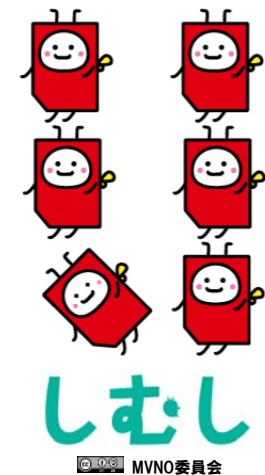


消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合（第7回）資料

前回モニタリング定期会合指摘事項に対する MVNOの対応状況

2019年6月25日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析関係に対するの取組

- 改善に向けてのMVNO委員会としての取組み
- 各社の取組の紹介

2. 通信速度に関する広告表示の状況について

- ガイドラインの状況について
- 今後のスケジュールについて
- 計測方法について
- 計測結果の利用者への情報提供手法

1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析 関係に対するの取組

1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析関係に対する取組

■ 業界としての取組み

前回のモニタリング定期会合時のご指摘ならびにMVNOサービスへの苦情・相談内容を鑑み、以下の通り、「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」のチェックポイントへの内容の追加・修正及び運用の見直しを行う。

(1)チェックポイントの項目追加及び修正

MVNOサービスの利用にあたってのチェックポイントとして、以下項目を追加。

- ①「スマートフォンの音声通話の切断方法」
- ②「初期契約解除制度と確認措置について」
- ③「通信費等の支払い方法について」
- ④「海外でのご利用について」

また、苦情・相談が多い「契約解除時の手続き（解約費用や方法への不満など）」等への対応として、チェックポイントの追加及び修正を実施予定。

(2)運用の見直しについて

MVNOサービスの検討者に対し、MVNOサービスの理解を高めるため「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」のテレサ協HP上での掲載方法の見直し

1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析関係に対する取組

■ 各社の取組み

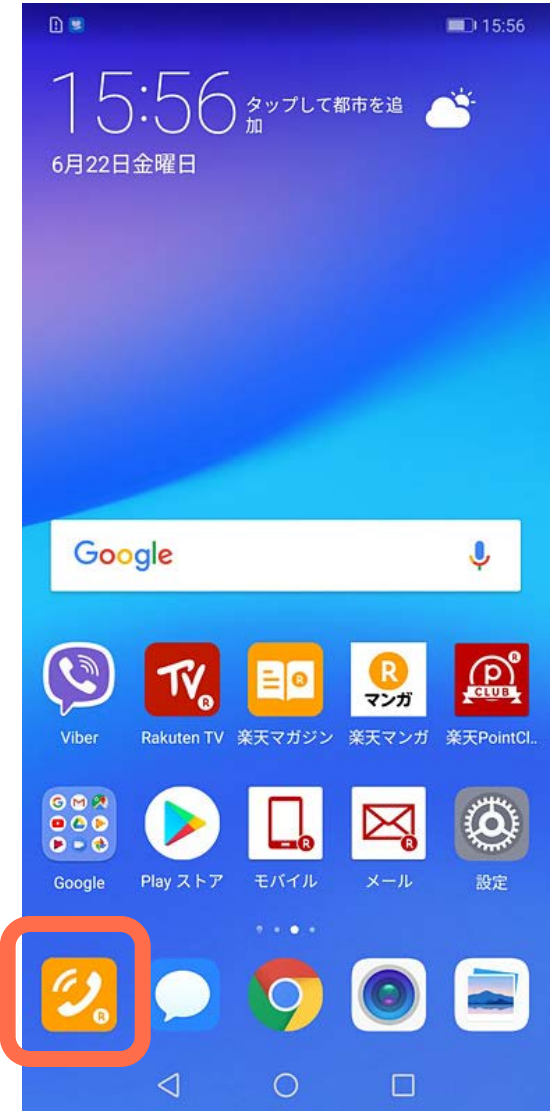
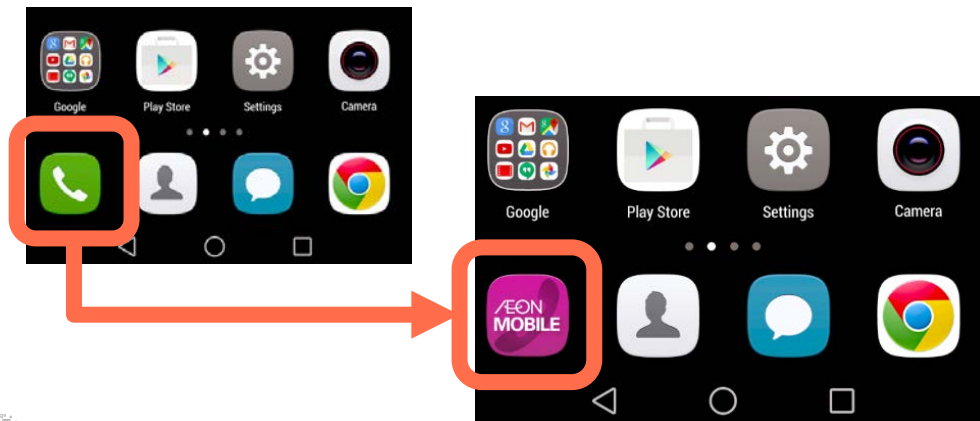
独自通話アプリを用いる通話サービスへの対応

