

# オンライン契約に関するヒアリング資料 (MVNO委員会資料)

2024年2月9日

テレコムサービス協会

# オンライン契約に関するMVNOの状況について（ヒアリング結果）

オンライン契約に関する以下の項目について、MVNO12社（13サービス）より、回答を頂戴した。

1. オンライン契約に関する取組み状況
2. オンライン契約における消費者保護
3. オンライン専用プランにおける消費者保護  
⇒該当事業者なし
4. その他（オンライン契約の課題等）

## ■ 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
- 株式会社オプテージ
- JCOM株式会社
- 株式会社センターモバイル
- SORAシム株式会社
- 株式会社ちゅピCOM
- 株式会社TOKAIコミュニケーションズ
- 株式会社ドリーム・トレイン・インターネット  
（サービス名：DTI SIM）  
（サービス名：TONE）
- 日本通信株式会社
- ビッグロブ株式会社

以上 12社（13サービス）

# 1. オンライン契約に関する取組状況①

12社の内、10社がオンライン契約可能、11社がオンライン解約可能。  
その他の手続きも基本的にすべてオンラインで可能。

事業者名	オンライン		備考
	契約	解約	
株式会社インターネットイニシアティブ	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社オプテージ	○	○	全プランオンライン手続き可能
ビッグロブ株式会社	○	○	全プランオンライン手続き可能
イオンリテール株式会社	○	○	全プランオンライン手続き可能
JCOM株式会社	○	○	全プランオンライン手続き可能
日本通信株式会社	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社TOKAIコミュニケーションズ	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社ドリーム・トレイン・インターネット (DTISIM)	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社ドリーム・トレイン・インターネット (TONE)	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社センターモバイル	○	○	
株式会社朝日ネット	○	○	全プランオンライン手続き可能
株式会社ちゅピCOM	×	○	
SORAシム株式会社	×	×	現在、新規契約停止中

# 1. オンライン契約に関する取組み状況②

## ■ オンラインでの契約、解約に関する手続き方法及び流れ（契約手順）

以下は、オンライン契約時の一般的な流れ。

事業者ごとに、順番は若干異なるが、手続き方法は概ね同じ。

- ▼ 事業者公式HPの申込画面より契約手続き開始
- ▼ プライバシーポリシーや重要事項の確認及び同意
- ▼ 契約者情報入力（氏名、住所、メールアドレスなど）
- ▼ 本人確認書類のアップロード
- ▼ 利用者情報入力※青少年利用の場合はフィルタリング説明
- ▼ 料金プラン選択
- ▼ 各種オプション選択
- ▼ 支払い情報入力
- ▼ 契約内容確認
- ▼ 申込完了
- ▼ 審査等完了後、契約住所へSIMカードや書面送付

# 1. オンライン契約に関する取組み状況③

## ■ オンラインでの契約、解約に関する手続き方法及び流れ（解約手順）

以下は、オンライン契約時の一般的な流れ。

事業者ごとに、順番は若干異なるが、手続き方法は概ね同じ。

- ▼ 事業者公式HPもしくはマイページより解約手続き開始
- ▼ 解約回線の選択
- ▼ 解約に関する注意事項の確認及び同意
  - ・利用可能日（最終利用日）
  - ・請求関連
  - ・解約後に利用不可となるサービス等
- ▼ 解約受付完了
- ▼ 解約完了通知送付（メールや完了通知書など）

## 2. オンライン契約における消費者保護①

### ■ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況 (提供条件説明の在り方、適合性の原則を踏まえた説明方法等)

#### 各社意見（全社意見ではなく一部の事業者の意見）

- 申込手続き中は、申込画面上に選択した料金プランやオプション等の料金を表示。
- 契約手続き中に、重要事項やプライバシーポリシーなどの重要な情報について、確認できる仕様。
- 重要事項内容を契約者が確認することで、次の手続きに進む仕様。
- 契約に伴うキャンペーン時の適用条件や特典内容について、契約者のパターンに応じて適用範囲を図解した説明をWebサイト上で案内。
- キャンペーン適用の場合、適用内容を契約手続き中の申込画面に表示。
- 動画説明や初心者向けの乗換えコンテンツをWebサイト上で案内。
- MVNO参考速度ガイドラインに基づき、計測した通信速度をWebサイト上で案内。

