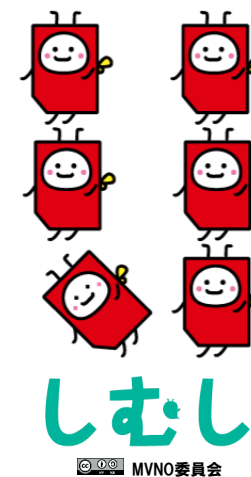


# 「消費者保護ルールの検証に関するWG」 説明資料

2019年9月25日  
テレコムサービス協会  
MVNO委員会



1. 携帯電話の料金プランの理解促進
2. 手続き時間等の長さへの対応
3. 広告表示の適正化
4. 高齢者への対応について
5. 青少年フィルタリング利用の促進

- MVNOの料金プランはシンプルなものが多い
- 利用実態に応じたプランを選択しやすい
- 利用状況を確認し、オンラインにより簡単に料金プラン変更が可能

## MVNOの料金プランの一般的な特徴

### ① 音声プランとデータプランを選べる

⇒データのみを利用の場合は音声プランよりも安い

### ② 容量に応じた料金設定が可能

⇒利用状況に合わせた料金設定

### ③ 契約容量を超えると高速通信が利用できなくなる

⇒容量に応じて自動的に料金設定があがるわけではないので、気がつかないうちに月額料金があがるという心配はない

### ④ 高速通信のON/OFFが可能

⇒利用者が通信容量をコントロール可能

### ⑤ 余った容量は翌月に繰り越せる

⇒料金プラン変更と組み合わせることで、通信料金の節約が可能

料金プランの一例

|       | 音声プラン  | データプラン |
|-------|--------|--------|
| 500MB | 1,310円 | 700円   |
| 3GB   | 1,510円 | 900円   |
| 6GB   | 2,190円 | 1,580円 |
| 10GB  | 3,130円 | 2,520円 |

