

ISPサービスの電話勧誘の現状

2020年12月11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)

JAIPA概要



- インターネットプロバイダーからなる日本で唯一の業界団体
 - インターネット接続サービス (ISP) 事業者
 - クラウド、ホスティング事業者
 - 上記に対して各種サービス (セキュリティや技術など) を提供する事業者などインターネット関連事業者で構成
- 沿革 : 1999年12月設立
- 会員数 : 150社 (正会員145・賛助会員5)
- 正会員中 電気通信事業者 99社 それ以外 46社
- 会員の1/4は年間売上高10億円以上の大企業 (=大手ISP)、一方、会員の約半数は年間売上高0.5億円以下の中小企業 (=中小ISP)

ISP事業者の数

- 2019年度末における電気通信事業者数は2万947者（登録事業者327者、届出事業者2万620者）＊
- ただし、上記すべてがISP事業者という訳ではない。
- JAIPAで把握しているISP数は566
- JAIPA加盟のISP数は99

＊総務省 令和2年度 情報通信白書 本編 第2部 基本データと政策
動向より

ISPサービスの分類

全国型と地域型、分離型と一体型

地域系一体型

JAIPAの地域ISPのうち、比較的規模が大きい少数のところが行っている

全国系一体型

JAIPAの大手ISPに多い。テレサ協 FVNO委員会にも加盟

一体型：光コラボなどにより、FTTHとISP部分を一体で提供
例：〇〇光

最近問題を起こしている新規参入事業者

地域系分離型

JAIPAの地域ISPに多い
電話勧誘は行わないところがほとんど

全国系分離型

JAIPAの会員で積極的に勧誘活動を展開しているところはない

分離型：ISP部分のみを提供
FTTHにはNTT東西のフレッツの契約が別途必要

