

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14回）資料

MVNO業界の取組状況について

2023年2月3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委員会参加企業一覧

(2022年12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
- H.I.S.Mobile (株)
- (株) STNet
- エックスモバイル (株)
- NECネットエスアイ (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
- NTTレゾナント (株)
- (株) 愛媛CATV
- (株) ALL Rise Group
- (株) オプテージ
- 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) コスモネット
- (株) コミュニティネットワークセンター
- (株) サジェスタム
- GMOインターネットグループ (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- JCOM (株)
- (株) Jストリーム
- シネックスジャパン (株)
- シャープ (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)
- SORAシム (株)
- TIS (株)
- (株) ちゅぴCOM
- 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
- (株) No.1パートナー
- 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
- ビッグローブ (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)
- ミーク (株)
- (株) メディエーター
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) LinkLife
- (株) レキオス

アジェンダ

- ✓ **制度改正を踏まえた対応について**
※遅滞なく解約できるための取組みの状況
- ✓ **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**
- ✓ **通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み**
- ✓ **フィルタリングサービスの利用促進に向けた取組み**
- ✓ **MVNOの苦情相談の縮減に向けた取組み**
※個社の独自取組み含む

制度改正を踏まえた対応について（ヒアリング結果）

指摘事項

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正（2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行）後の消費者保護ルールを遵守することが求められる。

- テレコムサービス協会加盟のMVNO40社へ「オンラインでの解約手続きの有無」や「解約時の利用者への分かりやすい説明や周知方法」等に関するアンケートを実施し、10社より回答を頂戴した。
- ⇒ 回答いただいた10社は全社オンラインでの解約手続き対応済み

	テレサ協加盟 MVNO	回答状況		
		回答社数	オンライン可能	オンライン不可
オンラインでの解約手続き	<u>40社</u>	<u>10社</u> ※	<u>10社</u>	<u>0社</u>

※ 回答事業者

株式会社朝日ネット、イオンリテール株式会社、株式会社インターネットイニシアティブ、NTTレゾナント株式会社、株式会社オプテージ、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社、株式会社TOKAIコミュニケーションズ、ニフティ株式会社、日本通信株式会社、ビッグロブ株式会社 以上10社

制度改正を踏まえた対応について（ヒアリング結果まとめ）

「解約時のトラブル」や「料金関連のトラブル（心当たりのない請求等）」等の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（ヒアリングまとめ）

MVNOは、契約手続きだけでなく、様々な手続きがオンラインで可能となっており、MVNO各社は、オンラインツールを活用し、利用者の手続きの誤認等を防ぐ取り組みを実施している。

ヒアリングまとめ

➤ オンラインでの解約手続きに伴うトラブルの発生を縮減するための取組み

- ① オンライン画面上での注意事項の確認の徹底
 - ・解約に伴う費用の案内
 - ・別途解約手続きのオプションサービスを案内
 - ・解約後に利用できなくなるサービス
 - ・解約手続きのスケジュールなど
- ② 各種注意事項に関する同意取得
- ③ 分かりやすい解約手続きページの配置など

➤ 利用者理解の促進への取組み

- ① 自社WEBサイトにて、よくあるご質問で「ご解約手続き」や「請求（身に覚えのない等）」に関するQ&Aを掲載
- ② チャットボットによる自動応答でのご案内
- ③ オンライン契約時の重要事項の確認の徹底及び同意フォーム

制度改正を踏まえた個社の対応について①

「解約時のトラブル」や「料金関連のトラブル（心当たりのない請求等）」等の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ 株式会社インターネットイニシアティブ

- 自社WEBサイトにて、よくあるご質問で「ご解約手続き」や「請求（身に覚えのない等）」に関するQ&Aを掲載
- チャットボットによる自動応答でのご案内
- チャット、メールフォームや電話でのお問い合わせ受付

■ ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

- 解約時に解約画面で各種解約時の注意事項を記載し、同意取得を行うことでトラブルの最小化を図る。

■ 株式会社オプテージ

- 回線解約の申込画面上に「解約時の注意事項」として、回線解約時に自動解約されるサービス（ご利用できなくなるサービス）、別途解約手続きが必要となるサービス、解約日についての説明を表示。

