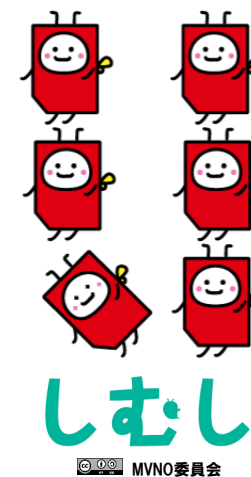


MVNO委員会発表資料

2021年10月4日

一般社団法人テレコムサービス協会
MVNO委員会



MVNOにおける期間拘束プランの各社状況①

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14社より回答を得た。

14社のうち、期間拘束を一切実施していない事業者が5社
それ以外9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。

「期間拘束」の状況	事業者数	備考
期間拘束なし	5社	うち2社は規制対象事業者
期間拘束もしくは最低利用期間あり	9社	うち3社は規制対象事業者

MVNOにおける期間拘束プランの各社状況②

拘束期間について	事業者数	備考
12か月以内	8社	回答頂いた期間拘束を行っている7社が12か月以内という状況となっている。
24か月以内	0社	
25か月以上	1社	1社が36か月

違約金について	事業者数	備考
5,000円以内	3社	全て規制対象事業者
10,000円以内	2社	
10,001円以上	3社	<ul style="list-style-type: none"> ・内3社が11,000円以内 ・内1社は解約されるまでの期間で変動 <ul style="list-style-type: none"> ①12か月以内20,900円 ②13～24か月15,400円 ③25～36か月10,450円
利用状況によって変動	1社	1社がプランによって2種類の違約金を用意しており、期間拘束の残月数に対して1,100円/月の違約金が発生する可能性がある（最大13,200円）

期間拘束関連に関する意見①

- 拘束期間については、それが不当なものでない限り、電気通信事業法の消費者保護ルール上特段の制約はない。しかし、消費者保護の観点からは、拘束期間は24か月であることが望ましい。

MVNOへの調査の結果、回答を得ている14社のうち5社は、期間拘束を行っておらず、期間拘束を行っている9社の内8社は期間拘束は12か月以内で、1社は36か月という状況であった。

尚、拘束期間が36か月の事業者を含め、回答をいただいた事業者からの本件に関するコメントは特になく、24か月以内とすることに関しては、消費者保護の観点からも望ましいと思われる。

➤ 今後検討が必要と思われる課題

アンケートの結果、卸元（MVNEなど）より期間拘束が設定されているMVNOがあった。

卸元（MVNEなど）からの条件となっている場合、その条件をMVNOが吸収することは、困難であると思われるため、卸元（MVNEなど）からMVNOへの条件に対しても、本ガイドラインが適用される必要があるのではないか。

期間拘束関連に関する意見②

- 期間拘束契約の違約金については、1月当たりの利用料金相当額を上限として利用者に請求することができる。
「1月当たりの料金」とは、違約金が設定されているサービスの月額料金であり、通話料のように期間拘束に関しない料金は含まれない。
また、料金の割引については、期間限定割引は考慮しないが、契約期間を通して適用されるような割引（例：セット割、学割、契約期間を超える期間限定割引）は考慮する。

MVNO各社からの意見

- 携帯料金の低廉化競争が激化する中、小規模なMVNO事業者が生き残っていくためには、新規顧客獲得による事業規模拡大が最大の課題であり、これに対応するため、直近の競争環境も考慮しながら、キャンペーンやインセンティブを付与することで、サービス自体の魅力を高める努力をしてきた。
このため、拘束期間内の解約は、こうした費用が回収できなくなってしまうことになる。
1ヵ月の上限を設けるのではなく、利用者に解約という選択が不当に制限されない範囲であることを条件に、現行どおりの違約金の額が設定できるようにしてほしい。そうでなければ、小規模なMVNO事業者は魅力あるサービスを提供できなくなる可能性が高いと考えている。
- 上限である1月あたりの利用料金相当額において契約期間を通して適用される割引を考慮しなければならぬこととなると、割引施策検討とあわせて違約金設定変更を都度検討しなければならず、割引適用有無による違約金請求額の振り分け等によるシステム改修等の工数が事業者側に負担として追加でかかることとなり、割引施策検討の足かせとなる可能性が高い。
継続利用ユーザー向けのインセンティブである割引施策と、解約ユーザー向けの違約金設定については切り離して検討されるべきと考えますため、上限である1月あたりの利用料金相当額は割引前の定価設定と、割引施策等については一律で考慮しないこととしていただきたい。

遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化について

- 利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止（第1号）
電気通信事業者等は、やむを得ない事由がある場合を除き、利用者が電気通信役務を遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じなければならない。
～中略～
（ア）ウェブ上で解約できるようにすること、（イ）十分なオペレーターを配置した上で電話により解約できるようにすること、（ウ）解約予約を受け付けること等が考えられる。
～以下省略

MVNO各社からの意見

- ガイドラインで定められた内容に沿うよう進める努力は惜しむものではない。
ただし、当社は電気通信事業法に拠るサービス以外も提供かつ同一ブランド上で販売していることから、サービス間の整合性も考慮する必要があることから、電気通信事業法によるサービスのみを提供している事業者よりも調整やシステム改修に時間を要する可能性がある。従い、事業者個々の事情を考慮し、ガイドラインの適用時期に余裕を持たせていただきたい。
- 遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じるために必要な費用のうち一定割合を手数料として利用者に請求することが可能であれば、問題ないと考える。（受益者負担の考え方）

端末情報関連に関する意見①

- 消費者が携帯電話事業者を乗り換える場合、当該消費者は、基本的に、現在利用している端末を用いて乗換先のサービスの提供を受けることが可能である。～省略～このため、MNOをはじめとする携帯電話事業者においては、既に当該情報の提供を実施している事業者の情報提供方法を先例として、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましい。

MVNO各社からの意見

- 利用者利便の向上のため、適切かつ分かりやすく端末情報を公表することは有効であると考えます。尚、ご利用者の持込み端末を多く使えるようにトリプルキャリアによるサービス提供を行っている。また、WEBサイトでは「動作確認済み端末」として、NTTドコモ、au、ソフトバンクの各社ブランド端末、およびSIMフリー端末それぞれについて利用可否やSIMロック解除の要否等を案内済み。
- 自社で取り扱っていない端末や各MNOが発売するすべての端末チェックを各MVNOで実施することは費用面、運用面からみても事実上困難である。端末を販売する側の責任としてMNO側で検証されるべきと考えます。
- 端末の動作確認にもコストがかかるため、毎年数多くの端末がリリースされる状況から負担と感じる。機器メーカー側にも協力をいただけないものか。

利用者への情報提供関連に関する意見①

■ (効果的と考えられる措置の例)

- ・利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること
- ・日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること
- ・電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること

MVNO各社からの意見

- 利用者に対して、まずは自身の契約内容を簡単かつ、分かりやすく確認できる環境を提供することが重要であると考えます。また、システムを作るだけでなく、各事業者が利用者に案内し、十分周知を図ることも行うことが適切であると考えます。
- 電気通信サービス料金は電気料金やガス料金等と同様に多くは毎月請求を行っており、通帳やクレジットカードの請求明細といった金融機関側の明細と、事業者自身の発行する取引明細の双方で請求があることを確認可能な形となっております。よって利用者への配慮の観点では、利用者において情報過多を招かないよう配慮することも必要と考えます。
- MNO各社及び大手MVNOにおいて書面による通知を行うことは、容易なことかもしれないが、小規模MVNOにおいては費用増となるため、書面通知に固定するのではなく、メール通知やお客さまマイページでのお知らせを利用することも考慮すべきと考えます。
- MVNOの契約形態によっては利用実績有無を確認できない場合もある（通信量のデータをMVNEから受け取れないなど）ため、すべてのMVNOに対して義務化する事には反対。

施行規則改正及びガイドライン改正について（総論）

■ 総論

MVNOは1500社以上あり、規模も大小様々です。

法改正やアクションプラン以前より、MVNOは、低廉で多種多様なサービスを提供することで、顧客満足度の高い通信サービスを提供しております。

一方、適合性原則に反した契約獲得など通信業界全体としては、依然として消費者保護の観点では、多くの問題が発生しており、今回の施行規則やガイドラインの改正は、必要な対応であると思われます。

