

# (第3回)消費者保護ルールの検証に関するWG 消費者問題分科会での取組みと実施状況

2018年11月15日  
一般社団法人 テレコムサービス協会  
MVNO委員会  
消費者問題分科会



## 一般社団法人テレコムサービス協会

### MVNO委員会

- ・ MVNO事業に関する情報収集、調査・研究等

### 運営分科会

- ・ MVNO委員会の運営に関する事項の検討
- ・ MVNOに関する課題の抽出、問題点の分析・整理
- ・ 抽出された課題の解決方策案の検討
- ・ MVNOに関する政策提言等の案の検討

### 消費者問題分科会

- ・ 消費者問題全般についての情報共有
- ・ 消費者問題に関する課題の抽出、問題点の分析・整理
- ・ 抽出された課題の解決方策案の検討
- ・ 消費者問題に関する政策提言等の案の検討

### 不払者情報交換連絡部会

- ・ 未払のある加入者の情報交換
- ・ 不払者情報交換への加入等

### MVNOの実効速度に関するTF

- ・ MVNOの実効速度計測手法 及び  
広告表示提案等

## ■テレコムサービス協会MVNO委員会に参加頂いている状況

- ・ 平成30年9月 現在
- ・ 参加社数 : 52社
- ・ 大手MVNO事業者様には概ね加盟して頂いており、市場カバー率は高いと考えております。

## ■消費者問題分科会での取組みと実施状況

- ・ 平成27年の消費者保護ルールを踏まえた取組み状況及び効果
  - (1) MVNOにおける期間拘束契約の状況
  - (2) MVNOの利用を考えている方への案内
  - (3) MVNOにおける青少年保護への取り組み
- ・ 高齢者対応の現状及び優良事例
  - (4) スマートフォン操作のトライアルや注意喚起など
- ・ その他
  - (5) 店頭契約における時間短縮への取り組み例

# (参考) MVNO委員会参加企業一覧

[2018年9月 現在]

- (株)アイ・オー・データ機器
- (株)アクセル
- あくびコミュニケーションズ(株)
- (株)朝日ネット
- イオンリテール(株)
- (株)インターネットイニシアティブ
- (株)インテック
- NECネットエスアイ(株)
- NTTコミュニケーションズ(株)
- (株)NTTPCコミュニケーションズ
- (株)NTTぷらら
- (株)愛媛CATV
- (株)ALL Rise Group
- 兼松コミュニケーションズ(株)
- 近鉄ケーブルネットワーク(株)
- (株)ケイ・オブティコム
- (株)コスモネット
- GMOインターネット(株)
- (株)シー・ティー・ワイ
- シネックスインフォテック(株)
- シャープ(株)
- (株)ジュピターテレコム
- (株)情報通信総合研究所
- スターネット(株)
- スマートモバイルコミュニケーションズ(株)
- ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)
- SORAシム(株)
- (同)DMM.com
- TIS(株)
- (株)テレコムスクエア
- (株)TOKAIコミュニケーションズ
- トランスコスモス(株)
- (株)ドリーム・トレイン・インターネット
- ニフティ(株)
- (一社)日本ケーブルテレビ連盟
- 日本通信(株)
- (株)ハイホー
- (株)光通信
- (株)日立システムズ
- ビッグロブ(株)
- 富士通(株)
- 華為技術日本(ファーウェイ・ジャパン)
- (株)フォーバルテレコム
- フリービット(株)
- 三菱電機インフォメーションネットワーク(株)
- (株)メディエーター
- (株)U-NEXT
- LINE(株)
- 楽天(株)
- (株)ラーテル
- (株)ラネット
- (株)レキオス

# (1) MVNOにおける期間拘束契約の状況

## ■ 音声SIMにおける期間拘束と解約金等の取組み状況

- MVNOの多くは、2年縛りは行わず0(無し)から1年程度までの最低利用期間を設けているところが多い。
  - ※ 自動更新はなし。
  - ※ 特殊詐欺など犯罪目的の契約や、キャッシュバック目的による番号取得の濫用を防ぐための意図もある。
- MNP転出番号の払出しについて、MNOとの連携タイムラグはあるが、当日～4日程度で発行している。
- その他、取組み状況
  - 「MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度及び確認措置の導入」について、2018年10月1日より各社とも対応開始しております。

