

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11回）資料

# MVNO業界の取組み状況について

2021年7月7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294会員が加盟(令和3年6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)

インテック、インターネットイニシアティブ、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、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 : 55社 (2021年4月16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

(2021年4月16日現在)

- (株) アイ・オー・データ機器
- (株) アクセル
- (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
- エックスモバイル (株)
- NECネッツエスアイ (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) 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
- シネックスジャパン (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)
- ソニーネットワークコミュニケーションズスマートプラットフォーム (株)
- SORAシム (株)
- 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) 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)
- 丸紅テレコム (株)
- 丸紅ネットワークソリューションズ (株)
- (株) メディエーター
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- LINEモバイル (株)
- (株) LinkLife
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

# 1. 指摘事項に関するMVNO委員会の取組み状況について

- ① 実地調査（覆面調査） 関係
- ② 苦情・相談分析関係

# 2. 新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響

## 実地調査（覆面調査）関係

### ■ 指摘事項

各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要である。特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない（又は有料）であることの説明、MNP転出料及びその具体的な金額の説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。

調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、適時運用等を見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

MVNO委員会のメンバーに対して、各社の調査結果を共有するとともに、調査結果を受け、「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」及び「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」の見直しを行い、MVNO業界全体としての改善を図る。（2021年8月までに見直し予定）  
見直し案は次ページで説明。

## 実地調査（覆面調査）関係

「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」の見直し案について

### ■ 見直し案①：「青少年のスマートフォンのご利用について」の見直し

- MVNOでのフィルタリングサービスは一般的には有料サービスであること、また、利用者が青少年の場合は、原則、申込は必須であることを追加。
- 保護者自身で、有効化措置を実施する必要があることを追加。
- フィルタリングサービスは、有害サイトをブロックするだけでなく、利用時間制限による使い過ぎを制限できるなど便利なサービスであることを追加。

### ■ 見直し案②：「事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス」の見直し

- 事業者によっては独自通話アプリを利用しなくても、割引通話や通話定額が利用できる場合があることを追加。

### ■ 見直し案③：「スマートフォンの音声通話の切断方法」の見直し

- 各施設などの固定電話への発信の場合で、営業時間外の場合、音声メッセージでの応答後、自動で終話しない場合があり、スマートフォンの終話ボタンをタップせずに、高額通話となる場合が発生していることを追加。

## 実地調査（覆面調査）関係

### 青少年へのフィルタリングサービスの利用促進への取組みについて

MVNO業界全体における青少年へのフィルタリングサービスの申込み率及び有効化措置率の向上に向けて、以下の取組みを実施。

- ① 四半期ごとにMVNO各社のフィルタリングサービスの利用状況の取りまとめ及び公表。
- ② 各社の利用状況について、四半期ごとに時系列でまとめ、業界全体としての改善状況を確認する。
- ③ 申込率や有効化措置率の高いMVNOの具体的な取組み内容について、MVNO委員会及び消費者問題分科会を通じて、MVNO各社へ共有する。
- ④ 申込率及び有効化措置率の向上が進まない要因及び課題について、データの収集と合わせて、MVNO各社へヒアリングを行い、その要因及び課題についても、共有を行う。



## 実地調査（覆面調査）関係

『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』について、「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論を踏まえて見直しを行う予定（2021年8月予定）

### ■ 見直し内容①

オンライン申し込みや利用手続きの際には、フィルタリングサービスの申し込み有無が契約者による選択ではなく、予め申し込み有となる手順とすることを追加。

⇒追記案

「オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、フィルタリングサービスの申し込み有無を選択させるのではなく、予め「申し込む」が選択されている手続き手順とする」

### ■ 見直し内容②

オンライン申し込みにおいて契約者（保護者）が、フィルタリングサービスを容易に申し込みできるように手続き手順等について、MVNO各社が創意工夫することを追加。

⇒追記案

「オンラインでの申し込みや利用手続きの際には、保護者がフィルタリングサービスを容易に申込できるよう手続き手順に創意工夫を行う必要がある。」

### ■ 見直し内容③

青少年に関わらず、利用者確認及び利用者登録を必須とする旨を追加。

⇒追記案

「新規契約者に対し、使用者が契約者本人であるか否かを確認し、契約者が青少年であるか、青少年使用の有無を確認する」

## 苦情・相談分析関係

### ■ 指摘事項

- ・データ通信専用サービスで見ても、苦情相談の件数が大きく増加（97.0%増）している。
  - ・データ通信サービスについては、契約解除に係る相談が特に多いことから、事業者及び事業者団体においては、苦情・相談の縮減に向けて適切な勧誘・説明に努めることが必要である。
- 
- ・ MVNOでのデータ通信専用サービスの苦情・相談件数が、大幅に増加しており、特にデータ通信専用サービスの契約解除に関する苦情・相談が多いことから、MVNO委員会メンバーへ、データ通信専用サービスにおける契約解除についての苦情相談件数の増加の有無等及び縮減に向けた取組みについてのヒアリングを実施。各社からのヒアリング結果については、MVNO全体での苦情相談件数の縮減を図るため、MVNO委員会メンバーへ共有した。  
⇒各社からのヒアリング結果に関しては、次ページを参照。

## 苦情・相談分析関係

### 「データ通信専用サービスにおける契約解除について」のヒアリング結果

◆ アンケート回答事業者：15社

◆ アンケート結果

#### ① データ通信に関する苦情相談件数の状況

苦情の増加傾向あり	苦情の増加傾向なし
1社	14社

#### ② データ通信に関する苦情相談の状況

- データ通信専用サービスにおいて、契約解除料を定めている事業者は4社※となっており、アンケートに回答いただいた事業者の多くは契約解除料を定めていないこともあり、指摘事項にあるような苦情相談が増えているという状況は見られなかった。

