

高知県立消費生活センター

地域見守り情報



第110号

契約先が変わってた？光回線サービスの乗り換えは慎重に

最近、「利用料金が安くなる」などと言い、インターネット回線とプロバイダのセット契約を勧めてくる電話に関する相談が増えています。年度替わりの季節は契約更新の機会が多くなり、さまざまな勧誘電話がかかってくることも考えられますが、契約内容を理解しないまま安易に返事をしてしまうと、思わぬトラブルになることもあるので、注意が必要です。

【県内事例①】

「利用料金が安くなる」と言われ、電話の相手の言うとおりにパソコンを操作したら、後日書類が届いた。遠隔操作でプロバイダが変更されていて、全く知らない業者と契約することになっていた。自分が何をしたかも分からず、変更するつもりも無かったので、解約したい。

(80代 女性)

【県内事例②】

自宅に「利用料金が安くなる」と勧誘の電話があり、誘導されるままにパソコンを操作したら、プロバイダが変更されていた。安くなるという料金の説明も無く、変更手続きの後に初めて電話の相手が業者名を名乗るなど、信用できない。契約に承諾した覚えもないので、元の状態に戻してほしい。

(60代 男性)

アドバイス

- 1、電気通信事業者やその代理店等は、利用者に対して、名称や連絡先のほか、料金や解約時の違約金を含むその他の提供条件等について説明する義務があります。「安くなる」と勧誘されても、その場で判断せず、現在の自分の契約内容と比較して慎重に判断しましょう。
- 2、プロバイダを変更すると、今までのメールアドレスが利用できなくなったり、前のプロバイダ契約の解除料が発生することもあります。
- 3、契約書面受領日から8日以内であれば、「初期契約解除制度」により契約を解除することができます。ただし、契約解除までに利用したサービス料や事務手数料等は支払う必要があります。
- 4、困った時には消費生活センターにご相談ください。



☎ 高知県立消費生活センター 088-824-0999