

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16回）資料

指摘事項に関するMVNOの状況について

2024年2月22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302会員が加盟（令和5年10月11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、副会長及び常任理事会社）

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データグループ、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、ビッグロブ、三菱電機インフォメーションネットワーク、メイテツコム

○ ビジョン

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

- ・多様なネットワークサービス事業の創出 — 技術の発展や政策動向を踏まえた事業創出や課題解決等
- ・健全な競争市場の発展 — 規制緩和で実現した情報通信市場で、更なる公正なICT競争市場の発展
- ・安全・安心なネットワーク社会の実現 — 違法・有害情報への対応などICTサービスの安全性の向上

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)
- NTTコミュニケーションズ (株)
- (株) NTTドコモ
- (株) NTTPCコミュニケーションズ
- (株) 愛媛CATV
- MXモバイル (株)
- (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
- (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)
- (株) センターモバイル
- ソニーネットワークコミュニケーションズ (株)
- SORAシム (株)
- だれでもモバイル (株)
- TIS (株)
- (株) ちゅぴCOM
- DXHUB (株)
- (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)
- 丸紅ネットワークソリューションズ (株)
- ミーク (株)
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINEヤフー (株)
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) LinkLife
- (株) レキオス
- Y.U-mobile (株)

苦情相談の縮減に向けたMVNO委員会の取組み

- 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、原則、毎月、消費者問題分科会を開催。
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のヒアリングを適宜実施。
ヒアリング結果を通じ、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検討を行うこと。
 - ④ 消費者問題に関する政策提言の案の検討を行うこと。

指摘事項に関するMVNOの状況について（ヒアリング結果）

前回のモニタリング定期会合でのMVNOへの指摘事項に関し、テレコムサービス協会加盟のMVNO40社へ、苦情の発生状況や各社での対応状況についてヒアリングを実施し、以下の14社より回答を頂戴した。回答いただいた内容について、次ページ以降で説明する。

■ 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
- スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社
- 株式会社シー・ティー・ワイ
- 株式会社センターモバイル
- 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)
- 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 13社（14サービス）

指摘事項についてのMVNO各社の状況や取り組みについて

契約割合の変化について

MVNOへの苦情相談に関し、総件数が21年度に比べ28.7%増加しており、特に音声付帯サービスが148.9%増加していることを踏まえ、音声付帯サービスとデータ通信サービスの契約割合について、以下の内容でMVNO各社へヒアリングを実施

- ① 音声付帯サービスとデータ通信サービスの契約割合について
- ② 21年度以前と比較して、音声付帯サービスの契約割合の変化について

ヒアリングの結果、音声付帯サービスの契約割合が高い事業者が13社中10社。また、21年度以前よりも音声割合が増加しているという事業者が13社中5社。

音声割合	事業者数	契約割合の変化（21年度以前との比較）
25%未満	2社	1社：変化なし 1社：データが微増
25%以上50%未満	1社	変化なし
50%以上75%未満	3社	2社：変化なし 1社：音声が増加
75%以上	7社	2社：変化なし 4社：音声が増加 1社：音声のみの扱い

指摘事項についてのMVNO各社の状況や取り組みについて

契約チャンネルの変化について

22年度の苦情相談の発生チャンネルに関し、店舗チャンネルがオンラインチャンネルを超える結果となったことを踏まえ、契約チャンネルの構成比及び21年度以前と比べての変化について、MVNO各社へヒアリングを実施

- ① 2022年度の店舗チャンネルとオンラインチャンネルの契約割合（チャンネル構成比）について
- ② 21年度以前と比較してのチャンネル構成比の変化について

契約チャンネルについては、13社中8社が店舗チャンネル比率は25%未満であり、内5社はオンラインチャンネルのみという状況であった。

店舗チャンネル割合	事業者数	チャンネル構成比の変化
25%未満	8社	5社：店舗チャンネルなし 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：オンラインチャンネルなし 1社：店舗が微増 1社：店舗が微減

指摘事項についてのMVNO各社の状況や取り組みについて

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「解約の条件・方法」（38.7%）、「勧められて事業者等を変更/新規に契約」（30.4%）、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（21.6%）などに関する苦情相談が引き続き多いことや、高齢者（70代以上）の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。

