

高知県立消費生活センター

# 地域見守り情報



第192号

## 「回線の切替え」にご注意ください！

光回線をアナログ回線に戻す契約をしたつもりが、知らない事業者との別サービスの契約になっていたという相談が全国の消費生活相談窓口に寄せられています。

### 【県内事例1】

契約中の大手通信会社を名乗る事業者から「光回線用のルーターを取り外すと電話料金が安くなる」と電話があった。大手通信会社の電話番号を教えられ「『アナログ回線に戻します』と言うように」と指示され、指示どおりに電話をした。数日後、契約者である夫あてに届いた封書を確認すると、契約した覚えのない会社と必要のないサポート契約をしていることになっていた。  
(契約当事者：80代 男性)

### 【県内事例2】

事業者から「Wi-Fi ルーターの新しい機種が出たので取替えた方が良い」と電話があったので、契約中の事業者からの電話だと思い、取替えることにした。後日、新しい機器が届き、電話で指示されるとおりに接続した。アナログ回線への変更工事が必要と言われ、翌月に工事を行った。その後、二重契約になっているため現在契約中の光回線事業者との契約を解除するよう指示されて初めて、現在契約中の事業者による機種変更ではなく、新たに別の事業者と契約を結んでいることが分かった。さらに、別の事業者との間でもサポート契約やレンタル契約がなされていることが分かった。解約を申し出たが利用料を請求されている。  
(50代 女性)

### トラブル回避・対応のポイント

- 大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘しているケースがあります。電話勧誘を受けた場合には、事業者名・連絡先を必ず確認し、メモで残すようにしましょう。
- 光回線をアナログ回線に変更する場合には、すぐに返事をせずに、現在の契約先や回線事業者に問合せをしましょう。
- クーリング・オフや初期契約解除制度を利用して契約の解除等を行うことができる場合があります。「おかしいな」と思ったら、すぐに消費者ホットライン「188（いやや）」番に電話しましょう。



©KANAGAWA2013