

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(H30.3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+SIM):4社、音声通話付(SIMのみ):6社、データ通信専用(端末+SIM):2社)

※上記のうち音声通話付の1社については、直営店で「端末+SIM」、代理店で「SIMのみ」を扱っているため、重複してカウントしている。

【実地調査(覆面調査)の方法等】 ※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(ブランドショップ・量販店等)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を締結し通信回線の開通までが可能である店舗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10～50回の計265回の調査を実施。(平成30年12月上旬から平成30年12月下旬まで調査を実施)
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。
- 原則、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。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約を締結。
(このうち、利用者確認がなされ、フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認できたものは12件。)
- 音声通話付については、フィルタリングの必要性・内容の説明がなされているか等の確認のため、調査員の子どもが端末を使用するという設定で実施。
- 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。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数に満たない事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項
- ・ 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、項目ごとに母数が異なる)

1. 通信速度関係

- ① 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**39%**(昨年42%)_{n=245} データ専用**45%**(昨年34%)_{n=20}
- ② 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例：
音声通話付**37%**_{n=245}
参考：「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%)
- ③ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合以外の)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52%(昨年64%)_{n=148} **データ専用10%**(昨年22%)_{n=20}
* 「制限があることの説明がなかった」(音声通話付：45% データ専用：5%)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」(音声通話付：7% データ専用：5%)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. 料金プラン

- ④ 利用実態や要望についての確認がなかった例：**音声通話付11%**_{n=245} データ専用**20%**_{n=20}
- ⑤ 利用実態等に応じたプランの案内がなかった例：**音声通話付10%**(昨年12%)_{n=218} **データ専用12%**(昨年16%)_{n=16}
- ⑥ 契約月数の経過に従って基本料金が割引等により変化するプランにおいて、その旨が適切に説明がなかった例：**音声通話付12%**(昨年18%)_{n=50} データ専用**20%**(昨年17%)_{n=20}
* 「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」(音声通話付：6% データ専用：20%)又は「支払額が上がることの説明はあったが、具体的な契約月数や支払額について説明がなかった」(音声通話付：6% データ専用：0%)例の合計割合

3. 通信料金等 (月々の費用)

- ⑦ 月額基本料金 について説明がなかった例 : [音声通話付 2%](#) n=245 [データ専用 5%](#) n=20
- ⑧ プレフィックス電話の月額料金額 について説明がなかった例 : [音声通話付 13%](#) n=195
- ⑨ 端末の割賦支払額 について説明がなかった例 : [音声通話付 15%](#) n=47
- ⑩ 請求初月に発生する費用 について説明がなかった例 : [音声通話付 9%](#) n=202 [データ専用 10%](#) n=20
* 事務手数料、SIM発行手数料 等
- ⑪ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する等の説明がなかった例 : [音声通話付 32%](#) n=65
* 「内訳」…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑫ 期間拘束について適切に説明がなかった例 :
[音声通話付 13%](#) (昨年19%) n=187 [データ専用 10%](#) (昨年 8%) n=20
* 「期間拘束である旨の説明がなかった」 (音声通話付 : 11% データ専用 : 10%) 又は「説明はあったが、期間について説明がなかった」 (音声通話付 : 2% データ専用 : 0%) 例の合計割合
- ⑬ 自動更新について説明がなかった例 :
[音声通話付 32%](#) (昨年30%) n=50 [データ専用 30%](#) (昨年15%) n=20
- ⑭ 更新月について説明がなかった例 :
[音声通話付 30%](#) (昨年34%) n=50 [データ専用 15%](#) (昨年24%) n=20

5. 解約時費用

- ⑮ 解約の際に違約金が発生することやその金額について説明がなかった例 :
[音声通話付 14%](#) (昨年22%) n=187 [データ専用 15%](#) (昨年11%) n=20
- ⑯ 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 42%](#) (昨年44%) n=180
- ⑰ 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 33%](#) (昨年30%) n=36

