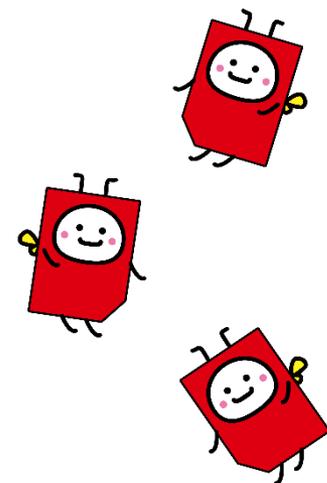


モバイルフォーラム2016

消費者問題分科会報告

MVNOを巡る消費者保護などの動向

2016年3月16日
一般社団法人テレコムサービス協会
MVNO委員会
消費者問題分科会主査 木村 孝



しむし

© MVNO委員会

2.MVNO委員会の構成



MVNO委員会

内藤委員長(ビッグロブ)
島上副委員長(IIJ)

2016年2月末現在で42社のMVNO事業者、端末ベンダーなどが参加

運営分科会

川関主査(ビッグロブ)
佐々木副主査(IIJ)
木村副主査(ニフティ)

- ① 政策提言の策定、フォロー
- ② 政策提言の具体化活動
- ③ MVNOの広報、周知活動



総務省・基本政策委員会
総務省・公正競争レビュー 等

消費者問題分科会

木村主査(ニフティ)
石前副主査(ビッグロブ)
齋藤副主査(ソネット)

- ① 消費者問題の情報共有、課題解決
- ② 消費者問題に関する意見交換、調整
- ③ 消費者問題に関する政策提言



総務省・「ICTサービス安心・安全研究会」
警察庁、消防庁、海上保安庁
電気通信サービス向上推進協議会のWG 等

3.消費者問題分科会の活動(昨年以降)

2015年3月 モバイルフォーラム2015

「データ通信専用SIMにおける本人確認について」

「青少年へのフィルタリングサービスの提供について」を公表

6月 上記について「MVNO事業に関わる説明会」を開催

12月 警察庁との間で110番緊急通報時の警察機関からの契約者等の情報照会に関する「確認書」を締結。音声通話サービスを提供するMVNO18社が参加

今後、海上保安庁、消防庁との間でも確認書を締結予定。

12月 総務省情報通信行政・郵政行政審議会の「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」意見募集に対し、意見書を提出

2016年 3月 「携帯電話不正利用防止法に基づくMVNOにおける契約者確認等のガイドライン」を作成 MVNO事業者に限定公開
(対象は音声通信役務)

消費者保護に関する電気通信事業法の省令等(MVNO関係)

初期契約解除

- ◆ 昨年11月、総務省から意見募集された告示案では、MVNOではデータ通信SIM、音声サービスは対象外。BWAのみが対象となる予定だった。
- ◆ 本年1月26日に公表された最終案では、携帯・BWAを問わず、期間拘束付の無線インターネット専用サービスに修正された。
- ◆ プリペイドSIMはそもそも初期契約解除の対象外
 - 契約締結に通常要する費用(事務手数料)は上限3,000円まで対価請求可能(上限額は現在パブコメ中)

契約書面の交付

- ◆ 書面交付義務には直罰規程があるので、要注意
- ◆ 電子交付する場合は利用者の承諾を取得することが必要。(電子交付しか選択できない状況で承諾を得ることは不適當)

施行日について

- 本年5月の予定
- 中小規模の事業に限り、一覽性の確保に関する措置は施行後半年程度かけて段階的に実施

3. データ通信専用SIMにおける本人確認について



利用者の信頼に応えたサービスを提供し、社会的責任を果たしていくため、MVNO委員会では消費者問題分科会を設置。データ通信専用SIMにおける本人確認について検討を行い、中間報告書を作成した。3月17日付けで、委員会のホームページ*上で公表。今後、指針(ガイドライン)の作成も検討していく。

※平成26年10月に総務省で公表された「モバイル創生プラン」においても、具体的な取組が求められているところ。

* http://www.telesa.or.jp/committee/mvno_new/

<検討の方向性>

不正利用の防止



サービスの利便性確保

MVNO委員会(消費者問題分科会)において、これらの相反する要請を調整する案として、下記方法を取りまとめた。http://www.telesa.or.jp/committee/mvno_new/pdf/MVNO_ID_report_20150317.pdf

本人確認方法(※非対面の場合)

- ① 契約者の国内携帯電話番号から電話を受け、電話番号を確認する
- ② 契約者の国内固定電話番号から電話を受け、電話番号を確認する
- ③ 本人確認済の決済情報と紐付いた番号(クレジットカード番号等)について、決済可能であることを確認する
- ④ 本人確認済アカウント情報(MVNOが、固定インターネット接続サービスを提供した際に付与したアカウント情報を自ら確認できる場合に限る。)との同一性を確認する
- ⑤ 契約者から送付を受けたパスポート、運転免許証等の公的証明書の写しを確認する

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（ガイドライン）

- MVNOが法律に基づきフィルタリングサービスの提供を実施する際の手引き・例示として作成
- 既存MVNOにおけるフィルタリングサービスの更なる普及・改善や、今後新たにMVNOに新規参入する事業者に対して対応検討の指針を示すことで新規参入を促進することを企図して作成

緊急通報機関との確認書の締結(その1)

MVNO緊急通報の現状

- ◆ 緊急通報に際し、緊急通報機関にはMNOの情報しか表示されない。このため、MNOに照会するも、MNOはMVNO名のみを回答。
- ◆ 緊急通報機関は、回答されたMVNOの連絡先を調べてMVNOに照会するも、MVNOには対応窓口がなく、現場臨場・通報者の発見等に必要な情報が得られない。



緊急通報機関から、対応窓口設置の要請あり。
(MNOは設置済み)

MVNO事業者の課題

- 多くのMVNO事業者は24時間365日対応の窓口確保が困難
- 締結先が多く（消防庁は750消防本部）、各々と協定書を交わすのが煩雑



MVNO委員会が窓口となり枠組み調整

緊急通報機関との確認書の締結(その2)



■ MVNO事業者が可能な範囲で窓口の対応時間帯を設定

- 24時間365日対応
 - 時間帯指定の365日対応
 - 時間帯指定の平日（土・日・祝日等は除く）対応
- } 等の窓口を設定。

■ 緊急機関との確認書はMVNO委員会で締結（消防も一括締結）

- 緊急通報機関 警察庁、全国消防長会（予定）、海上保安庁（予定）
- 参加MVNO 18社（オブザーバー1社含む）参加
- 締結 2015年12月15日（警察庁） 運用開始 2015年12月21日（警察庁）



携帯電話不正利用防止法に基づくMVNOにおける契約者確認等のガイドライン

- 新規契約時だけでなく、既に契約者となった利用者についても、携帯電話不正利用防止法に基づき、警察署長からの求めに応じて行う契約者確認の手順についてガイドラインを作成。(事業者にのみ公開) 2016年3月

フィルタリング提供に関する実態調査の実施

- 3月8日の日本経済新聞、3月14日のNHKの報道などによると、自民党は「青少年インターネット環境整備法」の改正案の骨子をまとめ、議員立法で今国会提出をめざすとのこと。
- MVNO委員会でも一昨年、昨年に引き続き、今年もMVNO事業者によるフィルタリングの提供状況についての実態調査をまとめる予定。