

令和4年改正電気通信事業法施行規則への 対応状況について

2023年11月17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. JAIPAでの体制

2022年11月にJAIPA会員事業者ヒアリングを実施。（10社）
主要各社の状況を2023年9～10月に追加ヒアリングを実施して作成した。

□ JAIPAでの検討体制

JAIPAでは、インターネットユーザー部会で消費者問題関連の事業法改定対応を行っています。

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
- ② 「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
- 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

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
- ② JAIPA向け勉強会として、昨年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

2. 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①

(固定系サービスのみ)

- ・どのようなサービスで電話勧誘を行っているか。また、サービスごとにアウトバウンドやインバウンドの違いがあるか。
- ・改正省令の施行に当たり、社内の体制整備やマニュアルの見直し等具体的にどのような対応を行ったか。また、代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。

□ 電話勧誘の対象

- ・ アウトバウンドはFTTHサービス（主に光コラボレーション）で実施
（10社中4社は電話勧誘を実施していない）
- ・ インバウンドは提供サービス全般で実施

□ 社内の体制・マニュアル等の整備状況および代理店指導

- ・ 改正省令の社内・代理店への徹底
（代理店マニュアル作成・展開および研修、標準トークスクリプトの展開、高齢者への後確実施など）
- ・ 定期的に代理店の監査を実施
（勧誘電話のサンプリングによるモニタリング、マニュアル遵守確認、改善活動など）
- ・ 苦情など不適切な営業活動を行った場合の改善活動
（勧誘電話の録音の提出・改善点の洗い出し、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など）

(固定系サービスのみ)

- ・説明書面を用いた提供条件説明や代替措置について、利用者に対してどのように説明を行っているか。その上で消費者による説明書面を用いた提供条件説明と代替措置の選択割合はどのような状況か。
- ・電話勧誘を起因とする苦情は、改正省令の施行前後でどのような変化があるか。

□ 説明方法

- ・ 全社、説明書面による提供条件説明と代替措置による説明の両方を実施している
代替措置としては電話による説明の他に、Webの説明書面参照して頂く方法、SMSによる説明書面URL送信により参照して頂く方法を実施

□ 提供条件説明と代替措置の選択割合

- ・ アウトバウンドでは、書面を交付する割合は全社で半数以下程度
代替措置でのWebによる書面内容説明、SMSによる書面内容説明を希望する方が多い
- ・ インバウンドでは、書面交付での契約内容説明を希望するお客さまは少ない
ホームページを見たうえで電話する方が多く、サービスに関し知識のある方が多い

□ 苦情の状況

- ・ JAIPAとして苦情件数は把握しておりません
会員ヒアリングでは、元々苦情は少ない、提供条件説明に関する苦情自体多くはない、あまり変化はない 等あり

- ・契約・解約手続のチャネルはどうなっているか。オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合、どのような理由があるか。
- ・解約に際して、手続チャネルごとにどのような説明を行っているか。また、電話や店舗での解約について、待ち時間や手続の時間はどの程度か。
- ・利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか。ある場合どのような条件か(例:残債がある場合には完済まで解約ができない、契約初月は解約ができない等)。

□ 契約・解約の手続きチャネル

- ・ オンライン、電話（インバウンド、アウトバウンド）、店舗、郵送などがあり
- ・ 解約は、Webやオペレータを十分に配置した電話など複数の方法により遅滞なく解約できる方法を提供
- ・ オンライン解約を実施していない理由（F T T Hのみ）
必要な説明事項(工事費残債、撤去工事、インターネット利用不可のリスク等)をお伝えし、お客様にご認識いただく必要があるため

□ 解約時の説明

- ・ 残債と支払い方法、違約金、工事費残債、回線撤去とレンタル機器返却、オプション留意事項、など
- ・ 電話待ち時間は0～20分程度、手続時間は20分程度、解約は月末解約(暦日25日申し込みなど)

□ 利用者が解約の意思行った時点で解約できないケース

- ・ 解約できないケースはありません
工事費残債がある場合、残債を一括請求して解約を承ります

4. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

(固定系サービスのみ)

・改正省令の施行前後でどのようなプラン変更等を行ったか。また、プランの料金、拘束期間、違約金等の額はどのようなか

省令対応の新サービスで変更した主な事項は以下の通り（主な事業者の省令対応サービスは次ページ参照）

□ 違約金の改定

- 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（省令改正対応前契約では、違約金は1～2万円程度）
- 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

□ 開設工事費の改定

- 割賦期間を省令に合わせて割賦期間を2～3回以内などに変更
- 一部の事業者では、体系そのものを変更
 - ✓ 「派遣・無派遣問わず一律」から工事内容で区別する設定へ変更
 - ✓ 無派遣工事の割賦設定廃止 など

□ 初期費用の改定

- 一部の事業者では、事業者変更手数料無料化に伴い初期費用を若干値上げ実施

(参考) 主要事業者の改定後のFTTH利用料と違約金

事業者名	サービス	月額利用料(税込)		違約金	
		戸建て	集合住宅	戸建て	集合住宅
ビッグローブ	ビッグローブ光 (2年)	5,698円/月	4,488円/月	4,230円	3,360円
	ビッグローブ光 (3年)	5,478円/月	4,378円/月	4,230円	3,360円
ニフティ	@nifty光	5,720円/月	4,378円/月	4,840円	3,630円
ソニーネットワークコミュニケーションズ	So-net光minico	3,400円/月	4,500円/月	なし	なし
	So-net光プラス	6,138円/月	4,928円/月	4,580円	3,480円
NTTドコモ	OCN光 (標準料金)	6,820円/月	5,170円/月	なし	なし
	OCN光 (2年自動更新)	5,610円/月	3,960円/月	3,600円	3,600円
TOKAIコミュニケーションズ	@T-Comヒカリ 通常プラン(N)	7,040円/月	5,500円/月	なし	なし
	@T-Comヒカリ 2年バリューパック(N)	5,610円/月	4,180円/月	3,300円	2,200円
	TNCヒカリ 通常プラン(N)	7,040円/月	5,550円/月	なし	なし
	TNCヒカリ 2年バリューパック(N)	5,610円/月	4,180円/月	3,300円	2,200円

(固定系サービスのみ)

・以下の契約件数

－①改正省令施行時点(令和4年7月1日)における改正後省令に不適合な契約(違約金等が制限額以上であるもの)

－改正省令施行後1年の時点(令和5年7月1日時点)における、

②－1:改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等

②－2:改正後省令に不適合な既往契約の更新契約(改正省令施行後に更新期を迎えた契約)

・既往契約等を新契約に移行させる取組を行っているか。行っている場合どのような取組を行っているか。

・「当分の間」を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。

・そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。

□ JAIPAでは契約件数は把握しておりません

施行後の新契約実施から1年程度であり、新契約への移行の動きはありません

□ 施行後の契約は既往契約とは別サービスとして提供しているケースが多く、移行への影響度や移行方法など今後の検討となります。実施までの期間は相応の猶予をご検討頂けますようお願いいたします

✓ 期間拘束なしで工事費分割払30回、期間拘束3年までで分割60回があり、残債が請求できないリスク

□ FTTHサービスの獲得費用の回収には3～4年程度かかっていると推測され、経過措置を撤廃すると違約金や事業者変更手数料相当の減収など、経営上のインパクトがあると思われます

※総務省『FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例について』では、原価及び契約締結等補助を4年間の小売料金収入の範囲に収めるとしています