ただし、前述の通り、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、各種対応に際し、システム対応等に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあるため、対応への時間的猶予の確保など一定の配慮をいただきたくお願いいたします。

つきましては、今回のMVNO委員会からの報告も踏まえていただき、是非とも、規律対象や規律内容等に関して、引き続きバランスのとれた議論や検討がなされることが望ましいと考えます。

施行規則改正及びガイドライン改正について（各論）

■ 違約金の上限規制について

- 違約金の上限規制に関して、小規模及び新規で参入するMVNOにとって、新契約の獲得に対して必要なコストを吸収する術がなくなる可能性が高いと思われます。
一方、MNOや大手MVNOなど、既に多くの契約者を抱える事業者は、既存契約者から得られる利益を基に高額な端末値引きやキャッシュバックを行うことは可能であるため、違約金の上限規制に伴うインパクトは、規模が小さい事業者ほど大きいと思われます。
尚、現在、MNO各社は、量販店等でiPhoneSE2をMNP特価1円で販売しているという事例があり、1円で販売できるように、端末のみ販売を約35,000円値引きで実施しております。そもそも、このようなMNOの高額な利益の提供は、ほとんどのMVNOでは行うことができないが、違約金の上限規制により、少額な利益の提供であっても、小規模のMVNOや新規参入のMVNOでは実施することは困難となるため、違約金の上限規制は、MVNOの事業運営そのものに大きなマイナス影響を与える可能性があると考えます。
- また、通信料金の割引額が違約金に反映することについて、改正の主旨は理解致しますが、割引適用有無による違約金請求額の振り分け等によるシステム改修等の工数が事業者側に負担として追加で発生することとなり、利用者にとって十分にメリットのある割引施策自体の提供の足かせとなる可能性が高いと考えます。
継続利用ユーザー向けのインセンティブである割引施策と、解約ユーザー向けの違約金設定については切り離して検討されるべきと考えます。つきましては、1月あたりの利用料金相当額は、割引前の定価設定としていただきますようご配慮の程、宜しくお願いします。

施行規則改正及びガイドライン改正について（各論）

■ 端末の情報を適切に公表することについて

- 既に多くのMVNOでは、自社の通信での端末の動作検証を行い、自社HP等で公開し、契約検討者及び利用者へ案内を行っています。
- また、今後、MNOが発売するいわゆるキャリア端末に関して、端末のみ販売が普及してくるに伴い、SIMフリー端末のみでなく、キャリア端末に関しても、動作検証及びその公表が必要となってくると思われます。
MNO各社のHPを確認する限り、現在MNO各社が販売しているスマートフォンはiPhoneを除いて、合計で約100種類程度存在しています。
- 尚、キャリア端末に関しては、同一端末メーカーで同一商品名であるにも関わらず、利用できる周波数が異なるなど、MNOによって機能が異なる場合があります。
このような状況を踏まえると、全てのMVNOがキャリア端末を含めて、市場で発売されている端末の動作状況を確認することは困難であると思われます。
- ついては、端末メーカーや販売元であるMNOにおいて、自社が発売している端末での利用可能な通信事業者やサービスに関する情報を端末購入者へ提供することについても、検討いただくことが望ましいと思われます。
特に、特定に事業者の回線を利用できない仕様としている場合など、消費者に不利益となる情報は、積極的に開示することが望ましいと思われます。

施行規則改正及びガイドライン改正について（各論）

■ 遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化について

- 本件の対応費を自社の努力だけ吸収することが難しい事業者もあるため、発生するコストについて利用者へ負担いただくことを可能としていただき、また、適用時期についても猶予をいただきますよう配慮いただきますようお願い致します。

■ 利用者への情報提供について

- MVNOは、事業規模や事業形態によって、情報を提供できる手段・方法や提供できる内容に大きな差がでる可能性があります。
個社からの意見にもある通り、利用者の利用実態をMVNO自体が把握できない事業者もあるため、全ての事業者に一律に適用することがないように配慮いただきますようお願い致します。