

# 契約手続きに関するMVNOの取組状況について

2025年3月27日

テレコムサービス協会  
MVNO委員会

# 契約手続きに関するMVNOの取組状況について

テレコムサービス協会加盟のMVNO39社へ、契約手続き時の対応状況について、以下内容のヒアリングを実施し、12社より回答を頂戴した

## ■ヒアリング内容

- ① オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策
- ② ダークパターンへの対応
- ③ 契約手続きのDX
- ④ ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

## ■回答事業者

- ・ 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
- ・ H.I.S.Mobile株式会社
- ・ 株式会社オプテージ
- ・ 株式会社センターモバイル
- ・ ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
- ・ 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 12社

# ①オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

オンライン契約において、最終確認画面を設け、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項（料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等）を再度表示することへの取組状況

ヒアリング内容		対応済み	対応予定	未対応	備考
➤ 最終確認画面を設けているか？		12社	0社	0社	全ての事業者が最終確認画面は設けている。
望ましい例への対応状況	➤ 料金（初期費用）	10社	1社	1社	
	➤ 料金（月額費用）	9社	1社	2社	
	➤ 通信品質	4社	2社	6社	最終画面ではなく、重要事項で説明している場合が多い。
	➤ 利用制限	4社	2社	6社	最終画面ではなく、重要事項で説明している場合が多い。
	➤ 契約解除条件	3社	2社	7社	解約に対して条件を設けていない場合は未対応
	➤ 初期契約解除	3社	2社	7社	最終画面ではなく、重要事項で説明している場合が多い。
	➤ 苦情相談の受付窓口	4社	1社	7社	最終画面ではなく、重要事項で説明している場合が多い。

## ②-1ダークパターンへの対応

- 社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組状況
- ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況（ガイドラインの項目ごとに回答）

### ■ チェック体制について

ヒアリング内容	チェック体制あり	チェック体制なし ※対応検討中	チェック体制なし ※対応未定
➤ 社内のチェック体制	10社	1社	1社
➤ 第三者を交えた確認	0社	1社	11社

### ■ ガイドラインへ記載の望ましい例に対するの対応状況について

ヒアリング内容	実施済み	未実施 ※対応検討中	未実施 ※対応未定
➤ ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込みことを既定（デフォルト）の設定としておくこと。	5社	4社	3社

※望ましい例としての最終確認画面の対応状況については、3ページを参照ください。

## ②-2ダークパターンへの対応

- 社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組状況
- ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況（ガイドラインの項目ごとに回答）

### ■ ガイドラインへ記載の不適切な例に対しての実施状況について

ヒアリング内容	実施なし	実施あり
➤ 利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。	12社	0社
➤ 割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。	12社	0社
➤ 利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。	12社	0社
➤ オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。	12社	0社
➤ 他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること。	12社	0社

# 参考：契約手続き時画面イメージ①

料金プランやオプションサービスの選択に関し、利用者自身で選択する手続きを進める仕様。



The mineo contract screen is divided into two main sections: '必須 コースを選ぶ' (Required: Choose a course) and '任意 データ使い放題サービスを選ぶ' (Optional: Choose a data unlimited service). The '必須' section lists various data plans with their respective prices and speeds. The '任意' section offers data unlimited services, including a '10分通話パック' (10-minute call pack) with a promotional offer.

### 必須 コースを選ぶ

① データ容量 (マイビタ) の目安  
② 各通信速度 (マイそく) ができること

コース名	容量	速度	月額料金
マイビタ 1GB	1GB	-	1,298円/月
マイビタ 5GB	5GB	-	1,518円/月
マイビタ 10GB	10GB	-	1,958円/月
マイビタ 20GB	20GB	-	2,178円/月
マイビタ 50GB	50GB	-	2,948円/月
お試し(200MB)	200MB	-	1,100円/月
マイそく スーパーライト	最大32kbps	スーパーライト	250円/月
マイそく ライト	最大300kbps	ライト	660円/月
マイそく スタンダード	最大1.5Mbps	スタンダード	990円/月
マイそく プレミアム	最大5Mbps	プレミアム	2,200円/月

### 任意 データ使い放題サービスを選ぶ

① 各通話サービスについて

- 「10分通話パック」最大6か月無料キャンペーン実施中!**
- 時間無制限かけ放題: 1,210円/月
- 10分かけ放題: 550円/月
- 10分通話パック: 110円/月
- mineoでんわ: 無料
- 申し込まない: 通常の通話 (22円/30秒) を利用する

次に進む >



The LIBMO contract screen is divided into two main sections: '2. 用途に合わせてプランをお選びください' (2. Choose a plan according to your usage) and '通話オプションを選択してください' (Choose a call option). The '2.' section lists various data plans with their respective prices and features. The '通話オプション' section lists call options with their respective prices and features.

