

## 相談事例(32)

# 光コラボレーション契約を解約したが、 納得できない事業者対応

「毎月〇〇円安くなる」と勧められ光コラボレーション契約をしたが、実際には高くなっていることに気づいた。解約を申し出たら二重請求され支払ってしまった。担当者が何度も変わり、なかなか返してくれない。

### 相談事例 1

1年前「工事の必要がなく、電話の手続きだけで今より料金が安くなる」という電話勧誘を受け、光コラボレーションの契約をしました。しかし、いざ支払いが始まると申し込んだ覚えのないサービスが付加されていて、実際には前より高くなっていることに気づきました。

何度か問い合わせをしましたが、納得できる答えがなかったので違約金覚悟で解約を申し出ました。ところが最終支払いをコンビニ払いで行ったにもかかわらず、それまでの支払い方法であるクレジットカード払いの請求が止まりません。至急、支払い停止の手続きをして過払い分を返してほしいと言いましたが、コラボ事業者の担当者が何度も変わり、なかなか手続きが進まず困っています。(40代 女性)

## ■相談処理概要

### <相談概要>

相談者は1年前「今より安くなる」と電話で勧められ、内容を理解せぬまま『光コラボレーション』の契約をしました。しかし、利用を始めてみると料金は安くなるどころか逆に高くなり、接客対応にも不満があったため解約することにしました。

支払いはクレジットカード払いにしていたのですが、解約時に最後の請求はコンビニエンスストアでの現金払いになるとのことで支払用紙が送られてきました。ところが現金で清算したにもかかわらず、その後もクレジットカードの引落しが停止しません。カード会社に問い合わせても支払い停止の申し出がないとのことでした。

コラボ事業者は、電話勧誘した社員がその後も担当になる仕組みでしたが、その社員が退職し担当者が二転三転したうえ、こちらでは対応しかねるので電話会社に連絡してほしいといわれていました。

### <処理概要>

コラボ事業者の代表者宛てに書面を送付し、支払い明細を明確にして過払い分は早急に返していただくよう依頼し、その後無事返金されました。

## ■光回線サービスの卸売（光卸し）

平成27年2月1日より、電話会社東日本及び西日本（以下電話会社）が光回線サービスの卸売（光卸し）を開始しました。これにより新規参入を含む多くのコラボ事業者が、卸売を受けた光回線とプロバイダーや携帯電話などを組み合わせた独自のサービスを、さまざまな料金・契約形態で消費者に提供するようになりました。消費者にとっては契約先の選択肢が増えましたが、その一方で、卸売を受けた事業者の勧誘時の説明不足やクレーム対応の悪さなど、相談が増加しています。

「転用」という電話での手続きで、契約相手が電話会社からコラボ事業者へと変わりますが、引き続き電話会社のサービスのみが継続される場合もあります。その場合、請求が電話会社とコラボ事業者の2箇所から来るようになったりといへん複雑です。また、電話会社名を騙って勧誘を行ったため、契約先が変わったことすら認識しないまま契約に至るケースもあり、トラブルが増加しています。さらにこの相談者のように、契約後の対応が悪く当然対応すべきことを電話会社に連絡してほしいと言われ放置されるケースもあるようです。

電話会社ではコラボ事業者の営業活動の適正化に関する指導の強化や、消費者認識が十分でないままの転用手続き防止のための取り組みなど対策を講じていますが、トラブルは増加の一途にあります。電話会社には、さらなる業者指導や消費者へのていねいな情報提供を望みます。

消費者は「安くなる」「お得」という言葉に惑わされがちです。しかし、複雑な契約を内容がわからぬまま了承してしまうことは後々のトラブルの元です。わからない部分があったら理解できるまで説明を求め、納得できないようなら契約をしないという選択肢もあります。

（以上）