

MVNO委員会（第36回）

日 時 令和4年9月27日（火） 15:00～

場 所 Web会議

議 事 次 第

1. 「モバイルフォーラム 2023」の開催方法について:審議【承認済み】
2. 「消費者問題分科会の設置」「運営分科会の設置」の記載改定について:
審議【「運営分科会の設置」承認済み】
3. 運営分科会報告
 - ① MNP ワンストップ化に向けた MNO との協議について
 - ② 「接続料の算定に関する研究会 第六次報告書(案)」に対する意見について
 - ③ 「IPネットワーク設備委員会第一次報告(案)」に対する意見について
 - ④ 「競争ルールの検証に関する報告書 2022(案)」に対する意見について
 - ⑤ 公正取引委員会ヒアリングについて
4. 消費者問題分科会報告
 - ① 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」への対応
 - ② 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する TF」への対応
 - ③ 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」への対応
 - ④ 「苦情相談処理体制の在り方に関するTF」への対応
 - ⑤ 「消費者支援連絡会参加報告について」への対応
 - ⑥ 「特別利用停止者情報交換開始状況」について
 - ⑦ 「2022 年度参考速度計測」の状況について
 - ⑧ 「SMS 機能付きデータ通信に関する本人確認の状況」について
 - ⑨ 「MVNO スマートフォン安心安全ガイド」の見直しについて

配布資料

資料1:「モバイルフォーラム 2023」の開催方法について

資料2-1:消費者問題分科会の設置について

資料2-2:運営分科会の設置について

資料3-1:事業者間連携 オンライン手続き共通仕様 v1.01

資料3-2:「MNP ワンストップ化」に向けたアンケート

資料4:「接続料の算定に関する研究会 第六次報告書(案)」に対する意見について

資料5:「IPネットワーク設備委員会第一次報告(案)」に対する意見について

資料6:「競争ルールの検証に関する報告書 2022(案)」に対する意見について

資料7:消費者問題分科会活動報告

資料8-1:青少年 TF 発表資料①

資料8-2:青少年 TF 発表資料②

資料9:モニタリング定期会合発表資料

資料10:2022年消費者支援連絡会向け MVNO 委員会資料

資料11:SMS 機能付きデータ通信に関する本人確認の状況について

資料12:MVNO スマートフォン安心安全ガイドの見直し

第36回MVNO委員会 出席者名簿

順不同（敬称略）

出席者		備考
朝日ネット	山村 周太	
朝日ネット	市川 恵理	
イオンリテール	井原 龍二	
イオンリテール	湯浅 紀和	
IIJ	島上 純一	委員長
IIJ	佐々木 太志	
IIJ	中野 一弘	
IIJ	岩井 義和	
STNet	木村 政文	
STNet	古市 彩	
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ	小林 学	
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ	高木 佑輔	
エヌ・ティ・ティレゾナント	小屋 修	
エヌ・ティ・ティレゾナント	吉田 規芳	
エヌ・ティ・ティレゾナント	赤坂 安昭	
エヌ・ティ・ティレゾナント	西山 祐一	
エヌ・ティ・ティレゾナント	久々宮 豊	
愛媛CATV	白石 成人	
オブテージ	篠原 伸生	副委員長
オブテージ	三宅 義弘	
オブテージ	北浦 真樹	
コスモネット	武藤 晃	
コミュニティネットワークセンター	佐久間 暁史	
コミュニティネットワークセンター	高瀬 奈穂江	
GMOインターネット	井田 洋平	
JCOM	田中勇基	
Jストリーム	鍋島 公章	
シャープ	新明 秀章	
情報通信総合研究所	岸田 重行	
スマートモバイルコミュニケーションズ	藤田 雄介	
ソニーネットワークコミュニケーションズスマートプラットフォーム	細井 邦俊	
SORAシム	堤 陽一郎	
日本通信	伊藤 光昭	
TOKAIコミュニケーションズ	高木大一郎	
トランスコスモス	山口 友安	
ニフティ	武谷 達英	
ビッグロープ	佐藤 博	
フォーバルテレコム	矢通 康弘	
フリービット	岡本真哉	

丸紅ネットワークソリューションズ	小船井 俊之	
丸紅ネットワークソリューションズ	臼井 嘉宣	
丸紅ネットワークソリューションズ	鈴木 淳平	
丸紅ネットワークソリューションズ	吉岡 あおい	
丸紅ネットワークソリューションズ	塚本 亮	
モバイルアーツ	萩原 智晴	
U-NEXT	野田佳孝	
楽天モバイル	小田 祐己	
楽天モバイル	大平 響	
楽天モバイル	長尾 彩奈	
LinkLife	田中佑樹	
総務省消費者行政第一課	竹内 史生	
総務省消費者行政第一課	山本和弘	
総務省消費者行政第一課	千葉 阿月	
総務省消費者行政第一課	清水萌子	
総務省番号企画室	林 祐二郎	
総務省番号企画室	今里 直弘	
総務省番号企画室	川内 翔太郎	
テレサ協事務局	正村	テレサ協会議室
テレサ協事務局	三枝	テレサ協会議室
テレサ協事務局	森田	テレサ協会議室

モバイルフォーラムについては、2020年から、COVID-19新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐ観点からWebinar形式とし、開催方式はYoutube Liveにて開催してきた。

「モバイルフォーラム2023」は2023年3月10日（金）に開催を予定していますが、COVID-19新型コロナウイルスの状況を踏まえ、開催方法を審議願います。

現状を踏まえると、来年3月にオンラインでのイベント開催は見通すことは困難なことから、今回についても案2により計画することとしたい。

（参考）以前会場として利用しています「日経カンファレンスルーム」の利用料は約50万円、キャンセル料は利用61日前は50%、利用60日以内は100%の料金が発生する

- 案1：「日経カンファレンスルーム」で開催
2019年参加人数 258名、2018年参加人数 300名
- 案2：他会議室によるWebinar形式で開催
 - ・2022年同時接続数 186 再生回数 1153回
 - ・2021年同時接続数 289 再生回数 1058回
 - ・2020年再生回数 1788回

「モバイルフォーラム2023」スケジュール案

- 2014年から10回目の実施。
- 日程（予定）：2023年3月10日（金）
- 開催方法・開催場所：Webinar形式又は日経カンファレンスルーム

	2022.2Q ~	2022.3Q	2022.4Q ▼ 3月
運営分科会	日程案確認	10月から11月中旬 テーマ選定	▼ 1月
MVNO委員会	開催方法の検討	11月から12月中旬 登壇者選定	モバイルフォーラム開催
事務局	▼ 9.27 日程案の 関係部門 への共有	10月 テーマ等募集	企画 審議
	会場予約	9月に会場予約可能 だが、キャンセル料の扱 いも検討	開催案内
			登壇者対応

令和4年 月 日
M V N O 委 員 会

消費者問題分科会の設置について

1 設 置

MVNO委員会に、委員会の運営を効率的に行うための消費者問題分科会を置く。

2 任 務

消費者問題分科会は、MVNO委員会の指示のもと、以下の任務を行う。

- (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調整を行うこと
- (4) 消費者問題の関する政策提言の案の検討を行うこと

3 構 成

~~(1) 消費者問題分科会の構成員は、委員長が指名する。~~

(1) 消費者問題分科会は、会員且つMVNOであれば参加可能とする。

MVNOではない事業者の参加に関しては、委員長の承認により可能とする。

~~(2) 構成員は、原則として、10名以内とする。~~

(2) 構成員委員は、原則として、MVNOに関する消費者問題に精通した者、または、それに準じる知見を有する者とする。

(3) 消費者問題分科会に主査1名を置くこととし、~~構成員委員~~の互選により選出する。

(4) 主査は、~~必要と認めるときは、構成員委員の中から副主査を指名することができるものとする。~~

4 主査の役割等

- (1) 主査は、消費者問題分科会を総括する。
- (2) 副主査は、主査を補佐し、主査不在の場合は、その職務を代行する。
- (3) 主査及び副主査は、MVNO委員長の指揮に従う。

5 補足事項

- (1) 消費者問題分科会は、会員以外の企業の出席を得て、その意見を聴くことができる。
- (2) 消費者問題分科会の招集、決議その他の会議の運営は、委員会規程に準ずる。
- (3) 本文に定めのない事項については、MVNO委員長が定める。

運営分科会の設置について

1 設 置

MVNO委員会に、委員会の運営を効率的に行うための運営分科会を置く。

2 任 務

運営分科会は、MVNO委員会の指示のもと、以下の任務を行う。

- (1) MVNO委員会の運営に関する事項の検討を行うこと
- (2) MVNOに関する課題の抽出、問題点の分析、整理等を行うこと
- (3) 抽出された課題の解決方策案の検討を行うこと
- (4) MVNOに関する政策提言等の案の検討を行うこと

3 構 成

- (1) 運営分科会の**構成員委員**は、委員長が指名する。
- (2) **構成員委員**は、原則として、10名以内とする。
- (3) **構成員委員**は、原則として、会員企業において、MVNOに関する事業運営、実務に精通している者、またはそれに準ずる知見を有する者とする。
- (4) 運営分科会に主査1名を置くこととし、**構成員委員**の互選により選出する。
- (5) 主査は、~~必要と認めるときは、~~**構成員委員**の中から副主査を指名する**ことができるものとする。**

4 主査の役割等

- (1) 主査は、運営分科会を総括する。
- (2) 副主査は、主査を補佐し、主査不在の場合は、その職務を代行する。
- (3) 主査及び副主査は、MVNO委員長の指揮に従う。

5 補足事項

- (1) 運営分科会は、会員以外の企業の出席を得て、その意見を聴くことができる。
- (2) 運営分科会の招集、決議その他の会議の運営は、委員会規程に準ずる。
- (3) 本文に定めのない事項については、MVNO委員長が定める。

取扱い注意

MNPワンストップ
事業者間連携
オンライン手続き共通仕様
第1.01版

株式会社NTTドコモ

KDDI株式会社

ソフトバンク株式会社

楽天モバイル株式会社

目次

1. 情報の取り扱い
2. MNPワンストップとは
3. MNPワンストップフロー図
4. MNO・MVNO対応事項
5. URL交換方法
6. 本資料の共有

情報の取り扱い

取扱い注意

情報の取り扱い

- ・「MNPワンストップ事業者間連携オンライン手続き共通仕様」は、MNPワンストップ方式を提供する事業者（MNO・MVNO）がお客様に提供するWeb手続きについて、移転元・移転先いずれの場合でも実装が必要となるWeb手続き間の共通仕様を規定するものである。
- ・本資料はMNPを実施するMNO、一般社団法人テレコムサービス協会に加盟しているMVNO及びMNOネットワークを利用するMVNO以外への開示は禁止とする。
- ・本資料の情報が漏洩したこと（その疑いも含む）により、他のMNO及びMVNOのネットワークや業務に支障が生じた可能性がある場合は、その解消に向け当事者は真摯に協議すること。

