

配信日 令和2年5月11日

### 光回線サービス契約のトラブル～内容や事業者名確認を～

#### 内容

一カ月前、高齢の父は、電話で大手電話会社を名乗る会社からインターネット接続回線に関する話をされた。パソコンやスマホを利用しない父は、息子がいるときに話を聞くと断ったが、最近になって父親宛てに知らない事業者と光回線の契約をした内容の封書が届いた。父は契約をした覚えがないので納得できないという。解約させたい。(40代、男性)

#### 消費生活センターからのアドバイス

NTT西日本は約5年前に光回線サービスの卸売りを開始しました。卸売りを受けた事業者からそれに伴いさまざまなサービスと組み合わせて販売され、サービスの多様化が進み消費者にとって契約先の選択肢が増えましたが、事業者の勧誘時の説明不足や消費者が内容を十分に理解しないまま契約したことなどによるトラブルも多数発生しています。

電気通信事業者や代理店等には、契約をする前に提供条件等を説明することが義務付けられています。一方で、利用者においても、サービスの内容、契約先となる事業者名、料金その他必要となる経費、契約解除に伴う制限や違約金の有無を確認することが必要です。

契約した認識がなくても契約になっていた事例もあります。覚えのない事業者から書面が届いたらすぐに内容を確認し速やかに解約を申し出ましょう。

**おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。**



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

**全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)**

長崎市消費者センター

(095-829-1234)

佐世保市消費生活センター

(0956-22-2591)

島原市消費生活センター

(0957-62-9100)

諫早市消費生活センター

(0957-22-3113)

大村市消費生活センター

(0957-52-9999)

平戸市消費生活センター

(0950-22-9122)

松浦市消費生活センター

(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所

(0920-52-8322)

壱岐市消費生活センター

(0920-48-1135)

五島市消費生活センター

(0959-72-6144)

西海市消費生活センター

(0959-37-0145)

雲仙市消費生活センター

(0957-38-7830)

南島原市消費生活センター

(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります