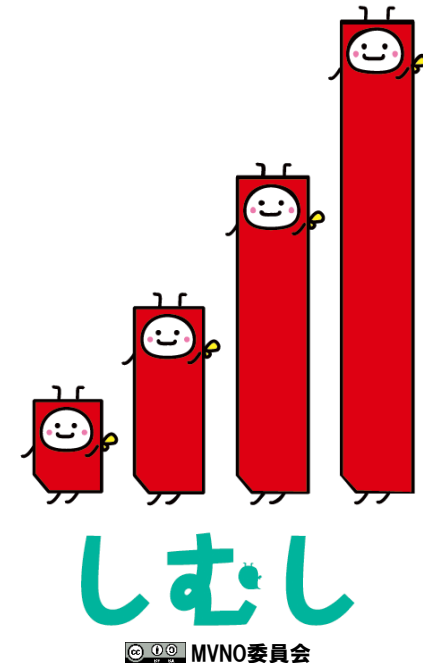


MVNO委員会における対応状況等

2019年2月1日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



目次

1. 前回モニタリング定期会合指摘事項に関する対応状況

- ① 「チェックポイント」の改訂及び事業者における取組の対応状況 P5
- ② 実効速度の広告表示対応状況 P8
- ③ 音声通話付のMVNOサービスの初期契約解除の対応状況 P12

2. 「初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額(事務手数料)」に係る課題認識と各社現状(要望) P14

3. SIM準備手数料(仮)の新設(要望) P16

1. 前回モニタリング定期会合指摘事項に関する対応状況

- ① (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、総務省からの要請(平成29年4月)を受け、MVNOサービスの特徴を踏まえ、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」を作成(平成29年4月、平成30年6月改定)したところであるが、MVNOサービスに特有な苦情も多く見られるところ、引き続き、必要に応じて改定を行っていくとともに、各事業者等においては、サービス内容を分かりやすく周知していく取組を実施していく必要がある。
- ② 通信速度に係る苦情相談件数がMNOと比べ引き続き相対的に多く寄せられるなか、実効速度の広告表示については、同委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、実効速度の計測・表示方法を定める業界ガイドラインの整備に向けた作業等が進められているところ、早期の実施を目指した関係者の取組が求められる。
- ③ 音声通話付のMVNOサービスについて、初期契約解除制度の対象とする予定(平成30年10月1日～)であるところ、各関係事業者は、本制度に係る利用者への周知を含め適切な運用を実施していくことが求められる。

① 「チェックポイント」の改訂及び事業者における取組の対応状況

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 (チェックポイント)

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」(チェックポイント)については、引き続き内容の改訂を検討

追加項目案

- (トラブルが多い)スマートフォンの音声通話の切断方法
- 初期契約解除への対応と、端末は対象外であること
- 支払いは通常クレジットカードのみのところも多いこと
- 海外で着信があったときは、ローミングの通話料金が発生すること、等

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の改定

2018年6月1日
テレコムサービス協会MVNO委員会

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。

本協会では、“格安スマホ”や“格安SIM”と呼ばれる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、2017年4月21日に「チェックポイント」をまとめ、公開しておりますが、今般、総務省で開催された、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第4回）」で取りまとめられた指摘、また、最近の状況も踏まえ、以下のとおり内容を改定しました。引き続き、MVNOサービスの利用にあたりご活用頂ければ幸いです。

『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。

https://www.telesa.or.jp/committee/mvno_new/rel20180601_01

② 実効速度の広告表示対応状況

(前回会合時の説明) MVNOにおける実効速度表示について

- MVNOは、次の特性を持つことを踏まえ、実効速度測定・方法について、以下のようなものとする。事業者間(MNO・MVNO)ではほぼ合意。
 - MVNOの最高速度は、利用するMNOの電波品質(他律的要因)に依存
 - MVNOの実効速度は、時刻依存性が大きい
 - MVNOの実効速度の時刻依存性は、MNO-MVNO間のPOIの飽和が原因

【測定方法の概要】

【計測アプリ及びサーバー】 MNOと同一条件

【計測に利用する基地局】 任意の屋内基地局又はMNOの計測地点のいずれか

【計測地点】 屋内の場合、全国任意の1箇所。屋外の場合ランダム選択

【計測手法】 平日・休日、それぞれについて、10分間隔24時間連続計測を5回(MNOとMVNOを時間をずらして同時に計測。計2880回の計測。)

