





外国人の携帯電話契約・利用の円滑化 に向けた取組

2 0 1 9 年 3 月
総 務 省

我が国において外国人が利用可能な音声通話サービス

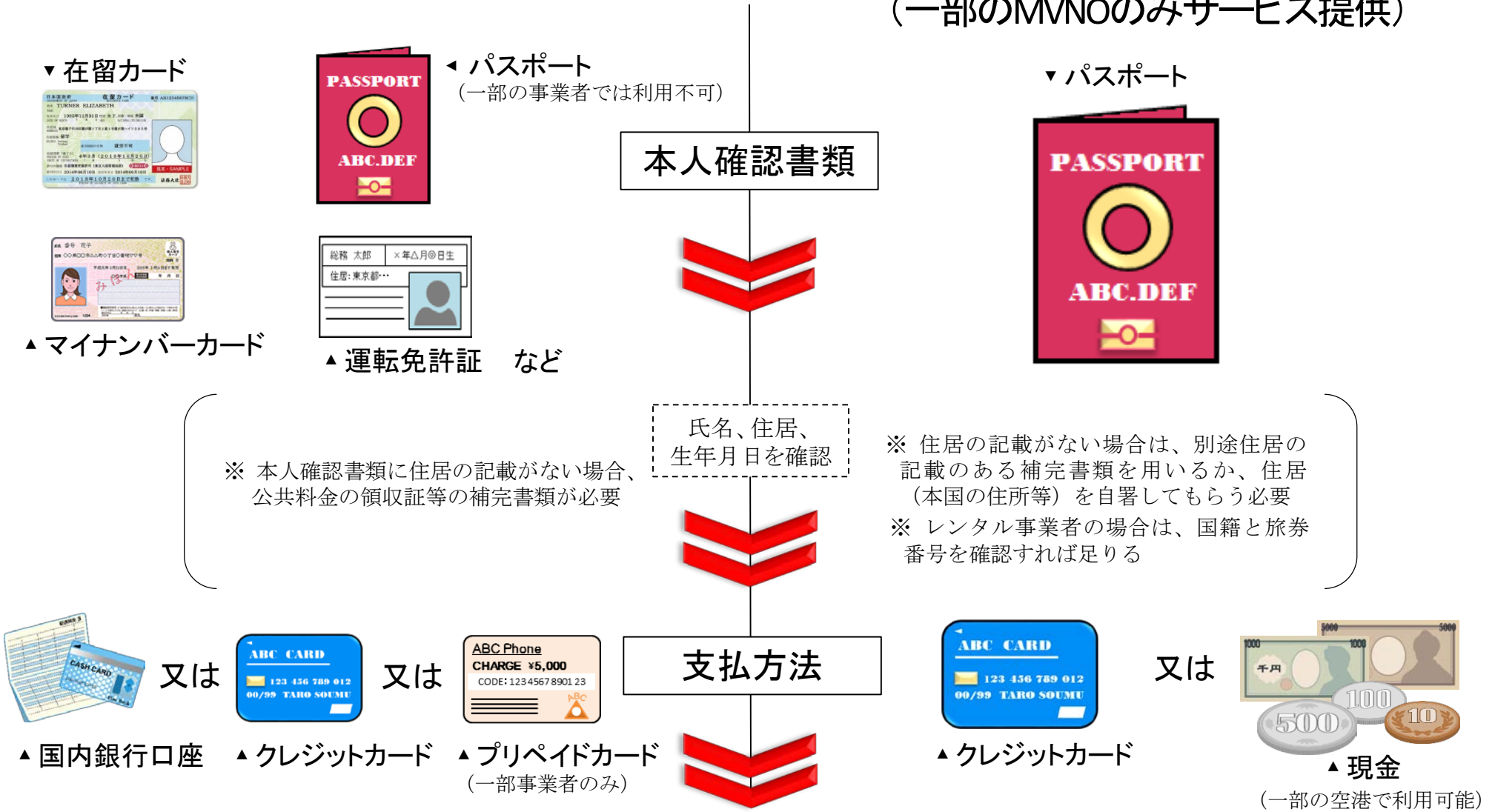
- 現在、在留外国人(3か月間を超える滞在)であれば、大手携帯事業者3社等と契約して音声通話サービスを利用できる。
- 一方、訪日外国人(3か月以内の滞在)が利用できる主な音声通話サービスは以下のとおり。

