

分離型ISPサービスにおける期間拘束契約の 状況

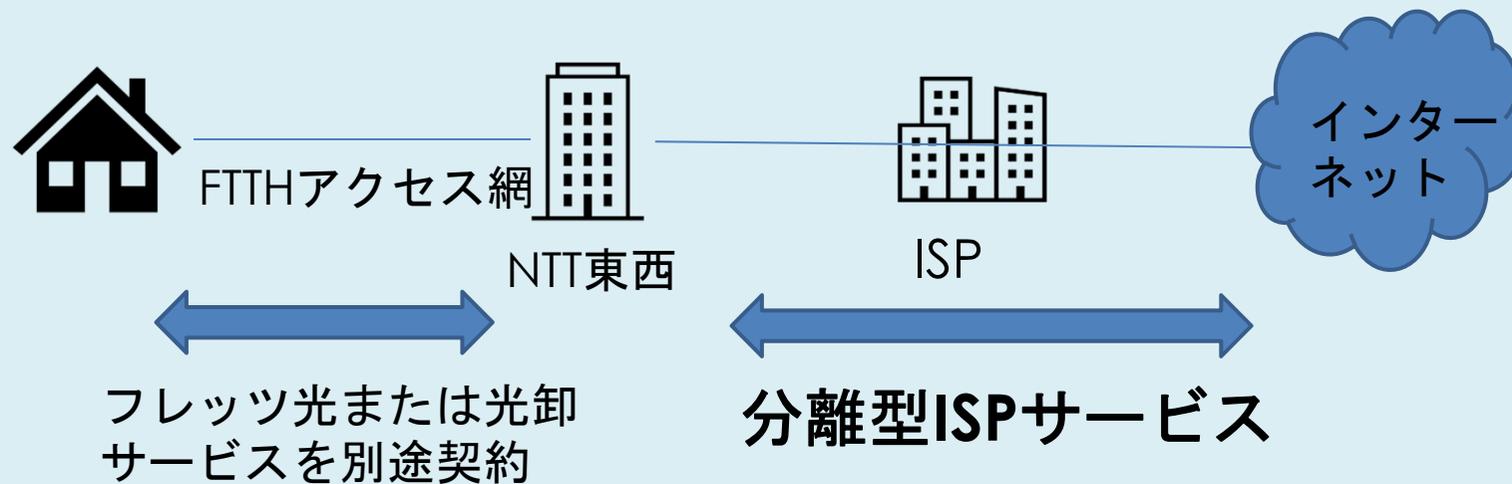
2021年3月22日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
(JAIPA)

分離型ISPサービスとは

分離型ISPサービスとは、固定通信インターネット接続において光コラボのようなFTTHアクセス部分を含まないISPサービスです。ブロードバンドでは、ADSLやFTTHアクセスサービスなどと組み合わせてインターネット接続を提供するものです。

大手ISPにおける2015年以前の(光卸サービス前)の主力サービス(NTT東西フレッツ光プロバイダパック)、または地域ISPのサービス、及び携帯キャリアの光コラボやISPサービスをもたない光コラボ向けの提携プロバイダのサービスなどがあります。



分離型ISPサービスを取り上げた理由

一体型ISPサービス(光コラボなど)については、FTTHアクセスサービスの期間拘束と一体になっており、本研究会第26回(本年1月19日)におきまして、すでに他団体等から「固定通信の期間拘束契約について」として説明がありましたため、当協会では分離型ISPサービスについて調査を実施しました。

