

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 ヒアリング資料 (MVNO委員会資料)

2023年11月17日

テレコムサービス協会

MVNO委員会に加盟している全MVNOへ「利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じる義務化」に関するアンケートを実施し、15社より回答を得た。

アンケート内容

- ① 契約チャネルについて（店舗やオンラインなど）
- ② 解約チャネルについて（店舗やオンラインなど）
- ③ オンラインで解約を認めていない理由⇒**対象事業者なし**
※オンライン契約は可能だが、オンライン解約できない事業者への質問
- ④ 解約に際して、手続きチャネルごとにどのような説明を行っているか
- ⑤ 利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか
- ⑥ 上記⑤で「ある」と回答された場合の解約できない条件

手続きチャネルのまとめ

オンライン窓口がある事業者は、全ての事業者がオンラインでの解約は可能という結果であった。

事業者名	対面		オンライン		電話		その他
	契約	解約	契約	解約	契約	解約	
インターネットイニシアティブ	○	×	○	○	×	×	
NTTドコモ	×	○	×	○	×	○	新規契約停止
オプテージ	○	×	○	○	○	○	
ビッグロブ	○	×	○	○	×	○	
イオンリテール	○	○	○	○	×	○	
日本通信	○	×	○	○	×	×	
JCOM	○	○	○	○	○	○	訪問契約あり
スマートモバイルコミュニケーションズ	×	×	○	○	○	○	訪問契約あり
ニフティ	×	×	○	○	○	○	
朝日ネット	×	×	○	○	○	○	
ソニーネットワークコミュニケーションズ	×	×	○	○	×	×	
ちゅピCOM	×	×	×	○	×	○	訪問契約あり
LinksLife	×	×	○	○	○	○	
シー・ティー・ワイ	○	○	×	×	×	○	訪問契約あり
フォーバルテレコム	×	×	×	×	×	○	新規契約停止

解約手続き時に説明内容及び対面手続きの際の対応時間について

➤ 説明内容

チャネルの違いによって、説明内容の違いはなかった。

また、説明内容も事業者によつての違いはなく、内容は以下の通り。

- ①解約の対象月及び解約日について
- ②解約月の請求額について
- ③解約に伴い発生する費用について（解約金や割賦残債など）
- ④解約後でも継続するオプションサービスに関する注意喚起
- ⑤解約によりご利用いただけなくなるサービスについて
- ⑥解約後のマイページ利用期間
- ⑦解約により返却が必要となる物品の説明
- ⑧MNP転出に関する注意事項（予約番号の払い出し期間や有効期限など）

➤ 対応時間

対面の場合の解約手続きに関するの各社の対応時間は以下の通り。

- ①待ち時間：平均5分
- ②手続き時間：5～20分

解約手続きの対応

利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合について

➤ 解約できない場合の有無

あり	5社	なし	10社
----	----	----	-----

➤ 解約できない条件等について

- ①SIMカードの再発行時において、回線切り替え前の場合
- ②MNP予約番号が発行されている場合
- ③特定のサービスを利用中の場合
- ④未払いがある場合

※連続で未払いの場合は、事業者による強制解約となる場合あり