## 2. オンライン契約における消費者保護②

### ■ オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法

#### 各社意見（全社意見ではなく一部の事業者の意見）

##### ➤ オンライン契約における苦情相談の動向

- オンライン契約に特化した苦情相談について、各社からのコメントは特になし。
- オンライン契約にかかわらず、苦情は若干増加傾向
- オンライン契約における苦情内容について
  - ① 契約手続きや配送業務の遅延
  - ② 複数回線契約者の解約の場合の未解約の回線に関する苦情相談
  - ③ スマートフォンの初期不良

##### ➤ 苦情相談の処理方法

- 窓口：コールセンター、チャットセンター、メールセンター、店舗

## 2. オンライン契約における消費者保護③

### ■この他オンライン契約における消費者保護の取組み (ダークパターンへの対応含む)

#### 各社意見（全社意見ではなく一部の事業者の意見）

- 誤認となるような記載をWebサイトより排除。
- 契約手続きに伴う、画面遷移を極力分かりやすく設計。
- 申込完了前に、申込内容の確認画面を表示し、契約者による最終確認を即す。
- 契約後は、毎月の料金に関して、請求確定メールを送信し、契約有無について顧客へ通知。

## 3. オンライン専用プランにおける消費者保護

オンライン専用プランを提供している事業者なし



## 4. その他（オンライン契約における課題等）

### ■ オンライン契約に関して、どのような課題があるか

#### 各社意見

- サービス仕様や青少年保護に関して、特に重要となる通信速度に関する説明、解約時費用に関する説明、青少年フィルタリングに係る確認・説明については、サービスページやサポートページに掲載している提供条件にて説明しているが、店舗での対面説明とは異なり、利用者が理解できているかの確認ができないこと。  
また、本人確認等での不正申し込みが対面契約と比べて多いこと。
- 利用者のリテラシーに応じて必要な情報が異なるため、提供する情報量が課題と考える。
- ガイドライン等に定められた事項以外の情報について、個々利用者への最適な情報提供を行うことについて、試行錯誤が必要であり、継続して取り組むべき課題と考える。
- 短期解約や転売等を目的とした利用意思のない契約や不正契約（荷受け詐欺など）の発生、偽造の本人確認書類・クレジットカード等を用いて契約を行い、料金未納のため自動解約となる場合が発生しており、その対策が課題と考える。
- マイナンバーカードの電子証明書・電子署名情報の読み取りによる本人確認を導入することが契約業務の効率化に資するものであるが、この点、マイナンバーカードの読み取りが可能な端末がより安価で入手可能となれば、業界全体でマイナンバーカードの読み取りによる本人確認を実施する機運が高まるものと思料する。
- オンライン契約の場合、リテラシーの低い契約者が、注意事項を認識できていない状態で、契約を行う可能性があることが課題と考える。

## 4. その他（オンライン契約における課題等）

### ■ オンライン契約と店舗契約での提供条件説明の在り方やバランスについてどのように考えるか①

#### 各社意見

- オンライン契約か店頭契約のどちらかの選択は個人のリテラシーやニーズにより様々であるため、オンライン契約と店頭契約のそれぞれのメリット・デメリットを踏まえて対面・非対面の提供条件説明を組み合わせられるようにすることで、多様なニーズに対して柔軟に対応できるようになり消費者の利益につながるものと考えます。
- 店頭での提供条件説明については、不明点をすぐにスタッフに確認できるため理解度が深まる利点があるが、説明時間が長時間となり、契約者の満足度が低下することが考えられる。一方、オンライン契約では契約者のスケジュール都合に合わせた手続きが可能となる利点があるが、契約者のリテラシーによりサービス内容や重要事項説明に対する理解度に差が発生する可能性がある。そのため、書面を用いた説明のほか、より理解が深まるよう動画を用いた説明も有効であると考えます。
- オンライン契約については極力最適化された提供条件の説明に取り組み、店頭契約では個人個人にあわせた提供条件説明を心がけることが必要と考えます。
- オンライン契約においては、店頭契約とは異なり、重要事項説明などの書類を物理的に手渡ししないことから、後から契約者が見返すことができるようサンクスメールなどを利用したアナウンスを行うなどの必要があると考えます。

