

H27年法改正による消費者保護ルールの導入を受けた当協会における施行状況及びその効果

ISPがH27年法改正の対応にあたり取り組んだこと

JAIPAでは、本年10月30日から11月6日にかけて、上記についての現状を調査するため、会員に対するヒアリングをアンケート形式で実施し、大手主要ISP及び地域主要ISP計18社からの回答を得ました。以下、本ヒアリングの結果に基づいて現在の状況を報告します。

2018年11月15日
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

日本インターネットプロバイダー協会の概要



<設立>

- 1996年 地域プロバイダー全国会議開催
- 1997年 日本地域プロバイダー協会設立
- 1999年 任意団体として設立
- 2000年 社団法人認可（総務省所管）
- 2013年 一般社団法人化

<会員>

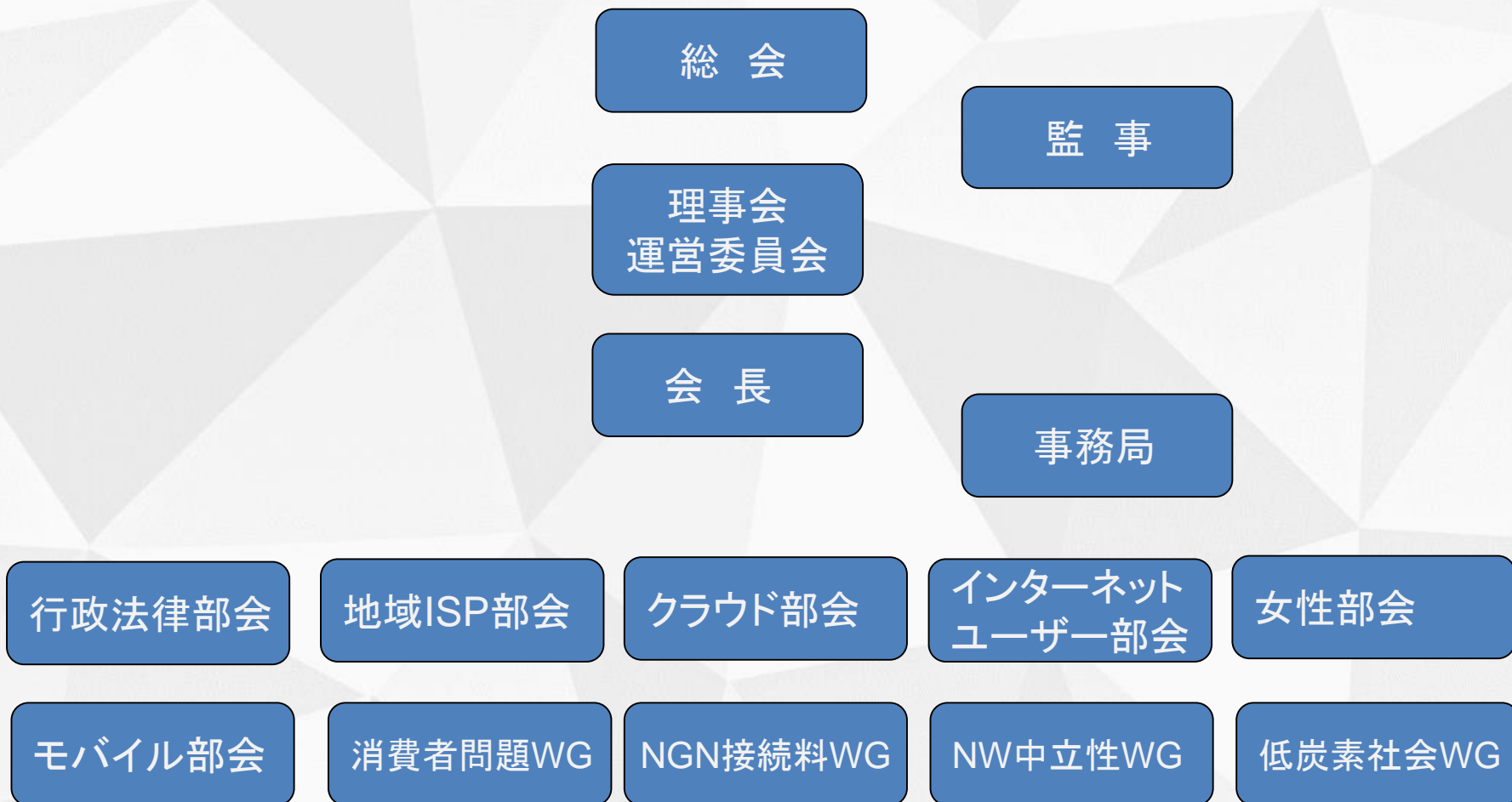
ISP事業者／クラウド・ホスティング
事業者／インターネットサービス事業者
その他情報通信関連事業者
会員数 150社
(うち約110社がISPサービスを提供)
(法人向けサービスを含む)
(会員は日本のインターネット利用者数の
約70%*をカバー)

