

ISPにおける苦情相談処理体制及び 期間拘束契約について

2014年9月11日

一般社団法人日本インターネットプロバイダ協会
(JAIPA)
消費者問題対応WG

- 当協会には、月に数件程度の苦情相談が主に全国の消費者相談センターから寄せられます。会員であれば事業者ヒアリングを実施し、また必要に応じ電話をかけてきた消費者相談センターを通じ利用者に対し、助言は行いますが、事業者との間のあっせんなどは行っていません。
- これまでも国民生活センター殿や全国の消費者相談センター殿とも連携し、苦情相談の事例共有から会員企業への情報共有と対策検討、各会員企業への啓蒙活動および対策の実施をしています。
- 苦情相談の内容によっては対応が難しい相談内容もあります。
 - ⇒上位レイヤーの検索サービス等に関する問い合わせに関する内容・・・
 - ⇒当協会会員以外の苦情相談に関する内容・・・
- 国民生活センター殿と連携して詳細な問い合わせ状況を受けながら、実態調査を実施し分析することから開始してはと考えます。

■ 当協会へのISP事業者の加盟状況

⇒当協会の調べでは、日本には約1,300のISPが事業を行っているものの、当協会に加盟しているISPは約100社程度にとどまります。

■ 以前より実施している当協会と消費者団体等の情報交換においても、非会員の事業者が悪質な営業活動を行っている例があげられています。（遠隔操作等）

⇒当協会では、悪質な営業活動を行っている（非会員を含む）事業者に対し、問題となっている活動の是正を要請するなどの改善に努めておりますが、全ての事業者が要請を受け入れている状況ではありません。

■ PIO-NETデータに基づいても、インターネット関連では、非会員事業者についての問合せが多くを占めています。

インターネット接続回線 (ISP) 問い合わせの状況

構成員限り

- インターネットに関する苦情相談内容は幅広いと想定されるため、求められる知見/ノウハウを明らかにし、苦情相談窓口として真に機能する体制をつくるためには検証が必要と考えます。
- ブロードバンドアクセス回線、ISP、電話、インターネットの上位レイヤーサービス等のそれぞれの役務提供者が一体となった窓口が望ましいと考えます。
(特定の通信ができない、海外の動画配信サービスが見られない、特定のサイト表示が遅い、というような、業界団体では解決できない苦情が多数存在します)

苦情・相談処理体制について

通信4団体においても、業界団体の規模は大きく異なるため、単一の業界団体による相談体制には困難な場合もあります。

	日本ケーブルテレビ連盟	JAIPA (当協会)	テレコム サービス協会	電気通信事業者協会※
予算規模	約16億8千万円*1	約3,700万円*3	約6,400万円	1億39百万円
事務所 スタッフ数	37人*2	3人（非常勤含）	7名（非常勤含）	8人
会員数	521社*2	160社	228社	56社
事業者 加入率	ほとんどのCATV 事業者が入会*2	大手・中小の 一部事業者*4	通信事業者等 ICT企業が中心	
その他	アクセス回線、 ISP、映像、地デ ジ等含めてワン ストップで提供 している	インターネット に関する、 ありとあらゆる 質問が来る	法人向け事業 者が多い	回線設備を所 有する事業者 （旧1種事業 者）

- *1 公開されている2013年度収支予算書から事業活動収入の合計
- *2 本WG第9回会合における日本ケーブルテレビ連盟のプレゼンより
- *3 公開されている収支報告書にある2013年度実績
- *4 当協会調べでは、ISPは全国に1,300社以上が存在する。

※ユニバーサルサービス
支援機関を除く

第三者機関を作るなら、運営主体としては行政型が望ましい

- 事業者団体の負担を前提とすると、現状では業界団体非加盟事業者の苦情対応への費用負担で不公平となります。すべての事業者の加入を義務付ける仕組みが必要です。
- 約1万6千社ある届出事業者すべてを対象とした、苦情件数等も反映した、合理的かつ公平な分担方法の検討が必要です。
- 現在の事業者団体は、事業者に加入を強制することが難しく、また加入事業者が対応に応じない場合があります。