サービス名	内容	主な特徴
①国際ローミング 	<ul style="list-style-type: none">・ 端末やSIMを変更せず、契約している自国の携帯事業者と提携している現地の携帯事業者のサービスを受けるもの	<ul style="list-style-type: none">・ 国内通話に比べ、時間当たりの通話料金が高い場合が多い。・ 自国と同一の電話番号が利用可能。
②レンタル携帯 	<ul style="list-style-type: none">・ レンタル事業者から、携帯事業者と契約している携帯端末を一定期間借り受けるもの	<ul style="list-style-type: none">・ 携帯事業者と直接契約する場合に比べ、時間当たりのレンタルサービスの利用料が高い。・ 利用できる端末の種類や利用期間が限定的(更新不可)な場合がある。
③音声通話アプリ 	<ul style="list-style-type: none">・ 通話アプリを自身の携帯端末にダウンロードし、同様のアプリを持つ者とデータ通信によって通話を行うもの	<ul style="list-style-type: none">・ 同一のアプリをダウンロードしている者としてか通話できない(通話相手が限定的)。・ 090番号等を利用できない。
④音声SIM 	<ul style="list-style-type: none">・ 音声通話可能なSIMを、自身の携帯端末のSIMと入れ替えて利用するもの	<ul style="list-style-type: none">・ 国内通話の料金で利用できる。・ 利用期間が限定的(更新不可)な場合がある。・ 訪日外国人向けに提供しているのは、我が国では少数のMVNOのみ。

<参考> 携帯事業者における現状の契約締結の流れ

<< 在留外国人の場合 >>

<< 訪日外国人の場合 >> (一部のMVNOのみサービス提供)



本人確認手続きが完了した場合、契約締結可能

- ラグビーワールドカップ(2019年)、オリンピック・パラリンピック(2020年)、大阪・関西万博(2025年)等の世界的イベントの開催、訪日・在留外国人の増加や新たな外国人材の受け入れを見据え、**訪日・在留外国人が直ちに携帯電話を契約・利用できる環境の実現が必要。**

<課題>

① 本人確認手続等の円滑化

- ・少数のMVNOのみが、訪日外国人向けに利用期間等を限定した音声通話サービスを提供
- ・本人確認に使用できる書類が何であるかわかりにくい
- ・契約に当たって国内銀行口座の開設が必要(※)

※ クレジットカードでも支払い可能

② 窓口等における多言語対応

- ・パンフレットや契約書が日本語のため内容がわからない
- ・どの店舗に行けば多言語で対応しているかわからない

③ 携帯事業者等による取組の一層の推進、外国人や関係者への周知徹底

<検討>



- 佐藤ゆかり総務副大臣の下にプロジェクトチームを設置し、検討を実施。**必要な取組事項を取りまとめ。**
- 取りまとめを踏まえた携帯事業者等の関係者による自主的な取組の一層の推進及び周知について、**業界団体に要請。**

(1) 訪日外国人向け(3か月以内の滞在)

<現状と課題>

- 現状、**少数のMVNOのみが**、訪日外国人向けに利用期間等を限定した音声通話サービス(※)を提供しており、**更なる周知**が課題。
- 今後音声通話に対するニーズが顕在化した際に**大手携帯3社等がサービス提供を可能とするための環境整備**が必要。
- その際、国内銀行口座なしでもスムーズに決済できるよう、**支払方法を多様化**することも必要。

(注)上記の音声通話サービスとは、携帯電話回線を利用するものを行い、アプリ等によりデータ通信を利用する音声通話サービスは含まない。

<取組事項>

- 既存の訪日外国人向けの**音声通話サービス**の認知度を高めるため、その**存在を調査・周知**。
【今年夏を目途に実施】
- 犯罪利用の防止にも配慮しつつ、将来のニーズが顕在化した際の**サービス提供を促進するための環境整備**を実施。
例①:**パスポートでの本人確認の円滑化に資する情報提供** 【順次実施】
例②:**ニーズに応じて、プリペイド方式を含む支払方法の多様化に取り組むよう業界団体に要請** 【直ちに実施】

(取組イメージ)



① **周知を行い**、既存の利用者ニーズに対応



② 事業者が顕在化した**ニーズを把握**、サービス提供を促進する**環境整備**(必要な**情報提供**等)

③ 訪日外国人の音声通話ニーズの十分な受け皿となる**サービス提供事業者の確保**



① 本人確認手続等の円滑化(在留外国人向け)

(2) 在留外国人向け(3か月を超える滞在)

<現状と課題>

- 改正入管法により外国人材等の増加が見込まれるため、携帯電話の**契約手続の円滑化**が課題。
- 特に、携帯電話契約時には国内銀行口座が必要となる一方、**銀行口座開設時には電話番号の記載を求められる**場合がある。

<取組事項>

- 在留カード等による本人確認が可能**である旨、「生活・就労ガイドブック(仮称)」等に記載するとともに、**業界団体にその旨を周知徹底(要請)**。
 <法務省と連携>【直ちに実施】
- 口座開設時に、各銀行において、引き続き**電話の契約がまだ済んでいない外国人に配慮した柔軟な対応**をお願いいただくよう**業界団体(全銀協等)に要請**。
 <金融庁と連携>【実施済】

(取組イメージ)



② 窓口等における多言語対応の推進

<現状と課題>

- 日本に滞在する外国人の間には、携帯事業者の店舗の窓口やウェブサイト等における対応が日本語のみの場合があることへの不満が存在。
- 店舗の窓口等における多言語対応の取組推進や既存の取組の周知が必要。

<取組事項>

- 携帯事業者等の多言語対応の取組の一層の推進を業界団体に要請。【直ちに実施】
- 携帯事業者等の取組の優良事例の共有・更なる優良事例の発掘。
【直ちに実施/今年夏を目途に実施】
- 携帯事業者の取組について「生活・就労ガイドブック(仮称)」等に記載し外国人に周知。
＜法務省と連携＞【直ちに実施】