### LIBMO

2. 用途に合わせてプランをお選びください

LIBMOのご利用開始後、いつでもプラン変更は可能です。

データ容量の目安

プラン名	容量	月額料金
なっとくプラン 30GB	30GB	2,728円 6ヶ月間 1,991円
なっとくプラン 20GB	20GB	1,991円 6ヶ月間 1,518円
なっとくプラン 8GB	8GB	1,518円 6ヶ月間 980円
なっとくプラン 3GB	3GB	980円 ※キャンペーン非適用。8GB以上プラン推奨

### 通話オプションを選択してください

キャンペーン中! 3ヶ月は最大550円を割引します。3ヶ月後に取り外しも可能ですので、まずはお試しください。

オプション名	月額料金
5分かけ放題	550円 3ヶ月間 0円
10分かけ放題	770円 3ヶ月間 220円
かけ放題マックス	1,430円 3ヶ月間 880円

3 契約者情報の登録へ進む >

現在の選択内訳

初期費用: 3,733円  
毎月のお支払料金目安: ----円

※上記に端末代金は含まれておりません。購入される場合、別途、端末代金が発生いたします。

# 参考：契約手続き時画面イメージ②

料金プランやオプションサービスの選択に関し、利用者自身で選択する手続きを進める仕様。



## 3社に共通する特長

- ① 料金プランが選びやすい。
- ② オプション選択時にデフォルト設定がなく、利用者の意思で加入・非加入が選択可能。
- ③ かけ放題オプションに関し、「利用しない」という選択が可能となっており、利用者がかけ放題オプションの加入忘れを防止する仕様となっている。

3社以外についても、今回、回答いただいた12社の内、4社がかけ放題オプションについて、「利用しない」という選択が可能となっている。

## ③-1 契約手続きのDX

- 【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】  
利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況
- 【契約書面の電子交付の優先勧奨】
  - ① 優先勧奨の実施状況
  - ② 契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い）

### ■ オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDXに関するヒアリング

ヒアリング内容	対応あり	対応なし
➤ 対面での契約時に利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明をしているか？	8社	4社
① 併用する代替措置：店頭での動画説明	7社	5社
② 併用する代替措置：Web説明による店頭説明省略	5社	7社

## ③-2契約手続きのDX

- 【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】  
利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況
- 【契約書面の電子交付の優先勧奨】
  - ①優先勧奨の実施状況
  - ②契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い）

### ■契約書面の電子交付の優先勧奨に関するヒアリング

ヒアリング内容	実施あり	実施なし
➤ 契約書面の電子交付の優先勧奨を実施しているか？	10社	2社

ヒアリング内容	苦情なし	苦情あり
➤ 契約書面の電子交付の優先勧奨後、開始前と比べて苦情動向に変化はあったか？ (※前設問に「実施あり」と回答した10社より回答)	10社	0社

## ③-3契約手続きのDX

- 【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】  
利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況
- 【契約書面の電子交付の優先勧奨】
  - ①優先勧奨の実施状況
  - ②契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い）

### ■ 閲覧及びダウンロード対応期間について

契約期間中	解約後
2社が閲覧及びダウンロード期間を設けていたが、それ以外は、契約期間中は、閲覧及びダウンロードが可となっている。	事業者によって閲覧期間は異なるが、解約後も一定期間の閲覧は可能となっている。

