消費者啓発参考情報「くらしの１１０番」トラブル情報

光回線の切り替えで安くなると言われたのに…悪質な勧誘に注意！

【事例１】

「自宅のインターネットの回線を切り替えると通信料が安くなる」と電話で勧誘され了承したが実際は安くならなかった。元に戻したいと連絡すると解約金を求められた。納得できないので費用負担なく元の回線に戻したい。

【事例２】

契約中の通信事業者の子会社を名乗る業者から電話があり、お得な光回線のプランを勧められた。契約先等が変わらず安くなるならよいと思い了承したが、実は無関係の業者だった。嘘を言われたと解約の意思を伝えたが、担当者不在を理由に対応されない。

【事例３】

「この地域の電線のインフラを見て回っている」と業者が自宅に来た。地域全体に関わる事だと思い話を聞くと光回線サービスの勧誘だった。不審だ。

光回線サービス切り替えの勧誘に関する相談が依然として寄せられています。

NTT 東・西日本の光回線を借りて他の事業者が独自に販売する「光コラボレーション事業」により、様々な事業者が光回線サービスを提供しています。

お得になる場合もありますが、「安くなると言われたのに、契約した覚えのないオプションが追加されていて以前よりも高くなった」、「現在の契約事業者のサービス変更だと思って了承したら、別事業者との契約になっていた」などの勧誘トラブルも後を絶ちません。ご注意ください。

【消費者へのアドバイス】

1. 電話・訪問の目的や、何の勧誘かを確認し、不要ならきっぱり断りましょう。
2. 話を聞く（契約を検討する）場合
   - 必ず事業者名やサービス名、連絡先を確認しましょう。
   - 無料、安さを強調されてもうのみにせず、サービスの仕組みや契約内容を、分かるまで聞くようにしましょう。なお、電話勧誘では事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金やサービス提供の条件を説明する義務があります。書面をもって説明を受け、その上で必要な契約か判断しましょう。
3. 契約書面受領から８日間は消費者の都合のみにより契約解除できる「初期契約解除制度」があります。解約したい場合はすぐに事業者に申し出ましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番　2026年9月）