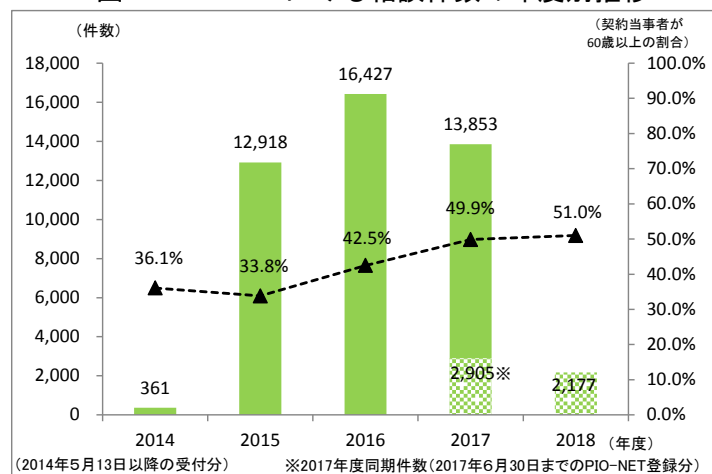


平成 30 年 7 月 26 日
独立行政法人国民生活センター

光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！第 2 弾 —安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう—

2015 年 2 月 1 日より、東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社(以下、NTT 東西とする)が光回線サービスの卸売を開始し、卸売を受けた様々な事業者(以下、光コラボレーション事業者とする)が参入し、光回線にプロバイダーや携帯電話等の独自のサービスを組み合わせ、様々な料金や契約形態で販売しています。国民生活センターでは、2016 年 2 月に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、コラボ光とする)の勧誘トラブルについて消費者に注意喚起¹を行いました。その後も全国の消費生活センター等には「現在契約している事業者のサービス変更だと思って了承したら、別業者との契約になっていた」「今より安くなると言われたのに、覚えのないオプションが契約されており、前より高くなった」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引き続き寄せられています。また、PIO-NET²には 2015 年度以降、毎年度 1 万件を超える相談が寄せられており、契約当事者が 60 歳以上のトラブルの割合³が増加していることから、改めて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。

図 1. PIO-NET にみる相談件数の年度別推移



¹ 2016 年 2 月 12 日公表「光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！」(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160212_2.html)

² 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) 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。相談件数は、2018 年 6 月 30 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。

³ 不明・無回答等を除いて算出。

1. 相談事例（）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】契約先のプラン変更だと思ったら、別業者との契約になっていた

昨日、元々契約していた大手通信事業者Aを名乗り「Aのコールセンターの者です」と電話があり、「光コラボのご案内です。現在の料金よりも1,000円ほど安くなります」と勧誘された。光コラボが何かもよくわからなかったが、A社だと思い信用してしまい、相手のガイダンスに従ってパソコンで転用承諾番号を取得して手続きをした。電話の最後に「後からB社から電話がある」と告げられた。後からB社からの電話があり、「光コラボ契約に間違いはないか」と尋ねられたが、私の契約内容を知っている様子だったため承諾し、「後日書面を送ります」と言われた。しかし、よく考えるとA社から勧誘されたのに、最終的にB社で話が終わったため不審に思った。A社に事実確認すると「そのような勧誘は行っていない」と告げられ、B社との契約をやめたい場合には、B社に解約手続きが必要であると説明された。今はB社の電話番号しかわからず、何度掛けても話中でつながらない。解約したいがどうすればよいか。

(2018年5月受付 契約当事者：60歳代、男性、無職、神奈川県)

【事例2】契約先事業者だと思ったら別業者だったので解約したいが、連絡先がわからない

3日前、自宅に契約先の光回線業者を名乗る事業者から電話があり、光回線の料金が安くなる手続きについて説明された。「当該手続きをすると、4月から光回線の料金が安くなる。3年以内に回線を解約すると3万円の違約金がかかる」とのことだったので、手続きについて承諾した。電話で業者から指示され、インターネットで光回線業者のホームページから転用承諾番号を取得し読み上げた際に、何かおかしいと思った。今になって光回線業者との契約を解約する手続きだと気が付いた。不本意なので解約したいが、事業者の連絡先がわからない。どうしたらよいか。