■ ニフティ株式会社

- WEB上で解約時に必要な手続きやスケジュール等必要事項の明記を行い、お客様に分かりやすいように改善を図っている。

制度改正を踏まえた個社の対応について②

「解約時のトラブル」や「料金関連のトラブル（心当たりのない請求等）」等の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ 株式会社TOKAIコミュニケーションズ

- 「料金関連のトラブル（心当たりのない請求等）」が発生しないよう、契約時に注意事項や重要事項説明の内容を十分にご理解いただけるよう努めている。
特にオンライン申込については記載されている重要事項説明書の内容に必ず同意をいただく仕様となっており、サービス内容のご案内ページでも注意喚起を行っている。
- 解約やMNP予約番号の発行受付時についても音声通話機能付きSIMの最低利用期間および契約解除料、MNP転出時の手数料の発生有無(電話にて受付した場合のみ発生)等について利用者へご説明し、ご理解をいただけるよう留意している。
尚、音声通話機能付きSIMの最低利用期間および契約解除料、MNP転出時の手数料等については、重要事項説明書に記載があり、契約時に必ず同意いただく事項となっている。

■ ビッグローブ株式会社

- 契約時は、店頭においては料金表を含めたカタログ、説明書面を使ってご説明し、WEBにおいては料金シミュレーターにてご自身で確認いただいた上での手続きとしている。
- 使い方については、「モバイルサポートガイド」をお渡し、利用状況を随時ご確認いただくためのアプリをご用意。契約状況は、お客様自身での確認をいただける環境を用意。
- MNP予約番号の発行、転出後のWEB解約をできるようにしており、オプション等の解約忘れについてもWEBやメール等で丁寧に案内している。

制度改正を踏まえた個社の対応について③

「解約時のトラブル」や「料金関連のトラブル（心当たりのない請求等）」等の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ 日本通信株式会社

- 当社サービスの利用に関しては、Web上における利用者マイページの開設が前提となっており、解約については、このマイページを経由して実施することが可能。
- 解約方法については、自社Webページ等で利用者への周知を行っているほか、操作方法に不安が残る利用者からの問合せに対しては、電話口等での操作方法のご案内を実施。

■ イオンリテール株式会社

- 解約申込み時の画面に注意事項を明記して対応。注意項目ごとにチェックボックスを設置し、利用者が確認しない限り、次の画面に遷移しない仕様としている。
- マイページ内での解約手続きの入口については、分かりやすい場所に設置しており、利用者から「解約ページが見当たらない」などの手続きに関する苦情は発生していない。
- 月中に解約申請いただいた場合でも、月末まで回線は利用可能としているため、利用者には不利益の少ない仕様としている。
※即時解約（完了後すぐに利用できなくなる）も選択可能としている。
- サービス開始時より、解約金や違約金などが存在していないため、解約時のトラブル自体が発生しない。万が一発生した際は真摯に、丁寧に対応を実施している。

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の更新

指摘事項

テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「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」（2017年公表、2022年2月15日最終改訂）の周知及び市場環境の変化を踏まえた内容更新の検討が求められる。

- 市場環境の変化や制度改正並びにモニタリング定期会合での指摘内容を踏まえ、テレコムサービス協会のホームページで公開している「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」（チェックポイント）を適宜更新する。

2023年3月までに以下の項目を追記し、更新を予定している。

① 解約手続き及び解約金の事前確認

オンラインによる解約時の注意事項や解約金の取り扱いの変更内容を追記予定

② eSIM利用に関する注意事項

物理SIMとの違いや契約時及び機種変更時のアクティベーションに関する注意事項などを追記予定

③ 保護者のスマートフォンを青少年に貸し出す場合の注意事項

ご自身のスマートフォンを子供に貸し出す際に気を付けることやフィルタリング設定の推奨などを追記予定

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が減少傾向にはあるものの、消費者トラブル防止の観点からは、実効速度の広告表示については、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「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、各事業者において引き続き計測の拡大及び速度計測の結果の活用を進めていくことが求められる。

➤ 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。

2022年は、4社が共同計測を実施し、7月～8月に計測が完了。

計測事業者の内、2社が自社のホームページで計測結果を公開済み。

2022年度参考速度計測及び公表の実施状況

- ① 計測事業者：4社（2020年度：2社、2021年度：5社）
- ② 内結果公表：2社（2020年度：1社、2021年度：3社）

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への個社取組み①

参考速度計測以外で、通信速度に関する苦情の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ 株式会社インターネットイニシアティブ

