

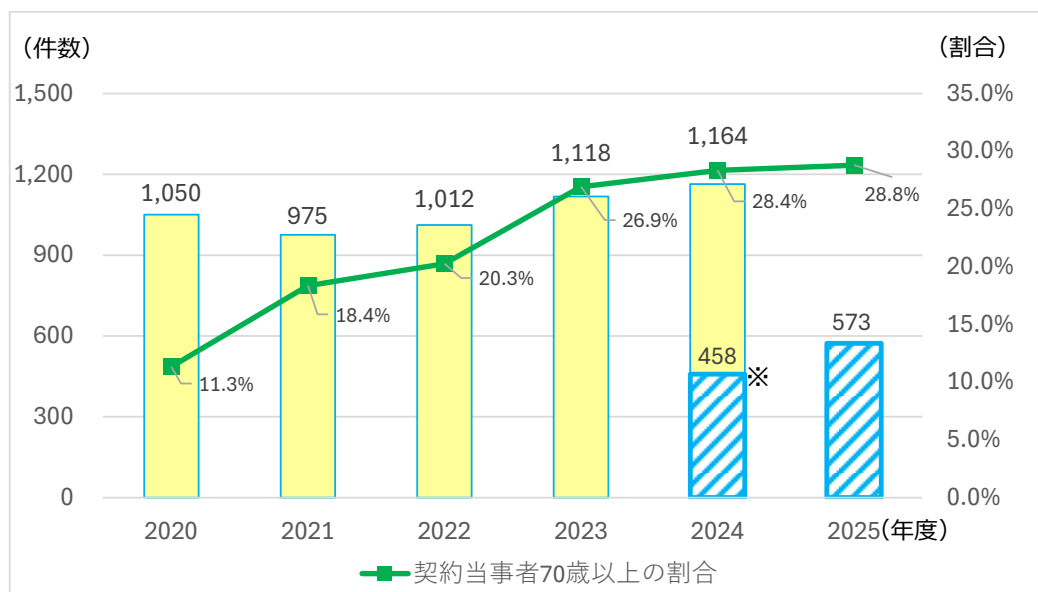
コンセントに挿すだけで使える据置型Wi-Fiルーターが“実質無料”？ －途中で解約するとルーター本体代金の支払いが必要に－

機器をコンセントに挿すだけでインターネットが利用できる、いわゆる「据置型Wi-Fiルーター」は工事不要で設置できるため、手軽にネット環境を整えたい場合の選択肢になっています。

その一方で、全国の消費生活センター等には「無料と言われて契約してしまった」「解約したら高額なルーター本体の代金を請求された」「電波状況が悪くつながらない」といったトラブルが寄せられており、相談に占める契約当事者70歳以上の割合が増加傾向にあります（図1）。

そこで、据置型Wi-Fiルーターに関する相談の特徴や消費者へのアドバイスを整理し、注意を呼びかけます。

図1. PIO-NET¹にみる据置型Wi-Fiルーターに関する相談件数と、
そのうち契約当事者が70歳以上の占める割合



※2024年度同期件数（2024年9月30日までのPIO-NET登録分）は458件

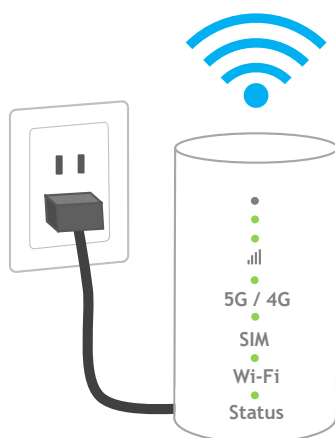
¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2025年9月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 据置型Wi-Fiルーターについて

据置型Wi-Fiルーターとは、モバイル回線を利用してインターネットに接続する無線ルーターです。ルーター本体にSIMカードを挿入し、コンセントに挿すだけで使用可能なため、光回線と異なり、工事は必要ありません。同じくモバイル回線を利用した「モバイルWi-Fiルーター」は自宅以外でも利用できますが、据置型Wi-Fiルーターは設置場所の住所を設定する必要があるため、利用できる場所は限定されます。また、障害物の影響を受けやすく、設置場所等によってはつながりにくい場合があります。

