

【事例7】アナログ回線戻しの勧誘にご注意を！！

～ 固定電話のアナログ回線戻しサポート契約のトラブル～

< 相談内容 >

3か月前、「インターネットを利用しないのであれば、光電話回線をアナログ回線に戻すと固定電話料金が安くなる、工事代はキャッシュバックする、必要な書類を送りたい」と電話があったので、現在契約をしている大手通信業者からの電話だと思い応じた。その後、銀行口座の手続きの書面が送られて来たので、キャッシュバックを受けるために必要なのだらうと思い、必要事項を記入し書面を送り返した。「回線契約変更の手順」という手引書が同封されていたので、それに沿って通信業者にアナログ回線に戻す手続きを依頼すると「光テレビが見られなくなる」と言われ、電話を掛けてきたのは大手通信業者ではないと気付いた。工事を申し込まないことにし、アナログ回線に戻す話は終わったものと思っていた。先日、突然、1万6500円の解約料を請求する書面が届き確認すると、3か月前にアナログ回線戻しの勧誘をした業者と同一であることに気が付いた。契約したつもりはなかったので解約料の支払いに納得がいかない。

(80歳代 男性)

< 助言 >

相談者は、申し込んでいないと思っていましたが、キャッシュバックの口座として伝えた銀行に、相談者に確認してもらったところ、「書類不備で引き落としができなかった」と言われたとのことで、実際には契約となっており、料金未払いのため強制解約になり、解約料が請求されたと思われました。相談者に届いた書面を確認すると1万6500円の内訳は、「有料の1万1000円のアナログ回線戻しのサポート契約の解約料」と、「5500円の電気やガス料金の削減の相談やパソコンやスマートフォンの使い方をサポートする契約の解約料」でした。相談者は認識していませんでしたが、固定電話とは全く関係のない後者の契約を結んでおり、勧誘時に販売目的が隠匿されている可能性があります。また、交付された契約書面には、電話勧誘販売契約の場合に記載すべき必要な記載が不足しており、契約日から日数が経過していますが、2契約ともクーリング・オフの申し出は可能と思われました。相談者に契約解除通知を書いてもらい、消費生活センターから勧誘した業者に問題点を伝えると、書面不備を認め、クーリング・オフを受け入れ、解約料1万6500円の請求は取り下げられました。

光回線を使用しなくなった高齢者宅等に電話や来訪があり、事業者からアナログ回線に戻す契約だと誤認するような勧誘を受けますが、実際は回線の切替えの手続きではありません。回線を切り替える有料のサポートのみが行われ、併せて回線契約とは無関係で、本人が必要としていない月々料金が発生する契約を、十分な説明をされないまま結ばされていたという相談が増えています。

勧誘時に大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘をしているケースがあります。勧誘を受けた際は、事業者名を聞き、どのようなサービスの契約なのかしっかり確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。

アナログ回線に戻す場合は、まずは自分自身で今の光回線の契約内容を確認してください。光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、東日本電信電話株式会社（NTT東日本）に連絡しましょう。手続きは消費者自身で可能です。

アナログ回線戻しに関する参考情報

- ・国民生活センター 「アナログ回線に戻す契約のほずがサポート契約に」
見守り新鮮情報 398号 (2021年7月20日)

<https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen398.pdf>

- ・総務省「光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘に関する注意喚起」(2021年11月1日)

https://www.soumu.go.jp/menu_kyotsuu/important/kinkyu02_000459.html

- ・東日本電信電話会社（NTT東日本）「NTTの名を騙った『アナログ電話への変更契約』を行う事業者に関する注意喚起について」(2021年8月5日)

https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/210805_01.html