

JAIPAにおける対応状況

2019年2月1日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

前回モニタリング定期会合における指摘事項

前回資料5-11 P17から抜粋

【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ、約12%増加している。平成28年度第4四半期、平成29年度上半期は、それぞれ前年同期比で、減少していたが、平成29年度下半期に増加に転じているところであり、特に留意していく必要がある。
 2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を引き続き実施するとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要であるが、各事業者においては、上記 1. を踏まえ、本会合の苦情等傾向分析結果を参照するとともに、自らに寄せられる苦情相談の内容を適切に把握、分析し、適切に対応していくことが、特に必要と考えられる。また、特に、電話勧誘についての苦情相談の割合が多く、また、高齢者からの苦情相談が相対的に高い割合になっている。これらの点を踏まえて取り組んでいく必要がある。
- (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。

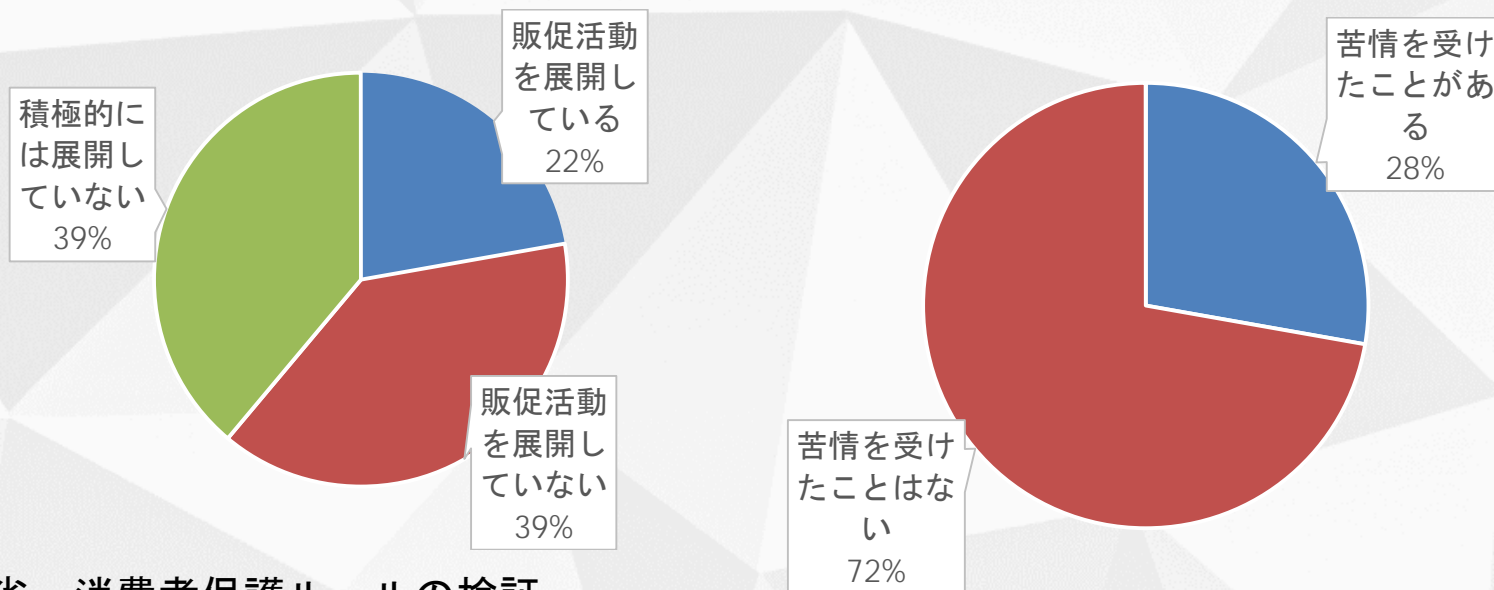
分離型ISPサービスの苦情への対応

- 総務省より平成30年7月23日に当協会宛に前回モニタリング定期会合での指摘事項を踏まえた対応についての要請文書を受領しました。
- 当協会では翌日、会員に対して情報共有と注意喚起を実施するとともに、同8月2日に会員に対しヒアリングを、同10月にアンケートを実施しました。また、部会の場などにおきましても情報交換を行いました。
- その結果、次のページにありますように、昨今分離型ISPサービスは各社とも販促活動を行っておらず、新規獲得による苦情はほとんどない、ということが判明しました。（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は、FTTHサービスの光コラボの転用テレマーケティング（電話勧誘）に関わると推測されるため、FVNO委員会宛に苦情の改善に向け連携した対処を申し入れました。
- 具体的にはFVNO委員会で作成している「重要事項説明項目とトークの手引き」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した。
- 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。
- また、苦情の多かった事業者については、非公開の場で事案の共有が行われております。

分離型ISPサービスの販促活動状況、苦情受付状況

当協会が2018年10月に実施した会員向けアンケートの結果より

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。



総務省 消費者保護ルールの検証
に関するWG・第4回（平成30年11
月26日）で当協会が公表した資料
から抜粋

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。