➤ 背景

専用のアプリを利用せずに通話したため、高額な通話料が発生した等の苦情への対応

◆ 対応内容

- ① 購入される端末への事前のアプリキッティングによる利用促進
- ② 持ち込み端末への店頭でのアプリインストールおよびレイアウトの変更



1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析関係に対する取組

■ 各社の取組み

独自通話アプリの利用方法に関する注意喚起

⇒不在着信時の折り返し発信への注意喚起を図解入りで説明したガイドを配布

STEP 8 ⚠️ 音声通話SIMカードをご購入されたお客さまのみ「BIGLOBEでんわ」アプリをご利用になれます。

「BIGLOBEでんわ」利用の際のご注意(相手からの着信を折り返し発信する)

※画面は「BIGLOBEでんわ」アプリ Android版 Ver.3.0 / iOS版 Ver.3.0 のものです。

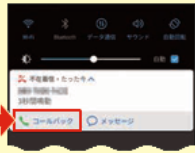
ステータスバー、通知バーから折り返し発信をすると、端末付属の電話アプリからの発信となるため、「BIGLOBEでんわ」の対象外となります。

※ 着信通知があった場合は、右記の手順に沿って「BIGLOBEでんわ」アプリから発信してください。

Androidの場合



発信しない



iOSの場合



発信しない



※「連絡先から発信する場合」や「電話番号を入力して発信する場合」も必ず「BIGLOBEでんわ」アプリを使用してください。

Androidの場合

操作方法は右記のページでもご確認できます。

<https://0962.jp/bda/>
(または、右記QRコード)



- 1 ホーム画面の「BIGLOBEでんわ」をタップします。
- 2 「履歴」画面を開き、折り返し発信したい番号の①をタップして発信します。
- 3 発信番号の頭に「0077500」が表示されている場合は、「BIGLOBEでんわ」アプリから発信されています。

iOSの場合

操作方法は右記のページでもご確認できます。

<https://0962.jp/bdi/>
(または、右記QRコード)



※OSの制限により、iOS版の「BIGLOBEでんわ」アプリでは通話履歴を表示することができません。ご注意ください。

- 1 端末付属の電話アプリの「履歴」画面を開き、折り返し発信したい番号の①をタップします。
- 2 電話番号を長押ししてタップしてコピーします。
- 3 ホーム画面の「BIGLOBEでんわ」をタップします。
- 4 「キーパッド」画面の「貼り付け」をタップし、📎をタップして発信します。
- 5 発信番号の頭に「0077500」が表示されている場合は、「BIGLOBEでんわ」アプリから発信されています。

1. 実地調査（覆面調査）及び苦情・相談分析関係に対する取組

■ 各社の取組み

ご利用者の理解を深めるための取組

はじめてガイド



INDEX

使えるようになるまでの流れ

- スマートフォンの設定を始める前に.....2
- SIMカードをスマートフォンにセットする.....3
- スマートフォンの初期設定を行う.....5
- インターネットに接続する (APNの設定).....7

便利な使い方とお得なサービス

- メンバーズステーションで契約情報の確認・変更しよう.....13
(利用開始の電話方法/契約情報の確認/オプションの利用状況の確認)
- 楽天モバイルSIMアプリを活用しよう.....17
- 楽天スーパーポイントの支払い設定しよう.....21
- 「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」を設定しよう.....21
- 楽天メールを使おう.....23
- お困りごとのマニュアル(よくあるお問い合わせ).....30

Rakuten Mobile

03 スマートフォンの初期設定を行う

SIMカードを装着したスマートフォンを利用できるようにするには、初期セットアップが必要です。言語の設定をはじめ、Googleアカウントの作成や設定などを行います。これまで使ってきたスマートフォンを継続して利用するときは、初期セットアップは不要です。7ページの「インターネットに接続する (APNの設定)」に進みましょう。