分離型ISPサービスの主なパターン



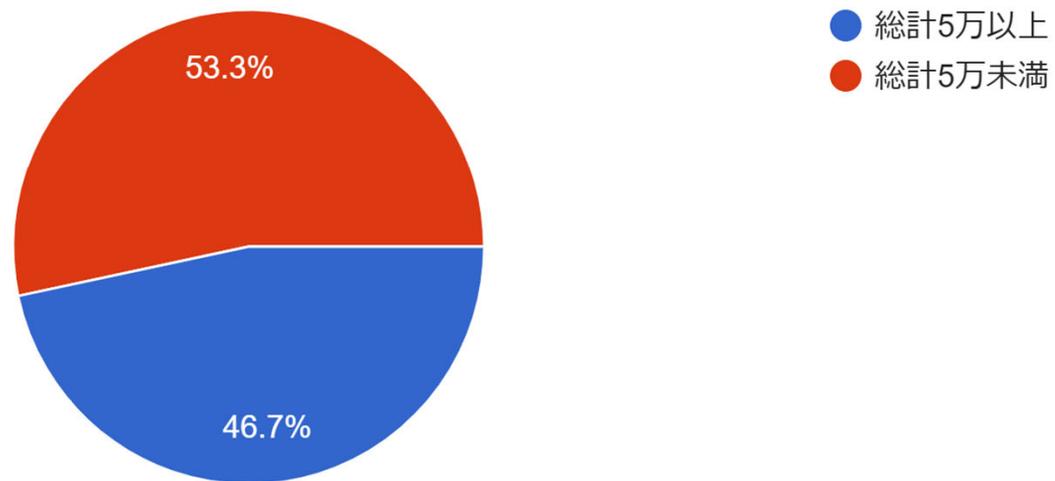
- 大手ISPにおける2015年以前の(光卸サービス前)の主力サービス(NTT東西フレッツ光プロバイダパック)
 - 契約者数としてはかなり残っている。
 - フレッツ光プロバイダパックの期間拘束はフレッツ光の期間拘束と同じとは限らないが、競争促進の指針の改定により、今年からそれに合わせることになる。
 - FTTHサービス開始当初(2003年)は分離型しかなかったので、当時から契約を変更せずに利用している人は分離型ISPサービス ただし、期間拘束はないものが多い
 - 大手ISPは光卸サービス開始後は、新規契約は光卸に重点を置いており、分離型ISPサービスについてはあまり積極的なプロモーションはしていない。
- 地域ISPの場合
 - 期間拘束がない場合がおおい。あっても短い期間
- 携帯キャリアの光コラボやISPサービスをもたない光コラボ向けの提携プロバイダのサービスとしても利用される。

