

MVNOの取組み状況について

2026年10月26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7月1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、TISI、スターネット、富士通、日本アイ・ビー・エム、NTTデータグループ、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
- ー 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
 - ー 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
 - ー 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9月11日現在)

- (株) アーリンク
- (株) アイオーデータ
- (株) 秋田ケーブルテレビ
- (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
- ANA X(株)
- 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
- (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) CoeNova
- GODOモバイル (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)
- TISI (株)
- (株) 地域ワイヤレスジャパン
- (株) ちゅピCOM
- (株) ディーナビ
- (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
- 福井ケーブルテレビ (株)
- フリービット (株)
- ミーク (株)
- (株) ミライク
- (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
- (株) USEN NETWORKS
- 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。
さらに、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向けガイドラインの策定について

MVNOサービスの利用者層が、高齢者やデジタル機器の操作に不慣れな利用者を含む幅広い層へ拡大していることを踏まえ、MVNO委員会では、利用者によるサービス内容や利用条件への理解向上を図るため、「MVNOサービスにおける利用者理解向上のための取組に関するガイドライン」を策定し、2026年10月1日にテレコムサービス協会公式Webサイトで公表しました。

■ 対象事業者：

MVNO委員会に加盟し、MVNOサービスを提供する会員事業者

■ 策定の背景：

① 利用者層の拡大

従来：IT・通信リテラシーの高い利用者が中心



現在：低廉な料金や多様なサービスへのニーズ拡大に伴い、
高齢者やライトユーザーを含む幅広い層へ拡大

② MVNO特有の構造

オンライン契約が主流で、基本的に契約者自身で初期設定（APN設定等）が必要

③ 総務省の検討会等での指摘

- MVNOに関する苦情相談が継続して増加
- 解約の条件・方法や通信料金の支払いに関する苦情相談の割合が高い

MVNO向けガイドラインとしての策定理由

MVNO委員会へ加盟しているMVNOは、2026年10月時点で、54社（56サービス）となっており、本年も5社が新たにMVNO委員会へ加盟するなど、現在進行形でMVNOは新規参入やMVNO委員会への新規加盟が続いているため、既存事業者だけでなく、新たに参入する事業者が自社のサービス特徴にあわせて、自主的に消費者保護対策を実施できるようにガイドラインとして策定いたしました。

■ MVNO市場の固有構造

現在進行形で新規参入が続き、MVNO委員会への加盟社が増加するオープンな市場

- 多様な強み・ビジネスモデルを持つ新事業者が継続的に参入するMVNO特有の構造
- MVNO委員会へも新たな事業者が継続して加盟

■ ガイドラインの戦略的意義

ゼロからMVNOサービスにおける消費者保護対策を構築できるリファレンスの提示

- **初期段階からの実装：**
新規参入事業者がUI/UX、告知物、サポート体制を設計する際に参考とすることが望ましい取組例を提供。
- **自主自律的な底上げ：**
利用者の不利益を防ぎ、市場全体の健全な発展と健全な競争を両立。

MVNO向けガイドラインの目的及び基本方針等

■ 目的および位置づけ：

- MVNO向けガイドラインは、一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスを提供する会員事業者が、高齢者を含むすべての利用者に対してサービス内容や利用条件への理解向上を促進し、安心してサービスを利用できる環境を整備することを目的としています。
- MVNO向けガイドラインに記載された各事項は、一律の義務を課すものではなく、各事業者が自社のサービス提供形態、販売チャネル（オンライン専業、店舗対面型等）、顧客特性および運営体制に応じて自律的に取り組むことが望ましい指針（ベストプラクティス）として位置付けています。

■ 基本方針：

MVNO各社が、利用者目線に立った分かりやすい情報提供および丁寧なサポート体制の充実に努めることが望ましい旨を基本方針としています。

■ ガイドラインでの取組内容：

以下の各取組内容に対し、【望ましい取組例】を提示

- ① サービス内容および利用条件の理解促進
- ② 相談・サポート体制の整備と導線設計
- ③ 契約から利用開始に至る情報提供の工夫
- ④ 利用開始後の継続的サポート
- ⑤ 高齢者その他配慮を要する利用者への対応