- 自社WEBサイトにて、よくあるご質問で「通信速度」に関するQ&Aを掲載

■ ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

- 通信速度訴求を行っているサービスプランにおいては、WEBページにて参考速度を掲載することで、苦情の最小化を図っている。
- 通信速度実績の監視を実施

■ 株式会社TOKAIコミュニケーションズ

- トラフィック状況・通信速度については、常時モニタリングを行っており、MNOとの手続きルールに従い回線の増強工事を適宜実施（概ね1～2回/月程度）

■ 株式会社オプテージ

- 重要事項説明書にて、通信速度がベストエフォートであること、通信制限がかかる条件について説明を実施。
- 自社のコミュニケーションサイトにて、各回線（キャリア）ごとの情報を公開している
 - ①キャリアとの接続部分の混雑状況（未来日についても自社の予測を掲載）
 - ②Yahoo!トップページ表示完了時間
 - ③ネットワーク増強予定日

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への個社取組み②

参考速度計測以外で、通信速度に関する苦情の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ニフティ株式会社

- ・利用者数に応じた適切な帯域コントロールを実施しており、混雑時の帯域制御などを行うことにより、利用者が少しでもストレスなく利用できるように努めている。

■ビッグロブ株式会社

- ・契約時に通信速度がベストエフォートであることの分かりやすい説明の徹底
- ・モバイルサービス関連の自社情報サイトにおいて、午前7～9時の通勤・通学の時間帯、午後0時～2時のお昼休みの時間帯、午後5～7時の退勤や下校時間、そして午後9時～11時の帰宅後の時間帯のように、利用者が集中する時間帯はモバイルサービスの通信速度が落ちる可能性がある旨を説明。
- ・混雑している場合でも、LINEやTwitterを見る程度なら不便は感じないことや、動画閲覧やアプリのダウンロードを行いたい場合は、Wi-Fiスポットを利用したほうが快適に楽しめるなど利用に関しての解決策等も案内している。

■株式会社朝日ネット

- ・通信速度の最大値の案内と通信速度の最大値に関する説明及び、ベストエフォート方式による提供となることと、その注意事項を案内。

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への個社取組み③

参考速度計測以外で、通信速度に関する苦情の縮減に向けて、MVNO各社が実施している取組について（各社ヒアリング回答内容）

■ 日本通信株式会社

- ベストエフォートでのサービス提供であることを利用規約等を含め、自社Webページ上で案内。
- 自社トラフィック監視部門にて通信速度を継続して計測しており、利用者数増加・顧客属性変化（例：テレワークの増加）といった市場環境の変化に沿った対応をとることができるような体制を構築。これにより、MNO事業者から調達する帯域幅の増設等に関して、社内で時宜にかなったマネジメントを実施。

■ イオンリテール株式会社

- 契約時の重要事項説明において、ベストエフォートである旨を説明。
- 参考速度計測を実施し、公式HPだけでなく、店頭においても速度計測結果を告知。
- SIMカードの1週間無料貸し出しを実施しており、希望者には契約前に通信速度などの事前確認が可能。

フィルタリングサービスの利用促進に向けた取り組み

指摘事項

「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」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」（2021年8月最終改訂）の徹底や更なる内容更新の検討を行うなど、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。

- 2021年8月に改定したMVNO委員会の独自ドメインである「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MVNO各社の履行状況について、定期的にMVNO各社へヒアリングを実施している。
また、青少年インターネットTF及び青少年ICT活用WGにて指摘いただいた内容や市場環境の変化にあわせて、独自ガイドラインの適宜更新を行い、MVNOにおけるフィルタリングサービスの促進や青少年利用によるトラブルの発生の抑止を図っていく。
昨年12月に履行状況のヒアリングを実施し13社より回答を得た。
※回答状況は次ページ参照。

フィルタリング関係：MVNO独自ガイドラインへの各社の対応状況

ヒアリング時期：2022年12月

昨年6月にも同様のヒアリングを実施しており、6月時よりも、各項目において、対応が進んでおり、引き続き各社へ対応状況について、定期的に確認を行い、フィルタリングの利用促進を図るためガイドラインへの遵守を依頼していく。

