資料12－３－１

実地調査の主な結果（MVNOサービス）

調査方法

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者　10社（報告規則に基づく契約者数（R3.3末）の上位10社（市場の約60%）。店舗販売を実施しない社を除く）
（音声通話付（端末＋SIM）：3社　、音声通話付（SIMのみ）：4社、データ通信専用（端末＋SIM）：3社）

【実地調査（覆面調査）の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- 契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場（ブランドショップ・量販店等）に派遣し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。

- 店頭において通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。
（オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まないことが前提）

- 各社11～50回の計225回の調査を実施。（令和3年12月上旬から令和4年1月上旬まで調査を実施）
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。

- 原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名（サイン）を求められたとき（直前）にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
　一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約を締結。

- 音声通話付については、フィルタリングの必要性・内容の説明がなされているか等の確認のため、調査員の子どもが端末を使用するという設定で実施。

- 調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で、結果を解釈することとする。

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎　「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- 赤字（下線）は、実施できていない割合が50%以上の事項
- 橙字（点線）は、実施できていない割合が30%以上の事項
- 緑字（波線）は、実施できていない割合が10%以下の事項
- 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合（サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる）

１．通信速度関係

①　通信速度についてベストエフォートである旨（時間帯によっては通信速度が低下する等）の説明がなかった例：
音声通話付41%（昨年43%） n=195　データ専用27%（昨年47%） n=30

②　料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例：
音声通話付39%（昨年39%） n=195
参考：「制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった」（14%）（昨年15%）

③　（毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合以外の）通信速度制限について適切に説明がなされなかった例：
音声通話付67%（昨年59%） n=100　データ専用13%（昨年20%） n=30
＊　「制限があることの説明がなかった」（音声通話付：59%　データ専用：10%）又は「制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった」（音声通話付：8%　データ専用：3%）例を合計した割合
＊　毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に、一定期間（例：３日間）で一定容量（例：６ＧＢ）を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限（例：128kbps）（いわゆる「３日間制限」）

２．料金プラン

④　利用実態や要望についての確認がなかった例：
音声通話付24%（昨年8%） n=195　データ専用40%（昨年17%） n=30

⑤　利用実態等に応じたプランの案内がなかった例：
音声通話付11%（昨年7%） n=149　データ専用11%（昨年12%） n=10

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

３．通信料金等（月々の費用）

次の⑥～⑨の各項目について説明がなかった例

⑥　月額基本料金　：音声通話付7%（昨年5%） n=195　データ専用0%（昨年0%） n=30
⑦　ﾌﾟﾚﾌｨｯｸｽ電話の月額料金額：音声通話付31%（昨年23%） n=195
⑧　端末の割賦支払額　：音声通話付55%（昨年34%） n=31
⑨　請求初月に発生する費用　：音声通話付14%（昨年9%） n=195　データ専用10%（昨年7%） n=30
＊　事務手数料、SIM発行手数料　等

⑩　毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する等の説明がなかった例：音声通話付26%　（昨年21%）　n=195
＊　「内訳」…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額等

制度改正　2019年10月より、消費者保護ルールガイドラインの改定により、期間拘束のある携帯電話サービスの新規契約等を行おうとしている利用者に対し、通信料金、端末代金等について拘束期間全体にわたる総支払額の目安や内訳等を明示することが適切であるとされている。

⑪　期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金及び③事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安及び内訳の説明がいずれもなかった例：音声通話付28%（昨年22%）　n=134

４．期間拘束・自動更新

⑫　期間拘束について適切に説明がなかった例：音声通話付30%（昨年25%） n=134　データ専用6%（昨年20%） n=30
＊「期間拘束である旨の説明がなかった」（音声通話付：29%、データ専用：3%）又は
「説明はあったが、期間について説明がなかった」　（音声通話付：1%、データ専用：3%）例の合計割合

⑬　自動更新について説明がなかった例：データ専用40%（昨年40%）　n=30

⑭　更新月について説明がなかった例：データ専用37%（昨年30%）　n=30

５．解約時費用

⑮　解約の際に違約金が発生することやその金額について説明がなかった例：
音声通話付33%（昨年26%）　n=134　データ専用3%（昨年13%）　n=30

⑯　解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：音声通話付44%（昨年47%）　n=173

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

6． 初期契約解除

制度改正 【平成30年10月よりMVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入。】

⑰ 初期契約解除制度について説明がなかった例：
音声通話付35%（昨年37%） n=195 データ専用17%（昨年17%） n=30

⑱ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
・初期契約解除が可能である期間（書面を受領してから８日間）の説明がなかった例：
音声通話付3%（昨年5%） n=127 データ専用12%（昨年0%） n=25
・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：
音声通話付24%（昨年19%） n=127 データ専用16%（昨年36%） n=25

