

# 消費者保護ルール見直しに関する (一社)テレコムサービス協会の要望

2015年9月28日

(一社)テレコムサービス協会

# テレコムサービス協会 MVNO委員会／FVNO委員会とは

## MVNO委員会とは

- (一社)テレコムサービス協会において、2013年11月より活動を開始
  - テーマ・目的：MVNOに関する情報収集、調査・研究、政策・制度への提言
- 参加事業者 37社（MVNO/MVNE：32社、2015年9月28日現在）
  - SIM型は、大手がほぼ加入（NTTコミュニケーションズはオブザーバ参加）
- これまでの主な活動
  - 2014年1月 「モバイルビジネス活性化に関する緊急提言」公表
  - 2014年3月 MVNO2.0フォーラム開催、「MVNOの事業環境の整備に関する政策提言」公表
  - 2015年3月 モバイルフォーラム2015開催、本人確認及びフィルタリングについて、中間報告書、ガイドラインを公表
  - 2015年7月 「MVNO市場規模調査」公表

## FVNO委員会とは

- NTT東西の光卸をサービス開始を受けて、光コラボ事業者の団体として(一社)テレコムサービス協会内に、2015年2月に設置
- 参加事業者 25社（2015年7月22日現在）
  - 総務省、NTT東西、NTTドコモ、NTTコミュニケーションズがオブザーバー参加
- これまでの主な活動
  - 2015年4月 第1回委員会（消費者トラブルの現状/委員会の活動方針等）
  - 2015年7月 第2回委員会（アンケート結果に基づき委員会で取り扱う事項を議論）

- 1. 固定・無線共通の要望**
- 2. MVNO関連の要望**
- 3. 光コラボ関連の要望**

- 
- 1. 固定・無線共通の要望**
  2. MVNO関連の要望
  3. 光コラボ関連の要望

# 1-1. 施行日について

## <要望>

省令・ガイドライン発行から施行まで十分な周知・猶予期間を確保願います

## <理由>

- ✓ 現状のスケジュールでは省令から施行までの周知期間が5カ月弱となっています。初期契約解除や、契約書面の交付等に対応するための事業者によるシステム開発や関係者周知には相当の期間が必要です。
- ✓ 特に、MVNO事業者・FVNO事業者は新規参入事業者が多く、事業者に徹底するためには省令・ガイドライン発行から1年程度の猶予期間は必要と考えます。

十分な周知・猶予期間の確保をお願いします。

# 1-2. 契約書面の交付について

## <要望>

書面交付義務について、記載事項は事業者の負担増を考慮するよう要望します

## <理由>

- ✓ 書面交付と重要事項説明義務の項目は重なっているところが多いので、両方をカバーする書面での運用も可能とするような柔軟性のあるものとして頂きたいと考えます。
- ✓ 電子交付での方法について、具体的説明をガイドラインで行うことを希望します。

上記の事項をご配慮頂き、ガイドラインに明記頂きたいと思います。

# 1-3. 契約書面の交付について(オプション)

## <要望>

書面に記載するオプションは、契約時に同時申込で利用有無を選択できる有料オプションとするよう要望します

## <理由>

- ✓ 契約後に別途申込する場合もあり、契約時に同時契約するオプションに限定するようお願いいたします。Webで主契約の契約後、別途契約としてお勧めする場合は記載の対象外として頂きますようお願いいたします。
- ✓ 主契約に付帯している機能(電子メール、IPv6接続など)は無料オプションとしての記載の対象外とすべきと考えます。
- ✓ 主契約締結時に選択できるオプションで有料のもの、主契約の料金や契約条件に影響を与えるものを書面に記載すべきと考えます。
- ✓ 特に、代理店オプションは記載できません。

上記の事項をご配慮頂き、ガイドラインに明記頂きたいと考えます。

## <オプションサービス例>

自社提供オプション : 青少年フィルタリング(有料・別途申込)、セキュリティ(有料)、サポートサービス(有料)、ルーター等機器レンタル(有料)

