
MVNOサービスの提供に係る 事業者間紛争に関する調査研究の概要

令和2年10月12日
電気通信紛争処理委員会事務局

目次

背景と目的	P3
各調査の概要	P5
調査事項①		
事業者間の契約・協議に関する現状と課題	P6
(1)事業者団体ヒアリング調査結果	P7
(2)個別事業者アンケート調査結果	P8
(3)個別事業者ヒアリング調査結果	P13
調査事項②		
市場環境の変化に対するMVNOの認識	P14
(1)事業者団体ヒアリング調査結果	P15
(2)個別事業者アンケート調査結果	P16
(3)個別事業者ヒアリング調査結果	P19
まとめ	P20

背景と目的

背景と目的

- 本調査では、市場環境の変化や政策動向等を踏まえ、MVNOサービスにおける事業者間の契約・協議に関する現状と課題を把握するとともに、市場環境の変化に対するMVNOの認識を明らかにすることによって、今後の紛争処理や相談対応の基礎資料とする。

背景

- 近年のIoT、5G、ネットワーク仮想化技術の普及等により、モバイル市場は今後大きく変化。また、2019年の電気通信事業法の改正や各種規律の見直し等により、料金・品質によるサービス選択がさらに進むと、MVNO間の競争はこれまで以上に厳しくなることが想定。
- こうした市場環境の変化を踏まえると、電気通信事業者間の交渉の難航等により、トラブルが増加する可能性がある。
- また、多様な事業者がサービスを展開する現状において、顕在化していない不満・問題点等も多く存在することが想定され、紛争の解決及び未然防止のため、これらの状況を的確に把握しておく必要がある。

目的

- MVNO、MVNEを対象としたアンケート調査・ヒアリング調査を通じ、①事業者間の契約・協議に関する現状や事業者の不満・問題点等といった課題を把握するとともに、②市場環境の変化について、それがもたらす影響、今後発生し得る紛争、委員会に対する期待といったMVNOの認識を明らかにすることによって、今後の紛争処理や相談対応の参考となる情報収集・分析を行う。

(1) 事業者団体ヒアリング調査
MVNOにおける業界動向



(2) 個別事業者アンケート調査
事業者間の契約・協議
に関する全体的傾向



(3) 個別事業者ヒアリング調査
事業者間の契約・協議
に関する個別の実態

※MVNE: Mobile Virtual Network Enablerの略。MVNOとの契約に基づき当該MVNOの事業の構築を支援する事業を営む者(当該事業に係る無線局を自ら開設・運用している者を除く。)

<各調査の概要>

(1)事業者団体ヒアリング調査

項目	概要
対象団体	一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO委員会 運営分科会 ※ テレコムサービス協会: 電気通信事業者、情報通信関連事業などICT関連企業を中心とする業界団体。 ※ MVNO委員会: MVNOに関する情報収集、調査・研究、政策・制度への提言を行う。2019年7月現在、計54社の事業者が参加。
実施日	令和元年12月
調査項目	MVNO市場全体の状況、事業者間の契約・協議に関する現状と課題、MVNOの市場環境の変化・影響、今後発生し得る紛争、紛争への望ましい対応の方向性等

(2)個別事業者アンケート調査

項目	概要
対象事業者	全国のMVNO事業の届出事業者のうち、総務省が連絡先を把握している事業者
実施時期・手法	令和2年2月、メールによるアンケート形式(51問)
発送・回収・回収率	発送数: 537社、回収数: 65社(うち有効回答社数は55社)、回収率: 12%
調査項目	MNO・MVNEとの契約実態、MVNO市場環境の変化・影響、電気通信紛争処理委員会の認知度等

(3)個別事業者ヒアリング調査

項目	概要
対象事業者	MVNO事業者8社、MVNE事業者5社(MVNO事業とMVNE事業を兼ねる事業者の重複あり)
実施時期・手法	令和2年2月～3月、訪問によるヒアリング形式
調査項目	MNO・MVNEとの契約実態、MVNO市場環境の変化・影響、電気通信紛争処理委員会に対する期待等

調査事項①

事業者間の契約・協議に関する現状と課題

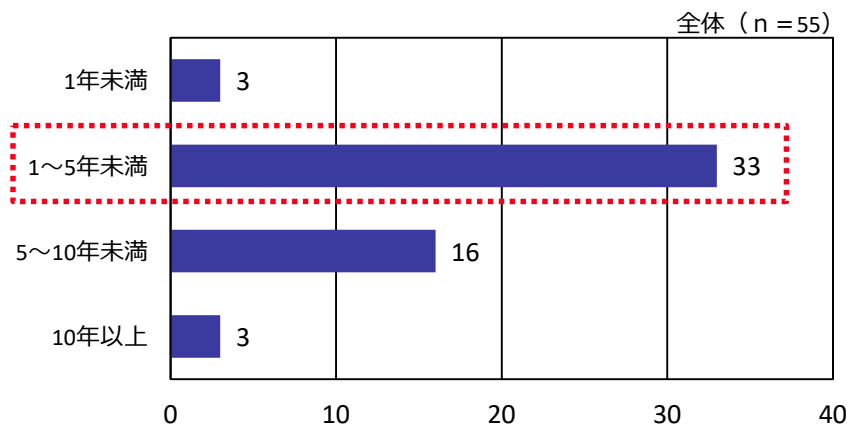
(1)事業者団体ヒアリング調査結果

項目	ヒアリング調査結果
①MVNO市場全体の状況	<ul style="list-style-type: none">• <u>市場規模は、認知度向上もあり、増加傾向</u>。最近は、実店舗の相談窓口を設置する事業者も増えている。• 電気通信事業法について詳しいとはいえない、MVNO事業や紛争処理に対してあまりノウハウのない事業者も増えており、<u>こうした事業者には、MVNEによるサポートが重要</u>。
②契約・協議に関する現状	<ul style="list-style-type: none">• 従来、特定のMNO1社のみと契約するMVNOが多かったが、MVNO事業者数の増加といった変化も踏まえ、<u>大手MVNOを中心に、各社の戦略や希望する契約規模・内容等に基づき、サービスの適性を検討し、MNOを選定</u>。• MNOとの契約形態は、MNOが大手3社に集約しつつあり、かつ各社が総務省ガイドラインに基づき標準プランを整備していることから、<u>相対契約が減り、契約の自由度が下がっている</u>。
③契約・協議に関する課題	<ul style="list-style-type: none">• MVNOビジネスが洗練され、従来のように契約の都度、内容調整をせずとも、MNOが準備したプランをMVNOが選択する方式に変わってきたことから、<u>契約時のトラブルは減少傾向にある</u>。• 契約の自由度が下がることにより、本来MVNOが希望している契約どおりにいかないケースが増えたともいえ、<u>MVNO事業における紛争は当事者同士でないところから起こる可能性がある</u>。