⑲ 初期契約解除による契約解除を行う場合にＭＮＰに制限を設けている（新規発番による契約時に限り、初期契約解除はＭＮＰ転出不可）ことの説明がなかった例：音声通話付51%（昨年57%） n=82

7． フィルタリング関係

制度改正 【平成30年２月 改正青少年インターネット環境整備法施行により、携帯電話事業者等に対して、①利用者が18歳未満かどうかの確認、②フィルタリングの必要性・内容の説明、③フィルタリングソフトの設定 を義務付け】

⑳ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：音声通話付38%（昨年32%） n=195
＊ 「口頭での確認があった」（55%）又は「口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった」（7%）以外の例の割合

㉑ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
・（実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に）
フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：音声通話付31%（昨年31%） n=120
・（実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合に）
店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：音声通話付44%（昨年58%） n=40
＊ 「その他」（8%）は店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例（44%）に含まない
＊ 今年度の調査での「その他」は、子どもと一緒に使うことを伝えたが、利用者登録を調査員本人で行ったため、フィルタリングの有効化を行ってもらえなかった等がある

8． その他

㉒ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報（110番等）に非対応であることの説明がなかった例：音声通話付47%（昨年44%） n=195

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎　その他ＭＶＮＯに特徴的な事項等について

９．SIMカード・端末設定関係

㉓　SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付42%（昨年28%）n=114

㉔　使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済のものであるかの確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付32%（昨年20%）n=114

㉕　利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がなかった例：音声通話付39%（昨年37%）n=114

10．キャリアメール

㉖　いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がなかった例：音声通話付59%（昨年54%）n=195

（参考）MVNOサービスの実地調査（覆面調査）における待ち時間及び契約手続時間

㉗　接客前の待ち時間：
音声通話付15分未満：91%（昨年81%）n=195　データ専用15分未満：90%（昨年70%）n=30

㉘　販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
音声通話付　15分以上30分未満：27%（昨年18%）、30分以上１時間未満：45%（昨年51%）n=195
データ専用　15分以上30分未満：37%（昨年37%）、30分以上１時間未満：47%（昨年40%）n=30

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

○　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意することが求められる。

⇒　本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

※　本調査結果については、必ずしも一律に当該事業者の全体傾向を示しているとは判断できないことに留意が必要であるが、当該調査結果を踏まえた検証と改善は必要。

○　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、適時運用等の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サービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎　電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインにおいて求められる事項について

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［1. 通信速度関係］

（音声通話付）　（データ通信専用）

									全体（昨年）				全体（昨年）
①【品質（ベストエフォート）】 通信速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	1 あった	58%	74%	82%	79%	40%	0%	56%	59% （57%）	80%	70%	70%	73% （53%）
	2 なかった	42%	26%	18%	21%	60%	100%	44%	41% （43%）	20%	30%	30%	27% （47%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30
②【利用制限（データ容量超過）】 料金プランのデータ通信容量の上限（例：1GB　等）を超える（例：1GBをすべて使い切る）と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	1 速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった	40%	74%	55%	62%	45%	9%	38%	46% （46%）				
	2 速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった	20%	0%	27%	15%	15%	0%	14%	14% （15%）				
	3 なかった	40%	26%	18%	24%	40%	91%	48%	39% （39%）				
	N	50	19	11	34	20	11	50	195				

（注）・「全体」は音声通話付７サービス全体、データ通信専用３サービス全体における各項目の調査結果の割合を示したものである。
・数値は、小数第一位を四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。
・表中の灰色箇所は、質問項目が該当しないもの（例：条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの）

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎　電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインにおいて求められる事項について

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［1. 通信速度関係］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体 (昨年)				全体 (昨年)
③【利用制限(速度制限)】 データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなどサービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。	1 あった	30%	53%			35%	9%		33% (41%)	90%	80%	90%	87% (80%)
	2 制限がある旨の説明はあったが、具体的内容(3日で6Gを超えると通信速度が128Kbpsになる等)の説明はなかった。	14%	0%			5%	0%		8% (4%)	0%	0%	10%	3% (7%)
	3 なかった	56%	47%			60%	91%		59% (55%)	10%	20%	0%	10% (13%)
	N	50	19			20	11		100	10	10	10	30