ガイドラインの設計思想と基本構造について

事業形態（非対面・対面）に即した実効的な整理

MVNO各社のサービス提供形態は、オンラインを中心とする「非対面手続き」から店舗等を活用する「対面手続き」まで多様であるため、一律の義務を課すのではなく、各事業者が自社のサービス提供形態・販売チャネル・顧客特性及び運営体制に応じて自律的に取り組む際の参考となる望ましい取組例（ベストプラクティス）を示すガイドラインとして整理のうえ策定いたしました。

非対面手続き

オンラインでの自己完結契約、SIM単体販売、端末のセルフ設定が基本の事業モデル

➤ 本ガイドラインにおける主な取組み例

- ✓ 契約条件等の表示：
料金プラン、キャンペーン適用条件、解約条件など
- ✓ 利用開始前の案内：
APN設定などの初期設定やSIMロック解除など
- ✓ 問い合わせ窓口：
オンライン専用であっても、音声サポート希望者への運用を検討することなど

対面手続き

自社運営店舗、代理店運営店舗などでの対面受付を行う事業モデル

➤ 本ガイドラインにおける主な取組み例

- ✓ 丁寧な対話型サポート：
利用者の知識や目的に応じ、専門用語を平易に言い換えるなど
- ✓ 理解度の確認：
話す速度の調整、復唱を促すなど理解状況に応じた対応、十分な対応時間の確保
- ✓ 家族同席の推奨：
80歳以上の高齢者など特に慎重な配慮が望まれる利用者に対し、必要に応じて家族等の同席・支援を推奨・提案

具体的な取り組み項目①

契約前～初期設定時の理解促進（つまずき・誤認の未然防止）

契約時の利用条件やキャンペーン条件等の誤認・不一致を防止するとともに、開通手続や端末設定に不慣れな利用者の心理的・技術的負担を軽減するため、契約前の分かりやすい情報提供、初期設定手順の案内、つまずきやすいポイントの事前解説等について、望ましい取組例（ベストプラクティス）を明記いたしました。

■ 契約条件の視認性向上（契約時の誤認・不一致の防止）

- ・ 料金プラン、通話オプション、速度制限条件の分かりやすい表示
- ・ キャンペーンの適用条件等の分かりやすい表示
- ・ 解約時の条件等の分かりやすい表示
- ・ 申込から開通までの全体タイムラインの提示

■ 初期設定・利用上の留意点の事前告知（MVNO特有の「利用前作業の壁」への対策）

- ・ APN設定（構成プロファイル）の可否案内
- ・ SIMロック解除の可否案内
- ・ MNP転入手続等、開通に必要な手順・注意点の案内

■ 視覚的マニュアルの整備（直観的に解決できるコンテンツ）

- ・ OS別（iOS/Android）画面キャプチャの図解化
- ・ 「アンテナピクト不点灯時」の具体的確認手順
- ・ APN入力時のよくある誤記例の事前掲載
- ・ 動画解説や専用サポートWebページの提供

具体的な取り組み項目②

分かりやすい相談窓口と利用開始後の継続サポート

契約後「どこに相談すればよいか分からない」という利用者が迷わず適切な窓口にとどり着けるよう、自社の公式HPのトップページや契約書面等にも問い合わせ窓口の情報を分かりやすく明記するとともに、日常の利用支援や障害時の自己解決手順の提示など、長期にわたり安心して使い続けられる支援体制を提示しています。

■ 問い合わせ先の多面的な明記

「どこに相談すればよいか分からない」を解消

- Webサイトトップページ、マイページ、契約確認画面、契約書面等の目につきやすい箇所に連絡先窓口を明記
- FAQ、チャット、オペレーター対応等への分かりやすい導線整備
- 音声通話でのサポートを希望する利用者に配慮した窓口運用の検討

■ 日常支援とトラブルシューティング

契約後も長期にわたり安心して使える環境

- データ残量確認、料金確認、プラン変更、オプション追加等の平易な案内
- トラブルシューティング情報の提供：端末再起動、機内モード切替等の確認ステップを提示
- 通信障害情報やメンテナンス情報等を、Webサイトやメール等で適時適切に周知

具体的な取り組み項目③

高齢者・配慮を要する利用者への対応指針

利用者の意思を最大限に尊重することを大前提に、65歳以上への丁寧な対話やWeb・紙面の視認性向上を図るとともに、対面窓口においては80歳以上の高齢者等に対し「家族等の同席・支援」を推奨・提案するなど、トラブル予防にあたって参考となる取組例を指針として策定いたしました。