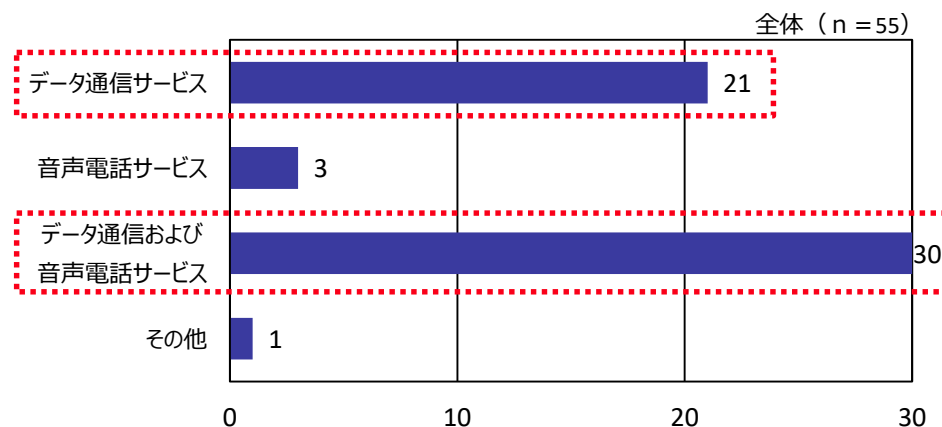
(2)個別事業者アンケート調査結果 ①MVNO事業の内容

- MVNO事業の実施期間は1～5年未満が約2/3を占め、比較的、実施期間の短い事業者が多い。
- 提供するサービスは「データ通信」のみが38.2%、「データ通信及び音声電話」が54.5%となっている。
- サービス提供形態はSIMカード型が74.5%。このうち約半数が回線規模1万未満となっている。