## (2) MVNOの利用を考えている方へのご案内

### ■ MVNOサービスの利用を考えている方へご注意とアドバイス [改訂版をWEB公開]

⇒MVNOサービスの利用を考えている皆様が安心してサービスをご利用頂けるよう、  
ポイントをまとめて公開しております。

## 『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、大手携帯電話会社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。

⇒プラン容量の超過のほか、一定期間で一定容量を超えるデータ通信(例:3日間で3GB)を行うといった場合に通信速度に制限がかかるものがあります。

⇒契約後半年間などに限り、最低利用期間が設定されているものがあります。この期間内に解約すると違約金などが生じる場合があります。

⇒解約に際し、解約する月の基本料金が日割り計算されないものもあります。

### ■ 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(SIMロック解除の申し込みは、契約者本人でないとできない場合があります。)。また大手携帯電話会社のブランドで販売されていた一部の端末には、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、種類は端末により異なります。適切なものを選択しましょう。

### ■ メール

MVNOサービスでは、大手携帯電話会社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。

(MVNOの場合は実店舗でもサポート内容は大手携帯電話会社と異なりますのでご注意ください。)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。

### ■ 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ので注意が必要です。

⇒青少年を違法・有害情報との接触から守るためには、フィルタリングの利用が有効です。保護者の皆様は、使用者が18歳未満の場合、その旨を事業者に申し出て、フィルタリングを利用しましょう。事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なりますので、注意しましょう。

### ■ アプリを用いた通話サービス

通常の携帯電話サービスと使用方法やサービス内容が異なるので注意が必要です。

⇒割引通話や通話定額(例:5分かけ放題)が可能となる通話サービスの中には、その利用条件として事業者指定のアプリの使用が前提となるものがあり、その場合、当該アプリを使用しないと認め高額請求に繋がる場合があるので注意が必要です。

⇒アプリを用いる通話サービスは、以下の番号などに電話をかけられない場合があるので仕様をよくご確認のうえご利用ください。(なお、その場合は、通常の携帯通話サービスをご利用下さい。)

・「110」や「119」(緊急通報)などの3桁の電話番号

・「0120」や「0800」から始まる電話番号(フリーダイヤル・フリーコールなど)

・「0570」から始まる電話番号(ナビダイヤルなど)

⇒アプリを用いる通話サービスの中には発信者番号表示に対応していないものがあり、電話をかけた相手の電話機に自分の電話番号が表示されることがあります。

### ■ 大手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、大手携帯電話会社との契約に紐づくサービス(アプリを用いるものを含む)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大手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元サービスの解約日となります。乗換え元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(MNP 切替日)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だ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。

### (3) MVNOにおける青少年保護への取り組み

#### ■ 主なMVNOにおけるフィルタリングサービスの導入状況

※2018年2月に施行された改正青少年インターネット環境整備法の対応の一環。

MVNO (サービス名)	フィルタリング 提供会社	フィルタリング サービス名称	月額 料金	Android	iOS	WEB フィルター	アプリ フィルター	ペアレンタル コントロール
フリービット (トーンモバイル)	独自	TONEファミリー	基本料金 に含まれる	○	○	○	△	○
楽天モバイル	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	300円	○	○	○	△	○
TOKAI	エフセキュア	TOKAI Safe	400円	○	○	○	×	○
ケイ・オプティコム (mineo)	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	350円	○	○	○	△	○
ニフティ (NifMo)	独自	常時安全セキュリティ24モバイル	200円	○	×	○	×	×
ビッグローブ	デジタルアーツ	iフィルターforAndroid	200円	○	×	○	○	○
日本通信 (B-mobile)	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	360円	○	○	○	△	○
NTTコミュニケーションズ (OCNモバイルone)	独自	マイセキュア	250円	○	○	○	△	○
インターネットイニシアティブ (IIJ mio)	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	360円	○	○	○	△	○
LINEモバイル	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	基本料金 に含まれる	○	○	○	△	○
イオンモバイル	ソースネクスト	子供バック	150円	○	×	○	△	○
	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	360円	○	○	○	△	○
SORAシム (@モバイルくん)	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	300円	○	○	○	△	○
nuroモバイル	デジタルアーツ	iフィルターforマルチデバイス	330円	○	○	○	△	○