【表示方法】 平日・休日の別で、5回の同時刻計測結果の平均値をそれぞれ算出。

MNOを100とした「相対値」の折れ線グラフで表示。

- 残る論点
 - 実測データの「最低値」の表示や、「動画が見られる(●Mbps以上)速度が出た時間」の明記など、「絶対値」に関わる表記について調整を実施中
 - MVNOは朝、昼、夕方に速度が遅くなるという特性を、より正確に利用者に伝える方法はないか
 - ガイドライン策定にあたって、MNOと文言を含めた詳細の調整

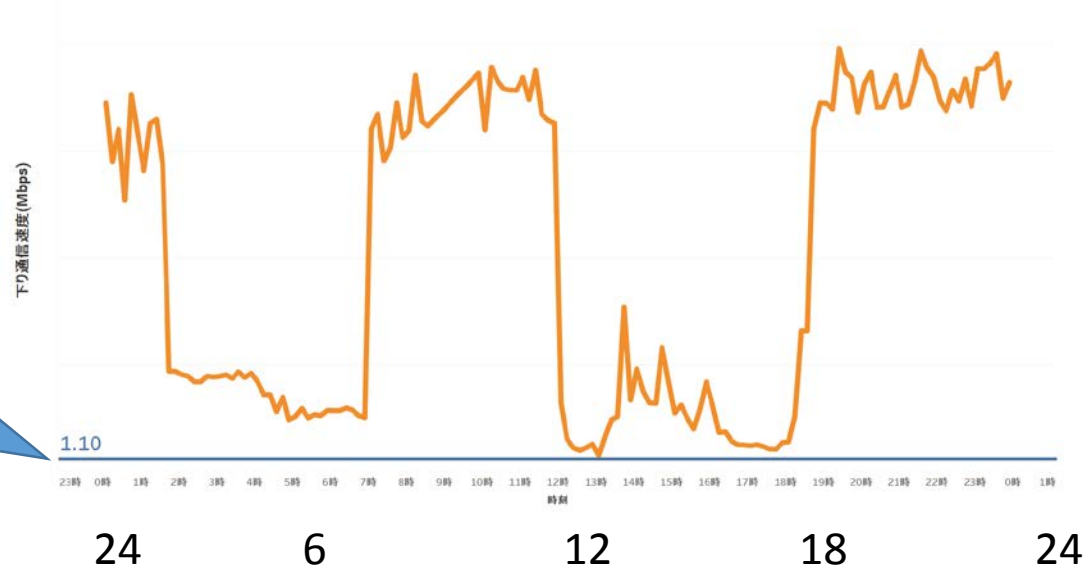
(現在まとめつつある)MVNOの速度ガイドラインのポイント

- MNOのガイドラインに使われている「実効速度」という表記を避け、「参考速度」という言い方に改める。理由は、MNOと計測方法や表示方法が大きく異なることから一般消費者の誤認をさけるため。
- ガイドラインの名称も「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」とする。
- MNOを100とする相対表記の折れ線グラフをあらため、絶対速度の折れ線グラフとする。
- 24時間連続計測、平日休日それぞれ5日は変更なし。
- 計測を1箇所で行うことについては変更しないが、公正性と透明性を確保する観点から第三者による計測とする。
- 一般消費者の理解を助けるため、グラフの縦軸の数値(速度の絶対値)を表示しない場合は、目安としてスマートフォンで見るYouTube 標準画質とされるSD 480pの動画の解像度として推奨される持続的な速度ビットレートである1.1Mbps 等で横線を引くなど、低速時の絶対値が分かりやすい工夫を行うものとする。
- 2018年度中のガイドライン確定とMVNOによる表示を目指し、電気通信サービス向上推進協議会で検討中。

MVNOの参考速度表示のイメージ

下り通信速度(休日)

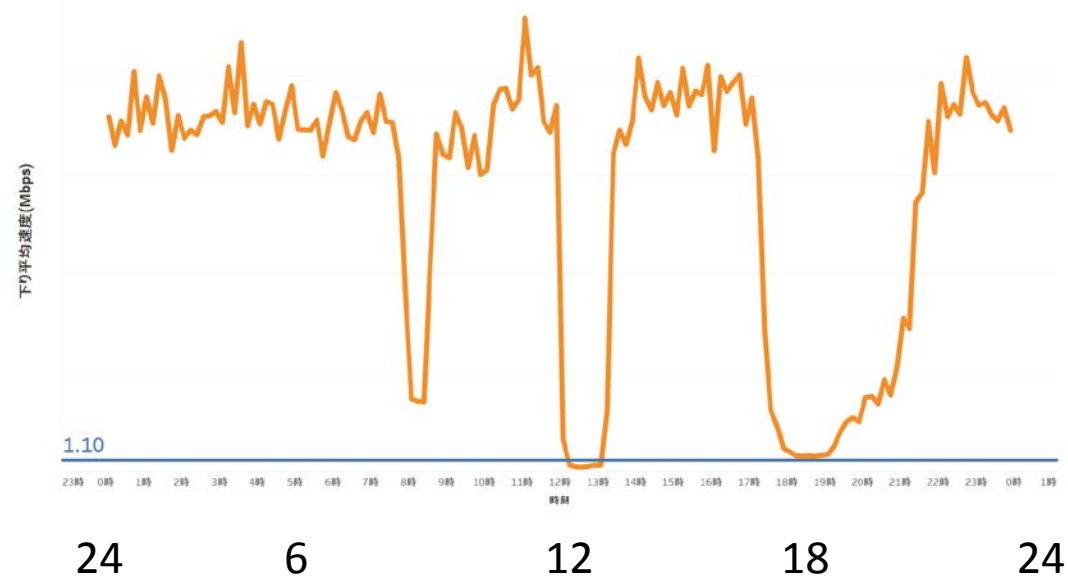
MVNO下り通信速度(休日)



