**株式会社〇**

**カスタマーサポートご担当者様**

**インターネット回線サービス契約に関するサービス不備について**

**拝啓　貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。**

**平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、○月○日に契約を締結し、貴社のインターネット回線サービスの提供を受けておりますが、開通後より度重なる接続不良や通信速度の著しい低下が発生しております。**

**契約時には「最大速度100Mbpsの安定した回線」「24時間365日サポート体制」のご説明を受け、日常業務や家庭利用に期待をしておりました。**

**しかし、実際には夜間・週末を中心に回線速度が大幅に低下し、ビデオ会議や動画閲覧にも支障をきたしております。さらに、サポート窓口へ複数回問い合わせたにもかかわらず、回答は「調査中」「混雑による一時的な不具合」との説明のみで、根本的な改善策や再発防止への対応が一向に示されておりません。**

**この状況では契約内容の履行とは言い難く、日常生活や業務に深刻な不利益を被っております。**

**つきましては、これまでの不具合内容への原因調査および具体的な改善策、今後のサービス品質向上の方針について、文書をもって速やかにご説明くださいますよう強くお願い申し上げます。**

**また、今後も改善が見られない場合には契約内容の見直しや、相応の補償措置も検討せざるを得ません。**

**これまで貴社のサービスに信頼を寄せてまいりましたが、今回の件につきましては誠意あるご対応を期待しております。**

**まずは本件書面をもちまして厳重な抗議と速やかな対策要求まで申し上げます。**

**敬具**

**令和〇年〇月〇日**

**住所：**

**電話番号：**

**メール：**

**〇 〇**