JAIPA会員の状況



御社の会員数を教えてください。

30件の回答

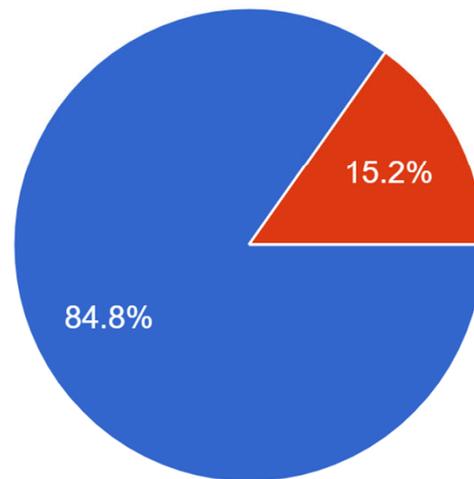


JAIPA会員の状況



分離型ISPサービス提供の有無

33件の回答



- 提供している→次へ（『分離型ISPサービスの』期間拘束のパターンにお進みください）
- 提供していない ※質問はここで終了です。お疲れさまでした。

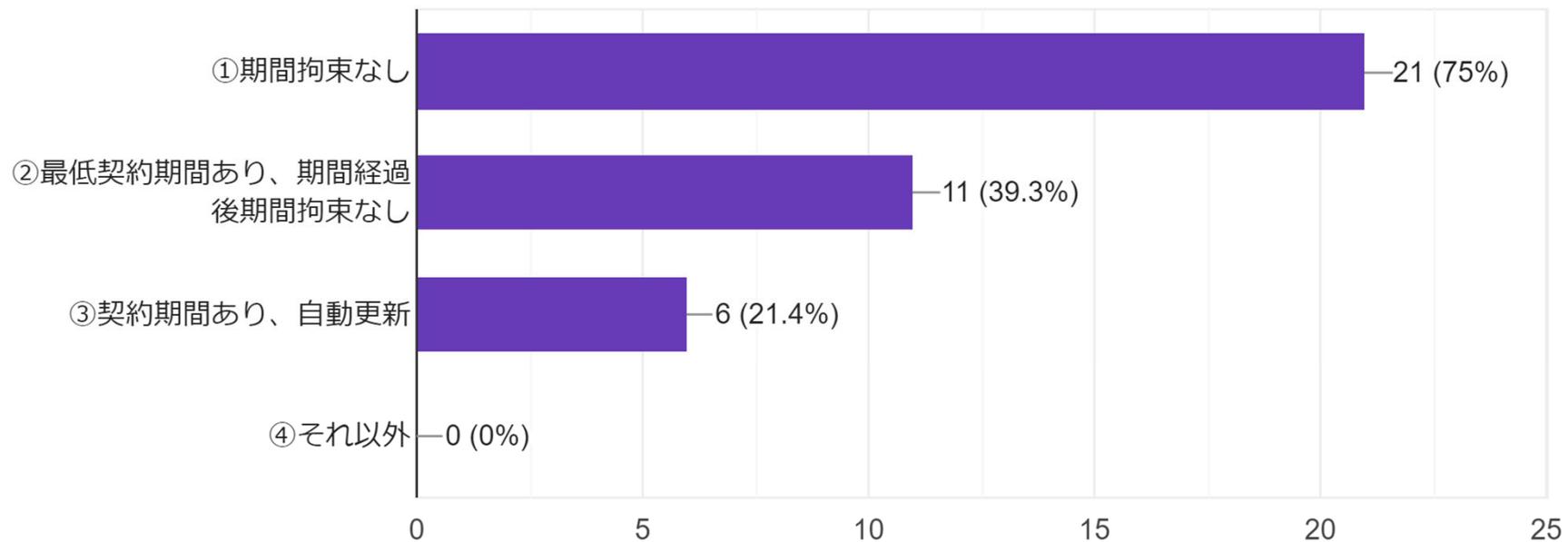
5万人以上は100%提供
5万人未満は約87%が提供

JAIPA会員の状況



■期間拘束のパターンについて下記のうちどのプランを提供していますか。（複数回答可）

28件の回答



期間拘束があるプランとの料金の差異



なし 11社

以下、各1社

- 220円/月 ~ 1320円/月
- 400円/月
- 150~285円
- 340円~780円
- 10~20%程度
- 200円

最低契約期間あり、期間経過後期間拘束なしの場合の最低契約期間



- 2年（24か月） 3社
- 3ヶ月 2社
- 1ヶ月 2社
- 1年
- 6か月
- 3ヶ月, 6ヶ月, 12ヶ月

期間内の解約が可能かどうか

- **不可能というのは1件のみ**
(最低契約期間 1 か月で、1 か月以内の解約は不可能という意味。解約月の日割り計算は行わない、というのと同じ趣旨での回答と思われます。)
- **あとはすべて可能**

解約可能である場合の解約手数料

- 2,200円（税込み）
- 1年未満で解約された場合は9,000円、2年未満で解約された場合は5,000円の解約手数料
- 4,000円
- 手数料は無し、違約金あり
- 3,000円(税抜)
- 5,000円
- 前納方式につき解約手数料は発生しない
- 1か月
- 11,000円
- 3,300円
- 最低利用期間の残契約期間分の月額料金

契約期間あり、自動更新の場合の契約期間



- 1年（4年目以後無料でいつでも解約可能）
- 1ヶ月／1年（月額払い／年一括払い）
- 1年
- 2年
- 1年
- 2年
- 3ヶ月， 6ヶ月， 12ヶ月
- 2年/3年

契約更新月のタイミング（手数料なし で契約変更可能な期間の始点）



- 契約満了（1年ごと）の当月
- 更新月
- 更新月
- 利用開始翌月から23か月目
- 満了月の前月 1ヶ月間
- 初回のみ期間拘束あり
- 解約月
- 契約満了月の翌月初以降
- 割引開始月を1ヵ月目として25ヵ月目