## 4. その他（オンライン契約における課題等）

### ■ オンライン契約と店舗契約での提供条件説明の在り方やバランスについてどのように考えるか②

#### **各社意見**

- オンライン契約と店頭契約の契約者への説明事項について、提供される情報は同様であるべきと考える。  
（同一の説明事項であること、手続き内のわかりやすいタイミングで提示されること、注意すべき事項が明記されていることなど）
- 店頭契約に比べオンライン契約では、契約者によっては、提供条件説明の内容を十分に理解できていない懸念がある。
- 店頭契約での提供条件説明とオンライン契約で差分のないよう取り組んでいるが、オンライン契約においては、契約者が質問しづらい環境であることが課題であると考えます。
- 今後LLM等の活用により、契約者が理解しやすい環境を構築できるのではないかと考える。
- 販売代理店の担当者が恣意的に提供条件説明を省略することなどが無いよう、手順画面の工夫や、説明に際しての手順等を記載したマニュアルを提供の上、指導を実施しており、契約者への情報提示が適切に行われる体制を整えている。

## 4. その他（オンライン契約における課題等）

### ■ オンラインの活用によって店頭での契約に要する時間を短縮できる余地があるか①

#### 各社意見

- オンラインで申し込みサービス選択、契約者情報登録、決済情報登録を行い、店頭でSIMカード、端末をお渡しすることで、店頭での所要時間の短縮を図っている。
- オンラインを使ってリモートで契約手続きを行うなど、契約者の移動時間の短縮につながる取り組みを行っている。
- 店頭での契約時の各種説明に対応時間の多くを要しているため、説明事項の一部をオンラインで事前に実施できるようにすること等により、店頭での契約時の対応時間を短縮できる余地があると考える。
- 契約者ご自身で事前にオンラインにて、サービス提供条件のご確認をしていた場合、店頭においては既にご確認いただいているサービス提供条件部分の説明を省略し、申込手続きを行うことで、店頭での契約に要する時間を削減できると考える。
- 契約者が、来店前にオンラインにて、申込情報入力を行い、最終的な本人確認とSIM発行・端末受け渡しのみを店頭で行うといった方法が実現できれば、店頭契約の時間短縮できるのではないかと考える。
- オンラインで事前申し込みを済ますなど、ケースにもよるが、短縮できる余地があると考える。

## 4. その他（オンライン契約における課題等）

### ■ オンラインの活用によって店頭での契約に要する時間を短縮できる余地があるか②

#### **各社意見**

- 電気通信事業法施行規則22条の2の3第3項にて規定される説明書面の交付について、通常紙媒体でのやりとりが想定されているところ、オンラインの活用（電子メール等による代替）により効率化を図ることが可能であり、本項目の回答事例に当てはまるものとする。
- 来店前に申込情報入力作業をオンラインで実施し、最終的な確認とSIM発行・端末受け渡しのみ店頭で行う、といった方法が実現できれば、店頭契約の時間短縮できるのではないかと考える。
- 申込み手続きフォームの簡略化、本人確認書類スキャンの自動化など、短縮できる余地はあると考える。
- 余地はあるかと存じます。ただ、高齢の方がオンラインを確認してから店頭に行く等は難しいのではないかと存じますので、年齢層によると考える。

## 参考資料：別途ヒアリング資料

契約チャネルについて、MVNO各社へヒアリングを行い、13社より回答を頂戴した。13社中8社が店舗チャネル比率は25%未満であり、内5社はオンラインチャネルのみという状況であった。

MVNOは、オンラインチャネルからスタートしている事業者が多いため、オンラインチャネルがメインチャネルである事業者が多い。

店舗チャネル割合	事業者数	チャネル構成比の変化（22年度以前と以降の状況）
25%未満	8社	5社：店舗チャネルなし 1社：店舗が微増 1社：店舗が微減
25%以上50%未満	0社	
50%以上75%未満	2社	1社：変化なし 1社：店舗が微増
75%以上	3社	1社：オンラインチャネルなし 1社：店舗が微増 1社：店舗が微減