指摘事項に対して、MVNO各社へ以下の内容をヒアリング

■「解約の条件・方法」に関するヒアリング

- ① 苦情相談の発生有無について
- ② 音声サービスとの解約条件や手続きの違いの有無について
- ③ 「①」で発生ありの場合の要因や対策について

■「勧められて事業者等乗換/契約」に関するヒアリング

- ① 苦情相談の発生有無について
- ② 発生ありの場合の要因や対策について

■「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」に関するヒアリング

- ① 苦情相談の発生有無について
- ② 発生ありの場合の要因や対策について、

■「高齢者への対応」に関するヒアリング

- ① 2022年度の高齢者（60代以上）の契約割合について
- ② 高齢者（60代以上）の契約割合の変化について
- ③ 高齢者（60代以上）への取組みについて

契約解除の手続き等に関する苦情・相談について

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)**の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。

解約に関する苦情		音声とデータでの解約手続きの違い	
あり	なし	あり	なし
2社	11社	3社※1	10社

※1：解約手続きの違いは、音声のみ解約金が発生すること

■ 苦情発生要因や内容についての事業者コメント

- ① 解約費用の認識相違、拘束期間に関する認識相違等
オンライン契約時に確認いただく規約・重要事項説明書に分かりやすく明記することで契約時点での認識が不足・相違することがないように努めている。
例えば文字だけで長々と記載した分かりにくい説明文ではなく、重要事項説明書においてはプレゼンテーション形式にて必要に応じて図解等を入れる等。
- ② 解約手続きについての相談
解約方法がわからないという問い合わせについては、解約方法をお伝えすることでご納得いただけている。
まれにお伝えした方法がわからないと仰せになることがある。その際は、事務員が手続きを行うことがある。

勧誘に関する苦情・相談について

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)**の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。

勧誘に関する苦情相談の発生状況

あり	なし
<u>0社</u>	<u>13社</u>

心当たりのない請求に関する苦情・相談について①

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)**の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。

心当たりのない請求等に関する苦情相談の発生状況

あり	なし
4社	9社

■ 苦情発生要因や内容についての事業者コメント

- ① 契約を不正に作成されたことによる苦情のケースはこれまでもあったが、増加傾向のように感じる。最近では、ご自身の身分証明書を他者に渡してしまうケース（数年前に流行った荷受詐欺の垂種のようなケース）なども散見されるようになってきている。
カード会社等に連絡頂いた「心当たり無い」の決済については、チャージバック（事業側で負債を被る）という形で決済エラーや返品などされぬままとなりその被害額も増加している。
一部の不正対策には、ご本人が身分証明書を提供してしまっているため「3Dセキュア2.0」の導入を2024年度で導入予定であるが、通常購買者のリテラシーが追い付かず難儀しており、決済代行業者などにも不正検知の観点では相談をしている状況である。
- ② 通話料の請求が2か月後になるため、解約したのにもかかわらず、請求が発生していると問い合わせがあることがある。
解約手続き完了後のメールにて、通話料の請求は2か月後にあることを記載して対策している。

心当たりのない請求に関する苦情・相談について②

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)**の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。

心当たりのない請求等に関する苦情相談の発生状況

あり	なし
4社	9社

■ 苦情発生要因や内容についての事業者コメント

- ③ 契約認識がなく心当たりのない請求というものはご利用者の勘違い等を除くとほぼない。
一部キャンペーン特典の「●ヶ月無料」等の期間認識相違や解約月の料金を支払う認識がない、といった点による料金関連の苦情の発生は若干数ではあるが発生している。
オンライン契約であるため、如何にすべての契約者に分かりやすく、見落としされにくいサービス表示、説明表示とするかを踏まえた記載・構成となるよう対策している。
- ④ ご利用者が通話定額提要の有無や課金サイクルについて誤解されていたことが要因にあげられる。
対策としては、メールによる契約内容変更の通知、請求金額の内訳の明記を行っている。
また、マイページよりいつでも現在の契約内容および請求明細をご覧いただける仕様を実装している。

高齢者への対応について①

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要**である。

60歳以上の契約割合					60歳以上の契約割合の変化		
20%未満	20～30%	30～50%	50～75%	75%以上	減少	増加	変化なし
<u>7社</u>	<u>4社</u>	<u>1社</u>	<u>1社</u>	<u>0社</u>	<u>4社</u>	<u>3社</u>	<u>6社</u>

