消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合（第15回）資料

指摘事項に関するMVNOの状況について

2023年7月4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
  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２９５会員が加盟（令和５年５月１０日現在・個人会員除く）
  会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、ＭＶＮＯ事業、ＦＶＮＯ事業、ＩＳＰ事業、ＣＡＴＶ事業など通信事業者及び情報通信事業者等ＩＣＴ企業が中心
  主な会員企業（会長、副会長、常任理事会社）
  インテック、インターネットイニシアティブ、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、富士通、ミロク情報サービス、ＮＴＴデータ、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、ビッグローブ、三菱電機インフォメーションネットワーク、メイテツコム

- 事業目的
  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
  　－　事業創出や普及促進のためのＩＣＴビジネスモデルの構築・課題解決等　－
  健全な競争市場の発展　－　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　－　ＩＣＴサービスの安全性の向上　－

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

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

MVNO事業に関する情報収集、調査･研究　等）

◆参加：60社（2023年6月1日現在）

運営分科会

- MVNO委員会の運営に関する事項の検討
- MVNOに関する課題の抽出、問題点の分析･整理
- 抽出された課題の解決方策の検討
- MVNOに関する政策提言等の案の検討

消費者問題分科会

- 消費者問題全般についての情報共有
- 消費者問題に関する課題の抽出、問題点の分析･整理
- 抽出された課題の解決方策の検討
- 消費者問題に関する政策提言等の案の検討

不払者情報交換連絡部会

- 未払のある加入者の情報交換
- 不払者情報交換への加入　等

不適正利用防止検討部会

- 特別利用停止者の情報交換　等

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

MVNO委員会参加企業一覧

（2023年5月22日現在）

- （株）アイ・オー・データ機器
- （株）アクセル
- （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）NTTPCコミュニケーションズ
- エヌ・ティ・ティレゾナント（株）
- （株）愛媛CATV
- （株）ALL Rise Group
- （株）オプテージ
- 兼松コミュニケーションズ（株）
- 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インターネットグループ（株）
- （株）シー・ティー・ワイ
- ＪＣＯＭ（株）
- （株）Jストリーム
- シネックスジャパン（株）
- （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）
- ソニーネットワークコミュニケーションズ（株）
- SORAシム（株）
- TIS（株）
- （株）ちゅピCOM
- DXHUB（株）
- （株）テレコムスクエア
- （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
- （株）№1パートナー
- ニフティ（株）
- （一社）日本ケーブルテレビ連盟
- 日本通信（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
- フリービット（株）
- 丸紅テレコム（株）
- 丸紅ネットワークソリューションズ（株）
- ミーク（株）
- （株）メディエーター
- （株）モバイルアーツ
- （株）U-NEXT
- LINE（株）
- 楽天モバイル（株）
- （株）ラネット
- （株）LinkLife
- （株）レキオス
- Y.U-mobile（株）

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

指摘事項に関するMVNOの状況について（ヒアリング結果）

前回のモニタリング定期会合でのMVNOへの指摘事項に関し、テレコムサービス協会加盟のMVNO40社へ、苦情の発生状況や各社での対応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。
回答いただいた内容について、次ページ以降で説明する。

■回答事業者

- 株式会社朝日ネット
- 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STNet
- エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社
- 株式会社オプテージ
- スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社
- 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
- ニフティ株式会社
- 日本通信株式会社
- ビッグローブ株式会社

以上　13社

Copyrights(c)一般社団法人TELECOM SERVICES ASSOCIATION　ALL Rights

契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結など）」について

指摘事項

n MVNOは相対的にWEBでの契約が多いところ、2022年度上半期は「**契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」**を発生要因とする苦情が前年度下半期から増加した（約10ポイント増）ほか、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」も引き続き上位を占めている。また、総務省が行ったアンケートの結果によれば基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者や事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者が少なくない割合あった。そのため、各事業者においては、WEB契約に関して、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。