# オンライン契約の流れ

## ■ mineo : オンライン契約の流れ

- ① 申込の前の注意事項確認
  - ② サービス選択
    - ・端末購入有無
    - ・SIM形状
    - ・料金プラン
    - ・オプション
  - ③ 契約者情報入力
  - ④ 月次支払い金額の確認
  - ⑤ 支払い情報入力
  - ⑥ 本人確認書類アップロード
  - ⑦ 契約内容最終確認
  - ⑧ 重要事項及び約款の確認
  - ⑨ 申込完了
- ※ その他  
eoIDをお持ちの方は、eoIDの情報を活用して契約手続きが可能

## ■ イオンモバイル : オンライン契約の流れ

- ① 申込の前の注意事項確認
  - ② サービス選択
    - ・料金プラン
    - ・端末購入有無
    - ・SIM形状
    - ・オプション
  - ③ 契約者情報入力
  - ④ 重要事項及び約款の確認
  - ⑤ 本人確認書類アップロード
  - ⑥ 月次支払い金額の確認
  - ⑦ 支払い情報入力
  - ⑧ 契約内容最終確認
  - ⑨ 申込完了
- ※ その他  
イオンモバイルのお客さまIDをお持ちの方は、お客さまIDの情報を活用して契約手続きが可能

# オンライン契約の流れ：イオンモバイル抜粋①

## ■ 申込トップ

**AEON MOBILE**

1 2 3 4 5

- ✓ 契約期間隔り、解約金なし！
- ✓ 電話番号をそのまま利用可能！
- ✓ 契約後も店舗で安心サポート！

お申し込みの前にご準備ください

1. クレジットカード  
2. 本人確認書類  
3. MNP予約番号 (お乗り換えの場合のみ)  
4. メールアドレス

※ご利用のお支払い方法は、クレジットカード支払いのみとなります。  
※利用者ご契約が異なる場合、利用料額をご登録と証明書類(本人確認書類)に準じます。ご提出が必要ですが、利用料額のご登録や証明書類のご提出がない場合、利用料を対象とする特約サービスについて、正常に提供できないことがあります。

お申し込みの前にご確認ください

お申し込みがすべて新しい電話番号のSIMカードの場合

MNPを利用してお乗り換えの方へ

✓ 確認しました

「個人情報の取り扱いについて」をご確認いただき、ご同意をお願いします。

個人情報取扱いについて 前へ

✓ 確認しました

次へ進む

## ■ サービス選択

16:32

基本データ容量を選択

音声500MBプラン 税込803円

音声1GBプラン 税込858円

音声2GBプラン 税込968円

音声3GBプラン 税込1,078円

音声4GBプラン 税込1,188円

音声5GBプラン 税込1,298円

音声6GBプラン 税込1,408円

初期費用 3,300円

月額費用 858円

端末料金 0円

選択したプラン等に応じて、初期費用及び月額料金が画面下部に表示される。



# オンライン契約の流れ：イオンモバイル抜粋②

## ■ 契約者情報入力画面

16:39

お客さま契約情報入力

ログインしてかんたんに申し込む

ログインせずに新規で申し込む

**必須** ご契約者さま氏名 (漢字)

異音

太郎

高や崎などの異字体・ローマ数字などは名前及び住所の入力にご利用いただけません。  
ご利用できない文字が含まれる場合は恐れ入りますが、新字体・カタカナ又は数字などにて入力ください。  
**ご利用いただけない文字について?**  
※ご利用できない文字が含まれる場合を除き、画像をアップロードされる本人確認書類と同じ漢字をご入力ください。  
※漢字が環境依存文字の場合は常用漢字をご入力ください。

初期費用	月額費用	端末料金
3,300円	858円	0円

## ■ 約款及び重要事項確認画面

16:42

までであっても、書面等でお知らせを郵送する場合があります。

規約について  
約款・重要事項説明をタップし内容をご確認の上、チェックを入力ください。

約款 (pdf) >

**必須**  約款を確認しました

重要事項説明 (pdf) >

**必須**  重要事項説明に同意する

次へ進む >

戻る

初期費用	月額費用	端末料金
3,300円	858円	0円

## ■ 本人確認書類アップロード①

16:43

本人確認書類の送信

証明書番号の種類、証明書番号を入力してください。  
**証明書番号とは?**

※ご入力いただいた契約者さま氏名、生年月日、お住まいと、のちほどアップロードいただく本人確認書類に記載されている内容が一致しない場合は、お申込をお受けできません

アップロードする本人確認書類を選択 ▾

証明書番号

**本人確認書類のアップ**

※画像ファイルは4枚までアップロード可能です。  
※アップロード可能な画像ファイルのサイズは1枚あたり5MBまでです。  
※アップロード可能な画像種別はjpg、pngです。