(2018年3月受付 契約当事者：40歳代、女性、給与生活者、石川県)

【事例3】光回線の変更が必要であるかのような勧誘により契約してしまった

以前から「光回線を当社に変えないか」と電話勧誘があったが断っていた。昨日、「電力工事を来月行うので、そのお知らせに訪問したい」と言われ、契約中の電力会社だと思って事業者の話を聞いた。「この地域は皆、この光回線にしている。あなたともう1軒だけが違って困っている。月額1,000円安くなる」と言われ、書類に住所氏名を記入してしまった。対応したのは私だが、回線が夫名義のため、夫の氏名で記入した。後で書類を見ると加入申込書だったので、別会社との光回線の契約だとわかった。その後、変更する必要がないとわかったので、すぐに夫から勧誘員に電話して契約は破棄すると話したが、「再度訪問する」と言われ、解約できなかった。再度、電話で解約を伝えるつもりだが、解約できるか。

(2018年4月受付 契約当事者：70歳代、女性、家事従事者、高知県)

【事例4】料金が安くなると言われて契約したら、説明されていないオプションが契約になっており、高額な請求を受けた

1カ月前、大手通信会社の関連会社と思わせる事業者から何度も勧誘電話があった。何度も断っていたが、安くなると言うので申し込んだ。その後、事業者の指示でウェブページから転用承諾番号を取得して伝えた。支払い方法は口座振替を依頼したが、1回目の請求は払込用紙が届い

たので支払った。3日前、2回目の払込用紙が届いたので請求内容を確認すると、契約した覚えのないパックのオプション料金約1,000円と、払込用紙代の手数料が加算されていた。口座振替になっていないこと、知らないオプションが契約になっていることを事業者にお問い合わせしたが、担当者から折り返すと言ってまだ連絡が来ない。事業者の対応が信用できず今後関わりたくない、違約金を支払ってでも解約したい。

(2018年4月受付 契約当事者：30歳代、女性、給与生活者、青森県)

【事例5】スマートフォンの説明を聞きに行ったのに、光回線の転用手続きが行われていた

新しいスマートフォンに興味があったので携帯電話会社の販売店に説明を聞きに行った。契約はしないことを前置きに、個人情報伝えて機能や料金プラン等の具体的な説明を1時間ほど聞いた。後刻、自宅のメールアドレスに契約先の手続き業者から転用手続きと違約金約10,000円を請求するというメールが届いた。大手通信業者に問い合わせると、光回線の転用申し込みがあったので連絡したと言われたが、転用を了承した覚えはない。スマートフォンの説明は聞いたが、光回線の説明は聞いていないし、転用契約などももちろん了承していない。

(2017年12月受付 契約当事者：70歳代、男性、給与所得者、福島県)

2. 相談事例から見る問題点

(1) NTT東西と誤認させ、別業者との契約になることを認識させていない【事例1、2】

特に電話勧誘の場合、最初にNTT東西もしくは関連会社であると誤認させるような名乗りが行われており、消費者は現在契約しているNTT東西との光回線サービスの内容変更だと思って勧誘を了承し、転用承諾番号を取得して契約手続きを行った事例が多く見られます。電話勧誘の冒頭でNTT東西だと誤認させた上で、消費者をNTT東西の転用承諾番号取得窓口で電話を転送して番号を取得させたり、NTT東西のウェブページ上の取得ページに誘導して番号を取得させる等、あたかもNTT東西との契約に必要な手続きのように思わせるケースも見られます。また、事例2のように光コラボレーション事業者や代理店等の連絡先等を消費者に伝えていないケースもあり、消費者が勧誘の時点では正しい契約先を認識できず、契約書面等が届くまで契約先がわからない場合があります。