※内11社は前回と同様の事業者、2社が新たな事業者であるため、前回の数値は参考値。

() 内は前回

ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	予定なし
<p>➤ 使用者確認の徹底について 青少年利用のスマホでのフィルタリングサービスの利用率向上に向け、青少年に関わらず、全ての契約者へ使用者確認及び使用者登録を実施する旨を追加。</p>	10社 (8社)	1社 (2社)	2社 (3社)	0社 (0社)
<p>➤ 申込率改善への取組について オンライン申し込みや利用手順の際には、フィルタリングサービスの申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。</p>	3社 (3社)	2社 (2社)	8社 (7社)	0社 (1社)

ガイドライン追加項目	記載済み	記載予定	未定	予定なし
<p>➤ 子供と共有する場合の注意喚起 低年齢層の子供と共有する場合を考慮して、重要事項説明書等への注意喚起など、契約手続き時に保護者がフィルタリングの必要性を認識できるよう取り組む内容を追記。</p>	11社 (9社)	2社 (4社)	0社 (0社)	0社 (0社)

ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	実施困難	予定なし
<p>➤ フィルタリングの利用向上への取組について オンライン契約の場合、有効化措置を保護者自身に実施いただく必要があり、また、有効化措置の実施有無については、保護者からの申告となるため、事業者が自身でアクティベート状況を確認できるよう努力する内容を追加。</p>	5社 (6社)	1社 (2社)	1社 (2社)	6社 (3社)	0社 (0社)

苦情相談の縮減に向けた業界全体の取組み

指摘事項

テレコムサービス協会MVNO委員会は、アンケートやヒアリング等を通じて、業界内の課題や対応に関する実態把握に努め、それらを通じて、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等に引き続き取り組むことが求められる。特に2019年度より、データ通信専用サービスの苦情相談件数が増加傾向にある状況を踏まえると、引き続き音声通話付サービスとデータ通信専用サービスに切り分けた上で、苦情状況に関するヒアリングを行うこと等を通じて、各サービスの状況に応じた苦情の縮減策を提案することが求められる。

- 通信業界の消費者問題に関する共有や議論の場として、テレコムサービス協会MVNO委員会では、消費者問題分科会を設置し、定期的※に分科会を開催。※2022年度は毎月実施
また、消費者問題分科会にて、消費者保護等に関する各社の取組みについて、適宜ヒアリングを実施し、ヒアリングを通じて、業界全体の課題の整理を行い、問題改善に向けた議論や情報共有を実施している。
- MVNO委員会 消費者問題分科会の役割
 - ① 消費者問題全般について、総務省の政策検討状況、消費生活センター等での苦情動向、電気通信サービス向上推進協議会等の動向の情報共有を行うこと
 - ② 消費者問題全般についての課題の抽出、問題点の分析、整理を行うこと、また、抽出した課題に対し解決策の検討を行うこと
 - ③ 電気通信サービス向上推進協議会の各WGに参加して、課題と解決策について調整を行うこと
 - ④ 消費者問題に関する政策提言の案の検討を行うこと

苦情相談の縮減に向けた個社の独自取組み①

■ 株式会社オプテージ

- 弊社の通信サービス契約にあたり、旧回線でご利用されていたサービス、割引、メールアドレスがご利用できなくなることについては、重要事項説明書（提供条件）にて説明を実施。

■ 株式会社朝日ネット

- コンシューマー提供サービスについては、最低利用期間などの解約に関する制限の廃止を行い、金額面を含む契約内容がわかりやすくなるように努めている。

■ 日本通信株式会社

- MNP転入・切替に必要な事項ならびに新規回線申込に必要な事項、申込からご利用までの流れ、各種の設定方法（SIMの入れ替え方、プロフィール・APN設定、eSIMの設定方法）等の案内を始めとした、FAQ関連のサポートページの充実化を図っている。
- コロナ禍にて一部営業を縮小していたお客様問合せ窓口についても、コロナ前と同様以上の人員を確保し、新たにチャットツールを導入する等により、利用者からの問合せ件数をより多く承れる体制を構築している。

