

光回線の契約、複雑

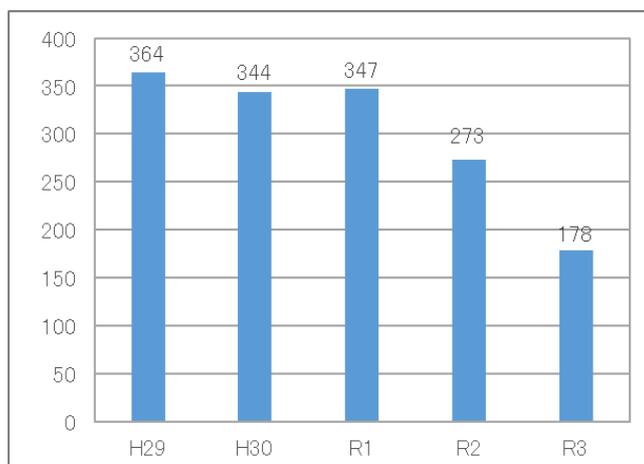
光回線などの電気通信サービスは、インターネットとは切り離せなくなりつつある私たちの生活には欠かせません。しかし、その契約内容は非常に複雑で分かりにくいものも多く、契約の締結や解約に関するトラブルに発展しがちです。

▼自宅にかかってきた電話で、大手通信事業者を名乗り、光回線の料金が安くなると言われて承諾したが、実際には料金は高くなっていた。話が違う。(60代・会社員)

▼光回線の契約を解約しようと解約専用ダイヤルに電話をしても、なかなかつながらず、やっとつながるも「後からかけ直す」と言われるだけでいつまでたっても連絡はない。このままでは解約できない。(30代・会社員)

▼今より料金の安いプロバイダーの乗り換えを検討したが、これまで利用していたプロバイダーを解約すると、解約料が高額になるため、乗り換えをためらってしまう。(50代)

光回線サービスの卸売りの仕組みは、光コラボレーション事業者や代理店など多くの関係者が存在するため、複雑です。事業者名やサービス名、不要なオプションがついていないかなど、内容を十分確認してから契約するようにしましょう。



※県内の消費生活相談窓口寄せられた
光回線に関する相談件数

なお、2022年7月より、国において消費者保護ルールが見直され、事業者に対して、電話勧誘における説明書面を用いたサービス提供条件の義務化、利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、解約に伴い請求できる金額の制限などが実施されることになりました。

しかし、契約内容が複雑で提供されるサービスが分かりにくい場合が多いことには変わりはありません。トラブルになった場合は、お早めに最寄りの消費生活センターに相談してください。

岐阜県県民生活相談センターの消費生活相談窓口では、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などでのトラブルや、身に覚えのない請求などの相談を電話又は面接で受け付けています。

電話：058-277-1003

月～金曜日8：30～17：00 土曜日9：00～17：00（電話相談のみ）

消費者ホットライン：☎（局番なし）188番（いやや！）

※188番は、お近くの市町村又は県の相談窓口につながります。