MNPワンストップとは

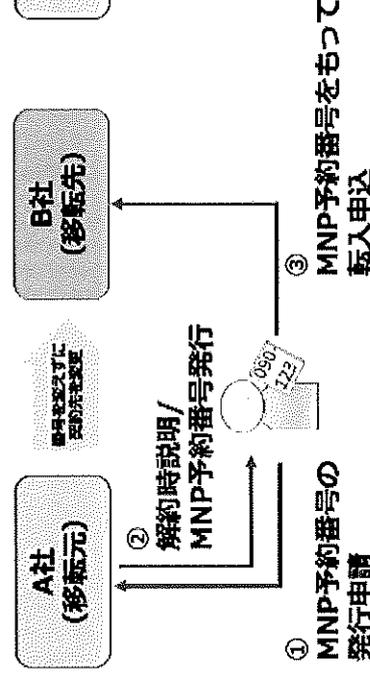
取扱い注意

WebチャネルにおけるMNPワンストップとは

MNPする際に、移転先から、移転元契約の解除、移転先への契約申込み、
回線切替えまでを一気通貫で完結する仕組みを検討

ワンストップ方式との併存	利用者の利便性確保のため、現行のツーストップ方式とも併存
解約時重要事項説明	移転元の責任において、純解約と同様の内容の説明を実施する。移転を希望する利用者が正しく理解・承諾できるような内容とする。

ツーストップ方式



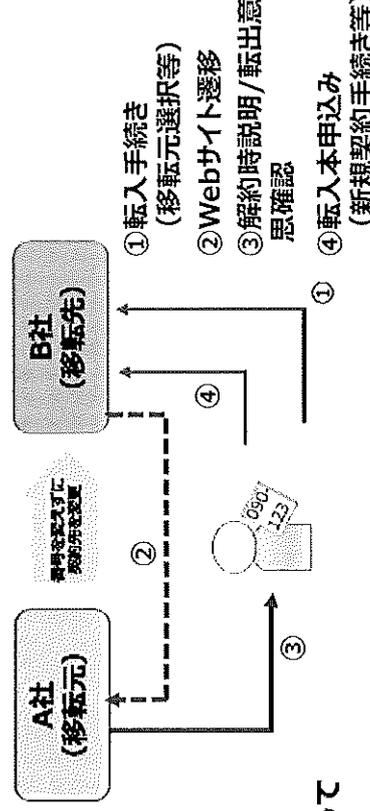
- ◆ 移転元事業者と移転先事業者の双方での手続が必要 (手続の回数：2回)
- ◆ 移転元で予約番号を発行し、移転先に持ち込む必要がある
- ◆ 利用者を介して移転先・移転元の手続きを行う

利用者目線

事業者目線

取扱い注意

ワンストップ方式



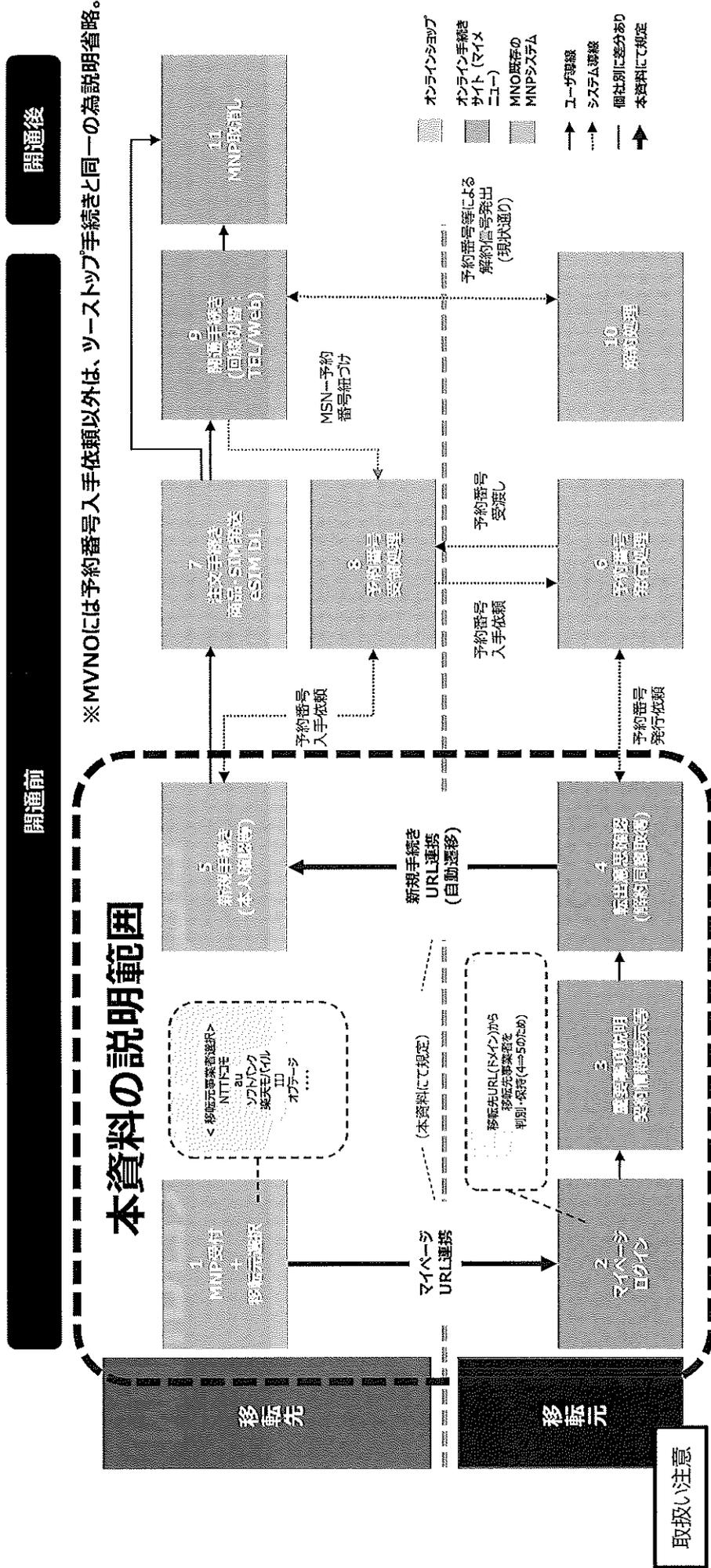
- ◆ 移転先事業者との手続のみでよい (手続の回数：1回)
- ◆ 予約番号を意識しなくてよい
- ◆ 事業者間でWebページ遷移を行う
- ◆ 予約番号をMNO間MNPシステム経由で交換する

MNPワンストップフロー図

取扱い注意

MNPワンストップフロー図

移転先事業者と移転元事業者のオンライン手続き間のフローを以下に示す



MNO・MVNO対応事項

取扱い注意

凡例

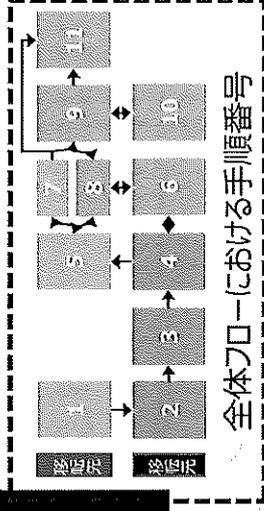
移転先又は移転元
どちらの処理かを表す。

処理
概要

遷移
条件

実施する処理の概要

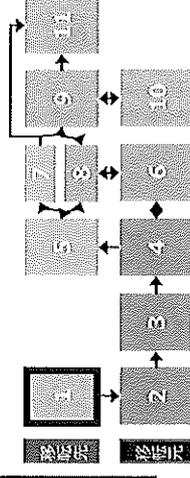
次のフローに遷移するための条件



事業者確認項目	MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項	各社Webシステム（オンラインショップ、マイページ）で対応が必要な項目
(2) 注意事項	運用時に注意が必要な項目

取扱い注意

1. MNP受付+移転元選択



移転先

処理概要

- MNPウェブサイトをご希望のお客様向けの手続きページにて、移転元の事業者・サービス名を一覧表示する。
- 移転元事業者の遷移先URLについては、p12「マイページURL連携」参照

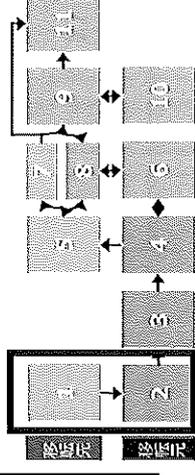
遷移条件

- お客様が移転元の事業者・サービス名を選択する

事業者確認項目		MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項		<ul style="list-style-type: none"> ① MNP受付画面の構築 ② 本画面内に「移転元事業者・サービス選択」項目の構築 ③ 事業者・サービスを選択したら指定した移転元マイページログイン画面に自動遷移 ④ 移転元事業者に、P.12「マイページURL連携」記載のパラメータを受け渡す
(2) 注意事項		<ul style="list-style-type: none"> ① 「移転元事業者・サービス選択」項目の掲載方法(掲載順・表示方法等)は移転元事業者が決める

取扱い注意

マイページURL連携



概要

- 「1. MNP受付 + 移転元選択」にて、移転元の事業者・サービス名を選択すると、移転元事業者のMNPワンストップ専用マイページログイン画面に自動遷移する

移転先

- 下記表のパラメータを移転元URLにHTTP POSTメソッドでパラメータとして渡す

移転元

- 「2. マイページログイン」後「3. 重要事項説明・契約情報表示 等」に直接遷移するURLを用意すること
- 移転先から渡されたパラメータを、その後 2～4 の処理の間に保持しておく

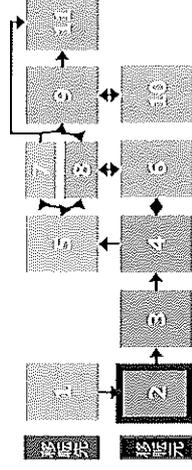
必要な対応

パラメータ	使用目的	内容	文字種	最大長 [B] †	必須 ‡
callback	移転先の戻りURLを指定する	<ul style="list-style-type: none"> 移転元から移転先への遷移に設定される行先URL (URIエンコード不要) 例) https://www.example.com 	ASCII	1024	M
onestop	ワンストップの手続きであることを判別する	<ul style="list-style-type: none"> 固定値の1を指定する 移転先→移転元→移転先に持ちまわることが編集されない 例) 1 	ASCII	1	M
param	移転先で自由に利用できる項目	<ul style="list-style-type: none"> 移転先→移転元→移転先に持ちまわることが移転元では編集せずにそのまま返却 例) sessionID000000000000.....11111 	ASCII	1000	O

取扱い注意

† : 移転元で保持することを保証する最大長 ‡ : M: Mandatory / O: Optional

2. マイページログイン



移 転 元

処理概要

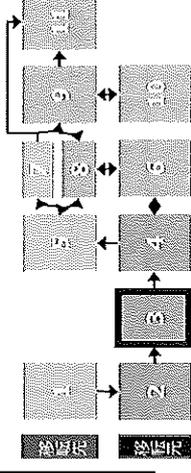
移行条件

- ・ 移転元事業者のMNPワンストップ手続きサイト（マイページ）のログイン画面を表示する
- ・ ログイン処理が完了後、メニューから選択させることなく、ブラウザの同一画面（ウインドウ、タブ）で直接3に遷移する
- ・ お客様が移転元事業者のオンライン手続きサイト（マイページ）へのログイン成功

事業者確認項目	MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 3に自動遷移するURLの準備 ② 5を実施するため4まで2で受け取ったパラメータの保持
(2) 注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ① メニューから選択をさせることなく、直接3に遷移する ② 2~4および5はブラウザの同一画面（ウインドウ、タブ）で遷移する ③ 2~4はツールズトップと同様に24時間対応(定期・緊急メンテナンス日を除く)

