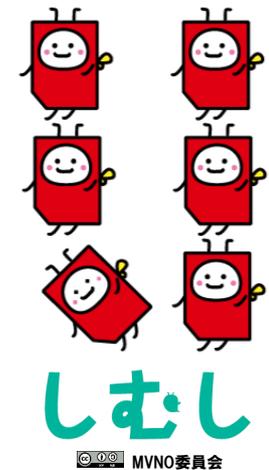


MVNO委員会発表資料

スイッチングコストに関するヒアリング結果について

2021年4月26日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



スイッチングコストに関するアンケート結果について

MVNO委員会に加盟している全MVNOへ「オンラインでの解約手続きに関するアンケート」及び「オンラインでの消費者への情報提供を制限する行為についてのアンケート」を実施し、17社より回答を得た。

オンラインでの解約手続きに関するアンケート	
①	オンライン解約手続きの対応状況について <ul style="list-style-type: none"> ・「全プラン対応」 ・「全プラン未対応」 ・「一部プランのみ対応」
②	上記「①」が「全プラン未対応」だった場合の理由
③	上記「①」が「一部プランのみ対応」だった場合、対応のプラン名及び未対応のプラン名を記載 また、未対応の場合の理由
④	上記「①」で「全プラン未対応」及び「一部プランのみ対応」の場合で、今後、オンライン解約を実施する予定について <ul style="list-style-type: none"> ・「実施する予定あり」 ・「実施する予定なし」 ・「検討中」
④	上記「①」で「○全プラン対応」及び「△一部プランのみ対応」の場合に、オンライン解約について、解約しようとしている利用者に対する説明の充実の観点で工夫していることについて

消費者への情報提供を制限する行為についてのアンケート	
①	自社の公式ホームページ等について、特定のwebページを検索時に、特定ワードの検索結果を非表示に設定する等、消費者への情報提供を制限するような行為について <ul style="list-style-type: none"> ・「制限を行っていない」 ・「制限を行っている」
②	上記「①」で「制限を行っている」場合の制限の内容
③	上記「①」で「制限を行っている」場合の理由
④	上記「①」で「制限を行っている」場合、今後、見直す予定について <ul style="list-style-type: none"> ・「見直し予定あり」 ・「見直し予定なし」 ・「検討中」

オンラインでの解約手続きに関するアンケート①

1. オンライン解約手続きの状況について

合計	全プラン対応	全プラン未対応	一部プランのみ
17社	11社	5社	1社

2. 未対応の理由について

・ システム対応ができていないため、現状では対応できていない。（電話対応あり）	2社
・ 法人向けのサービスであるため、オンラインの解約対応していない	1社
・ 解約時の費用や具体的な手続きについて、お客さまへ説明を行っており、オンライン解約手続きとした場合には、契約者へ十分に説明事項が伝わるかという懸案点があると考えている	1社
・ 単純解約について契約者と利用者では契約者を上位として扱っており、契約者と利用者が必ずしも同一と限らないため、契約者であることを確認するため、当社コールセンターにて本人確認を行った上で対応を行っている。（店頭での解約手続きは可能）	1社

3. 一部対応の場合対応のプラン名及び未対応のプラン名

<対応プラン>

- ・ データSIMのプランは、すべてオンライン解約手続きに対応。
- ・ 音声通話SIMのプランは、MNP転出を伴う場合、オンライン解約手続きに対応。

<未対応プラン>

- ・ 音声通話SIMのプランで、上記以外の場合は、オンライン解約手続きが未対応。

オンラインでの解約手続きに関するアンケート②

4. 今後、オンライン解約を実施する予定があるか

※「全プラン未対応」及び「一部プランのみ対応」の事業者（6社）への質問

合計	予定あり	予定なし	検討中
6社	1社	2社	3社

5. オンライン解約について、利用者に対する説明の充実の観点で工夫していること

※一部を含むオンライン対応済みの事業者（12社）への質問

<ul style="list-style-type: none">サポートサイトでの案内の他、AIチャットによる案内やアプリからの導線設置などを実施
<ul style="list-style-type: none">手続き導線上で、あらためて費用負担（月額料金が日割りされない旨・SIM廃止完了までに使用された通話料等をご負担頂く旨）等についてご説明
<ul style="list-style-type: none">解約受付を各個人が利用するマイページにメニュー化。（新規に申込める1メニューとして設定）説明内容は、解約手数料料金が無料となったことなどを記載。オプション設定状況により、手続きを進めることが出来ないため、オプション解除の指示をメッセージ表示
<ul style="list-style-type: none">手続きをする上でかかる費用など、わかりやすい表現で記載
<ul style="list-style-type: none">TOPメニュー傘下の契約情報第二階層内に「解約申請」メニューを設置し、契約関連の動線上目につきやすい階層・位置へ設置
<ul style="list-style-type: none">手続きから解除までの所要日数をはじめ、重要事項を強調するなど、必要事項を分かりやすく明記
<ul style="list-style-type: none">最低利用期間のあるプランの場合は、利用期間の表示と、期間内に解約する場合の費用を表示。通話料などの月遅れ請求が発生する際の、最終請求月の表示。
<ul style="list-style-type: none">解約ページへの導線はシンプルかるわかりやすいものにしており、引き留め行為は行わない。

消費者への情報提供を制限する行為についてのアンケート

1. 自社の公式ホームページ等について、特定のwebページを検索時に、特定ワードの検索結果を非表示に設定する等、消費者への情報提供を制限するような行為を行っているか。

合計	制限を行っていない	制限を行っている
17社	15社	2社※見直し予定なし

2. 制限の内容及び制限の理由について（2社）

制限の内容	制限の理由
<p>Google検索時に排除する制限を実施。</p> <p>① プレスリリースや新着情報等の公開予定情報</p> <p>② 契約者向けの特定コンテンツ（オプション契約者向けに案内する利用手順等）</p> <p>③ 特定販路用に公開しているコンテンツ（アフィリエイト用の当社Webサイト向けリンク等）</p>	<p>① 公開前に外部サイト連携で表示チェックをする必要があり、その際にWebサイトへ事前公開する必要がある。※公開後は制限を解除</p> <p>② 契約者を前提としたコンテンツとして作成し公開しているため。</p> <p>③ 特定販路からの案内や集客を目的としており、制限しないと特定販路側の活動や報酬に影響が出るため。</p>
<p>現在新規受付を停止している旧サービスにおける利用者登録機能案内ページについて、検索非表示用のタグの埋め込みを行っている。</p>	<p>旧サービスのみ利用者登録機能があり、現行サービスには利用者登録機能を提供していないところ、旧サービスが検索で表示されることについて、利用者が混乱する恐れがあると総務省より指摘を受けたため</p>