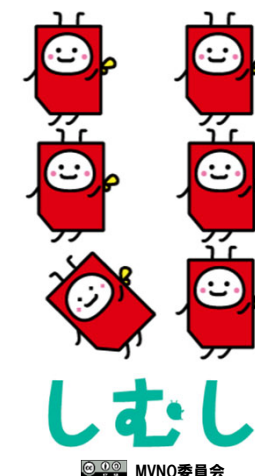


「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」 説明資料 (期間拘束に関する資料)

2021年1月19日
テレコムサービス協会
MVNO委員会



MVNOにおける期間拘束の状況

MVNO委員会に加盟している全MVNO34社へ期間拘束に関するアンケートを実施し、34社中17社より回答を得た。

17社のうち、期間拘束を一切実施していない事業者が4社
それ以外13社が、最低契約期間などを含め、期間拘束を実施。
詳細は、以下及び次項以降を参照ください。

1. 「期間拘束」のパターンについて	回答内容	備考
①期間拘束なし	4社	期間拘束を行っていない事業者4社 それ以外は、最低利用期間も含めて期間拘束あり
②最低契約期間あり、期間経過後 期間拘束なし	13社	同一事業者内でのサービスでも、提供しているサービス内容によって、自動更新の有無がある場合もあるため、②のみの事業者は11社で、②及び③の事業者は3社
③契約期間あり、自動更新	3社	

MVNOにおける期間拘束の状況

1. 「期間拘束」のパターンについて	回答内容	備考
①期間拘束なし	4社	期間拘束を行っていない事業者4社 それ以外は、最低利用期間も含めて期間拘束あり
②最低契約期間あり、期間経過後期間拘束なし	13社	同一事業者内でのサービスでも、提供しているサービス内容によって、自動更新の有無がある場合もあるため、②のみの事業者は11社で、②及び③の事業者は3社
③契約期間あり、自動更新	3社	

2. 「①期間拘束なし」を提供している事業者について	回答内容	備考
・（あれば）期間拘束があるプランとの料金の差異	2社から回答があり A社：600～1500円 B社：0～600円	上表の「①期間拘束なし」は、期間拘束プランを一切提供していない事業者であるため、この設問での回答事業者は、②及び③の事業者。
3. 「②最低契約期間あり、期間経過後期間拘束なし」を提供している事業者について	回答内容	備考
・最低契約期間の長さ	①6か月：3社 ②1年間：9社 ③2～3年間：1社	
・期間内の解約が可能か	①解約可能：13社 ②解約不可：0社	
・解約可能である場合の解除手数料	①1,000円：3社 ②6,000円：1社 ③8,000円：1社 ④9,500～10,000円：6社 ⑤契約月数により変化：2社	「①1,000円」は、規制対象事業者

MVNOにおける期間拘束の状況

1. 「期間拘束」のパターンについて	回答内容	備考
①期間拘束なし	4社	期間拘束を行っていない事業者4社 それ以外は、最低利用期間も含めて期間拘束あり
②最低契約期間あり、期間経過後 期間拘束なし	13社	同一事業者内でのサービスでも、提供しているサービス内容によって、自動更新の有無がある場合もあるため、②のみの事業者は11社で、②及び③の事業者は3社
③契約期間あり、自動更新	3社	

4. 「③契約期間あり、自動更新」を提供している事業者について	回答内容	備考
・契約期間の長さ→ 1年/2年/3年/4年…	①6か月：1社 ②1年：1社 ③2年：1社	
・契約更新月のタイミング	契約満了月：3社	
・手数料なしで契約変更可能な期間の長さ	①なし：1社 ②1か月：2社	
・手数料なしで契約変更可能な期間以外に 契約変更した場合の手数料	①3,000円：1社 ②9,500円：1社 ③10,000円1社	上記設問で「①なし」の事業者が3,000円
・契約更新の通知方法	①契約更新時期到来前にメールで通知：2社 ②契約満了月の3日にメールにて通知：1社	

5. その他の事項について（自由記載）

<p>期間拘束契約を設定するに至った経緯、目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸元から契約解除料が請求されるため ● 不正な短期契約の発生の抑止（MNOへのMNP弾の抑止） ● 最低利用期間を設け一定期間契約を前提として安価な月額料金を提供するため
<p>「最低契約期間」又は「契約期間」（2年以上のもの）の設定根拠</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸元から契約解除料が請求されるため ● 最低利用期間を設け一定期間契約を前提として安価な月額料金を提供するため
<p>期間拘束契約に関する御意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 卸元からの請求が無ければ、廃止しても良いと考える。 ● 一定期間の契約を前提とすることで安価な月額料金を実現できる ● 体力のあるMNOが、SIMのみ契約に高額の特典を付けた場合、その踏み台として、MVNOが契約される場合があり、そのような契約は、収益が発生しない場合が多く、経営に問題が生じてくる可能性が高い。 ● 音声タイプについては、乗り換え時のスイッチングコストを軽減するため、キャンペーンとして契約事務手数料や月額料金等を減免している。このため、即解約されると費用増のみとなるため、ある程度の“最低利用期間”を設定。 ● 期間拘束がない通常サービスに加えて、消費者の利用目的に沿った期間拘束サービスを設定することは、事業者の裁量で決定してもよいのではないかと考える。ただし、拘束期間、違約金、通常サービスとの違いについての説明がしっかりされており消費者が正しく認識しているか、そもそも通常サービスが設定されているかについては、消費者利益保護の観点から行政や第三者機関によるチェックが必要であると考えます。

5. その他の事項について（自由記載）

事業者側の事情により利用者が合理的に期待する水準のサービスを提供できない状態が一定期間継続した場合であっても、利用者から解約の申し出があった場合は違約金を徴収するか

各社状況に応じて個別対応を実施している

- 実際の通通信利用状況を確認のうえ、実態的に該当ユーザーの主張・申告に妥当性がある場合は、個別事案として徴収しない場合がある。
- 事業者側に帰責事由（説明不足、設備障害等）があると認められた場合には、違約金を請求せずに速やかに解約を承っている。
- このような問題を回避するため、希望するお客様には事前にトライアル目的で無償でのSIMカード貸し出しを実施している。

（上の質問で違約金を請求するとの回答であった場合、）
どのような考えに基づいて違約金を請求しているか

- 全てのユーザーに対し公平・公正なサービスを提供することが本来あるべき姿であり、前述のようなユーザー主観での主張・申告を正とする規約外のイレギュラー対応は、すべきではないと考えている。