

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13回）資料

# MVNO業界の状況について

2022年6月28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、ビッグロップ、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 —

## 一般社団法人テレコムサービス協会



- (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
- H.I.S.Mobile (株)
- (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) コミュニティネットワークセンター
- (株) サジエスタム
- (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)
- JCOM (株)
- (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)
- DXHUB (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)
- (株) LinkLife
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

# アジェンダ

- ✓ 実地調査（覆面調査）関係についての対応
- ✓ 通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み
- ✓ 苦情相談の縮減に向けた取組み

# 実地調査（覆面調査）関係についての対応

## 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切と考えられる。

### ➤ 『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』の更新

MVNOサービスについて、利用者からの苦情やモニタリング定期会合等での指摘内容をふまえ、契約時や利用後にトラブルとなっている問題を、MVNO委員会にて「チェックポイント」としてまとめ、テレコムサービス協会やMVNO各社のHPで公開している「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」について、市場環境の変化に伴い2022年2月15日に更新致しました。

### ➤ 『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』の履行状況確認

「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TF」での指摘等により、2021年8月に改定した『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』に対する各社の履行状況を定期的に確認し、未対応の事業者に対してフォローを実施している。

### ➤ 「実地調査の主な結果（MVNO）」の共有

モニタリング定期会合で案内いただいた「実地調査の主な結果（MVNO）」を消費者問題分科会にて、MVNO委員会メンバーへ共有済み。また、「実地調査の主な結果（MVNO）」による調査実施事業者の傾向を踏まえて、自社での状況について確認等を点検いただくよう依頼を行った。

# 通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み

## 指摘事項

通信速度に係る苦情相談の割合については、2021年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約4.7倍の比率で生じている。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。

## ➤ 2022年度参考速度の計測について

2020年3月に制定された「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」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、2022年度の計測端末及び計測場所について、4月に選定を実施し、5月9日にMVNO委員会より参考速度計測申請についてMVNO各社へ案内済み。6月17日時点で、4社が共同計測による申請を行っており、7月～8月で計測を実施予定。

## 参考) 2021年度参考速度計測及び公表の実施状況

- ① 計測事業者：5社（2020年度：2社）
- ② 内結果公表：3社（2020年度：1社）

# 苦情相談の縮減に向けた取組み

## 指摘事項

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」「電話応答（繋がりにくい等）」や「事業者の信用度への不安」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、「契約解除の手続き」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説明に努めることが必要である。また、「電話応答（繋がりにくい等）」に係る相談も多いので、事業者及び事業者団体においては、十分なオペレータを配置するなどの体制整備に努めることが必要である。

## ➤ MVNOの状況について

業界全体の取組みとして、原則毎月、消費者問題分科会を実施し、MVNOに関連する消費者問題について、事業者間で共有及び議論を行っており、また、MVNOサービスの検討者向けのチェックポイントの適宜更新や各種ガイドラインの策定等により、MVNOの「音声通話付きサービス」での苦情相談に関しては、モニタリング定期会合での推移を確認する限り減少傾向。

しかしながら、「データ通信専用サービス」においては、2019年度より増加傾向となっており、2020年度より、「データ通信専用サービス」での苦情相談の割合が「音声通話付きサービス」を上回っている状況となっている。

全体傾向と同様に苦情相談の個別項目も「データ通信専用サービス」による苦情相談が増加傾向となっているため、5月度にMVNO委員会メンバーに対して、「音声通話付き」と「データ通信専用」での提供サービスの違いについてヒアリングを実施。