【多言語対応の例】

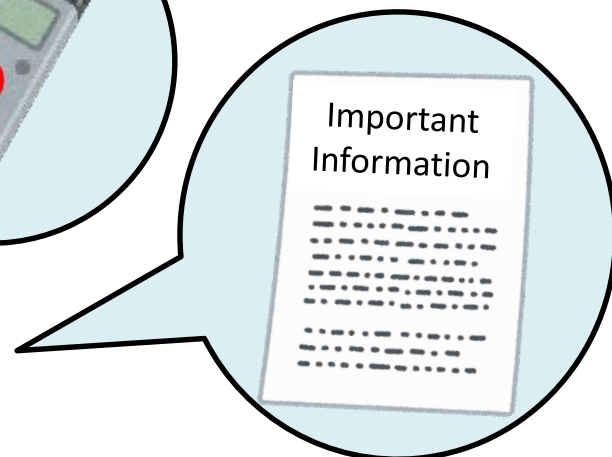
電話やテレビ電話を通じた通訳サポート



翻訳機の利用



外国語版説明資料の利用



多言語対応の取組

店舗窓口

- ・全ての店舗で電話を通じた通訳サポート(5か国語)を提供
- ・約4割の店舗でテレビ電話を通じた通訳サポート(12か国語)を提供
- ・外国人の来店が多い店舗における外国語対応スタッフの積極的配置(約2割の店舗に配置)
- ・店舗における翻訳機の利用

コールセンター

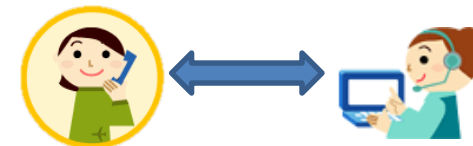
- ・コールセンターにおける多言語対応(6か国語)

説明ツール

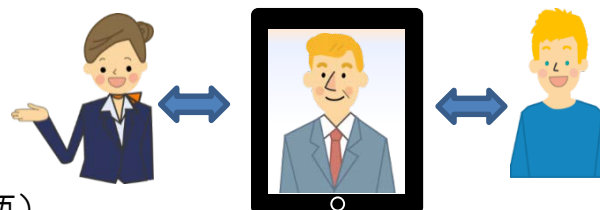
- ・カタログの多言語化(6か国語)
- ・契約時の重要事項説明書の多言語化(6か国語)
- ・契約に当たっての解説動画をWebサイトに掲載(4か国語)

多言語対応の周知の取組

- ・外国語対応スタッフの所属店舗や対応時間の周知
(公式サイト上での検索ツールの提供、外国人コミュニティへのイベントの機会やダイレクトメール等を通じた周知)
- ・大使館・領事館等への配布冊子(日本の生活に係るガイドブック)における周知
- ・大学・日本語学校の留学生向け説明会等における周知



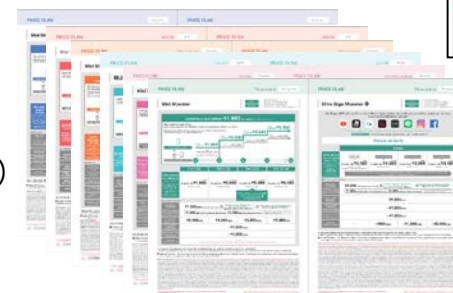
電話を通じた通訳サポート



テレビ電話を通じた通訳サポート



外国語対応スタッフの所属店舗の検索



カタログの多言語化



DMIによる外国語対応スタッフの所属店舗や対応時間の周知

- 外国人の携帯電話契約・利用の円滑化に向けては、携帯事業者等による自主的な取組の一層の推進、外国人や関係者への周知徹底が不可欠となるため、**業界団体※に要請。**

※(一社)電気通信事業者協会 (一社)テレコムサービス協会

(一社)日本ケーブルテレビ連盟 (一社)全国携帯電話販売代理店協会

<要請の概要>

社会・経済生活に必要な不可欠である携帯電話について、訪日外国人や在留外国人が日本に来訪し、又は利用が必要となった際、直ちに契約・利用できる環境を実現することが重要であることを踏まえ、以下について要請。

1. 本人確認手続等の円滑化

- ・今後、拡大及び多様化が見込まれる外国人の携帯音声通信サービスの利用ニーズに応じて、その不正利用防止にも留意しつつ、当該サービスを円滑に利用できるよう、本人確認手続の円滑化やプリペイド方式を含む支払方法の多様化に取り組む。
- ・契約者の本人確認の実施に当たり、制度上、在留カード等を本人確認書類として利用可能である旨を改めて確認。

2. 多言語対応の推進

- ・日本語を話せない外国人が契約に際して支障を生ずることのないよう、今後日本に滞在する外国人の動向も踏まえ、店舗を始めとする顧客との接点における多言語対応の取組を一層推進。
- ・各事業者の取組について、訪日外国人や在留外国人における認知が高まるよう、適切な周知方策の検討及び実施。