

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8回）資料

苦情削減等に対しての MVNO業界の対応状況について

2020年2月4日

テレコムサービス協会
MVNO委員会

一般社団法人テレコムサービス協会の紹介

- 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VAN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303会員が加盟(令和2年1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、ISP事業、CATV事業など通信事業者及び情報通信事業者等ICT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、NTTデータ、セイノー情報サービス、TIS、電波新聞社、TOKAI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

ICT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 —

ICTに関する情報収集・調査研究 — 健全な競争市場の発展 —

ICT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 —

MVNO委員会の体制

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 (令和元年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

MVNO委員会参加企業一覧

(令和元年7月18日現在)

- (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
- ビッグロブ (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

1. 「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

- ①注意項目の追加
- ②注意内容の修正

2. 「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」の見直し

- ①フィルタリングサービスのメリット訴求の追加
- ②業界全体としての利用率等の集計及び公表

3. 「MVNO参考速度計測及び表示」について

1. 「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

- ①注意項目の追加
- ②注意内容の修正

2. 「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」の見直し

- ①フィルタリングサービスのメリット訴求の追加
- ②業界全体としての利用率等の集計及び公表

3. 「MVNO参考速度計測及び表示」について

「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

2017年4月より、業界全体の取組みとして、MVNOサービスの利用を考えている消費者が納得して申込みいただけるように、テレコムサービス協会HP内にて「**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**』をまとめ公開。

★注意項目の追加及び内容の修正を行い2019年8月30日に更新

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が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。

『チェックポイント』

料金・提供条件

基本料金等の月額料金（通信費）だけでなく、解約条件や解約金・最低利用期間の有無、通信制限など、重要事項説明書や事業者のホームページをよく読み申込み内容を確認しましょう。



MVNO各社のHPへ、当サイトのリンクバナー等を掲載いただき、MVNOサービスの検討者へ契約前の注意事項等を案内。



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

「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

注意項目の追加及び修正について

2019年2月のモニタリング定期会合の指摘及びMVNOへの苦情・相談内容を鑑み、以降の通り、新たに注意項目を追加し、2019年8月30日にテレサ協HPにて公開。

⇒①追加及び修正

端末（スマートフォンなど）

事業者がSIMカードとセットで販売される端末以外の端末でのご利用を検討されている場合は、SIMカードを提供する事業者において動作確認済みかどうか必ず確認しましょう。

- ⇒ SIMフリー端末でない場合は、SIMロック解除が必要となることがあります。また、2015年4月以前に大手携帯電話会社が販売した端末には、SIMロック解除が行えないものがあります。
- ⇒ 端末とSIMカードの組み合わせによっては、SIMロック解除後も対応周波数や通信方式の違いにより正常に動作しない場合があります。

⇒②追加

青少年のスマートフォンのご利用について

保護者の皆様は、フィルタリングサービスの利用やその他の方法により、青少年のインターネット利用の適切な管理に努める必要があります。

- ⇒ 青少年を違法・有害情報との接触から守るためには、フィルタリングサービスの利用が有効です。保護者の皆様は、利用者が18歳未満の場合、その旨を事業者申し出て、フィルタリングサービスを利用しましょう。事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なりますので、注意しましょう。

「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

⇒③追加及び修正

事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス

事業者が用意した独自通話アプリを用いての通話サービスは、通常の携帯電話サービスと使用方法やサービス内容が異なるので注意が必要です。

- ⇒ 割引通話や通話定額（例：5分かけ放題）が可能となる通話サービスの中には、その利用条件として事業者指定の通話アプリの使用が前提となるものがあります。その場合、当該アプリ以外で通話サービスをご利用された場合、割引等が適用されず思わぬ高額請求に繋がる場合があるので注意が必要です。
- ⇒ 事業者指定の通話アプリを用いる通話サービスは、以下の番号などに電話をかけられない場合があるので仕様をよくご確認ください。（なお、その場合は、通常の携帯通話サービスをご利用下さい。）
 - ・「110」や「119」（緊急通報）などの3桁の電話番号
 - ・「0120」や「0800」から始まる電話番号（フリーダイヤル・フリーコールなど）
 - ・「0570」から始まる電話番号（ナビダイヤルなど）
- ⇒ 事業者が用意した独自通話アプリを用いる通話サービスの中には発信者番号表示に対応していないものがあり、電話をかけた相手の電話機に自分の電話番号が表示されないことがあります。

「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

⇒④追加

お乗換え後の利用開始日の注意点について

インターネット申込によるお乗換え手続き時の利用開始日に注意しましょう。

⇒ **モバイルナンバーポータビリティ※（以下、「MNP」）を利用して他の通信事業者へ乗り換える場合、乗換先サービスの利用開始日が乗換元サービスの解約日となります。乗換元サービスの契約更新期間が始まる前や、契約更新期間終了後に乗換先サービスが利用開始となる場合、契約更新期間外の申込となり、解約に伴う違約金が発生する場合があります。**

