参考資料（資料３関連）

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

初版　令和 8 年（2026 年）10 月 1 日

一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会

1. 目的および位置づけ

① 本ガイドラインは、一般社団法人テレコムサービス協会（以下「当協会」という）MVNO 委員会において、MVNO サービスを提供する会員事業者（以下「事業者」という）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する。

② 本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）として位置づける。

2. 基本方針

事業者は、利用者が自身のニーズに合ったサービスを選択し、契約前後のミスマッチを生じることなく継続して利用できるよう、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。

3. サービス内容および利用条件の理解促進

事業者は、契約時の誤認や不一致を防止するため、利用者が重要事項やサービス特性を直感的に理解しやすい情報発信を工夫することが望ましい。

【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

Web サイトやパンフレット等において、料金プラン、通話オプション、速度制限条件、解約時の条件などの主要な利用条件およびキャンペーンの適用条件等を、平易な表現かつ視認性の高いレイアウトで案内すること。

② 初期設定および利用上の留意点の事前告知

端末ごとの APN 設定（プロファイル設定）や SIM ロック解除の要否、MNP 転入手続きなど、開通に不可欠な手順や注意点を契約前に分かりやすく提示すること。

③ セルフサポート環境（FAQ）の充実

キーワード検索やカテゴリ別索引など、利用者が自身の疑問点を速やかに解決できる FAQ 環境を整備・更新すること。

④ 利用開始までの全体フローの提示

申込完了から審査、SIM・端末の発送、開通・初期設定に至る一連の流れをタイムライン等で明確に示すこと。

4. 相談・サポート体制の整備と導線設計

利用者が疑問や困りごとに直面した際、迷わず適切な窓口にたどり着けるよう、問い合わせ導線の明示と多様な相談チャネルの確保に努めることが望ましい。

【望ましい取組例】

① 事業特性に応じた相談窓口の提供
電話、チャット、メールなど、自社の顧客層やサービス体制に即した問い合わせ窓口を適切に整備すること。特に電話対応窓口については、音声通話でのサポートを希望する利用者に配慮した運用を検討すること。

② 問い合わせ先の明確な表示
Web サイトトップページ、マイページ、契約確認画面、ならびに送付する契約書面や納品書等の目につきやすい箇所に、連絡先窓口を明記すること。

③ 各種サポート導線の最適化
FAQ、AI チャット、オペレーター対応等への導線を整理し、利用者が必要な情報に容易にたどり着けるような分かりやすい導線整備や UI/UX 設計を心がけること。

④ 開通時のサポート案内
SIM カードや端末の配送時、初期設定マニュアルとともに「困ったときの問い合わせ先」を案内すること。

5. 契約から利用開始に至る情報提供の工夫
開通手続き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、視覚的・段階的な案内ツールを提供することが望ましい。

【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
OS 別（iOS／Android 等）の初期設定手順を、画面キャプチャ、図表、イラスト等を活用して直感的に把握できるよう作成すること。

② つまずきやすいポイントの事前解説
「アンテナピクトが立たない場合の確認事項」「APN 入力時の誤記例」など、開通時につまずきやすいトラブルと解決策をあらかじめ掲載すること。

③ 継続参照できるコンテンツの提供
紙面資料のほか、ブックマークやダウンロードが可能な専用サポート Web ページや動画解説コンテンツ等を活用すること。

6. 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、日常の運用支援や障害・トラブル発生時の的確な情報提供に努めることが望ましい。

【望ましい取組例】

① 日常的な利用方法・変更手続きの案内
データ残量の確認方法、料金確認、プラン変更、オプション追加等の手続き方法をわかりやすく案内すること。

② トラブルシューティング情報の提供
通信・通話ができない等の障害発生時や端末不具合時における確認ステップ（端末再起動、機内モード切替等）を整理して案内すること。

③ 適時適切な重要情報の周知
通信障害情報、メンテナンス情報、セキュリティ注意喚起等を、Web サイトやメール等を通じてタイムリーに利用者に発信すること。

7. 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に対しては、本人の意思を最大限に尊重しつつ、理解度や状況に応じたより丁寧な対応を心がけることが望ましい。

【望ましい取組例】

① 丁寧な対話型サポートの提供
電話窓口等において、専門用語を平易な言葉に言い換える、話す速度を調整する、復唱を促すなど、利用者の理解状況に応じた柔軟かつ親身な対応を行うこと。

② 対面手続き時における周囲の支援の推奨
対面での手続きを行う事業者において、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ては、本人の自主的な判断を尊重しつつ、必要に応じて家族や親族等の同席・支援のもとで手続きを進めることを推奨・提案すること。

③ 視認性・可読性に配慮した情報提供
Web サイトや配布資料において、高齢者にとって見やすいデザイン設計に配慮すること。（例：大きめの文字フォントとする、コントラストの明確な配色を採用する等）

④ 配慮を要する相談への柔軟な体制整備
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すること。

8. ガイドライン見直し

本ガイドラインは、通信技術の進展、MVNO 市場における提供サービスの多様化、および消費者トラブルの傾向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行うものとする。