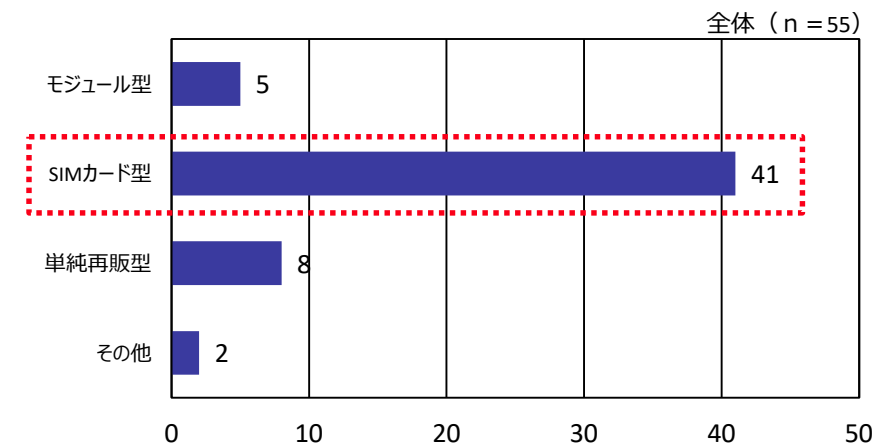
図表1：MVNO事業の実施期間



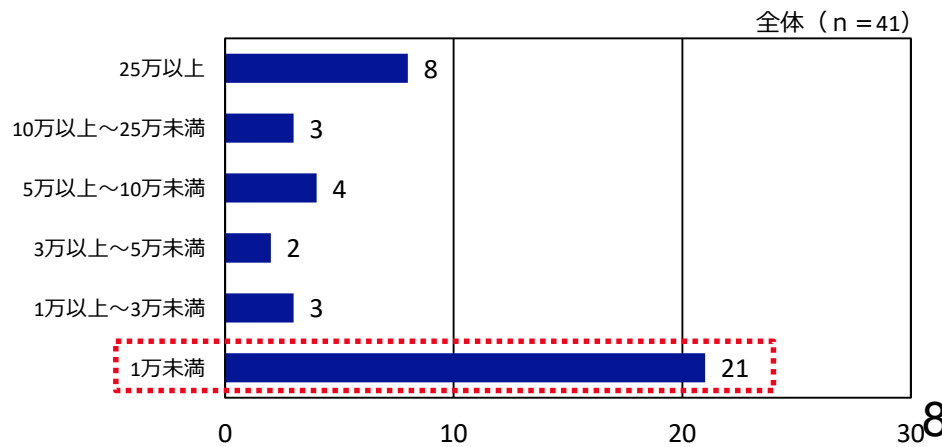
図表2：提供するMVNOサービス



図表3：MVNOサービスの提供形態



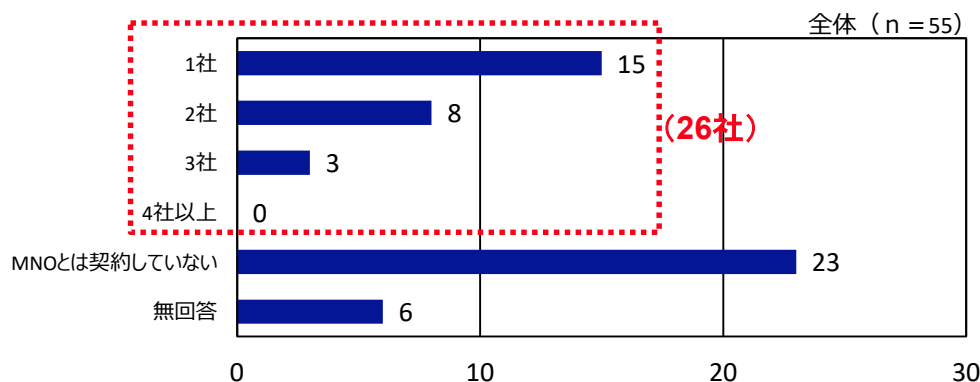
図表4：回線規模（提供形態：SIMカード型）



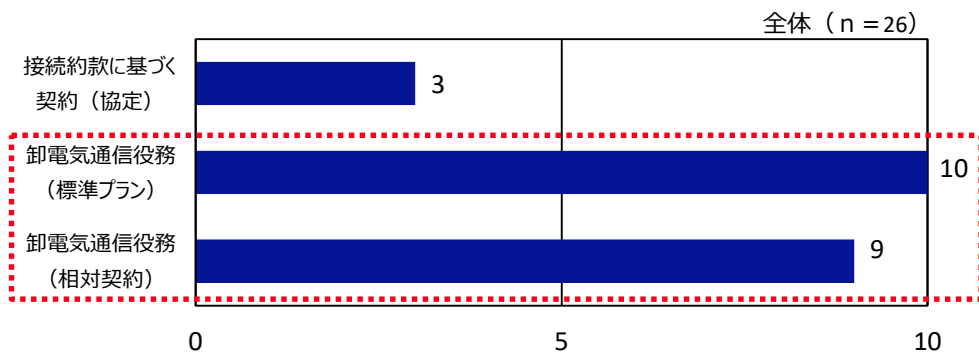
(2)個別事業者アンケート調査結果 ②MNOとの契約実態

- **MNOと直接契約しているのは26社**。契約形態は、**卸電気通信役務の契約が大多数**を占める。
- 接続約款に基づく契約(協定)の締結理由としては「**契約条件が明確化されている**」、「**自社でサービスを作り込める**」等が挙げられた。
- 卸電気通信役務の契約の締結理由としては「**自らの事業形態やネットワーク構成が接続約款に基づく契約になじまない**」、「**契約交渉の期間が短縮でき、早くビジネスを開始できる**」等が挙げられた。また、「**音声電話サービスは卸役務しか選択肢がない**」といった意見もあった。

図表5：契約しているMNO企業数



図表6：MNOとの契約形態



接続約款に基づく契約(協定)を締結した理由

- 接続約款により**契約条件が明確化されている**(2社)
- **自社でサービスを作り込める自由度が高い**(2社)

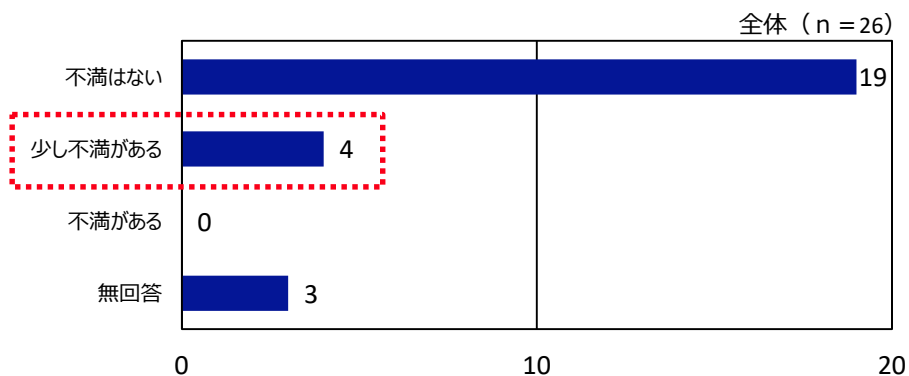
卸電気通信役務の契約を締結した理由

- (標準プランで契約した社)
- **自らの事業形態やネットワーク構成が接続約款に基づく契約になじまない**(3社)
 - 契約相手から卸電気通信役務契約を勧められた(2社)
(相対契約を締結した社)
 - **契約交渉期間が短縮でき、早くビジネス開始できる**(6社)
 - 標準プランにより契約条件が明確化されている(4社)
 - レイヤ2接続が可能な標準プランも用意されており、自社でサービスを作り込める自由度が高い(3社)

(2)個別事業者アンケート調査結果 ③MNOとの交渉の実態

- MNOと直接契約する事業者(26社)のうち、**契約交渉で「少し不満がある」と回答したのは4社。**
- 苦労した点としては、「**交渉の余地がほとんどない**」「**申し込みの受理、交渉・契約に時間がかかる**」等が挙げられた。
- なお、契約交渉時の不満等に関する解決策については、「**解決できていない**」「**門前払いであった**」等の回答があるのみで、**有効な解決策は見られなかった。**

図表7：MNOとの契約交渉での不満・苦労



契約交渉で苦労した点 (具体的な内容)

(契約手続き)

- 事前協議に時間がかかり、**申し込みが受理されるまで時間がかかる** (2社)
- 手続きが定まっていないため、**交渉・契約に時間がかかる** (2社)

(サービス内容)

- 内容に関する**交渉の余地が殆どない** (3社)

(料金・価格帯)

- 利用料金 (2社)、SIMの借用や紛失時の費用 (2社)
- **細かな条件に応じた料金設定、小刻みな料金設定がない** (1社)

(納期・期間)

- SIM調達に時間がかかる (1社)

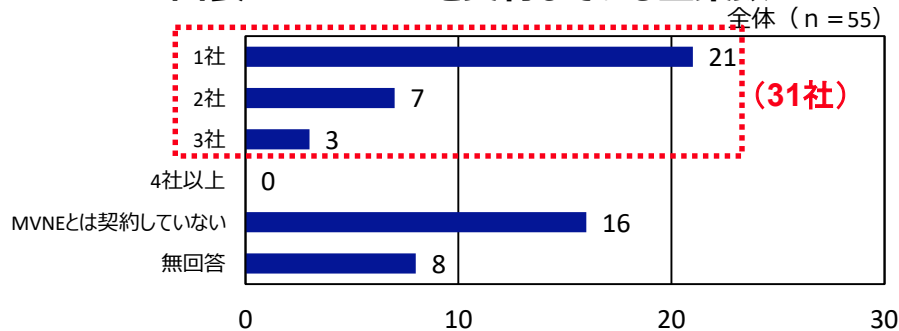
(人材・ノウハウ)