一般的に、据置型Wi-Fiルーター専用の料金プランと、ルーター本体の購入契約またはレンタル契約をセットで行う必要があります。

図2. 据置型 Wi-Fi ルーターイメージ



2. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者等の属性）

【事例1】「実質無料」と言われ契約したが、通信料金がかかるとは聞いていなかったので解約したところ、ルーター本体の代金を請求された

スマートフォンが自宅ですぐにつながりにくくなり携帯電話ショップで相談したところ、担当者から据置型 Wi-Fi ルーターを勧められた。Wi-Fi は使わないと伝えたら、「ルーター本体は約7万3,000円（36回払い）だが、サービスで毎月約2,000円を割引くので実質無料」と言われたので契約した。

後日、請求明細を確認したら通信料金が前月より約5,000円高かったので「実質無料と言われたので契約した。別途通信料金が5,000円かかる説明を受けた覚えはない」と解約の意思を伝えたら、「3年間契約を継続すればルーター本体は無料だが、中途解約する場合はルーター本体の代金を支払ってもらう」と言われた。契約時にきちんと通信料金やルーター本体代金の割引条件の説明があれば、据置型 Wi-Fi ルーターは契約しなかった。解約時のルーター本体代金の請求に納得できない。

（2025 年 8 月受付 70 歳代 男性）

【事例2】料金が発生すると説明もなく、自宅にはすでにインターネット環境があるのに不要な契約をさせられていた

スマートフォンの調子がおかしかったので携帯電話ショップで相談したところ、ウイルス感染

が見つかり、3,000円で削除してもらった。対応したスタッフに「携帯電話料金が毎月2～300円安くなる」と言われ、安くなるならと思い、何の契約かよくわからなかったが、契約を承諾した。機器の取り付け方法の説明を受け、自宅に持ち帰り、言われたように設置した。

今月に入り妻がスマートフォンの料金を確認すると、今まで5,000円位だったのに1万円以上になっていた。携帯電話ショップに行ったところ、据置型Wi-Fiルーターの契約をしていたことを知らされた。契約時は据置型Wi-Fiルーターについて全く説明がなく、とにかく安くなるということだけを聞いていた。自宅には以前から別のWi-Fiがあるので必要ないし、お金がかかるなら契約しなかった。解約したいと伝えたところ「解約は可能だが、今後は約36回にわたって携帯料金が1,900円位高くなる」とのことだった。無条件で解約したい。

(2025年3月受付 70歳代 男性)

【事例3】通信速度が速くなると言われ契約したが、通信が不安定でつながりにくい

4日前、スマートフォンの機種変更をするため、家電量販店に行ったところ、「現在使用している携帯電話会社Aよりつながりやすくなり、速度も速い。今乗り換えると安くなる」と通信速度の数値を見せられたうえで、携帯電話会社Bの据置型Wi-Fiルーターを勧められて契約した。契約手続時、タブレット端末の自動再生による重要事項説明でチェック操作を行ったが、店員は席を外すなど、口頭での具体的な説明はなかった。

契約後、自宅でルーターを使用したところ、勧誘時の説明と違い、通信速度が遅く、今までつながっていた通信機器もつながらず、スマートフォンの検索サイトが立ち上がらない等の支障があった。家電量販店に改善方法を聞き試したが改善しなかった。納得できない。

(2025年6月受付 20歳代 女性)

