

実地調査の主な結果(MVNOサービス)

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者 11社(報告規則に基づく契約者数(H29.3末)の上位11社(市場の約70%)。店舗販売を実施しない社を除く)
(音声通話付(端末あり):4社、音声通話付(SIMのみ):4社、データ通信専用(端末あり):3社)

【覆面調査】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- 契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場に派遣し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。
- 店頭において通信契約の締結をし通信回線の開通までが可能である店舗(キャリアショップ及び量販店)において調査を実施。
(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まないことが前提)
- 各社6～50回の計291回の調査を実施。(平成29年12月上旬から平成30年1月中旬まで調査を実施)
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- 販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- 調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で、結果を解釈することとする。

◎ 実施状況が、全体的に特に悪かった事項又は(特に悪かったとは言えないが)各事業者においては特に留意すべき事項

- ※ 各項目においては、個々の事業者によっては説明の実施割合が高いものもある。
- ※ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため項目によっては母数が異なる)

通信速度関係

- ① 通信速度制限について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付64%、データ通信専用22%
(制限があることの説明がなかった、又は制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった例を合計した割合)
※ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に)一定期間(例:3日間)で一定容量(例:3GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例:128Kbps)(いわゆる「3日間制限」)
- ② 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例: 音声通話付42%、データ通信専用34%
更に、通信速度の具体的な説明があった場合において(※)、必ずしも明確な根拠なく、MNOの速度と同等である旨の説明(『MNOと変わらない』、『(MNOの社名を挙げて)同等である』、あるいは恒常的に高速であると誤解を招く説明(『ハイビジョン(HD)画質の動画を引かかることなく見ることができる』)があった例: 音声通話付15%、データ通信専用6%
※ 通信速度について具体的な説明があった場合(音声通話付:53% データ通信専用:40%)

通信料金関係

- ③ 契約から一定期間後に基本料金額が上がるプランにおいて、その旨が適切に説明されなかった例: 音声通話付18%、データ通信専用17%
(契約から一定期間後に割引の終了等により基本料金額が上がる旨の説明がなかった、又は基本料金額が上がることの説明はあったが、その時期や基本料金額について説明がなかった例の合計割合)

解約時費用関係

- ④ 解約の際の違約金について説明がなかった例: 音声通話付22%、データ通信専用11%
- ⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例: 音声通話付44%
- ⑥ 解約に伴う端末購入割引の取消し(端末割賦残債の支払いが発生)について説明がなかった例: 音声通話付30%

期間拘束・自動更新

- ⑦ 期間拘束について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付19%、データ通信専用8%
(期間拘束である旨の説明がなかった、又は期間拘束である旨の説明はあったが、その期間について説明がなかった例の合計割合)
- ⑧ 自動更新について説明がなかった例: 音声通話付30%、データ通信専用15%
- ⑨ 更新月について説明がなかった例: 音声通話付34%、データ通信専用24%

初期契約解除

- ⑩ 初期契約解除制度について説明がなかった例: データ通信専用19%

その他

- ⑪ 事業者指定のアプリを用いる通話定額サービス(例:5分以内の通話かけ放題サービス)について、その利用条件として、当該アプリの使用が必要であることの説明がなかった例: 音声通話付21%
- ⑫ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった例: 音声通話付53%
- ⑬ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例: 音声通話付33%

※ 使用者の確認・フィルタリングサービスの説明を義務付ける改正青少年インターネット環境整備法の施行前の調査であるが、消費者保護ガイドラインにおいて求められている事項である。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

- ① 利用実態等に応じたプランの案内があった例: 音声通話付88%、データ通信専用84%
- ② SIMカードのサイズについて確認又は注意喚起があった例: 音声通話付87%
- ③ 使用する端末がSIMロック解除されているか、動作確認済みのものかの確認又は注意喚起があった例: 音声通話付84%

※ 調査対象事業者名は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[通信速度関係]

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 | - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|--|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| ①【利用制限(速度制限)】 データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなどサービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。 ※ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に一定期間(例:3日間)で一定容量(例:3GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例:128Kbps)(いわゆる「3日間制限」)) | 1:制限があること及び制限がかかる場合とその内容について説明があった | 35% | 38% | 27% | | | | | | 35% | 72% | 84% | 90% | 78% |
| | 2:制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった | 22% | 15% | 7% | | | | | | 17% | 28% | 16% | 10% | 22% |
| | 3:制限があることの説明がなかった | 43% | 48% | 67% | | | | | | 47% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | N | 49 | 40 | 15 | | | | | | 104 | 50 | 25 | 10 | 85 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ②【品質(ベストエフォート)】 通信速度について、ベストエフォートである旨の説明がありましたか。 | 1:あった | 46% | 55% | 47% | 84% | 68% | 83% | 56% | 50% | 58% | 66% | 64% | 70% | 66% |
| | 2:なかった | 54% | 45% | 53% | 16% | 32% | 17% | 44% | 50% | 42% | 34% | 36% | 30% | 34% |
| | N | 50 | 40 | 15 | 25 | 25 | 6 | 25 | 20 | 206 | 50 | 25 | 10 | 85 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|
| ②【品質(通信速度)】 通信速度の具体的な説明があった場合における説明状況を自由に記載願います。 | 1:MNOの速度と同等である旨の説明 | 36% | 5% | 0% | 5% | 7% | 0% | 0% | 13% | 12% | 3% | 7% | 0% | 4% |
| | 2:恒常的に高速であると誤認させる説明 | 4% | 10% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 3% | 0% | 0% | 2% |
| | N | 25 | 20 | 6 | 19 | 14 | 5 | 11 | 8 | 108 | 34 | 14 | 7 | 55 |

