

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17回）資料

MVNOの取組状況について

2024年7月5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) アーリンク
- (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
- 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し、業界課題等についての共有や議論を行っている。
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。

高齢者対応に関するヒアリング結果

テレコムサービス協会加盟のMVNO38社へ、高齢者に関する各社の対応状況について、ヒアリングを実施し、以下の17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STNet
- 株式会社オプテージ
- JCOM株式会社
- 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
- リーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- 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 17社

※DTI社の2サービスは2社としてカウント

高齢者対応に関するヒアリング結果

	あり	なし	
・ 高齢者に特有の苦情相談の発生有無について	8社	9社	

➤ 高齢者特有の苦情相談の内容について

- ・ 高額請求に関する相談（通話切断忘れ、スミッシング被害など）
- ・ スマホの初期設定（SIMカードの挿入含む）
- ・ 端末の操作に関する相談
- ・ マイページのログイン方法に関する相談
- ・ 大手キャリアとの比較から発生する苦情（キャリアショップの対応の違いなど）
- ・ 店舗がない（もしくは少ない）ことに対する苦情
- ・ クレジットカードの洗い替えに関する苦情
- ・ サードパーティーのサービスに関してサポートを求められる

➤ 苦情相談に関する対応について

- ・ 消費者問題分科会にて、利用者課題などを整理し、MVNOを安心してご利用いただくために、「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」を定期的に更新し公開している。
- ・ 個社は、コールセンター等を通じて、個別対応を行っている。

オンライン契約に関するヒアリング結果

テレコムサービス協会加盟のMVNO38社へ、オンライン契約に関する各社の対応状況について、ヒアリングを実施し、以下の19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
- 株式会社アーラリンク
- 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
- スマートバリュー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
- ソーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- SORAシム株式会社
- DXHUB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)
- 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 19社

※DTI社の2サービスは2社としてカウント

契約手続きや解約手続き等の窓口について

回答いただいた19社についての各種手続き窓口は下表のとおり。
 オンライン契約が可能な16社について、オンライン解約ができない事業者は1社のみ
 （MNPは可能）であった。
 尚、オンライン契約を行っていない3社のうち1社は、解約手続きについてはオンライン可能となっている。

■ 回答結果：19社

	オンライン	店舗	電話	備考
新規契約手続き	あり：16社 なし：3社	あり：12社 なし：7社	あり：6社 なし：13社	3社がオンライン契約未対応
解約手続き	あり：16社 なし：3社	あり：8社 なし：11社	あり：16社 なし：3社	オンライン契約可能な事業者の内、 1社のみオンライン解約不可
プラン変更	あり：15社 なし：4社	あり：8社 なし：11社	あり：13社 なし：6社	
オプション加入・解約	あり：17社 なし：2社	あり：10社 なし：9社	あり：14社 なし：5社	
契約者情報変更	あり：16社 なし：3社	あり：8社 なし：11社	あり：16社 なし：3社	