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［2. 料金プラン］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
④【料金プラン選択（適合性原則）】料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1 はい	78%	89%	73%	88%	95%	55%	60%	76%（92%）	60%	60%	60%	60%（83%）
	2 いいえ	22%	11%	27%	12%	5%	45%	40%	24%（8%）	40%	40%	40%	40%（17%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30
④で「はい」を選んだ場合													
⑤【料金プラン選択（適合性原則2）】利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1 利用実態等に応じたプランの案内があった	92%	76%	100%	90%	79%	100%	90%	89%（93%）	100%	67%	100%	89%（88%）
	2 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	3%	12%	0%	10%	11%	0%	3%	6%（2%）	0%	33%	0%	11%（8%）
	3 特定のプランを明示的に案内されなかった	5%	12%	0%	0%	11%	0%	7%	5%（5%）	0%	0%	0%	0%（4%）
	N	39	17	8	30	19	6	30	149	6	6	6	18

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［3. 通信料金等（月々の費用）］

設問	項目	（音声通話付）							全体（昨年）	（データ通信専用）			全体（昨年）
⑥～⑨【通信料金等（月々の費用）】 月々の通信料金の支払額に加えて、端末の割賦支払額、また、請求初月に発生する事務手数料等を含めた費用について説明がありましたか。	1-1 月額基本料金額の説明があった	92%	95%	100%	94%	95%	82%	94%	93%（95%）	100%	100%	100%	100%（100%）
	1-2 月額基本料金額の説明がなかった	8%	5%	0%	6%	5%	18%	6%	7%（5%）	0%	0%	0%	0%0（%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30
	2-1 プレフィックス電話の月額料金額の説明があった	70%	58%	82%	74%	85%	27%	68%	69%（77%）				
	2-2 プレフィックス電話の月額料金額の説明がなかった	30%	42%	18%	26%	15%	73%	32%	31%（23%）				
	N	50	19	11	34	20	11	50	195				
	3-1 端末の割賦支払額の説明があった(端末購入の場合を除く)			67%				40%	45%（66%）				
	3-2 端末の割賦支払額の説明がなかった(端末購入の場合を除く)			33%				60%	55%（34%）				
	N			6				25	31				
	4-1 請求初月に発生する費用（例 事務手数料、SIM発行手数料 等）について説明があった	88%	89%	100%	91%	95%	27%	84%	86%（91%）	90%	90%	90%	90%（93%）
	4-2 請求初月に発生する費用について説明がなかった	12%	11%	0%	9%	5%	73%	16%	14%（9%）	10%	10%	10%	10%（7%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［3. 通信料金等（月々の費用）］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑩【通信料金等（月々の費用の説明方法）】 月々の費用（月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額、端末割賦支払額等）について、毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する（メモをとらせる等を含む）等の説明が行われましたか。	1 それぞれの費用についての説明があり、その後支払い総額とその内訳について説明があった	68%	84%	73%	76%	75%	45%	80%	74%（79%）				
	2 それぞれの費用についての説明はあったが、支払総額と内訳の説明はなかった	32%	16%	27%	24%	25%	55%	20%	26%（21%）				
	N	50	19	11	34	20	11	50	195				
⑪【通信料金等（拘束期間における総支払額の説明）】 期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金、③事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	1 ①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった。	46%			65%			64%	57%（58%）				
	2 総支払額の目安の説明はあったが、①～③のうちいずれかのみの説明があった。	20%			9%			6%	12%（16%）				
	3 総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった。	2%			0%			6%	3%（4%）				
	4（総支払額の目安、内訳とも）何の説明もなかった。	32%			26%			24%	28%（22%）				
	N	50			34			50	134				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［4. 期間拘束・自動更新］

設問	選択肢	（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑫【契約解除（期間拘束）】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間（例：最低利用期間1年 等）についての説明がありましたか。	1 期間拘束とその期間について説明があった	54%			82%			78%	70%（75%）	80%	100%	100%	93%（80%）
	2 期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった	0%			0%			2%	1%（0%）	10%	0%	0%	3%（7%）
	3 なかった	46%			18%			20%	29%（25%）	10%	0%	0%	3%（13%）
	N	50			34			50	134	10	10	10	30

設問	選択肢	（音声通話付）								（データ通信専用）			
データ ⑬【契約解除（自動更新）】 通信料金プランについて、一定の契約期間（例：2年 等）後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1 あった									50%	40%	90%	60%（60%）
	2 なかった									50%	60%	10%	40%（40%）
	N									10	10	10	30