取扱い注意

3. 重要事項説明・契約情報表示等



移転元

処理概要

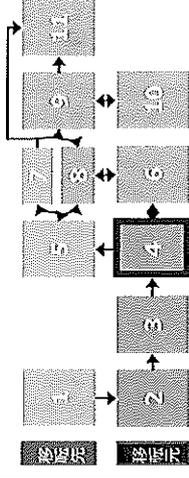
遷移条件

- MNPワンストップ対象の回線契約に係る重要事項説明や契約情報表示を行う
- お客様が重要事項・契約情報の内容を確認

事業者確認項目	MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項	① リアルタイム、またはMNO MNPシステム稼働時間外の受付において翌日のMNO MNPシステム稼働時間までに予約番号の発行ができない事業者の場合、移転元側で手続きに時間がかかる旨を各社の手続きページ等に記載
(2) 注意事項	① 2~4および5はブラウザの同一画面（ウインドウ、タブ）で遷移する ② 2~4はツールストップと同様に24時間対応(定期・緊急メンテナンス日を除く)

取扱い注意

4. 転出意思確認（解約同意取得）



移転元

処理概要

- MNPウェブサイト対象の回線についての転出意思の最終確認（Web上のボタン押し下げ等）を行う
- これにより、MNPシステム上に当該回線に対するMNP予約番号が発番される

遷移条件

- お客様の転出意思を確認
- 予約番号発行依頼の実施 もしくは 予約番号発行依頼の実施が可能な見込みであること

事業者確認項目

MINO・MVNO対応事項

- ① 転出同意ボタン設置（解約意思明確化）
- ② 予約番号有効期限カウンターの具備
- ③ 予約番号発行済かつ有効期限が10日未満の場合、明示的にエラーを出して5へ遷移させないようにする。その際、予約番号のキャンセル・再発行又はツールセットへの案内を行う。
- ④ 予約番号発行ができないケース（料金未納など）の場合は、お客様に対応方法をご案内（表示）し、5へ遷移させないようにする
- ⑤ 移転先事業者に、P.17に記載のパラメータを受け渡す
- ⑥ 転出意思確認（ツールセットと同様）後に、6への予約番号発行依頼と、5への遷移を行う（p.17参照）
- ⑦ MVNOにおける4-6の連携は卸元MINOのAPI仕様にする
- ⑧ 移転先事業者が予約番号を参照可能となる日時(4-6の連携完了予定日時)は、5への遷移時にパラメータにて指定する

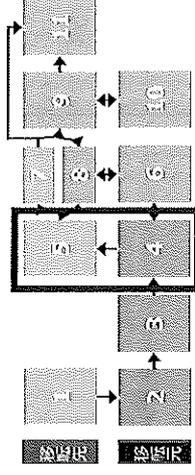
(1) 対応すべき事項

- ① 予約番号は移転元事業者からの能動的なお客様への通知（SMS・Eメール）は行わないが、マイページでは確認可能とする（ツールセットに切替え可能）
 - ※ 予約番号自体を記載せずに、SMS・Eメールなどで、転出受付完了通知等を行う場合は事業者判断とする
- ② 2~4および5はブラウザの同一画面（ウインドウ、タブ）で遷移する
- ③ 2~4はツールセットと同様に24時間対応（定期・緊急メンテナンス日を除く）

(2) 注意事項

取扱い注意

新規手続きURL連携 (1)



概要

- 転出意思確認完了後、移転先事業者の新規契約手続きサイトに自動遷移する
- 自動遷移時に移転元事業者から取得したP17のパラメータを元にMNP転入手続きを行う
- マイページURL連携で渡された戻り先URL情報を元に移転先Webサイトに遷移する
- 自動遷移時に、P17のパラメータをHTTP POSTメソッドでパラメータとして渡す

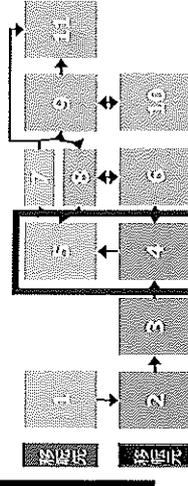
移転先

移転元

必要な対応

※パラメータに関する詳細情報は次頁参照

新規手続きURL連携 (2)

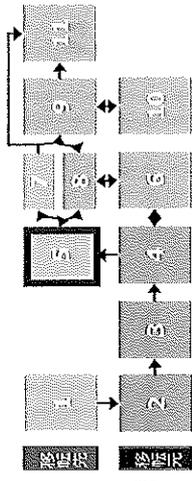


パラメータ	使用目的	内容	文字種	最大長 [B]†	必須 ‡
onestop	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップの手続きであるかを判別する 	<ul style="list-style-type: none"> 固定値の1を指定する 移転先→移転元→移転先に持ちまわるが編集しない 例) 1 (固定)	ASCII	1	M
param	<ul style="list-style-type: none"> 移転先で自由に利用できる項目 	<ul style="list-style-type: none"> 移転先→移転元→移転先に持ちまわるが移転元では編集せずにそのまま返却 例) sessionID0000000000000000.....11111	ASCII	1000	O
mno	<ul style="list-style-type: none"> 予約番号入手依頼するMNOを指定する 	<ul style="list-style-type: none"> 移転元のMNO回線種別 移転元→移転先遷移時に設定 例) 11(NTTドコモの場合)、12(KDDI、沖縄セルラーの場合)、13(ソフトバンクの場合)、17(楽天の場合)	ASCII	2	M
valid	<ul style="list-style-type: none"> 予約番号を参照可能な日時を指定する 	<ul style="list-style-type: none"> 移転元→移転先遷移時に設定 例①)即時対応が可能な場合 000000000000 を指定 ※夜間受付分を翌朝9時～参照可能な場合も000000000000で可 (MNP開局時間に従う) 例②)時間指定が必要な場合 YYYYMMDDhhmm を指定 例) 202206210900	ASCII	12	M

取扱い注意

† : 移転元で保持することを保証する最大長 ‡ : M: Mandatory / O: Optional

5. 新規手続き（本人確認等）



移転先

処理概要

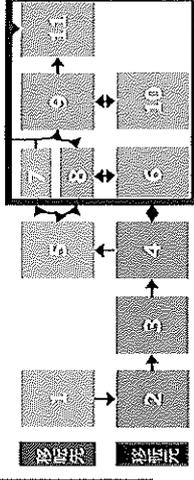
遷移条件

- MNP新規加入手続きを開始する。
- MNP予約番号は、MNO間MNPシステムを通じて移転元より入手する
- お客様への加入審査を行い、契約可能であることを確認

事業者確認項目	MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 8に対し予約番号入手依頼をする(MNO MNPシステム稼働時間外は翌稼働時間に8⇔6の処理が行われる) ② 4から入手したパラメータ「mno」を元に8との間で予約番号入手先を連携する ③ 4から入手したパラメータ「valid」にて日時指定がある場合は、その日時まで予約番号入手依頼（5-8の処理）を5にて保留する ④ MVNOにおける5-8の連携は卸元MNOのAPI仕様に準ずる
(2) 注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ① お客様が移転先事業者の手続きを中断した際は、移転先事業者での手続きを最初から実施いただく ② 遷移元の4のURLは、1-2での遷移先URLとドメインが異なる場合がある

取扱い注意

その他 (6~11)



事業者確認項目	MNO・MVNO対応事項
(1) 対応すべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ① ツーストップと同様
(2) 注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ① 移転先手続き中（商品発送後等）に予約番号の期限が切れた場合は、ツーストップ同様の予約番号再発行手続きを実施する

取扱い注意

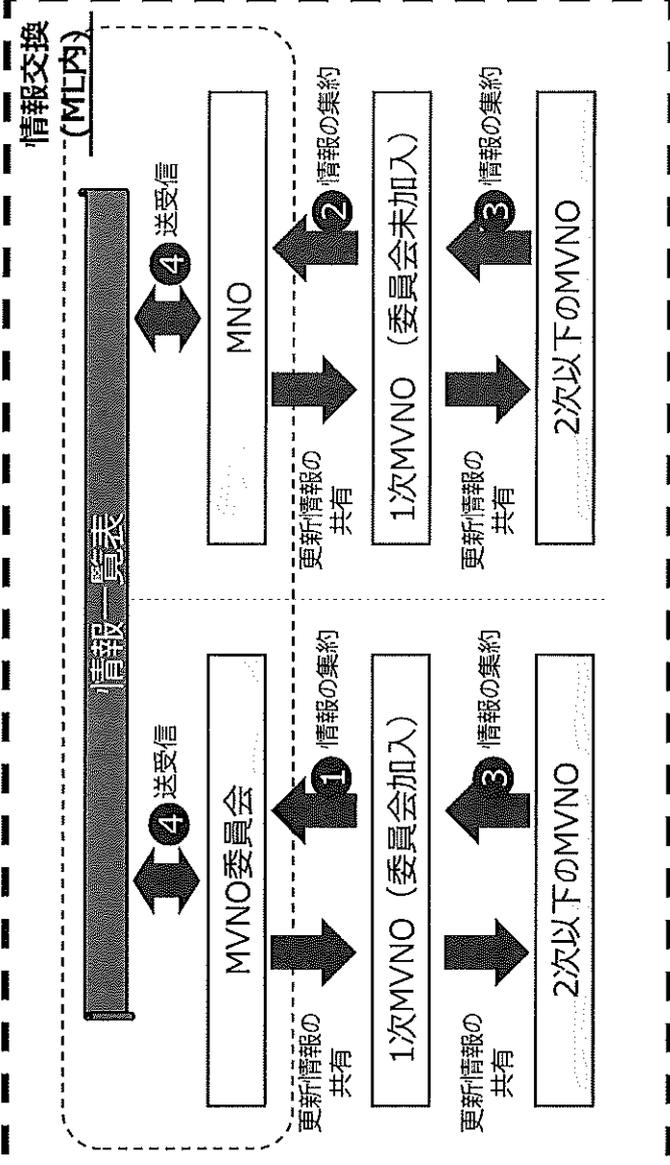
URL交換方法

取扱い注意

オンライン手続きサイト情報の事業者間共有方法

- MNPワンストップに参加する事業者は、「MNPワンストップ 事業者間連携 オンライン手続き共通仕様」に基づきオンライン手続きサイトの構築及び運営を行うことを前提として、下図に示す事業者間の情報交換に加わる
こととする
- オンライン手続きサイト情報の事業者間共有は以下のフローで行う
※事業者間で共有する具体的な情報は次ページ記載

- ◆ MVNO委員会はMVNO委員会加入の1次MVNOの情報集約 ➡ ①
 - ◆ MVNO委員会未加入の1次MVNOの情報集約は卸元MNOにて実施 ➡ ②
 - ◆ 1次MVNOは卸先2次以下MVNOの情報を集約し、MVNO委員会もしくはMNOに情報提供することを想定 ➡ ③
 - ◆ 各事業者のサイト情報一覧を管理する「情報一覧表」の更新及び情報の送受信はMVNO委員会とMNOのみで行う ➡ ④
- ※ MVNO委員会にも、委員会未加入の2次MVNOの情報が入るもの、取りまめは実質委員会加入の1次MVNOが実施新規参入事業者への案内、対応も本フローの対象とする



取扱い注意

事業者間で共有する情報

- MNPワンストップに新規参入する場合や「マイページURL」（サービス名）に変更があった場合は、前頁のフロー上で自社情報を集約する事業者に対して、**半年前までにその旨を共有し、3か月前までに「事業者名」・「サービス名」・「移転元マイページURL」を共有する**
- MNPワンストップを取りやめる事業者は、**半年前までに自社情報を集約する事業者に対してその旨を共有する**

情報一覧表（想定）

A	B	C	D
	事業者名	サービス名	移転先URL
1	NTTドコモ	docomo	https://...
2	NTTドコモ	ahamo	https://...
3
4	KDDI	au	https://...
5	KDDI	povo	https://...
6
7	ソフトバンク	SoftBank	https://...
8	ソフトバンク	Y!mobile	https://...
9
10	楽天モバイル	Rakuten Mobile	https://...
11	楽天モバイル	...	https://...
12
13	MVNO委員会	mineo	https://...
14	MVNO委員会	インターネットイニシアティブ	https://...
15	MVNO委員会	インターネットイニシアティブ	https://...
16
17

