当事者職業（n=8,806）

職業別にみると、給与生活者が4,736件（53.8%）と最も多く、次いで無職が1,885件（21.4%）、家事従事者が1,357件（15.4%）と続きます。

### 3. 販売購入形態（不明・無関係を除く）（n=9,125）

販売購入形態をみると、電話勧誘販売が6,255件（68.5%）と圧倒的に多く、訪問販売が1,153件（12.6%）、店舗購入が1,119件（12.3%）とほぼ同じ割合で続きます（図6）。

図5. 契約当事者年代

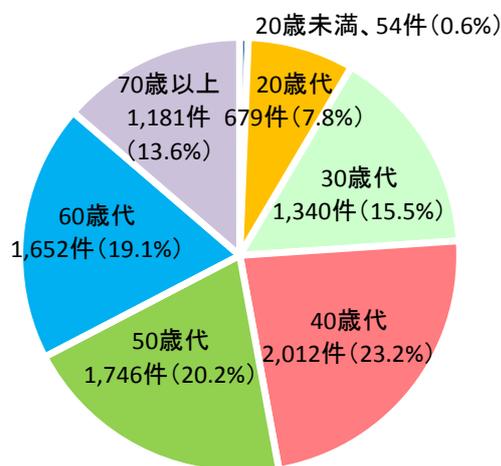
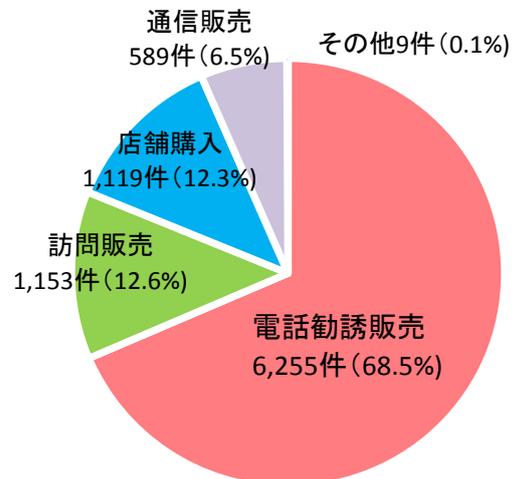


図6. 販売購入形態



<sup>6</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料は2016年1月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。