

光コラボレーションモデル 不適切な電話勧誘にご注意ください！

NTT東西が光コラボレーションモデル（光回線サービスの卸売）を開始し、「転用」という簡易な手続により、NTT東西からのサービス乗換えが可能となっています。

多くの事業者が「卸売」を利用したサービスを提供する一方、不適切な電話勧誘等により、契約を巡るトラブルが発生しています。

総務省において、光コラボレーションモデルに関して注意すべきポイントや悪質な勧誘の手口をまとめましたので参考にしてください。

ポイント！！

①契約先の事業者が変わります。

NTT東西との契約が解約となり、新たに乗換え先事業者との契約になります。

オプションサービスは、サービスによっては、引き続きNTT東西から提供されます。オプションサービスの扱いは乗換え先の事業者により異なるので、詳細は事業者を確認してください。

②今のプロバイダに契約解除の申込みが必要な場合があります。

プロバイダを解約すると、通常、付与されているメールアドレスは使えなくなり、継続して使うには別途料金が必要です。また、プロバイダの契約解除料（違約金）が発生する場合があります。

③乗換え完了後に解約すると、契約解除料が発生することがあります。

また、NTT東西のサービスに戻したり、更に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。

乗換え先事業者と契約した状態になるので、NTT東西に再度戻るのにも、更に別の事業者に乗り換えるのにも、乗換え先事業者との契約を解除して、新たに別の契約をすることになります。

トラブルにあわないための注意事項

① 転用承諾番号の取得をお願いする勧誘電話にご注意ください。

- NTT東西から、転用や転用承諾番号の取得をお願いすることはありません。NTT関係の連絡を装って、転用承諾番号の取得をお願いする電話には注意してください。
- 転用が完了すると、NTT東西との契約は解約になり、光コラボ事業者との新たな契約になります。
- 一度転用が完了してしまうと、簡単には元に戻せません。高額な費用が発生することもあります。転用前に契約内容や提供条件を十分に確認しましょう。

② 高額な契約解除料(違約金)の請求にご注意ください。

- 「料金が高くなった」などの理由で解約したいと思っても、**高額な契約解除料(違約金)を請求される場合があります。**
- 内容が不明確で**高額な分割払い契約を実質無料として契約させ、解約した場合に残債を一括請求する事業者もいます。**契約内容が分かりづらいたら、電話でそのまま契約せず、書面での説明を求めましょう。

③ 光コラボレーションモデルは必ず料金が安くなるわけではありません。

- **料金が変わらない、又は高くなってしまいう場合もあり得ます。**「安くなる」、「お得になる」といった勧誘を鵜呑みにせず、現在の契約内容や支払い状況を確認しましょう。
- 既に契約してしまった場合でも、**転用完了前までは無償で解約できる場合があります。**不明な点があればすぐに事業者へ連絡しましょう。
- **複数のオプションを付けられて高額な契約となることもあるので、契約内容をよく確認しましょう。**

悪質な電話勧誘の手口(イメージ)

※通常、オペレータが交代しながら、複数回の電話があります。
電話の回数や内容は、事業者や代理店によって異なることがあります。

話法の例

注意すべき点

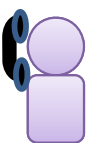
事業者・代理店



1回目の電話

- フレッツ光の件でご連絡です。インターネット料金の改定があり、その適用のご案内です。
- インターネットをやめる予定がなければ、お安くなります。
- NTTの設備は変わらず、工事等は不要です。ご安心ください。
- NTT公式ホームページから手続きが必要です。しっかりとサポートさせていただきます。

- 乗換え先事業者の代理店であることが説明されない
- 現在利用中のサービスのプラン変更であると誤解させるような案内
- 現在の料金を確認することなく、「安くなる」と断定的に案内
- NTT東西の設備を使うことを殊更に強調



2回目の電話

※転用承諾番号の取得を誘導

- 契約期間は3年間で、自動更新です。●●費用として、本来▲万円かかりますが、毎月の料金から引き引くので、実質無料です。
- 3年以内に解約の場合は、契約解除料1万円と、分割払いの残債「△△百円×残月数分」がかかります。

- 内容の不明確な分割払い契約を結ばせ、何のための経費か説明しない(複雑な料金を早口で簡単に説明するのみ)
⇒ 分割払い契約の期間内に解約の場合、残債を請求

- NTT公式ホームページから「割引番号」を取得していただけます。検索サイトで「NTT 転用」と入力してください。
- 一番下までスクロールして、よろしければ、「同意する」にチェックを入れて次に進んでください。
- E(またはW)で始まる12桁の番号を教えてください。

NTT関連の手続かな...

NTT東西の
転用承諾番号
取得用ページ

言われるがまま
契約者情報を入力

利用者

- 「転用」や「転用承諾番号」について説明を行わず、または虚偽の説明を行い、契約者情報の入力を誘導
- 転用承諾番号取得用ページの注意事項を読み飛ばさせる



確認の電話

- 初期設定のサポートとして、本来有料のオプションを2ヶ月無料でお付けしています。

- オプションの内容を十分に説明することなく、強引に加入させる

※確認の電話は自動音声の場合もあり。

- 契約内容が確認されるが、1回目、2回目の電話の内容と食い違いがあることもある
- オプションについて十分な確認がされない

契約先が変更される