- MNO事業者との**契約を有利に進めることができる人材が社内**
にいない (1社)

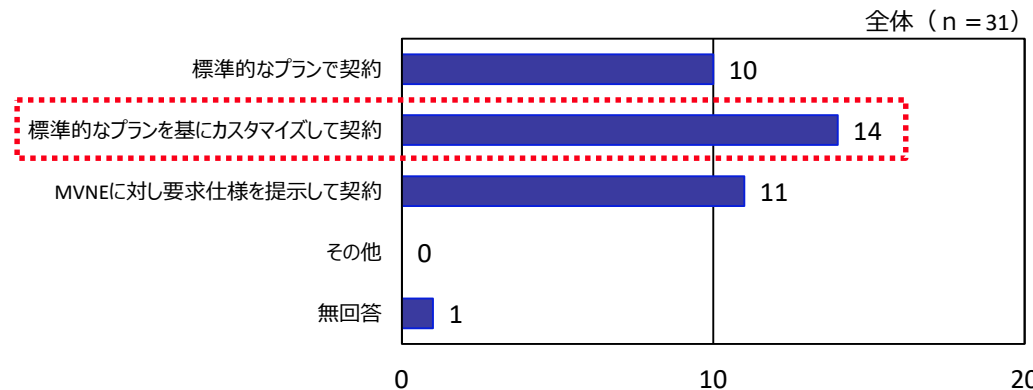
(2)個別事業者アンケート調査結果 ④MVNEとの契約実態

- MVNEと契約しているのは31社。契約形態は、MVNEから提示された「標準的なプランを基にカスタマイズして契約」が最も多い。
- 契約内容は「システム運用の支援」が最も多く、続いて、「課金・請求機能の提供」等が挙げられた。
- MVNEの採用理由は「妥当な料金体系」「最低契約規模(回線数)等の契約条件がない」「サービス立ち上げや関連ソリューションの支援がある」等が挙げられた。

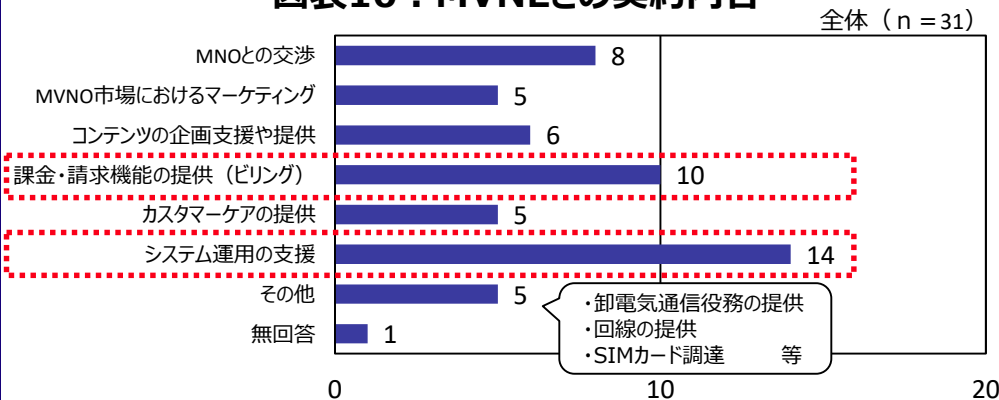
図表8：MVNEと契約している企業数



図表9：MVNEとの契約形態



図表10：MVNEとの契約内容



MVNEを採用した理由

- 妥当な料金体系のため (17社)
- 最低契約規模 (回線数) 等の契約条件がないため (15社)
- サービス立ち上げや関連ソリューションの支援があるため (13社)
- 商品提供や開通が迅速なため (9社)
- MNOグループのMVNE企業であり安心なため (7社)
- 品質やパフォーマンスが良いため (6社)

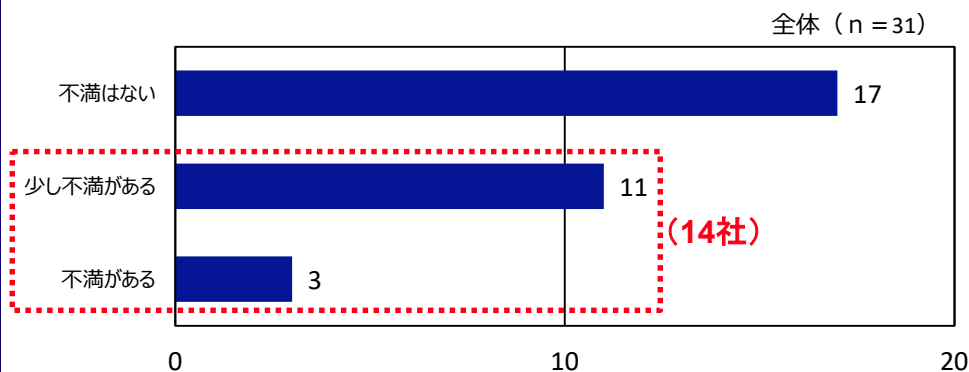
※MVNEの主な業務形態としては、以下のようなものが想定される。

- ①MVNOの課金システムの構築・運用、MVNOの代理人として行うMNOとの交渉や端末調達、MVNOに対するコンサルティング業務等 (自らは電気通信役務を提供しない)
- ②自ら事業用電気通信設備を設置し、MVNOに卸電気通信役務を提供。

(2)個別事業者アンケート調査結果 ⑤MVNEとの交渉の実態

- MVNEと契約する事業者(31社)のうち、**契約交渉で「少し不満」「不満」があると回答したのは14社。**
- 契約交渉で苦勞した点としては「**利用料金が高い**」「**交渉の余地がほとんどない**」「**開通・停止等の手数料が高い**」といったものが挙げられた。
- なお、契約交渉時の不満等に関する解決策については、MVNO側から持ちかけ改めて交渉するケースがいくつか見られた。