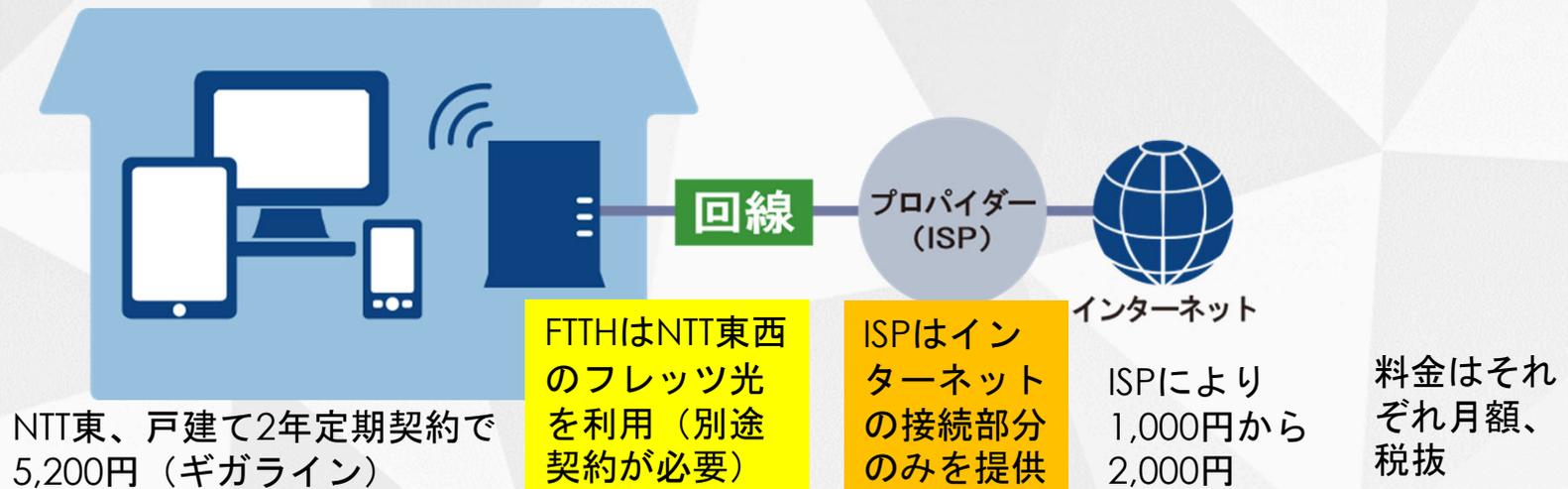
光コラボとISPの提供パターン

FTTH部分	ISP部分	分類	備考
光コラボ事業者		一体型ISPサービス	大手ISPで多いパターン（〇〇光）
光コラボ事業者	分離型ISPサービス事業者	分離型ISPサービス	大手携帯電話会社及びその代理店が光コラボを提供する場合に多いパターン
NTT東西（フレッツ光）	分離型ISPサービス事業者	分離型ISPサービス	地域系ISP及び2015年以前の大手ISPの主流モデル

2020年6-8月に総務省から公表があった問題事例のISPもこの組み合わせ

分離型ISPサービスとは

- FTTHインターネットサービス等で、ISPサービスが足回り回線部分とは別に分離して提供されているもの。
- 2015年にNTT東西の光コラボレーション（光卸）が始まる前は主流だったサービス。
- 今でも約450のISPが分離型ISPサービスを提供している。（NTT東日本東京地区の場合）



インターネットプロバイダー(ISP)とは何か？ NTTコミュニケーションズ

https://www.ntt.com/business/services/network/internet-connect/ocn-business/bocn/knowledge/archive_15.html

分離型ISPサービスと一体型ISPサービスの違い（料金面）



いまだき、分離型ISPサービスでは利用者にとり料金面でのメリットはない

分類	FTTH部分	ISP部分	合計
一体型ISPサービス	5,000円前後*1 (2年定期契約)		5,000円前後
分離型ISPサービス	光コラボ事業者 例：4,250円（3年割）	分離型ISPサービス事業者 例：1,200円*3	5,450円（例の場合）
分離型ISPサービス	NTT東西 (フレッツ光) 5,200円*2	分離型ISPサービス事業者 例：1,100円*4	6,300円（例の場合）

