



JAIPAにおける対応状況について

2025年3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17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】

1. 2023年度、分離型ISPサービスに関する苦情相談件数は1,592件であり、総件数に占める割合は2.5%となった。前年度に比べ141件減少（対前年度▲8.1%）した。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散見されることから、（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

- インターネットユーザー部会にて、2024年7月から8月に「解約忘れ対策としての周知事項」の内容について再度検討を行った。検討の結果、対策については変更は無いが、周知状況を確認するためアンケートを実施することとした。
- 「解約忘れ対策としての周知事項」に記載されている事項の周知状況について、2024年10月にアンケート内容を検討し、11月にアンケートを実施した。また、12月には回答頂いた各社の対応状況について共有した。

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JAIPA会員事業者の現状や意見を踏まえ、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、ここでの検討事項、取りまとめた周知事項、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、各社で社内関連部門へ周知徹底しております。
- 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。

また、分離型ISPの「解約忘れ」に関する苦情・相談は殆どない状況です。

3. 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「解約忘れ対策としての周知事項」を設定した。2024年1月には、周知事項の修正を行い再周知を行った。
- 「2023年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を踏まえ、2024年7～8月にインターネットユーザー部会にて「解約忘れ対策としての周知事項」の各対策について再検討を行った。対策の変更はないが、周知状況を確認するためのアンケートを実施することとした。10月にアンケート内容を検討し、11月にアンケートを実施。回答内容を12月の部会にて共有した。
 - ✓ 実施期間 2024年11月11日（月）～11月29日（金）
 - ✓ 回答社数 11社(分離型ISP提供の主要事業者はほぼ参加)

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

4. 「解約忘れ対策としての周知事項」の周知状況 ①

①光コラボレーション転用および事業者変更のご案内について（11社）

全社（7社）で実施している。

（4社は新規受付停止または新規勧奨をしていないため対象外とした）

<ご説明事例>

- ✓ 他社ISPの解約が必要であること、他社ISPを解約しなければ他社ISPから請求が続くこと、他社ISPを解約するとそのISPメールが使えなくなること、他社ISPのメールコースへ移行すれば継続して他社ISPメールは継続利用でき他社ISPからの請求は安くなること、および、他社ISPの解約方法を説明している。
- ✓ 転用/事業者変更にあたり、プロバイダーは弊社指定のものとなり、現在ご契約頂いているプロバイダーは解約が必要になる旨。解約に伴い、弊社ではご利用いただけないサービスが出てくることや、セット料金などが変更となること、解約に伴う違約金などが発生する場合があります、詳しくは現在ご利用されている事業者様にお客さまからご確認いただきたい旨を説明している。
- ✓ 勧奨時のトークスクリプトには、ご契約にあたって月々の料金が二重にかかってしまうことが無いよう既契約のISPについて解約のご連絡を入れる必要がある旨の案内が含まれています。

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（11社）
全社（11社）で実施している。メール、郵送、SMSなど複数の媒体を用いているのが多い。
- お客さまによるコース／タイプ変更実施時のお知らせ（10社、1社対象外）
全社（10社）で実施している。郵送を中心にメールを組み合わせせて通知している。
（1社は単独コースでコース／タイプ変更がないため対象外とした）
- 2年契約などの自動更新時のお知らせ（8社、3社対象外）
全社（8社）で実施している。メールを中心に郵送、SMSを組み合わせせて通知している。
（3社は自動更新契約がないため対象外とした）

③主契約解約時のオプションの解約意向確認（7社、4社対象外）

全社（7社）で実施している。

（4社は主契約解約時にオプションも解約となるため対象外とした）

<対応事例>

- ✓ 他のコースにコース変更した場合には、変更後のコースで契約できないサービス(オプション)は自動解約される。退会した場合には、すべての契約が解約される。主契約解約後も継続されるサービス(モバイル契約等)については、継続意思を確認する書面を発行し、自動的に解約とならない旨を記載している。
- ✓ ドコモ光から当社独自のFTTHサービスに切り替えが発生する際は追加加入として取り扱うため、オプションについては対面や電話で対応している。

<参考> 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