

2019年4月21日
一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会

MVNO サービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス

テレコムサービス協会は、協会加盟の MVNO 事業者(以下「事業者」といいます。)を構成員とする MVNO 委員会を設置して、MVNO サービスの普及、発展を目的とする様々な活動を行っています。

4月13日、独立行政法人国民生活センターが、格安スマホに関するトラブル相談が急増しているとのことで注意喚起を促す報道発表を行いました。

今般、その報道発表を踏まえ、また、総務省からの要請も受け、“格安スマホ”や“格安SIM”を提供する MVNO のサービス(以下「MVNO サービス」といいます。)の利用を考えている皆様が安心して MVNO サービスをご利用頂けるよう、以下のとおり、チェックポイントをまとめましたので、ご活用ください。

『チェックポイント』

□ 料金・提供条件

月額料金だけでなく、解約条件や解約金の有無、通信制限など、重要事項説明書や事業者のホームページをよく読み申込み内容を確認しましょう。

⇒ 通信サービス以外のサービス(例:メールサービス)など、キャリアが無料で提供しているサービスが有料であったり、提供されていないケースがあります。

□ 端末

事業者が提供する SIM カードとセットで販売される端末以外の端末のご利用を検討されている場合は、事業者において動作確認済みかどうか必ず確認しましょう。

⇒ SIM フリー端末でない場合は、SIM ロック解除が必要となることがあります。またキャリアのブランドで販売されている一部の端末には、SIM ロック解除が行えないものがあります。

□ SIM カード

ご利用予定端末の SIM カードサイズを確認しましょう。

⇒ SIM カードのサイズは端末により異なります。適切なものを選択しましょう。

□ 設定

サービス利用開始に必要なスマートフォンの設定方法を確認しましょう。

⇒ 多くの MVNO サービスは SIM カード単体での提供となっております。ご自身のスマートフォンに必要な設定を確認しましょう。

一部の MVNO サービスは、SIM カードと同時にセットで購入したスマートフォンの場合も、設定をご自身で行う必要があります。既にお使いのスマートフォン等からの設定(電話帳、アプリ等)の移行についても、お客様ご自身で行っていただく必要があります。

すので注意が必要です。

□ メール

MVNO サービスでは、キャリアが提供するメールサービス(キャリアメール)の提供がない場合が一般的です。

⇒ メールを利用するには、事業者が提供するメールサービス、又は無料のインターネットメールサービスを利用する必要があります。この場合、メールアドレスが変わるだけでなく、メールを送りたい相手の受信設定を変更することが必要となる場合があります。

□ サポート

サポート窓口を確認しましょう。

⇒ MVNO サービスのサポートは電話かメールが中心です。実店舗を展開する事業者は限られます。端末の故障時には、問い合わせ先が端末メーカーの窓口になる場合、また代替機の貸し出しがない場合があります。トラブルの発生に備えて事業者のサポート窓口・連絡手段を確認しましょう。(MVNO の場合は実店舗でもサポート内容は携帯電話会社と異なりますのでご注意ください。)

□ 携帯電話会社からの乗換え

引き継げないサービス等を確認しましょう。

⇒ たとえば、乗換え元の割引プランやサービスポイント、メールアドレスを引き継ぐことはできません。

□ 利用開始日

利用開始日に注意しましょう。

⇒ ナンバーポータビリティを利用して携帯電話会社のサービスからの MVNO サービスに乗り換える場合、利用開始日が乗換えサービスの解約日となります。乗換えサービスの契約更新期間の前に利用開始日がきたり、契約更新期間後に利用開始日がきたりしますと解約に伴う違約金が発生する場合があります。

最後に

MVNO サービスは低廉な料金での提供を実現するため、一般的に、サービス内容には携帯電話会社のサービスとは差があります。ご自身の目的や用途をみたしているかサービス内容の違いをご理解の上、ご契約いただきますようお願い申し上げます。

本件に関するお問い合わせ先

(一社)テレコムサービス協会 MVNO 委員会事務局(担当:菅野)

TEL:03-5644-7500 Mail:jimukyoku@telesa.or.jp

以上