

消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合（第12回）資料

JAIPAにおける対応状況について

2022年2月16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）

2020年度モニタリングにおける指摘事項

■指摘事項

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においても議論されている利用者の「解約忘れ」に関して、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く、利用者がFTTHサービスを解約してもプロバイダの解約は忘れたままになるという苦情相談が一定数確認されることから、（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、「解約忘れ」を防ぐような取組を検討することが期待される。

■改善・検討事項に対する対応

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」が発行されていることを踏まえて、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにする実施可能かつ効果的な措置をJAIPA会員に周知および検討を要請した。

（効果的と考えられる措置の例）

- 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること
- 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること
- 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること

1. JAIPAでの対応状況

FTTHとのセットで契約される分離型ISPサービスの解約忘れは以下の2通りが想定される。

1) 光コラボレーションへの転用時

他ISPからの光コラボレーションの転用勧誘の際に、現在契約しているISPサービスの解約忘れとなるケース。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委員会様に「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追加。（2020年）

2) FTTHサービスの解約時

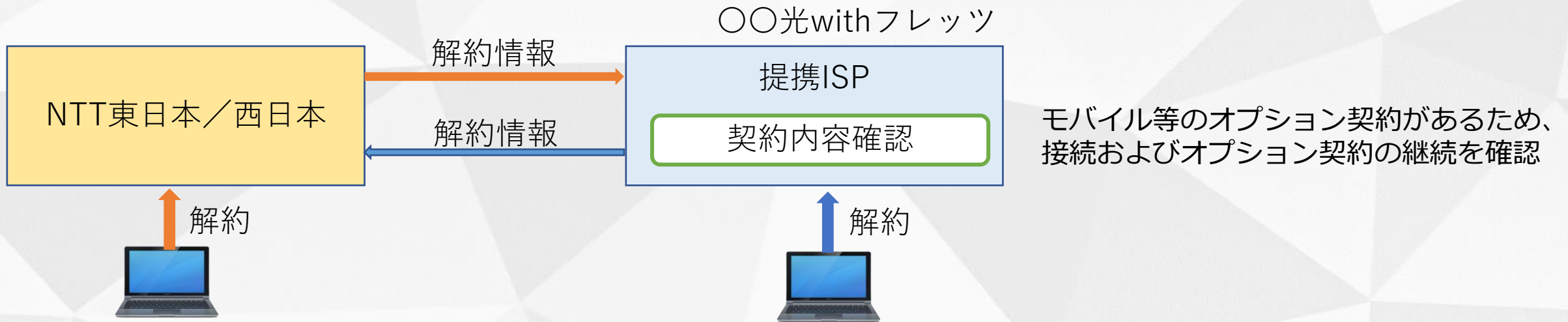
FTTHサービス解約時に、セットとなるISPサービスを解約する必要がある際に解約忘れとなるケース。

- ① JAIPAの大手ISPはNTT東日本／西日本のワンストップメニュー（OSM）での契約が主体であり、多くのISPではFTTHサービスを解約するとISPサービスの解約をご案内している。
- ② 「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにする実施可能かつ効果的な措置をJAIPA会員に周知および検討を要請し、対応状況について共有した。

なお、JAIPA加入の地域ISPは、地域に根差したサポートによりこのような苦情は殆どない。

2. ワンストップメニュー(OSM)での対応

プロバイダパックとも言い、「フレッツ光」と「プロバイダ」をセットでお申し込みいただけて請求もまとめることができるサービス。解約情報や請求情報も相互にリンクしている。



2005年2月より実施より実施

NTT東日本／西日本の提携プロバイダー10社が対応

(解約案内連携は実施していない事業者もあり)

JAIPA加入の提携プロバイダーでは、分離型ISPの約6～7割がOSMに該当

3. 「解約の誤認」や「解約忘れ」対策

分離型ISPだけでなく光コラボレーションも含めて、「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにする実施可能かつ効果的な措置をJAIPA会員に周知および検討を要請し、対応状況について共有した。

1) 契約しているサービスの情報の通知

- 料金確定のお知らせは各社で実施
- 更新や変更時などのタイミングで契約情報のご案内送付（郵送、メール送付）を実施

2) 一定期間利用のない利用者への通知

利用の有無の把握が難しいことや、「通信の秘密」の対象でもあり対応は難しい

3) 解約時に複数サービスを契約している場合の解約意向の確認

- 複数サービスを契約しているお客様には直接電話もしくはメールにて解約内容の確認を実施
- メイン契約解約時に、オプションの解約意向について確認を実施している事業者は多数
- 別契約がある場合、個人情報による名寄せが難しく制約が大きい

4. その他のJAIPAでの苦情削減活動

トラブルの多いサービスについて消費者団体と意見交換を実施し、今後の改善に活かす活動を実施。

- 2017年度 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）
「契約書面について」勉強会実施
- 2018年度 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
東京都消費生活総合センター、国民生活センター
「MVNOについて」勉強会実施
全国消費生活相談員協会（東京、静岡、群馬、栃木）
「MVNOについて」講演会実施
- 2019年度 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
東京都消費生活総合センター
「事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスについて」勉強会
- 2020年度 東京都消費生活総合センター
「FTTHサービスについて」勉強会実施
- 2021年度 東京都消費生活総合センター
「SIMロックについて」勉強会（予定）