*2016年 当協会調査

<事業内容>

- 1.ISP事業者相互の情報交換情報共有
- 2.ISP事業者の専門的知識の向上
- 3.ISP事業の運営に関する相談、助言及び
インキュベーション支援
- 4.ISP事業全体としての意見、要望及び提
言の取りまとめ
- 5.インターネット関連事業分野の内外の
関係機関との連携、調整
- 6.インターネット関連事業分野の情報通
信技術の研究開発、市場、制度等の調査
研究
- 7.インターネット利用者の情報リテラ
シーの向上
- 8.インターネット利用に関する啓蒙、広
報及び資料の発行

日本インターネットプロバイダー協会の組織



説明義務（適合性の原則）について

どの会社も説明の強化を実施しています。

- 代理店の販売の全てをシステムで顧客に再度確認する機能を実現
- 電話勧誘の場合、代理店に対し「必須確認項目チェックシート」を制定し確実に説明するように指導するとともに、セールスマニュアルも電話勧誘を中心とした説明項目と内容の解説を「トーク編」として別冊化し、研修に活用。
- 勧奨後に、説明内容を記載した「契約確認書」を代理店から送付
- 代理店および事業者への問い合わせの一括窓口として、「代理店入会相談窓口」を設定して、勧奨時にご案内するとともに、契約確認書の問い合わせ先に記載。
- 高齢者（70歳以上）親族の方へ契約内容の説明及び契約のご了承を得る。
- 代理店向けガイドライン改定と再周知の徹底。定期監査によるチェックを実施。