■ 高齢者への対応についての事業者コメント

- ① オンライン契約であるため、如何にすべての契約者に分かりやすく、見落としされにくいサービス表示、説明表示とするかを踏まえた記載・構成となるよう対策している。
また、契約後の問い合わせ時においては説明内容の理解状況や不明点が無いかの確認を特に重点的に行い、認識相違等の発生が起こらないように取り組んでいる。
- ② 80代以上の方からお申込みがあった場合、お申込みを完了する前にカスタマーサービスからご契約者宛に電話連絡を行い、利用用途ヒアリングを実施している。
- ③ 店舗契約時に専用のサポート窓口で、契約フォローの実施。
- ④ 最初の設定については、訪問費用なしでご自宅にお伺いして設定を行っている。

高齢者への対応について②

モニタリング定期会合指摘事項

- MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「**解約の条件・方法**」(38.7%)、「**勧められて事業者等を変更/新規に契約**」(30.4%)、「**通信料金の支払(心当たりのない請求等)**」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、**高齢者(70代以上)の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要**である。

60歳以上の契約割合					60歳以上の契約割合の変化		
20%未満	20～30%	30～50%	50～75%	75%以上	減少	増加	変化なし
<u>7社</u>	<u>4社</u>	<u>1社</u>	<u>1社</u>	<u>0社</u>	<u>4社</u>	<u>3社</u>	<u>6社</u>

■ 高齢者への対応についての事業者コメント

⑤ スマホメンテナンスの実施

トラブルへ対応ではなく、トラブルが発生しない環境を提供するために、スマホ本体の状態（バッテリーや動作など）と月額料金の状態（通話状況やデータ利用状況など）について、店舗スタッフが確認し、各種メンテナンスを無料で実施。具体的には、直近4カ月間の月別利用状況からご利用者に最も適切な料金プランやかけ放題オプションを提案し、その場で変更手続き、及びスマホ本体のメモリやバッテリー消費などの改善を実施している。

また、新契約時に4か月後のメンテナンス予約を行い、契約後の利用状況をご利用者と確認しながら、適切な料金プランを改めて設定するなど、初心者でも安心してスマートフォンをご利用いただける環境を提供している。

例えば、音声通話の利用回数や通話時間を基に最適な通話オプションを提案（もしくは解除）するなど。

⑥ 有料の設定サポート

アカウントの作成やLINE設定（移行）などの初期設定を有料でサポート。

高齢者の多くに利用いただいております、無理なくスマートフォンを利用できるとして、好評いただいております。

その他：苦情相談の縮減に向けた取り組みや課題など

■事業者コメント

- ① 最近、消費者トラブル対策と同様に、カスタマーハラスメントに対策に取り組むことの必要性を課題として認識している。昨今、オペレータへの叱責など、トラブル対応について説明をしてもご理解いただけず、長時間対応になるようなケースが増えている。このような状況を踏まえ、顧客窓口を運営する組織において重要な課題と認識し、対策に取り組んでいる。
- ② オンライン契約のため如何にすべての利用者に分かりやすく、見落としされにくいサービス表示、説明表示とし、契約前にきちんと内容を確認・理解していただいたうえで申し込みいただくことが出来るかが課題であり、取り組みを行っている。実際に認識相違による苦情の場合、その大多数が契約時に重要事項説明書自体を読んでいない、よく見ていない等によるものであることから引き続き改善していく必要があると感じている。
- ③ お申込みを受け付ける際には、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。また、インターネットサービスとMVNOサービスのいずれもご利用中の利用者に対して、セット割引をご用意している。セット割引の申込方法や適用条件等に関するトラブルが生じないように申込受付時および解約時のご説明、パンフレットやホームページ等でのご案内には十分留意して分かりやすい表示を心掛け、サービス向上に取り組んでいる。
- ④ 契約者が現端末でどのような機能をご利用されているのか、今後どのような機能をご利用（サービスを使用）したいのかを正確にヒアリングせずに勧誘、説明を進めてしまうことで、契約者と認識の齟齬が生まれ消費者トラブルに発展すると認識している。
そのため、消費者保護ルールに則り、「契約意思の後確認」を実施することが重要と考えており、契約時に対応した営業員とは別の担当者から、電話にて契約内容の確認を行うことで、契約者との認識齟齬を防ぐことができると考えている。こうした対応を徹底し、品質維持・向上を指導していくことで、消費者トラブルの縮減に繋がるものと考えている。
- ⑤ 苦情相談を抑制するため、以下の取り組みを行っています。
 - ・各種設定は、ご利用者ご自身で実施いただくため、お申し込みの際に独自のサポートガイド（紙面）をお渡ししている。
 - ・通信量利用状況や契約状況を確認できる会員向けアプリをご提供している。
 - ・お問い合わせは、電話・メールに加えて、チャットサポートをご用意し、疑問点の問診をしながら、ご質問にあわせた回答や適切なお案内ページへ誘導している。
 - ・当社サービスに限らず、モバイル利用者向けの独自コンテンツを用意し、サービスの利用方法や注意点等をご案内し、より便利な利用方法も情報発信している。