【事例4】スマートフォンの使い方を聞きに行っただけなのに、よくわからない箱を2つ渡され、2台分の据置型Wi-Fiルーターの契約をさせられていた

スマートフォンの使い方を聞きに家電量販店の中にある携帯電話会社のコーナーに行った。最後に「これを持って行ってくれ」と白い箱を2つ渡された。何も説明がなかったが「いいから持って行って。家に帰ったらスイッチを入れるだけでいい」と言われたので無料でもらえるのかと思った。家に持って帰ったが、何にどう使うかわからないので箱から出していない。毎日のようにSMSで「設置するように」と連絡が来る。その1カ月後に他の携帯電話会社の店で相談したら「なぜそんな高い契約をしているのか」と驚かれ、据置型Wi-Fiルーターを2台契約していたことがわかった。返品したい。

(2025年4月受付 80歳代 女性)

【事例5】電話勧誘を受けたが説明書面が交付されず、勧誘時に説明された料金と後日届いた契約書面の料金が異なる

自宅は光回線を利用している。半月くらい前に電話で現在のネット通信料金を聞かれ、月額4,500円位と言ったら、「当社の据置型Wi-Fiルーターに乗り換えたら、月額約3,000円になる」と言われ承諾した。昨日、ルーター本体と契約書が届いたが、ルーター本体代金約10万円（36回払い）と月額通信料金から契約後1年間の割引があり、合計で月額約4,000円となっていた。電話で

説明を受けた料金と異なっているので解約したい。契約書面にはクーリング・オフや初期契約解除の記載がある。解約する方法を教えてください。なお、勧誘電話の際には説明書面を交付されていない。

(2025年5月受付 20歳代 男性)

3. 相談事例からみる問題点

(1) 据置型Wi-Fiルーターの本体代金や通信料金が発生することを消費者に正しく認識させていない

一般的に、据置型Wi-Fiルーターは、通信契約とルーター本体の購入契約（分割払いまたは一括払い）またはレンタル契約のセットで行います。購入契約の場合は、月々の通信料金からルーター本体と同額が割り引かれるサービスを提供する事業者もあります。事業者が定める期間まで契約を続ければルーター本体代金と月々の割引額が同額になり、「実質無料」になりますが、途中で解約すると割引がなくなり、本体代金の残債を支払う必要があります。

事例1のように、「実質無料」の条件や月々の通信料金の説明が十分ではない事例や、事例2および事例4のように、説明がなかったとする事例などもあり、ルーター本体代金や通信料金について十分な説明がなく、消費者に正しく認識させていない事例がみられます。

(2) 消費者の利用実態や適合性に考慮した確認が不十分なまま契約を締結している

自宅に光回線等の他のインターネット環境がある場合など、新たな据置型Wi-Fiルーターの契約は不要な場合もあります。事例2のように、勧誘時に消費者の自宅のインターネット環境を確認せず、契約後に既存のインターネット環境との契約と重複することがわかり、トラブルになっている事例がみられます。

また、事例4のように、ルーター自体が何に使うものなのかもわからず、ルーター本体を箱から出さずに放置していたり、コンセントに挿したがスマートフォン等の端末との設定が必要だと理解できずに放置している事例もみられます。

(3) 電話勧誘において、契約前の説明書面が交付されないまま契約している場合がある

電気通信事業法では、契約前の説明時に説明内容を記載した書面（説明書面）を消費者に交付し、その書面に基づいて説明することが原則となっています²。説明書面は消費者が申し込む前（契約締結前）に原則紙媒体³で渡す必要がありますが、事例5のように、説明書面の交付がないまま、口頭で説明された契約内容と実際の契約内容が異なりトラブルになっている事例が

² 電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項

³ 電話勧誘の場合、原則は契約締結前に説明書面を交付する必要がある。書面によらない代替的方法（例：電子メール・SMS、説明事項が記載されたウェブページ、説明事項が記録された記録媒体、説明事項が記載されたダイレクトメール等の広告、電話による方法）が認められる場合は、書面による方法と代替的方法の双方を消費者に提示したうえで、消費者が積極的に代替的方法を求めた場合に限定される。すなわち、消費者が代替的方法を求める理由が、①書面交付以外の方法を選ぶことで電気通信事業者から利益供与を受けられる場合や、②電気通信事業者が代替的方法を誘導されたと考えられる場合には、消費者が代替的方法を積極的に求めたわけではなく、代替的方法による説明は認められない。なお、代替的方法として電話による方法（説明事項について電話口で告知を受ける方法）を消費者が求めた場合、当該消費者に対しては、電話での説明の後、速やかに説明書面が交付されている必要があり、当該交付がない場合は説明義務違反となる。