(2) 変更しなければならないとの誤った説明で契約させている【事例3】

「消費者の地域一帯・マンション等の光回線契約が変更になるので契約が必要である」「現在の光回線サービスが終了するので、契約を変更する必要がある」「プロバイダーと光回線の請求一本化の手続き必要である」等、本来変更しなくてもよい消費者に対して、契約が必要であると誤認させている事例が見られます。

(3) 勧誘時に契約に関する料金が正しく説明されていない【事例4】

「今より安くなると言われたのに、安くならなかった」「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、契約内容と料金の詳細な内容が消費者に伝わっていないことが伺えます。また、消費者が勧誘してきた事業者をNTT東西と誤認している場合は、

光コラボレーション事業者に「安くなる」と説明された金額を信用し、消費者も現在の利用料を十分に確認しないままに契約している事例も見られます。

(4) 契約を了承した覚えがないのに契約になっている【事例4、5】

消費者がコラボ光やオプション等に関する契約を了承した覚えがないのに、契約書面や請求内容を確認したら契約したことになっていた事例が見られます。中には、事例4、5のように説明されていないサービスが契約になっていた場合もあります。また、光コラボレーション事業者に対して契約前の検討資料としてパンフレット等を送ってほしいと依頼したところ、契約書が送られてきたという事例も見られます。

3. 消費者へのアドバイス

コラボ光は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契約であることを理解しましょう

コラボ光は、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コラボ光に乗り換えることを「転用」と呼び、転用するとNTT東西との光回線の契約は解約になります。

(1) 現在の契約内容を確認しておきましょう

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、契約書面やその後の請求時に安くなっていないことに気が付くケースが見られます。コラボ光の契約では、光回線の他にプロバイダーや光電話、オプション等とセット契約の場合もあり、現在の契約料金よりも高額になる場合があります。また、プロバイダー等を解約した場合の違約金(解約料)や光回線の工事費残債等の支払いが必要になることもあります。改めて、現在契約しているサービスの料金や、解約時に発生する費用等を確認しておきましょう。

(2) 勧誘された事業者名やサービス名、連絡先等、コラボ光の契約内容を確認しましょう

契約前に、勧誘された事業者名やサービス名を必ず確認しましょう。勧誘時に事業者名、サービス名、連絡先、料金、契約期間や中途解約時の違約金等の契約内容について記した書面の交付を求めるなどして、コラボ光と併せて契約になる内容それぞれの月額料金やオプション、違約金等についても正確に理解しましょう。

(3) 現在の契約内容とコラボ光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、以前の契約先で適用されていた長期契約時の割引サービス等を同じ条件で適用することはできません。勧誘をされてもすぐに返事をせず、契約内容等を十分に確認した上で検討し、理解ができなかった場合や必要がない場合はきっぱり断りましょう。

(4) 契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに光コラボレーション事業者へ申し出ましょう

光コラボレーション事業者によっては、工事前や転用前の契約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の中途解約では違約金が発生します。

コラボ光は電気通信事業法の解約ルールである「初期契約解除制度」の対象です⁴。初期契約解除制度は、契約書面が届いた日を初日とした8日目までの間の契約解除を行う旨の書面を出すことで中途解約の違約金の負担なく契約解除が可能です。ただし、事務手数料や解約までに利用したサービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費等は支払う必要があるため、契約をキャンセルしたいと思った場合には、すぐに光コラボレーション事業者へ申し出ましょう。

なお、契約した認識がなくても契約になっている事例があることから、覚えのない事業者から書面が届いたらすぐに内容を確認し、契約した覚えがなければすぐに書面に記載されている光コラボレーション事業者へその旨を申し出ましょう。

(5) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

コラボ光の契約の仕組みは、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、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等に相談しましょう。

*消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 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第一課】(法人番号 2000012020001)

電気通信事業者および代理店等に対し、以下の事項について継続的に行うことを要望します。

- ・販売勧誘等を行う際は、契約関係の正確な内容や、同時に契約になるサービスも含め、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
- ・特に、高齢者に関する相談の割合が増加していることから、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえ、消費者が契約内容を理解し、契約が必要かどうかも含めた適切な判断ができるような説明が徹底されるよう指導すること
- ・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るトラブルが発生している実態に鑑み、市場の健全化、消費者被害防止⁵の観点から、電気通信事業法の消費者保護ルール⁶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行うこと