1.1M
bps

下り通信速度(平日)

MVNO下り通信速度(平日)



実証実験時のデータを元に作成

③音声通話付のMVNOサービスの初期契約解除の対応状況

③ 音声通話付のMVNOサービスの初期契約解除の対応状況

- 各社とも対応済み。重要事項説明書や書面に初期契約解除について記載。
- 一部事業者は制度の変更にあたりホームページにおける周知を実施。
- 電話勧誘などはあまり行われていないため、数は少ないものの一定数は初期契約解除も発生している模様（各社の初期契約解除件数は四半期毎に総務省に報告）
- 初期契約解除とMNPを組み合わせた濫用防止のため、各社とも総務省の「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」に準拠して、新規の電話番号による契約をした利用者が初期契約解除を行う場合は、初期契約解除可能期間に限っては、MNP予約番号の発行を見合わせる運用を実施。

2. 「初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額(事務手数料)」に係る課題認識と各社現状(要望)

「初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額(事務手数料)」に係る課題認識と各社現状(要望)

法規定

第22条の2の9第3号(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)

契約の締結のために通常要する費用(事務手数料)として総務大臣が告示する上限額 = **3,000円**

課題認識

契約締結のために通常要する手続き作業^{※1}の**単位**がMVNO各社で異なることから、あらかじめ利用者に公表されていることを前提として、単位についてはある程度の柔軟な解釈での運用を認めてもらいたい

※1: 申込内容の審査、契約書面等の作成、契約内容や利用者情報の顧客管理システム登録、契約書面・SIM・端末等の配送 他

MVNO各社の現状

	1契約名義で1回線のみ	1契約名義で複数回線の契約が可能		
事務手数料	<p>初回契約時に契約単位</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回 2～3千円 ・変更(回線の種別変更等) 2～3千円 	<p>初回・変更契約時とも契約単位</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回 2～3千円 ・変更(回線の追加/種別変更等) 2～3千円 	<p>初回契約時は契約単位 変更契約時は回線単位</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回 2～3千円 ・変更(回線の追加/種別変更等) 2～3千円 × 回線数 	<p>初回・変更契約時とも回線単位</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回 2～3千円 × 回線数 ・変更(回線の追加/種別変更等) 2～3千円 × 回線数
MVNOサービス ※2	<p>NifMo by NIFTY</p> <p>nuromobile</p> <p>Rakuten Mobile</p>	<p>該当なし</p>	<p>UJmio</p> <p>OCNモバイルONE</p> <p>AEON MOBILE</p>	<p>mineo @モバイルくん。</p> <p>BIGLOBE スマエハ SMART MOBILE PHONE</p> <p>LINE MOBILE</p>

※2: MVNO委員会・消費者問題分科会で確認したもので、MVNO各社のサービスブランドの主たるサービスメニューが該当するもの

3 SIM準備手数料(仮)の新設(要望)

SIM準備手数料(仮)の新設(要望)

- 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額としては、電気通信事業法施行規則第22条の2の9におきまして、現在は解約までのサービス利用料、工事費用、契約締結費用(事務手数料)、番号ポータビリティに係る費用の4種類が認められております。
- 初期契約解除制度開始後に、2017年度よりMNO各社がMVNOに対してSIM貸与に係る費用を請求する制度が導入されました。(手数料は毎年約款で変更されています。(今年度は1枚につき230円～341円))
- つきましては、上記4種類の費用に加え、初期契約解除に際してMVNOに負担が発生するSIM発行に係る手数料につきましても、対価請求の項目として加えていただきたく、よろしくお願い申し上げます。