■更新月のプッシュ型通知について：

実施しているISPと実施していないISPがあります。
当協会として利用者の立場に立てば検討することが望ましいと考えます。

■期間拘束付契約に自動更新がセットとなっていることについて：

期間拘束・自動更新付契約もありますが、最低利用期間として期間拘束は当初のみで（例2年間）、更新後は期間拘束がないISP契約もあります。

■契約解除料（違約金）の設定について：

違約金の金額はISPにより異なります。（2,400円～1万円）

違約金は割引率に比例して設定しています。

（例「ぷらら光メイト with フレッツ」）

違約金：10,000円／割引：初月1,080円＋540円×23カ月

（NTT東日本エリアのホームタイプの場合、税込）

通常、期間拘束型か期間拘束なしの契約を選択でき、多様な選択肢を利用者に提供できており、現状で問題ないと考えます。

■更新月が1カ月単位で日割りではないことについて：

ISPは開通月の月額料金は無料が多く、月単位で契約しているため通常、日割りにはしていません。

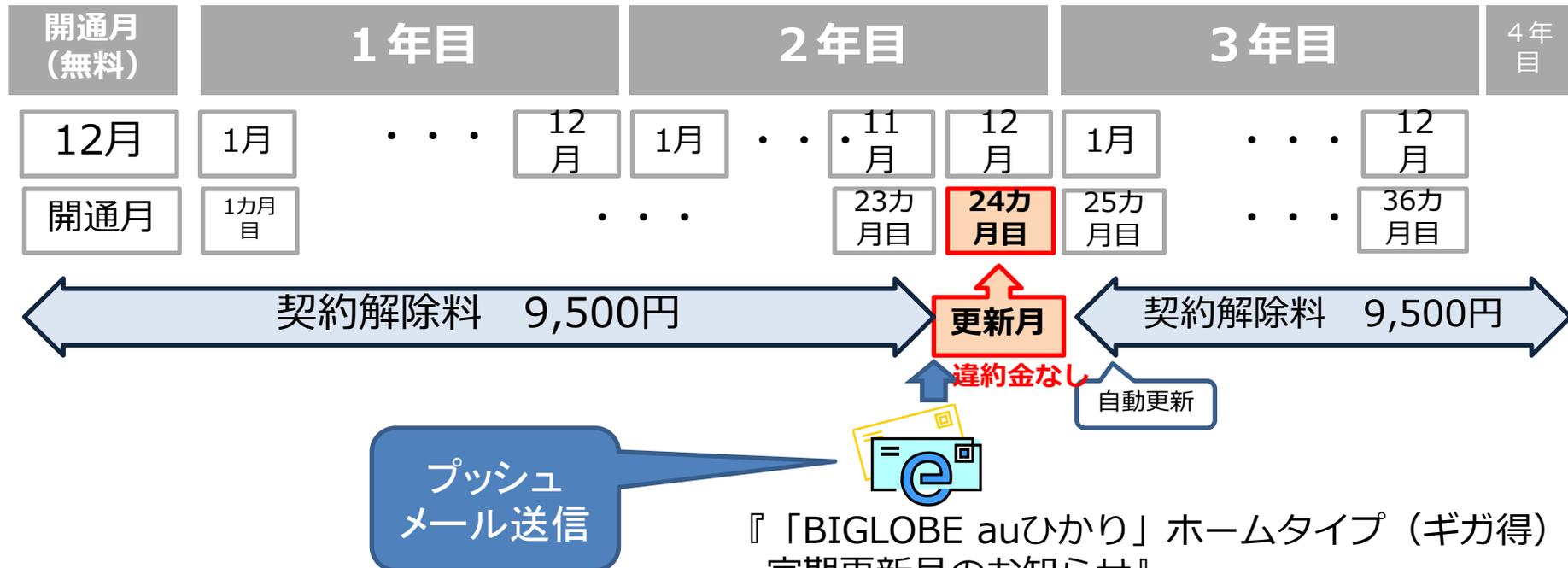
期間拘束契約に係る取組事例

「BIGLOBE光 auひかり」ホームタイプ（ギガ得）の場合

定期利用期間：開通月の翌月を1カ月目として24カ月目まで、以降24カ月ごとに定期利用期間が自動的に更新。24カ月目が更新月で契約解除料なし。

更新月通知：契約更新月の月初に連絡先メールアドレスへ「定期更新月のお知らせ」を送信

【12月開通の場合】※金額は税別



『「BIGLOBE auひかり」ホームタイプ（ギガ得）定期更新月のお知らせ』

- ・ 契約情報（契約コース、契約更新月、契約解除料）
- ・ 他コースへの変更手続き、退会/解約手続き

自主的な解約やクーリングオフに関する取組状況

- ◆ 当協会の主要事業者は、工事前においてプロバイダ契約の自主的な解約に無償で対応しています。(電気通信サービス向上推進協議会「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準(8条)」)

クーリングオフ導入についての考え方

下線部分を今回追加

当協会の意見：

電気通信サービスにおけるクーリングオフの導入は、訪問販売と電話勧誘販売についてはやむを得ないと考えます。

ただし起算は契約時とし、サービスと端末を分離し、サービスについてのみ適用し、かつクーリングオフまでに既に利用した分の通信費については利用者が負担することを条件として導入することを提案します。(できれば、申し込み手数料、事務登録手数料などの名目でいただいているSIM代実費についても利用者に負担いただければ助かります。)

理由：

- ・ 販売購入形態別の苦情・相談は、電話勧誘、訪問販売が全体の約8割*
- ・ 契約・利用スタート毎の苦情・相談分析では、勧誘時から契約時のトラブルが多数である

*消費生活相談情報の実態(光ファイバーのケース) 出典:ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG(第2回) 資料2-1 PIO-NETに登録された消費生活相談情報の傾向分析((株)野村総合研究所)