

JAIPAの改善・検討事項に対する取組み 状況について

2023年2月3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/>

■改善・検討事項

【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2021年度は、前年度に比べ減少（33.8%減）している。各事業者及び事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

〔具体的な取組〕

（一社）日本インターネットプロバイダー協会において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正（2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行）後の消費者保護ルールが、加盟事業者において適切に遵守されるように取り組むことが求められる。

■改善・検討事項に対する対応

- 制度改正内容を加盟事業者へ周知するとともに、毎月開催しているインターネットユーザー部会にて法改正に伴う内容確認等行っている。省令・ガイドライン施行後においても、実施状況について共有を行っている。
- 消費者団体とも、毎年勉強会を開催するとともに課題点などを討議、情報共有を行っている。
- JAIPA加盟事業者にヒアリングを実施（10社、2022年11月）したところ、省令改正に対し適正に対応していることを確認した。

1. JAIPAでの省令改正への取り組み

1) 法案、省令案に対する疑問点・懸念事項の共有および確認

- ① 事業法改正にともない発行された省令やQ & AをJAIPA加盟の事業者へ周知している。
- ② 毎月開催しているインターネットユーザー部会にて、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の検討内容について共有するとともに、法改正の内容確認および懸念事項について討議している。省令・ガイドライン施行後においても、実施状況について共有を行っている。
- ③ 部会での疑問点について、総務省ご担当様への確認や総務省との打ち合わせを設定している。

2) 消費者団体との情報共有

- ① 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）や東京都消費生活総合センターと毎年勉強会を実施し、消費者問題について議論している。また、NACSで作成している冊子教材「2代目のスマホ」の作成協力を行った。（2022年6月）
- ② JAIPA向け勉強会として、10月28日に「消費者行政の仕組みと消費生活相談員消費者団体について」をNACS様より講演頂いた。

JAIPA加盟事業者にヒアリングを実施（10社、2022年11月）したところ、省令改正に対し適正に対応していることを確認した。

1) 分離型ISPサービス

- ① 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化
 - ✓ JAIPA加盟事業者の分離型ISPでは、電話アウトバウンドなどの積極的な電話勧誘は実施していない。（Webによる契約申込が中心）
- ② 利用者が遅滞なく解約できる手段の提供の義務化
 - ✓ 解約方法は、Webページやオペレータを十分に配置した電話受付など複数の方法により遅滞なく解約できる方法を提供している。
- ③ 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限
 - ✓ 分離型ISPでは一部で違約金を設定しているケースがあるが、今回の省令に対応して違約金の撤廃や改定を実施している。

2) 固定通信サービス全般

- ① 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化
 - ✓ インバウンドでの契約受付窓口対応では書面交付と代替的方法の両方を説明しているが、書面交付での契約内容説明を希望するお客さまは非常に少ない。
- ② 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限
 - ✓ 期間拘束契約に係る違約金は、撤廃または月額料金以下への値下げを実施した。
 - ✓ 光コラボレーションの事業者変更（転出）手数料については、多くの事業者が無料、一部事業者ではWebでの受付は無料とし電話受付等は有料に変更している。