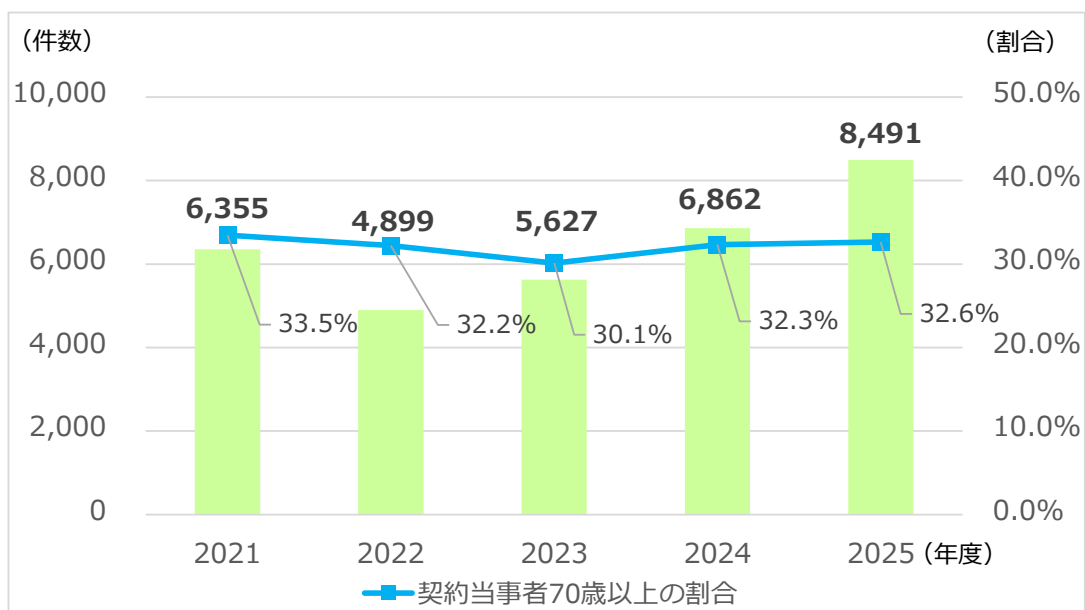


**光回線サービスの電話勧誘トラブルが増えています！
— 一口頭説明だけで契約せず、必ず説明書面を見てから検討しましょう —**

光回線サービスなどのインターネット環境は、日々の生活で欠かせないサービスになっていますが、全国の消費生活センター等には、光回線サービスのトラブルに関する相談が寄せられており、電話勧誘によるトラブルが約6割を占めています（図2）。電話勧誘の相談は増加傾向にあり、「契約中の事業者の手續だと思ったら、別の事業者との契約になっていた」「契約中の事業者のサービスが使えなくなるので乗り換えが必要と言われて契約したが、そのような事実はなかった」「安くなると思って光回線を契約したら、覚えのないオプションが付いていて高くなった」などの相談が寄せられています（図1）。

そこで、光回線サービスの電話勧誘トラブルに関する相談の特徴や消費者へのアドバイスを整理し、消費者への注意を呼びかけるとともに、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、行政および業界団体へ要望を行います。

図1. PIO-NET¹にみる光回線サービスの電話勧誘トラブルに関する相談件数と、
そのうち契約当事者70歳以上の占める割合



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、2026年4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. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者等の属性）

【事例1】事実ではない内容を告げられて契約してしまった

昨年11月、自宅固定電話に「A社の光回線を契約している方に、A社の光回線が終了するため当社で変更手続を行う旨連絡している。工事手続はこちらで行う」と電話があり、契約中のA社関連の会社と思い承諾した。工事後からインターネットが使用できなくなったことが最近わかり、A社に問い合わせると「契約はB社へ変更されており、当社との契約は解約になっている。当社の光回線が終了する予定はなく、そのような案内電話はしていない」と言われた。B社へ問い合わせると、「電話をしたのは代理店。代理店から電話をさせる」と言われ、これから電話が来る予定だ。A社が光回線を終了しないなら工事手続をする必要がなく、また電話時に他社への変更という説明はなかったため、契約をA社に戻してほしい。