# 1. 携帯電話の料金プランの理解促進（2/2）

## MVNOの一般的な契約手続き時プラン選択及び利用後の見直し等

### 1. ご契約時

#### ① 用途を選ぶ

利用用途に合わせて、音声SIMかデータSIMを選択。

音声

or

データ

#### ② 容量を選ぶ

ご自身の利用状況や予算にあわせて、容量を選択。

1GB

3GB

5GB

7GB

### 2. ご利用時

#### ③ 状況確認する

マイページ等でパケットの利用状況を簡単に確認。



#### ④ ご利用状況に合わせて見直し

マイページ等で、簡単に見直しが可能。

見直し例（すべてオンラインで可能）

#### ➤ パケット不足する場合

- ・高速通信OFFでパケット節約
- ・容量の多いプランへ変更（翌月）

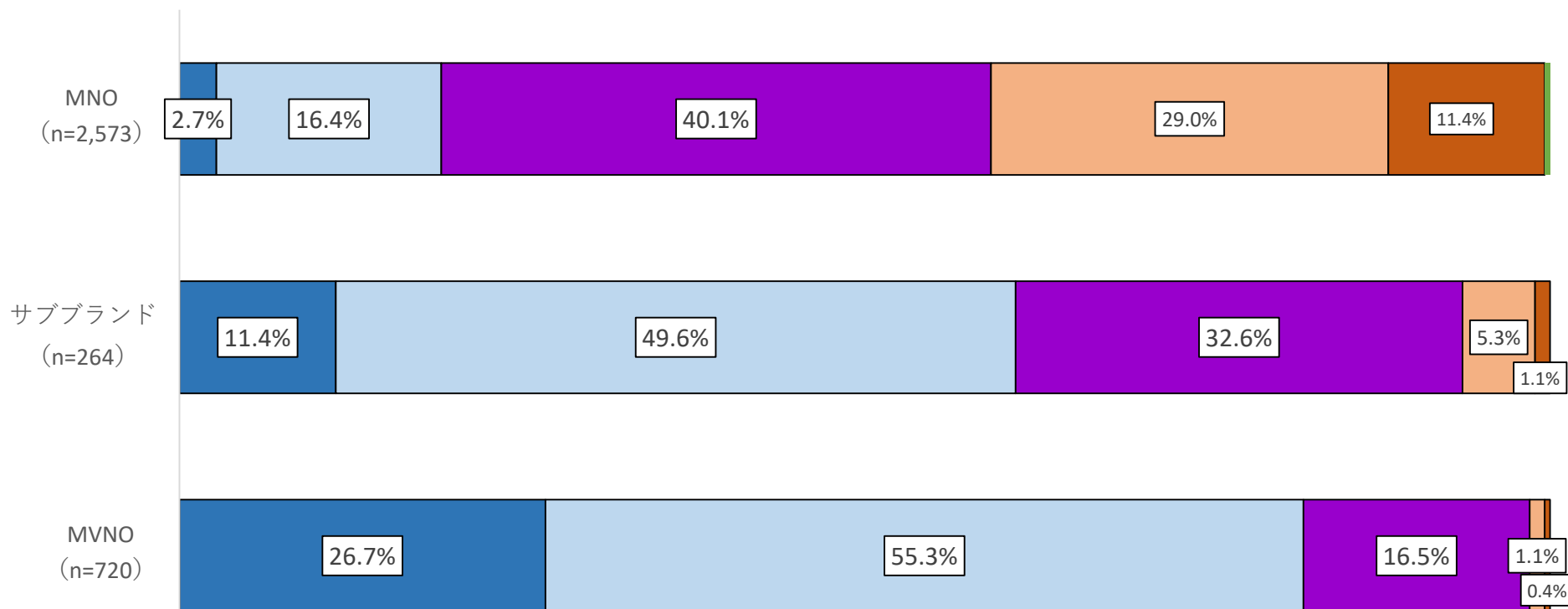
#### ➤ パケットが余る場合

- ・容量の少ないプランへ変更（翌月）
- ※繰り越されるパケットを考慮して見直し

MVNOサービスの料金に関する満足度では、「非常に満足」及び「満足」と回答した利用者の割合が81.9%と非常に高い結果となっている。

電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート（案）より  
【移動系通信サービスの料金に対する満足度】

■非常に満足 ■満足 ■ふつう ■不満 ■非常に不満 ■わからない



## 2. 手続き時間等の長さへの対応

- オンラインで手軽に契約手続きが可能
- プラン変更、情報変更など、マイページ等で簡単に手続き可能
- Webによる事前の重要事項説明書確認による手続きの簡素化  
※一部MVNO

### 参考：MVNO各社手続き一覧

| MVNO        | 契約手続き |     | 解約手続き |     |    | 料金プラン手続き |     |    | 情報変更手続き |     |    |
|-------------|-------|-----|-------|-----|----|----------|-----|----|---------|-----|----|
|             | 店舗    | web | 店舗    | web | 電話 | 店舗       | web | 電話 | 店舗      | web | 電話 |
| 楽天モバイル      | ○     | ○   | ×     | ○   | ○  | ×        | ○   | ○  | ×       | ○   | ○  |
| IIJmio      | ○     | ○   | ×     | ○   | ×  | ×        | ○   | ×  | ×       | ○   | ×  |
| OCNモバイルONE  | ○     | ○   | ×     | ○   | ○  | ×        | ○   | ○  | ×       | ○   | ○  |
| mineo       | ○     | ○   | ×     | ○   | ○  | ○        | ○   | ○  | ×       | ○   | ○  |
| BIGLOBEモバイル | ○     | ○   | ×     | △   | ○  | ×        | ○   | ○  | ×       | ○   | ○  |
| LINEモバイル    | ○     | ○   | ×     | ○   | ×  | ×        | ○   | ○  | ×       | ○   | ○  |
| イオンモバイル     | ○     | ○   | ○     | ×   | ○  | ○        | ○   | ○  | ○       | ×   | ○  |

■ MVNO各社の通信速度に関し、ガイドラインに基づいた速度計測及び通信速度表示の実施

## ■ スケジュールについて

- ①「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」の策定  
⇒2019年3月完了
- ②「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」の策定  
⇒10月に開催される実行速度適正化委員会での承認待ち
- ③承認後、各社による速度計測及び広告表示の実施予定

## ■ 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

- ①計測結果を通信速度の優位性訴求等に利用しないこと
- ②MVNO各社の計測結果を、安易に比較に用いない

# 3. 広告表示の適正化 (2/2)

## 速度表示のイメージ

速度について絶対値での表示とし、時間帯によっては、通信速度が大きく落ち込むことがあるということをご理解いただきやすい内容とする。

縦軸に数値を表示しない場合は、目安となる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等の横線を引くなど、利用者にわかりやすい工夫を行う。

MVNO下り通信速度(平日)