■ 丁寧な対話型サポート（電話窓口・対面等における対話配慮）

- ・ 専門用語（SIM、APNなど）を平易な言葉に言い換えて説明
- ・ 話す速度を調整し、復唱を促すなど、理解状況に応じて柔軟に対応

■ 家族等の同席・支援推奨（対面手続きを行う事業者の指針）

- ・ 本人の意思を最大限に尊重することを前提とする
- ・ 80歳以上の高齢者など、特に慎重な配慮が望まれる場合、「家族・親族等の同席・支援」を推奨・提案

■ 見やすいデザイン設計（Webおよび紙面資料の配慮）

- ・ 大きめの文字フォントの採用
- ・ コントラストが明確で読みやすい配色設計

■ 柔軟な相談体制の整備（理解度や契約意図に応じた配慮）

- ・ 本人の理解度や契約意図の確認に十分な時間を確保するなど、利用者が不安を感じない体制づくりを検討

ガイドライン策定プロセス及び今後の対応について

■ ガイドライン策定プロセスについて

ガイドラインについては、MVNO委員会 消費者問題分科会にて作成の上、MVNO各社へ意見照会を実施し、各社から重大な懸念や指摘はなく、9月25日に実施されたMVNO委員会にて承認をいただいております。

■ 今後の対応について

- **毎月開催する消費者問題分科会にて定期的に確認**
本ガイドラインの取組み実施状況や実施に関する課題等について、継続的な状況共有とフォローアップを実施。
- **新規参入事業者・新規加盟事業者への浸透**
MVNO委員会への新規加盟事業者に対し、取組を検討する際の参考情報として、本ガイドラインを直接提供・周知するとともに、サービスの立ち上げ段階から利用者への情報提供やサポート体制について検討するよう啓発。
また、テレコムサービス協会公式Webサイトに本ガイドラインを掲載することにより、MVNO委員会に加盟していない新規参入事業者も参照できる環境を確保。
- **定期的な見直し**
通信技術の進展、提供サービスの多様化および消費者トラブルの傾向変化等の社会的変化を踏まえ、必要に応じて定期的な見直しを実施。

【参考資料】ガイドラインの内容①

1. サービス内容および利用条件の理解促進

契約時の誤認や不一致を防止するための取り組み促進

【望ましい取組例】

- ① 分かりやすいプラン・サービス・キャンペーン表示
- ② 初期設定および利用上の留意点の事前告知
- ③ セルフサポート環境（FAQ）の充実
- ④ 利用開始までの全体フローの提示

2. 相談・サポート体制の整備と導線設計

利用者が早期に問題を解決できるように、相談窓口への導線設計や多様な相談チャネルの構築

【望ましい取組例】

- ① 事業特性に応じた相談窓口の提供
- ② 問い合わせ先の明確な表示
- ③ 各種サポート導線の最適化
- ④ 開通時のサポート案内

【参考資料】ガイドラインの内容②

3. 契約から利用開始に至る情報提供の工夫

開通手続き等に不慣れな利用者の負担を軽減するための取組み

【望ましい取組例】

- ① わかりやすい初期設定マニュアルの整備
- ② つまづきやすいポイントの事前解説
- ③ 継続参照できるコンテンツの提供

4. 利用開始後の継続的サポート

利用者が契約後も長期にわたり安心してサービスを利用できるようにするための取組み

【望ましい取組例】

- ① 日常的な利用方法・変更手続きの案内
- ② トラブルシューティング情報の提供
- ③ 適時適切な重要情報の周知

【参考資料】ガイドラインの内容③

5. 高齢者その他配慮を要する利用者への対応

高齢者（65歳以上）やデジタル機器の操作に不安を抱える利用者等に対する具体的な取組み

【望ましい取組例】

- ① 丁寧な対話型サポートの提供
- ② 対面手続き時における周囲の支援の推奨
対面手続きにおける80歳以上の高齢者など、特に慎重な配慮が望まれる場合については、本人の判断を尊重しつつ、必要に応じて家族等の同席・支援を推奨・提案
- ③ 視認性・可読性に配慮した情報提供
- ④ 配慮を要する相談への柔軟な体制整備