みられます。

(4) 通信速度について、消費者に誤解を与えかねない説明がされている

インターネットの通信速度については、事業者がうたっている通信速度は最大通信速度であり、実際は回線の混雑状況や消費者の通信環境により通信速度が変化するベストエフォート形式がとられています。このため、必ずしも通信速度が速くならないことがあります。事例3のように、通信速度が速くなることを期待させるような説明だったものの、消費者の自宅の状況により電波が不安定なこと、勧誘時に説明されたような通信速度が出ないことでトラブルになっている事例がみられます。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 家族も含め、自宅のインターネット環境の有無やネットの使い方などを確認し、どのくらいデータ量を使っているのか認識しておきましょう

「自宅ですでに光回線を契約していたことを知らず、据置型 Wi-Fi ルーターを契約してしまった」「自宅のアパートには無料のインターネット環境があったことを知らずに契約してしまった」という事例もみられるため、必ず自宅のインターネット環境は調べておきましょう。

また、電話やメール程度しか利用しないなど、まずは普段インターネット通信を使ってどのようなことをしているかを確認し、どの程度のデータ量を使っているのか確認しましょう。家族等と同居している場合は、同居人も含めて確認し、スマートフォン等の料金プランでデータ量が多いプランに変更すれば足りるのか、据置型Wi-Fiルーターや光回線を別に契約した方がいいのかなど、契約前に検討しましょう。

(2) 契約前に、新たに据置型Wi-Fiルーターを契約することで月額請求合計金額がいくらになるのかだけでなく、契約それぞれの通信料金やルーター本体代金、解約時に発生する料金についても確認しましょう

契約後の請求金額を見て、契約時に思っていた金額と違っていただけでトラブルに気づく事例がみられます。自分が本当に必要だと思ったものだけを契約し、内容がよくわからないと思った契約は断りましょう。

据置型Wi-Fiルーターと一緒にスマートフォンやタブレット端末、電気等の複数のサービスを同時に契約している場合、そのすべての契約に関する月額料金が一覧等で記載されているとは限りません。口頭で“実質無料”という説明や月々の請求合計金額だけを確認して契約を承諾するのではなく、それぞれの契約で発生する月々の料金、ルーター本体総額代金、解約時に発生する料金（分割払い時の残債や解約時の違約金など）等を改めて確認し、必要がない契約はその場で断りましょう。

また、据置型Wi-Fiルーターは、通信サービスの契約とルーター本体の購入契約が必要になります。多くの事業者は48カ月や36カ月などの一定期間中、月々の通信料金を割り引くサービスを提供しています。期間中の契約を続ければ月々の通信料金の割引合計額がルーター本体代金と同額になり“実質無料”になりますが、解約した時点で月々の通信料金からの割引は終了するため、期間中に解約するとルーター本体代金が“実質無料”にならず、分割払いで契約して

いる場合は本体代金の残債が請求されます。

(3) 契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに契約先事業者に申し出ましょう

通信サービスの契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」または「確認措置」の対象⁴です（参考資料2．参照）。どちらの制度の対象となるか、その申出方法などは契約書面に記載されています。契約時にこれらを確認しておき、万が一契約をキャンセルしたいと思った場合には、契約書面に記載された方法ですぐに契約先事業者へ申し出ましょう。「確認措置」の場合は店舗購入、通信販売のみ対象となり、電話勧誘販売や訪問販売で契約した場合は、通信サービスは電気通信事業法の初期契約解除制度、ルーター本体の購入契約は特定商取引法のクーリング・オフの対象となります。