### ■ 物理的な書面を求められた時の対応

対応状況
利用者からの申出に応じて、書面発送に対応済み。 一部、事業者では、マイページから印刷できる方法を案内している。

## ④ ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

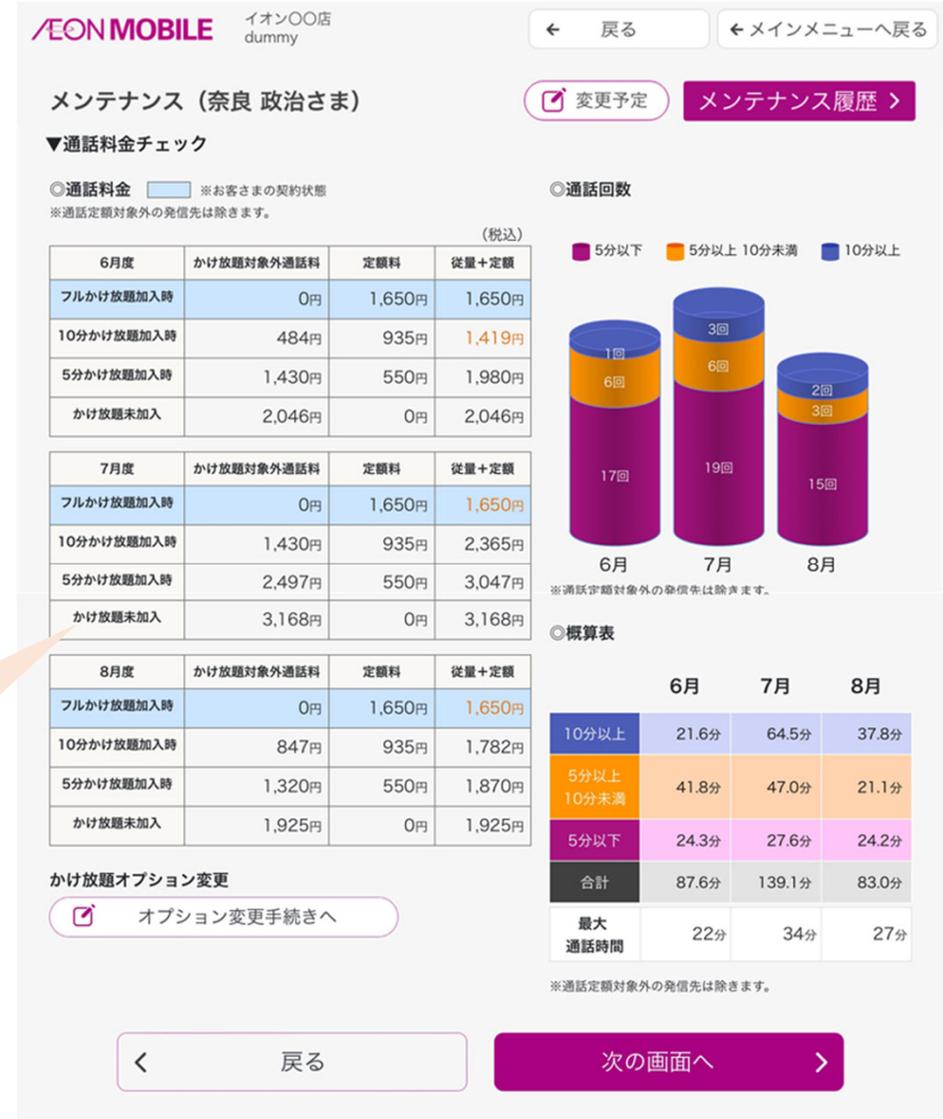
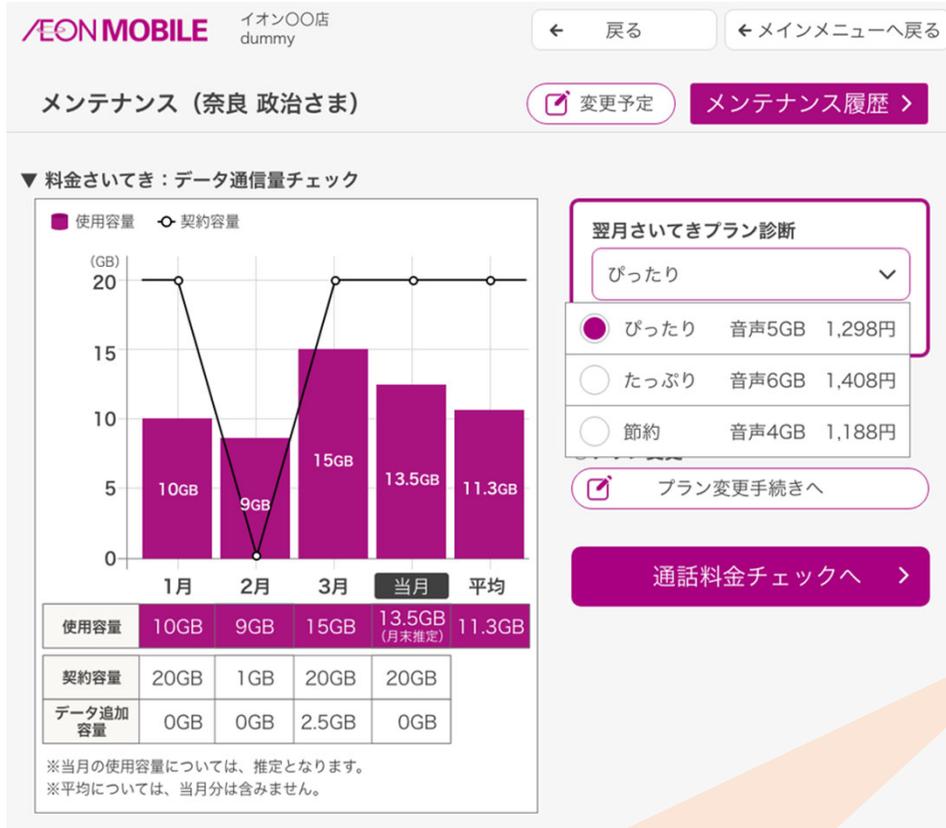
- 利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供に関する取組状況

### ■ 契約書面の電子交付の優先勧奨に関するヒアリング

ヒアリング内容	提供あり	提供なし
➤ 利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供をしているか？	5社	7社

# 参考：利用実績に関する提供イメージ

店舗での対面対応であるが、直近3～4カ月のデータ利用状況及び通話回数等について、利用実績を確認し、利用実態に基づいたプラン変更やオプションの加入・解除を実施。



3か月間の実際の通話実績に基づいて、かけ放題加入の必要有無や最適なかけ放題オプションを確認することができるため、契約後に適切なサービスの選択が可能。確認の結果、かけ放題に関しては、新たに加入される利用者が解除する利用者よりも多い。  
※9対1で加入される方が多いという結果