

報道発表資料

令和3年12月9日
独立行政法人国民生活センター

「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意ください
- 事業者名や契約内容をしっかり確認！ アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能です -

インターネットの光回線の契約をしている消費者に対して、「アナログ回線（アナログ電話）¹に戻せば料金が安くなる」などと勧誘し、手続き代行やオプションサービスの料金として高額な請求をするいわゆる「アナログ戻し²」のトラブルが増えています。

相談事例では、「電話で勧誘されて了承したところ高額な契約になっていた」「NTTによる勧誘だと思っていたのに別の事業者だった」などのケースがみられ、光回線からアナログ回線に戻すことを勧誘のきっかけとして、実際には、手続き代行やコンサルタントの契約、サービス内容の詳細が不明な生活サポートなどオプションサービスの契約になっているケースがあります。

こうした相談は高齢者を中心に寄せられており、トラブルの未然・拡大防止のため、勧誘を受けた事業者名と契約内容をしっかり確認し、必要ないと思ったらきっぱり断るよう消費者に注意を呼びかけます。

アナログ戻しのトラブルのイメージ



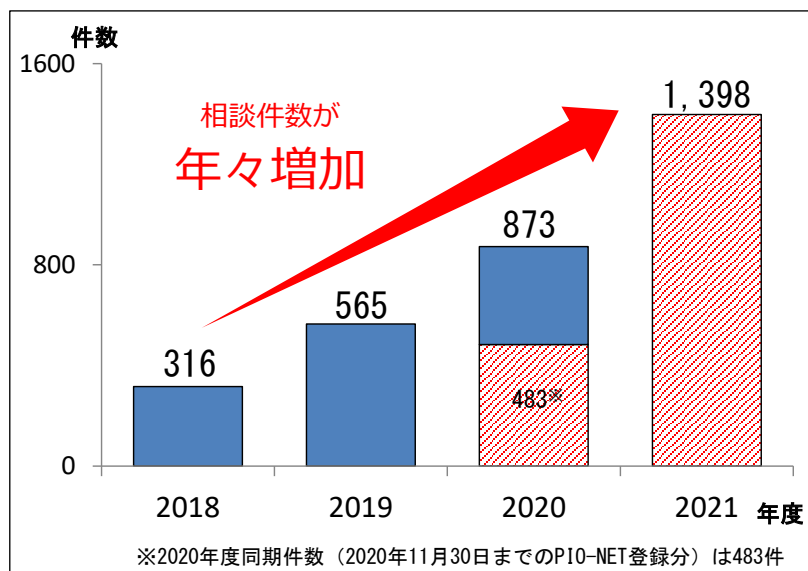
¹ アナログ信号によって通信する従来型の電話回線。

² 本資料では、光回線をアナログ回線に戻すことを「アナログ戻し」としている。

1. 相談件数³

全国の消費生活センター等に寄せられた「アナログ戻し」に関する相談は年々増加しており、2020年度は873件、2021年度は1,398件（前年同期483件）となっています（図1）。

図1 相談件数の年度別推移



2. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】アナログ回線に戻すよう勧誘され承諾したところ、必要のない契約をさせられ違約金を請求された

事業者から両親宅に電話があり「インターネットを利用しないのに月々高い金額を払っているのはもったいない。光回線をアナログ回線に戻してはどうか」と勧誘され、「使わない光回線の料金を払い続けるよりはよい」と思い、承諾したようだ。

約4万円を請求されて銀行振込で支払ったあと、事業者から再び電話があり「アナログ戻しの契約と一緒に補償サービスなども締結している」と言われたが、そのようなサービスのことは聞いていないし、そもそも必要ない。事業者からは違約金を請求されているが、どうしたらよいか。

（2021年9月受付 80歳代 女性）

【事例2】アナログ回線に戻すと支払いが安くなると勧誘され了承したところ、覚えのないサポートサービスが付いた高額な契約になっていた

事業者から自宅に電話があり「光回線をアナログ回線に戻すと月々の支払いが安くなる。アナログへの変更をサポートする。はじめにいくらお金がかかるが、すぐに元が取れる」と言われ、アナログへの変更を考えていたので、ちょうどよいと思いついて了承した。

事業者から書面が送られてきたあと、銀行口座から約1万円が引き落とされていることに気がつき、慌てて書面を確認したところ、アナログ戻しの初期費用が約4万円で、約1万ずつの分割

³ 2021年11月30日までのPIO-NET登録分。PIO-NET（バイオネット：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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

支払いになっていることがわかった。この他にサポートサービスなども契約したことになるが、自分は契約した覚えがないので解約したい。(2021年9月受付 60歳代 女性)

【事例3】アナログ回線に戻すと安くなると説明をされて断ったのに生活サポートの契約をしたことになっていた

大手通信会社を名乗る者から両親宅に電話があり、「インターネット回線を解約し電話をアナログ回線に戻すと今より料金が安くなる。アナログ戻しの工事をすれば費用をキャッシュバックする」と説明され、大手通信会社だと思い込んだ父が事業者の来訪を了承した。訪問してきた事業者から「指定期間に自分で電話会社にアナログ戻しを申し出るように。工事完了後にキャッシュバックする」と言われて、書面への記載を執拗に求められたが、不審に思った両親が断った。

