

# 光回線サービスの

# 電話勧誘トラブルが 多く発生しています!

電話のやりとりだけでも契約が成立\*することがあります。注意しましょう。

\*電話での契約成立は、適切な説明がされた上で利用者からはっきりと申込みの意思表示をすることが前提です。

「“今より安くなる”ということばかりが強調される」、  
「契約の手続をせかされる」、「勧誘が強引」、  
「相手に不安がある」などと感じたら、



■ **すぐに契約しない。**

■ **あいまいな返事をしない。  
不要な勧誘はきっぱりと断る。**

■ **会社名などの相手の情報を確認する。**

■ **勧誘員の言うままにパソコンを操作しない。**


■ **家族や公的機関などに相談する。**




**契約し、契約書面も届いたけど、やっぱり解約（キャンセル）したい…。**

⇒初期契約解除制度などにより、契約直後の一定期間であれば解約が可能です。事業者にすぐ確認しましょう。

相談は裏面の窓口まで☎

 NTT東西に電話し、又はそのホームページから入手する「**転用承諾番号**」を勧誘相手に伝えると、NTT東西のフレッツサービスが解約となり、他の事業者の光回線サービスに簡単に切り替わることがあります。

 NTT東西の固定電話が廃止になるので光回線への切替えが必要なんですといった、事実と異なる勧誘が行われているケースがあります。併せて注意しましょう。

光回線サービスには、**消費者保護ルール**が適用されます！

どんなルールがあるの???

## 1. 説明義務

電気通信事業者や代理店には、契約前に、料金や提供の条件を説明する義務があります。

- 契約先となる事業者名や毎月の総支払額がいくらになるのかを確認しましょう。
- キャッシュバックや割引の条件を良く確かめて、見た目の安さだけで判断しないようにしましょう。

## 2. 書面交付義務

電気通信事業者には、契約締結後に遅滞なく、契約内容を明らかにする書面(契約書面)を交付する義務があります。

- 利用者の承諾により、紙での交付に代えて、ウェブサイトでの掲示などの電子交付が可能となっています。紙での交付を希望する場合は、しっかり伝えましょう。

## 3. 初期契約解除制度

契約書面受領日等から8日以内に、契約解除を行う旨のはがき等の書面を発することにより、利用者の都合のみで契約を解除することができます。

- 違約金の支払いは不要ですが、利用したサービスの料金、工事費、事務手数料については、請求されることがあります。

なお、主要な携帯電話サービスの契約については、一定の場合\*に限り、端末も含めて契約を解除することができます。\*電波の状況が不十分であったり、法令等の遵守状況が基準に達していなかった場合。

## 4. 勧誘継続行為の禁止

電気通信事業者や代理店に対して、契約締結又は勧誘を希望しない利用者への再勧誘等を禁止しています。

- 契約締結や勧誘を希望しない場合は、はっきりと断りましょう。

### 相談の窓口

- 電気通信サービスに関する困ったことがあった際の関係団体への相談は…

一般社団法人電気通信事業者協会 (03-4555-4124) 〈受付時間/月～金曜日10:00～17:00〉

- 契約トラブルに関する具体的な相談は…

「消費者ホットライン」<sup>いや!</sup>188 (3桁電話番号) ※地方公共団体が設置する最寄りの消費生活相談窓口を案内します。

- 総務省(お近くの総合通信局、または電気通信消費者相談センター)への相談や情報提供は…

北海道地区 (011-709-3956)

近畿地区 (06-6942-8519)

東北地区 (022-221-0632)

中国地区 (082-222-3376)

関東地区 (03-6238-1935)

四国地区 (089-936-5042)

信越地区 (026-234-9952)

九州地区 (096-326-7862)

北陸地区 (076-233-4429)

沖縄地区 (098-865-2302)

東海地区 (052-971-9133)

総務省 電気通信消費者相談センター (03-5253-5900)

〈受付時間/月～金曜日9:00※～12:00、13:00～17:00 ※電気通信消費者相談センターは9:30～〉

INFO

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会は、安心してサービスの契約や相談ができる店舗を認定する「あんしんショップ認定制度」に取り組んでいます。

[あんしんショップ認定制度](#) [検索](#)



あんしんショップ認定マーク