

JAIPAにおける対応状況

2020年2月4日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

令和元年度モニタリング（第7回）指摘事項



■改善・検討事項

苦情相談の総件数（推定）は、平成30年度は、前年度に比べ減少（約32%）している。各事業者及び関係事業者団体においては、自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。分離型ISPサービスは、FTTHサービスとのセットで契約されることが多いと考えられることから、（一社）日本インターネットプロバイダ協会においては、必要に応じ、（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会等とも連携し、苦情の削減に向けた取り組みを強化することが期待される。

■改善・検討事項に対する対応

□ 分離型ISPの苦情対応

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、テレコムサービス協会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、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て頂きました。

□ 光コラボレーション事業者変更への対応

7月開始の事業者変更に伴う苦情相談の増加も予想されたため、7月には事業者変更に伴う課題や各社の対応状況を取りまとめ、当協会内で共有するとともに、総務省様、消費者団体様にもご説明しています。（次ページ以降でご説明いたします）

光コラボレーション事業者変更への対応

光コラボレーション事業者間での事業者変更が2019年7月より開始された。事業者変更は光コラボレーション事業者が多数存在し、それぞれのサービス形態が様々であること等によるトラブル発生などを懸念し、以下の活動を展開

(1) 会員相互間の情報共有

- ①事業者変更に対する会員事業者の対応についてアンケート調査を実施
- ②「ISP&クラウド事業者の集い（2019年9月）」での情報共有
- ③テレコムサービス協会FVNO委員会作成の「重要事項説明のポイントとトーク集」・「図解リーフレット」を活用した対応方法の改善検討

(2) 総務省・消費者団体等と連携した改善活動

- ①総務省（消費者行政第一課）との連携
 - ✓ トラブルとなりやすい事項についての意見交換（2019年7月）
 - ✓ 会員アンケート結果についての説明（2019年8月）
- ②消費者団体との情報交換
 - ✓ 日本消費生活・アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（2019年8月）
 - ✓ 東京都消費生活総合センター（2019年8月）

(参考) 会員相互間の情報共有

■ 事業者変更に対する会員事業者の対応についてアンケート調査を実施

- (1) 実施目的 : 事業者間で共有し円滑対応の参考とするとともに、
総務省や消費者団体等との連携した改善活動に利用
- (2) 実施時期 : 2019年6月25日～7月5日
- (3) 回答数 : 18社、22サービス (市場シェア8割超 (推定))
- (4) 主なアンケート項目 :
 - ① 事業者変更承諾番号の払い出しについて
 - ・受付方法・受付窓口
 - ・払い出し方法・期間
 - ・事業者変更にかかる費用と発生時期
 - ・本人性確認方法
 - ② オプションサービスの取り扱い
 - ③ 事業者変更先での対応について
 - ・変更受付後、実際の変更日までの期間
 - ④ その他
 - ・IPoE接続の提供について

(参考) 消費者団体等と連携した改善活動

■ 事業者変更の概要について相互理解を深め、想定されるトラブルについて意見交換を実施し、今後の改善活動に展開

(1) 実施概要 :

- ・日本消費生活・アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (2019年8月)
- ・東京都消費生活総合センター (2019年8月)

(2) 主な意見交換内容 :

- ① 事業者変更の概要について
 - ・事業者変更と転用の違い
 - ・事業者変更フロー概要
 - ・事業者変更にかかる費用と発生時期
 - ・本人性確認方法
- ② 事業者変更に伴う想定されるトラブル
 - ・お客様が意図しない違約金の発生
 - ・ISPサービスの二重契約
 - ・オプションサービスの移行