※ご利用の電話番号はそのまま他の通信事業者へ乗り換えることができる制度です。

⇒⑤追加

スマートフォンの音声通話の切断方法

スマートフォンで通話サービスをご利用される場合、液晶画面上の終話ボタンをタップ（押す）することで、終話することができます。

終話ボタンをタップ（押す）せずに、そのまま画面をクローズ（閉じる）された場合、終話されずに、通話が継続されるため、高額の通話料金が発生する場合があります。

「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

⇒⑥追加

初期契約解除制度と確認措置について

MVNOサービスは、期間拘束のないMVNOのデータ通信専用サービスを除き、初期契約解除または確認措置の対象です。

- ⇒ 初期契約解除の対象となる契約においては、契約書面の受領日から8日以内は、ご利用者からの申出により、事業者の合意なく電気通信契約の解除が可能となります。端末の売買契約や一部のオプション契約などは初期契約解除の対象外です。
- ⇒ 確認措置の対象となる契約においては、契約解除理由に制限がある一方で、契約解除に際しては端末の売買契約など関連契約もすべて解除されます。
- ⇒ ご利用者の契約が初期契約解除、確認措置のいずれの対象となるかは契約前に事業者から提示された重要事項説明書に、またその手続きの詳細は契約後に発行された契約書面に記載があります。
- ⇒ MNP転入による新規契約の場合、MNP転出を伴う契約解除を手続きすることができますが、新規発番による新規契約の場合、MNP転出による契約解除をご希望される場合であっても、事業者によっては、MNP転出による契約解除ではなく、初期契約解除のみの対応となる場合があります。

1. 「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

- ①注意項目の追加
- ②注意内容の修正

2. 「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」の見直し

- ①フィルタリングサービスのメリット訴求の追加
- ②業界全体としての利用率等の集計及び公表

3. 「MVNO参考速度計測及び表示」について

MVNO業界全体のフィルタリングサービスの申込み及び有効化措置の促進を図るため、法改正後のフィルタリングサービスの申込状況や各種課題を鑑み、MVNO業界の自主ガイドラインである「**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（ガイドライン）**」を以降の通り、見直しを行い、2020年1月30日に改訂した。

1. 文言の追加

フィルタリングサービスの有効性の説明として、「6ページ 2. フィルタリングサービスの提供
②フィルタリングサービス及びフィルタリング有効化措置の説明」へ、以下の文言（オ）を追加。

（オ） フィルタリングサービスは、違法・有害サイト等の閲覧の制限だけでなく、利用時間管理などの機能を有し、青少年のICTリテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであること。

「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」の見直し

2. 文言の追加

フィルタリングサービスへの申込率向上を目的として、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクの説明だけでなく、メリットについても説明するように「12、13ページ」のリスク説明箇所に、以下の太文字下線箇所の文言を追加

フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクやフィルタリングサービスを利用する場合のメリット等を丁寧に説明

3. 文言の追加

フィルタリングの有効性を説明する記述として、「12ページ 1行目」へ、以下の太文字下線箇所のコメントを追加

フィルタリングサービス非加入および利用中のフィルタリングサービス解除の申出を受けた場合には、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクや、保護者による監督の必要性を再度説明する**だけでなく青少年のICTリテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット環境を実現する有効なツールであることも説明する。**

「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」の見直し

4. 文言の追加

オンライン手続き時のフィルタリングサービス申込み率向上を目的として、「12ページ【対応例】及び13ページ【対応例】」へ、以下の太文字下線箇所の文言を追加

12ページ

オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、保護者が自発的にユーザー登録を行えるようフィルタリングサービスを利用しない場合のリスクやペアレンタルコントロール機能などのフィルタリングサービスを利用する場合のメリットを提示する。また、フィルタリングサービスの説明事項や設定方法を記載したWebページなどを案内する。

13ページ

オンラインや通信販売・電話勧誘販売等の非対面での申込みの場合、保護者がオンラインでの申込み手続きの際に、フィルタリングサービスを利用しない場合のリスクや利用する場合のメリットを理解し、保護者自身で適切な判断が行えるように申込みページへの適切な情報の記載や動画等の閲覧を行う等、保護者にとって分かりやすい案内を行う

「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」の見直し

5. 文言の追加

業界全体としてフィルタリングサービス利用率の向上を目的として、「14ページ【対応例】」を以下の通り変更（太文字下線箇所が対象）

- **MVNO委員会を通じて、自社のフィルタリング申込率及び有効化措置率等について情報提供することで、申込状況及び有効化措置状況の把握ならびに改善を図る活動に協力する。**
- MVNO委員会にて、青少年の携帯電話等利用状況の説明を行う**活動に協力する。**
- MVNO委員会にて、青少年や保護者のICT情報リテラシーの向上に資する情報を積極的に提供する**活動に協力する。**
- 青少年や保護者、教師を対象とした、安心・安全にインターネットを利活用するための講座・研修の実施、サポートを行う。
- 販売員を対象として、携帯電話等フィルタリングサービスに係る知識習得を目的とした研修を行う。

1. 「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

- ①注意項目の追加
- ②注意内容の修正

2. 「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」の見直し

- ①フィルタリングサービスのメリット訴求の追加
- ②業界全体としての利用率等の集計及び公表

3. 「MVNO参考速度計測及び表示」について

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についての現状報告

- 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月策定済み
⇒2020年2月に公開予定
- ② 「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」の策定
⇒2019年11月策定済み
⇒2020年2月にMVNO各社へ案内予定
- ③ 上記のガイドライン及び自主運用ルールに則り、2020年4月以降より、MVNO個社ごとに任意にて計測及び公表を実施予定。