代理店が独自に提供: セキュリティ、電話サポート など

# 1-4. 初期契約解除について

## <要望1>

初期費用（工事費、事務手数料）については請求できるように要望します

## <理由>

- ✓ これらの費用は、事業者に発生済み料金であるため。

## <要望2>

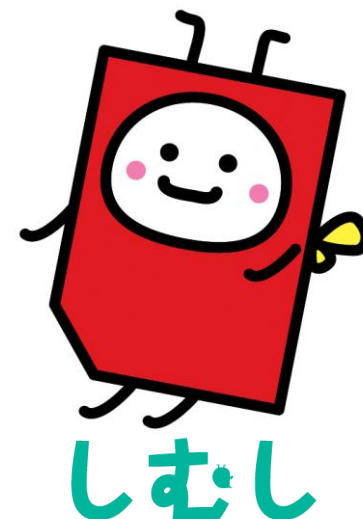
法人契約、法人向けサービスについては、初期契約解除制度対象外としたい。

## <理由>

- ✓ 一般消費者と異なり、法人は、たとえ複雑であっても契約条件を確認すべきであるため



1. 固定・無線共通の要望
- 2. MVNO関連の要望**
3. 光コラボ関連の要望



# 2-1. MVNOとは

## □ MVNO (Mobile Virtual Network Operator) とは

- NTTドコモ等の既存の携帯電話事業者 (MNO: Mobile Network Operator) から無線ネットワークを調達して、移動通信サービスを提供する電気通信事業者。

## □MVNOの契約数は952万 ( 2015年3月末) 移動系通信の契約数の6.1%※1

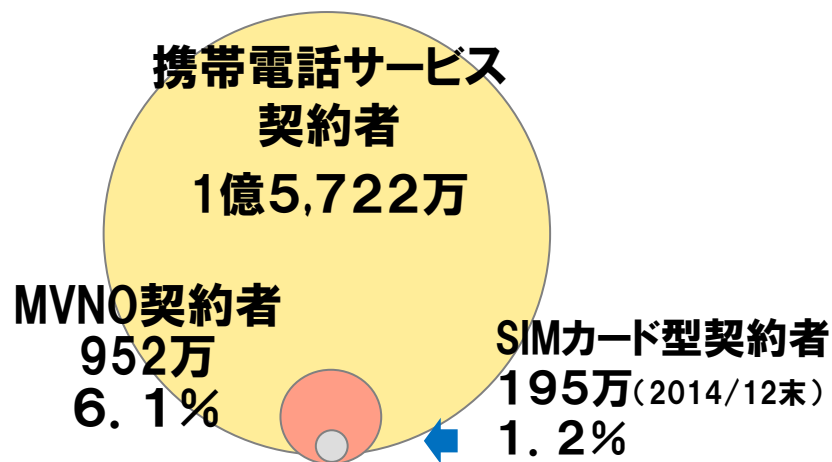
SIMカード型の契約者数は195万 ( 2014年12月末) ※2

モジュール型(カーナビや遠隔警備などのM2Mなど) : 272万  
再販型(量販店などで(WiMAXなど)ブランドを借りて販売): 181万

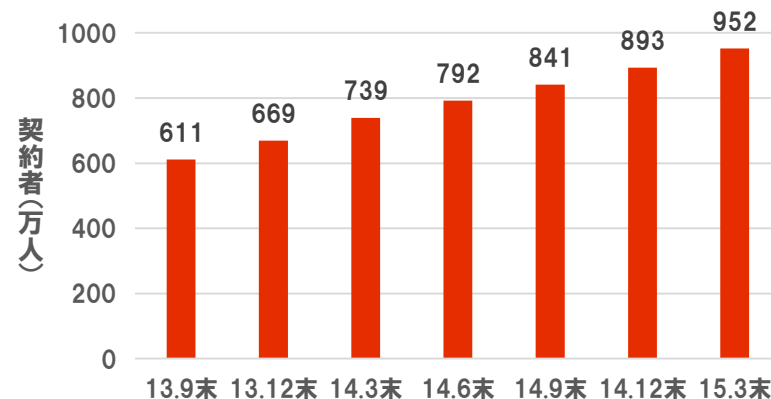
## □MVNOの事業者数は181社 ( 2015年3月末) ※1

※1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表」(平成27年3月末時点)

※2:総務省「MVNOサービスの利用動向等に関するデータの公表(平成26年12月末時点)」



### MVNOの契約者数推移



**MVNOはまだ利用者も少なく、発展途上のサービス**

## 2-2. MVNOが提供する携帯電話サービスの概要

データ専用SIMプラン(代表例)

