

# 分離型ISPサービスに関する苦情への取組

2021年2月2日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会  
(JAIPA)

# 2019年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）における指摘事項

第9回資料9-4 P40から抜粋

## 【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2019年度は、前年度に比べ増加（11.8%増）している。随時調査の結果からは、電話勧誘と訪問販売を組み合わせ、光回線の「事業者変更」案内との誤認を招くISPサービスの勧誘等の実態が判明していることから、ISPサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法が行われないう、各事業者及び関係事業者団体においても取り組むことが必要である。

2. 各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保護に向けた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。

### 〔具体的な取組〕

（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、プロバイダの販売手法について注視の上、利用者に対する注意喚起等に係る取組を行うことが期待される。

# 最近の問題事案は業界団体に加盟していない事業者によるものが多い

## 2020年に総務省が発表した指導、業務改善命令事案

日付	事業者名	概要	措置内容	JAIPA会員か否か	サービス内容
2020/2/28	あくびコミュニケーションズ	説明、通知などの情報提供を行わず利用者に「まとめ割」を適用	業務改善命令	JAIPA会員外	光コラボ
2020/4/17	もっとサポート	チラシにおける不实記載、代理店の電話勧誘における大手電気通信事業者であるかのような名乗り	指導	JAIPA会員外	FTTHインターネットサービス
2020/4/27	ラインセレクトと同社代理店	自己の名称等又は勧誘である旨を告げず勧誘、大手電気通信事業者であるかのような名乗り	指導	JAIPA会員外	FTTHインターネットサービス
2020/6/12	イースプラントと同社代理店	電話勧誘において契約中の大手電機通信事業者であるかのような名乗り、契約の撤回の不受理	指導	JAIPA会員外	ISPサービス
2020/6/18	クライアントと同社代理店	大手の電気通信事業者であるかのような名乗り、虚偽の説明 不实告知、説明書免の不備、事業者名の名乗りなし	指導	JAIPA会員外	ISPサービス
2020/8/20	Never Stage	電話勧誘において、大手電気通信事業者であるかのような名乗り 自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘、説明書面不備	指導	JAIPA会員外	ISPサービス
2020/10/14	テレ・マーカー	電話勧誘における不实告知、自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘、代理店指導不備	指導	JAIPA会員外	光コラボ
2020/11/20	日本ITセンター	マンションの管理会社からの連絡と誤認を与えるチラシ、自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘	指導	JAIPA会員外	光コラボ

黄色の網掛けが分離型ISPサービス



# 分離型ISPサービスの苦情への対応

協会会員以外へのアプローチは難しいことから、当協会としては以下のような方策を模索

- ①JAIPAホームページでの周知（本年1月15日実施済）
- ②国民生活センターを經由した全国消費生活センターへの周知
- ③FVNO委員会への申出（本年度中を予定）
- ④JAIPA加盟事業者に対する周知 及び JAIPA加盟事業者のホームページにおける利用者への周知（一部事業者で実施済）
- ⑤消費者支援連絡会等での周知（令和2年度下期連絡会で実施）

# ①JAIPAホームページでの周知(1月15日付)

## ISPサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法への注意

最近、当協会の会員以外の企業による、ISPサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法により利用者が違法な勧誘を受け、被害を受ける事案が見られます。

すなわち、電話勧誘において自らを大手の電気通信事業者又はその販売代理店であるかのように名乗る等の行為により、利用者をこれらの者からの勧誘を受けていると誤認させた状態で勧誘を行っていたと考えられるものです。

具体的には、光コラボ事業者(注1)と契約している利用者を対象に電話勧誘を行い、光回線サービスをNTT東日本/西日本が提供するフレッツ光サービスに変更する「事業者変更」(注2)を勧め、さらに別途分離型ISPサービス(注3)の契約を勧誘するものです。

分離型ISPサービスの場合、NTT東日本/西日本とのフレッツ光の契約に加え、ISPと別途インターネット接続サービスの契約が必要となるため、両方を合わせると1本の契約で済む光コラボよりも合計の料金は却って高くなる場合が多いと考えられます。

光コラボによるFTTHインターネットサービスをご利用の皆様におかれましては、このような勧誘にご注意いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

注1 NTT東日本/西日本から両社が提供する光コラボレーションモデルにより卸売を受けた光回線サービスを提供する事業者。

注2 光コラボ事業者から他の光コラボ事業者又はNTT東日本/西日本へFTTHアクセス事業者の変更を可能とする手続き

注3 FTTHアクセス部分を含まないISPサービス。ブロードバンドにおいては、別途NTT東日本/西日本との契約が必要になる。2015年の光コラボ開始以前に主流であったサービス。

## ②国民生活センターを經由した全国消費生活センターへの周知

消費生活センター向け案内文案

消費生活センターご担当者様

最近、ここ数年の間に新規参入したインターネットサービスプロバイダー業者による違法な勧誘による苦情が増えております。

それらには以下のような特徴がみられます。

- ・法律で義務付けられている自社の名称を名乗らず、大手の電気通信事業者であると誤解を生じさせるような勧誘を行う。

- ・合計ではコストが高くなるにも関わらず、インターネット接続サービス部分のみを取り上げ月額料金が安くなると説明し、FTTHアクセスサービスとインターネット接続サービスの一体型サービスから、分離型インターネット接続サービスに乗り換えさせる。(FTTHアクセスサービスはNTT東西のフレッツなどを使うため、合計の月額料金は却って高くなる)