(2026年1月受付 50歳代 男性)

【事例2】契約中の事業者と誤認させられて契約してしまった

自宅の固定電話に、契約先の大手通信会社を名乗る電話があった。アナログ回線を光回線にする工事を行っている、電話料金が安くなると説明され、了承した。住所と名前、携帯電話の電話番号を伝えた。1カ月くらいして書面が届くと案内された。自宅ではインターネットなどは利用しておらず、内容もよくわからなかったのが本当に必要だったのか不安になった。どうすればよいか。

(2026年3月受付 70歳代 女性)

【事例3】光回線をやめたいと話しても勧誘が続き、料金説明も説明書面もないまま契約になっていた

自宅に「光回線を乗り換ええないか」と電話がかかってきた。パソコンを使っていないので、契約中の光回線をやめようと考えていると伝えたところ、「工事の人から電話します」と言われ、別の担当者に電話が切り替わり、「当社のWi-Fiをつないだ後、現在契約中の事業者の連絡先を教えるので解約手続をしてください。工事後、線が2本になります。工事日が決まったらSMSで知らせます」と言われた。個人情報も聞かれ、わかりましたと話していたら別業者に申し込んだことになってしまったらしく、翌日に「申し込みを受け付けたので、工事日程を確認してほしい」とSMSが送られてきた。キャンセルしようと何度も電話をしたがつかない。料金は一切説明されていないし、説明書面ももらっていないのに契約になってしまったのか。

(2026年2月受付 70歳代 男性)

【事例4】「安くなる」と勧誘されたが、覚えのない複数のオプションが契約になっていた

2カ月前に突然光回線業者から電話がかかってきて、「A社とB社が提携して、わが社の光回線に移行するよう推進しているので料金が安くなります」と勧誘されすっかり信用してしまい、安い方がいいと承諾してしまった。約1カ月後に工事が終了したが、その後契約書をよく見ると「ビデオ見放題サービス」「クラウドストレージサービス」や「光電話回線工事費とその月額料金のオプション」等の契約した覚えのないオプションにいくつも加入したことになる。自宅に固定電話はない。最近約5,000円の請求書が届いたが、何の請求なのかもわからないまま支

払った。契約をすべてやめて元の会社の回線に戻したい。

(2026年1月受付 70歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 正しい事業者名やサービス名を名乗らず、契約中の事業者であるかのように装った説明で消費者を誤認させている

電気通信事業法では、新たに勧誘をする場合は、消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明する義務があります²。具体的には、勧誘するサービスの名称、そのサービスを提供している事業者の名称、電話をかけて勧誘を行う事業者（販売代理店等）の名称および連絡先、通信サービスの料金（契約時の事務手数料も含む）、解約時の連絡先および方法など³が定められていますが、事例2のようにあたかも契約中の事業者からの案内であるかのように装った説明や、事例1のように契約中の事業者のサービスが終了するなどの虚偽の内容を説明し、消費者に必要な手続だと誤認させて契約させているケースがみられます

(2) 契約前の説明書面が交付されないまま契約になっている場合がある

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⁴。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⁵で渡す必要がありますが、事例3のように説明書面の交付がないまま契約になっている事例や、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もみられます。また、説明書面の交付方法に関する説明自体もないケースもみられます。

(3) 光回線サービスの通信契約のほかに、複数のオプションを契約させている場合や、なかには消費者の認識がないケースもある

事例4のように、消費者に認識させないまま、光回線サービスの通信契約とあわせて複数のオプションを契約している場合があります。契約書面が届いて初めて気づく場合もありますが、元々契約した認識がないため、書面をきちんと確認しないまま、契約に気づかずに支払い続け、数カ月後に気づくケースもみられます。このほか、「指定する複数のオプションを一定期間契約すれば、キャッシュバックする」と言われて契約したものの、解約時期を忘れてしまったり、無料期間があるオプションについて無料期間終了前の解約を忘れて有料になるまで解約を忘れ、

