平成２７年１１月

【光回線サービス卸売り】

【相談】

大手通信会社を名乗り「インターネットの料金が安くなる」と電話勧誘を受けた。勧誘に応じ、担当者の指示でネットの画面より転用承諾番号を取得して業者に伝え、手続きを終了したが、後日送付された請求書を確認したところ、説明と違って安くなっていなかった。話が違うと思い、解約しようとしたが、違約金が発生するようだ。違約金なしで解約したい。

【アドバイス】

今まで大手通信会社が利用者に直接販売していた光回線を、２０１５年２月１日から、一般の事業者（ネット接続業者）に卸売りするサービス「光回線の卸売りサービス」が開始されたことにより、一般の事業者も「光回線」を利用者に販売できることになりました。これを契機に顧客の獲得競争が激化し、「光回線の卸売りサービス」に関する相談が急増しています。

　既に光回線を利用している場合、事業者に「転用番号」を伝えると新たな事業者との契約に切り替わり、業者によっても異なりますが２～１４日で手続きが終了し、契約が成立します。転用手続きが完了した後で以前の契約に戻そうと思っても、違約金が発生したり、電話番号が変更になったりすることがあります。

　通信に関する契約は電話勧誘であってもクーリングオフができません。光回線やプロバイダーに関する勧誘の電話がかかってきたら、会社名やサービスの内容をよく確認し、内容が理解できないものは、はっきりと断りましょう。

　契約内容などでトラブルになった場合は、お住まいの消費生活相談窓口か県消費者センターにご相談ください。