

MVNOの取組み状況について

2026年4月6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

○ 沿革と会員業種

平成6年に(社)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V A N振興協議会、(社)日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足した通信事業者4団体の一つ。平成24年に一般社団法人に移行

MVNOやFVNOなどの電気通信事業者だけでなく、ネットワークインテグレータ、I S P事業、C A T V事業及び地域情報化推進事業その他のI C Tに関連する企業並びに法律事務所など幅広い総合的通信業界団体

○ 会員

302会員（令和8年2月12日現在） 全国11支部で活動（総務省地方総合通信局等と同区域範囲）

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
- ・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
- 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
- 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
- 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

(2026年2月17日現在)

- (株) アーラリンク
- (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ドコモビジネス (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
- GMOインターネット (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)
- (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)
- TIS (株)
- (株) 地域ワイヤレスジャパン
- (株) ちゅピ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)
- 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
- ビッグローブ (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
- 福井ケーブルテレビ (株)
- 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) 嶺南ケーブルネットワーク
- (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 消費者問題に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、「契約等におけるDXの取り組み状況」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。

■ 回答事業者

- 株式会社アーリンク
- 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
- 近鉄ケーブルネットワーク株式会社
- 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
- 株式会社日立システムズ
- ビッグロブ株式会社
- 福井ケーブルテレビ株式会社

以上 14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

①DXの活用の状況について

**勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。
(オンラインでの接客、契約手続のオンライン化、AI等を活用した接客・提案 等)**

■ DXを活用したサービス提供について（回答事業者14社）

提供済	一部提供	検討中	予定なし	未定
5社	5社	1社	0社	3社

■ 効果及び課題について

効果について

24時間受付可能

店舗・電話手続きの削減

低コスト運用と業務効率化

課題について

ITリテラシーの低いお客さまの対応

ICチップ読取等の操作ハードル

重要事項の読み飛ばしリスク

オンライン契約手続きは広く浸透し、利便性向上に寄与しているが、非対面ゆえの「理解不足」と「ITリテラシーの壁」が課題となっています。

②利用者トラブルを防止するためのDXの活用

利用者トラブルを防止するための取組みにおけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。（チャットボットを活用した問合せ対応、AIによるクレーム分析 等）

■ DXを活用した利用者トラブルの防止（回答事業者14社）

提供済	一部提供	検討中	予定なし	未定
6社	1社	1社	2社	4社

■ 効果及び課題について

効果について

24時間365日対応可能

早期の疑問解消、サポート負担軽減

有人対応以上の処理

課題について

初期投資・ランニングコスト

複雑な問合せへの対応

情報更新リソース負荷など

チャットボットは広く導入され、一次解決に貢献しているが、AIの導入・運用コスト及び対応力が課題となっています。

③オンラインでの契約・解約における苦情の発生について

オンラインでの契約・解約における苦情の類型及び件数。

■ 苦情の類型

手続き導線及びUIに関する苦情

導線の不透明さ

操作・用語の難解さ

確認プロセスの不備

情報提供・理解不足に関する苦情

キャンペーンの適用条件

サービス仕様の誤認

重要事項の読み飛ばし

料金および契約解除に関する苦情

解約の条件・方法

請求内容への疑義

サポート体制に関する苦情

相談窓口の応対

自己解決ツールの不備

その他の課題

現状では、事業者ごとに苦情の定義やカウント方法、分類基準がバラバラであり、オンライン手続きにおける利用者トラブルの全体像を、定量的かつ客観的に可視化・比較することが極めて難しい。実効性のある消費者保護施策の検討にあたっては、報告様式や類型の標準化、統計管理の徹底を促す必要があると考える。

④利用者トラブルを防止する措置の状況

オンラインでの契約・解約における利用者トラブルを防止する措置の状況。

申込み時の「多段階確認」と解約時の「導線明確化」により、心理的・時間的ハードルを下げるUI/UXが主流となっています。

■ 利用者トラブルの防止措置

重要事項の強制確認

料金プラン・金額の確認画面。
「理解しました」などのチェックボックスへ
チェックを入れないと次へ進めないロジック

多段化と注意喚起

手続き途中の注意喚起表示や初期契約解除、フィルタリングの個別同意ステップの導入

解約導線の透明化

マイページトップからの直接リンクの設置。
完了までのステップを明確化し不透明感を排除。

FAQのフィードバック

窓口への問合せ内容を月次で分析し、FAQなどを継続的にアップデート。

⑤ 契約書面の電子交付に関する取組み状況

電子交付の優先勧奨の実施状況や苦情の状況、明示的な承諾の取得の在り方、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間その他講じている利用者トラブルを防止する措置等

電子交付は、業界標準として定着しており、それに起因する苦情は発生していない状況。マイページを通じたシームレスな閲覧環境が構築されています。

■ 電子交付の優先勧奨の実施状況等

実施状況	苦情の状況	承諾の取得方法	閲覧可能期間
多くの事業者が電子交付を優先勧奨を実施している。	全社共通で「苦情発生なし」という状況である。	WEB申込フォーム上でのチェックボックス（レ点）による明示的同意取得を実施している事業者が多い。	解約後3カ月～13カ月など、マイページで長期保存、ダウンロードが可能となっている。

⑥ ダークパターンへの対応状況

■ ダークパターンへの対応有無（回答事業者14社）

対応在り	対応なし	未回答
8社	4社	2社

各社とも高い意識を持ち、意図的な誘導や解約妨害を排除する「中立的で透明性の高いUI設計」を徹底しています。

事業者対応例

- 透明性の確保：料金、条件、利用規約を隠さず、明確に表示する。
- 解約・退会の簡素化（妨害の回避）
- 事業者都合の良い選択肢を自動選択させない（事前選択の回避）。
- 利用者が誤認するような表示や不適切な誘導が生じないように、Webサイトおよび申込画面の設計において分かりやすく表示
- 料金条件や契約内容等の重要事項については利用者が確認しやすい形で表示するなど、適切な情報提供を実施。
- 利用者の意思決定を不当に誘導する表現や画面設計を行わないことを基本方針としている。
- 料金や契約条件、解約方法については、分かりやすく中立的に表示し、誤認を招く強調や誘導的な配置を避けるよう努めている。