図表11：MVNEとの契約交渉での不満・苦勞



契約交渉で苦勞した点 (具体的な内容)

(契約手続き)

- 事前協議に時間がかかり、申し込みが受理されるまで時間がかかる (3社)
- 手続きが定まっていないため、交渉・契約に時間がかかる (3社)

(サービス内容)

- 内容に関する**交渉の余地が殆どない** (6社)

(料金・価格帯)

- MVNO事業規模に応じた割引制度がない (3社)
- **利用料金 (9社)**、**開通・停止等の手数料 (5社)**

(納期・期間)

- SIM調達に時間がかかる (5社)

(品質・性能・サポート)

- 期待したサービスの品質が確保できない (4社)

(人材・ノウハウ)

- MVNO事業を担当する自社の人員が十分にいない (5社) 12

(3) 個別事業者ヒアリング調査結果

項目	MNOとの契約・協議	MVNEとの契約・協議
① 契約・協議に関する現状	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリング調査対象の<u>全ての事業者が、接続約款に基づく契約でなく、卸電気通信役務を中心とした契約を締結。</u> これは、<u>契約交渉において調整を要する諸条件が比較的少ないこと等による、契約業務の負荷が軽いことが要因</u>となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> <u>MVNEの採用理由</u>としては、<u>課金・請求業務の支援や、MVNO業界の動向等に関する情報提供</u>などが挙げられた。 MVNEと契約するMVNOは、<u>比較的小規模</u>である傾向にあり、<u>人手不足に課題意識を有している</u>と考えられる。
② 契約・協議に関する課題	<ul style="list-style-type: none"> <u>料金・価格帯を含む契約内容について、交渉の余地がない</u>といった意見が多かった。 MVNO側としては、<u>各事業者の規模等の事業特性に適した条件を盛り込んだ契約を希望。</u> 一方で、MNO側としては、<u>公平性を担保するため、MVNOに対する個別対応を一切行っていない</u>としている。 	<ul style="list-style-type: none"> <u>MVNEが提供するサービス種類が少なく、選択の余地がない</u>といった意見が多かった。 具体的には、<u>卸料金の細かな設定やSIM調達期間の見直し等</u>が挙げられた。 <u>MNOとMVNE間の契約においてMVNE側に交渉の余地があまりない</u>ことが、<u>MVNEとMVNO間の契約にも影響している</u>という見方も多い。
③ 事業者間で取り得る有効な対応策	<ul style="list-style-type: none"> MNOとの交渉については、MVNO各社で行うより、例えばテレコムサービス協会のMVNO委員会、あるいは総務省開催の検討会等の場において、<u>複数のMVNO事業者の意見をまとめて取り込みつつ進める方法が有効</u>だと考えられている。 	<ul style="list-style-type: none"> MVNEとの交渉については、<u>MVNO側の担当者の業界知識やノウハウを活かすことで、契約内容の見直しや改善等が期待</u>できる場合がある。

調査事項②

市場環境の変化に対するMVNOの認識

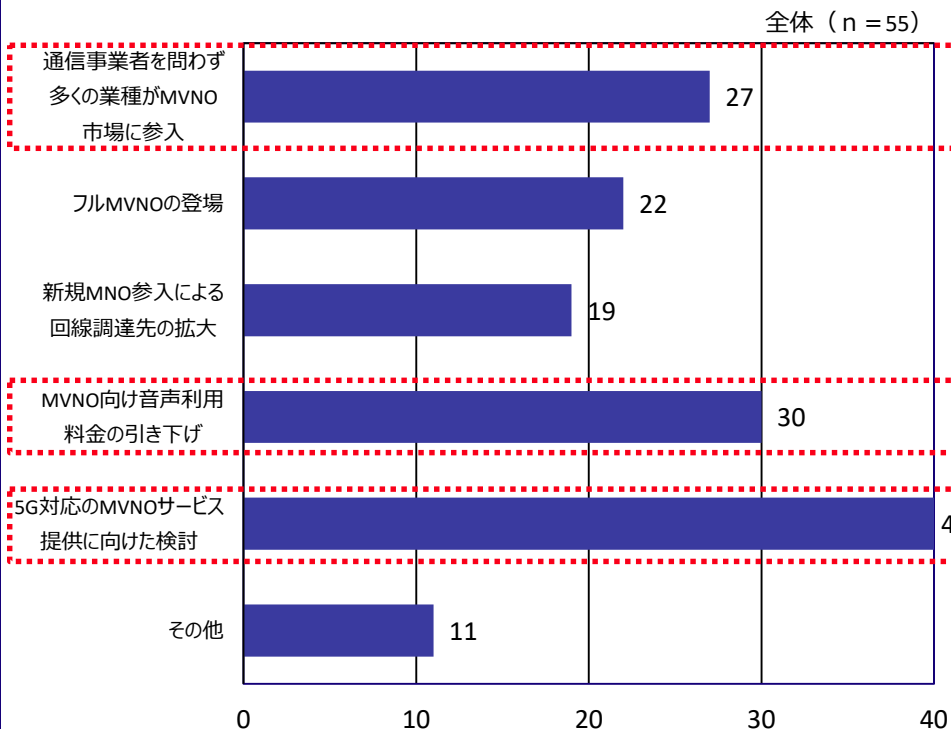
(1)事業者団体ヒアリング調査結果

項目	ヒアリング調査結果
①MVNOの市場環境の変化・影響及び今後発生し得る紛争	<ul style="list-style-type: none">• <u>規制強化を進めると、MNOは標準プラン以外を提供しないという状況が想定され、契約の自由度がさらに下がってしまう可能性がある。</u>• <u>人口減少により消費者のパイが小さくなり、これに加えて、さらに消費者向けのサービス利用料金が下がると、卸価格の設定や契約内容等に関する事業者間トラブルが発生する可能性がある。</u>
②紛争への望ましい対応の方向性	<ul style="list-style-type: none">• 国内のMVNO市場活性化に向けては、グローバル市場における動向と同様、<u>規制緩和が進むことが期待されており、官民協働して取り組むべき。</u>• <u>MNO、MVNOがWin-Winのパートナーシップを結ぶことで、より良いサービスを提供し、消費者からの対価を元手により良いインフラストラクチャを構築し、また、より良いサービスを提供するといったポジティブなサイクルを起こすための環境整備が重要。</u>