ヒアリング結果について、次ページ以降で説明する。

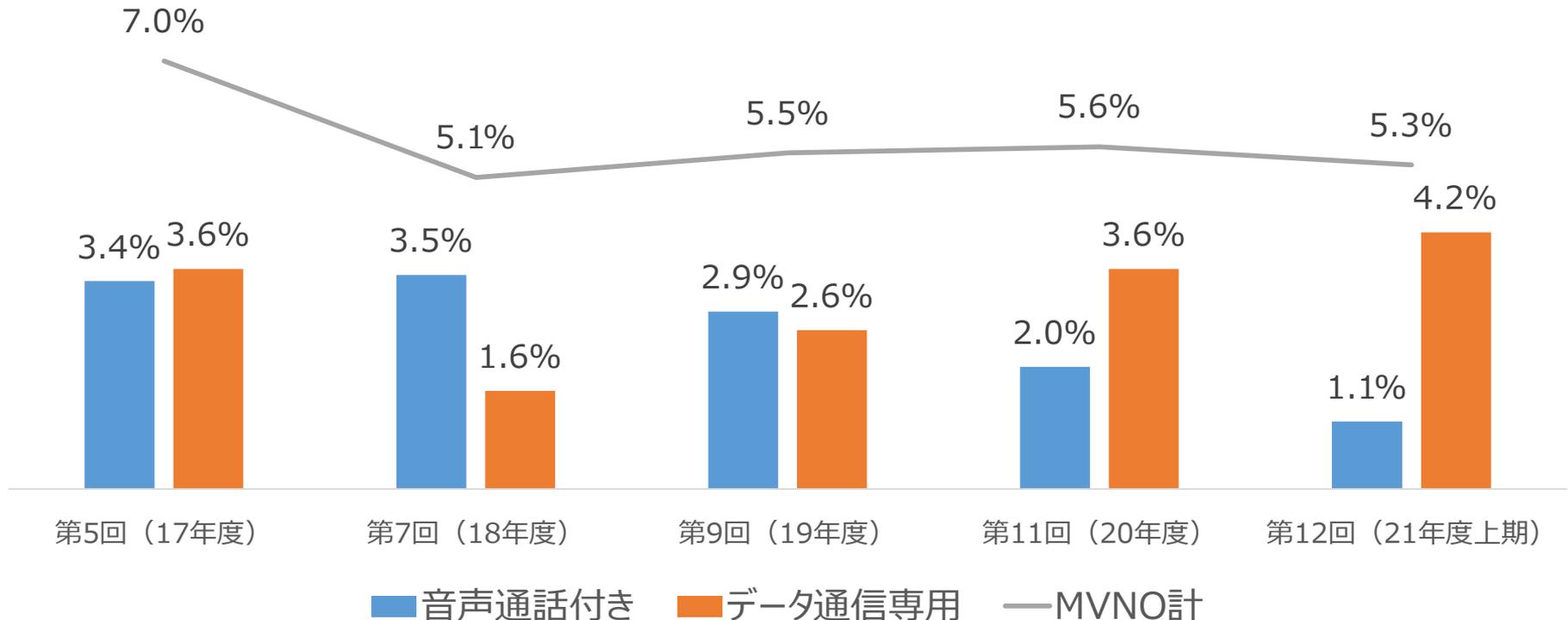
## 過去データ) MVNOにおける苦情相談の傾向について

### ➤ モニタリング定期会合時に公表されたMVNOの苦情相談比率の推移

2019年度までは、音声通話付きサービスで、苦情相談比率が高止まりとなっていたが、2020年度より、下降傾向となっている。

一方、データ通信専用サービスに関しては、2018年度に大きく比率が下がったが、それ以降、右肩上がりで増加しており、2020年度より音声通話付きサービスを上回る傾向となっている。

