

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13回）資料

JAIPAにおける対応状況について

2022年6月28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）

第12回モニタリング定期会合指摘事項

■指摘事項

分離型 I S P サービスに関しては、認識していない料金請求や契約解除に関する苦情相談が多く、F T T H サービスとの セットで契約した後、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（いわゆる「解約忘れ」）。（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

協会内の会員事業者「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」の記載内容の周知と実施可能かつ効果的な措置を要請するとともに、各社の対応状況についてアンケートを実施し、その対応状況について共有した。（2月）

前回のモニタリング定期会合および3月開催の消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第38回）の内容も踏まえて、会員事業者に対し「解約忘れ」の実施可能かつ効果的な対応策として、①光コラボレーションでのISP解約のご案内、②更新や変更時等での契約情報の通知、③解約時のオプション確認について対応検討を依頼した。（4月）

1. 分離型ISPの事業者状況

1) JAIPA事業者の状況

①分離型 I S P の新規契約

JAIPA事業者では積極的な新規契約勧奨は実施していない。

② F T T H サービス解約との連動したご案内【前回報告】

JAIPAの大手ISPはNTT東日本／西日本のワンストップメニュー(O S M)での契約が主体であり、多くのISPでは、FTTHサービスの解約と連動したISPサービスの解約のご案内をしている。

(JAIPA会員のOSM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利用者へのご案内

自社コラボへの転用を推進しており、分離型ISP契約者に対して、現契約内容とコラボ移行のご案内を随時メールや書面で送付している。

2. JAIPAでの対応

1) 分離型ISPの「解約忘れ」の要因

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

- ① 光コラボへの転用の勧誘時に、現在契約しているISPサービスが解約忘れとなる
- ② FTTHサービスの解約時に、ISPサービスが解約忘れとなる

2) JAIPAでの対応

① 対応状況の共有

光コラボも含めて、「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。
(2月実施 前回報告)

② 対応策の実施検討依頼

アンケート内容も踏まえてJAIPAで対策を協議し、実施可能な対策として次ページの対策を検討依頼した。(4月実施)

3. JAIPAでの対策

1) 対応策の実施検討依頼

光コラボレーション転用時やFTTHサービス解約時に発生することから、実施可能かつ効果的な措置として以下の対策の検討を依頼した。

①光コラボレーション転用のご案内

- 光コラボレーションの勧奨時の I S P 契約の解約等ご案内の徹底

②更新や変更時等での契約情報の通知

- 料金確定のお知らせに契約内容を掲載（Myページ誘導等）
- 更新や変更時などのタイミングで契約情報のご案内（郵送、メール送付）を実施

③解約時のオプション確認

- 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