お申込時点で有効期限内の本人確認書類の画像をご用意ください。  
※本人確認書類の画像が不鮮明、影や反射で一部が読み取れない、本人確認書類

初期費用	月額費用	端末料金
3,300円	858円	0円

# オンライン契約の流れ：イオンモバイル抜粋③

## ■ 本人確認書類アップロード②

16:45

お客さま情報入力ページで入力いただいた内容とあっているかご確認ください

<入力済みお客さま情報>

契約者氏名 異音 太郎

生年月日 1980年 01月 01日

住所 千葉県 千葉市美浜区 中瀬 1-4

**内容の確認**

アップロードいただいた本人確認書類に記載されている氏名・住所・生年月日が現氏名・住所・生年月日になっているかどうかご確認ください

住所は正しい

氏名は正しい

生年月日は正しい

本人確認書類の画像に不鮮明な部分はなく、本人確認書類は全体が写っています

初期費用 3,300円

月額費用 858円

端末料金 0円

アップロードデータと入力した契約情報が合致しているかを確認

## ■ 支払い金額の確認

16:45

**AEON MOBILE**

1 2 3 4 5

STEP 4 お支払い方法について

**お支払い金額**

初期費用	税込 3,300円
初期費用 (税込 3300円) ×13,300円	
月額費用	税込 858円
音声1GBプラン ×1	税込858円 858円
8周年キャンペーン MNP契約で対象キャンペーン 3000WAONプレゼント (お一人様1回限り) ×1	

## ■ クレジットカード情報入力

16:48

イオンレジ payment2.aeon.co.jp

会員課金登録

ご登録

ご利用店舗  
イオンモバイル

受付番号  
15248187759402051648

利用クレジットカード登録

カード番号

半角数字のみ (ハイフンなし)

有効期限 [月/年]

01 / 24

セキュリティコード



# オンライン解約の流れ

## ■ mineo : オンライン解約の流れ

- ① マイページトップ
- ② 「解約/MNPに関するご注意事項」をクリック
- ③ 「解約/MNPに関する注意事項」画面  
「解約/MNPに関する問い合わせ/mineoサービスの説明」をクリック
- ④ 「解約前確認事項」画面  
「解約の方はこちら」をクリック
- ⑤ 「ご利用番号選択」画面  
ご利用の番号を選択後に「決定」をクリック
- ⑥ 「ご契約内容の確認」画面  
契約内容の確認の確認後、「同意する」にチェックし、「確認画面へ」をクリック
- ⑦ 「お申込み内容確認」画面  
お申込み内容を確認し、「解約する」をクリック
- ⑧ 解約申込完了

## ■ イオンモバイル : オンライン解約の流れ

- ① マイページトップ
  - ② メニュー⇒「お客さま情報/ログイン設定」をクリック
  - ③ 「お客さま情報/ログイン設定」画面  
「解約手続き」をクリック
  - ④ 「解約手続き」画面  
以下を確認及びチェックの上、「解約を申し込む」をクリック
    - ・契約内容
    - ・契約している電話番号
    - ・解約に関する各種注意事項へ同意
  - ⑤ 「解約の注意画面ポップアップ」が表示  
誤解約を防止するために、解約する電話番号を入力いただき、「解約を申し込む」をクリック
  - ⑥ 解約申込完了
- ※ マイページの手続き履歴で手続き状況を確認できます。

# オンライン解約の流れ：イオンモバイル抜粋①

## ■マイページトップ

16:50 ig.eeonmobile.jp

**重要** イオンでんわアプリの利用停止及び通常の電話アプリでのご利用について

**イオンのスマホ保険**  
月々100円から!  
破損・故障から盗難・紛失まで対応

残り 高速データ通信容量  
**2.00GB**  
/1.00GB (当月分)