	プラン名	提供事業者	月額料金 (税抜)	備考
1,000円 未満	データSIMプラン ライト	DMM mobile	440円	200kbps、容量無制限
	データSIMプラン 高速 プラン1GB	DMM mobile	630円	月1GBの容量制限
	楽天ブロードバンド ベーシック	フュージョン・コミュ ニケーションズ	525円	200kbps
	IIJmio ミニマムスタート プラン	IIJ	900円	月3GBの容量制限
	b-mobile おかわり SIM	日本通信	500円～ 1,500円	1GBまで500円、1G増 で+250円
	OCNモバイル one (110MB/日)	NTTコミュニケー ションズ	900円	1日110MBの容量制限、 150Mbps
	BIGLOBE LTE・3G エ ントリープラン	ビッグロープ	900円	月3GBの容量制限
1,000円 以上～ 2,000円 未満	OCNモバイルone (3GB/月)	NTTコミュニケー ションズ	1,100円	月3GBの容量制限 150Mbps
	BIGLOBE LTE・3Gライ トSプラン	ビッグロープ	1,450円	月6GBの容量制限
	IIJmioライトスタート プラン	IIJ	1,520円	月5GBの容量制限
	U-mobile データ専用	U-NEXT	1,480円	月5GBの容量制限
2,000円 以上	IIJmioファミリーシェア プラン	IIJ	2,560円	10GBの容量制限 SIM3枚まで利用可能
	BIGLOBE LTE・3G 12Gプラン	ビッグロープ	2,700円	月12GBの容量制限

音声通話付SIMプラン(代表例)

	プラン名	提供事業者	月額料金	備考
2,000円 未満	通話SIMプラン ライト	DMM mobile	1,140円	200kbps 音声+20円/30秒
	通話SIMプラン 高速 プラン 1GB	DMM mobile	1,260円	月1GBまで 音声+20円/30秒
	楽天ブロードバンド 通話SIMベーシック	フュージョン・コミュ ニケーションズ	1,250円	200kbps 音声+20円/30秒
	IIJmio みおふぉん ミニマムスタートプラン	IIJ	1,600円	月3GBまで 音声+20円/30秒
	b-mobile SIM ライト プラン 音声付	日本通信	1,980円	月3GBまで 音声+20円/30秒
	OCNモバイル one (110MB/日)	NTTコミュニケー ションズ	1,600円	1日110MB、150Mbps 音声+20円/30秒
	BIGLOBE LTE・3G 音 声通話スタートプラン	ビッグロープ	1,400円	月1GBまで 音声+20円/30秒
2,000円 以上～ 3,000円 未満	OCNモバイルone (170MB/日)	NTTコミュニケー ションズ	2,080円	170MB/日、150Mbps 音声+20円/30秒
	BIGLOBE LTE・3Gライ トSプラン 音声SIM	ビッグロープ	2,150円	月6GBまで 音声+20円/30秒
	IIJmio みおふぉん ライトスタートプラン	IIJ	2,220円	月5GBまで 音声+20円/30秒
	U-mobile 通話プラス LTE使い放題	U-NEXT	2,980円	LTE使い放題 音声+20円/30秒
3,000円 以上	b-mobile SIM 高速定額 音声付	日本通信	2,780円	データ量制限なし 音声+20円/30秒
	IIJmio みおふぉん ファミリーシェアプラン	IIJ	3,260円	月10GB、SIM3枚まで 音声+20円/30秒

※1 平成27年9月17日現在、出所は各事業者ウェブサイト

※2 金額は税抜

※3 容量制限のあるものは、容量制限を超えると低速のサービスに切り替わる

データ通信容量制限や速度制限などにより低料金化を実現  
MVNOは料金の低廉化を通じて、消費者の利益になっている

## 2-3. MVNOのサービス具体事例



### データ通信専用SIM

	ミニマムスタートプラン 3GB	ライトスタートプラン 5GB	ファミリーシェアプラン 10GB
パッケージ価格/ 初期費用		3,000円 (税抜)	
月額料金	900円 (税抜)	1,520円 (税抜)	2,560円 (税抜)