Androidの設定

Googleアカウントの取得などを行います。インターネット回線に接続できていない状態の場合は、インターネット接続の設定後、再設定することも可能です。

2~7の手順は省略 (スキップ) することが可能です



※画面によっては、①-⑦の順に必ずしも設定項目がある場合もございます。

Google Playのお支払いが便利に！

楽天モバイルキャリア決済を利用すると、Google Playストアで購入するアプリや、アプリ内サービスなどの料金を、月々のお支払いに設定しているクレジットカードで決済できます。情報の入力が不要なので、手配いらず！

楽天モバイルキャリア決済の設定方法等、詳細はこちら
<http://mobile.rakuten.co.jp/support/payment/google/>

※本サービスは、楽天モバイル 月々のお支払い方法としてクレジットカードを
設定済みの方のみ対象です。
※データSIMをご利用の方は、本サービスはご利用いただけません。

SIMカードをスマートフォンにセットする/スマートフォン

使い方ガイドの作成及び配布により、
契約者の利用をサポート

注意事項等について、図解入りのわかりやすいユニバーサル版重要事項説明書による事前説明

2 電気通信役務の内容

■ サービスの名称とサービスエリアについて

■ イオンモバイル高速通信サービス (MVNOサービス)
ご利用のサービスにより、お支払いいただけるSIMカードが異なります。

- タイプ1 (NTTドコモ回線・au回線) 音声 データ シェア音声
- タイプ2 (NTTドコモ回線) 音声 データ

■ NTTドコモ回線

タイプ1・2 (NTTドコモ回線) とは、NTTドコモが提供する LTE/3G サービスを利用したイオンモバイル高速通信サービスです。NTTドコモの LTE/3G エリアに対応しています。

■ au回線

タイプ1 (au回線) とは、auが提供する 4G LTE サービスを利用したイオンモバイル高速通信サービスです。auの 4G LTE エリアに対応しています (au回線では 3G エリアはご利用いただけません)。

■ 本サービスは、電波を利用しているため、サービスエリア内であっても屋内や周辺の高層建物 (建物・地蔵) 等によりご利用いただけない場合があります。



■ 最新のサービスエリアについては、各社のホームページやカタログ等をご確認ください。

■ 通信速度について

■ 本サービスは、ベストエフォート型サービスのため、通信速度を保証するものではありません。

	高速通信時	下り最大780Mbps/上り最大50Mbps
NTTドコモ回線	低速通信時	最大200kbps
au回線	高速通信時	下り最大370Mbps/上り最大230Mbps
	低速通信時	最大200kbps

■ 通信速度について (つづき)

■ 最大通信速度はベストエフォート (最良上の最大速度) です。お住まいが使用する回線モードや無線通信環境、ネットワーク環境、その他の理由により変化し、通信速度の低下、またはご利用いただけない場合があります。

■ 通信速度のイメージ



Check Point 多くのお客さまが同時にご利用になる時間帯は、通信速度が低下します。



■ ご利用のSIMカードにより、以下の条件で通信速度を制限する場合があります。

タイプ	NTTドコモ回線	au回線
タイプ1	<ul style="list-style-type: none"> ● 最大200kbpsでの通信時で、満足3日あたりの通信量が100MBを超えた場合 ● 最大370Mbpsでの通信時で、満足3日あたりの通信量が100MBを超えた場合 ● 最大200kbpsでの通信時で、満足3日あたりの通信量が100MBを超えた場合 	<ul style="list-style-type: none"> ● 最大200kbpsでの通信時で、満足3日あたりの通信量が100MBを超えた場合
タイプ2	<ul style="list-style-type: none"> ● 通信速度の制限はありません。 	

■ 簡易通信について

■ 音声通話機能付きSIMでは緊急通話 (110番や119番など) ができますが、SMS機能付きデータ通信専用SIMおよびデータ通信専用SIMでは緊急通話できません。

2. 通信速度に関する広告表示の状況について

2. MVNOの通信速度広告表示に関する対応状況

■ ガイドラインの状況について

2019年3月にMVNOが実施する参考速度の計測方法及び表示方法についてのガイドライン「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」が完成

■ 今後のスケジュールについて

- ①「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」の決定
実効速度適正化WGでの自主運用ルールの承認により決定
※7月実施予定
- ②実効速度適正化WGでの承認後、各社による速度計測及び
広告表示の実施予定

2. MVNOの通信速度広告表示に関する対応状況

■ 計測方法について

- ①計測者 : MVNOから委託を受けた第三者
- ②計測場所 : MVNOから委託を受けた第三者が選定した1箇所（屋内）
- ③計測時間 : 平日と休日それぞれについて、4分～10分間隔で24時間連続計測を5回実施

