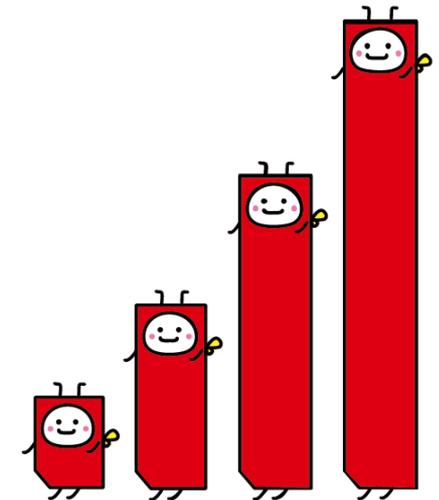


消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合 事業者ヒアリング資料

MVNOへの 初期契約解除ルール適用について

2018年2月16日
テレコムサービス協会
MVNO委員会



しむし

© 00 MVNO委員会

MVNO委員会の紹介

(一社)テレコムサービス協会

- 沿革 平成6年(社)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VAN振興協議会、(社)日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足
- 会員
 - ・全国11支部に310会員が加盟(2018年2月現在)
 - ・電気通信事業者および情報通信関連事業者などICT企業が中心

MVNO委員会

- (一社)テレコムサービス協会において、2013年11月より活動を開始
- 参加事業者 52社(MVNO/MVNE: 40社、2018年2月現在)
 - SIM型は、大手がほぼ加入
- テーマ・目的
 - MVNOに関する情報収集
 - MVNOに関する調査・研究
 - MVNOに関する政策・制度への提言

MVNOへの初期契約解除制度適用の現状

1. 音声通話可能なSIMカード

- ・ 初期契約解除制度の適用対象外

2. データ通信専用SIMカード(無線インターネット専用サービス)

- ・ 期間拘束付きの役務に限り、初期契約解除制度の適用対象

- 本日は、1の「音声通話可能なSIMカード」に関する意見を述べる

MVNOの音声通話可能なSIMカードの提供の現状

- SIMのみを販売するMVNOの場合、自動更新付期間拘束契約の提供はほとんどありません
- SIMと端末(スマートフォン等)をセットで提供するMVNOでは、自動更新付期間拘束契約で提供するケースが少数ですがあります
 - ・ UQコミュニケーションズ社(MVNO委員会非加盟)の提供するUQ mobileは、2年間の自動更新付期間拘束契約を提供
- 音声通話サービスの提供においては、ほとんどのMVNOが数ヶ月～1年程度の期間拘束(最低利用期間)を設けています
 - ・ 目的は、MNOの実施するMNPへのキャッシュバック目当ての短期解約(MNP転出)を防止するためとなり、MNOの「2年縛り」に比べMVNOの拘束期間は短いものとなります
 - ・ 自動更新は通常ありません

(参考) 主要な音声通話サービスに係る期間拘束の例

| ブランド | IIJmio | OCNモバイル ONE | 楽天モバイル | Nuro Mobile | U-mobile MAX |
|--------------|----------------------------|-------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|
| 提供事業者 | インターネット イニシアティブ | NTT コミュニケーションズ | 楽天 | ソニー ネットワーク コミュニケーションズ | U-NEXT |
| 最低利用期間 | 12ヶ月 | 6ヶ月 | 12ヶ月 (*2) | 12ヶ月 | 6ヶ月 |
| 自動更新の有無 | なし | なし | なし | なし | なし |
| 最低利用期間中の解約金額 | 12,000円 ~1,000円 (*1) | 8,000円 | 9,800円 (*2) | 12,000円 ~1,000円 (*1) | 6,000円 |

(*1) 利用期間1ヶ月毎に解約金額が1,000円ずつ減額

(*2) ブランや端末によって最低利用期間や解約金額が異なる場合あり

当委員会の考え方

- MVNOサービスに対する苦情相談等の状況を踏まえ、初期契約解除制度のMVNOの音声通話サービスへの適用が相当であると認められる場合には、業界団体として前向きに検討をいたしたいと考えます
 - ・ MVNOの音声通話サービスが初期契約解除制度の適用対象となった場合、事業者によっては確認措置（施行規則第22条の2の7第1項第5号）の認定を申請することも考えられます
 - ・ 確認措置の認定を申請するか否かについては、個々のMVNOの裁量となり、当委員会として判断するものではありません
- MNOの実施するMNPに対するキャッシュバック事案等への自衛のため、多くのMVNOが期間拘束を設けざるを得ないことを勘案いただき、契約者によるキャッシュバック目当ての制度濫用を防止するために必要な措置が実施できることが必要と考えます

キャッシュバック目当ての制度濫用を防ぐための措置について

- キャッシュバック目当ての場合、契約者は新規の電話番号によるMVNOの音声通話サービスを契約の上、その初期契約解除の際にMNP予約番号を要望し、その後MNOにMNP転入するものと考えられます
- そのため、新規電話番号による音声通話サービス契約の初期契約解除に当たっては、キャッシュバック目当ての制度濫用を防止するために必要な措置として、MNP予約番号の発行を行わないことが一つのアイデアとして考えられます
- 本措置に関する制度面からの必要な検討について、速やかに進めていただけますようお願いいたします

初期契約解除に係る対価請求および適用範囲について

- 初期契約解除の際には、その期間のサービス利用料、契約締結費用（事務手数料等、上限3,000円）に加え、以下の項目についても利用者への請求を認めてもらえるよう要望します

MNP転出に係る費用 （MNP転出手数料等）

- MNP予約番号の発行、MNP転出有無の確認と契約解除等に係る人的、システム的なコストへの対価となります
- MNP転出をいただいている他のお客様にもご負担いただいている対価となり、初期契約解除の際にMNP予約番号を発行した際には、利用者間の公平の観点から、請求を認めていただきたいと考えます