しかし、事業者が勝手に置いていった書面を私が確認すると、月額約5,000円の生活サポートの契約を大手通信会社ではない別の事業者としたことになっていた。両親は契約内容を全く理解していないので解約させたい。(2021年10月受付 80歳代 男性)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 勧誘を受けた事業者名と契約内容をしっかり確認しましょう

大手通信会社やその代理店を名乗っていても、実際は関係のない事業者が勧誘しているケースがみられます。また、光回線からアナログ回線に戻すことを勧誘のきっかけとして、実際には、手続き代行やコンサルタントの契約、サービス内容の詳細が不明な生活サポートなどオプションサービスの契約になっているケースがあります。このため、電話や訪問などで勧誘を受けた際には、相手方の事業者名や契約内容をしっかり確認することが大切です。

(2) 必要のない契約はきっぱり断りましょう

光回線をアナログ回線に戻すと利用料金が安くなる場合がありますが、事業者からの勧誘を受けて、消費者が知らないうちに、アナログ回線への変更には必要のないサービスの契約を結んでいるケースがあります。勧誘を受けた際には、費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。

もし契約書面などが送られてきたり、渡されていたりした場合にはすぐに内容を確認しましょう。「アナログ戻し」の手続き代行サービスや、生活サポートサービスなどを訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合には、一定期間内であればクーリング・オフできる場合があります。

(3) 光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、NTT東日本またはNTT西日本に問い合わせましょう。手続きは消費者自身でも可能です

光回線契約をアナログ回線に移行する手続きは、第三者に依頼する必要はなく、消費者自身でNTT東日本またはNTT西日本に申し込むことができます⁴。費用や条件等の詳細は、同社に問い合わせましょう。

⁴ NTT東日本およびNTT西日本によると、同社が特定の事業者と連携して、アナログ回線への契約変更の勧誘を行うことはないとのことである（NTT東日本およびNTT西日本「NTTの名を騙った『アナログ電話への契約変更』を行う事業者に関する注意喚起について」（2021年8月5日および2021年10月26日）。詳細は本資料の「参考資料」を参照）。

(4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう


*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

最寄り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. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。


- ・消費者庁 (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 (法人番号 2000012020001)
- ・警察庁 (法人番号 8000012130001)




国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID：@line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



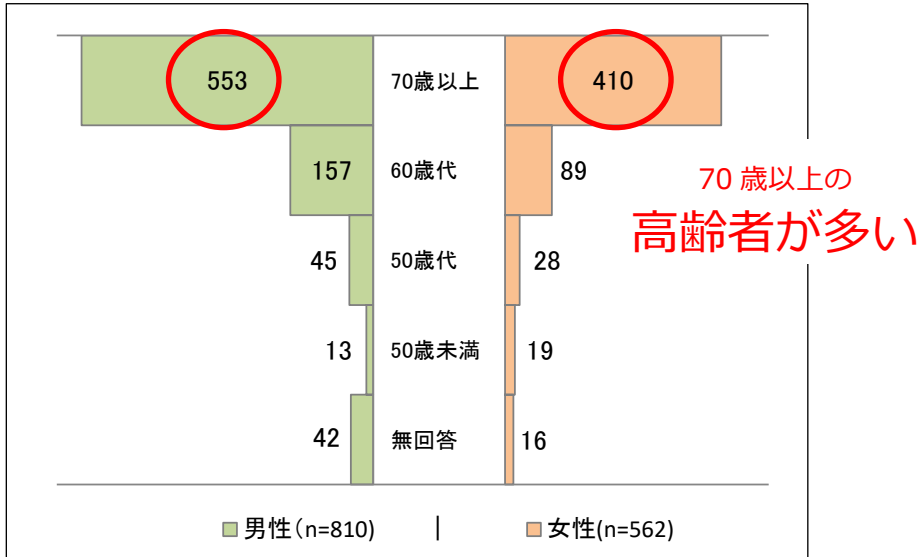


【参考資料】

1. 性別・年代別相談件数

「アナログ戻し」に関する相談について、契約当事者の性別・年代別にみると、男女ともに70歳以上の高齢者が多くなっています（図2）。

図2 契約当事者の性別・年代別相談件数（2021年度受付分）



（注）性別の不明・無回答等を除いて集計。

2. 国民生活センターや関係機関等による注意喚起

- 国民生活センター「見守り新鮮情報」第398号「アナログ回線に戻す契約のほずがサポート契約に」（2021年7月20日）

http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen398.html

- 総務省「光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘に関する注意喚起」（2021年11月1日）

https://www.soumu.go.jp/menu_kyotsuu/important/kinkyu02_000459.html

- 東日本電信電話株式会社（NTT東日本）「NTTの名を騙った『アナログ電話への契約変更』を行う事業者に関する注意喚起について」（2021年8月5日）

https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/210805_01.html

- 西日本電信電話株式会社（NTT西日本）「NTTの名を騙った『アナログ電話への契約変更』を行う事業者に関する注意喚起について」（2021年10月26日）

<https://www.ntt-west.co.jp/info/support/oshirase20211026.html>