1.1 Mbps




## ■ MVNO業界の取組み

「MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイス」の見直しを行い2019年8月30日にリリース

心当たりのない請求の原因の一つである音声通話の切断方法についての注意事項など、4点の項目を追加し、既存の項目についても文言の見直しや追加を実施。

情報・通信をビジネスに活かし日本を発展させる企業が集う

 一般社団法人 テレコムサービス協会

検索

会員専用

トップページ

お知らせ

研究会参画意見

情報通信関連

お問合せ

テレサについて

支部の活動

会議  
委員会の活動

協議会の活動

手引き  
ガイドライン

記事  
レポート

セミナー  
説明会

各種手続き  
届け出

入会案内



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



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

2019年8月30日

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安心してサービスをご利用いただけるように、「チェックポイント」をまとめ、公開しています。



<https://www.telesa.or.jp/mvno-checkpoint>

# 4. 高齢者への対応について (2/2)

## ■ MVNO個社の独自対応

- ・お試しスマホの貸出※一部MVNO
- ・訪問サポートサービスの提供※一部MVNO
- ・リモートサポートサービスの提供※一部MVNO

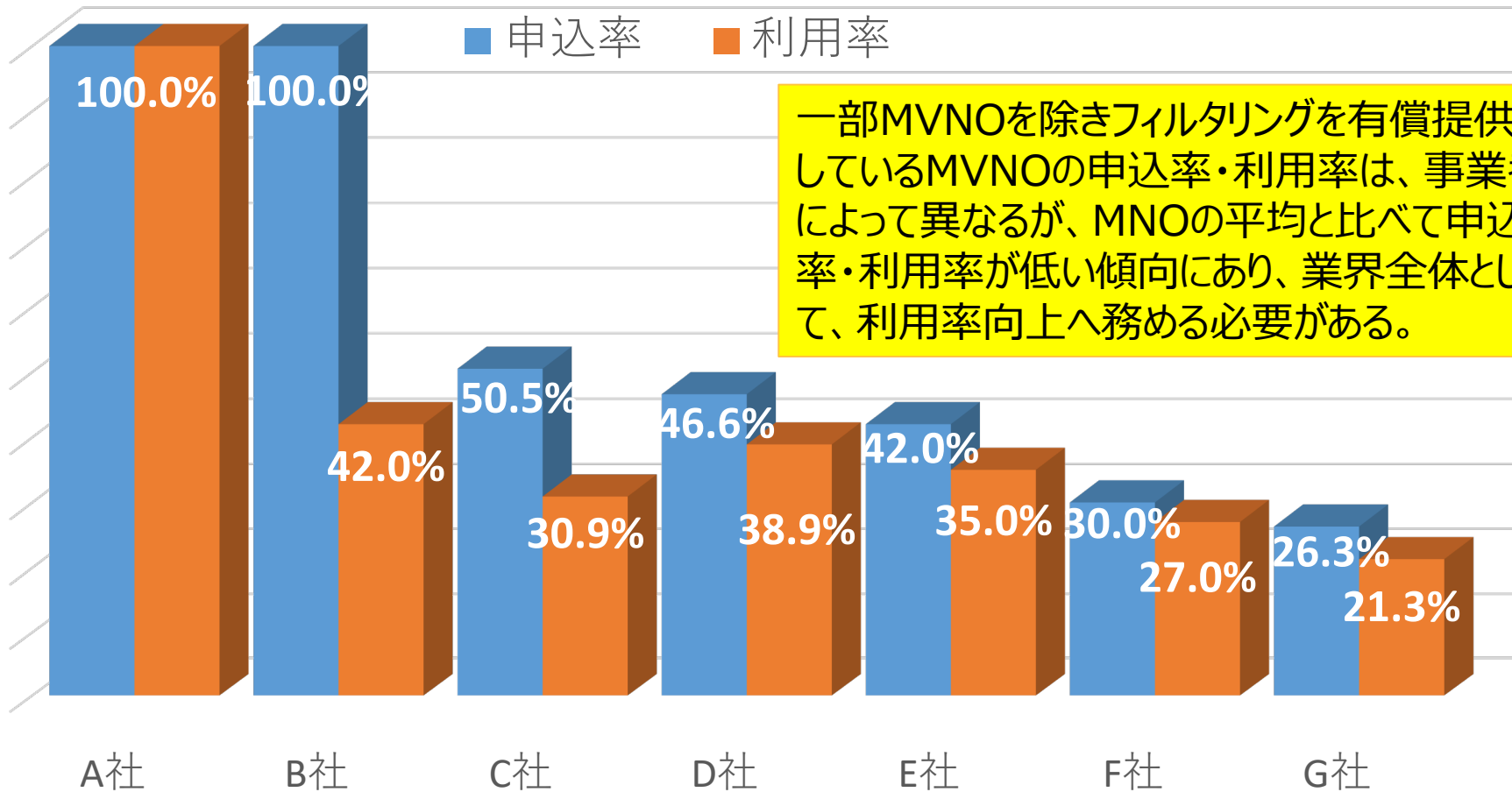
SIM無料貸出！  
イオンモバイルでは、SIMカードの無料貸出サービスを提供中。MVNOの通信速度等の事前確認が可能。

