

# 光回線サービスの乗換えに関するトラブルについて

## 相談事例

利用しているインターネット回線について電話がかかってきたので、契約しているA社だと思った。「料金が安くなる」と勧められたので、A社のプラン変更かと思って話を聞いた。工事也不要で今まで通り使えると言われ、電話で指示されながらA社ホームページで手続をし、表示された番号を伝えた。後から届いた書類でB社と契約になっていることが分かった。B社というのは電話で全く言われなかった。A社からB社に変わるのであれば契約をしなかった。元に戻してほしい。



## ポイント

NTT 東日本及び NTT 西日本が 2015 年 2 月から光アクセス回線サービスの卸売を開始し、「転用」手続により、他社にサービス乗換えが可能となりました。

「契約事業者が変わると分からなかった」「勧誘時に説明されたようには安くならなかった」「複数のオプション契約が付いた高額な契約であると後で分かった」というような事例があります。

また、乗換え後に契約を解除して、元の事業者と再度契約する場合や別の事業者に乗り換える場合、電話番号が変わったり、工事が発生することがあります。

## アドバイス

どの事業者との契約か、事前によく確認しましょう。

安くなると言われても、具体的な契約内容を、事前によく比較しましょう。

途中で解除すると、違約金や切替費用を請求される可能性があるため、事前によく確認しましょう。

## 困ったときは

速やかに京都市消費生活総合センター（電話 075-256-0800）にご相談ください。