苦情相談の縮減に向けた個社の独自取組み②-1

■ イオンリテール株式会社

● 契約検討者向けのスマホ本体及びSIMカードの無料貸出サービス

契約前に実際の通信速度やSIMフリースマホの使い勝手などを事前に体験できるよう1週間の無料貸出サービスを実施

● 既存利用者向けスマホメンテナンスサービスの実施（無料）

① サービス概要

2022年10月1日より、全国の店舗網を活用して、店舗スタッフによる利用者の「毎月料金のメンテナンス」及び「スマホ本体のメンテナンス」を無料で実施。

2022年6月より11店舗で実証実験を行い、60歳以上の既存利用者を中心に約360名の方にスマホメンテナンスを体験いただいた。

その際にご指摘いただいた課題などを整理し、2022年10月1日より正式に全国で開始。

② サービス内容

- ・料金のメンテナンス：利用状況に応じた料金プランの見直し、オプションの見直しなど
- ・機器のメンテナンス：スマホ本体の状態確認、不要アプリの削除、電池長持ち対策等

③ 目的

スマホの利用状況を確認しメンテナンスすることで**トラブルが発生しない環境**を提供する。

④ 利用状況

正式リリース後のスマホメンテナンス利用者は、約65%が60代以上での利用者であり、利用者の満足度も非常に高い。

（満足：93.2%、どちらでもない：6.0%、不満：0.8%）

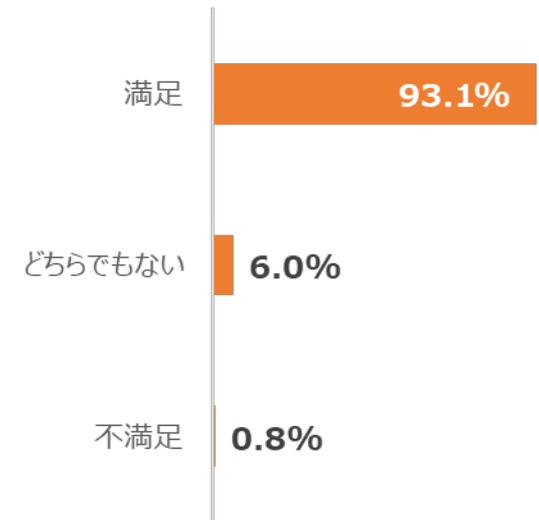
苦情相談の縮減に向けた個社の独自取組み②-2

イオンテール株式会社取り組みの続き

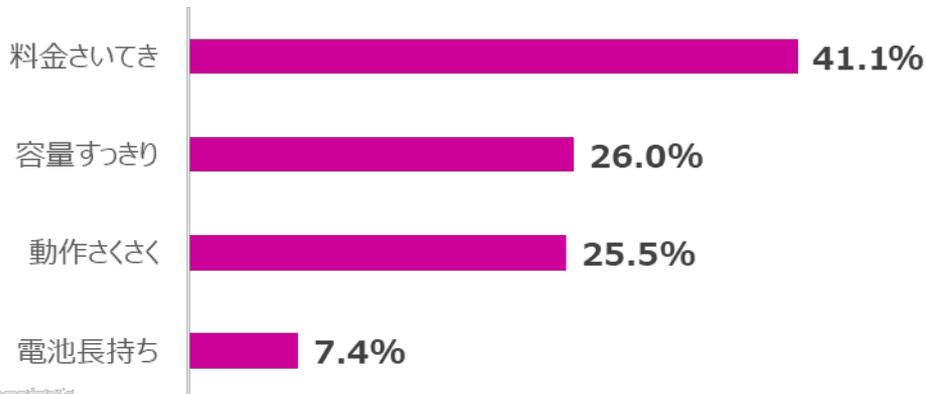
■ スマホメンテナンスサービスメニュー

	メンテナンス料金	無料	無料にて承ります。
	所要時間	約20分	ご予約の有無で対応内容が異なりますので、事前予約を推奨いたします。
機器メンテ	電池ながもち	●	バッテリー、液晶関連 Bluetooth・Wi-Fi・GPSの設定状況の確認
	動作さくさく	●	マルチタスクの削除・アップデート情報の確認 ※ アップデート自体は別途有償のサポートで対応
	容量すっきり	●	ストレージ確認 アプリ別使用量確認
料金メンテ	マイページチェック	●	マイページの使い方 各種ご利用状況の確認
	料金さいてき	●	ご利用状況にあわせてさいてきなプランやオプションサービスのご提案及び手続き

■ 利用者満足度



■ 最も満足したメンテナンス



■ 利用者状況