契約書面の見直し

法律の施行に伴い、契約書面の内容をガイドラインに準拠して見直したところが多くあります。

電子交付を試行
中、無回答

従来からすでに
ガイドラインに
準拠済み

従来からの契約
書面は特に変更
していない
11%

新たに契約書面
を発行するよう
にした
17%

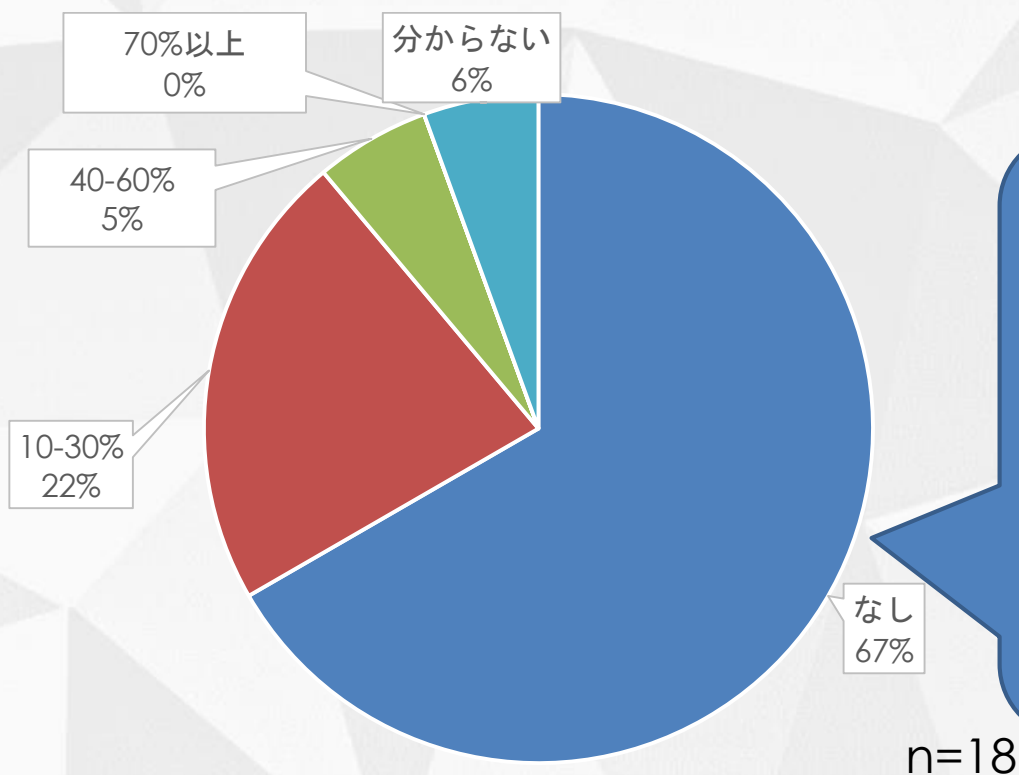
その他
22%

従来からの契約
書面を見直し
50%

n=18

契約書面の電子交付の割合

全体としての電子交付の割合はまだ低い状況ですが、一部サービスやオプションなどではほとんどが電子交付を実施というものもあります。



ガイドラインではデフォルトの電子交付は認められていませんので、一旦すべて書面交付となりました。その後、徐々に電子交付が増えてきています。

初期契約解除ルールを開始で、特に取り組んだこと

初期契約解除には各社とも積極的に取り組んでいます。

- 初期契約解除ルールに則った書面交付、受付スキームを構築。
- サービス申込書、重要事項説明書内等への記載及び、開通案内、登録内容通知書内への記載している。
- 郵送での初期契約解除の対応に加えて、電話での初期契約解除の対応を行った。
- 説明書面、契約書面への追記。説明時における説明の徹底。
(チェックシート等への追加)
- 専門の初期契約解除センターを設置し、お電話での問い合わせも含め一元的に対応を実施している。

勧誘拒絶者に対する再勧誘の禁止で、特に取り組んだこと

再勧誘の禁止には従来から取り組んでいたところも多いのですが、体制などを強化していることが伺えます。

- 勧誘拒否者のリストを作成して管理し、再勧誘をしないようにしている
- 勧誘者のデータベースを作成して、再勧誘しないよう利用。また、勧誘時期も分かるようにし、短期間での再勧誘にならないようにしている。
- 法改正以前より、申し出があった場合、システムにて勧誘対象から除外、再勧誘が発生しないよう、管理している。
- 勧誘継続行為禁止のシステムを構築し対応を行った。
- 非勧奨希望者のデータ蓄積および非勧奨希望者を除くクリーニングシステムを新たに構築。当システム利用ルールなどを取り決め、代理店に対しルールの遵守を徹底している。

代理店への指導等の措置で、法改正後特に取り組んだこと

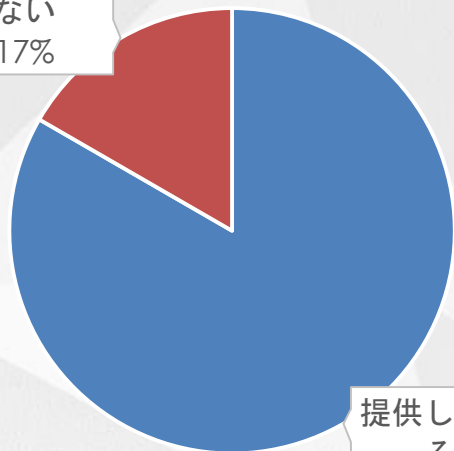
多くの事業者で代理店管理を強化したことが伺えます。一方、代理店を用いていない事業者も特に中小事業者で見られます。

- 法令に適合した（代理店）マニュアルの改訂を実施。法改正以前より取り組んでいるが、法改正後のレギュレーションの遵守状況を監視するため、コール音声ログのランダムモニタリングを行い、随時指導。
- 代理店マニュアルの作成、新規代理店の基準の強化、代理店への契約解除基準やペナルティの強化を行った。
- ヘルプネットで最新のマニュアルを公開し、指導に当たっている。
- 法規定・ガイドライン規定に基づき、業務マニュアルや研修、監査実施内容等スキームを見直し、合わせて代理店契約条項に反映。