取扱い注意

記載情報（想定）

- A列：取りまとめ事業者名
卸元MNOもしくはMVNO委員会
- B列：事業者名
MNPワンストップに参加する通信事業者名。このまま移転先Webページで用いられる。
- C列：サービス名
MNPワンストップに参加する通信事業者の提供するサービス名。このまま移転先Webページで用いられる。複数ある場合はそれぞれの行として記載する。
- D列：移転元マイページURL
フロー1⇒2における2のマイページURL

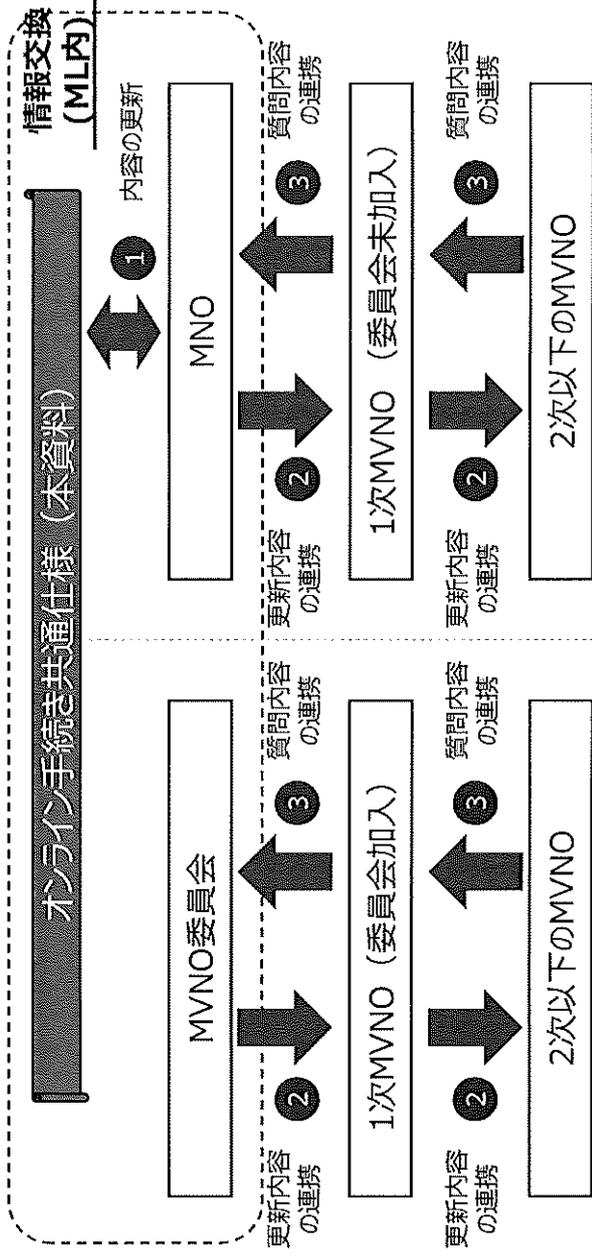
事業者間で交換する情報

本資料の共有

本資料の共有について

- ① 本資料の更新はMNO4社のみが行う
- ② 更新した場合は下記フロー図のように卸元→卸先の流れで更新内容を連携していく
- ③ 仕様書の内容に関して質問がある場合は卸先→卸元の流れで質問内容を連携していく
回答については、MNO4社で検討の上卸先→卸元の流れで回答を行う
なお、回答を受け付けたMNOがMNO4社間での検討が不要と判断した場合は個別で回答を行う

※新規参入事業者への案内、対応も本フローの対象とする



取扱い注意

改版履歴

版数	発行日	改版履歴
第1.0版	2022/08/25	・ 初版発行
第1.01版	2022/09/08	・ 「4. 転出意思確認（解約同意取得）」 遷移条件の表現見直し

令和 4 年 9 月 16 日

MVNO委員会

委員会メンバー各位

(一社)テレコムサービス協会
事務局

「MNP ワンストップ化」に向けたアンケート(ご協力をお願い)

日頃は、協会活動に対しまして多大なご支援、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

「MNP ワンストップ化」に向けて、以下によりアンケート調査を行いますのでご協力の程お願いいたします。(2次 MVNO 含む)

取りまとめ結果は総務省料金サービス課へ報告することとします。

なお、回答は 9 月 30 日(金)までにテレコムサービス協会事務局までお願いいたします。

■報告先:協会事務局 担当:森田

TEL 03-5644-7500

E-mail <mailto:jimukyoku@telesa.or.jp>

問 1. MNP 手続きのワンストップ化への対応予定を教えてください。

- ()ある
- ()どちらかと言えばある
- ()現時点ではない

問 2. 問 1 が「現時点ではない」の場合、その理由について以下より選択してください。

- ()対応コストが見合わない
- ()仕様や運用面で不安がある
- ()MNP 対象のサービスを提供していない(データ専用プランのみ提供等)
- ()その他(具体的な理由:)

問 3. 問 1 が「ある」「どちらかと言えばある」の場合、現時点での提供開始時期(予定)を以下より選択してください。

- ()2023 年春頃(2023 年 4~6 月)
- ()2023 年夏頃(2023 年 7~9 月)
- ()2023 年秋頃(2023 年 10~12 月)

2024 年以降

未定・検討中

問 4. 問 3 が「2023 年春頃(2023 年 4～6 月)」以外の場合、その理由を以下より選択してください。

システム開発に期間を要する

運用見直し・体制準備に期間を要する

MNO・MVNE からの提供情報が不足しており、開発着手・開発工程の遅れが見込まれる

他社対応状況等を踏まえ提供スケジュール等を時間をかけて検討したい

その他(具体的な理由: _____)

問 5. 問 1 が「ある」「どちらかと言えばある」の場合、MNO・MVNE との協議状況を以下より選択してください。

MNO・MVNE から十分な情報提供があり順調に進行している

MNO・MVNE からの情報提供が不十分/遅い等により遅れが懸念される

協議を開始した直後、もしくは今後協議を開始する予定

問 6. その他、MNP ワンストップ化に向けて、何か課題になっていることがあれば記載ください。

(具体的な内容: _____)

意見書

令和4年8月1日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部 料金サービス課 御中

郵便番号 103-0013

住所

とうきょうとちゅうおうくにはんぼしにんぎょうちよう
東京都中央区日本橋人形町3-10-2

フローラビル8階

氏名

いっばんしゃだんほうじん
一般社団法人テレコムサービス協会
かいちょう 会長 きたおか たかゆき 北岡 隆之

電話番号 (03)5644-7500

電子メールアドレス jimukyoku@telesa.or.jp

「接続料の算定等に関する研究会 第六次報告書（案）」に関し、別紙のとおり意見を提出します。

■MVNO委員会

該当箇所	意見
<p>第1章 卸協議の適正性の確保に係る制度整備</p>	<p>本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>第二種指定事業者の持つ圧倒的な交渉の優位性、第二種指定事業者とMVNO間の情報の非対称性を踏まえると、協議が進みにくく、かつ他社からの代替的な卸の調達が困難な、MNOと同種サービスの提供を業とするMVNOへの第二種指定設備を用いた卸役務については原則として全て対象とすべきです。特に「モバイル音声卸」に加え、今後公正競争上の影響が大きい「5G (SA方式)」に係る卸役務を対象とすることは必須であります。</p> <p>また、開示すべき情報については、以下のとおりとすることが必要と考えますので、今後の検討にあたって十分に考慮いただくよう要望いたします。</p> <p><モバイル音声卸等、既存の卸役務> 料金の内訳や料金水準の納得性に資する情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接続料相当額 ・回収が見込まれている費用項目 等 <p><5G (SA方式)に係る卸役務等、新規の卸役務> 上記に加え、円滑な協議のため、協議の端緒となりうる情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・MNOが実装する機能の全体像（例：3GPP等技術標準仕様の該当項目等により提示） ・提供開始時期 ・提供までの情報開示スケジュール 等 <p>総務省殿においては、まずは本報告書案に基づいた電気通信事業法および関係する法令の整備を進めるとともに、その後も卸協議の円滑化・適正化が十分に進み、二種指定事業者とMVNO間の卸協議において課題が生じていないか等について引き続き注視いただくようお願いいたします。</p> <p>また、具体的な制度整備においては、「協議不調の場合の協議開始・再開命令条件」の見直しや、イコールフットイングの確保の観点から、「MNOと同等のサービスをMVNOも同時期に利用者向けに提供できるよう情報開示や卸協議が行われること」「卸役務の提供にあたり自社グループだけを仕様面、料金面および提供時期等に優遇することがないようにすること」など、当委員会のかねてからの主張について適切に考慮・反映されるよう要望いたします。</p>

<p>第3章 接続料等と利用者料金の関係の検証</p>	<p>本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>当協会 MVNO 委員会が 2021 年 1 月に提出した「イコールフットリングの確保のための緊急措置の実施要望に関する要望書」に対して、携帯電話料金と接続料等の関係について検討いただき、データ接続料の更なる低廉化が図られる等、MNO と MVNO が同じ条件で公正に競争するためのイコールフットリングの確保を進めていただいたことについて感謝申し上げます。</p> <p>移動通信市場の健全な発展のためには、MNO と MVNO 間の公正な競争を活性化させることが重要であり、そのためには引き続き、MVNO が適正な接続料によって MNO と品質面・価格面等において同等のサービスを提供できることが重要であると考えます。</p> <p>総務省殿においては本報告書案に記載の通り、携帯電話料金と接続料等の関係の検証の目的が第二種指定電気通信設備に係る接続料等の水準の妥当性を検証することであることから、接続等を用いて競争することになる MVNO の視点に立った対象サービス・プランの決定に加え、モバイル市場における変化の速度に柔軟に即応できる制度上の実装（ガイドライン等）についても引き続きご検討頂くようお願いいたします。</p> <p>加えて、スタックテストについては、接続や卸役務への種々の事前規制の適正性のバロメーターとなる事後規制的な政策ツールとして相互補完的に作用することが期待されることから、移動通信分野へのスタックテストの導入に向けては、移動通信分野の特性を踏まえた制度設計が必要であると考えことから、本報告書において、下記の通り特に踏み込んだ内容としてお示しいただいた考え方について賛同するとともに、深く感謝申し上げます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モバイル分野の規律について、競争状況等を踏まえ移動通信分野のスタックテストの実施手法が固定通信分野のスタックテストの実施手法より厳しくなることも十分にあり得る。 ・営業費相当額について、「顧客営業」、「宣伝」、「企画」及び「販売サポート・一般営業（特約店等）」に係る費用も計上することが適当である。
<p>第4章 モバイル接続料の適正性向上 2. 予測の算定方法</p>	<p>二種指定事業者において、予測対象年度における見込みを適切に反映いただくことで、予測接続料の適正性向上に資する可能性があると考えますので、本報告書案で示された考え方に賛同いたします。この点、検証可能性の確保、総務省殿における再現を可能とする観点から、必要に応じて算定方法について精緻な聞き取りことや、差異が生じた場合の原因を確認することについても接続料の適正性向上において重要であると考えます。</p>