その他：苦情相談の縮減に向けた取り組みや課題など

■事業者コメント

- ⑥ MVNOに限定すれば、そもそも苦情が発生してしまう要因としては、
- ・MNOと比較した際のMVNOのサービス品質
 - ・料金
- の2つの要因が主たるものと思料している。（解約等に関する苦情は、料金のカテゴリーに大別）
ご利用者に対する取り組みのほか、根本要因であるサービス品質・料金をご利用者の満足するものとするためにも、MNOとMVNO間の公正な競争環境を実現・持続するための全体的な取り組みを継続・推進していくことがMVNO業界としては重要であると考えます。
- ⑦ 半年ごとに、ご利用者にアンケートを実施し、また、その中から10名の方に、一人1時間のインタビューを実施している。実際にご利用者の声を聞くことを仕組みとして構築することで、ご利用者の課題について、アップデートを行い、サービス開発やサポートメニューの改善、また各種インターフェースの見直しを行っている。
また、コールセンター応答率をKPIとして設定（80%以上）し、2023年度は応答率90%以上で運営できている。
さらに、トラブル時にすぐにコールセンターへ連絡いただけるように、コールセンターの電話番号は、カタログやホームページ等で簡単に確認できるように表示している。

チェックポイントの改定について

(一社)テレコムサービス協会のホームページにて公開している「MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイス」について、市場環境の変化を踏まえ、以下の内容にて、2024年1月17日に更新した。

➤ **改定日：**

2024年1月17日（水）

➤ **改定内容：**

① **SIMに関する項目**

eSIMの利用にあたっての注意や一つのスマートフォンで2種類のSIMを利用する場合のトラブルについての注意事項を追記

■ eSIMを契約する前に確認すべき事項

■ eSIMを利用するにあたっての注意事項

■ 一つのスマートフォンで異なるMVNOのSIMを2種類以上利用される場合の注意事項

② **MNPに関する項目**

MNPワンストップの開始により、MNPの手続きに際して、2つの方法を利用することができるようになったため、手続きの違いに関する説明及び注意事項について追記

■ 電話番号の持ち運びについて

■ MNPワンストップについて

フィルタリングの利用率向上に向けた取組み

青少年のスマートフォン利用に際してのフィルタリングサービスの利用促進に向け、（一社）テレコムサービス協会 MVNO委員会では、「MVNOにおける青少年へのいフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」を策定し、その指針に基づき、フィルタリングサービスの加入率や指針の履行状況について、四半期毎にヒアリングを実施し、公表している。

➤ 概要：

MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入促進を図るため、MVNOの状況に合わせた独自ガイドライン「MVNOにおける青少年へのいフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」を策定し、環境変化に合わせて、適宜改定している。

➤ 定期ヒアリングについて：

独自ガイドラインに基づき、以下の内容について、MVNO委員会メンバーのMVNO各社へヒアリングを実施し、ヒアリング結果について、MVNO各社への共有及び総務省へ案内している。

- ① 申込率：四半期単位でのフィルタリングサービス加入率
- ② 有効化措置率：半年単位でのフィルタリングサービスの有効化措置率
- ③ 青少年利用率：四半期単位での全契約に占める青少年の利用率
- ④ 独自ガイドラインの履行状況

2023年度の参考速度計測について

2020年3月に策定された「参考速度計測ガイドライン」及び「自主運用ルール」に基づき、2023年度もMVNO委員会にて以下を実施。

- 4月：計測端末及び計測場所を確定
- 5月：MVNO参考速度計測に関する申請書をMVNO各社へ送付

2023年度計測状況

- 計測事業者数：4社※共同計測にて実施
参考) 20年度 2社、21年度 5社、22年度 4社
- 測定場所：Accuver株式会社
東京都港区西新橋2-35-2ハビウル西新橋9階
- 測定端末：Galaxy S22 (SC-51C) シムフリー
- 計測期間：2023年7月~8月