

# 光回線契約トラブルのモデル例 及びその考察と要望

(一財)日本消費者協会

## 一般財団法人 日本消費者協会（東京都千代田区）

- **1961年9月**、消費生活情報発信、啓発を目的とした消費者団体として設立。（通商産業省（現経済産業省）所管）
- **商品テスト**と消費者問題に携わるリーダーである「**消費生活コンサルタント**」養成講座実施を軸に活動
- 全国の消費生活センターが整備される以前から「**消費者相談室**」を開設運営（電話・来所で、全国の消費者が利用可能）

## 通信関連トラブルの現況

- 光回線トラブルの相談は増加している。
- 相談者の多くは、在宅の高齢者
- トラブルの聞取りに時間がかかる。  
(高齢者は誰と何を契約したか等があいまい)

## 【モデル事例】

### 電話勧誘での高齢者の意図しない複数契約

光回線契約が安くなるという電話勧誘があり、事業者を乗り換えつつもりでいた。

しかし、料金が逆に高くなり、調べると前の事業者が解約されておらず、複数契約の状態になっていた。

# モデル例の内容①

**A社** (息子が契約し、以前から使用)  
2012年8月～2019年11月



息子が解約

**B社**  
2019年9月～2020年6月  
(3月末で契約が**D社**に切り替わると思っている)

BとC事業者  
は同一と思った



**C社**  
2020年1月～2020年6月

新たに契約した  
つもりがない。



**D社**  
2020年4月25日～

サービス名の一部が、A社と同じためにA社と誤認 (A@光 ⇔ D@光)

費用  
～12月  
約5千円以下

1月～  
1万円越え  
**複数契約状態**

自分が解約

解約の際の費用  
が発生

自分が解約



## モデル事例の内容

- ②
- ・同居していた息子のパソコンでネットを利用。  
(この時は**A社と契約**) 料金は、5千円程度。
  - ・9月に電話勧誘を受けて、乗り換えた。(A→**B社**)  
※解約は息子が行なった。
  - ・**B社**の値下げプランと思って**C社**とも契約してしまう。  
(本人は、2つの契約した自覚はない)
  - ・1月に急に料金が1万円を超えた。
  - ・高いので元の光回線業者だと思った**D社**に乗り換えた。
  - ・**B社(実際は含むC社)**は3月で自動的に解約になると  
思っていた。
  - ・**D社**に変えたのに安くならない。



## 光回線契約トラブルのポイント

### ①高齢者

(1) 各事業者を識別・区別できていない。

(サービス名称の一部が同じだと、同一事業者と誤認する)

(契約をした認識がない場合もあり)

(2) 契約変更時は、自分で前の事業者との解約が必要な認識がない。

### ②電話勧誘

書面がないため、冷静に契約内容を確認できない。

### ③通信回線契約は、形がなく言葉も難しく正確に理解しにくい

- ・ 記憶に残るのは、名称の一部にある大手通信事業者名と「安くなる」といわれたこと。

## 【参考】

その他のとらぶるに、高齢者向けに費用が安くなることをうたって、**アナログ回線に戻す**契約をさせる手口も

- ・ パソコンを使わないのならアナログ通話回線に戻した方がお得と勧誘。
- ・ 実際は、契約したつもりのないパソコンサポートや家電購入割引、保険相談の会員サービス費用などが含まれている。
- ・ アナログ回線に戻す手続きは、自分でしなければいけない。  
(本人にその認識はなし)



# 要 望

- ・電話勧誘のみで契約成立は禁止
- ・説明書面等の交付、確認を経てから  
契約締結に
- ・初期契約解除の期間を延長、  
初期契約解除時は無償で解約できるように