² 電気通信事業法第26条

³ 電気通信事業法施行規則第22条の2の3第1項

⁴ 電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項

⁵ 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。

請求が続いているケースもみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 突然電話がかかってきた際は、必ず事業者名とサービス名を確認しましょう

電話の冒頭の説明で契約先事業者からの電話だと誤認してしまうケースがみられます。冒頭で誤認してしまうと、事例2のように、契約先事業者からの必要な手続の連絡だと認識してその後の説明を聞き契約してしまうケースがあるため、必ず事業者名と契約になるサービス名を確認しましょう。

(2) 電話勧誘の契約では、「説明書面」と「契約書面」の2つの書面が送付されます

電話勧誘では、契約後に送付される「契約書面」とは別に、契約前の説明時に説明内容を記載した書面である「説明書面」も送付されます。勧誘を行う事業者は、契約前の説明時に消費者に説明書面を送り、その書面に基づいて消費者に説明する必要があります。勧誘を受ける消費者が、積極的に「メールやSMS」等の電子的な方法や、「電話による口頭説明」を求めない限り、紙媒体の説明書面を送る必要があります。

(3) 電話がかかってきた日に契約しないようにしましょう

電話勧誘は不意打ち性が強く、その場で冷静な判断ができない可能性があります。突然の電話で手元に説明書面がない状態で話を聞くことに不安がある場合や、メール・SMS等を見ながら説明を聞くことが不安な場合は、必ず紙で説明書面を送ってもらい、後日改めて説明を聞くことを求めましょう。また、説明書面を見ながら説明を聞いて、サービス内容を理解したうえで本当に自分にとって必要だと思ったら契約しましょう。よくわからなかった場合は、契約しないようにしましょう。

(4) 契約書面が届いたらすぐに内容を確認し、契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、速やかに契約先事業者に申し出ましょう

光回線サービスの契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。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、事務手数料や解約までに利用した通信サービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費用等の実費は支払う必要があるため、契約をキャンセル・解約したいと思ったら速やかに契約先事業者に申し出ましょう。また、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やメール・SMSなど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速やかに書面等に記載されている事業者にその旨を申し出ましょう。

なお、光回線サービスなどの電気通信サービス以外のオプションを電話勧誘で契約した場合、特定商取引法の「クーリング・オフ」の対象となる場合があります。

(5) 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

光回線サービスはオプション等、複数の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。

4. 行政および関係団体への要望

(1) 行政への要望

電気通信事業者等が電話勧誘で販売勧誘等を行う際は、電気通信事業法に定められている消費者保護規定を遵守し、消費者が契約先事業者や契約内容等を誤認することがないように、正しい営業活動が行われるよう指導することを要望します。特に説明書面については、説明書面が交付されていない場合や、例外的な代替的方法である電話による口頭説明またはメール・SMS等での電磁的方法による交付に誘導されている事例もあることから、説明書面の交付および、交付方法を正しく説明し、消費者が交付方法を主体的に選択できるよう指導を徹底することを要望します。

あわせて、電話勧誘によるトラブルが増加している実態を鑑み、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法に定められている消費者保護規定等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。

(2) 関係団体への要望

電話勧誘に関する相談が増加していることを鑑み、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」に基づき、加盟事業者が消費者へ電話勧誘を行う際は、説明書面を事前に交付したうえで、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、消費者が十分に理解した上で契約について主体的に選択できるよう、加盟事業者に対して周知徹底することを要望します。特に説明書面については、説明書面が交付されていない場合や、例外的な代替的方法である電話による口頭説明またはメール・SMS等での電磁的方法による交付に誘導されている事例もあることから、説明書面の交付および、交付方法を正しく説明し、消費者が交付方法を主体的に選択できるよう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。

【要望先】

- ・ 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)

