

JAIPAにおける報告書の取組状況について

2022年3月9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）

1. 報告書のフォローアップ事項

■依頼事項

第2章新たに追加したテーマ

3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

3-1. 初期契約解除制度の改善

- 各事業者において、一部事業者のベストプラクティス（初期契約解除可能期間後でも工事前であれば無償解約に対応）と同様の取組が実施できないか検討していくことが望ましい。

3-2. 期間拘束契約の在り方（解約の誤認や解約忘れへの対応）

- 「解約の誤認」や「解約忘れ」に対処するため、電気通信事業者においては、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

JAIPA インターネットユーザー一部会にて、対応状況についてヒアリングを実施致しましたので報告致します。

2. 工事前での無償解約対応

FTTHサービスを中心に、「工事前での無償解約」の対応状況についてアンケートを実施した。（10社回答）

1) 工事前での無償解約の対応状況

- 工事前での無償解約については、概ね実施している（新規受付停止事業者以外全社）
- 重要事項説明書への記載については約半数が実施し、記載を行っていない事業者でも数社は電話勧誘時の説明を実施している

2) 対応の条件等

- 概ね工事開始日より2-4日（営業日ベースが中心）前であれば対応
- 期日を決めず、工事中止が可能であれば対応している事業者もあり
- 期日を決めつつも、工事中止が可能かどうか確認のうえ、間に合えば対応する事業者も多い

3. 「解約の誤認」や「解約忘れ」対策

JAIPA会員に報告書の記載内容を周知するとともに、「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