6. 初期契約解除

制度改正

〔平成30年10月よりMVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入。〕

- ⑱ 初期契約解除制度について説明がなかった例：音声通話付33% $n=245$ データ専用15% (昨年19%) $n=20$
- ⑲ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・初期契約解除が可能である期間(書面を受領してから8日間)の説明がなかった例：
音声通話付4% $n=165$ データ専用0% $n=17$
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：音声通話付39% $n=165$ データ専用29% $n=17$
 - ・初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている(新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可)ことの説明がなかった例：音声通話付72% $n=165$

7. フィルタリング関係

制度改正

〔平成30年2月 改正青少年インターネット環境整備法施行により、携帯電話事業者等に対して、①利用者が18歳未満かどうかの確認、②フィルタリングの必要性・内容の説明、③フィルタリングソフトの設定を義務付け〕

- ⑳ 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38% (昨年33%) $n=245$
* 「口頭での確認があった」(53%) 又は「口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった」(9%) 以外の例の割合
- ㉑ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
- ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：
音声通話付33% $n=92$
 - ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合) 店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：音声通話付50% $n=12$

8. その他

- ㉒ 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32% (昨年53%) $n=78$
- ㉓ 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なかった例：
音声通話付19% (昨年21%) $n=195$

◎ その他MVNOに特徴的な事項等について

9. SIMカード・端末設定関係

- ②④ SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付29%（昨年13%） n=93
- ②⑤ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済のものであるかの確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付27%（昨年16%） n=93
- ②⑥ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付60% n=93

10. キャリアメール

- ②⑦ いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付67% n=245
- ②⑧ メールを利用する場合に、以下の（ア）（イ）の説明がなかった例：
 - （ア）事業者が提供するメールサービス（MVNO独自のキャリアメールサービス）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ることの説明
 - （イ）その際メールアドレスが変わり、メールを送る相手方の受信設定を変更することが必要となる場合があることの説明
 音声通話付 両方あり13% / （ア）のみあり68% / いずれの説明もなし19% n=245

11. MNP転出料

- ②⑨ MNP転出料についてスタッフから自発的な説明がなかった例：音声通話付49% n=245

(参考) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ③⑩ 接客前の待ち時間：
 - 音声通話付15分未満：85% n=245
 - データ専用15分未満：70% n=20
- ③⑪ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
 - 音声通話付 15分以上30分未満：18%、30分以上1時間未満：54% n=245
 - データ専用 15分以上30分未満：20%、30分以上1時間未満：65% n=20

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインにおいて求められる事項について

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り (音声通話付)

(データ通信専用)

[1. 通信速度関係]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

①【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	1 あった	84%	50%	50%	56%	53%	70%	50%	60%	54%	61%
	2 なかった	16%	50%	50%	44%	47%	30%	50%	40%	46%	39%
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245

60%	50%	55%
40%	50%	45%
10	10	20

②【利用制限(データ容量超過)】 料金プランのデータ通信容量の上限(例:1GB 等)を超える(例:1GB をすべて使い切る)と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	1 あった	40%	37%	50%	34%	53%	60%	50%	49%	15%	42%
	2 速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった	18%	13%	17%	34%	20%	20%	20%	16%	38%	22%
	3 なかった	42%	50%	33%	32%	27%	20%	30%	35%	46%	37%
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245

③【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。	1 あった		43%		58%	40%		60%	40%		48%
	2 制限がある旨の説明はあったが、具体的内容(3日で3Gを超えると通信速度が128Kbpsになる 等)の説明はなかった。		0%		12%	7%		0%	9%		7%
	3 なかった		57%		30%	53%		40%	51%		45%
	N		30		50	15		10	43		148

90%	90%	90%
0%	10%	5%
10%	0%	5%
10	10	20

(注) ・「全体」は音声通話付9サービス全体、データ通信専用2サービス全体における各項目の調査結果の割合を示したものである。

・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。

・表中の灰色箇所は、

- 質問項目が該当しないもの(例:条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの)

- 該当する事業者が1社であるために事業者が特定されるおそれのあるもの

等である。

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[2. 料金プラン]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