契約更新の通知方法

- メールが大半
- 書面のところも
- 1か月ごと更新のところは、通知なし

期間拘束契約を設定するに至った経緯、 目的



- 契約期間や違約金については競争の中で他社の状況を見つつ、経営上可能な範囲で設定
- 年払いで多少のディスカウントがあるため
- 1年分の前払いを行うことで利用料金を割り引く料金制度を創設したため
- 会員継続特典
- 導入費用を分轄請求
- 短期間での乗換えを防止する観点を含め、最低利用期間を設定
- 月額料金を安価に設定するため、長期契約を前提としているため
- 初期費用（販促費、運用費用・・・など）の回収の確実性を高めるため
- 月額払いか、年一括払い（1年）の選択は、利用者の選択希望制による。
- 年複数月度の料金を一括払とすることで手数料を削減し、より廉価な料金を提供するため。
- 初月無料であり最低の仕入れに対応するため
- 長期的にご利用いただくことにより、お客様と弊社双方にメリットがあるため
- サービス契約単位での採算性の確保。
- 初期手数料を設定しておらず、短期解約防止の観点

「最低契約期間」又は「契約期間」 (2年以上のもの) の設定根拠

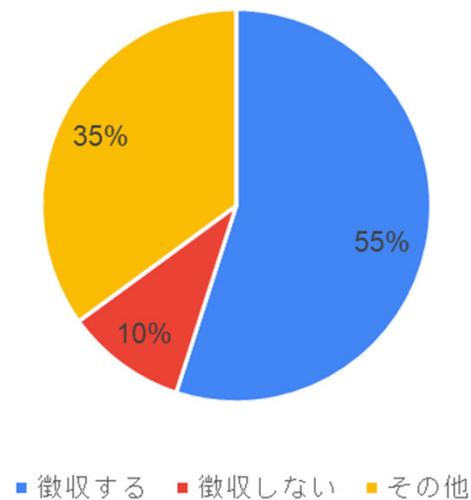
- 即時解約を防ぐため
- 契約期間内に退会した際の逸失利益及び競争上の観点から最低 1ヶ月は解約申請を希望月の前月末日まで、としているため
- 一定程度の当社コストを回収するため
- 期間拘束契約を導入した目的を達成するのに適した期間として設定
- 複数月契約とすることで削減できる経費
- 仕入れに対する最低期間
- 初期費用をペイできる期間から設定しています。

期間拘束契約に関する意見

- 複数年契約と解約違約金の仕組みにつきましては競争環境の中で生まれたものでありますが、現状で違約金が高額であるなどで消費者の理解を得られず、流動性を阻害していると判断される場合には見直しが必要と考えます。
- 極端な長期はユーザにも事業者にもメリットが薄いので、弊社では基本的に月単位の契約にしている。光コラボレーションをしていないので言えるのかもしれない。
- 2年超の拘束は正直いかななものかと思う。
- 通信関係全般にいえることですが、期間設定に関する透明性は必要かと思えます。
- 導入時各種費用の分轄請求なので期間を延長する事はない
- モバイル契約に多いが、期間拘束される事でその期間内の割引が得られる（24か月や36ヶ月の間、毎月50%割引等）など、利用者が選択して申し込んだ場合には、利用者の意思を尊重すべきと思われる。
- 当社では、特に分離型サービスでは利用者がいつでも自由にISPを変えられることが利便性の1つだと考えているため、期間拘束のプランは設定していません。また、サービスエリアが県内（東京都のみ）に閉じているため、転居などの事情での解約も多いと考えられることから、今後も設定はあまり考えていません。
- 初期費用が掛かるため、ある程度期間拘束がないと、利益が確保できないものと思います。
- 明快な合理性のない期間拘束は消費者の印象も悪く、もはやマーケティング上も好ましくない。

事業者側の事情により利用者が合理的に期待する水準のサービスを提供できない状態が一定期間継続した場合であっても、利用者から解約の申し出があった場合は違約金を徴収するか

(例：ベストエフォートサービスについて、長期間、利用者が合理的に想定すると考えられる速度から大幅に下回った速度でサービス提供が続けられたような場合)



その他の回答

- ケースバイケースになると思いますが、サービス提供側に明らかな問題があれば（キャパシティオーバー等）徴収しないと思います。
- そのような事例はこれまでないので答えられない。
- お客様の契約時の状況をよく伺ったうえで個別に対応しております。
- 手数料・違約金は徴収しないが、支払い済みの利用料金については返金しない。
- 期間拘束の設定なし
- お客様の契約時の状況をよく伺ったうえで個別に対応しております。
- ご質問ケースでも様々な要因が考えられ一律的な回答は困難（個別事案ごとに状況を確認しながら判断）。