

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9回）資料

MVNO業界の取組み状況について

2020年6月24日

テレコムサービス協会
MVNO委員会

1. 「要改善・検討事項」での指摘事項について

2. 業界でのフィルタリングサービス利用向上に向けた取り組み

- MVNO各社のフィルタリングサービス提供状況について

「要改善・検討事項」での指摘事項について①

■ 苦情相談分析関係

苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き（解約費用や方法への不満等）」、「事業者への信用度への不安」や「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

- 2019年8月30日に業界の独自取組みである「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」（チェックポイント）について、苦情・相談の傾向を踏まえて更新。
- MVNO各社へ更新内容の共有ならびに各社のHPからの同サイトへのリンクを依頼。

今後も、苦情・相談件数の減少に向け、業界全体で協議し、チェックポイントの改修の適宜実施いたします。

「要改善・検討事項」での指摘事項について②

■ 苦情相談分析関係（通信速度に係る内容）

各事業者においては、2019年に事業者団体が策定した実行速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、早期に運用することが必要である。

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」について
 - 2020年3月：電気通信サービス向上推進協議会HPにて公開
- ② 「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」の実行
 - 2020年4月：
今年度の計測場所及び計測端末に関しMVNO各社へ通知
 - 2020年5月：
テレサ協を通じて、MVNO各社へ計測申請開始を通知
- ③ ガイドライン及び自主運用ルールに則り、2020年6月以降より、MVNO個社ごとに任意にて計測を開始予定。

2020年1月30日に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）**」を改訂し、業界全体としてフィルタリングサービス利用率及び有効化措置率の向上を目的として、以下の文言を追加。

追加内容

“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。”

