

光回線の「アナログ戻し」のトラブル

【問】3日ほど前に事業者から自宅に電話があり、「インターネットは利用しているか。利用していないのであれば、モデムを外して光回線をアナログ回線に戻せば電話代が安くなる」と勧誘され、光回線をアナログ回線に戻すことを承諾した。本日、事業者から届いた書面を見ると、アナログ回線戻し手続き代行料として約4万円の他に、生活サポートサービスとして月額1200円と書かれていた。このようなサービスと代金については一切説明を受けていないので納得できない。書面にはクーリング・オフの記載があるが、クーリング・オフできるだろうか。(70歳代男性)

～不明な契約で費用発生～

【答】インターネット光回線の利用者が、アナログ回線への移行を電話で勧められて高額な手数料を請求された、また必要のないオプションサービスが同時に契約となっていたなど、いわゆる「アナログ戻し」に関するトラブルの相談が、高齢者を中心に全国の消費生活センターに多数寄せられています。

特定商取引法（特商法）では、事業者が電話で商品やサービスの勧誘を行う場合、勧誘に先立ち、事業者名や販売目的を告げることが義務づけられています。また同法では、事業者には法律で定められた事項を記載した契約書面の交付が義務づけられており、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

今回のケースでは、消費者は事業者からの電話勧誘で契約していることから、特商法の電話勧誘販売に該当し、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。相談者には、特商法の電話勧誘販売に該当するため、クーリング・オフができることと、クーリング・オフ通知の方法について説明をしました。センターからは事業者に連絡をして、勧誘時にオプションサービスや料金についての説明不足があったことと、今後の電話勧誘は断りたいという相談者の意向を伝えました。後日、相談者から、「事業者から、『クーリング・オフ葉書を確認したので、速やかに処理する』と連絡があった」と報告を受けました。

この他、「アナログ戻し」に関連する相談として、「大手通信会社による電話勧誘だと思っていたのに別の事業者だった」「電話でアナログ回線に戻すと安くなると勧誘を受けて断ったのに、安心電話サポートサービスの契約をしたことになっていた」という相談があります。

このように、「アナログ戻し」の勧誘のほかが、知らないうちに生活サポートなどのオプションサービスの契約や、コンサルタント契約といった詳細が不明な契約を結ばされるケースがあります。また、大手通信会社や関連代理店を名乗っていても、実際は関係のない事業者が勧誘しているケースがあります。

このようなトラブルを避ける為にも勧誘を受けた際には、相手方の事業者名や契約内容をしっかり確認することが大切です。そして、必要のない契約はきっぱり断るようにしましょう。

なお、光回線をアナログ回線に戻すことを希望される場合、手続きを第三者に依頼する必要はありません。検討される場合は、回線事業者（NTT西日本またはNTT東日本）に直接お問い合わせください。

筆者ひとこと

「〇〇代金が安くなる」という電話勧誘を受けても安易に契約せず、契約内容や費用、解約条件等をしっかり確認しましょう。トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

(県消費生活センター)