⁴ コラボ光と一緒に契約したオプションの中で、光コラボレーション事業者等の電気通信事業者等が行う電気通信事業以外のサービス(例えば端末修理補償サービス等)については、特定商取引に関する法律に定める電話勧誘販売や訪問販売に該当する場合であれば、クーリング・オフを行うこと(不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取った日から8日以内)や、契約の取消し(契約の大切な部分について事実と違うことを告げる等の一定の場合)が可能である。

⁵ 総務省は、光回線サービスの電話勧誘トラブルについて消費者に注意喚起を行っている(http://www.soumu.go.jp/main_content/000480381.pdf)

⁶ 契約前の説明義務(第26条)、書面交付義務(第26条の2)、初期契約解除制度(第26条の3)、苦情等の処理義務(第27条)、電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務(第27条の3)等。

5. 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）

特に高齢者に関する相談の割合が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。

- ・加盟事業者において、電気通信事業法および「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」等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえた営業活動を行うこと
- ・契約関係や、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等についての説明を徹底し、特に、転用を伴う契約の場合は、現在契約している光回線サービスが解約となり、別途プロバイダー等の解約が必要となるケースがあること等についても注意喚起を行い、消費者が十分に理解した上で、主体的に契約先の選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること
- ・消費者への啓発⁷のほか、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、苦情の減少に向けた取り組みを行うこと

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

特に高齢者に関する相談の割合が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に対応することを要望します。

- ・携帯電話販売店の店頭販売において、電気通信事業法等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態を踏まえた営業活動を徹底すること
- ・勧誘時の説明においては、契約関係や今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等の説明を徹底し、携帯電話等の同時に契約になるサービスも含め、消費者が契約内容を十分に理解した上で、主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること

6. 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)

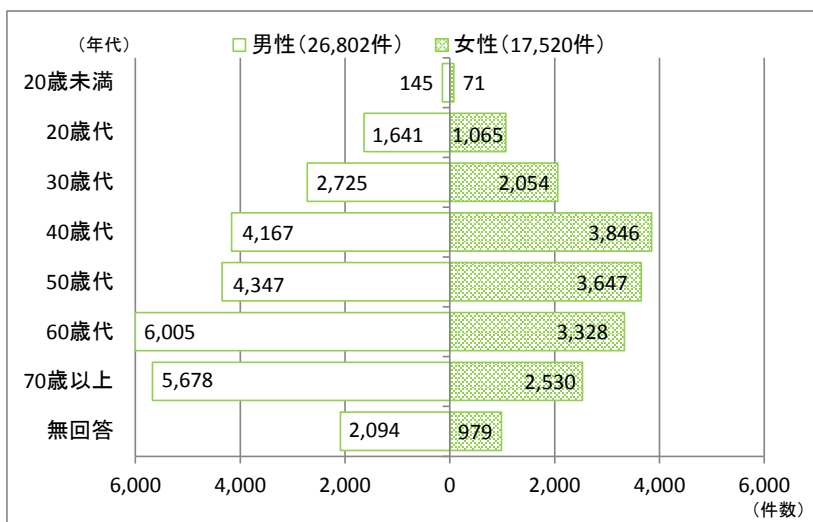
⁷ 電気通信サービス向上推進協議会の構成団体の1つである(一社)テレコムサービス協会では、消費者向けの図解リーフレットを作成して啓発を行っている(参考2)。

参考 1. PIO-NET における相談の傾向 (2014 年 5 月 13 日以降受付分)

(1) 契約当事者の属性

男女別で見ると、男性が 26,802 件 (60.5%)、女性が 17,520 件 (39.5%) で男性が約 6 割を占めています (n=44,322 件、不明・無回答等除く)。男女別に契約当事者の年代をみると、男性では 60 歳代 (6,005 件)、女性では 40 歳代 (3,846 件) が最も多いです。(図 2)。

