平成３０年１月

**<プロバイダ変更は内容を理解したうえで>**

　【相談】事業者から電話があり「プロバイダーを変更すれば料金が安くなる。工事は必要ない。ＮＴＴから転用承諾番号を聞いて教えてもらえれば、後はこちらで手続きする」と勧誘された。意味はよく分からなかったが、しきりに「安くなる」と勧めるので、それならと承諾した。ＮＴＴに番号を聞いた際に「長年ご利用いただきありがとうございました」と言われて変だと思ったが、後になって、ＮＴＴとの契約を終了して別業者と契約する手続きだったと分かった。最初の月はサービス期間で無料と聞いていたのに請求があり、料金を払うのをためらっていたら固定電話を止められてしまった。解約して元のＮＴＴとの契約に戻したい。

　【アドバイス】「光コラボ」などと呼ばれる通信サービスに関するご相談です。これは、ＮＴＴから光回線サービスの卸売りを受けた事業者が、独自のサービスと料金体系を消費者に提供するものです。消費者にとっては選択肢が広がるものですが、契約内容が分かりにくく、「料金が安くなる」といわれたのに契約の状況によってはかえって高くなるなどのトラブルがあります。

　相談者は、業者の指示により自らＮＴＴに転用（＝光コラボへの切り替え）の手続きをしていますが、契約の内容や意味するところはあまり理解しておられませんでした。そのためセンターが間に入り、業者に対して相談者への説明不足を指摘し、解約を求めました。最終的に事業者と相談者の間で合意が成立し、電話番号はそのままで元のＮＴＴとの契約に戻す、ＮＴＴに必要な工事費用は相談者が負担する、解約料は請求しないが未払いの利用料は相談者が支払いに応じる、という条件で解約することができました。

　トラブルを防ぐには、契約の内容と相手方をよく理解して、慎重に検討することが大切です。

　…………………………

　消費者ホットライン＝電話１８８（泣き寝入りはいやや！）