- ・説明書面が不十分である、ないしは交付しない。

このような場合、総務省の電気通信消費者相談センターなどを通じ、関係部署に情報提供するとともに、消費者に対しては、電話によるインターネットサービスの乗り換えの勧誘には慎重に対応するよう助言だければと思います。

### ③FVNO委員会への申出

2018年11月に一度実施しましたが、光卸サービスへの苦情と区別がはっきりしないものも多いと考えられることからFVNO委員会に対し、再度苦情の改善に向けて連携した対処の申出などを行います。

今回は、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入れることを要請しました。



## ④JAIPA加盟事業者に対する周知 及び JAIPA加盟事業者のホームページにおける利 用者への周知



最近、ここ数年の間に新規参入したインターネットサービスプロバイダー業者による違法な勧誘による苦情が増えています。

それらには以下のような特徴がみられます。

- ・法律で義務付けられている自社の名称を名乗らず、大手の電気通信事業者であると誤解を生じさせるような勧誘を行う。

- ・合計ではコストが高くなるにも関わらず、インターネット接続サービス部分のみを取り上げ月額料金が安くなると説明し、FTTHアクセスサービスとインターネット接続サービスの一体型サービスから、分離型インターネット接続サービスに乗り換えさせる。(FTTHアクセスサービスはNTT東西のフレッツなどを使うため、合計の月額料金は却って高くなる)

- ・説明書面が不十分である、ないしは交付しない。

このような場合、総務省の電気通信消費者相談センターなどを通じ、関係部署に情報提供するとともに、消費者に対しては、電話によるインターネットサービスの乗り換えの勧誘には慎重に対応いたけますようお願い申し上げます。



## ⑤消費者支援連絡会等での周知

最近の問題事案でみられた組み合わせの紹介

一体型FTTHインターネット接続サービス(〇〇光)の利用者に対する分離型ISPの勧誘(事業者変更)

〇〇光 → NTT東西のフレッツ+分離型ISPサービスに変更を勧誘

分離型ISPサービス部分のみでとると、月額料金は安く見える。

かつ、NTT東西に変更、という点で安心感がある。(実際は光卸でも、FTTHアクセス設備については、NTT東西のフレッツと設備構成に変わりはない) 一方、インターネット接続サービス部分については、「今より早くなる」という勧誘が行われている事例が見受けられるが、それを示す具体的根拠が提示されているわけではない。

光コラボの開始以降、インターネット接続サービスに新規参入する事業者が増えている。

# 分離型ISPサービスとは

- FTTHインターネットサービス等で、FTTHアクセスサービスとISPとが分離して提供されているもの。
- 2015年にNTT東西の光コラボレーション（光卸）が始まる前は主流だったサービス。
- ここ数年、大手ISPは一体型サービスの会員獲得に注力しており、分離型ISPサービスの拡販活動は行っていない。（携帯キャリア向けを除く）
- 今でも約450のISPが分離型ISPサービスを提供している。（NTT東日本東京地区の場合）

FTTHアクセスサービス部分	ISPサービス部分
NTT東西やその卸先との契約が必要 （フレッツ光ネクストなど）	ISPとの契約が必要
例：NTT東、戸建て2年定期契約で5,200円（ギガライン）	ISPにより通常1,000円から2,000円（携帯キャリア料金とのセットの場合を除く）

料金はそれぞれ月額、税抜

# 分離型ISPサービスと一体型ISPサービスの違い（料金面）

いまだき、分離型ISPサービスでは利用者にとり料金面でのメリットはない  
(携帯キャリアとのセット料金の場合を除く)

分類	FTTH部分	ISP部分	合計
一体型ISPサービス	5,000円前後*1 (2年定期契約)		5,000円前後
分離型ISPサービス	光コラボ事業者 例：4,250円（3年割）	分離型ISPサービス事業者 例：1,200円*3	5,450円（例の場合）
分離型ISPサービス	NTT東西 (フレッツ光) 5,200円*2	分離型ISPサービス事業者 例：1,100円*4	6,300円（例の場合）

\*1 本研究会 第1回 参考資料P14 から

\*2 NTT東、戸建て2年定期契約（ギガライン）

\*3 @nifty光プロバイダーコース ホームタイプ

\*4 OCN光withフレッツ ファミリータイプ（戸建向）

# 光コラボとISPの提供パターン

FTTH部分	ISP部分	分類	備考
光コラボ事業者		一体型	大手ISPで多いパターン（〇〇光）
光コラボ事業者	分離型ISPサービス事業者	分離型	ドコモ光や、その他携帯電話の代理店が光コラボ事業者となる場合に多いパターン
NTT東西 （フレッツ光）	分離型ISPサービス事業者	分離型	地域系ISP及び2015年以前の手ISPの主流モデル

2020年6-8月に総務省から公表があった問題事例のISPもこの組み合わせ