

よこそすか

第 25 号

消費生活レポート

今回の話題 情報通信サービスの「乗り換え」トラブル

近年、消費生活センターには、いわゆる格安スマホの契約やインターネット接続回線の契約に関する「乗り換え」トラブルの相談が増加しています。

また、今年 10 月、NTT 東日本と西日本は「2024 年 1 月以降に電話回線の局内設備の切り替え」を公表していますが、これに便乗した「悪質な販売行為」（例えば、不必要な電話機交換の勧誘など）が行われるおそれがあり、今後も注意が必要です。

格安スマホは、料金だけでなく、より自分の使い方に合ったものを選ぶ

格安スマホのトラブル相談の多くは、格安スマホに乗り換えても、今までどおりのサービスが安く受けられると思っていたのに、実際はサービスの内容が違っていたというものです。

- 修理期間中の代替機の貸し出しサービスが無い
- メールアドレスの提供が無い
- 端末によっては、購入した SIM カードが利用できない
- 販売されている中古端末の中には、その後の利用が制限されるものがある



アドバイス

より自分の使い方に合ったスマホのサービスを選び、かつ、トラブルを防ぐために、次の点を事前に必ず確認しましょう。

- ①現在の利用状況を把握したうえで、利用したい格安スマホ会社が同じサービスを提供しているかどうか。
- ②今まで使っていたスマホを引き続き使う場合は、格安スマホ会社で動作確認が取れているかどうか。
- ③中古端末を購入する場合、「ネットワーク利用制限」対象の端末でないかどうか。
- ④格安スマホ会社の回線を利用するための手続きと、利用開始日

インターネット接続回線の契約は、クーリング・オフ制度の対象外

一般家庭にも多く普及しているインターネット接続回線のサービス。乗り換えを勧誘する事業者の中には、大手通信会社を装う代理店や、料金や付帯サービスなど契約内容の説明が不十分な事業者もいるため、十分な注意が必要です。

具体的には、契約前に「安くなる、速くなる」といいながら、実際は「料金が安くない」「頼んでいないオプションが付いていた」といったトラブルが発生しています。

また、解約に関するトラブルも多く、事業者から「工事済なのでやめると解約料がかかる」「元の事業者に戻しても、電話番号の変更や工事が必要」と言われ、泣き寝入りする場合も少なくありません。



インターネット接続回線などの通信事業の契約は、クーリング・オフ制度（無条件解除）の対象外であるため、乗り換えの契約は慎重に行う必要があります。次の各事項に気をつけ、必要のないサービスであれば、きっぱり断りましょう。

- ①契約の相手は誰か、サービスの提供者はどこか。
- ②今利用しているプロバイダの契約解除が必要か、その際、解除料金がかかるか。
- ③利用料金が本当に安くなるのか、自分の希望どおりのサービス内容か。
- ④乗り換えることで、メールアドレスや電話番号などが変更にならないか。

2024年1月から電話回線を切り替え～NTT東日本・西日本が注意喚起

NTT東日本と西日本は、現在の固定電話網を2024年1月からインターネット技術を使ったIP網の設備に切り替えると公表しました。

今回の切り替え作業は、全てNTT社側が行うもので、あらたな手続きや回線工事、電話機の交換は不要とのこと。

しかし、これに便乗して「古い回線を新しい回線に交換する工事を行う」「アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切り替えが必要」「このあたり一帯で回線の切り替え工事があり、今までの電話が使えなくなる」など、虚偽の説明で販売行為を行う悪質な事業者が横行する可能性があります。

NTT社では、料金請求書に同封したチラシや新聞広告などで注意喚起を行うとのことですが、悪質な事業者は巧妙な手口で利用者を勧誘します。

少しでも怪しいと思ったら、すぐに消費生活センターにご相談ください。

加入電話・INSネットの「固定電話」をご利用のお客さまへ

NTT東日本

重要なお知らせ

- 電話を提供するNTT東日本の局内設備を**2024年1月以降に切替**いたします。
- お客さまがご利用中の電話機等は、**設備切替後もご利用いただけます**。
- 固定電話(通話)のご利用継続には、**切替にともなう手続き等は不要**です。

※2024年1月に、一部のサービスを終了させていただきます。提供終了サービスについては、本チラシ裏面をご確認ください。

手続き 不要	回線工事 不要	機器*の変更 不要
-----------	------------	--------------

*通信用としてご利用いただいている場合。

国内の固定電話への遠距離通話は、ご利用いただきやすい料金に変更となります。

固定電話への通話料金	国内通話 8.5円/3分(税別)(予定)	回線使用料(基本料)	現在と同額(予定) <small>※2017年10月現在</small>
------------	-------------------------	------------	---

「固定電話の設備切替」等に便乗した虚偽の情報に基づく**悪質な販売行為**にご注意ください。

下記のようなセールストークにはご注意ください。

古い回線を新しい回線に交換する工事を行います。	アナログ電話が使えなくなるので、デジタル電話への切替工事が必要になります。	このあたり一帯で回線の切替工事があり、今までの電話機が使えなくなります。
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

お客さま宅内の電話機の交換や回線の切替工事は必要ありません。

■消費生活相談窓口（横須賀市消費生活センター）



- 電話 821-1314（相談専用電話）
- 相談受付時間 月曜日～金曜日 9：00～16：00（祝日、年末年始の休館日は除く）

※ 対象は横須賀市民のみです