光卸サービスの提供状況、販促活動展開状況

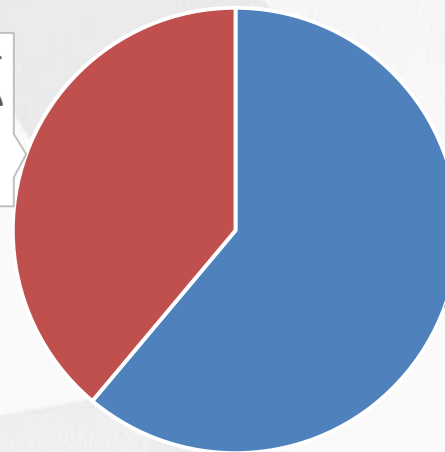
光卸サービスはほとんどのところが提供し、そのうち約6割が販促活動を展開しています。

提供して
いない
17%



提供して
いる
83%

販促活動を
展開して
いない
39%

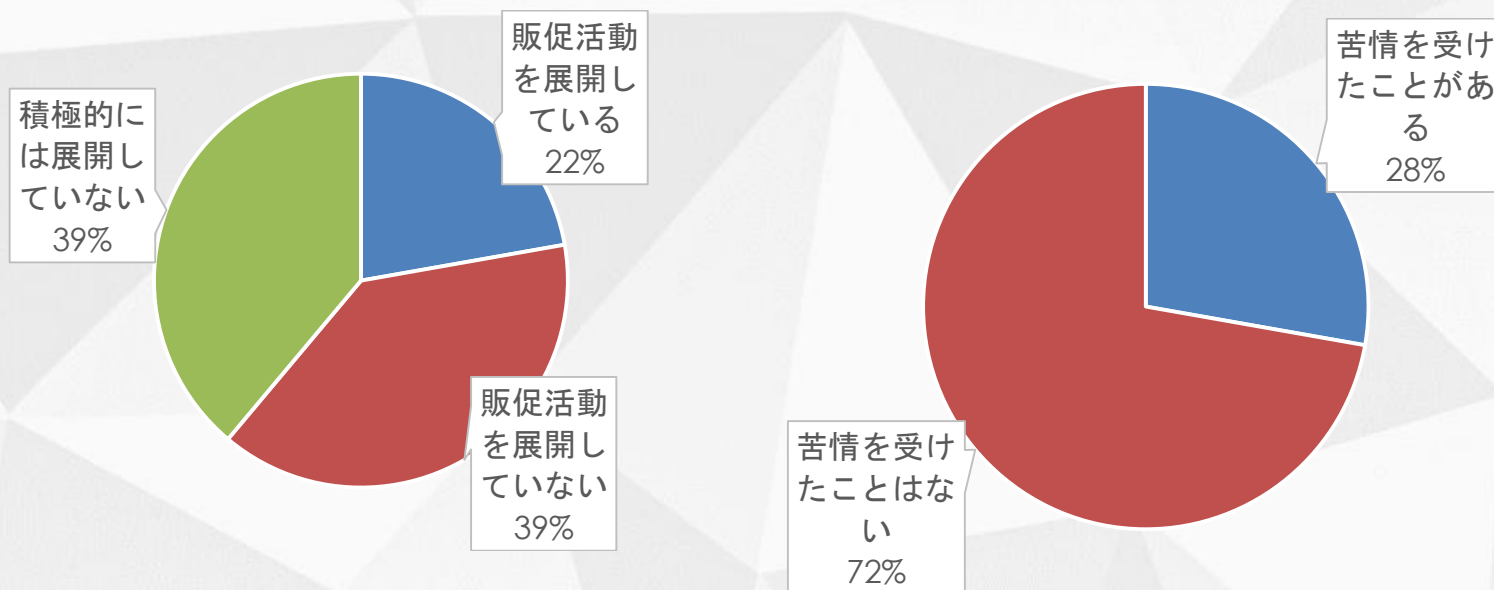


販促活動を
展開して
いる
61%

n=18

分離型ISPサービスの販促活動状況、苦情受付状況

分離型ISPサービスを積極的に展開しているところは少数です。ただし、各社が提供するドコモ光向けのISPサービスは、ISPとしては分離型に分類されます。



n=18

苦情の中身には、勧誘ではなく、既会員からの速度についてのものが含まれます。

分離型ISPサービスの苦情への対応

- 平成29年度モニタリングの評価・総括におきまして、分離型ISPサービスについては前年度比11.9%の増となったことから、「（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、会員事業者に対して、電話勧誘適正化推進のため、苦情等傾向分析結果等の情報を共有し、注意喚起を図るとともに、各事業者及び同協会においては、消費者保護の充実のための取組の強化が求められる。」とされました。
- これに関し、総務省様から本年7月23日に当協会宛に上記を踏まえた対応についての要請文書が発出されました。
- 当協会では会員に対してヒアリングを行いました。分離型はそもそも販促していないので、新規獲得による苦情はほとんどない、という回答が大半でした。（会員外の事業者による勧誘活動の可能性はあります。）
- 分離型ISPサービスに対する苦情として分類されたものの多くFTTHサービスの光コラボの転用テレマに関わると推測されるため、FVNO委員会宛に苦情の改善にむけ連携した対処を申し入れます。
- 具体的にはFVNO委員会で作成している「NGトークの手引き」に、ISPについての不適切な勧誘についても一項目を入れることを要請します。
- 今回アンケート結果から、多くの分離型ISPでは勧誘行為を行っていないことから、電話勧誘の苦情の起因となる可能性は少ないと考えます。

ISPにおける苦情への対応（一般）

- 通常、苦情の多くはサポートセンターに電話の形で入ります。
- 苦情は、カスタマーサポート部門、営業部門などにフィードバックされ、分析して全社に共有され、改善策に活かしています。
- 苦情の多い代理店への指導や契約解除などにも役立てています。