※ 調査対象事業者名は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[通信料金関係]

③【通信料金(基本料金変化)】
契約から一定期間後に割引の終了等により基本料金額が上がるプランにおいて、その旨、基本料金額が上がる時期やその料金額について説明がありましたか。

| | | | | | | | | | 平均割合 |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|
| 1:基本料金額が上がることやその時期、料金額について説明があった | | | | | | | | | 82% |
| 2:基本料金額が上がることの説明はあったが、具体的な時期や料金額についての説明はなかった | | | | | | | | | 6% |
| 3:説明がなかった | | | | | | | | | 12% |
| N | | | | | | | | | 50 |

| | | | 平均割合 |
|-----|-----|-----|------|
| | | | |
| 82% | 84% | 90% | 84% |
| 6% | 0% | 0% | 4% |
| 12% | 16% | 10% | 13% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |

[解約時費用関係]

④～⑥【契約解除(解約時費用)】
契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債についてどのように説明がありましたか。

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|--|-----|
| 1-1:違約金の説明があった | 88% | 100% | 83% | 68% | 80% | 80% | 70% | | 78% |
| 1-2:違約金の説明がなかった | 12% | 0% | 18% | 32% | 20% | 20% | 30% | | 22% |
| N | 25 | 6 | 40 | 25 | 15 | 20 | 50 | | 181 |
| 2-1:日割されない月額基本料金について説明があった | 72% | 67% | 73% | 32% | 60% | 30% | | | 56% |
| 2-2:日割されない月額基本料金について説明がなかった | 28% | 33% | 28% | 68% | 40% | 70% | | | 44% |
| N | 25 | 6 | 40 | 25 | 15 | 20 | | | 131 |
| 3-1:端末残債についての説明があった | | | | | | | | | 70% |
| 3-2:端末残債についての説明がなかった | | | | | | | | | 30% |
| N | | | | | | | | | 50 |

| | | | 平均割合 |
|-----|-----|-----|------|
| | | | |
| 94% | 84% | 80% | 89% |
| 6% | 16% | 20% | 11% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

MVNOサービスの覆面調査の主な結果(3)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[期間拘束・自動更新]

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|

| | | | |
|---|---|---|------|
| - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|------|

⑦【契約解除(期間拘束)】
通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:最低利用期間1年等)についての説明がありましたか。

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|--|-----|
| 1:期間拘束とその期間について説明があった | 72% | 92% | 100% | 88% | 68% | 87% | 80% | | 81% |
| 2:期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった | 2% | 4% | 0% | 0% | 12% | 0% | 5% | | 3% |
| 3:なかった | 26% | 4% | 0% | 13% | 20% | 13% | 15% | | 16% |
| N | 50 | 25 | 6 | 40 | 25 | 15 | 20 | | 181 |

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 92% | 92% | 90% | 92% |
| 4% | 0% | 0% | 2% |
| 4% | 8% | 10% | 6% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |

⑧【契約解除(自動更新)】
通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。

| | | | | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|
| 1:あった | | | | | | | | | 70% |
| 2:なかった | | | | | | | | | 30% |
| N | | | | | | | | | 50 |

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 82% | 92% | 80% | 85% |
| 18% | 8% | 20% | 15% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |

⑨【契約解除(更新月)】
通信料金プランについて、違約金なしに解約や契約変更ができる期間が一定期間(例:2年)に一度の1ヶ月程度に限られることの説明がありましたか。

| | | | | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|
| 1:あった | | | | | | | | | 66% |
| 2:なかった | | | | | | | | | 34% |
| N | | | | | | | | | 50 |

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 70% | 88% | 80% | 76% |
| 30% | 12% | 20% | 24% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |

[初期契約解除]

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|

| | | | |
|---|---|---|------|
| - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|------|

⑩【初期契約解除】
契約書面を受領してから8日間
は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1-1:初期契約解除が可能である旨の説明があった | | | | | | | | | |
| 1-2:初期契約解除が可能である旨の説明はなかった | | | | | | | | | |
| N | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|-----|-----|-----|
| 84% | 80% | 70% | 81% |
| 16% | 20% | 30% | 19% |
| 50 | 25 | 10 | 85 |