# (3) MVNOにおける青少年保護への取り組み

## ■ MVNOフィルタリング共通説明サイト [WEB公開]

⇒フィルタリングのアプリは、導入後に設定して初めて機能するが、「設定を忘れていないことが多い」との報告を受け、スマホのAndroidとiOSに分けて設定方法を公開しています。運営には、一般社団法人安心ネットづくり促進協議会様の協力を頂いています。

### [Android版]

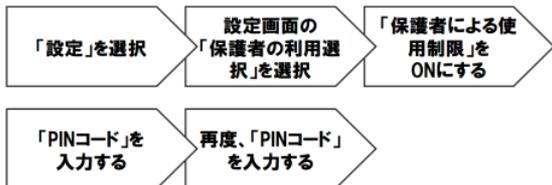
[トップ / \(3\) フィルタリングの有効化 / Androidスマートフォンは追加設定もできる!](#)

Androidスマートフォンは追加設定もできる!

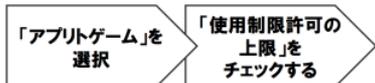
フィルタリングサービスの設定とあわせて、Androidスマートフォンでは保護者により使用制限を有効にすることで、Google Playでダウンロード、購入できるコンテンツを年齢に応じて制限することができます。

フィルタリングサービスの設定とあわせて、設定しましょう。

#### (1) 「保護者による利用制限」を行う



#### (2) アプリとゲームの「年齢制限」をする



### [iphone版]

[トップ / \(3\) フィルタリングの有効化 / iPhoneを使うならiOSの設定をしよう!](#)

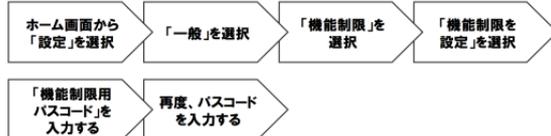
iPhoneを使うならiOSの設定をしよう!

iOSの端末 (iPhone、iPad) は、フィルタリングサービスでのアプリのコントロールができません。フィルタリングサービスを使うと同時に、端末の機能制限を行ってください。

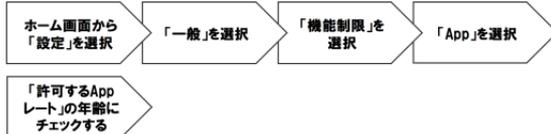
コンテンツの許可 (App) の設定を行うことで、対象年齢外のアプリの利用やダウンロードを制限することができます。

対象年齢外のアプリがインストール済の場合、アイコンが非表示になります。

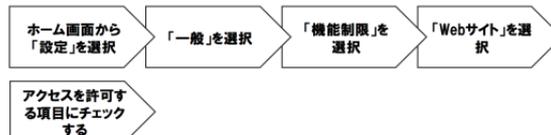
#### (1) 「機能制限」を行う



#### (2) APPの「年齢制限」をする



#### (3) ウェブサイトのアクセス許可を設定する



### [共通事項]

フィルタリングの説明

- ・ [フィルタリングってなに?](#)
- ・ [なぜフィルタリングが必要なの?](#)
- ・ [年齢や使い方に合わせた調整も意外と簡単!](#)

【参考】動画閲覧に関する安全設定

- ・ [「YouTube」の動画検索を安全にしよう & 「YouTube Kids」アプリをうまく使おう!](#)

フィルタリングの有効化

- ・ [子どもに合ったフィルタリングを選ぼう!](#)
- ・ [iPhoneを使うならiOSの設定をしよう!](#)
- ・ [Androidスマートフォンは追加設定もできる!](#)



一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO委員会



一般社団法人安心ネットづくり促進協議会

#### □ フィルタリングの説明

- ・ フィルタリングってなに?
- ・ なぜフィルタリングが必要なの?
- ・ 年齢や使い方に合わせた調整も意外と簡単!