### モニタリング定期会合事務局資料より抜粋※クラウドWiFiを除く

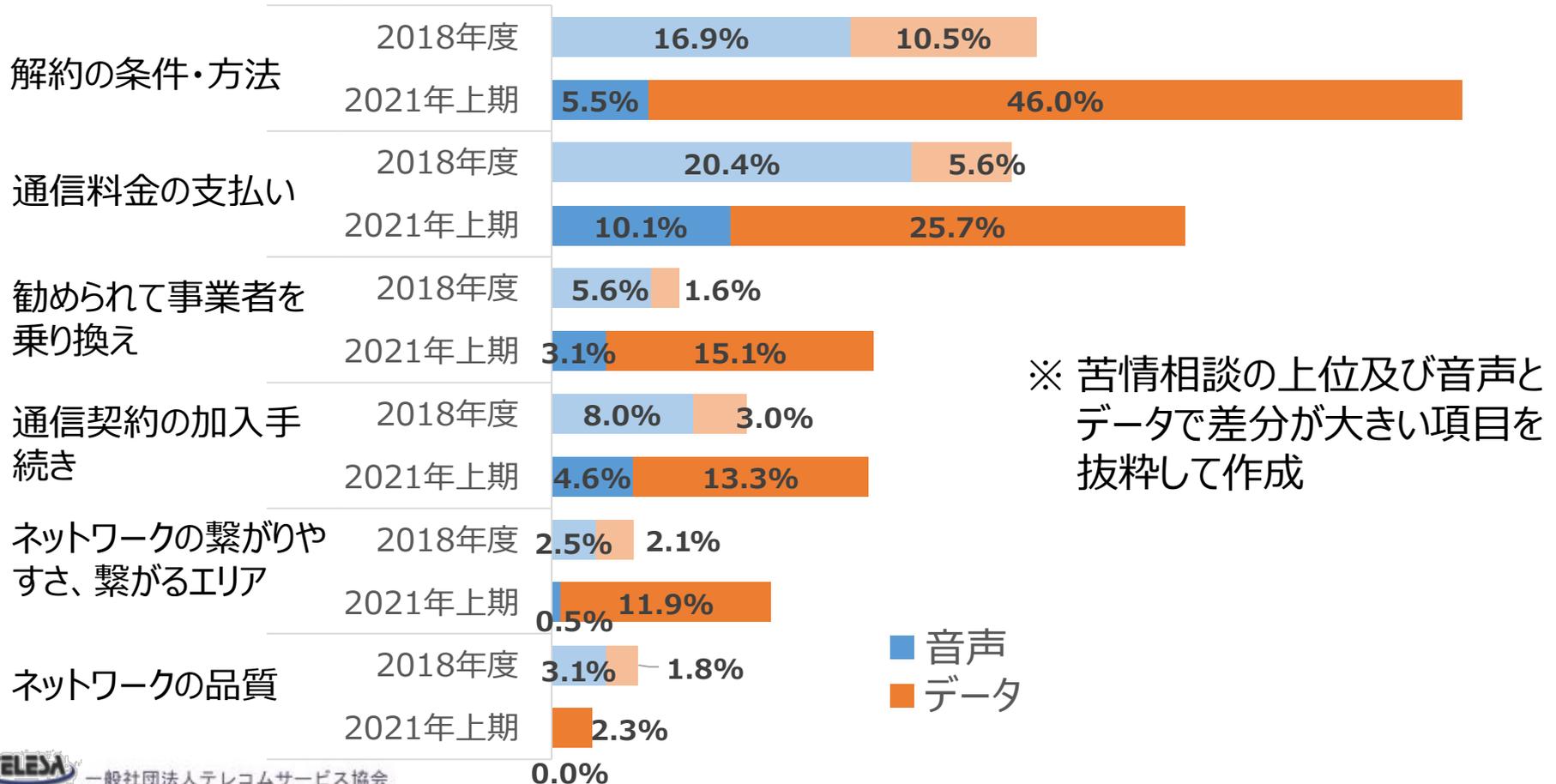


## 過去データ) MVNOにおける苦情相談の傾向について

### ➤ モニタリング定期会合時に公表されたMVNOの苦情相談比率の推移

苦情相談の各項目においても、音声通話付きサービスは、減少傾向となっているが、とデータ通信専用サービスは増加傾向となっていることが分かる

#### モニタリング定期会合事務局資料より抜粋※クラウドWiFiを除く 苦情相談件数比較（2018年度 対 2021年度上半期）



# MVNO各社のヒアリング結果について①

## ヒアリングの目的

音声サービスとデータサービスを提供している事業者へ、「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」で提供方法やサービスレベル等の相違を確認し、MVNOにおける苦情相談（項目・観点）の増加に関する問題点の明確化を図り、業界全体として、苦情相談の縮減に向けた取組みを検討するため。