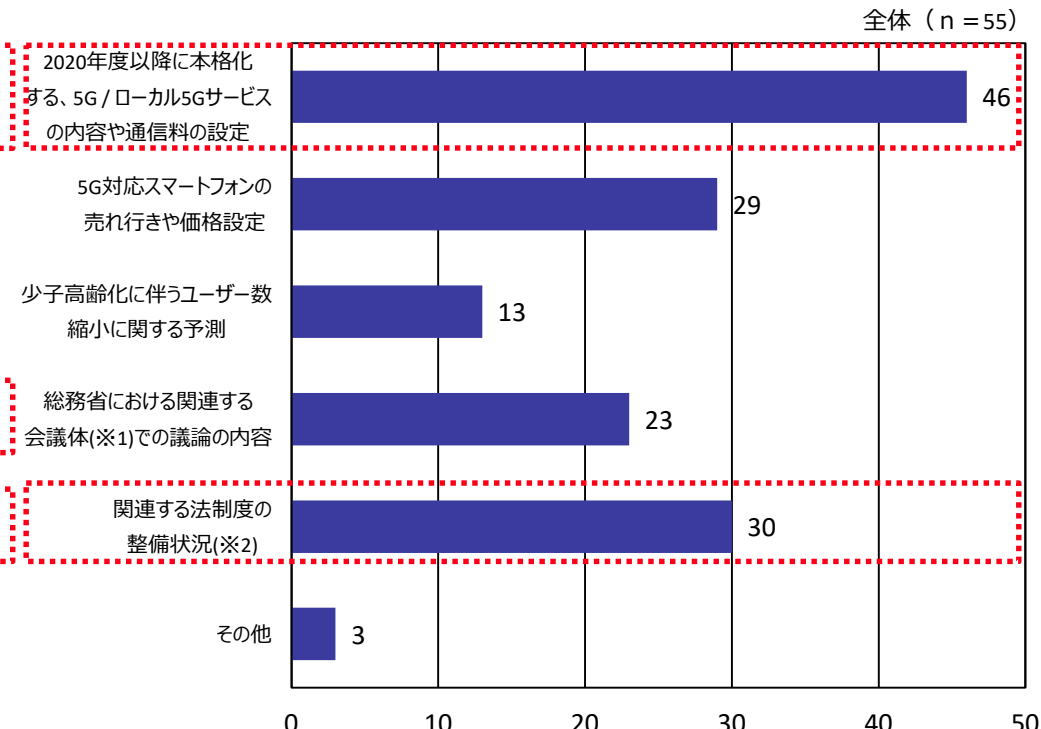
(2)個別事業者アンケート調査結果 ①MVNO市場の変化・影響

- MVNO市場の変化に関しては、「5G対応のMVNOサービス提供」「MVNO向け音声利用料金の引き下げ」「多くの業種がMVNO市場に参入」等についての関心が高い。
- 社会変化や政策動向に関しては、「5G・ローカル5Gのサービス内容や通信料の設定」「関連する法制度の整備状況」等の回答が多かった。

図表12：MVNO市場の変化 注目される項目



図表13：社会変化・政策動向 注目される項目



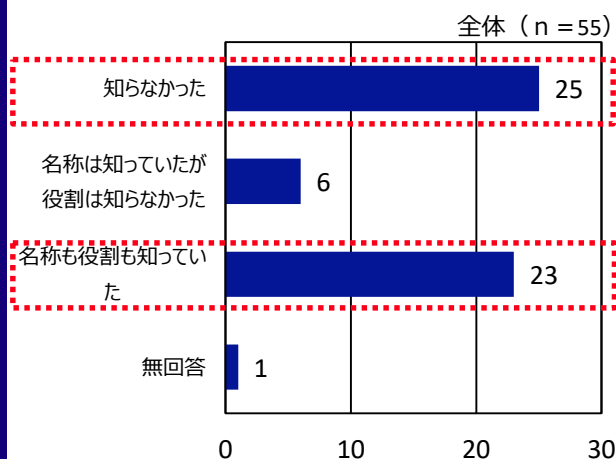
(※1) 例：モバイル市場の競争環境に関する研究会

(※2) 例：2019年における電気通信事業法の一部改正

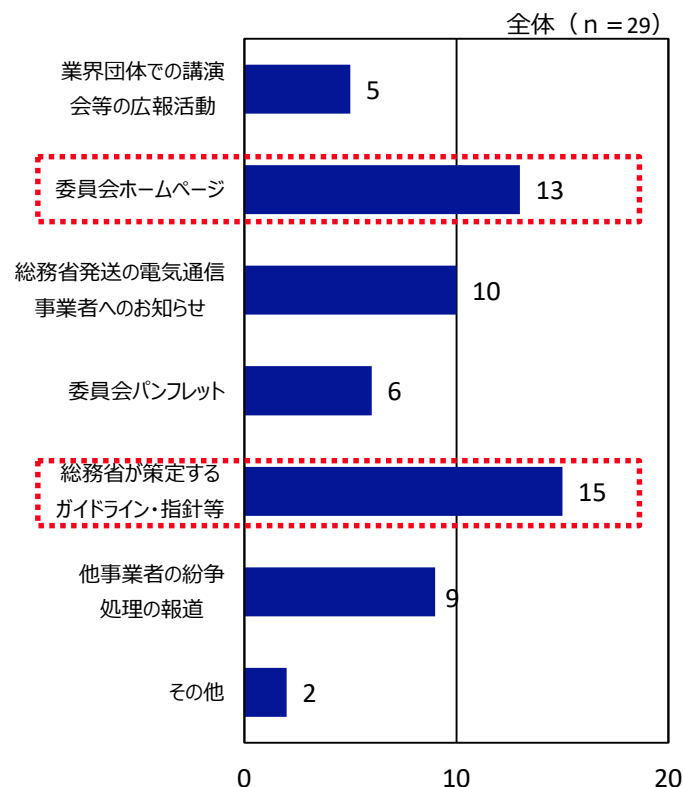
(2)個別事業者アンケート調査結果 ②委員会の認知度・利用意向

- 委員会の認知度について、**25社が名前・役割を「知らなかった」と回答した一方、23社は「名前も役割も知っていた」と回答。**
- 委員会の認知経緯は、「**総務省が策定するガイドライン・指針等**」「**委員会ホームページ**」等が多い。
- 利用を躊躇する理由としては、「**企業間の通常のビジネス交渉で対応できると考える**」との回答が最も多い。

