

「オプション、解約、高齢者対応」に関する MVNOの取組み状況について

2025年12月9日

テレコムサービス協会
MVNO委員会

○ 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297会員が加盟（令和7年9月10日現在）

会員は電気通信事業、情報サービス事業、ISP事業、CATV事業、地域情報化推進事業などを行う通信事業者及び情報通信事業者などのICT関連企業

主な会員企業（会長、副会長及び常任理事会社）

ミロク情報サービス、インターネットイニシアティブ、スターネット、インテック、富士通、日本アイ・ビー・エム、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、日本電子計算、ビッグロブ、三菱電機デジタルイノベーション、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

MVNO委員会の体制

一般社団法人テレコムサービス協会



MVNO委員会参加企業一覧

(2025年9月19日現在)

- (株) アーリンク
- (株) アイ・オー・データ機器
- (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データ
- (株) NTTドコモ
- (株) NTTPCコミュニケーションズ
- (株) 愛媛CATV
- MXモバイルリング (株)
- (株) オプテージ
- 兼松コミュニケーションズ (株)
- (株) カブ&ピース
- (株) Qtnet
- 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
- G M O インターネット (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- J C O M (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)
- (一社) 全国事業協会
- (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)
- (株) TAM
- だれでもモバイル (株)
- (株) 地域ワイヤレスジャパン
- (株) ちゅピCOM
- TIS (株)
- 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)
- ニュー・アイティー・ヴェンチャー (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)
- ミーク (株)
- (株) メルカリ
- (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)

消費者問題等に関するMVNO委員会の取組み

- 通信業界の消費者問題に関しての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し、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。
また、MVNOサービスの注意事項等をまとめたチェックポイント「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」やフィルタリングサービスを提供する際の手引き・例示などをまとめた「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」を適宜更新している。
- 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、課題と解決策について検討を行うこと。
 - ④ 消費者問題の関する政策提言の案の検討を行うこと。

MVNOの特徴と契約・サポート体制

■ 契約チャネルについて

・ 契約チャネルについて

多くのMVNOは、Webサイトやアプリを通じた申込が主流であり、非対面契約が基本となっている。

・ 対面契約について

一部のMVNOでは対面契約を行っており、対応チャネルは、自社直営店及び一部の家電量販店等（販売代理店）での手続きとなっている。

・ キャリアショップについて

大手通信事業者のような販売代理店運営によるキャリアショップは存在していない。

■ サポート体制について

・ サポート及び手続きチャネルについて

販売代理店運営のキャリアショップは、ほぼ存在しておらず、利用者のサポートやアフターフォローはコールセンターやオンラインチャットが中心となっている。

また、契約後の各種手続きについても、オンライン及び電話が主流。

・ 対面チャネルでの各種サポートは、一部MVNOのみとなっている。

・ 端末販売もオンライン販売が主体となっている。

MVNO各社へのヒアリングについて

テレコムサービス協会加盟のMVNO38社へ、「オプション、解約、高齢者対応」に関する状況について、ヒアリングを実施し、以下の13社より回答を頂戴した。

■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
- ・ 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
- ・ 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

※ドリーム・トレイン・インターネット社の2サービスは、
2社としてカウント

①. MVNOにおけるオプションサービスの提供状況について

現状と課題（1. 消費者への説明の充実）

- 技術革新による新たなサービスの登場やスマートフォン等の高度な情報通信端末に伴うサービスの利用態様の変化に合わせる形で、サービス及び料金のプランが多様化・複雑化している。
- 通信サービスの契約に際して、通信サービス以外の様々なオプション（付加的なサービスや商品）も併せた形で一体的な契約が行われることで、その契約の全容について、説明や表示を通じて消費者が正確に理解をすることが困難となっている。
- そのため、消費者の意に沿わない不要な契約（高額な契約）が行われたり、通信サービスの解約時に、解約の条件（残債の存在等）が適切に伝わっていなかったり、通信サービスと併せて契約をしていたオプションの解約（通信サービスの解約とは別に手続が必要）を失念してしまうような消費者トラブルが顕在化している。（例えば、MNOサービスにおいては、苦情相談のうち、心当たりのない料金の請求等が25.7%、解約の条件・方法が22.0%と高い水準になっており、オプションに係る契約や解約がその要因となっている可能性がある。）

● 販売代理店独自のオプション提供状況について

ほとんどのMVNOでは、販売代理店独自のオプション提供は行われていない。代理店を持たない事業者も多く、代理店がある場合も、事業者側で用意したオプションのみを販売するケースが一般的。

● 販売代理店独自オプションの承認の要否について

代理店独自オプションが存在する場合は、事業者の承認を必須とする運用が多い。

ただし、そもそも独自オプションがないため、承認運用は限定的。

①. MVNOにおけるオプションサービスの提供状況について

• 説明・指導・モニタリングについて

オプション説明については、重要事項説明書やチェックシート、研修・OJTを通じて指導する事業者がある一方、モニタリングは苦情発生時対応に留まるケースが多い。

• 苦情発生件数及び対応について

オプションに関する苦情は全体的に少なく、年間10～40件程度の事業者が一部あるものの、多くは「ほとんどない」または「ゼロ」。
内容はキャンペーン付与タイミングや端末保証サービスの不具合など。
対応は個別説明や返金対応が中心となっている。

