海部地域消費生活センターニュース

令和8年10月号

光回線サービスの乗り換えトラブル

≪相談事例≫

契約先の光回線業者の関連会社を名乗り、「料金が安くなるプランがある」と勧誘の電話があった。サービスの変更手続きだと思っていたが、後日届いた契約書を読んで、全く別の事業者との契約になっていたことに気づいた。さらにオプションの加入が条件になっており、かえって料金も高くなることがわかったので、解約したい。



トラブルを防ぐには、どんなことに気を付けたらいいの？

◆事業者名と連絡先、サービスの概要を事前に確認しましょう。

◆電気通信事業法では、原則契約前に説明書面を消費者に交付し、その書面に基づき、料金や提供条件を説明する義務があります。
（※消費者が電子交付を自ら積極的に希望しない限り、紙での交付が原則）

◆消費者が認識しないまま、複数のオプションを契約しているケースもあります。不要なオプション契約があれば、解約しましょう。

◆毎月の支払額や工事費、解約金をよく確認したうえで、自分に合ったプランか、現在の契約内容と比べて本当に得なのかを検討しましょう。



「契約書面も届いたけど、やっぱりキャンセルしたい…」という方へ

初期契約解除制度により、契約書面受領日等から8日以内であれば、解約できる場合があります。

補足 クーリング・オフとは違う別の制度です。解約日までに利用した通信料金、工事費の残債等は支払いが生じることがあります。

不安なことがあれば、消費生活センターへご相談ください。

まずはお電話ください☎
海部地域消費生活センター　0567−23−0150

対　　象：海部地域の市町村に在住・在勤・在学の方
相談日時：月曜から金曜　9:00～16:30
（国民の休日と12月29日～1月3日を除く）
住　　所：津島市西柳原町1丁目14番地（愛知県海部総合庁舎1階）