	<p>また、MVNO 自らの努力である程度の予想ができるようにする観点から、二種指定事業者から MVNO に対し情報開示がなされていますが、二種指定事業者と MVNO の間には情報の非対称性が存在することから、現状においても予測算定時との状況変化が生じたか否かについては MVNO で判断に至ることができず、さらには状況変化により接続料にどの程度の差異が生じるかを MVNO で予想することができないという状況に変わりはないものと認識しております。この点、二種指定事業者から MVNO に対する情報開示のさらなる充実が必要であり、開示情報が MVNO にとって利活用可能であるか等を具体的に検証いただくことも有効であると考えます。</p> <p>総務省殿においては、二種指定事業者における情報開示にかかる取組について引き続き注視いただくよう要望いたします。</p>
<p>第4章 モバイル接続料の適正性向上 3. 原価の適正性の確保</p>	<p>原価算定の適正性向上のため、二種指定事業者各社において原価の抽出・配賦に関する考え方や方法に一貫性が担保されていることが重要であると考えますので本報告書案に賛同いたします。</p> <p>総務省殿にて各社の抽出プロセスや背景となる考え方を比較検証いただいたうえで、審議会への報告等を通じ、有識者の視点を交えてさらに検証を行っていただきたくお願いいたします。</p> <p>加えて、より透明性を高める観点から、検証結果等について可能な限り MVNO へ開示いただくことが重要と考えますので、強く要望いたします。</p>
<p>第4章 モバイル接続料の適正性向上 5. 需要の適正性の確保</p>	<p>移動通信市場の健全な発展のためには、MNO と MVNO の間で公正かつ活発な競争が持続していくことが必要であり、そのためには MNO と MVNO が同じ条件で公正に競争するためのイコールフットリングの確保が重要であると考えます。</p> <p>本報告書案において、二種指定事業者各社の平時に利用可能な設備容量を需要とする考え方については事業者間で共通していることが確認された一方で、設備の冗長構成や需要の算定方法等については異なっていることが確認されております。この点、需要の定義や冗長設備に関する考え方が二種指定事業者と MVNO で同等であるか否かについては、イコールフットリングの確保において非常に大きな影響を与えるものとするため、総務省殿においては設備容量が明らかに過大となっていないか等について、二種指定事業者各社の実態（例えば、二種指定事業者の実需要と MVNO の契約帯域との合計がネットワークの総伝送容量に占める割合等）を、時系列を追ってご確認頂き、その妥当性等を検証いただくことを要望いたします。</p> <p>また、需要の考え方について、二種指定事業者による本研究会</p>

	<p>でのプレゼンテーションによれば、設備運用方針等により一部の冗長系の設備を需要から除いていることが明らかになった一方で、MVNO については POI を冗長化する際に、冗長系に係る接続料の支払いが必要となることから、冗長構成について平仄を合わせた考え方を採用することが、イコールフッティングの確保には極めて重要であると考えます。この点、二種指定事業者と MVNO 間での冗長構成についての考え方や、接続料等の MVNO による費用負担の適正性・公平性等について、今後、特に重点的に検証いただくことを要望いたします。</p> <p>加えて、より透明性を高める観点から、検証結果等について可能な限り MVNO に開示いただくことが重要と考えますので、強く要望いたします。</p>
<p>第5章 5G (SA 方式) 時代におけるネットワーク機能開放</p>	<p>本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>移動通信市場において継続的に多様なサービスが生みだされ、Society5.0 の基盤となる 5G や Beyond5G の発展のためには、有限希少な周波数資源の有効利用の観点から、少数の MNO が設備を保有する構造が避けられない中、多数の MVNO が事業参入できるように、「設備を保有する MNO」と「保有しない MVNO」が同じ条件で設備を利用することができるイコールフッティングの確保が必要不可欠であると考えます。</p> <p>5G(SA 方式)においては、当協会 MVNO 委員会からはこれまで、目指す姿・ありたい姿を示し推進することで、MNO、MVNO それぞれの検討や協議等にも寄与すると考え、「VMNO 構想」を提唱して参りました。2021 年 3 月から 5 月に開催された MVNO 委員会と MNO3 社との事業者間協議以降、VMNO モデルを含む 4 類型 5 方式の 5G(SA 方式)にかかる機能開放については、MVNO と MNO 個社間の事業者間協議に委ねられているところですが、現時点においては、5G(SA 方式)の MVNO による利活用に向けた具体的な対応が進んでいるとは言い難い状況であると認識しております。</p> <p>この点、MNO 各社が 5G(SA 方式)による高度なサービス・ソリューションを実現できる時期と同時期に、MVNO においても実現できることが必要であると考えるところ、MNO と MVNO でサービス提供に差が生じた状態で 5G (SA 方式) を用いたサービスが提供開始されることは、公正競争の観点から望ましくなく、ひいては MVNO 振興を含む競争政策を後退させ、Society 5.0 の実現をも阻害することとなると考えます。</p> <p>この点、例えば「ライト VMNO」にて MVNO がスライスを利用するケースにおいて、スライスは事業者が他の事業者のサービスに影響されず利用者の希望する通信品質で通信サービスの提供がで</p>

きるところが特色であるところ、協議の結果次第ではMVNOへの提供スライスが一つに制限され、MVNOは他のMVNOから常に影響を受けることになるばかりか、利用者の希望する通信品質でのサービス提供ができないということになりかねません。これに対し、仮にMNOがMVNOと別のスライスを用いてサービスを提供することになれば、MNOはMVNOからの影響を受けず、かつ利用者の希望する通信品質でのサービス提供が可能となり、イコールフティングが担保されている状態ではありません。

このような状況が生じうることを踏まえつつ、総務省殿においてはMNOとMVNO間の協議が適切に行われているか注視し、仮に問題が生じていることが確認されたときは速やかにその問題の解決に向け対応いただくことを要望いたします。

この他、卸協議が主流となっていくことが想定される5G(SA方式)においては、MNOにとりMVNOに対し積極的に5G(SA方式)の機能開放に取り組むインセンティブが働きにくいものと考えられますので、例えば、「MVNOに対する5G(SA方式)の機能開放に関する事業者間協議等に係る取組状況や、関係する標準化の早期進展に資する取り組みを電波割当ての際の審査項目とする」等といった制度的な方策も有効であると考えます。

また、技術的には、MVNOに対する5G(SA方式)の機能開放に関する技術標準化の早期実現が特に大きな課題となっていると考えられるため、総務省殿においては3GPPに対する早期標準化に向け有効な施策を検討いただくことを要望いたします。

以 上

■ F V N O 委員会

該当箇所	意見
<p>第1章 卸協議の適正性の確保に係る制度整備</p>	<p>本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>総務省殿においては、まずは本報告書案に基づいた電気通信事業法および関係する法令の整備を進めるとともに、その後も卸協議の円滑化・適正化が十分に進み、卸元事業者と卸先事業者の卸協議において課題が生じていないか等について引き続き注視いただくようお願いいたします。</p> <p>また、光サービス卸の卸料金については、これまでも意見提起してきたとおり、2015年以降値下げが続く接続料との一定の連動性が確保されるべきものと認識しており、卸料金と卸料金の原価にあたる接続料相当額の乖離が大きくなっていかないよう、今後も継続的に卸料金の値下げが行われる必要があると考えます。</p>
<p>第2章 「指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドライン」に基づく検証</p>	<p>東日本電信電話株式会社殿及び西日本電信電話株式会社殿（以下、「NTT 東日本殿」「NTT 西日本殿」）による光サービス卸の検証結果については、卸料金の透明性の担保のためにもより詳細な説明が必要と考えます。</p> <p>具体的には、卸料金と接続料相当額との差額が、卸料金に対してNTT東日本殿は概ね4割程度、NTT西日本殿は概ね3割程度と約1割の差があるが、その差分が卸料金に反映されていない理由が不明であること、また接続料相当額と卸料金の連動性について、より詳細な説明を要望いたします。</p>

以 上

意見書

令和4年8月10日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部 電気通信技術システム課 御中

郵便番号 103-0013

住所

とうきょうとちゅうおうくにはほんばしにんぎょうちょう
東京都中央区日本橋人形町3-10-2

フローラビル8階

氏名

いっばんしゃだんほうじん
一般社団法人テレコムサービス協会
かいちょう 会長 きたおか たかゆき 北岡 隆之

電話番号 (03)5644-7500

電子メールアドレス jimukyoku@telesa.or.jp

「IP ネットワーク設備委員会 第一次報告（案）」に関し、別紙のとおり意見を提出します。

該当箇所	意見
IP ネットワーク設備委員会 第一次報告 (案)	<p>本報告案に賛同いたします。</p> <p>情報通信審議会「デジタル社会における多様なサービスの創出に向けた電気通信番号制度の在り方」答申（2021年12月8日）では、現在、指定が認められていないMVNOへの音声伝送携帯電話番号・データ伝送携帯電話番号について、一定の条件の下、直接の指定を可能とすることが適当、とされました。本答申は、現在のところ実現している「プレフィックス番号自動付与」機能による事業者間接続、またMNOからの卸電気通信役務の、2通りの音声役務の提供方法に加えて、MVNOに第3の選択肢をもたらすものであり、MVNO自らの設備による高い付加価値をもった音声通話サービスの実現を可能とするものです。</p> <p>この答申に基づき、総務省が速やかに事業用電気通信設備規則並びに 情報通信ネットワーク安全・信頼性基準の改定に向けた議論に着手したことに対し賛同すると同時に、IP ネットワーク設備委員会およびその技術検討作業班において改定の方向性について十分な議論が行われ、第一次報告としてまとめられたことに感謝いたします。</p> <p>本報告に基づき、総務省が必要な制度整備を着実に進めていくよう、要望いたします。</p>

以上

意見書

令和4年8月26日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部 料金サービス課 御中

郵便番号 103-0013

住所

とうきょうとちゅうおうくにはんぼしにんぎょうちよう
東京都中央区日本橋人形町3-10-2
フローラビル8階

氏名

いっばんしゃだんほうじん
一般社団法人テレコムサービス協会
かいちよう 会長 きたおか たかゆき 北岡 隆之

電話番号 (03)5644-7500

電子メールアドレス jimukyoku@telesa.or.jp

「競争ルールの検証に関する報告書 2022」(案)に関し、別紙の
とおり意見を提出します。

該当箇所	意見
<p>第2章 モバイル市場の競争環境に関する検証</p> <p>2. 事業法第27条の3の執行の状況</p> <p>(1) 上限2万円規制に関する事項</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>上限2万円規制の一層の徹底に向けたルール整備については、利用者の誤認や利用者間の不公平等、利用者にとっての不利益を防止することに寄与することから、本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>この点、電気通信事業法による規制対象となる利益の提供によるものを含む過度な端末の値引きについては、利用者にとって誤認を招きやすく、不公平であるばかりか、「通信料金と端末代金の完全分離」を目指して、MNP 転出手数料の原則無料化、解約違約金の大幅な減額や廃止に対応してきたMVNOにとって許容できるものではありません。総務省殿においては、モバイル市場の現状を改めて網羅的に検証するとともに「端末の大幅な割引等により利用者を誘因するモデル」については速やかな根絶につながるよう措置の徹底を進めていただくことを要望いたします。</p>
<p>第2章 モバイル市場の競争環境に関する検証</p> <p>3. モバイル市場の現況と分析</p> <p>(2) 通信市場の動向</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>モバイル市場の健全な発展のためには、MNOとMVNOの間で公正かつ活発な競争が引き続き行われることが重要と考えます。</p> <p>この点、楽天モバイルやMNO3社による割安の料金プランについては家計負担の軽減に繋がり消費者の利益となった一方で、多くのMVNOが提供する料金プランと近接する水準であったことから、MVNOとMNOの階層的な市場構造に大きな変化をもたらし、両者の市場におけるセグメントがオーバーラップするなど、モバイル市場の競争環境に大きな影響を与えたと考えます。モバイル市場の健全な発展のためには、MNOとMVNOの間で公正競争が引き続き行われることが重要であり、特にMNOグループ内外におけるイコールフットイングが十分かつ継続的に確保されることが極めて重要となっています。</p> <p>この点、本報告書案に記載の通り、MNOの接続料等と小売料金の関係が価格圧搾を起こすものとなっていないかについて、精緻な検証が必要であると考えことから、「接続料の算定等に関する研究会」第6次報告書の取りまとめと、それに続く具体的な実施手法等を定めた指針の策定後、早期にスタックテストの運用を開始すべきという本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>また、総務省殿においては、今後も検証に必要なデータを取得し、MNOの新料金プラン等がMVNOとの競争環境に与える影響について分析、検証を継続いただくとともに、公正競争を阻害する事項が確認された場合は、速やかにその解決を図っていただくことを要望いたします。</p>