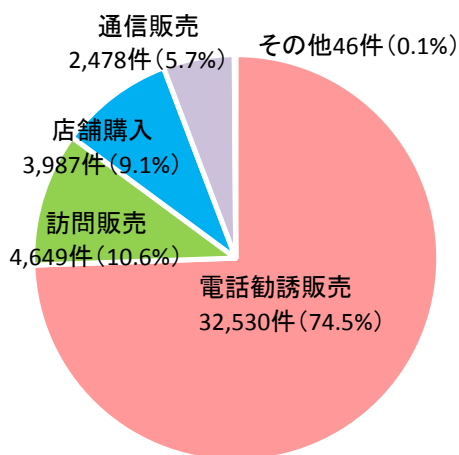
図 2. 契約当事者の年代・性別件数 (n=44,322、性別不明・無回答等の 1,414 件は除く)



(2) 販売購入形態

電話勧誘販売が 32,530 件 (74.5%) と最も多く、次いで訪問販売 4,649 件 (10.6%)、店舗購入 3,987 件 (9.1%)、通信販売 2,478 件 (5.7%) と続きます (図 3)。

図 3. 販売購入形態 (n=43,690、不明・無関係の 2,046 件を除く)



光コラボレーションモデルってなあに？

(インターネット(光回線)の光コラボレーションモデルの仕組みと注意点について)

光コラボレーションモデル(以下、光コラボ)というインターネット(光回線)のサービス提供モデルについて、ご存知ですか？
現在、NTT東西から光回線を借り受けた「光コラボレーション事業者(以下、光コラボ事業者)」と呼ばれる様々な電気通信事業者が営業活動を展開していますので、その仕組みと注意点について、ご説明します。