ヒアリング内容	テレサ協加盟MVNO	回答状況		
		回答社数	苦情発生の有無	
			あり	なし
「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」に関する苦情・相談の発生状況について	40社	13社	5社	8社

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結など）」について

まとめ

ヒアリングの結果、契約者ニーズとの不一致に関する苦情・相談が発生している事案はあるが、MVNO委員会に加盟しているMVNOにおいては、モニタリング定期会合資料に記載されているような苦情は見られなかった。
各社からのヒアリングによる発生要因や対策は以下の通り。

■苦情の発生要因

- 音声サービスとデータ通信サービスの違いにより、発生する場合がある。
- 高齢者によるMVNOサービスの利用が拡大するなど、利用者層の変化により、オンラインサービスに対して苦情が発生する場合がある。
- 記載内容の誤認やサービスの仕様上の都合による制約への理解を得られない苦情。
- 店舗担当者の認識不足に起因した、案内内容と実際のサービス仕様の不一致。

■各社の対策について

- 申込導線での説明、キャンペーンの条件や注意事項などを丁寧に説明する。
- 苦情内容を定期的に分析し、代理店に対して、情報展開並びに指導を実施。
- サービスの注意事項が記載された重要事項説明書に基づく案内の徹底。

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

重要事項の理解向上について

指摘事項

n MVNOは相対的にWEBでの契約が多いところ、2022年度上半期は「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」を発生要因とする苦情が前年度下半期から増加した（約10ポイント増）ほか、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」も引き続き上位を占めている。また、総務省が行ったアンケートの結果によれば**基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者**や事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者が少なくない割合あった。そのため、各事業者においては、WEB契約に関して、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。

■各社の対策について

- オンラインや店頭におけるタブレットでの契約時に、重要説明事項を画面上に表示させる仕組みを導入。
  重要な事項に関して、確認をしなければ、契約手続きが進まない仕様等を導入。
- 重要事項説明の動画化を実施。
  店頭での説明に際して、動画を活用した重要事項の確認などを実施。
- 契約時に「お申込みチェックシート（チェックリスト）」を用いた重要事項説明を実施。
  不明箇所がないかを確認し、署名を頂戴している。
- 80歳以上の高齢者については、家族確認の強化や家族の同伴を推奨。
- サービスの注意事項が記載された重要事項説明書に基づく案内の徹底。
- 文字だけでなく、図解の挿入やプレゼンテーション形式での理解しやすい説明書面を作成。

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

利用される端末の周波数に対する理解向上について

指摘事項

n MVNOは相対的にWEBでの契約が多いところ、2022年度上半期は「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」を発生要因とする苦情が前年度下半期から増加した（約10ポイント増）ほか、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」も引き続き上位を占めている。また、総務省が行ったアンケートの結果によれば基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者や**事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者**が少なくない割合あった。そのため、各事業者においては、WEB契約に関して、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。

■各社の対策について

- **自社で利用可能な周波数帯をホームページで掲載。**
- **動作確認端末ページを設け、自社販売端末ならびに検証可能端末の一覧を公開。**

■課題

- 大手通信事業者以外のSIMフリー端末に関しては、基本的に各社の周波数に対応した端末が発売されているため、周波数帯に関する問題は発生しない。
- 一方、大手通信事業者にて購入された端末にて、MVNOサービスを利用される場合、一部のMNOの周波数が利用できない仕様となっている場合があり、MVNOを契約する場合に注意が必要であるが、MVNOにて、大手通信事業者が販売しているすべての端末を確認することは困難である。
- 端末と通信が分離されている以上、大手通信事業者が販売時に、利用できないMNOの情報を購入者へ重要事項として説明すべきであると思われる。
- 周波数帯の問題ではないが、一部事業者が発売している端末において、MVNO回線ではテザリングが利用できない、という苦情は発生している。