こんなサービスも！  
mineoでは、初期費用500円、期間拘束なし、月額300円のお試しサービスを提供

電話とチャット、遠隔での操作サポートで素早く解決。  
「満足」とお答えいただいた利用者の割合95%！

# 5. 青少年フィルタリング利用の促進 (1/2)

※青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第7回）時の資料より  
2019年3月度に青少年の利用者登録によりご契約いただいたご利用者のフィルタリングサービスの申込率及び5月末時点の利用率の状況



一部MVNOを除きフィルタリングを有償提供としているMVNOの申込率・利用率は、事業者によって異なるが、MNOの平均と比べて申込率・利用率が低い傾向にあり、業界全体として、利用率向上へ務める必要がある。

申込率 = フィルタリング申込数 ÷ 青少年利用者数  
利用率 = フィルタリング利用数 ÷ 青少年利用者数

## ■ MVNO業界の取組み

- ①業界指針として「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」を策定（2018年1月30日公開）
- ②利用者向けとして「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」を公開しフィルタリングの利用を促進（2018年改訂）

### 📱 MVNOスマートフォン安心安全ガイド 📱

インターネットは、現代社会では欠かせない道具となりました。スマートフォンやタブレット等の普及でより使いやすくなった反面、事件や犯罪、トラブル等に巻き込まれる子どもも年々増えており、保護者のみなさまも心配されていることと思います。

18歳未満のお子様インターネットを使う場合、その利用状況を把握すると共に、パソコン、ゲーム機、携帯電話、スマートフォン、タブレット等のインターネット利用環境を安全に整えることが、保護者の役割となっています。「青少年確認」や「フィルタリング」などの法律で義務付けられているものを中心に、安全利用のためにできることをわかりやすくまとめました。本ガイドをお読みいただき、子どもたちの安全利用のために適切なご対応をお願いいたします。



現状のフィルタリング利用状況及び各種課題を鑑み、「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の見直しを予定。保護者への啓蒙活動として、フィルタリング及びペアレンタルコントロールの必要性等について、追記を予定。

- 沿革  
平成6年に特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声V A N振興協議会、日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足。平成24年4月に一般社団法人に移行。
- 会員  
全国11支部に298会員が加盟（令和元年9月10日現在）  
会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、I S P事業、C A T V事業など通信事業者及び情報通信事業者等I C T企業が中心  
主な会員企業（会長、副会長、常任理事会社）  
インターネットイニシアティブ、インテック、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、光通信、富士通、ミロク情報サービス、N T Tデータ、セイノー情報サービス、T I S、電波新聞社、T O K A Iコミュニケーションズ、トランスコスモス、日本電子計算、ビッグロブ、三菱電機インフォメーションネットワーク
- 事業目的  
情報通信ネットワーク社会構築のための重要な担い手として、多様な情報通信サービスの創出、健全な競争市場の発展、安全・安心なネットワーク社会の実現を活動目標とし、これらの活動により事業者のビジネスに貢献するとともに消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資すること
- 主な活動  
I C Tビジネスを創造 — 多様なネットワークサービス事業の創出 —  
I C Tに関する情報収集・調査研究 — 健全な競争市場の発展 —  
I C Tサービスの安全性の向上 — 安全・安心なネットワーク社会の実現 —

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)

◆構成員 : 54社 (2019年7月18日現在)

### 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

- (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
- (株) STNeT
- 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) オプテージ
- (株) コスモネット
- (株) Jストリーム
- 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)
- (合) 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
- ビッグロープ (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)
- LINEモバイル (株)
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

EOF