質問内容	2021年上期： 苦情相談の項目における割合 ( )内は、2018年度	ヒアリング結果	差分の発生理由
① 解約時の条件や解約方法について	音声：5.5% (16.9%) データ：46.0% (10.5%)	<b>有：4社</b> なし：12社	・ 音声通話付きサービスに関し、最低利用期間や解約金を設定している。
② 料金支払の方法について	音声：10.1% (20.4%) データ：25.7% (5.6%)	<b>有：1社</b> なし：15社	・ 音声通話付きサービスに関しては支払い方法がクレジットカードのみであるが、データに関しては口座振替も可能。
③ 契約時の勧誘方法について	音声：3.1% (5.6%) データ：15.1% (1.6%)	<b>有：3社</b> なし：13社	・ 音声通話付きサービスに限って、広告配信などを実施 データ通信専用に関しては、積極的な獲得活動は実施していない。
④ 契約手続き方法について	音声：4.6% (8.0%) データ：13.3% (3.0%)	<b>有：0社</b> なし：16社	・ 携帯電話不正利用防止法により、音声通話付きサービスでの本人確認の手段で手続きの違いはあるが、それ以外の違いがある事業者は無し。
⑤ 通信エリアや繋がりやすさについて ※MNOが異なるなど	音声：0.5% (2.5%) データ：11.9% (2.1%)	<b>有：4社</b> なし：12社	・ 音声、データによって、MNOが異なる場合があるため、通信エリアも異なる場合がある。
⑥ 通信品質について ※通信速度が音声とデータで異なるなど	音声：0.0% (3.1%) データ：2.3% (1.8%)	<b>有：3社</b> なし：13社	・ 音声のみ5Gを選択できる。 ・ 複数のMVNEを利用しているため、サービスによって異なる。 ・ <b>音声とデータで異なる帯域であるため、品質が異なる。</b>

## MVNO各社のヒアリング結果について②

### ヒアリング結果

- 「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」で提供内容やサービスレベルに大きな相違点はない。
- 相違がある場合においても、解約金の設定など、むしろ「音声通話付きサービス」に契約条件等が設定されている。

### まとめ

ヒアリング結果を踏まえると、MVNO委員会に加盟しており、且つ「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」の双方を提供しているMVNOにおいては、データ通信専用サービスの利用者だけ苦情相談が増加する要因は見当たらなかった。

また、4月に実施した別のヒアリングで、MVNO委員会に加盟しているMVNOは1社を除いて、「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」の双方のサービスを提供との回答となっている。

**今回のヒアリング結果より、MVNOにおける苦情相談件数の縮減に向けては、増加傾向であるデータ通信専用サービスについて、苦情相談が増加している事業者（業界団体加盟の有無）を明確化し、要因の整理や具体的な課題を洗い出す必要があるのではないかと思われる。**

# 参考) MVNO各社のヒアリング結果について

	解約時の条件や解約方法について	料金支払の方法について	契約時の勧誘方法について	契約手続き方法について	通信エリアや繋がりのやすさについて ※MNOが異なるなど	通信品質について ※通信速度が音声とデータで異なるなど
集計結果	有：4社、 なし：12社	有：1社、 なし：15社	有：3社、 なし：13社	有：0社、 なし：16社	有：4社、 なし：12社	有：3社、 なし：13社
IIJ	有	なし	有	なし※	なし	なし
NTTコミュニケーションズ	なし	なし	なし	なし	なし	有
オプテージ	なし	なし	なし	なし	なし	なし
ビッグロブ	有	なし	なし	なし※	なし	なし
JCOM	なし	なし	有	なし	なし	なし
SORAシム	有	有	なし	なし	なし	なし
STNet	なし	なし	なし	なし	なし	なし
TOKAIコミュニケーションズ	有	なし	有	なし※	なし	なし
イオンリテール	なし	なし	なし	なし	有	有
コミュニティネットワークセンター	なし	なし	なし	なし	なし	なし
シャープ	なし	なし	なし	なし	なし	なし
スマートモバイルコミュニケーションズ	なし	なし	なし	なし	有	有
ソニーネットワークコミュニケーションズ	なし※	なし	なし	なし※	なし	なし
ニフティ	なし	なし	なし	なし※	なし	なし
日本通信	なし※	なし	なし	なし※	有	なし
フォーバルテレコム	なし	なし	なし	なし	有	なし