■ ご利用中のプラン容量  
■ 繰越・追加容量

料金プラン変更手続き >

高速データ通信容量追加 +

## ■メニュー画面

16:50 ig.eeonmobile.jp

**MENU**

- ▶ TOP
- ▶ お知らせ
- ▶ ご利用明細
- ▶ 完了通知
- ▶ 契約一覧
- ▶ 紹介チケット・クーポン・特典
- ▶ **イオンモバイル ひろば**
- ▶ **お客さま情報（ログイン設定）**
- ▶ 手続き履歴
- ▶ マイページご利用方法
- ▶ お問い合わせ
- ▶ ログアウト
- ▶ イオンスマートテクノロジープライバシ

## ■お客さま情報（ログイン設定）画面

16:50 ig.eeonmobile.jp

**AEON MOBILE**

お客さま情報／ログイン設定

お客さまの契約情報とログイン設定です。

◎お客さま情報

ご契約者名 伊音 太郎

ご契約者名か いおん たろうな

郵便番号 261-0023

千葉県千葉市美浜区  
ネックスビル イオン  
業部 システム統括

連絡先  
電話番号 0432126127

◎解約のお申し込み  
イオンモバイル通信契約、もしくは契約内の一部回線の解約をお申し込みいただけます。

**解約手続き**

MNP予約番号発行申込はこちら

◎他のログイン方法

メールアドレスログインや外部サービスアカウント (iAeon、Yahoo、Facebook、Google) でのログインの設定ができます。

メールアドレス 無効

メールアドレスでログインできるようにする >

iAeonのログインID 無効

iAeonのログインIDでログインできるようにする >

YahooID 無効

# オンライン解約の流れ：イオンモバイル抜粋②

## ■ 解約手続き画面①

16:51 AEON MOBILE

解約手続き

MNP予約番号発行申込は[こちら](#)からお手続きください

ご契約者名：伊音 太郎

お客さまID 300462127

プラン名 【A】シェア1GBプラン 税込1,078円

回線数 2

ご契約回線番号1

選択中

お手続き内容を選択してください

イオンモバイル通信契約を解約する

一部回線を解約する

[Redacted]

[Redacted]

解約のお手続きについて、以下の内容をご確認ください

## ■ 解約手続き画面②

16:52

解約のお手続きを開始すると、対象回線のMNP予約番号の取得は行なえません

確認しました

解約対象回線にて、オプションの解約、かけ放題オプションの切り替えをお申し込み中の場合、オプションに関するお申し込みは取り消しとさせていただきます

確認しました

次月のプラン変更をお申し込み頂いており、契約を解約される場合、プラン変更のお申し込みは取り消しとさせていただきます

確認しました

解約を申し込む >

< 戻る

© AEON RETAIL CO.,LTD. All rights reserved.

## ■ 注意画面ポップアップ

ご確認ください

以下の内容で解約を申し込みます。内容に誤りがなければ、**解約対象のいずれかの電話番号**を入力して「解約を申し込む」からお申し込みください。

解約種別 : イオンモバイル通信契約を解約する

対象お客さまID : [Redacted]

対象電話番号 : [Redacted]

確認用電話番号入力

[Redacted]

解約を申し込む >

過去、誤った回線を解約されるトラブルが発生したため、解約する電話番号をご自身で入力いただく仕様としている。

複数回線利用の契約者が、全ての回線を解約するか、個別の回線を解約するかを選択できる仕様としている。  
※他社も同様の仕様あり。

# オンライン解約の流れ：イオンモバイル抜粋③

## ■ 解約申込完了画面

AEONMOBILE

解約申し込みが完了しました

解約の申し込みが完了しました

[トップページへ戻る](#)

© AEON RETAIL CO.,LTD. All rights reserved. [TOP](#)

## ■ 手続き履歴確認画面

AEONMOBILE

ログアウト ヘルプ

紹介チケット・クーポン・特典

ひろば

TOP > 手続き履歴

手続き履歴

商品購入履歴

マイページ操作履歴

？ 状態について

受付日時	変更内容	状態	変更後
2024/02/06 13時39分51秒	契約の解約	申込	

1

[戻る](#)

© AEON RETAIL CO.,LTD. All rights reserved. [TOP](#)