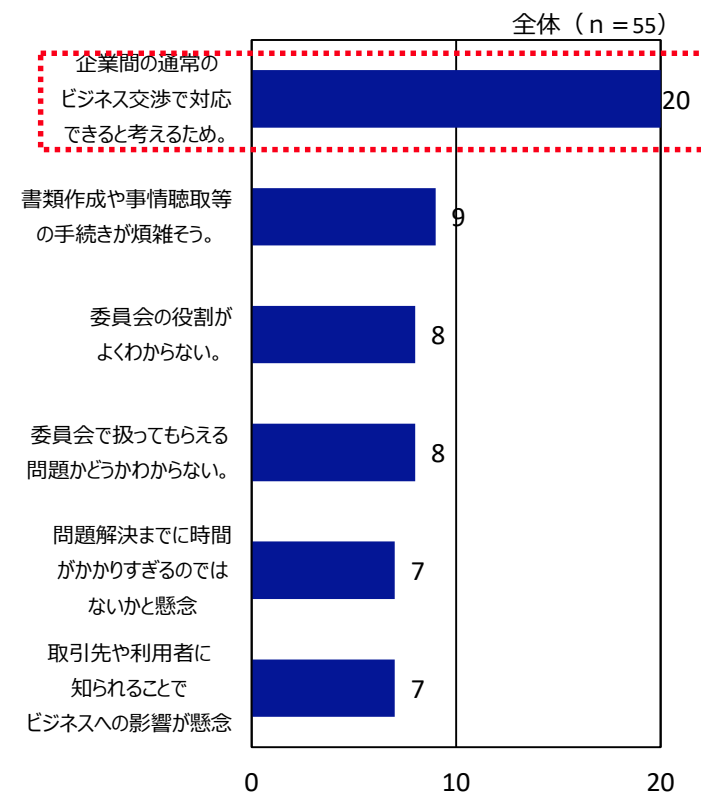
図表14：認知度



図表15：委員会を知った経緯



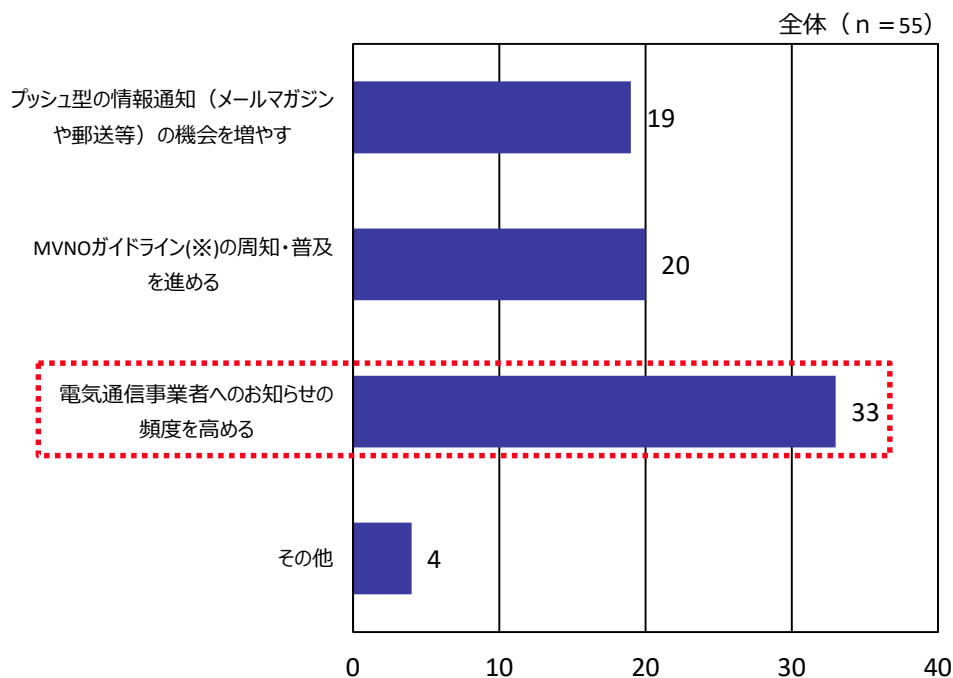
図表16：委員会の利用を躊躇する理由



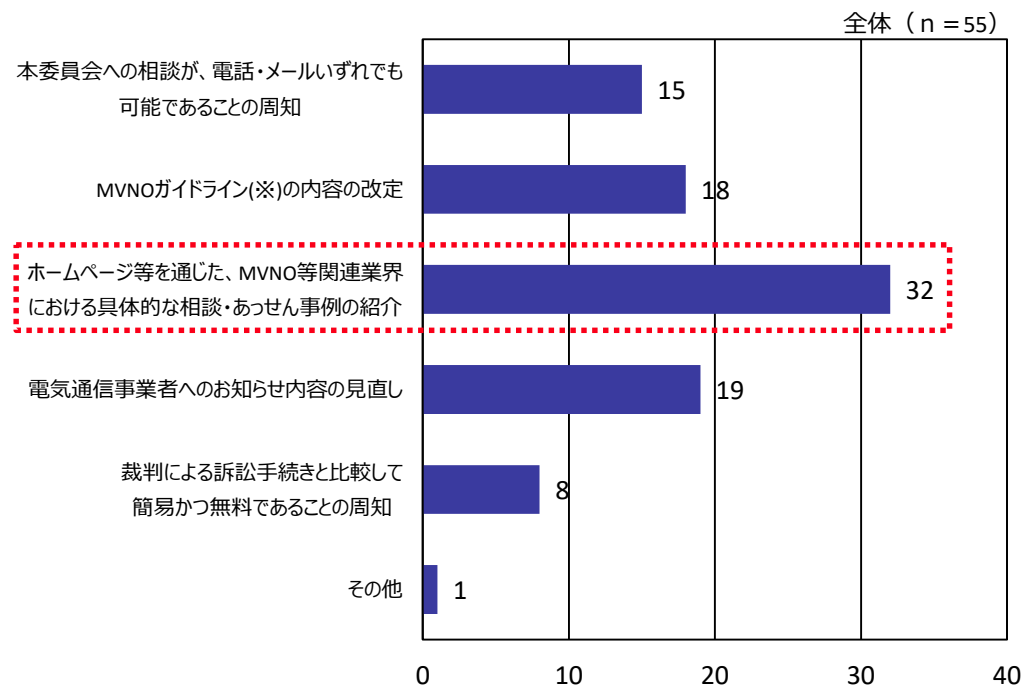
(2)個別事業者アンケート調査結果 ③委員会の認知度向上

- 委員会の認知度向上のための有効な取組としては、「電気通信事業者へのお知らせの頻度を高める」との回答が最も多い。
- 認知度向上のために情報発信してほしい内容としては、「MVNO等関係業界における具体的な相談・あっせん事例」等が挙げられた。

図表17：認知度向上のための取組



図表18：情報発信してほしいと思う内容



(※) MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン

(3)個別事業者ヒアリング調査結果

項目	ヒアリング調査結果
①MVNOの市場環境の変化・影響及び今後発生し得る紛争	<ul style="list-style-type: none">市場環境の変化として最も話題に上がったのは、5G。IoT系のサービス提供を行う企業では、5Gへ大きな期待があるとの回答があった。また、<u>中小規模事業者による5G活用が普及するためにはMVNOによる後押しも重要</u>との意見もあった。一方で、<u>引き続き4Gを使いたいといった消費者の受け皿として、MVNOがサービス提供をすべき</u>との意見があった。また、<u>5G実装にかかる設備投資費がMVNOへの卸価格に上乗せされることを危惧</u>する声もあり、その場合、現状の価格水準ではサービス提供ができなくなることへの懸念が挙げられた。ローカル5Gについては、<u>自社で無線通信体制を構築できるようになればMVNO市場へ悪影響があるかもしれない</u>といった回答があった。この他、<u>多業種の参入や新規MNO参入</u>に注目する事業者が多い。背景には、現時点のMVNO業界において、<u>回線卸価格があまり変わらない、MNO・MVNEのプレイヤーが増えず契約先として選択肢が限られる</u>といった、業界に対して閉塞感を感じている事業者がいると考えられる。
②委員会に対する期待等	<ul style="list-style-type: none">委員会が紛争発生時の相談先として存在することは、<u>事業者の安心感につながる</u>といった意見の一方、<u>電気通信事業以外の他業界より参入した事業者は委員会を活用しづらい</u>との指摘もあった。委員会の名称は知っているものの、どのようなトラブルに対して支援が得られるのか等、<u>委員会の役割のイメージがつかない</u>といった意見や、<u>自身の苦勞している点が委員会で取り扱うケース程度に深刻ではない</u>と感じる事業者も多かった。このため、今まで委員会が取り扱ってきた<u>具体的な相談・あっせん事例を図解した情報等の発信にニーズがある</u>との意見も複数挙げられた。中小規模の事業者は、交渉余地がないと感じる等、効果的な対処方法を有していないようである。このため、<u>委員会において、中小規模の事業者に対する紛争解決に係る支援策の検討を行うことが望ましい</u>とする意見も得られた。

