

改善・検討事項に対するJAIPAの取組み 状況について

2023年7月4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）

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

1. 第14回モニタリング定期会合での改善・検討事項

■改善・検討事項

【分離型ISPサービス】

分離型ISPサービスは、前述のサービス等に比べ苦情相談件数も少ないが、契約解除に関するものが多く、また、他サービスと異なり、FTTHサービスとのセットで契約後、FTTHサービスを解約時にプロバイダの解約は忘れたままという、いわゆる「解約忘れ」が一定数確認される。（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、FTTHサービスに関する関係団体と連携するなど、引き続き「解約忘れ」を防ぐような取組の検討・実施が期待される。

■改善・検討事項に対する対応

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2022年4月に対応の検討をした事項、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状況を確認した。（2023年5月）

2. FTTH関連の分離型ISPの分類と特徴

NTTフレッツを中心とした分類

	契約形態	分類	特徴・解約連携
1	FTTH	卸等サービス (光コラボレーション)	FTTHとISPとの一括サービス提供。FTTHとISPが同時に解約となる。転用時は 旧契約のISP部分の解約が必要となる場合がある。 (FTTH部分だけ提供しているコラボ事業者もある)
2	分離型ISP	ドコモ光	ISP事業者側のISPとNTTドコモのFTTHとの一括申込。解約はNTTドコモにて承り、 ISP事業者へ連携され連動解約 される。
		ワンストップメニュー (OSM)	NTTフレッツ光とISPをセットでお申し込み、請求もまとめることができるサービス。NTT東日本/西日本の提携プロバイダー10社が対応。 解約情報や請求情報も相互にリンク している。ISP部分はISP事業者側でISPサービスの解約のご案内を実施している。
		アンバンドル	NTTフレッツとISP事業者サービスを組み合わせて利用。 個別に申込を行うため相互の関連は不明。 解約は個別に申込み必要がある。

- ① 「解約忘れ」となるのはアンバンドルが中心と考えられる。
- ② OSM、アンバンドルについては、会員事業者では積極的な新規契約勧奨は実施していない。
自社の光コラボレーションを推進している。

3. JAIPAでの対応

解約忘れ対応として、会員事業者に対し以下の事項について対応の検討を依頼した。
(2022年4月)

- 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



対応依頼した事項について、会員事業者に対し検討状況をヒアリングを実施した。
(2023年5月)

概ね依頼事項に対し、会員事業者で対策を実施している。
(回答状況は次ページ参照)

4. 会員事業者の対応状況

■ 主な対応状況

① 光コラボレーション転用のご案内

- 転用時にご契約のISPの解約忘れのないよう、電話、WEB等によるご説明を行っている
- 他社ISPをご利用されている方から転用申し込みに関する入電があった場合、元契約の解約が必要である旨案内を実施している
- 対面販売の場合、現契約のISPのヒアリングを実施して現契約のISP解約に向けた手順、流れ（解約タイミング等）をメモに記載してお客様へ提示しお渡している

② 更新や変更時等での契約情報の通知

- 毎月の「料金確定のお知らせ」に契約内容を掲載してMyページへ誘導している
- 契約更新時にはDMを送付して通知している
- コース変更のあったお客様については、新規契約時と同様に契約書面交付している

③ 解約時のオプション確認

- 解約時は、電話受付時及びWEB上での受付時にお客様のオプションサービスの利用継続有無について確認を行っている
- メイン契約の解約に伴いオプションも同時に解約になる旨を注意事項にてご案内している