なお、携帯電話会社等からの請求に納得が行かずに支払いを放置すると、電気通信事業者間の料金不払者情報⁵に登録され、今後、別の携帯電話会社等でも契約ができなくなる可能性があります。解約の申し出や、請求に関する問題等は決して放置せずに、契約先の事業者にご相談しましょう。

① 「初期契約解除制度」の場合

契約書面が届いた日を初日とした8日目までの間に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通信サービスの契約解除が可能です。ただし、据置型Wi-Fiルーター本体の購入契約は初期契約解除制度での契約解除の対象とならないため、本体代金と事務手数料、解約までに利用した通信サービス料金や有料オプションサービスの利用料金等の実費を支払う必要があります。電話勧誘販売、訪問販売で契約した場合は、ルーター本体の購入契約は特定商取引法によるクーリング・オフの対象になります。

② 「確認措置」の場合

電波状況が不十分であること、または料金等の契約前の説明や書面交付に問題があったことが認められた場合、通信サービスの契約とあわせて、据置型Wi-Fiルーター本体の購入契約の契約解除が可能です。サービス提供開始日を初日として8日以上⁶の期間内に、契約先事業者が定める方法で申し出る必要があります。ただし、解約までに利用したサービス料金や有料オプションサービスの利用料金等の実費を支払う必要があります。

なお、主要な携帯電話会社では「確認措置」という名称ではなく、「8日間キャンセル」「8日以内キャンセル」という名称になっています。

(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に相談しましょう

据置型 Wi-Fi ルーターはスマートフォンやオプション等、複数の商品・サービスと一緒に契約することも多く、複雑な契約内容になっていることがあります。契約内容で不安に思うこと

⁴ 契約先事業者の通信サービスが総務大臣の認定を受けている場合は、「初期契約解除制度」に代わり、「確認措置」が適用される。どちらの制度が適用されているかは、契約書面に記載されている。また、確認措置の対象事業者と対象サービスは総務省のウェブサイトに掲載されている (https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/kankei_hourei-guideline_00001.html)。

⁵ 一般社団法人電気通信事業者協会 不払者情報の交換 (<https://www.tca.or.jp/mobile/nonpayment.html>)

⁶ 具体的な日数は事業者が定め、契約書面に記載されている（通常は8日の期間が定められている）。

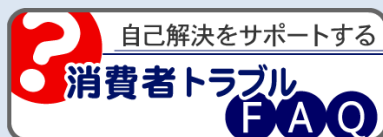
やトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*** 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。

5. 情報提供先

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ・ 消費者庁 | (法人番号 5000012010024) |
| ・ 内閣府消費者委員会 | (法人番号 2000012010019) |
| ・ 総務省 | (法人番号 2000012020001) |
| ・ 電気通信サービス向上推進協議会 | (法人番号 なし) |
| ・ 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 | (法人番号 2011005006137) |