まとめ

まとめ

- MVNOビジネスの洗練化により、表面化しづらい紛争が増加する可能性。また、特に中小規模の事業者は交渉の余地がないなど、紛争解決に向けた効果的な手段を有していない。
- その一方、事業者においては、委員会の担う具体的な役割等に関する認知が十分でない。

○事業者間の契約・協議に関する現状と課題

①契約・協議に関する現状	<ul style="list-style-type: none">・ 企業競争の激化、多様なサービスの普及を背景として、<u>大手を中心に、各社で戦略や希望する契約規模・内容等に基づき、MNOのサービスを吟味し、選定する傾向</u>。
②契約・協議に関する課題	<ul style="list-style-type: none">・ 当事者間の契約経験の蓄積等により、<u>MVNOビジネスが洗練され、トラブルは減少傾向</u>。・ その一方、<u>契約の自由度が下がってきている</u>ことから、本来MVNO事業者が希望している契約どおりにいかないケースも増え、<u>表面化しづらいところで紛争が起こりうる可能性</u>。・ MNO、MVNEとの契約について、<u>特に中小規模の事業者は交渉の余地がないと感じる等、効果的な手段を有していないと推察される</u>。
③事業者間で取り得る対応策	<ul style="list-style-type: none">・ MNOとの契約交渉は、<u>複数のMVNO事業者の意見を取り込み、進めていく方法が有効</u>ではないか。・ 事業者間のみで解決できないような背景を考慮し、<u>総務省など第三者機関による紛争解決にも期待</u>。

○市場環境に対するMVNOの認識

④市場環境の変化に伴い発生し得る紛争	<ul style="list-style-type: none">・ <u>5Gの進展は、事業機会拡大の観点から期待がある一方、MNOの優位性向上に対する懸念も存在</u>。・ MVNO業界の閉塞感等を背景とし、<u>多業種の参入・新規MNOの参入に注目する事業者も多い</u>。
⑤委員会に対する期待等	<ul style="list-style-type: none">・ 委員会の担う具体的な役割等に関する<u>認知が十分でなく、どのようなトラブルに対して支援が得られるのかイメージがつかない</u>等の意見も多い。・ 自身の苦勞している点が<u>委員会の取り扱うケースほどは深刻ではないと感じる</u>事業者も多い。



今後は、委員会の果たす役割や機能、具体的な紛争処理事例に関するさらなる情報発信や、中小規模の事業者を中心に、具体的な課題やニーズの抽出などに取り組むといったことも考えられる。