

特集

3

光回線サービスの卸売りに 関連する相談

国民生活センター 相談情報部

全国の消費生活センター等には、電気通信サービスに関する相談が寄せられています。今回は最近の特徴的な事例を取りあげます。



光回線サービスの卸売りととは

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)が光回線サービス(以下、光回線)の卸売りを開始しました。これにより、NTT東西から光回線の卸売りを受けた事業者(以下、光コラボレーション事業者)が、卸売りを受けた光回線と、光電話(IP電話)等のオプションサービス、プロバイダーや携帯電話等の光コラボレーション事業者の独自サービス等と組み合わせる等して、消費者にサービスを提供しています(図1)。このモデルを「光コラボレーションモデル」(以下、光コラボレーション)といいます。

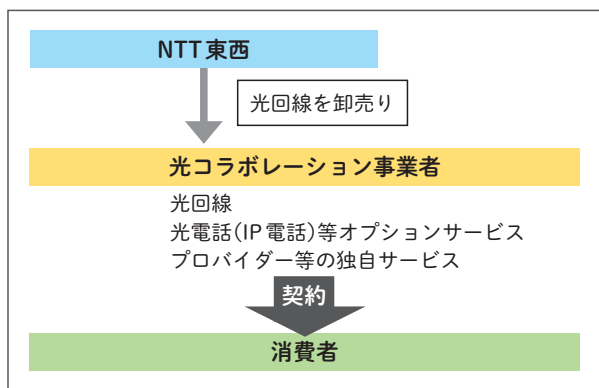


図1 光コラボレーションモデルの契約関係

消費者とNTT東西の間に、光回線の契約関係はない

NTT東西と光回線を契約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や光電話の電話番号等をそのまま使用することができます*1。転用の手続きには、NTT東西の専用電話窓口かウェブページから取得した「転用承諾

*1 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。

番号」を光コラボレーション事業者に知らせる必要があります。「転用承諾番号」はNTT東日本の契約者は「E-(10桁の数字)」、NTT西日本の契約者は「W-(10桁の数字)」で示され、取得から15日間の有効期限があり、その期限を過ぎると同番号で転用の手続きをすることはできなくなり、新たな番号を取得する必要があります。



PIO-NETにおける相談の傾向

光回線の卸売りを受けた光コラボレーション事業者が多く参入したことで、消費者にとっては契約先の選択肢が増えました。その一方で、PIO-NET*2には光コラボレーション事業者の勧誘時の説明不足等によるトラブルや、消費者が光回線の卸売り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という相談が寄せられています*3。卸売りが開始されてから約1年間で、相談件数は10,000件を超えています(図2)。

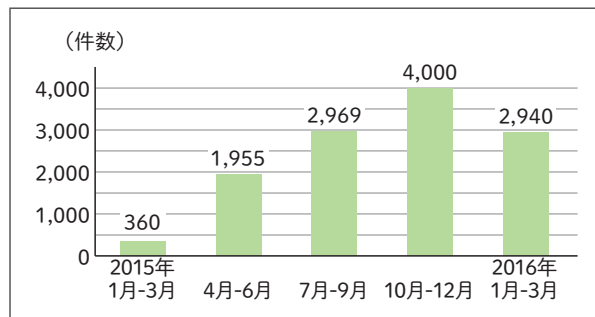


図2 光回線の卸売りに関する相談件数の推移

*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)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。