#### □ フィルタリングの有効化

- ・ 子どもに合ったフィルタリングを選ぼう!
- ・ iPhoneを使うならiOSの設定をしよう!
- ・ Androidスマートフォンは追加設定もできる!

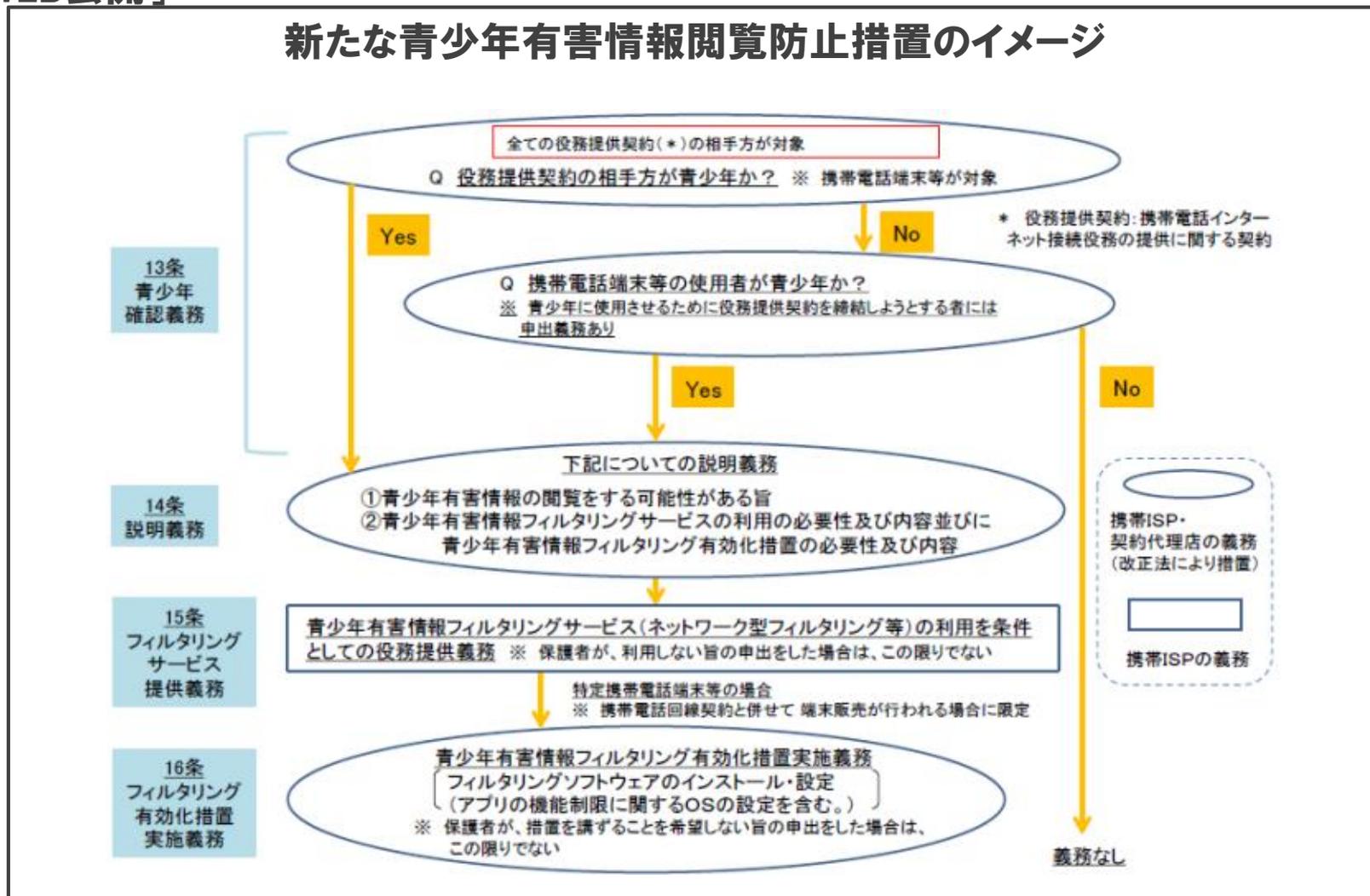
#### □ 【参考】動画閲覧に関する安全設定

- ・ 「YouTube」の動画検索を安全にしよう & 「YouTube Kids」アプリをうまく使おう!

