

# 改善・検討事項に対するJAIPAの取組み 状況について

2024年2月22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15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】

苦情相談の総件数（推定）は、2022年度は、前年度に比べ減少（17.5%）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〕

利用者の「解約忘れ」に関して、分離型ISPサービスは、FTTHサービスとのセットで契約されることが多く、利用者が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ことから、（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

- 検討会でのご指摘も踏まえて、FTTH解約時にISPの解約忘れが発生するケースを提供形態別に解約と事業者変更に分けて整理した。（2023年9月～11月）
- 整理したケースに対応する対策を追加して「解約忘れ対策としての周知事項」を修正し、会員事業者に対して周知を行った。また、2019年に作成した「光コラボ事業者変更の課題とJAIPAでの対応」を再度展開した。（2024年1月）

## 2. 解約忘れ対策対応の検討内容

解約忘れ対策として、会員事業者に対し以下の事項について対策の検討を依頼した。（2022年4月）  
 会員事業者に対し検討状況をヒアリングを実施し、概ね対策を実施していることを確認した。（2023年5月）

### 【会員事業者への周知事項】

- 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（メール送付等）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

### ■ 今回の検討事項

前回のモニタリング定期会合でご指摘頂いた F T T H 解約時に I S P を解約忘れするケースを整理して対策を検討した。

- 提供形態に一括提供型（F T T H と I S P をセットで提供）と別契約型（F T T H（フレッツ、コラボ事業者）+ I S P）があり、その提供形態毎に整理した。
- FTTHの解約に加え事業者変更もISPの解約に影響するため、ケース毎に整理した。

事業者変更の留意点については、2019年に「光コラボ事業者変更の課題とJAIPAでの対応」として取りまとめ、協会内および関係機関への展開を行っている。（6ページ参考参照）

### 3. 解約／事業者変更でのISP解約忘れへの影響

#### 1) 一括提供型（FTTHとISPをセットで提供）

変更ケース	変更元ISP契約状況
解約	FTTH、ISPも一括解約
事業者変更	

#### 2) 別契約型（FTTH（NTTフレッツ、コラボ事業者）＋分離型ISP）

FTTH	変更ケース	変更元ISP契約状況	
フレッツ（NTT東西）	NTTフレッツの解約	解約忘れの可能性あり（NTT東西様にてご案内実施） ※ワンストップメニュー（OSM）の場合は解約連携あり	
	転用	一括提供型への転用	解約忘れの可能性あり → <b>JAIPAでの対策</b>
		FTTHのみ提供の事業者へ転用	継続利用が可能
コラボ事業者	FTTH事業者の解約	解約忘れの可能性あり	
	事業者変更	一括提供型への事業者変更	解約忘れの可能性あり → <b>JAIPAでの対策</b>
		FTTHのみ提供の事業者へ事業者変更	継続利用が可能

JAIPA会員事業者の光コラボは一括提供型。また、利用者は少ないが、別契約型で分離型ISP部分の利用が可能。別契約型から一括提供型への解約および事業者変更で、ISPの解約忘れが起こる可能性がある。

## 4. 対策と会員事業者への周知事項

### ■ 対策

別契約型から一括提供型への解約および事業者変更の際に、ISPの解約が必要であることの案内を確実に実施することが有効であるため、以下の対策を実施した。

#### <JAIPA会員事業者への追加対策>

- ▶ JAIPA会員事業者に、転用のケースに加え、事業者変更（他社コラボ事業者F T T HでISP別契約型）の際にISPの解約が必要であることのご案内を徹底するよう、再度周知を行った。
- ▶ また、事業者変更については2019年作成の「光コラボ事業者変更の課題とJAIPAでの対応」を再度展開した。

### 解約忘れ対策としての周知事項

- ①光コラボレーション転用および事業者変更のご案内
  - ・ 光コラボレーションの勧奨時のISP契約の解約等のご案内の徹底
- 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（メール送付等）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

## 光コラボ事業者変更の課題と JAIPAでの対応

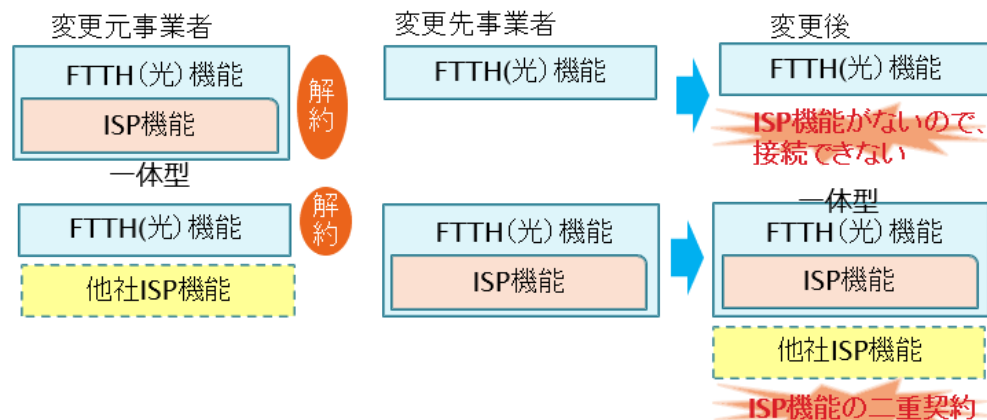
2019年7月に光コラボの事業者変更に伴う対応について取りまとめを行った。

- ✓ トラブルとなり易い事項
- ✓ JAIPA会員事業者の事業者変更に対する窓口対応状況

### 2. ISPサービスの二重契約



光コラボレーション事業者には、FTTH機能だけのサービスと一体型（ISP機能がセット）のサービスがある。



変更元のサービス提供状況を把握して移行しないと、ISP二重契約、ISP接続できないなどの苦情が発生する可能性あり

JAIPA事業者へ周知するとともに、総務省へのご説明、消費者団体との意見交換を実施した。

- ① 総務省消費者行政第一課への説明
  - ✓ トラブルとなり易い事項について説明（7月2日）
  - ✓ アンケート結果について説明（8月29日）
- ② 消費者団体との情報交換
  - ✓ 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（8月6日）
  - ✓ 東京都消費生活総合センター（8月19日）