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



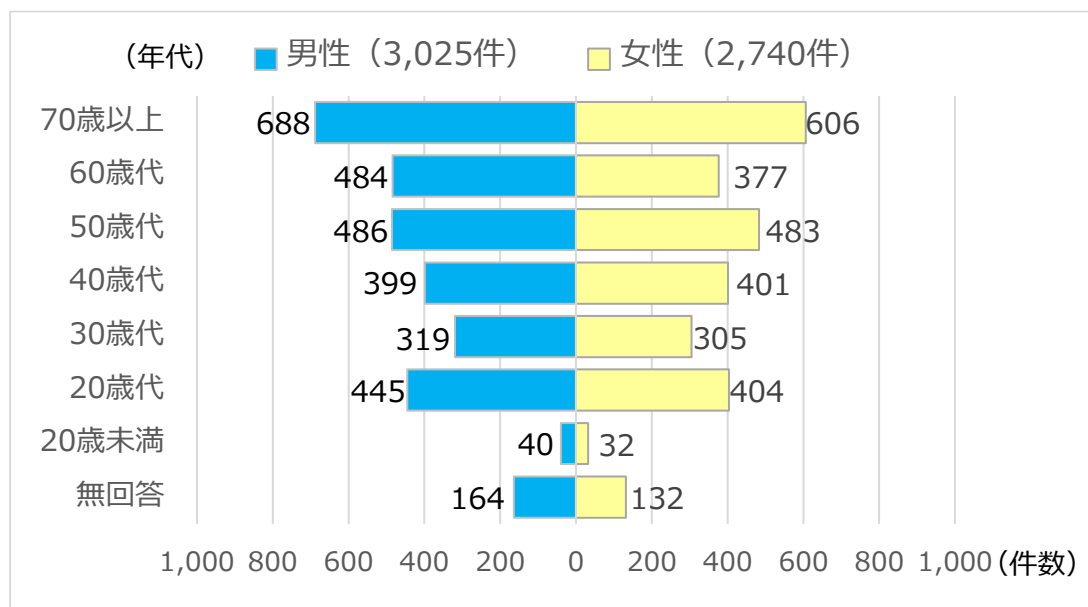
参考資料

1. PI0-NETにおける据置型Wi-Fiルーターに関する相談情報の詳細⁷

(1) 契約当事者の性別・年代別件数 (n=5,765)

契約当事者の平均年齢は52.4歳、性別・年代別にみると、男女ともに70歳以上の相談が最も多く、50歳代の男女と続きます（図3）。

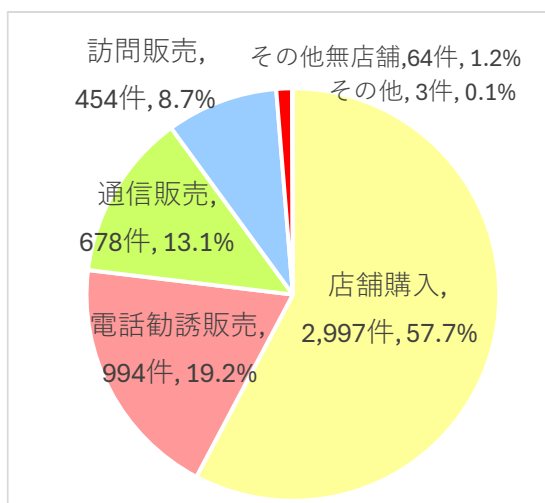
図3. 契約当事者の性別・年代別件数



(2) 販売購入形態 (n=5,190)

販売購入形態別にみると、「店舗購入」が2,997件（57.7%）と約6割近くを占めており、「電話勧誘販売」が994件（19.2%）、「通信販売」が678件（13.1%）と続きます（図4）。

図4. 販売購入形態



⁷ 2020年度～2025年度の相談件数（2025年9月30日までの登録分）について分析。（1）契約当事者の性別・年代別件数は契約当事者性別の不明・無回答等を除く。（2）販売購入形態は不明・無関係を除く。割合の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため合計が100%にならない場合がある。

2. 契約形態と、初期契約解除制度と確認措置の違い

契約形態	契約したサービスの対象となる制度 (どちらの制度が適用されるかは契約書面に記載があり、事業者によっては「8日間キャンセル」「8日以内キャンセル」等の名称を用いている場合がある)	
	初期契約解除制度	確認措置
店舗購入 通信販売	・通信サービス →解除可 ・Wi-Fiルーター本体 →解除不可	・通信サービス →解除可 ・Wi-Fiルーター本体 →解除可 ※以下のいずれかが認められた場合に 通信サービス、Wi-Fiルーターともに 解除可 ①電波状況が不十分であること または ②料金等の契約前の説明や書面交付に 問題があったこと
電話勧誘販売 訪問販売	・通信サービス →解除可 ・Wi-Fiルーター本体 →特定商取引法の 「クーリング・オフ」で解除可	— ※確認措置は<u>店舗購入・通信販売のみ対象</u>