



JAIPAにおける対応状況について

2024年7月5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

- 分離型ISPサービスの解約忘れへの対策として、他社分離型ISPの解約忘れへの対応を追加し、修正した「解約忘れ対策としての周知事項」を会員事業者に対して再周知を行った。（2024年2月）
- 周知事項に対し、事業者各社にて継続して対応中であることを確認した。（2024年5月）

2. JAIPAの現状

1) JAIPAの苦情削減活動について

- JAIPAでは、インターネットユーザー部会でモニタリング定期会合での指摘事項の対策などの苦情削減への取組を実施しております。また、ここで取りまとめた周知事項や総務省様の依頼や要請事項などをJAIPA会員事業者へ展開しております。
- トラブルの多いサービスについて消費者団体（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））と意見交換を毎年実施し、今後の改善に活かす活動を実施しております。

2) 分離型ISPの分類と状況

JAIPA会員事業者では、分離型ISP（アンバンドル,OSM）の積極的な新規契約勧奨は実施しておりません。

| | 分類 | 特徴 |
|---|-----------------|--|
| ① | ドコモ光 | 提携ISP事業者のISPとNTTドコモのFTTHを利用するサービス。ISP事業者側は分離型ISPを提供している。 |
| ② | ワンストップメニュー（OSM） | NTTフレッツ光と提携ISP事業者の分離型ISPをセットでお申し込み、請求を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。積極的な新規勧奨は実施していない。 |
| ③ | アンバンドル | NTTフレッツとISP事業者の分離型ISP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。積極的な新規勧奨は実施していない。 |

3. 分離型 I S P の解約忘れへのJAIPAでの対応

1) 転用／事業者変更による解約忘れ

別契約型（F T T H（N T T フレッツ、他社 F T T H）＋他社 I S P）を一括提供型へ転用または事業者変更した場合に、他社 I S P の解約忘れが発生する可能性がある。

| 変更元(別契約型) | ケース | 変更先 | JAIPAでの対策 |
|-------------------------|-------|-------|---|
| フレッツ＋他社 I S P | 転用 | 一括提供型 | 他社 I S P の解約忘れの可能性はある。 転用／事業者変更の勧奨時に他社 I S P 契約の解約のご案内を徹底している。 ➡ JAIPAでの周知事項① |
| 他社 F T T H ＋他社 I S P | 事業者変更 | | |

2) F T T H 解約による解約忘れ

F T T H 解約によるJAIPA会員事業者の分離型 I S P の対応は以下の通り。アンバンドルでは解約忘れが発生する可能性がある。（JAIPA会員事業者の F T T H は一括提供型であり、I S P も一括解約となる）

| | 分類 | ケース | JAIPAでの対策 |
|---|---------------------|------------|--|
| ① | ドコモ光 | FTTH 解約 | 解約はNTTドコモにて承り、I S P 事業者へ連携され連動解約される。 |
| ② | ワンストップメニュー (OSM) | | 解約情報や請求情報も相互にリンクしている。F T T H の解約情報を受けて、I S P 事業者側で I S P サービスの解約のご案内を実施している。 |
| ③ | アンバンドル | | 個別に申込を行うため相互の関連は不明。解約はお客さまが個別に申込む必要があるため、分離型 I S P の解約忘れが発生する可能性がある。 お客さま接点で契約情報の通知をしている。 ➡ JAIPAでの周知事項② |

4. 改善・検討事項に対する対応

JAIPA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、2023年5月にヒアリングを実施して対応状況を確認した。

2024年1月には、事業者変更による他社分離型 I S P の解約忘れへの対応を追加検討し、周知事項の修正を行い周知事項の再周知を行った。2024年5月にはJAIPA会員事業者へヒアリングを実施して、修正した周知事項に対して継続して対応していることを確認した。

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 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

※勧奨時のトークについては、テレコムサービス協会「重要事項説明項目とトークの手引き」に従い実施する。