<p>第3章 モバイル市場等に係る課題</p> <p>1. 携帯端末の対応周波数等について</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>対応周波数等による端末の機能制限は、端末を購入した利用者に不利益をもたらすおそれがあり、公正な競争環境の阻害につながると考えることから、できるだけわかりやすい形で関連する情報が利用者に提供されることが適当という本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>この点、本報告書案に示されたとおり、具体的な情報提供方法については現在各MNOが提供している、機種名と対応バンドをただ列挙するリストの提供といった利用者に相当のリテラシーを要求する情報提供ではなく、より一般の利用者に理解しやすい情報提供をガイドラインにより示すことが望ましいと考えます。総務省殿においては、ガイドライン等の策定に向けた議論や運用状況を継続的に注視いただき、課題が生じている場合には、速やかに是正に向けた取り組みを行っていただくことを要望いたします。</p>
<p>第3章 モバイル市場等に係る課題</p> <p>2. 乗換コストの更なる改善</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>モバイル市場において、継続的に利用者利便の向上を図るためには、MNOとMVNOの間で公正かつ活発な競争が持続することが重要であり、スイッチングコストの一層の低減は必要不可欠であると考えます。</p> <p>この点、主な残課題であるMNPワンストップ化については、可能な限り低廉なコストで、かつ小規模なMVNOを含め全ての事業者が対応できるような方式により実現することが必要と考えます。全事業者が公平にメリットを享受できる仕組みとなるよう、総務省殿においては、MNOとMVNO間の協議状況について引き続き注視いただくことを要望いたします。</p> <p>他サービスとのセット販売による割引は、一般的な商慣習であるものの、他サービスの支配的事業者とMNOがセット販売提供で排他的に協業するなど、過度な利用者の囲い込みにつながる可能性が考えられます。</p> <p>総務省殿においては、他サービスとのセット販売による割引が、過度な囲い込みに繋がっていないか注視いただくとともに、仮に課題が生じている場合には、速やかに是正に向けた取り組みを行っていただくことを要望いたします。</p>
<p>第3章 モバイル市場等に係る課題</p>	<p>モバイル市場においては、MVNOが携帯電話サービスを提供するにはMNOの設備を借りざるを得ない構造であることから、事</p>

<p>3. 「一部ゼロ円」料金プランと価格圧搾の関係について</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>業者間の交渉等においてMVNOに比してMNOの交渉力が強く、優位になりやすい状況にあると考えます。</p> <p>この点、仮にMNOが、MVNOのサービス原価の大宗を占める接続料や卸料金を引き上げまたは小売料金を引き下げる、もしくはそれらの双方を行うことで、MVNOの事業が困難となるような場合は、「一部ゼロ円」料金プランに限らず、MNOによる価格圧搾が行われていると考えられます。</p> <p>この点、本報告書案において、不当競争に関する検証の必要性の判断については、単に料金プランの形式のみで判断するのではなく、競争への影響度合い等を踏まえて総合的・客観的に判断すべきと示されたところ、その判断においては、MNOの優位性や交渉力により、公正な競争環境に影響が生じていないかという点について留意いただき、仮に公正競争を阻害する事項が確認された場合は、速やかにその解決を図っていただくことを要望いたします。</p>
<p>第3章 モバイル市場等に係る課題</p> <p>4. いわゆる「転売ヤー」対策について</p> <p>③ 対応の方向性</p>	<p>MNOによる端末の安値販売は、MVNOの回線契約を使ってホッピング行為を繰り返す「転売ヤー」を生じさせ、MVNOの事業運営に深刻な影響を与えているのみならず、安価に入手した端末の売却益を得る行為により、反社会的団体の活動など社会全体に対しても深刻な影響を及ぼすおそれがあると考えます。</p> <p>総務省殿においては、本報告書案に記載の通り、「転売ヤー」による弊害が継続していないか状況を注視するとともに、公正取引委員会とも連携し、この問題の解決に一層尽力いただくことを要望いたします。</p>
<p>第4章 むすび</p>	<p>移動通信市場において継続的に多様なサービスが生みだされ、Society5.0の基盤となる5GやBeyond5Gの発展のためには、有限希少な周波数資源の有効利用の観点から、少数のMNOが設備を保有する構造が引き続き避けられない中、MVNOが移動通信市場の競争を活性化し続け、その中で確固たる存在となり、さらに多くの利用者に対し安心・安全に使える高度で多様なサービスを提供していくため、「設備を保有するMNO」と「保有しないMVNO」が同じ条件で設備を利用することができるイコールフッティングの確保が必要不可欠であると考えます。</p> <p>総務省殿においては、5G(SA方式)時代におけるネットワーク機能開放をはじめ、MNOとMVNO間の様々な取り組みについて、MNOとMVNO間の協議が適切に行われているか、MNOとMVNO間のイコールフッティングが確保されているかを引き続き注視</p>

	し、仮に問題が生じていることが確認されたときは速やかにその問題の解決に向け対応いただくことを要望いたします。
--	--

以 上

消費者問題分科会活動報告

2022年9月27日

消費者問題分科会主査 井原

活動概要

- **「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」への対応**
 - ・6月1日、7月12日の検討会へオブザーバーとして参加
- **「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するTF」への対応**
 - ・6月23日のTFにて以下を報告
 - ①MVNO各社のフィルタリング提供状況及び有効化措置率の報告
 - ②MVNO独自ガイドラインへの対応状況についての報告
- **「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」への対応**
 - ・6月28日の会合にて以下を報告
 - ①実地調査（覆面調査）関係への対応
 - ②通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取組み
 - ③苦情相談の縮減に向けた取組みについて
- **「苦情相談処理体制の在り方に関するTF」への対応**
 - ・6月14日のTFへオブザーバーとして参加
- **「消費者支援連絡会参加報告について」への対応**
 - ・7/28近畿、8/30東北の連絡会へオブザーバーとして参加
 - ・8/25中縄の連絡会にてMVNO委員会の取組みについて発表

現状の取組み状況について

■ 「特別利用停止者情報交換開始状況」について

- ・参加事業者：オプテージ（4月より開始）、イオンテール（7月より開始）

■ 「2022年度参考速度計測」の状況について

- ・計測事業者：4社
 - ※2020年度：2社、2021年度：5社
- ・計測時期：2022年7月～8月：4社の共同計測
- ・その他：今年度は、計測サーバーの都合上、MVNOの計測は9月末まで

■ 「SMS機能付きデータ通信に関する本人確認の状況」について

- ・申合せ書同意事業者

以下の3事業者が申合せ書に同意いただき、同意事業者は現時点で21社

- ①H.I.S.Mobile株式会社（5月10日）※すでに実施済み
- ②株式会社ちゅピCOM（6月1日）
- ③エヌ・ティ・ティ・レゾナント株式会社（7月22日）※すでに実施済み

分科会開催

第93回MVNO消費者問題分科会
 日時：2022年5月18日(水)15時00分～
 場所：テレサ協会議室(遠隔会議併用)

1. 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(4/25)参加報告
2. 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース (5/13)参加報告
3. 2月モニタリング定期会合の「要改善・検討事項」の対応状況について
4. 今年度の参考速度計測実施について
5. 7/1電気通信事業法施行規則等の新制度施行について
6. 偽造免許の発生状況報告

第94回MVNO消費者問題分科会
 日時：2022年6月15日(水)15時00分～
 場所：テレサ協会議室(遠隔会議併用)

1. SMS認証代行事業の概要と不正契約の窓口[警察庁]
2. 偽造免許の発生状況報告 [警視庁]
3. 青少年タスクフォース (6/23) に向けたアンケート実施結果及び結果発表案
4. モニタリング定期会合(6/28)に向けたアンケート実施結果及び発表内容案
5. 苦情相談処理体制の在り方に関するTF参加報告
6. 今年度の参考速度計測実施状況について
7. 改正電気通信事業法施行規則について

第95回MVNO消費者問題分科会
 日時：2022年7月20日(水)15時00分～
 場所：テレサ協会議室(遠隔会議併用)

1. 青少年タスクフォース(6/23)での発表報告
2. モニタリング定期会合 (6/28)での発表報告
3. 2022年消費者支援連絡会向けMVNO委員会資料報告
4. 消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (7/12)参加報告
5. 今年度の参考速度計測実施状況について
6. au通信障害の影響について
7. 偽造免許の発生状況報告 [警視庁]

分科会開催

第96回MVNO消費者問題分科会

日時：2022年8月17日(水)15時00分～

場所：テレサ協会議室(遠隔会議併用)

1. マイナンバーカードの活用状況ヒアリングについて
2. 近畿消費者支援連絡会（7/28）参加報告
3. MNPワンストップ事業者間連携に関するMVNOへの説明会について
4. 今年度の参考速度計測実施状況について
5. テレサ協HP「消費者問題分科会の設置」の記載改訂について（意見照会）
6. テレサ協HP「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の記載改訂について
7. AIによる不正検知サービスの状況について
8. 令和4年上半期の携帯電話対策実施状況について[警察庁]
9. 偽造免許の発生状況報告 [警視庁]

第97回MVNO消費者問題分科会

日時：2022年9月21日(水)15時00分～

場所：テレサ協会議室(遠隔会議併用)

1. 公正取引委員会との打ち合わせ（9/22）に関するご案内
2. テレサ協HP「消費者問題分科会の設置」の記載改定について
3. テレサ協HP「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の追加項目案について
4. 東北消費者支援連絡会（8/30）参加報告
5. 偽造免許の発生状況報告[警察庁]

今後の取組み

「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の見直しについて

➤ 安心安全ガイドの見直しについて

タイトルが「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」となっているが、内容は、青少年の利用に対してのガイドとなっている。

GIGAスクールにより、青少年によるインターネット利用は学年に関わらず一般化していることもあり、「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の内容を全面的に見直す。

➤ 見直し案の考え方

- ① 青少年利用を前提としたガイドであるため、タイトルの見直し
- ② 総務省の「安心安全なインターネット利用ガイド」を踏まえた内容を追加
- ③ 保護者スマホの利用に関する注意事項など、MVNOのフィルタリングガイドラインの改訂内容を踏まえた注意事項等の追加
- ④ 成年年齢引下げに伴う通信契約に関する注意事項の追加

➤ スケジュール案

- ① 上記方向性を踏まえて、9月中に追加項目案を作成
- ② 追加項目の決定後、記載内容を立案
- ③ 10月の消費者問題分科会で見直し案について提示
- ④ 11月以降のMVNO委員会（親会）にて承認後、見直しの実行