MVNOサービスの覆面調査の主な結果(4)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[その他]

| | | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 | - | - | - | 平均割合 |
|--|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---|---|---|------|
| ⑪【通話料金等(アプリを用いる電話)】 通話料金が割引となる電話サービスについて、事業者が指定する通話アプリを使用し発信(又は発信の際に指定の番号を電話番号の冒頭に付加)することが割引通話の条件となっていることの説明がありましたか。 | 1:あった | 88% | 84% | 83% | 40% | 83% | 80% | 80% | | 79% | | | | |
| | 2:なかった | 12% | 16% | 18% | 60% | 17% | 20% | 20% | | 21% | | | | |
| | N | 25 | 25 | 40 | 15 | 6 | 25 | 20 | | 156 | | | | |
| ⑫【アプリを用いる電話の緊急通報】 事業者が指定する通話アプリを使用する電話サービス(プレフィックス電話)において、110番による警察機関への通報等に対応していない(電話がかけられない)ことの説明がありましたか。 | 1:あった | 64% | 32% | 40% | 27% | | | | | 42% | | | | |
| | 2:かけられない電話番号があるとの説明があったが、110番がかからないなどの具体的な説明はなかった | 4% | 4% | 5% | 0% | | | | | 4% | | | | |
| | 3:なかった | 32% | 64% | 55% | 73% | | | | | 53% | | | | |
| | N | 25 | 25 | 40 | 15 | | | | | 105 | | | | |
| ⑬【青少年フィルタリング(利用者確認)】 携帯電話の利用者があなた自身であるかどうかの確認がありましたか。(確認があった場合、あなた自身が使用するとお伝えください。) | 1:あった | 76% | 72% | 63% | 80% | 67% | 56% | 50% | 70% | 67% | | | | |
| | 2:なかった | 24% | 28% | 38% | 20% | 33% | 44% | 50% | 30% | 33% | | | | |
| | N | 25 | 25 | 40 | 15 | 6 | 25 | 20 | 50 | 206 | | | | |

※ 調査対象事業者名は構成員限り (音声通話付) (データ通信専用)

[適合性原則]

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 | - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。 | 1:はい | 100% | 100% | 100% | 94% | 98% | 92% | 80% | 95% | 95% | 90% | 84% | 80% | 87% |
| | 2:いいえ | 0% | 0% | 0% | 6% | 3% | 8% | 20% | 5% | 5% | 10% | 16% | 20% | 13% |
| | N | 25 | 25 | 6 | 50 | 40 | 25 | 15 | 20 | 206 | 50 | 25 | 10 | 85 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。 | 1:利用実態等に応じたプランの案内があった | 92% | 96% | 100% | 86% | 93% | 88% | 60% | 90% | 88% | 84% | 84% | 80% | 84% |
| | N | 25 | 25 | 6 | 50 | 40 | 25 | 15 | 20 | 206 | 50 | 25 | 10 | 85 |

[SIMサイズ・SIMロック解除確認]

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|
| - | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 | - | - | - | 平均割合 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|---|---|------|

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|
| SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がありましたか。 | 1:あった | 93% | 92% | 73% | 80% | | | | | 87% | | | | |
| | 2:なかった | 8% | 8% | 27% | 20% | | | | | 13% | | | | |
| | N | 40 | 25 | 15 | 20 | | | | | 100 | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|-----|-----|-----|-----|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|
| 使用する端末がSIMロック解除されてるか、動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がありましたか。 | 1:あった | 85% | 92% | 87% | 70% | | | | | 84% | | | | |
| | 2:なかった | 15% | 8% | 13% | 30% | | | | | 16% | | | | |
| | N | 40 | 25 | 15 | 20 | | | | | 100 | | | | |

(注1) 数値は、四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

(注2) 以上の表において匿名性の観点から、一部結果については平均割合の欄のみに数値を記載。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[参考:接客時間]

| | - | - | - | - | - | - | - | - | 平均割合 | | - | - | - | 平均割合 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|------|--|---|---|---|------|
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|------|--|---|---|---|------|

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。 ※入店から販売員への接触までの待ち時間は除く | 1:15分未満 | 8% | 0% | 0% | 0% | 5% | 4% | 7% | 5% | 3% | 0% | 4% | 0% | 1% |
| | 2:15分以上30分未満 | 8% | 24% | 0% | 20% | 33% | 24% | 20% | 20% | 21% | 22% | 28% | 0% | 21% |
| | 3:30分以降1時間未満 | 72% | 52% | 100% | 70% | 50% | 68% | 67% | 70% | 65% | 62% | 64% | 100% | 67% |
| | 4:1時間以上1時間30分未満 | 4% | 24% | 0% | 6% | 8% | 4% | 7% | 5% | 8% | 16% | 4% | 0% | 11% |
| | 5:1時間30分以上2時間未満 | 4% | 0% | 0% | 2% | 5% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | 6:2時間以上2時間30分未満 | 4% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | 7:2時間30分以上3時間未満 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | 8:3時間以上 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | N | 25 | 25 | 6 | 50 | 40 | 25 | 15 | 20 | 206 | 50 | 25 | 10 | 85 |