④【料金プラン選択(適合性原則1)】 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	84%	83%	92%	88%	93%	100%	90%	93%	92%	89%	80%	80%	80%
	2 いいえ	16%	17%	8%	12%	7%	0%	10%	7%	8%	11%	20%	20%	20%
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245	10	10	20
⑤【料金プラン選択(適合性原則2)】 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	93%	76%	91%	93%	93%	100%	78%	88%	92%	89%	100%	75%	88%
	2 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	3%	0%	1%	0%	13%	6%
	3 特定のプランを明示的に案内されなかった(例 プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	5%	24%	9%	5%	7%	0%	22%	10%	8%	9%	0%	13%	6%
	N	42	25	22	44	14	10	9	40	12	218	8	8	16
⑥【通信料金(基本料金変化)】 契約月数の経過に従って基本料金に係る支払額が(割引等により)変化する場合、契約月数に従って変化する支払額(割引額)について説明がありましたか。	1 契約月数と、それに従った支払額(割引額)について説明があった										88%	70%	90%	80%
	2 支払額が変化することの説明はあったが、具体的な契約月数や支払額(割引額)についての説明はなかった										6%	0%	0%	0%
	3 説明がなかった										6%	30%	10%	20%
	N										50	10	10	20

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り (音声通話付)

(データ通信専用)

[3. 通信料金等(月々の費用)]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑦～⑩【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加えて、端末の割賦支払額、また、請求初月に発生する事務手数料等を含めた費用について説明がありましたか。	1-1 月額基本料金額の説明があった	100%	97%	96%	100%	100%	100%	90%	98%	100%	98%	90%	100%	95%
	1-2 月額基本料金額の説明がなかった	0%	3%	4%	0%	0%	0%	10%	2%	0%	2%	10%	0%	5%
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245	10	10	20
	2-1 プレフィックス電話の月額料金額の説明があった	76%	83%	92%		100%	100%	70%	95%	92%	87%			
	2-2 プレフィックス電話の月額料金額の説明がなかった	24%	17%	8%		0%	0%	30%	5%	8%	13%			
	N	50	30	24		15	10	10	43	13	195			
	3-1 端末の割賦支払額の説明があった(端末購入の場合を除く)				86%	82%					85%			
	3-2 端末の割賦支払額の説明がなかった(端末購入の場合を除く)				14%	18%					15%			
	N				36	11					47			
	4-1 請求初月に発生する費用(例 事務手数料、SIM発行手数料 等)について説明があった	100%	87%	79%	88%	87%	100%	70%		100%	91%	90%	90%	90%
	4-2 請求初月に発生する費用について説明がなかった	0%	13%	21%	12%	13%	0%	30%		0%	9%	10%	10%	10%
	N	50	30	24	50	15	10	10		13	202	10	10	20

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑪【通信料金等(月々の費用の説明方法)】 月々の費用(月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額)について、毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1 それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった	60%					93%					68%			
	2 それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があったが、支払総額とその内訳について一括した説明はなかった	40%					7%					32%			
	N	50					15					65			

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[4. 期間拘束・自動更新]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑫【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	94%	87%	83%	94%		80%	70%		69%	88%
	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%	3%	0%	2%		0%	0%		0%	2%
	3 なかった	4%	10%	17%	4%		20%	30%		31%	11%
	N	50	30	24	50		10	10		13	187

90%	90%	90%
0%	0%	0%
10%	10%	10%
10	10	20

⑬【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										68%
	2 なかった										32%
	N										50

70%	70%	70%
30%	30%	30%
10	10	20

⑭【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										70%
	2 なかった										30%
	N										50

80%	90%	85%
20%	10%	15%
10	10	20

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り (音声通話付)

(データ通信専用)

[5. 解約時費用関係]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑮～⑰【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、端末残債についての説明はありましたか？	1-1 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	86%	73%	71%	78%		90%	30%		38%	74%	70%	90%	80%
	1-2 違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。	8%	13%	4%	16%		0%	20%		23%	12%	10%	0%	5%
	1-3 違約金の説明がなかった	6%	13%	25%	6%		10%	50%		38%	14%	20%	10%	15%
	N	50	30	24	50		10	10		13	187	10	10	20
	2-1 日割されない月額基本料金について説明があった	58%	53%	50%			70%	40%	79%	15%	58%			
	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	42%	47%	50%			30%	60%	21%	85%	42%			
	N	50	30	24			10	10	43	13	180			
	3-1 端末残債についての説明があった										67%			
	3-2 端末残債についての説明がなかった										33%			
	N										36			