■ 計測結果の利用者への情報提供手法

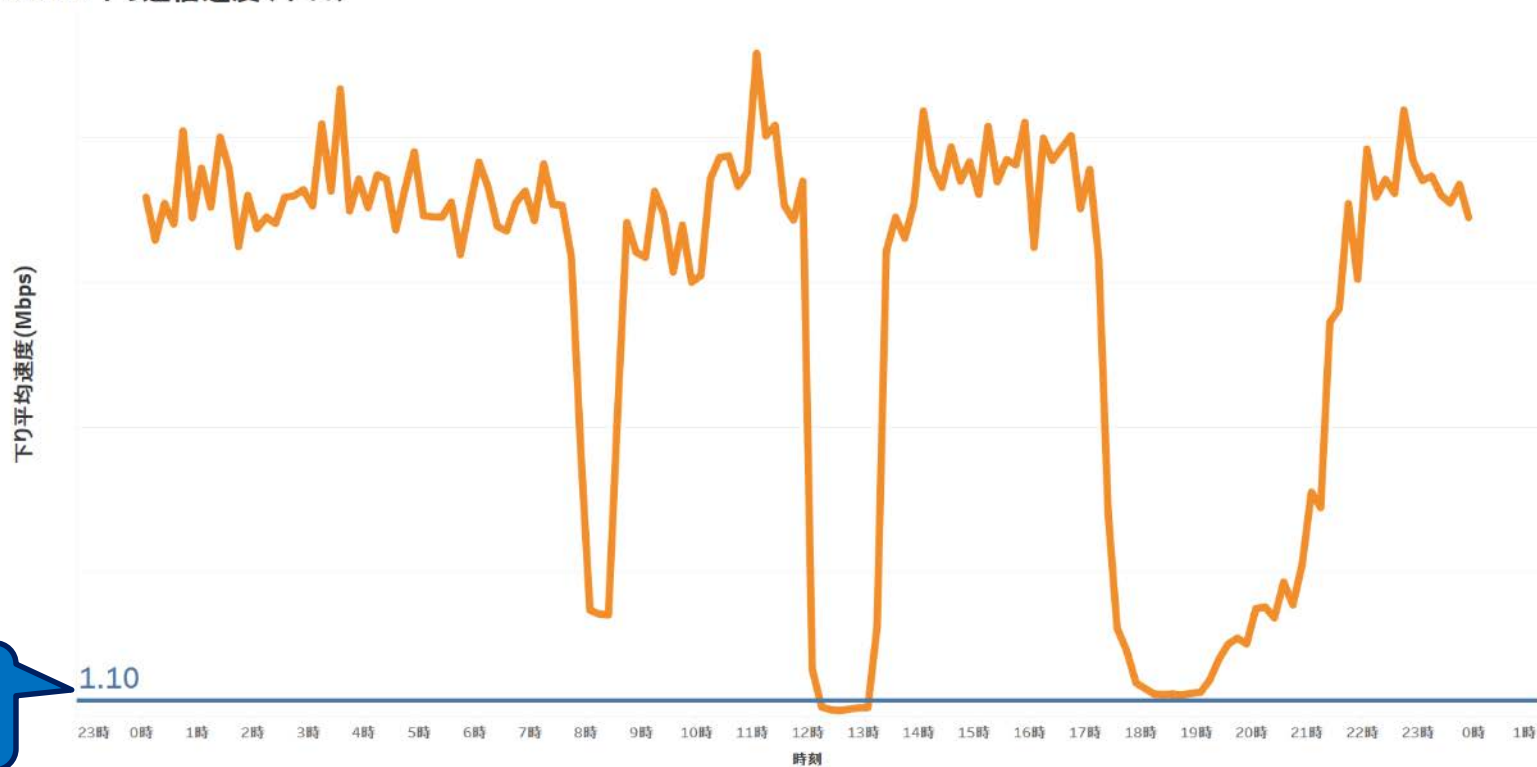
- ①計測結果の利用者への情報提供手法に関する基本的な考え方
 - ・計測結果を通信速度の優位性訴求等に利用しないこと
 - ・MVNO各社の計測結果を、安易に比較に用いない
- ②公表および各種広告を実施する際の諸情報
 - ・限定箇所での計測結果であること
 - ・当該計測結果が計測場所以外の通信速度を指し示すものではないこと
 - ・計測場所（屋内、屋外の区別も）
 - ・計測場所の選定方法（合理的、客観的）
 - ・SIMのキャリア（マルチキャリア対応は原則として各キャリアSIMの計測結果）
 - ・計測に使用した通信端末
 - ・規格値（端末／ネットワーク）

2. MVNOの通信速度広告表示に関する対応状況

MVNOの参考速度表示のイメージ

利用者の理解を助けるため、グラフの縦軸の数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 SD 480pの動画の解像度として推奨される持続的な速度である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

MVNO下り通信速度(平日)



1.1
Mbps

24

6

12

18

24

実証実験時のデータを元に作成