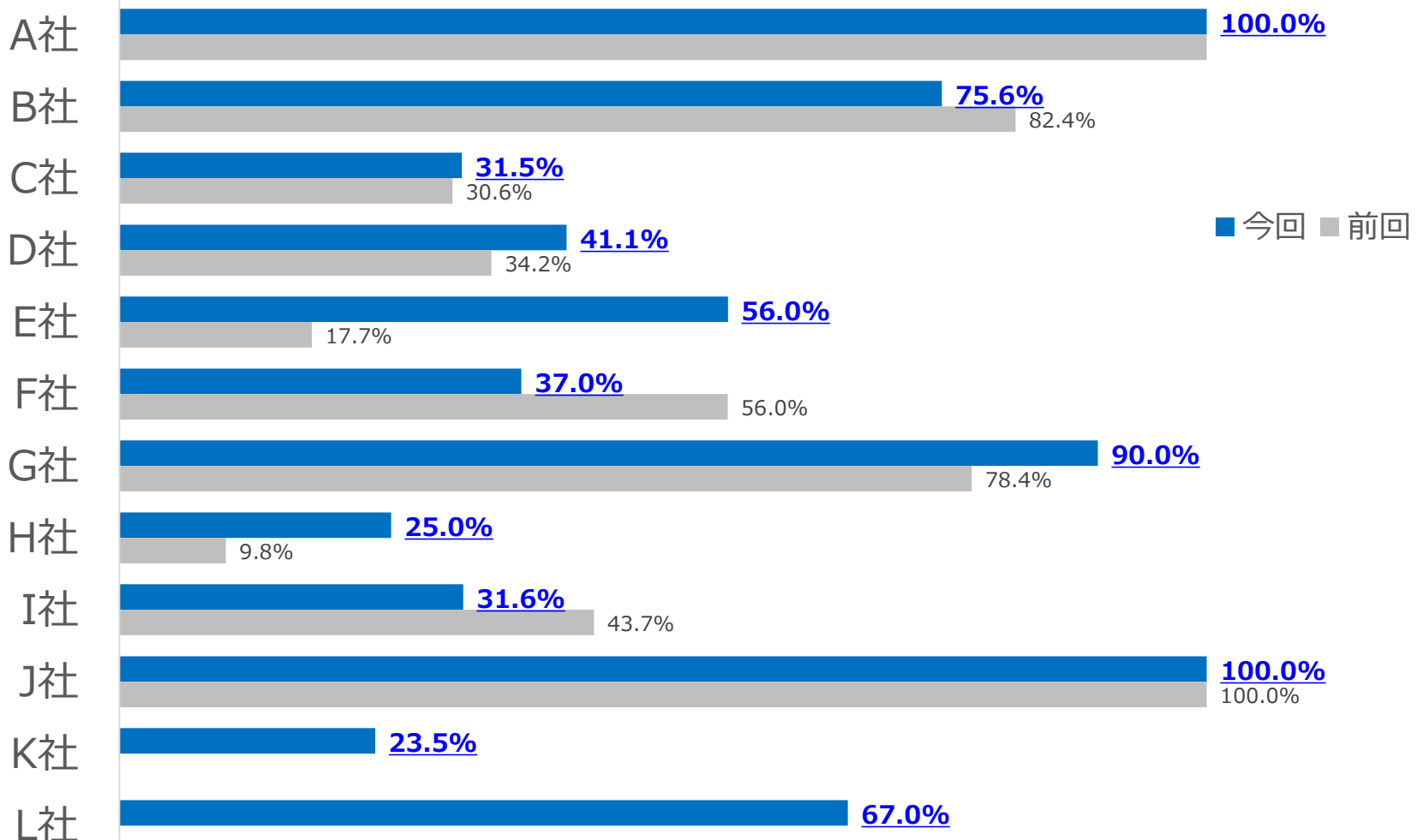
MVNO各社のフィルタリングサービス提供状況について①

■ フィルタリングサービスの申込率の状況

今回期間：2019年10月1日～2020年3月31日

前回期間：2018年2月1日～2019年9月30日

申込率 = 申込数 ÷ 青少年利用者登録数



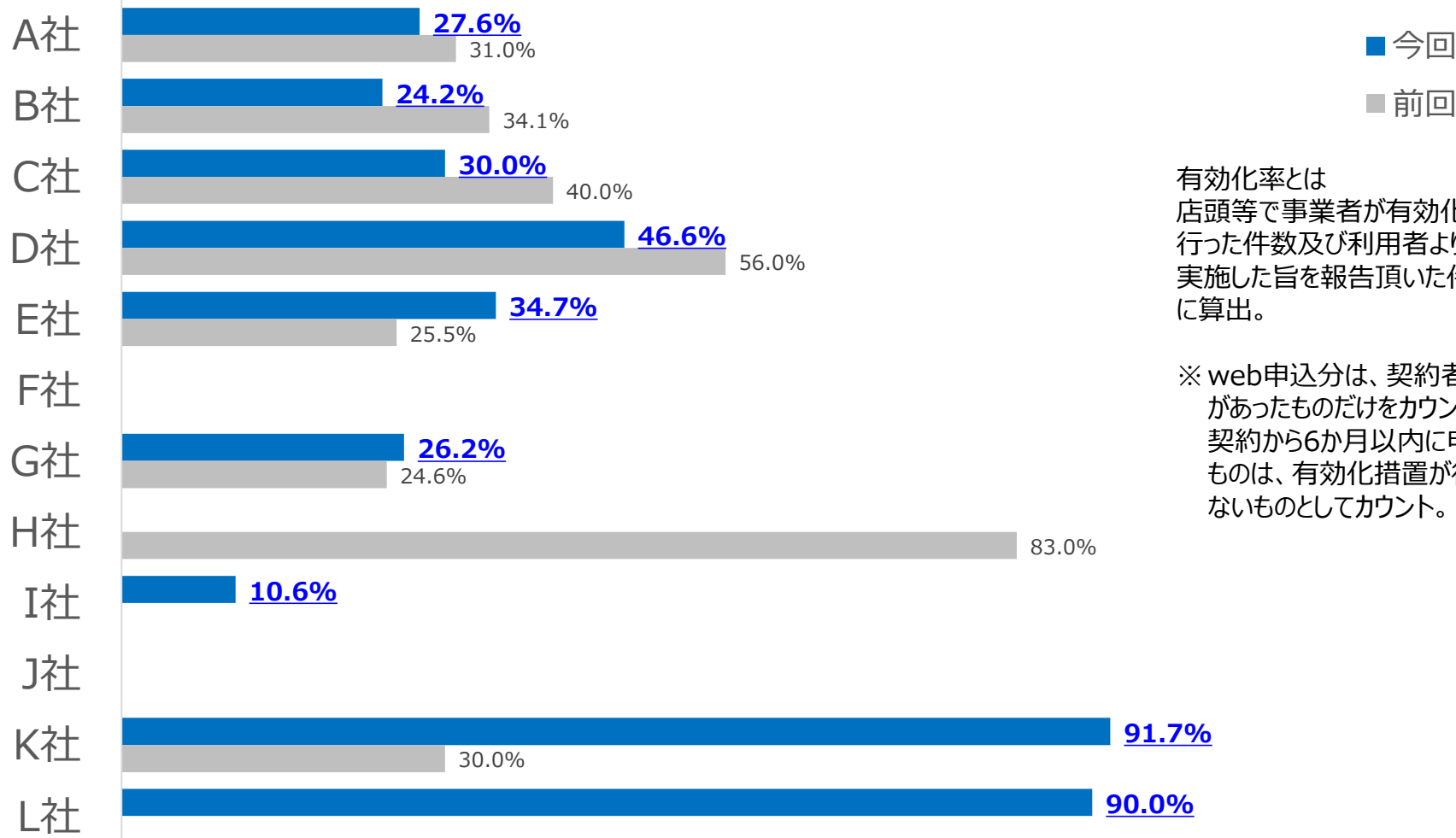
MVNO各社のフィルタリングサービス提供状況について②

■ フィルタリングサービスの有効化措置率の状況

今回期間：2019年10月1日～2020年3月31日

前回期間：2018年2月1日～2019年9月30日

有効化措置率 = 有効化措置数 ÷ フィルタリング申込数
※ 青少年利用登録数がベースとなっています。



有効化率とは
店頭等で事業者が有効化措置を行った件数及び利用者より有効化を実施した旨を報告頂いた件数※を元に算出。

※ web申込分は、契約者から申告があったものだけをカウントしており、契約から6か月以内に申告がないものは、有効化措置が行われていないものとしてカウント。