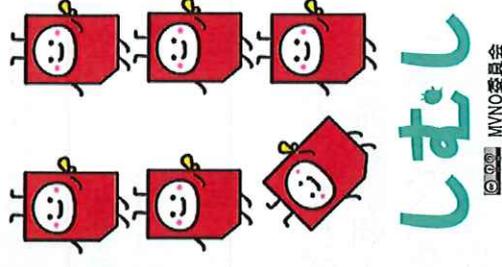
青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第18回）資料

MVNO各社

申込み率及び有効化措置率について

2022年6月23日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



MVNO各社のフィルタリングサービス提供状況について

■フィルタリングサービスの申込率の状況

- ① 申込率 : 2022年1月1日～2022年3月31日 (フィルタリング申込数÷青少年利用者登録数)
- ② 有効化措置率 : 2021年10月1日～2022年3月31日 (有効化措置数÷フィルタリング申込数)
- ③ 青少年利用率 : 2022年1月1日～2022年3月31日 (青少年利用者登録数÷全契約数)
- ※各社の数値は、自社で提供しているフィルタリングサービスのみをカウント。OSフィルタリングサービスはカウント外。
 ※業界合算値は、青少年利用が0件の事業者も含めた15社の平均値となっております。

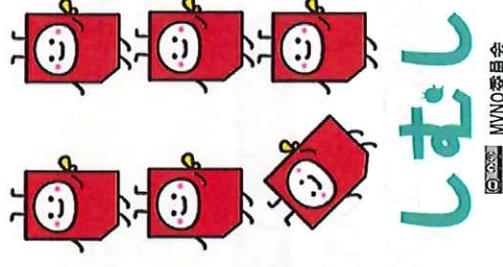
	申込率			有効化措置率			青少年利用率			備考
	今回	前回	前々回	今回	前回	前々回	今回	前回	前々回	
業界合算値	34.1%	44.2%	43.8%	28.9%	48.5%	45.5%	4.5%	1.2%	1.2%	MVNOの平均値
IIJ	75.3%	84.0%	92.2%	25.7%	25.7%	26.0%	0.8%	0.1%	0.2%	
NTTコミュニケーションズ	25.5%	25.6%	24.3%	26.6%	23.0%	25.0%	4.3%	1.4%	2.1%	
オプテージ	38.7%	38.7%	36.3%	27.7%	29.1%	26.0%	5.9%	3.9%	1.2%	
ビッグローブ	52.5%	51.4%	49.8%	47.8%	58.4%	68.3%	3.9%	3.1%	3.5%	
イオンモバイル	34.9%	75.6%	63.6%	81.1%	85.4%	73.8%	5.9%	1.2%	2.8%	有効化率ではなくアクティブ率
ニフティ	44.2%	23.8%	61.1%	71.4%	31.3%	72.0%	20.9%	9.0%	6.6%	
TOKAIコミュニケーションズ	17.1%	17.8%	29.8%	59.7%	38.5%	32.7%	4.7%	2.4%	2.5%	

青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第18回）資料

フィルタリングサービス利用促進に向けた MVNO業界の取組みについて

2022年6月23日

テレコムサービス協会
MVNO委員会



MVNO独自ガイドラインへの対応状況（ヒアリング結果）

前回同様、2021年8月に改定した『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』に対する各社の履行状況について13社より回答を得た。

前回より、各項目において、対応が進んでおり、引き続き各社へ対応状況について、定期的に確認を行い、フィルタリングの利用促進を図るためガイドラインへの遵守を依頼していく。 ※（ ）内は前回

ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	予定なし	
<p>➤ ユーザー確認の徹底について 青少年利用のスマホでのフィルタリングサービスの利用率向上に向け、青少年に関わらず、全ての契約者へ使用者確認及び使用者登録を実施する旨を追加。</p>	8社 (8社)	2社 (0社)	3社 (5社)	0社 (0社)	
<p>➤ 申込率改善への取組について オンライン申し込みや利用手続の際には、フィルタリングサービスの申し込み有無が契約者による選択ではなく、予め申し込み有となる手順とすることを追加。</p>	3社 (2社)	2社 (2社)	7社 (7社)	1社 (2社)	
ガイドライン追加項目	記載済み	記載予定	未定	予定なし	
<p>➤ 子供と共有する場合の注意喚起 低年齢層の子供と共有する場合を考慮して、重要事項説明書等への注意喚起など、契約手続時に保護者がフィルタリングの必要性を認識できるよう取り組む内容を追記。</p>	9社 (6社)	4社 (5社)	0社 (2社)	0社 (0社)	
ガイドライン追加項目	実施済み	実施予定	未定	実施困難	予定なし
<p>➤ フィルタリングの利用向上への取組について オンライン契約の場合、有効化措置を保護者自身に実施いただく必要があり、また、有効化措置の実施有無については、保護者からの申告となるため、事業者が自身でアクティブート状況を確認できるよう努力する内容を追加。</p>	6社 (5社)	2社 (0社)	2社 (3社)	3社 (4社)	0社 (1社)

MVNO独自ガイドラインへの対応状況（未対応等の理由）

ガイドラインへの対応状況ヒアリングにおいて、「未定」及び「予定なし」などの回答事業者に対して、理由をヒアリングし、以下の通り回答を得た。

問題点	内容
<p>使用者確認の徹底について</p> <ul style="list-style-type: none"> 未定 : 3社 予定なし : 0社 	<p>■未定の理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用規約上、青少年の利用、及び契約者以外の利用を認めていないため未対応だったが、使用者確認、及び情報の登録の実施については検討中。 MNOの低価格プランなどにより、競争環境が激しく、開発コストの捻出が厳しくなっている。 使用者が18歳以下となる申し込みは受付けていないため。
<p>申込率改善への取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 未定 : 7社 予定なし : 1社 	<p>■未定の理由</p> <ul style="list-style-type: none"> オンライン申込みサービスの導入検討中 オンライン申込みを対応していないため、当面、対応の予定なし。 利用規約上、青少年の利用を認めていないため未対応だったが、申込率の改善については検討中。 iOS系の端末に実装されているフィルタリング機能やウイルスソフトに実装されている簡易なフィルタリング機能を利用するお客さまもいるため、契約者の年齢だけでデフォルトを「申し込む」が選択された状態とするのは、お客さまからのクレームにつながる恐れがあるため。 オンライン契約手続きの手順を大きく変更する必要があり、システム改修の規模が大きくなるため。 MNOの低価格プランなどにより、競争環境が激しく、開発コストの捻出が厳しくなっている。 使用者が18歳以下となる申し込みは受付けていないため。 <p>■予定なしの理由</p> <ul style="list-style-type: none"> オンラインでの新規申込手続きを実施していないため。
<p>フィルタリングの利用向上への取組について</p> <ul style="list-style-type: none"> 未定 : 2社 予定なし : 0社 	<p>■未定の理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 技術的に対応が困難なため。 利用規約上、青少年の利用を認めていないため有効化措置が必須ではないため。

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13回）資料

MVNO業界の状況について

2022年6月28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294会員が加盟(令和3年6月10日現在)

会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、ISP事業、CATV事業など通信事業者及び情報通信事業者等ICT企業を中心

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・ピー・エム、日本電気、富士通、ミロク情報サービス、NTTデータ、セイノー情報サービス、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、ビッグロープ、三菱電機インフォメーションネットワーク

- 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

ICTビジネスを創造 - 多様なネットワークサービス事業の創出 -
ICTに関する情報収集・調査研究 - 健全な競争市場の発展 -
ICTサービスの安全性の向上 - 安全・安心なネットワーク社会の実現 -

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)

◆ 構成員：58社（2022年4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案の検討
- 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案の検討
- 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

不正利用防止 検討部会

- 特別利用停止者の情報交換 等

MVNOの実効速度 に関するTF

- MVNOの実効速度計測手法及び広告表示提案 等

- (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)
- NECネットワークスアイ (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
- (株) 愛媛CATV
- (株) ALL Rise Group
- 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) オプテージ
- (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
- (株) Jストリーム
- GMOインターネット (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- シネックスジャパン (株)
- シャープ (株)
- JCOM (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)
- ソニーネットワークコミュニケーションズスマートプラットフォーム (株)
- SORAシム (株)
- TIS (株)
- 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
- 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)
- (株) メディエーター
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- (株) LinkLife
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

- ✓ 実地調査（覆面調査）関係についての対応
- ✓ 通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取り組み
- ✓ 苦情相談の縮減に向けた取り組み

実地調査（覆面調査）関係についての対応

指摘事項

各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない（又は有料）であることとの説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、適時運用等の見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

➤ 『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』の更新

MVNOサービスについて、利用者からの苦情やモニタリング定期会合等での指摘内容をふまえ、契約時や利用後にトラブルとなっている問題を、MVNO委員会にて「チェックポイント」としてまとめ、テレコムサービス協会やMVNO各社のHPで公開している「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」について、市場環境の変化に伴い2022年2月15日に更新致しました。

➤ 『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』の履行状況確認

「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するTF」での指摘等により、2021年8月に改定した『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』に対する各社の履行状況を定期的に確認し、未対応の事業者に対してフォローを実施している。

➤ 『実地調査の主な結果（MVNO）』の共有

モニタリング定期会合で案内いただいた「実地調査の主な結果（MVNO）」を消費者問題分科会にて、MVNO委員会メンバーへ共有済み。また、「実地調査の主な結果（MVNO）」による調査実施事業者の傾向を踏まえて、自社での状況について確認等を点検いただくよう依頼を行った。

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取り組み

指摘事項

通信速度に係る苦情相談の割合については、2021年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約4.7倍の比率で生じている。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、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。

➤ 2022年度参考速度の計測について

2020年3月に制定された「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、2022年度の計測端末及び計測場所について、4月に選定を実施し、5月9日にMVNO委員会より参考速度計測申請についてMVNO各社へ案内済み。6月17日時点で、4社が共同計測による申請を行っており、7月～8月で計測を実施予定。

参考) 2021年度参考速度計測及び公表の実施状況

- ① 計測事業者：5社（2020年度：2社）
- ② 内結果公表：3社（2020年度：1社）

苦情相談の縮減に向けた取り組み

指摘事項

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」「電話応答（繋がりにくい等）」や「事業者の信用度への不安」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、「契約解除の手続き」に係る相談が特に多いため、事業者及び事業者団体においては、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。また、「電話応答（繋がりにくい等）」に係る相談も多いので、事業者及び事業者団体においては、十分なオペレータを配置するなどの体制整備に努めることが必要である。

➤ MVNOの状況について

業界全体の取組みとして、原則毎月、消費者問題分科会を実施し、MVNOに関連する消費者問題について、事業者間で共有及び議論を行っており、また、MVNOサービスの検討者向けのチェックポイントの適宜更新や各種ガイドラインの策定等により、MVNOの「音声通話付きサービス」での苦情相談に関しては、モニタリング定期会合での推移を確認する限り減少傾向。しかしながら、「データ通信専用サービス」においては、2019年度より増加傾向となっており、2020年度より、「データ通信専用サービス」での苦情相談の割合が「音声通話付きサービス」を上回っている状況となっている。

全体傾向と同様に苦情相談の個別項目も「データ通信専用サービス」による苦情相談が増加傾向となっているため、5月度にMVNO委員会メンバーに対して、「音声通話付き」と「データ通信専用」での提供サービスの違いについてヒアリングを実施。