# (3) MVNOにおける青少年保護への取り組み

## ■ MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針(ガイドライン)

[WEB公開]



## (4) スマートフォン操作のトライアルや注意喚起など

### ■ 高齢者対応の現状及び優良事例（イオンリテール株式会社）

● 年齢に関係なくご理解を頂けるよう、カタログ等を用いた説明や丁寧な接客に力をいれております。

※ 契約の誤認防止を意図に、デメリットを強調して説明するよう取り組んでいます。

● 手続き・購入前に、個々の状況をご確認・安心して購入頂ける事への取組み  
【無料貸出(トライアル)サービス】

電波状況やSIMフリースマホの使い勝手を、ご自宅で1週間お試し頂けるサービス（無料）。

## (4) スマートフォン操作のトライアルや注意喚起など

### 【無料貸出(トライアル)サービスへの取り組み例】(イオンリテール株式会社)

全国のイオンモバイル取扱い店舗では「1週間の無料貸出サービス(スマホとデータSIM)」を実施しており、非常に好評を頂いております。

本サービスの目的は、イオンモバイルのご契約前に、通信品質の確認やスマホ(SIMフリー)の使い勝手等をお客さまご自身で体験頂き、安心してご契約頂く事を想定しております。

#### ● ご利用頂いているお客様の目的(貸出ご利用者の40%が50歳以上)

- ・ 20歳～40歳のお客さま：MVNOの通信品質を事前に確認したいから。
- ・ 50歳以上のお客さま：スマホを使いこなせそうか？自分に向いているか？を契約前に体験し、安心して端末購入をしたいから。

20歳以上のお客様に！

イオンモバイル

**無料貸し出しサービス**

貸し出し店舗拡大！

イオンモバイルの端末・データSIMを1週間無料でお試しください。

1 WEEK FREE!

## (4) スマートフォン操作のトライアルや注意喚起など

### ■ 高齢者対応の現状及び優良事例（株式会社ジュピターテレコム）

- 高齢者様の操作として忘れがちであるとのことが多い「通話の切り忘れ」について、チラシの封入やご案内による注意喚起を実施しています。

必ずお読みください

#### 電話の切り忘れにご注意ください

～切り忘れにより通話料が高額にならないために～

この度は、J:COM MOBILEにご契約いただき、ありがとうございます。

スマートフォンの操作は、フィーチャーフォン（従来の携帯電話）と異なるため、電話を切ったつもりが切れていない場合があります。

通話を終える際は、操作画面の  または「通話終了」・「終話」・「終了」を押していただきますよう、お願い申し上げます。

詳しくは裏面をご確認ください。



#### 電話の切り方

通話を終了する際は、操作画面の  または「通話終了」・「終話」・「終了」を押してください。  
※ホームボタン  を押しても通話は終了されませんので、ご注意ください。

HUAWEI  
P20 lite



HUAWEI  
P10 lite



iPhone 6s  
(リファーマビッシュ)



SHARP  
AQUOS L2



富士通  
arrows M02/M03



LG  
X screen



## (5) 店頭契約における時間短縮への取り組み例

### ■ 来店時にかかる時間短縮への取り組み(イオンリテール株式会社)

#### 【店舗受付シートの運用】

店舗受付シートとは、ご契約時に店頭でご説明させて頂く各種「重要事項説明書」について、事前にWEBでご確認・ご同意頂けたとして、店頭での説明を一部省略し、ご契約から商品お渡しまでの時間を短縮する取組に利用しているシートです。

- ① 事前にWEBから「来店する都道府県」「店舗名」「SIM種別」「入りたいオプション」への加入有無」を選択して頂きます。



- ② “初期費用”と“月額費用”の税込金額の確認後、回線種別毎／プラン毎／オプション毎の重要事項説明書を表示・確認して頂きます。



- ③ 最後に「重要事項説明を確認したチェックボックス」にレ点を入力し、「店舗受付シートのプリントアウトが可能となる」仕組みです。

これを該当店舗にご持参頂く事で、当日の手続き時間の短縮につながります。  
※例外がある事も記載しています。

# (5) 店頭契約における時間短縮への取り組み例

## 参考：【店舗受付シートの実出力結果：例】（イオンリテール株式会社）

### 店舗受付シート

- 内容をご確認いただきこちらのシートを店頭スタッフにお渡しいただくと、受付時間が15～20分短縮化されます。  
※契約受付時間に関しては、ご来店される店舗にご確認ください。
- SIMサイズ、端末購入、オプション追加に関しては、店頭にてご確認ください。