設問	選択肢	（音声通話付）								（データ通信専用）			
データ ⑭【契約解除（更新月）】 通信料金プランについて、違約金なしに解約や契約変更ができる期間が一定期間（例：2年）に一度の1ヶ月程度に限られることの説明がありましたか。	1 あった									60%	50%	80%	63%（70%）
	2 なかった									40%	50%	20%	37%（30%）
	N									10	10	10	30

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［5. 解約時費用関係］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑮⑯【契約解除（解約時費用）】契約解除をした場合に支払いの可能性がある、違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか？	1-1 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	40%			74%			72%	60%（66%）	50%	80%	90%	73%（63%）
	1-2 違約金の説明があったが、**具体的な金額や算定方法の説明はなかった。**	6%			3%			10%	7%（8%）	40%	20%	10%	23%（23%）
	1-3 違約金の説明がなかった	54%			24%			18%	33%（26%）	10%	0%	0%	3%（13%）
	N	50			34			50	134	10	10	10	30
	2-1 日割りされない月額基本料金について説明があった	58%	63%		68%	65%		40%	56%（53%）				
	2-2 日割りされない月額基本料金について説明がなかった	42%	37%		32%	35%		60%	44%（47%）				
	N	50	19		34	20		50	173				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［6. 初期契約解除］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑰⑱-1⑱-2【初期契約解除】契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること（初期契約解除）の説明はどのように行われましたか。	1-1 初期契約解除が可能である旨の説明があった	62%	68%	82%	82%	50%	9%	70%	65%（63%）	80%	80%	90%	83%（83%）
	1-2 初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	38%	32%	18%	18%	50%	91%	30%	35%（37%）	20%	20%	10%	17%（17%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30
	上記で1－1を選択した場合												
	2-1 初期契約解除が可能である期間（契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間）の説明があった	90%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	97%（95%）	88%	75%	100%	88%（100%）
	2-2 初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	10%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	3%（5%）	13%	25%	0%	12%（0%）
	N	31	13	9	28	10	1	35	127	8	8	9	25
	上記で1－1を選択した場合												
	3-1 初期契約解除の申込方法や申し込み先などの詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	65%	85%	89%	79%	70%	100%	80%	76%（81%）	75%	75%	100%	84%（64%）
	3-2 初期契約解除の申込方法や申し込み先などの詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	35%	15%	11%	21%	30%	0%	20%	24%（19%）	25%	25%	0%	16%（36%）
	N	31	13	9	28	10	1	35	127	8	8	9	25

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［6. 初期契約解除］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑲【MNP転出制限】（初期契約解除に関する説明があった場合）初期契約解除（8日間キャンセル）を行う場合は、今回の契約で新しく発行される電話番号を使って違う携帯電話会社への乗り換え（MNP）ができないことの説明はありましたか？	1 あった	35%	46%	56%	64%		0%		49%（43%）				
	2 なかった	65%	54%	44%	36%		100%		51%（57%）				
	N	31	13	9	28		1		82				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［7. フィルタリング関係］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
⑳-1【青少年フィルタリング（利用者確認）】 誰が携帯電話の利用者なのかの確認はありましたか？	1 口頭での確認があった（自由記載）	50%	58%	64%	50%	35%	9%	78%	55% (62%)				
	2 口頭での確認はなく書面等のみによる確認があった（自由記載）	10%	5%	9%	3%	0%	36%	2%	7% (6%)				
	3 説明はなかった	40%	37%	27%	47%	65%	55%	20%	38% (32%)				
	N	50	19	11	34	20	11	50	195				

利用者確認があった場合

⑳-2【青少年フィルタリング（説明義務）】 青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1 説明があった	60%	67%	75%	78%	86%	60%	70%	69% (69%)				
	2 説明がなかった	40%	33%	25%	22%	14%	40%	30%	31% (31%)				
	N	30	12	8	18	7	5	40	120				

端末購入者の場合

㉑【青少年フィルタリング（有効化措置義務）】 （端末購入設定の方）あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてもらいましたか？ ※選択肢5の「いいえ（なんの対応もなかった）」は昨年の選択肢にはなかったため、昨年数値は記載していません	1 はい			40%		70%		44%	50% (42%)				
	2 いいえ（自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった）			0%		30%		24%	23% (37%)				
	3 いいえ（自分で設定するように言われ、できないときは再来店するように言われた）			20%		0%		0%	3% (5%)				
	4 いいえ（自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった）			20%		0%		12%	10% (16%)				
	5 いいえ（なんの対応もなかった）			20%		0%		8%	8%				
	6 その他			0%		0%		12%	8% (0%)				
	N			5		10		25	40				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［8. その他］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体 (昨年)				全体 (昨年)
㉒【緊急通報】 事業者が指定する通話アプリを使用する電話サービス(プレフィックス電話)において、110番による警察機関への通報等に対応していない(電話がかけられない)ことの説明がありましたか。	1 プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった。	30%	53%	45%	50%	40%	9%	38%	38% (38%)				
	2 プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった上で、代替策の紹介もあった(例 通常の電話アプリで掛ける等)。	14%	0%	18%	21%	10%	0%	22%	15% (18%)				
	3 なかった	56%	47%	36%	29%	50%	91%	40%	47% (44%)				
	N	50	19	11	34	20	11	50	195				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎　その他ＭＶＮＯに特徴的な事項等について