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り(音声通話付)

(データ通信専用)

[6. 初期契約解除]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑱、⑲(一部)【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	86%	53%	71%	64%	67%	70%	40%	72%	38%	67%	80%	90%	85%	
	1-2:初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	14%	47%	29%	36%	33%	30%	60%	28%	62%	33%	20%	10%	15%	
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245	10	10	20	
	上記で1-1を選択した場合														
	2-1:初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった	93%	94%	94%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%
	2-2:初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	7%	6%	6%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%
	N	43	16	17	32	10	7	4	31	5	165	8	9	17	
	上記で1-1を選択した場合														
	3-1:詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	56%	63%	59%	56%	90%	86%	100%	55%	40%	61%	75%	67%	71%	
	3-2:詳細は契約書面に記載されていない旨の説明はなかった	44%	38%	41%	44%	10%	14%	0%	45%	60%	39%	25%	33%	29%	
N	43	16	17	32	10	7	4	31	5	165	8	9	17		
⑲(一部)【MNP転出制限】 (初期契約解除に関する説明があった場合)初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている(新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可)ことの説明はありましたか。	1 あった	16%	50%	53%	22%	10%	57%	25%	29%	20%	28%				
	2 なかった	84%	50%	47%	78%	90%	43%	75%	71%	80%	72%				
	N	43	16	17	32	10	7	4	31	5	165				

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[7. フィルタリング関係]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

-	-	全体
---	---	----

⑳【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。	1 口頭等での確認があった	38%	37%	75%	62%	67%	60%	40%	53%	54%	53%
	2 口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった	14%	13%	13%	6%	7%	0%	10%	9%	0%	9%
	3 説明はなかった	48%	50%	13%	32%	27%	40%	50%	37%	46%	38%
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245

利用者確認があった場合

㉑(一部)【青少年フィルタリング(説明義務)】 青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1 あった		60%	62%		73%	83%	60%	78%	43%	67%
	2 なかった		40%	38%		27%	17%	40%	22%	57%	33%
	N		15	21		11	6	5	27	7	92

端末購入者かつ利用者確認があった場合

㉒(一部)【青少年フィルタリング(有効化措置義務)】 フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1 はい					0%			60%		50%
	2 いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)					50%			20%		25%
	3 いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)					0%			0%		0%
	4 いいえ(その他の理由)					50%			20%		25%
	N					2			10		12

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[8. その他]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

-	-	全体
---	---	----

②【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(電話がかかけられない)ことの説明がありましたか。	1 プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった。	30%					33%					0%	26%	
	2. プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった上で、「つながらないため、通常の電話アプリでお掛けください」等の案内が流れる旨や、001234等の番号を付さないで通常の電話アプリでつながるなどの代替策の紹介もあった。	60%						13%					8%	42%
	3 なかった	10%						53%					92%	32%
	N	50						15					13	78

-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

-	-	全体
---	---	----

③【通話料金等(プレフィックス電話)】 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	96%	73%	75%		80%	60%	40%	88%	77%	81%
	2 なかった	4%	27%	25%		20%	40%	60%	12%	23%	19%
	N	50	30	24		15	10	10	43	13	195

◎ その他MVNOに特徴的な事項等について

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[9. SIMカード・端末設定関係]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

④【MVNO特徴的事項(SIMサイズ)】 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		53%	71%			100%	80%	100%	69%	71%			
	2 なかった		47%	29%			0%	20%	0%	31%	29%			
	N		30	24			10	10	6	13	93			

⑤【MVNO特徴的事項(SIMロック解除)】 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		57%	75%			90%	90%	50%	92%	73%			
	2 なかった		43%	25%			10%	10%	50%	8%	27%			
	N		30	24			10	10	6	13	93			

