

2024年12月26日

〒108-0075 東京都港区港南 1-7-1

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

渉外部 消費者センター窓口 御中 【管理No.23845351】

NURO 光回線申込トラブルに関する通知



前略

標題の件、品川区消費者センター■■■■氏からの連絡を受け、以下のとおり通知します。

通知内容

1. NURO 光回線申込詳細： 3
2. 湯澤が申し込んだ NURO 光サービスの申し込みキャンセル要件及び対応は不当である。(争点1.) 3

3. NURO は規約に基づきと回答している契約の履行課程における NURO の対応は 不適切である。(争点 2.)	4
4. 湯澤は NURO が主張する不適切な対応下で「遅くとも 3 週間以上」待ったが、 NURO が規約に基づきと主張する契約は履行されず、新たな問題が発生した。(争点 3.)	6
5. 湯澤からの要求事項及び達成基準：	7

1. NURO 光回線申込詳細：

客番号：ユーザーID；XXXXXXXXXX 契約番号；nuro241084824243

サービス名称：プラン；NURO 光 for マンション 2 ギガ(3 年契約)

別紙：NURO 光 申込後経緯 2024 年 12 月 26 日現在

別紙：申込完了「お申し込み内容」

2. 湯澤が申し込んだ NURO 光サービスの申し込みキャンセル要件及び対応は不当である。(争点 1.)

別紙「申込完了「お申し込み内容」」のとおり、

① 選択コース

NURO 光 for マンション 2 ギガ(3 年契約)

NURO 光 でんわ One Type

現在利用中の電話番号を継続利用する (03-5719-6311)

を別紙「NURO 光 申込後経緯 2024 年 12 月 26 日現在」(以下「経緯」)のとおり、10 月 4 日に貴社 Web サイトより湯澤が申し込んだ。

NURO 光 (以下「NURO」) は経緯「10 月 4 日(金)12:52」のとおり、受け付け、経緯「10 月 8 日(金)13:02」のとおり、11 月 5 日工事決定を湯澤へ案内し、経緯「1 月 5 日(火)10:52」に「番号ポータビリティ手続き完了、約 1-2 週間程度で利用開始連絡する」旨の案内、及び「NURO 光 for マンションの回線工事が完

了し、ご利用可能となった」旨の案内があった。」

しかし、経緯「11月5日 12:02」のとおり、工事は完了しておらず、この件を伝えるのに経緯「11月5日 16:31」及び経緯「11月5日(火)10:52」の11月5日(火)16:38のSMSの間、**湯澤は時間を費やした。**

湯澤は申込後、①選択コース NURO 光 for マンション 2 ギガ(3年契約)及び「NURO 光でんわ One Type」が11月5日工事以降使用できると認識していたが、経緯「11月5日(火)10:52」のとおり、要件：申し込みをキャンセル

<https://support.nuro.jp/faqsupport/nuro/web/knowledge6961.html>

「宅内工事日、屋外工事、同日工事日の3日以上前までにお手続きをおこなってください。」とした期限は湯澤が実態を把握する以前に設定されており不当であり、その後の対応も不当でる。

3. NURO は規約に基づきと回答している契約の履行課程における NURO の対応は不適切である。(争点2.)

NURO は経緯「11月5日 12:50、13:03」のとおり、

- (1) 「AI は短く見てどのくらいかかるかの期間」←約 1~2 週間
- (2) 「窓口では NURO 光開通から 1~3 週間程度で案内」、「NURO 光電話利用開始はメールもしくは SMS で案内する」