### 音声通話機能付きSIM みおふぉん

	ミニマムスタートプラン	ライトスタートプラン	ファミリーシェアプラン
パッケージ価格/ 初期費用		3,000円 (税抜)	
月額料金 + 音声通話機能付帯料	1,600円 (税抜) (月額料金：900円+ 音声通話機能付帯料：700円)	2,220円 (税抜) (月額料金：1,520円+ 音声通話機能付帯料：700円)	3,260~円 (税抜) (月額料金：2,560円+ 音声通話機能付帯料：700円/枚)

### プリペイドSIM

希望小売価格	データ量 (通信データ量)	利用期限
3,791円 (税抜)	2GB	3カ月

MVNOの料金は、複雑性はなくシンプルな料金体系

## 2-4. 書面の交付について①

### <要望1>

書面交付義務について、記載事項は事業者の負担増を考慮するよう要望します

#### <理由>

- ✓ 書面交付と重要事項説明義務の項目は重なっているところが多いので、両方をカバーする書面での運用も可能とするような柔軟性のあるものとして頂きたいと考えます。
  - ✓ 電子交付での方法について、具体的説明をガイドラインで行うことを希望します。
- 上記の事項をご配慮頂き、ガイドラインに明記頂きたいと思います。

### <要望2>

プリペイドSIMの書面交付については特性を考慮した交付方法を要望します

#### <理由>

- ✓ プリペイドSIMの場合自動販売機や店頭で販売され、販売時に書面の電子交付の同意を得ることはできません。
  - ✓ パッケージには書面記載事項のうち定型的事項は記載していますが、契約を特定するに足りる事項（契約年月日、契約番号等）を含めた一覧性を持った記載は難しいと考えます。
  - ✓ 購入後行うSIMの利用者登録の際に電子書面交付の同意を得て、電子書面を交付することが想定されます。
- 上記の事項をご配慮頂き、ガイドラインに明記頂きたいと思います。

## 2-4. 書面の交付について②

### <要望3>

書面に記載するオプションは、契約時に同時申込で利用有無を選択できる有料オプションとするよう要望します

### <理由>

- ✓ 契約後に別途申込する場合もあり、契約時に同時契約するオプションに限定するようお願いいたします。Webで主契約の契約後、別途契約としてお勧めする場合は記載の対象外として頂きますようお願いいたします。
- ✓ 主契約に付帯している機能(電子メールなど)は無料オプションとしての記載の対象外とすべきと考えます。
- ✓ 主契約締結時に選択できるオプションで有料のもの、主契約の料金や契約条件に影響を与えるものを書面に記載すべきと考えます。
- ✓ 特に、代理店オプションは記載できません。

上記の事項をご配慮頂き、ガイドラインに明記頂きたいと考えます。

### <オプションサービス例>

自社提供オプション : 容量追加(有料・別途申込)、SMS(有料)、青少年フィルタリング(有料・別途申込)  
キャッチホン(有料)、留守番電話(有料)、セキュリティ(有料)、機器保障サービス(有料)、サポートサービス(有料)、スマートフォン等機器(有料)

代理店が独自に提供: セキュリティ、電話サポート など

## 2-5. 初期契約解除について①

### <要望 1 >

MVNOは初期契約解除制度の適用対象外とすることを要望します

### <理由>

- ✓ MVNOはまだ利用者も少なく、発展途上のサービス（P10参照）
  - ✓ MVNOは料金の低廉化を通じて、消費者の利益になっています（P11参照）
  - ✓ MVNOの料金体系は、料金の複雑性はなくシンプルな料金体系(P12参照)
  - ✓ データ専用SIMでは期間拘束がなく、いつでも解約料なしで契約解除が可能
    - ※音声通話機能付SIMは、自動更新はなく最低利用期間（6カ月から1年程度）を設定（契約解除手数料：5,000円～12,000円（利用開始後1ヶ月あたり1,000円減））
    - ※理由はMNPの踏み台として契約されることを防止するため。
- 再度のMNP転出となれば、それを利用してキャッシュバックを目的としたMNP転入後の初期契約解除の悪用の懸念があります。
- 音声通話機能付SIMで初期契約解除された場合、MVNOはMNOのシステムを利用しているため、MNP転入者の初期契約解除対応の仕組みがなく、元の携帯事業者への戻しができません。