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

②⑥【MVNO特徴的事項(端末設定)】 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がありましたか。	1 具体的な方法についての説明があった(スタッフから自発的に)		13%	21%			30%	40%	0%	15%	19%			
	2 具体的な方法についての説明がなかったが、方法が記された書面を読むように案内があった(スタッフから自発的に)		10%	21%			0%	0%	17%	0%	10%			
	3 自分で設定を行う必要があることのみ伝えられた(スタッフから自発的に)		13%	4%			10%	20%	17%	15%	12%			
	4 自発的な説明はなかった		64%	54%			60%	40%	67%	69%	60%			
	N		30	24			10	10	6	13	93			

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[10. MVNO特徴的事項(キャリア関係)]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

⑳【MVNO特徴的事項(キャリアメール)】 いわゆるキャリアメール(MNOが提供するメールサービス)の提供がない(又は有料である)ことの説明がありましたか。	1 スタッフから自発的に説明があった	6%	17%	29%	50%	47%	50%	20%	56%	15%	33%			
	2 自発的な説明はなかった	94%	84%	71%	50%	54%	50%	80%	44%	84%	67%			
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245			

㉑【MVNO特徴的事項(キャリアメール)】 メールを利用する場合には、①事業者が提供するメールサービス(MVNO独自のキャリアメールサービス)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ることの説明及び②その際メールアドレスが変わり、メールを送る相手方の受信設定を変更する必要となる場合があることの説明がありましたか。	1 ①と②どちらの説明もあった	14%	3%	21%	12%	7%	40%	20%	12%	8%	13%			
	2 ①MVNO独自のキャリアメールサービス等を利用する必要がある説明はあったが、それ以上の説明はなかった	76%	73%	46%	76%	80%	50%	30%	70%	54%	68%			
	3 いずれの説明もなかった	10%	23%	33%	12%	13%	10%	50%	19%	38%	19%			
N		50	30	24	50	15	10	10	43	13	245			

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[11. MNP転出料]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体
-	-	全体									

⑳【MNP転出料】 MNP転出料について説明がありましたか	1 スタッフから自発的な説明があった	76%	10%	29%	50%	67%	50%	10%	67%	54%	51%			
	2 自発的な説明はなかった	24%	90%	71%	50%	34%	50%	90%	33%	46%	49%			
	N	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245			

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

[(参考) 待ち時間及び契約手続時間]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	----

③⑩【接客時間(待ち時間)】 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1 15分未満	84%	77%	88%	82%	87%	80%	90%	91%	100%	85%	70%	70%	70%
	2 15分以上30分未満	8%	10%	8%	10%	7%	0%	10%	0%	0%	7%	10%	10%	10%
	3 30分以降1時間未満	2%	13%	4%	4%	0%	10%	0%	7%	0%	5%	10%	20%	15%
	4 1時間以上1時間30分未満	4%	0%	0%	0%	7%	10%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	0%
	5 1時間30分以上2時間未満	2%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	10%	0%	5%
	6 2時間以上2時間30分未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245	10	10	20

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

-	-	全体
---	---	----

①【接客時間(説明時間)】 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。	1 15分未満	4%	3%	0%	0%	7%	10%	10%	5%	8%	4%	10%	0%	5%
	2 15分以上30分未満	12%	47%	21%	12%	7%	20%	20%	19%	0%	18%	10%	30%	20%
	3 30分以降1時間未満	60%	43%	46%	58%	60%	50%	40%	56%	54%	54%	70%	60%	65%
	4 1時間以上1時間30分未満	22%	3%	29%	24%	20%	10%	20%	9%	31%	18%	0%	0%	0%
	5 1時間30分以上2時間未満	2%	3%	4%	4%	0%	10%	0%	7%	0%	4%	10%	0%	5%
	6 2時間以上2時間30分未満	0%	0%	0%	2%	7%	0%	10%	2%	8%	2%	0%	10%	5%
	7 2時間30分以上3時間未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	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	50	30	24	50	15	10	10	43	13	245	10	10	20