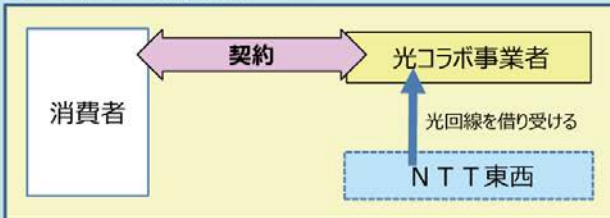


光コラボレーションモデル(光コラボ)って何？

NTT東西から光回線を借り受けた電気通信事業者(光コラボ事業者)が、
自社のサービスとしてオプションサービスと合わせるなどにより光回線を提供するモデルのこと。

※ 光コラボ事業者については裏面下段のホームページアドレス参照

【光コラボのサービス提供イメージ】



ここが
ポイント



チェック 【1】光コラボ事業者がサービス提供元(契約先)となります。

チェック 【2】NTT東西が提供するフレッツ光は光コラボではありません。

光コラボ事業者は、自社が提供する光回線サービス(以下、コラボ光)などについて
(1)「新規販売」や(2)「転用」などにより、営業活動を展開しています。



転用(てんよう)って何？

NTT東西のフレッツ光をご利用中の消費者の方が、光回線設備はそのまま新たな工事を
※実施することなく、光コラボ事業者との契約になる手続きのことです。

フレッツ光の契約は解約となります。 ※ 一部、工事が必要な場合もあります。

ここが
ポイント



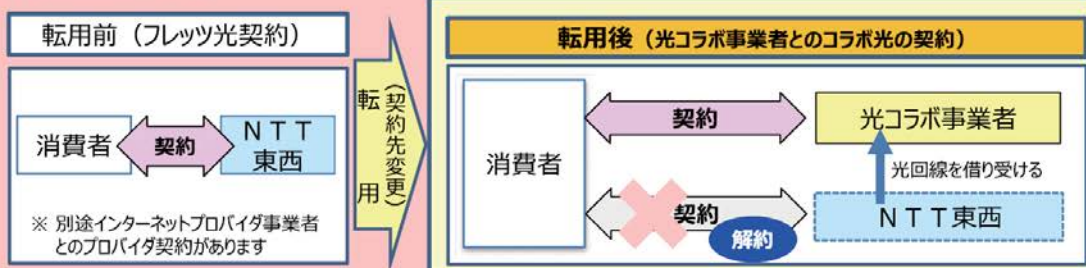
チェック 転用した場合、

【1】フレッツ光の契約が解約となります。

チェック

【2】契約先がNTT東西から光コラボ事業者に変更となります。

【転用の実施イメージ】





転用承諾番号(てんようしょうだくばんごう)って何？

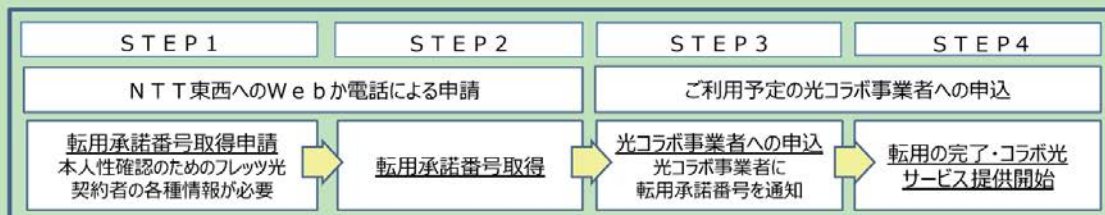
転用を実施するためには、NTT東西から転用承諾番号を取得のうえ、光コラボ事業者への転用の申込みが必要です。

ここがポイント



チェック 転用承諾番号の取得は、NTT東西へのWebか電話による申請が必要であり、**契約者本人による取得が必要**。

【転用承諾番号取得⇒転用完了までのイメージ】



※ 転用承諾番号の取得等に関する詳細は、NTT東西のホームページ等にてご確認ください。

NTT東：<https://flets.com/app4/input/index/>

NTT西：<https://flets-w.com/collabo/>



やめたい時や困った時はどうすればいいの？

【1】(契約したけれど) やめたい時

ここがポイント

チェック

■ **初期契約解除制度(しょまけいやくかいじよせいど)** って何？

契約書面の受領日を初日とする**8日間が経過するまでは**、お申込みの電気通信事業者の合意なく**利用者の都合のみにより契約解除**できる制度。
お申込みの光コラボ事業者に連絡し、申し出る必要があります。

※ 契約解除した場合、それまでに利用したサービス利用料や一定の工事費、事務手数料は支払う必要がありますが、それ以外の契約解除料(違約金)を支払う必要がありません

【2】その他困った時ややめたい時

お申込みの光コラボ事業者にご連絡願います。

「転用時」の主な留意事項

ここがポイント



【1】転用時の主な注意点

- チェック 1. **フレッツ光の契約が解約**となり、**契約先がNTT東西から光コラボ事業者に変更**となります。
- チェック 2. **利用中のメールアドレスが使えなくなったり、プロバイダの契約解除料(違約金)がかかる**場合があります。
- チェック 3. **現在の利用料金から必ず安くなるわけではないため**、現在と新たなサービス料金の確認が必要です。

【2】フレッツ光からコラボ光への転用後、フレッツ光の再契約か他社のコラボ光へ変更する場合の主な留意点

- チェック 1. **新たに工事等を実施する必要やそれらの費用がかかる**場合があります。
- チェック 2. 契約していた光コラボ事業者からの**契約解除料(違約金)がかかる**場合があります。
- チェック 3. ひかり電話をご利用中の場合、**ひかり電話の電話番号が変更となる**場合があります。

※ 上記詳細は、お申込みの光コラボ事業者などへご確認ください。(光コラボ事業者一覧(一部除く)は以下ホームページ参照)

<https://flets.com/collabo/list/> (NTT東との卸契約事業者)

<https://flets-w.com/collabo/list/index.php> (NTT西との卸契約事業者)

本件問合せ先：一般社団法人テレコムサービス協会
FVNO委員会消費者関係TF

MAIL jimukyoku@telesa.or.jp