契約手続きや解約手続き等の窓口について

事業者名	契約手続き			解約手続き			備考
	オンライン	店舗	電話	オンライン	店舗	電話	
株式会社インターネットイニシアティブ	○	○	×	○	×	×	その他各種オンライン手続き可能
株式会社オプテージ	○	○	○	○	×	○	その他各種オンライン手続き可能
ビッグロブ株式会社	○	○	○	○	×	○	その他各種オンライン手続き可能
イオンリテール株式会社	○	○	×	○	○	○	その他各種オンライン手続き可能
JCOM株式会社	○	○	○	×	○	○	一部除き、その他各種オンライン手続き可能
日本通信株式会社	○	△	×	○	×	×	その他各種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	○	○	×	○	×	○	一部除き、その他各種オンライン手続き可能
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社	○	×	×	○	×	○	その他各種オンライン手続き可能
ニフティ株式会社	○	×	○	○	×	○	その他各種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)	○	×	×	○	×	△	オプション加入や情報変更はオンライン可能
株式会社ドリーム・トレイン・インターネット (TONE)	○	○	×	○	×	△	オプション加入や情報変更はオンライン可能
株式会社センターモバイル	○	○	×	○	○	○	その他各種オンライン手続き可能
株式会社朝日ネット	○	×	○	○	×	○	その他各種オンライン手続き可能
株式会社ちゅぴCOM	×	△	×	○	△	○	一部除き、その他各種オンライン手続き可能
スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社	○	×	×	○	×	○	その他各種オンライン手続き可能
株式会社アーリンク	○	○	○	○	△	○	その他各種オンライン手続き可能
株式会社シー・ティー・ワイ	×	○	×	×	○	○	各種手続きを含めオンライン対応はなし
DXHUB株式会社	○	×	×	○	×	×	その他各種オンライン手続き可能
SORAシム株式会社	×	×	×	×	×	○	各種手続きは電話のみ

適合性原則に基づいたオンライン契約の対応状況について

回答いただいた19社について契約時の利用実態確認等に関する状況は下表のとおり。契約時に契約者の利用状況を確認している事業者は9社、料金シミュレーション等により、利用金診断が可能な事業者10社という結果となった。

尚、確認方法などは、個社ごとに対応方法が大きく異なっているため、契約者の理解度は、事業者によって差異があると思われる。

	対応状況		備考
	あり	なし	
① 利用実態の確認有無 オンライン契約時等で契約者のご利用状況をヒアリングするなどの取組みについて	9社	10社	
② 料金シミュレーションの有無 料金診断などのツールが自社HP等で利用できるなど	11社	8社	
③ オプションの適切な案内の有無 利用実態に合わせたオプションサービスの提案	11社	8社	

オンライン契約手続き時の総額料金の説明について

オンライン契約を実施していると回答いただいた16社の契約手続き時の総額料金の説明状況については、下表のとおり。

全ての事業者が契約時に総額を確認できる仕様となっており、その内半数が、契約手続き画面上に、常時、総額が表示される仕様となっている。

	対応状況		備考
	あり	なし	
① 契約手続き中、選択された料金プランやオプションの総額料金について、契約者は契約画面で確認できる仕様になっているか？	16社	該当なし	各社対応済み
② 上記①で「○」の場合の追加質問 選択されたプランやオンラインに応じて、総額料金が、常時、契約手続き画面上に表示される仕様になっているか？	8社	8社	

その他

- オンライン契約時のオプション選択時の事前選択の有無について
オンライン契約を実施している16社のオプションに関する事前選択の状況を調査。
青少年利用で原則必須となっているフィルタリングサービスとそれ以外のオプションサービスで各社の状況のまとめは下表のとおり。

	対応状況		備考
	あり	なし	
① フィルタリングサービス	5社	11社	
② その他オプションサービス	4社	12社	

- 問合せ窓口の状況※回答いただいた19社
回答いただいた全ての事業者が電話での窓口を設置。

	電話	メール ※入力フォーム	チャット	店舗	備考
問合せ窓口	19社	18社	12社	7社	

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

2024年度の参考速度計測について

2024年度についても、4月にガイドライン及び運用ルールに基づき、計測端末及び計測場所を確定し、5月にMVNO参考速度計測に関する申請書をMVNO委員会メンバーへ案内し、6月14日時点で4社が計測予定。

■スケジュール

- ① ガイドラインに基づき、4月にテレコムサービス協会を通じて、MVNO各社へ、2024年度の「計測場所」及び「計測端末」を案内
- ② 4月に「計測場所」及び「計測端末」を決定※2023年度と同様
 - ・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
- ③ 5月以降より、参考速度計測実施の申請を開始
※5月中に1社より共同計測にて申請されたため、6月14日を締め切りとして、共同計測に関する申請を実施した。
- ④ 6月以降、申請状況に応じて、計測を実施（6～9月）