MVNOの携帯電話サービスは初期契約解除制度の適用対象外とすることを要望します。

## 2-5. 初期契約解除について②

### <要望2>

プリペイドSIMは初期契約解除制度の適用対象外とすることを要望します

### <理由>

- ✓ 自動販売機、コンビニ等での販売で、利用者は訪日外国人中心（70%以上）。苦情も殆どありません。（日本人でも海外在住日本人の一時帰国時利用が多いと思わます）
- ✓ 利用開始から数日間の利用が主であり、この制度が適用になれば利用後の解除申請が激増する恐れがあります。
- ✓ 利用分だけしか請求できず、プリペイドSIMのビジネスモデルが崩壊する可能性があります。
- ✓ 未使用分の返金手段がなく、現金返金するには多大な費用がかかります。
- ✓ 特商法でも指定消耗品や現金3000円以内は対象外となっています。

従って初期契約解除の対象としてはなじまず、初期契約解除の適用除外を要望します。

### プリペイドSIMとは

販売方法	: 自動販売機、コンビニ、空港のカウンター、航空機・船舶内、家電量販店等
販売価格	: 3,000円程度（1GB）～7,000円程度 3,000円程度が最多販売商品
利用可能期間	: 7日～90日程度
販売数	: 2014年度(推定) 13万(SAQ <sup>2</sup> JAPAN 訪日外国人向けIM推進タスクフォース推定)



## 2-6. 初期契約解除の対価請求の範囲について

### <要望1>

M V N OのSIM初期費用は、対価請求の範囲とするよう要望します

#### <理由>

- ✓ 初期費用／パッケージ価格／契約事務手数料等と表示し3,000円程度
  - ✓ 内容はS I Mの書込設定、S I M発送料、パッケージ費用等であり、事業者にて多大な費用が発生します。
  - ✓ S I Mはレンタルであり、再使用はできません。
- 事業者負担が重く、対価請求の範囲とすることを要望します。

### <要望2>

初期費用が請求できない場合、通信料金の対価請求に手数料を加えるよう要望します

- ✓ <理由>
  - ✓ M V N Oの料金は低額化が進行して、解除された場合対価請求できるのは少額のみ  
データS I Mの標準的価格 3 G : 9 0 0 円 / 月 8 日使用で日割り→2 4 0 円
  - ✓ 小額請求のための請求コストの方が大きくなる可能性あり、請求しない事業者も出ることが予想されます。
  - ✓ 悪意のある契約解除の繰り返し利用が想定され、解除の乱用抑止ににつながりません。
- 従って、通信料にはある程度の請求手数料を上乗せして請求できるよう要望します。

## 2-7. 施行日について

### <要望>

省令・ガイドライン発行から施行まで十分な周知・猶予期間を確保願います

### <理由>

- ✓ 現状のスケジュールでは省令から施行までの周知期間が5カ月弱となっています。事業者によるシステム開発や関係者周知には相当の期間が必要です。
- ✓ MVNO事業者は新規参入事業者が多く、事業者に徹底するためには省令・ガイドライン発行から1年程度の猶予期間は必要と考えます。

十分な周知・猶予期間の確保をお願いします。

1. 固定・無線共通の要望
2. MVNO関連の要望
- 3. 光コラボ関連の要望**

### 3. 光コラボの初期契約解除について

#### <要望1>

光コラボ対応サービスについて、自社転用\*（ユーザがISPを変更せず、転用）した場合には初期契約解除の適用対象外とするよう要望します

#### <理由>

- ✓ フレッツ光を利用して、転用した場合には利用環境は変わらないため。
- \* 「転用」とは、NTT東西が提供する光回線サービスから卸先の事業者（光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービスに乗り換える人のために、NTT東西が特別に用意した手続き。  
平成27年4月20日 ICTサービス安心・安全研究会（第6回） 消費者保護ルールの見直し・充実に  
関するWG（第13回）合同会合 資料7 光回線の卸売サービスに係る消費者保護の取組 P5より

#### <要望2>

転用時にNTT東西から引き継ぐ工事費用の残債について、対価請求の範囲とすることを要望します

#### <理由>

- ✓ 転用後にコラボ事業者から請求することを利用者が了解した上で、NTT東西から引き継いだものであり、転用前の契約に基づき利用者が負担すべき性質のものであるから。