他社の不正な勧誘への対応

他社による不正な勧誘活動につきましてはJAIPA会員で事象を共有し、以下のような対応を実施しています。

- 各社のカスタマーサポートへのお客様の苦情の調査（事業者共通の課題か）
- 各社で連携して、サポートページへの注意喚起掲載
- 不正な勧誘活動を行った事業者への働きかけ
- 不正な勧誘活動を行った代理店の共有

当協会のその他の消費者関連の取組



1. 主な団体内周知活動

2016年11月 ISP&クラウド事業者の集いin富山

「電気通信事業法改正による事業者の対応状況とそれぞれの事例解説」

JAIPA インターネットユーザー部会 運営メンバー

2017年7月 沖縄ICTフォーラム2017in宮古島

「電気通信事業法改正から事業者が気をつけるべき大切な事」

森弁護士、総務省様

2018年3月 ISP&クラウド事業者の集いin下関

「電気通信サービス分野における消費者保護の取組」 総務省様

2018年10月 ISP&クラウド事業者の集いin京都

「電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について」 総務省様

2. 各社での情報共有、各社での対応

- ・会員事業者による消費者保護に関する改善事例の共有(随時)
- ・「荷物代行」アルバイトに関する情報共有・各社でのサポートページ等での注意喚起 (2016年7月)
- ・行政指導事例の共有とその改善策について共有・議論(2017年11月)
- ・悪質な乗換勧誘についての情報共有・各社の対策検討(2018年7月～)

当協会のその他の消費者関連の取組（続）



3. 消費者団体との連携

1) NACS(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会)

ICT活用研究会との勉強会・意見交換

2016年9月 「各社の契約書面の記載内容について」勉強会および意見交換

2018年3月 「MVNOについて」勉強会および意見交換

2) 全国消費生活相談員協会様、国民生活センター様、東京都消費生活総合センター様での講演活動

「MVNOについて(～MNO(携帯電話会社)とMVNOの違い～)」

- ・東京都消費生活総合センター 5月9日(水) 8名参加
- ・国民生活センター 5月17日(木) 40名参加
- ・全国消費生活相談員協会関東支部 群馬 7月21日(土) 35名参加
- ・全国消費生活相談員協会関東支部 静岡 9月29日(土) 38名参加
- ・全国消費生活相談員協会関東支部 東京 11月4日(日) 70名参加