*3 データはいずれも2016年3月末までの登録分。なお、不明・無回答等を除く。

▶ 特集3 光回線サービスの卸売りに関連する相談

契約当事者の年代をみると、40歳代が最も多く、次いで50歳代、60歳代と続きます(図3)。



図3 契約当事者の年代別相談件数と割合

販売購入形態をみると、電話勧誘販売が約7割と圧倒的に多く、次いで訪問販売、店舗購入がほぼ同じ割合で続きます(図4)。

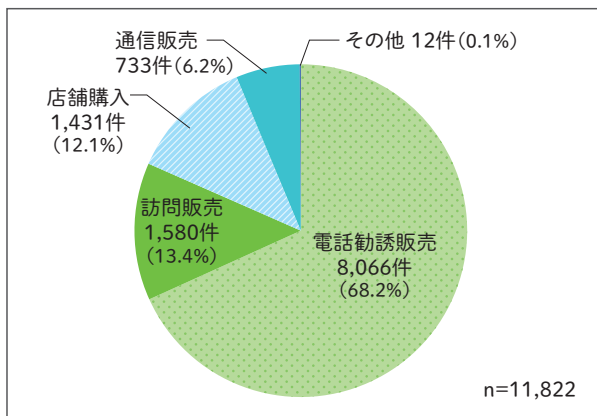


図4 販売購入形態別の相談件数と割合

相談事例

事例1 料金や回線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

大手電話会社を名乗る事業者から「インターネットが安くなり、高速になる。工事代は実質0円である」と電話があり、契約中の会社のプラン変更だと思って手続きをした。大手電話会社から何かの番号を電話で

聞き、事業者にその番号を伝えた。後日契約書が届いたが、封書に大手電話会社の名があったので、プラン変更だと疑わなかった。その後、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を申し出たところ、別会社との契約になっていると言われた。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の費用、工事費用等で合計約70,000円の費用がかかる」と言われた。勧誘時には「転用後に元の光回線に戻すと固定電話の番号が変わる」とは聞いてない。違約金等を払わず、元に戻して欲しい。(50歳代 男性)

事例2 固定電話の番号が引き継げず、解約を申し出たらセット契約した携帯電話の中途解約料を請求された

家電量販店に行ったところ、「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)をすべてセットで契約すると料金が安くなる」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てから契約した。後日、念のために光回線の事業者に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分かった。光電話のセット契約だけやめると以前より月額料金が高くなったので、すべ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。すべての契約がセットの認識なので、すべて無償でキャンセルできないことに納得できない。(40歳代 男性)



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

勧誘の最初にNTT東西もしくは関連会社と思わせるような名乗り方をしており、現在契約しているNTT東西のプラン変更だと思って契約手続きをした事例が多く寄せられています。電話勧誘の場合、勧誘の途中で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た事例も寄せられています。

(2) 料金や注意点等の説明が不十分

「今よりも安くなる」と言われて契約したのに、実際は安くないという事例から、何にいくら料金が発生するか、詳細な料金等の内容が消費者に説明されていないことが伺えます。また、NTT東西との契約であると消費者が誤認している場合は、事業者の「安くなる」という言葉を信用して、現在の利用料を十分に確認しないままに契約しています。月額料金以外にも、乗り換え時に発生したプロバイダー等の解約料や、乗り換え先の契約に関する解約料や契約期間等の説明がなく、解約を申し出た際に初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) 契約時の確認が不十分で、消費者の望む利用環境が整備できない

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、固定電話番号が引き継げない等、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寄せられています。



アドバイス

(1) 光コラボレーションは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す

元々NTT東西と光回線の契約をしていた人が光コラボレーション事業者の光回線に乗り換える(転用)場合、NTT東西との光回線の契約は解約になります。

(2) 現在の契約内容と、光コラボレーション事業者との契約内容を比べたうえで検討しましょう

「料金が今より安くなる」と勧誘されることがありますが、消費者も現在の契約で月額料金がいくらなのかを特に確認しないまま、契約している相談が多くみられます。光コラボレーション事業者との契約では、光回線のほかにプロバイダーや光電話等、さまざまなサービス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こともあります。

そこで、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の費用負担が発生するのか等、現在の契約内容を確認しましょう。次に、光コラボレーション事業者と契約する前に、契約する相手方の事業者名やサービス名を必ず確認しましょう。契約内容等を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、解約料等について理解したうえで契約しましょう。一度光コラボレーション事業者と契約した後で、契約内容に不満があるなどして、さらに別の光コラボレーション事業者やNTT東西と契約を結ぶ場合には、新たな契約となるため解約料等の支払いや、固定電話番号の変更が発生します。

光コラボレーションは、光回線とプロバイダー等の契約先を一本化することにより、現在よりも料金が安くなることや、事業者独自のオプションサービスが割安で利用できる場合もあります。その一方で、契約内容を十分に理解せずに契約してトラブルになっている事例も多くみられます。どの事業者と、どんな内容の契約を結ぶのかを十分に理解したうえで、自分に必要な契約かどうか検討することが重要です。