• 苦情多発代理店への措置

販売代理店制度を設けている事業者は少なく、また、販売代理店の対応が起因となる苦情も少ない。

苦情発生に対してはメール・電話での指導や是正案提示を行う程度。

②. 解約手続きに関する状況について

現状と課題（４．DXの進展を踏まえた対応）

- 社会全体のDXの進展に伴い、サービスの契約・解約を行う場が店舗からオンラインに、手順のフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、**DXという新たなトレンドが、AI等の最新の技術の利用と相まって、電気通信事業者・代理店と消費者の双方に大きな利便性をもたらす**ことが想定される。
- 一方で、**オンラインでの契約・解約に際して**、人手を介さないことで補足的な説明が行われるなくなること、また、ダークパターンのように消費者の誤認を招く、あるいは、消費者の手続（例：解約手続）を妨げるような表示が行われることにより、**消費者の正しい理解や意思表示が損なわれる**ことも想定される。
- **利用者にもたらされるメリットとデメリットとの間のバランス**を図り、DXの進展に適切に対応していく必要がある。

・ 解約方法と説明

ほぼ全事業者がオンラインでの解約手続きを基本としており、注意事項（解約月の料金、端末残債など）をオンライン画面上で説明。

店頭受付は一部事業者のみ。

異業種サービス付随オプションは、ほぼ提供されていない。

・ 解約完了通知と確認方法

解約後完了後メール通知が一般的で、マイページでの確認も可能。

解約後のログイン可能期間は2～9か月程度と事業者により差異あり。

②. 解約手続きに関する状況について

• 解約忘れ苦情と対応

解約忘れに関する苦情は、事業者によって異なるが、年間0～30件程度となっている。

苦情内容は、端末補償オプションの解約漏れや回線解約誤認。
対応は丁寧な説明と返金対応。

• 解約忘れの防止策

解約手続き後に、契約中の回線やオプションに関する注意喚起メール送付、解約手続きページでの案内や請求確定メール送付などの解約忘れ防止対応を実施している。

• 解約時の違約金・手数料

多くの事業者は解約違約金・手数料を徴収していない。

一部事業者にて最低利用期間内解約や音声SIM解約時に1,000円程度の手数料あり。

③. MVNOにおける高齢者へのについて

現状と課題（2. 交渉力の低い消費者の保護）※個人契約の部分のみ抜粋記載

- サービス及び料金プランの多様化・複雑化が進む中で、消費者がその内容を理解することが困難になってきている。また、電話営業のようなプッシュ型の営業について、消費者が理解しないまま一方的に契約を締結してしまうケースが存在する。こうした傾向は、特に**高齢者において顕著**であり、今後、高齢化社会が進展していく中で、**契約内容への理解の不足（交渉力の低さ）に起因する消費者トラブルが一層深刻になっていくことが想定**される。

＜参考＞ 携帯電話における年代別の利用動向と苦情相談の比率（2024年度）

	＜携帯電話 ^{注1} ＞ 利用動向での比率	＜MNO＞ 苦情相談での比率	＜MVNO＞ 苦情相談での比率
20代～50代	63.6% (63.4%)	50.1% (49.9%)	60.3% (69.8%)
60代	14.9% (15.1%)	16.9% (15.5%)	16.3% (12.5%)
70代	14.2% (14.3%)	21.8% (23.1%)	17.0% (12.0%)
80代以上	7.3% (7.2%)	10.6% (10.7%)	5.3% (4.8%)

MVNOにおいても、
60代以上の苦情相
談は増加。

● MVNOにおける高齢者の苦情について

今回のヒアリングにおいて、高齢者の苦情が増加している等の具体的な事案はございません。MVNOは、契約がオンライン中心であり、対面販売等の過剰勧誘がなく、また、サービス設計がシンプル且つ複雑な割引やセット販売がないため、誤認リスクが少ないことが要因であると考えます。

ただし、総務省調査では、MVNOにおいても、60歳以上の高齢者の苦情は増加しており、高齢者の利用に対して、より丁寧な説明や対応が必要であるため、引き続きMVNO委員会内でのアンケート等により、高齢者からの苦情実態の把握、高齢者への提供に関する課題の整理及び優良事例の共有などを実施し、苦情相談の縮減を進めます。

③. MVNOにおける高齢者へについて

- **高齢者への対応に関する自社での取り決めの有無について**
多くの事業者は明確な取り決めなし。ただし、電話応対で話速や情報量を調整、専門用語を避けるなどの工夫を行う事業者あり。店頭では、理解度確認や家族同伴を推奨するケースもあり。
- **TCAガイドライン以外の追加対応・特別対応**
追加対応は限定的であるが、契約後の数か月後に利用状況確認サービスを提供している事業者や65歳以上に配慮した説明を実施している事業者あり。
- **勧誘に関する留意点**
過度な勧誘は行わず、利用状況ヒアリングを基本とする方針が多い。
なおアクセサリー類の販売についても同様である。
また、出張販売や電話勧誘はほぼ行われておらず、実施する事業者においては、録音必須（保存期間1年）としている。
- **代理店への指導・モニタリング**
販売マニュアル提供や研修実施はあるが、モニタリングを実施している事業者はなし。

④. その他：代理店への指導等について

- 利用実態を踏まえた提案について

スマホ提案は、利用状況ヒアリングを行う事業者がある一方、Webのみで情報提供に留まる事業者も多い。

- スマホ以外のタブレット・アクセサリーの取扱いについて

取り扱い自体がない事業者が多数。取り扱う場合も、要望に応じた提案に留まり、積極的な販売は少ない。

- 頭金・サポートプログラムについて

MVNOでは頭金や端末返却型プログラムはほぼ存在せず、分割払いのみのシンプルな仕組みが一般的。

- 据置型Wi-Fiの取扱いについて

ほとんどの事業者が取り扱っていない。取り扱う場合は、料金・残債説明をWebや約款で明記。

- 異業種サービス付随オプションの取扱いについて

固定回線とのセット契約を提供している事業者はあるが、異業種サービスをオプションとして提供している事業者はなし。