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［9. SIMカード・端末設定関係］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体 (昨年)				全体 (昨年)
㉓【MVNO特徴的事項（SIMサイズ）】 （SIMのみを購入する設定の場合）あなたが使う予定の端末の確認や端末に合うSIMのサイズについての確認はありましたか？	1 あった	52%	68%		62%		55%		58% (72%)				
	2 なかった	48%	32%		38%		45%		42% (28%)				
	N	50	19		34		11		114				
㉔【MVNO特徴的事項（SIMロック解除）】 使用する端末がSIMロック解除されてるか、動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がありましたか。	1 あった	58%	79%		79%		64%		68% (80%)				
	2 なかった	42%	21%		21%		36%		32% (20%)				
	N	50	19		34		11		114				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体 (昨年)				全体 (昨年)
㉕【MVNO特徴的事項（端末設定）】 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がありましたか。	1 具体的な方法についての説明があった	22%	21%		32%		9%		24% (20%)				
	2 具体的な方法についての説明がなかったが、方法が記された書面を読むように案内があった	2%	26%		18%		0%		11% (7%)				
	3 自分で設定を行う必要があることのみ伝えられた	34%	32%		18%		18%		27% (36%)				
	4 説明はなかった	42%	21%		32%		73%		39% (37%)				
	N	50	19		34		11		114				

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［10．MVNO特徴的事項（キャリア関係）］

（音声通話付）

									全体 （昨年）
㉖【MVNO特徴的事項（キャリアメール）】 いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がありましたか。	1 説明があった	34%	21%	82%	44%	25%	18%	54%	41% （46%）
	2 説明はなかった	66%	79%	18%	56%	75%	82%	46%	59% （54%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195

（データ通信専用）

			全体 （昨年）

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［（参考）待ち時間及び契約手続時間］

		（音声通話付）								（データ通信専用）			
									全体（昨年）				全体（昨年）
㉗【待機時間（待ち時間）】 受付から販売員との接触（説明開始）までのおおよその時間を教えてください。	1 15分未満	86%	89%	73%	94%	95%	91%	96%	91%（81%）	80%	100%	90%	90%（70%）
	2 15分以上30分未満	12%	5%	27%	6%	5%	9%	0%	7%（9%）	0%	0%	0%	0%（17%）
	3 30分以上1時間未満	2%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	1%（8%）	20%	0%	10%	10%（13%）
	4 1時間以上1時間30分未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	1%（2%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	5 1時間30分以上2時間未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%（0%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	6 2時間以上2時間30分未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%（1%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	7 2時間30分以上3時間未満	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%（0%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	8 3時間以上	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%（0%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30

MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

※ 赤点線囲み（調査対象事業者名等）は構成員限り

［（参考）待ち時間及び契約手続時間］

		（音声通話付）							全体（昨年）	（データ通信専用）			全体（昨年）
㉘【接客時間（説明時間）】 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。	1 15分未満	16%	5%	9%	0%	0%	9%	2%	6%（4%）	10%	10%	0%	7%（7%）
	2 15分以上30分未満	48%	26%	9%	29%	20%	45%	6%	27%（18%）	40%	50%	20%	37%（37%）
	3 30分以上1時間未満	32%	58%	55%	71%	30%	36%	42%	45%（51%）	30%	30%	80%	47%（40%）
	4 1時間以上1時間30分未満	4%	11%	0%	0%	20%	9%	32%	13%（20%）	20%	0%	0%	7%（17%）
	5 1時間30分以上2時間未満	0%	0%	0%	0%	10%	0%	10%	4%（4%）	0%	10%	0%	3%（0%）
	6 2時間以上2時間30分未満	0%	0%	27%	0%	15%	0%	6%	5%（2%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	7 2時間30分以上3時間未満	0%	0%	0%	0%	5%	0%	2%	1%（1%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	8 3時間以上	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%（0%）	0%	0%	0%	0%（0%）
	N	50	19	11	34	20	11	50	195	10	10	10	30