と規約に基づくと主張しているが「約 1~2 週間」から「NURO 光開通から 1~3 週間程度」にその期限を一方的に延長した。

湯澤は経緯「11 月 5 日 13:32」のとおり、

(1) 当方は開通していないが、開通及び番号ポータビリティ手続きに着手したと理解して良いか？

(2) 遅くとも 3 週間後、11 月 16 日までの番号ポータビリティに NURO の設備に切り替えとの理解で良いか？

(3) 前項(2)の完了日に共用部の工事及び ZXHK F660P の設置工事を手配ください。

と問いかけ、依頼した。しかし、

経緯「11 月 5 日 16:31」でも、

✓ NURO 光 でんわ One Type はインターネット回線と同時に開通するサービスではなく、インターネット回線開通後に初めて開通に向けた工事を進めるサービスであるのご案内しております。

✓ 同時開通とならない点に関してはご希望にそいかねる内容となり恐縮ではございますが、本日から 1~3 週間程度での開通となる見込みとなります。

と繰り返すのみで、湯澤の問いかけ、依頼への回答ではなかった。

4. 湯澤は NURO が主張する不適切な対応下で「遅くとも 3 週間以上」待ったが、NURO が規約に基づきと主張する契約は履行されず、新たな問題が発生した。(争点 3.)

経緯「12 月 16 日 11:03」のとおり、湯澤が経緯「11 月 5 日 13:32」で問いかけ、依頼して以降、何ら連絡してくることは無かったが、新たな問題が見つかり、

(1) 「[11 月 5 日\(火\)10:52 NURO より利用開始連絡](#)」が来ることになっていたが進展なし。

(2) 11 月使用料、¥3,300-がクレジットカード支払いの表記。

(3) 光回線及び電話回線はいつ開通するか？

(4) 申込後、何ら進展していないのに使用料が発生するか？

のとおり、問いかけた。

しかし、その対応は 11 月使用料の新たな問題を加えた不適切な対応に終始し、湯

澤は経緯「10 月 4 日」の申込依頼、経緯「12 月 26 日 18:27-18:34」の約 3 か月

間、最大限の誠意をもって対応したが、

- (1) NURO 光のインターネット回線及び光電話の以降の用途が全く立たない事。
 - (2) 年末年始を挟み 1 月末が既存インターネット回線及び光電話の契約更新期限である事。
 - (3) NURO 光の申込、契約手続き開始以来、ハレ大崎共用部及び 401 号室内設備に何ら変更が発生していない事
- から、NURO 光との契約遂行を諦めた。

5. 湯澤からの要求事項及び達成基準：

- (1) NURO の責任・権限者が前項各項を確認後、双方合意の上、前項 1. の「契約番号；nuro241084824243」を破棄し、NURO が行った全ての社外手続きも全て破棄し、湯澤が引き続きインターネット回線及び光電話の使用に支障がないことを確認し湯澤へその確認内容を報告する事。
- (2) 前項 1. で湯澤が登録したクレジットカード支払いを全て停止する事。支払停止期日が経過し支払済みになった場合は、既に支払ったクレジットカードの全支払金額を同クレジットカードで返金手続きをする事。クレジットカードの返金手続きが出来ない場合は、その旨を湯澤のメール XXXXXXXXXX へ送信し、その返信メール記載の銀行口座へ振込手数料は元払いにて返金手続きする事。

- (3) NURO は別紙経緯の期間における NURO の不適切な対応に対する、湯澤の時間的損失、及びその精神的苦痛に対する、金銭的賠償を提示し、湯澤と合意の上、湯澤へ支払う事。
- (4) 前項全てが完了後、湯澤が保管している NURO 所有の ONU を NURO が指定する住所へヤマト運輸の着払い便で湯澤が返送する事。
- (5) 今後の全てのコミュニケーションは湯澤のメール [REDACTED] 及び同湯澤への NURO から発信のメールアドレスとし、お互いに受領したメールを「全員に返信」で送受信し、その履歴がメール内で分かるようにして、コミュニケーションを執る事。又、発信者及び cc:の者の肩書、責任と権限を明確にする事。
- (6) 以上、前各項が湯澤の要求事項であるが、NURO が受け入れられない箇所があれば引き続き交渉の上、合意できなければ、遺憾ながら法的判断を求めるしかないと考える。

草々