※データ通信専用サービスの契約解除料有無に関しては、別途調査を行い19社より回答。

内4社が契約解除料を伴う期間拘束を設けている。

- 1社より、苦情相談が微増しているとの申告があり、苦情相談内容は、解除月の認識の相違となっている。

認識相違を軽減させるために、マイページ最上部での経過月数の表示、更新月の最大6か月前から更新月に関するメール送信を実施しているとのこと。

## 苦情・相談分析関係

### ■ 指摘事項

MVNOサービスの通信速度に係る苦情相談件数については、前年同期は事業者の取組の成果によって、減少傾向にあったものの、2020年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約3.4倍の比率で生じている。各事業者においては、2019年に事業者団体が策定した実効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、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。

- 「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」に基づき、4月度に計測端末及び計測場所が決定され、5月にテレコムサービス協会を通じて、MVNO各社へ2021年度の参考速度計測に関する申請書を案内済み。  
**⇒現時点で3社からの計測申請があり、7～8月で計測を実施予定。**
- また、MVNOの通信速度に関する苦情相談件数の割合が増加しているため、MVNO各社へ苦情相談件数の増加の有無等及び縮減に向けた取組みについてのヒアリングを実施。  
各社からのヒアリング結果については、MVNO全体での苦情相談件数の縮減を図るため、MVNO委員会メンバーへ共有した。  
**⇒各社からのヒアリング結果に関しては、次ページを参照。**

## 苦情・相談分析関係

### 「通信速度に関する取組みについて」のヒアリング結果

◆ アンケート回答事業者：15社

◆ アンケート結果

#### ①通信速度に関する苦情相談件数の状況

苦情の増加傾向あり	苦情の増加傾向なし
0社	15社

#### ②通信速度に関する苦情相談の状況

・ヒアリングの結果、回答頂いた15社に関しては、指摘事項にあるような苦情相談が増えているという状況は見られなかった。

#### ③通信速度の苦情相談件数の縮減に向けた取組み

以下は、個社の取組みに関するフリーコメントのまとめ

- ・契約時の丁寧な説明の徹底
- ・自社ツールでの通信速度のモニタリング
- ・ネットワークの混雑状況やネットワーク増強予定日を自社HPで公開
- ・速度確認のためにSIMカードの貸出
- ・参考速度ガイドラインに基づいた計測及び公表

## 苦情・相談分析関係

### ■ 指摘事項

クラウドWi-Fiサービスにおいて、特に「行政指導・行政処分等」を要望内容とする苦情相談が他のサービスと比較して顕著に多い。各事業者においては、今回の結果を踏まえ、必要な体制を構築して適切に対応していくことが必要である。

- MVNO委員会メンバーでの、クラウドWi-Fiサービスの取扱い有無についてのヒアリングを実施。  
各社からのヒアリング結果については、MVNO全体での苦情相談件数の縮減を図るため、MVNO委員会メンバーへ共有した。  
**⇒各社からのヒアリング結果に関しては、以下及び次ページを参照。**

### 「クラウドWi-Fiサービスについて」のヒアリング結果

- ◆ アンケート回答事業者：15社
- ◆ アンケート結果
  - ①クラウドWi-Fiサービスの提供状況について

提供あり	提供なし
2社	13社

## 苦情・相談分析関係

### 「クラウドWi-Fiサービスについて」のヒアリング結果

#### ◆ アンケート結果

##### ② 苦情相談件数の縮減に向けた取組み

- ・ベストエフォート方式及びMNOのネットワークを利用するものの、MNOの通信品質とは異なることを契約時に同意いただく重要事項説明書に明記。
- ・日々、実機を用いて実際のエンドユーザーが利用するのと同条件下での実効速度の計測及び実使用感（WEB閲覧、動画視聴）のモニタリング実施し、一般的なモバイルサービスとしての品質に問題ないことを日次で確認。  
（万が一、常態的な悪化が確認できた場合は解消対応）
- ・クラウドWiFiの仕様上ユーザー固有の状況がクラウドWiFiの利用に適していない等の問題があった場合、クラウドWiFi以外の代替サービスプランに契約変更提案。  
（変更に伴うユーザー負担なし）
- ・利用環境由来で特定のSIMの電波を掴むと利用しづらい状況になる顧客に対して、イレギュラー的に利用環境にあった電波を設定できるよう、改修した。
- ・ご案内している期間内での通信由来の解約は全て無料で対応している。

## 新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響

### ■ 指摘事項

新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変更等は通信サービスに対しても影響を与え、その結果は2020年度上半期の苦情相談の全体的な傾向からも見て取れる。具体的には苦情相談の発生チャネルとして店舗の割合が減少したり、電話応答や契約解除の手続を発生要因とする苦情相談が全体的に目立つようになりしている。電気通信事業者及び事業者団体においては、新しい生活様式に対応した業務体制を構築することが必要である。

- MVNO委員会メンバーへ「新型コロナによる通信サービスの苦情相談への影響について」のヒアリングを実施。  
**⇒各社からのヒアリング結果に関しては、次ページを参照。**



## 苦情・相談分析関係

### 「新型コロナによる通信サービスの苦情相談への影響について」のヒアリング結果

◆ アンケート回答事業者：15社

◆ アンケート結果

① 影響の有無について

影響あり	影響なし
2社	13社

② 影響の内容及び対策について

・失業によって利用料金を支払えないとの相談あり。

⇒個別の案件ごとに事情をヒアリングの上、支払い期日を遅らせるなど、可能な範囲で柔軟な対応を実施。

・コロナ禍での生活苦を背景に荷受代行詐欺の被害にあわれた方からの相談が少し目立つ。

⇒相談者の状況を精査し、柔軟に対応。