消費生活センターだより

第140号
令和8年6月

やめたいのにやめられない！？光回線の解約

【事例】
・あまり使用しなくなったため、自宅の光回線を解約したいが、数年前に契約したため、どこの事業者（プロバイダ）と契約しているか忘れてしまった。契約書面も無くしてしまっており、機器を見ても契約業者は書いていない。毎月料金は引き落とされているが、通帳にはカタカナが並んでいるだけで連絡先がわからない。後日、家族に確認して契約先が判明したが、電話をかけてもつながらず、解約できない。

～アドバイス～
・光回線の料金を支払っている通帳やクレジットカードの利用明細を確認し、会社名をインターネットで検索したり、銀行やクレジットカード会社に請求元の問い合わせをしてみましょう。
・契約先を特定できても、連絡先の電話がつながりにくいことが多いため、時間帯を変えて連絡してみましょう。また、インターネット上でも手続きができる場合があります。
・光回線のトラブルでは「料金が安くなると言われて契約したが、安くならない」、「覚えのないオプションが付いていたため料金が高額になった」などのトラブルも多く発生しています。
・光回線サービスを含む電気通信サービスの契約が成立した時、事業者には、契約内容を明らかにする契約書面の交付が義務づけられています。書面には事業者名、連絡先、解約条件などの重要な事項や、一定の条件により可能な初期契約解除についても説明されています。受け取った書面は大切に保管しておきましょう。
・不安に思った場合やトラブルになった場合には、消費生活センターに相談してください。
問　旭市消費生活センター(☎62-8019)

消費生活相談·多重債務相談　《相談無料·秘密厳守》
旭市消費生活センター　旭市二の2132番地
月曜日～金曜日（平日）　午前9時～正午・午後1時～午後4時
直通電話　0479-62-8019