



# 勧誘行為規制に関するJAIPAの対応状況 について

2022年12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

---

<http://www.jaipa.or.jp/>

---

# 1. 勧誘行為規制関係の苦情の割合の推移

勧誘行為規制に該当する苦情割合については、JAIPAとしては苦情は受けていないため把握できておりませんが、JAIPA加盟の各事業者においても非常に少ない状況との報告を頂いています。

- ✓ 代理店に関する苦情は把握しているが、勧誘行為規制（「自己の氏名又は名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為）に関する苦情・相談は少なく、分けて分類していない状況。

事業者からの報告では、

- ✓ 営業勧誘に関する苦情・相談に関し、2022年1月～10月の苦情件数は、2019年1月～10月に比べ、勧奨数、代理店数は1.2倍に対し、苦情・相談は同等で推移している。
- ✓ 勧誘行為規制に関する苦情は大きな苦情となり得るため、エスカレーションされるケースが多いが、最近、勧誘行為規制に関するエスカレーションは少ない。
- ✓ 最近では、勧誘行為規制に関する苦情は無し、あっても数件／月程度。

勧誘行為規制に関連して、JAIPAとして講じた措置は以下の通りです。

- ① 施行前より検討会での検討状況を情報展開するとともに、事業法の改定内容についてJAIPA内事業者へ周知を行った。
- ② 毎月開催しているインターネットユーザー部会にて、行政指導の事例共有、法改正に伴う内容確認等を随時実施している。
- ③ 行政指導案件などの重大な案件については、JAIPAと事業者が連携してJAIPAホームページと各社のホームページに利用者への注意喚起を掲載している。

「ISPサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法への注意」（2021年1月15日掲載）

<https://www.jaipa.or.jp/topics/2021/01/ftth.php>

- 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り、販売目的を隠匿した勧誘手法による行為

事業者のISPページ掲載

@nifty、BIGLOBE、So-net、OCN、ODN、SpinNet、@T COM（アットティーコム）、TOKAIネットワーククラブ、TikiTikiインターネット

## 3. JAIPA事業者の対応

### ①事業者内での対応

事業者内への改正電気通信事業法の周知および遵守の徹底を図っている。

- 全社、社内関係者（営業含む）への周知および研修実施
- お客様向け代理店苦情相談窓口の設置

### ②代理店指導

改正電気通信事業法の代理店への徹底、および定期的な代理店指導を実施している。

- 代理店マニュアルの作成・展開および研修の実施
- 代理店への標準トークスクリプトの展開および提出スクリプトのチェック
- 問題のある販売スタッフの管理（他代理店への異動確認など）

### ③苦情案件の調査・改善活動

苦情など不適切な営業活動を行った場合に原因分析を行い改善活動を実施している。

- 勧誘電話の録音の提出、改善点の洗い出し
- 代理店全体への改善活動、稼働停止措置および契約解除措置
- 他代理店への事例展開

### ④定期的な代理店の監督

定期的に代理店の監査を実施している。

- 勧誘電話のサンプリングによるモニタリング実施
- マニュアル遵守確認（確認テスト等）
- 改善点の検討及び改善活動