*1 本研究会 第1回 参考資料P14 から

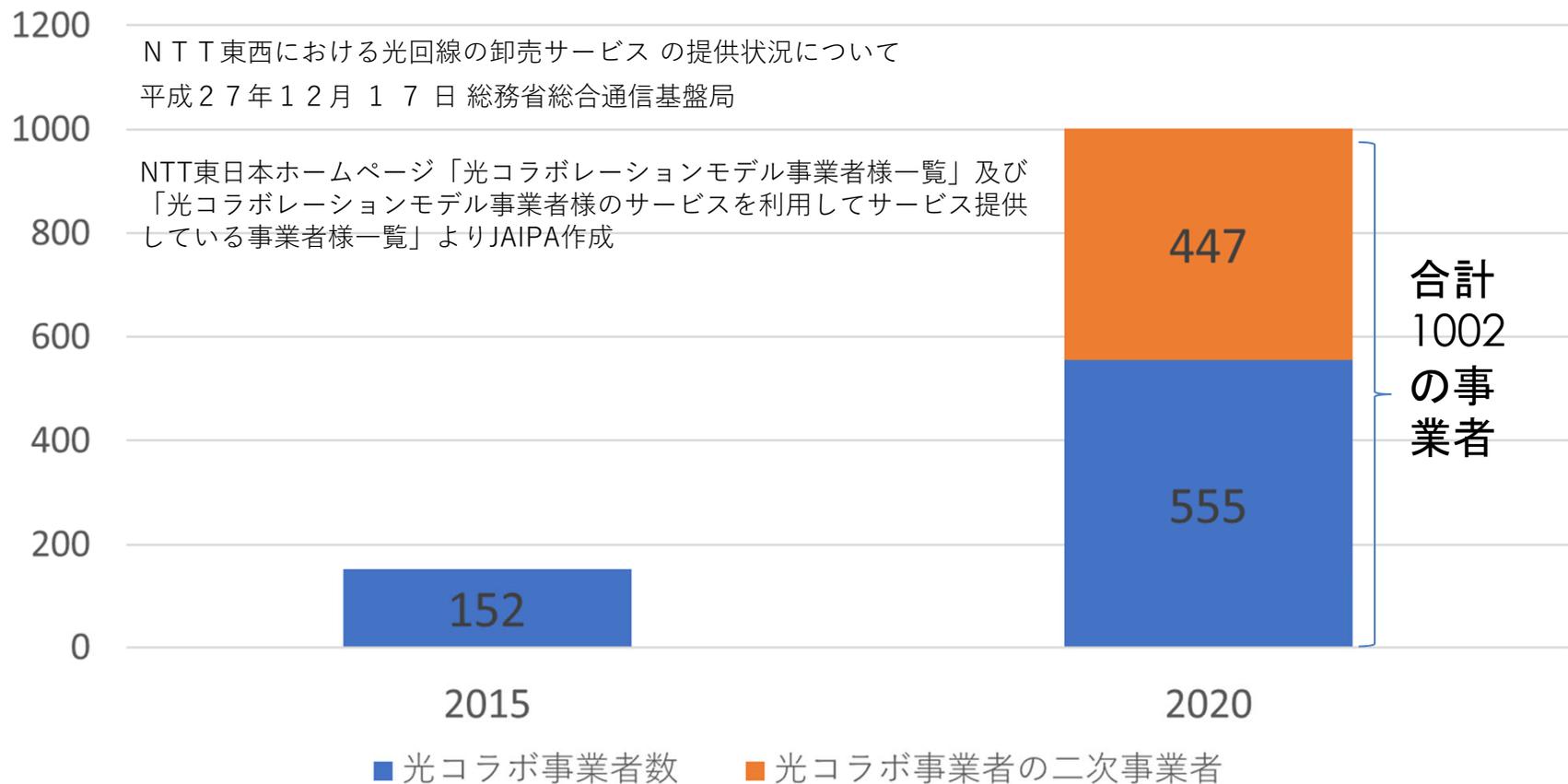
*2 NTT東、戸建て2年定期契約（ギガライン）

*3 @nifty光プロバイダーコース ホームタイプ

*4 OCN光withフレッツ ファミリータイプ（戸建向）

一体型ISPサービスの増加

光コラボ事業者及び光コラボを利用してサービスを提供する事業者の増加



地域系ISPの勧誘の状況

- 電話勧誘では獲得1件あたり、ISPにとって数万円のコスト（代理店に対するインセンティブ）がかかることから、多額の販促費用を賄えない地域系ISPでは電話での勧誘とか訪問販売とか行っているところはない。地域の電気小売店（量販店ではない）と連携している程度。
- 地域系ISPでトラブルが起きているという情報はない。
- なおローミング（注）の場合、地域ISPでも全国展開が可能。（地域ISPはその場合でも通常は地域をメインに活動を展開。）
- （注）この場合のローミングはインターネット接続のためのネットワークの構築及び運用を他のISPに委ねる方法
- P6にISPが約450とあるが、NTT東西と直接接続しているのはPPPoE方式で77社、IPoE方式で6社*のため、約370のISPがNTT東西のフレッツ光に対応したインターネット接続サービスをローミングにより提供していると思われる。
- その場合、ISPの役割は課金とユーザーサポート等となり、自前ブランドでも卸と小売りの関係に近くなる。

NGNのISP接続（PPPoEとIPoE）に関する当面の方向性
平成30年2月 総務省 接続料の算定に関する研究会

大手ISPにおける電話勧誘の形態

- アウトバウンドテレマ（事業者もしくはは代理店から電話をかけるもの）
 - 既存顧客に対するもの（ADSL終了に伴う移行など）
 - 新規顧客に対するもの
 - 電話帳や代理店が持つ顧客リストに基づくもの
 - 不動産業者との連携などによるもの（賃貸契約申込書に、インターネットの手配を希望するというチェックがあるもの）
- インバウンドテレマ（利用者から電話がかかってくるもの）