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)

| | | |
|--|---|---|
|  <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p> | <p>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/</p> |  |
|--|---|---|

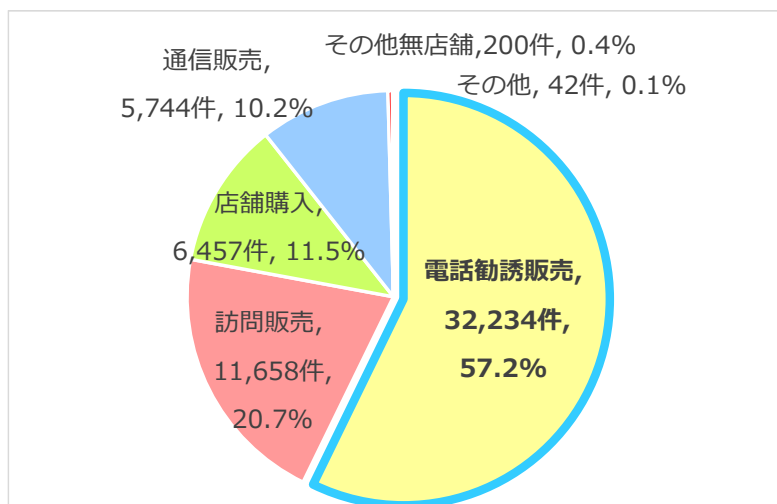
参考資料

1. PI0-NETにおける光回線サービスのトラブル全体に関する相談情報の詳細⁶

販売購入形態 (n=56, 335)

販売購入形態の割合をみると、電話勧誘販売が57.2%と最も高く、訪問販売、店舗購入と続きます。(図2)。

図2. 光回線サービスのトラブル全体の販売購入形態 (n=56, 335)

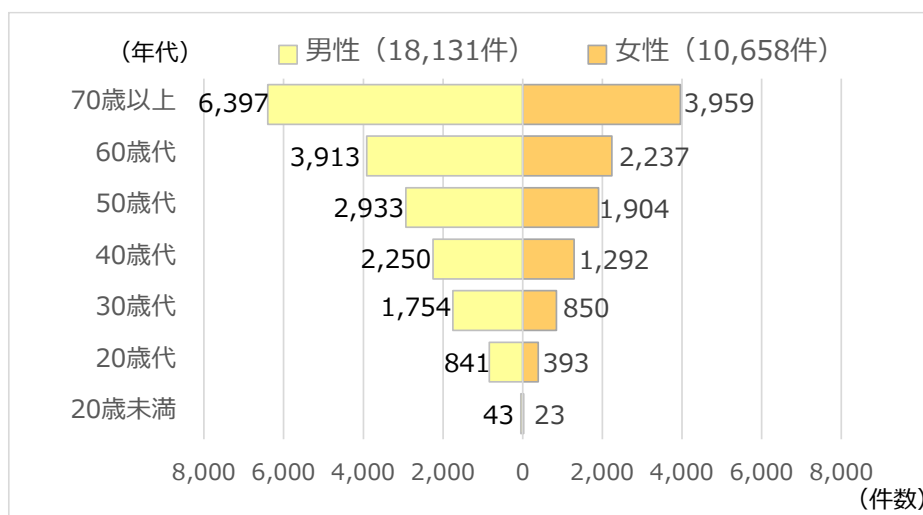


2. PI0-NETにおける光回線サービスの電話勧誘トラブルに関する相談情報の詳細⁷

契約当事者の性別・年代別件数 (n=28, 789)

契約当事者の平均年齢は60.3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、60歳代の男性、50歳代の男性と続きます(図3)。

図3. 契約当事者の性別・年代別件数



⁶ 2021年度～2025年度の相談件数(2026年4月30日までの登録分)について分析。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。

⁷ 2021年度～2025年度の相談件数(2026年4月30日までの登録分)について分析。契約当事者の性別・年代別件数は不明・無回答等を除く。