ご来店（ご購入）店舗	東京都 イオンスタイル碑文谷
回線	NTTドコモ回線
SIM種類	音声SIM
シェアプラン	申し込む
通信プラン	シェア音声SIM4GB/月
音声かけ放題オプション	10分かけ放題
重要事項説明書	重要事項説明書を確認しました
お申込みに必要なもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>運転免許証などの本人確認書類</li> <li>毎月のお支払いに使用するクレジット(回線名義と同名義のもの)</li> <li>(MNP予約番号)</li> </ul> <a href="#">本人確認書類に関する詳細はこちら</a>

ご契約時店頭で説明させていただき各種「重要事項説明書」について、事前にWEBにてご確認、ご同意いただけたとして、店頭での「重要事項説明書」の説明は省略させていただきます。

### イオンスタイル碑文谷

住所：東京都目黒区碑文谷4-1-1 電話番号：(03)3710-1111



- ※MNP転入をご希望のお客さまはMNP予約番号をご持参ください。
- ※当シートは商品のご予約を承るシートではございません。
- ※契約混雑状況によっては、お時間を頂戴する場合がございます。

■待ち時間の目安と利用方法のご案内。

■往訪店舗名や住所、現在の契約状況の確認、転入頂くご希望プラン名や一部オプションなど、WEB入力した結果を表示。

■重説を一部省略する事をお知らせ。

■注意事項の確認。

■店舗の地図を表示。

# (5) 店頭契約における時間短縮への取り組み例

## 参考：【店舗受付シートの出力結果：例】（イオンリテール株式会社）

### 店舗受付シート

- 内容をご確認いただきこちらのシートを店頭スタッフにお渡しいただくと、受付時間が15～20分短縮化されます。  
※契約受付時間に関しては、ご来店される店舗にご確認ください。
- SIMサイズ、端末購入、オプション追加に関しては、店頭にてご確認ください。

ご来店（ご購入）店舗	東京都 イオンスタイル碑文谷
回線	NTTドコモ回線
SIM種類	音声SIM
シェアプラン	申し込む
通信プラン	シェア音声SIM4GB/月
音声かけ放題オプション	10分かけ放題
重要事項説明書	重要事項説明書を確認しました
お申込みに必要なもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>運転免許証などの本人確認書類</li> <li>毎月のお支払いに使用するクレジット(回線名義と同名義のもの)</li> <li>(MNP予約番号)</li> </ul> 本人確認書類に関する詳細はこちら

### 【目安と利用方法をご案内】

- 内容をご確認いただきこちらのシートを店頭スタッフにお渡しいただくと、受付時間が15～20分短縮化されます。
- ※契約受付時間に関しては、ご来店される店舗にご確認ください。
- ※SIMサイズ、端末購入、オプション追加に関しては、店頭にてご確認ください。

### 【店舗受付時の時間短縮に貢献】

※お客様からの評判も好評。

ご契約時店頭で説明させていただき各種「重要事項説明書」について、事前にWEBにてご確認、ご同意いただけたとして、店頭での「重要事項説明書」の説明は省略させていただきます。

### イオンスタイル碑文谷

住所：東京都目黒区碑文谷4-1-1 電話番号：(03)3710-1111



- ※MNP転入をご希望のお客さまはMNP予約番号をご持参ください。
- ※当シートは商品のご予約を承るシートではございません。
- ※契約混雑状況によっては、お時間を頂戴する場合がございます。

### 【注意事項を記載】

- ※MNP転入をご希望のお客さまはMNP予約番号をご持参ください。
- ※当シートは商品のご予約を承るシートではございません。
- ※契約混雑状況によっては、お時間を頂戴する場合がございます。