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

契約解除の手続き等に関する苦情・相談について

指摘事項

n データ通信サービスについては、「解約の条件・方法」に係る相談が特に多く、発生要因でも「契約解除の手続き」「電話応答（繋がりにくい等）」も引き続き上位を占めている。そのため、各事業者及び関係事業者団体においては、省令・ガイドラインの改正（2022年7月施行）を踏まえながら、苦情・相談の縮減に向けて適切な説明に努めることが必要である。

ヒアリング内容	テレサ協加盟MVNO	回答状況		
		回答社数	苦情発生の有無	
			あり	なし
① 「契約解除の手続き」に関する苦情・相談の発生状況について	40社	13社	7社	6社
② データ通信サービスについての「解約の条件・方法」に関する苦情・相談の発生状況について	40社	13社	2社	11社
③ データ通信サービスと音声サービスにおける解約手続きの違いの有無について※	40社	13社	0社	13社

※ 手続きに関する相違はないが、解約条件に関する相違がある事業者が3社あったが、いずれも音声サービスについての期間

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

拘束であり、データ通信サービスのみで苦情が発生する要因ではなかった。

一般社団法人テレコムサービス協会
Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

契約解除の手続き等に関する苦情・相談について

まとめ

ヒアリングの結果、解約に関する苦情・相談が発生している事案はあるが、MVNO委員会に加盟しているMVNOにおいては、モニタリング定期会合資料に記載されているような「解約に応じない」や「解約できない」などの苦情は見られなかった。

各社からのヒアリングによる発生要因や対策は以下の通り。

■苦情の発生要因

- オンラインによる手続きに限定されているため。
- 複数回線を利用しているお客さまによる誤解約。
- 解約条件に関しての認識不足よる苦情の発生。
- 解約手続きにおいて、コールセンターでの対応のみとなっていたことにより発生。

■各社の対策について

- オンラインでの解約手続きの簡素化や分かりやすい仕様の徹底。
- 契約手続き時の説明の徹底。
- オンライン解約手続きの導入。

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

「通信速度に関する苦情相談」について

指摘事項

n 通信速度に係る苦情相談の割合については、前年度下半期は減少傾向にあったものの、本年度上半期にも相当程度存在する。そのため、各事業者においては、事業者団体が策定した実効速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、計測及び情報提供を進めていくことが期待される。

2023年度の参考速度計測への取組みについて	**40社**	**13社**	**4社**	**1社**	**8社**

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

• 計測に伴う費用の問題（7社中6社）。 • 速度に関する苦情は増加しておらず、ベストエフォートであることを丁寧に説明している。 • 法人利用であるため、速度の訴求が必ずしも有効ではない。 • 主力サービスがクラウドSIMであるため、現在のガイドラインでは、計測が難しいと考える。	• 計測に伴う費用の低減。 • 計測に伴う計測条件の簡素化。 • 5Gの普及に向け、速度訴求の有効性が高まること。

Copyrights(c)TELECOM SERVICES ASSOCIATION ALLRights

2023年度の参考速度計測について

2023年度についても、4月にガイドライン及び運用ルールに基づき、計測端末及び計測場所を確定し、5月にMVNO参考速度計測に関する申請書をMVNO委員会メンバーへ案内し、6月末時点で4社が計測予定。

■スケジュール

① ガイドラインに基づき、4月にテレコムサービス協会を通じて、MVNO各社へ、2023年度の「計測場所」及び「計測端末」を案内

② 4月に「計測場所」及び「計測端末」を決定

・測定場所　：Accuver株式会社
　東京都港区西新橋2-35-2ハビウル西新橋9階

・測定端末　：Galaxy S22 (SC-51C) シムフリー

③ 5月以降より、参考速度計測実施の申請を開始

※5月中に1社より共同計測にて申請されたため、6月10日を締め切りとして、共同計測に関する申請を実施した。

④ 6月以降、申請状況に応じて、計測を実施（6～9月）

苦情相談の縮減に向けた業界全体の取組み

- 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、定期的※に分科会を開催。
  ※2022年度は毎月実施
  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、適宜ヒアリングを実施し、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。
- 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に参加して、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。