ヒアリング結果について、次ページ以降で説明する。

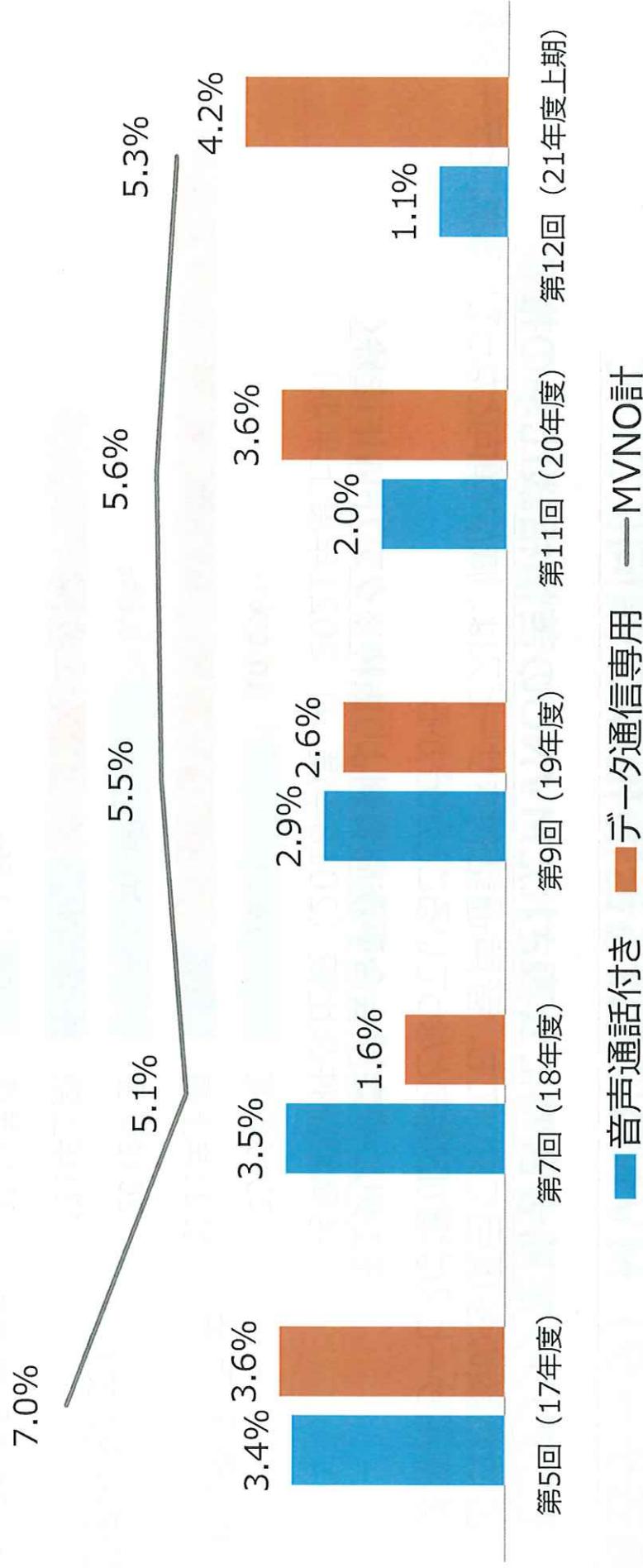
過去データ) MVNOにおける苦情相談の傾向について

➤ モニタリング定期会合時に公表されたMVNOの苦情相談比率の推移

2019年度までは、音声通話付きサービスで、苦情相談比率が高止まりとなっていたが、2020年度より、下降傾向となっている。

一方、データ通信専用サービスに関しては、2018年度に大きく比率が下がったが、それ以降、右肩上がりが増加しており、2020年度より音声通話付きサービスを上回る傾向となっている。

モニタリング定期会合事務局資料より抜粋※クラウドWiFiを除く



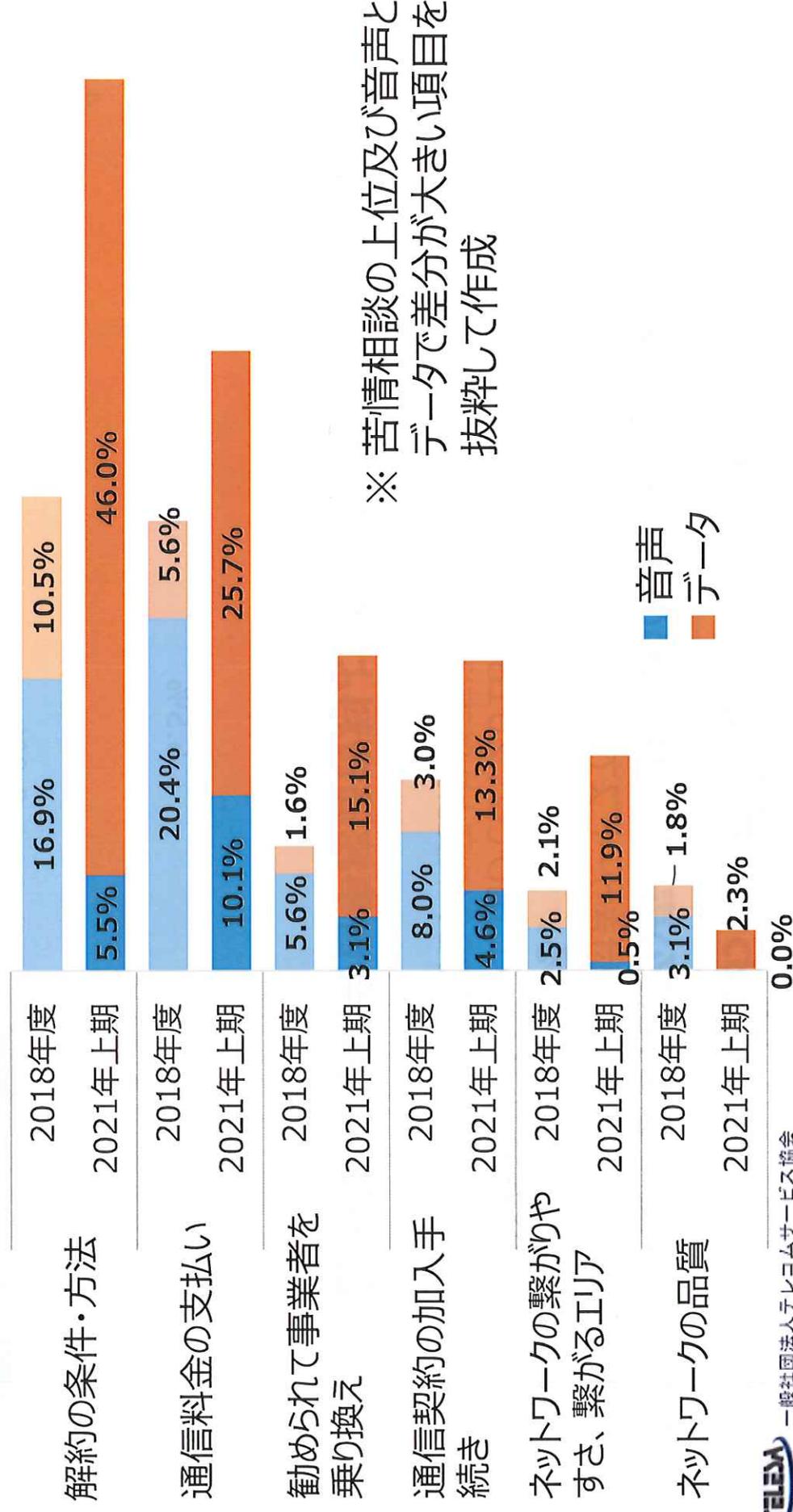
過去データ) MVNOにおける苦情相談の傾向について

➤ モニタリング定期会合時に公表されたMVNOの苦情相談比率の推移

苦情相談の各項目においても、音声通話付きサービスは、減少傾向となっているが、とデータ通信専用サービスは増加傾向となっていることが分かる

モニタリング定期会合事務局資料より抜粋※クラウドWiFiを除く

苦情相談件数比較 (2018年度 対 2021年度上半期)



MVNO各社のヒアリング結果について①

ヒアリングの目的

音声サービスとデータサービスを提供している事業者へ、「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」で提供方法やサービスレベル等の相違を確認し、MVNOにおける苦情相談（項目・観点）の増加に関する問題点の明確化を図り、業界全体として、苦情相談の縮減に向けた取り組みを検討するため。

質問内容	2021年上期： 苦情相談の項目における割合 () 内は、2018年度	ヒアリング結果	差分の発生理由
① 解約時の条件や解約方法について	音声：5.5% (16.9%) データ：46.0% (10.5%)	有：4社 なし：12社	<ul style="list-style-type: none"> 音声通話付きサービスに関し、最低利用期間や解約金を設定している。
② 料金支払の方法について	音声：10.1% (20.4%) データ：25.7% (5.6%)	有：1社 なし：15社	<ul style="list-style-type: none"> 音声通話付きサービスに関しては支払い方法がクレジットカードのみであるが、データに関しては口座振替も可能。
③ 契約時の勧誘方法について	音声：3.1% (5.6%) データ：15.1% (1.6%)	有：3社 なし：13社	<ul style="list-style-type: none"> 音声通話付きサービスに限って、広告配信などを実施 データ通信専用に関しては、積極的な獲得活動は実施して いない。
④ 契約手続き方法について	音声：4.6% (8.0%) データ：13.3% (3.0%)	有：0社 なし：16社	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話不正利用防止法により、音声通話付きサービスでの本人確認の手段で手続きの違いはあるが、それ以外の違いがある事業者は無し。
⑤ 通信エリアや繋がりやすさについて ※MVNOが異なるなど	音声：0.5% (2.5%) データ：11.9% (2.1%)	有：4社 なし：12社	<ul style="list-style-type: none"> 音声、データによって、MNOが異なる場合あるため、通信エリアも異なる場合がある。
⑥ 通信品質について ※通信速度が音声とデータで異なるなど	音声：0.0% (3.1%) データ：2.3% (1.8%)	有：3社 なし：13社	<ul style="list-style-type: none"> 音声のみ5Gを選択できる。 複数のMVNEを利用しているため、サービスによって異なる。 音声とデータで異なる帯域であるため、品質が異なる。

MVNO各社のヒアリング結果について②

ヒアリング結果

- 「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」で提供内容やサービスレベルに大きな相違点はない。
- 相違がある場合においても、解約金の設定など、むしろ「音声通話付きサービス」に契約条件等が設定されている。

まとめ

ヒアリング結果を踏まえると、MVNO委員会に加盟しており、且つ「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」の双方を提供しているMVNOにおいては、データ通信専用サービスの利用者だけ苦情相談が増加する要因は見当たらなかった。

また、4月に実施した別のヒアリングで、MVNO委員会に加盟しているMVNOは1社を除いて、「音声通話付きサービス」と「データ通信専用サービス」の双方のサービスを提供との回答となっている。

今回のヒアリング結果より、MVNOにおける苦情相談件数の縮減に向けては、増加傾向であるデータ通信専用サービスについて、苦情相談が増加している事業者（業界団体加盟の有無）を明確化し、要因の整理や具体的な課題を洗い出す必要があるのではないかと思われる。

参考) MVNO各社のヒアリング結果について

	解約時の条件や解約方法について	料金支払の方法について	契約時の勧誘方法について	契約手続き方法について	通信エリアや繋がりがやすさについて ※MNOが異なるなど	通信品質について ※通信速度が音声とデータで異なるなど
集計結果	有：4社、 なし：12社	有：1社、 なし：15社	有：3社、 なし：13社	有：0社、 なし：16社	有：4社、 なし：12社	有：3社、 なし：13社
IID	有	なし	有	なし※	なし	なし
NTTコミュニケーションズ	なし	なし	なし	なし	なし	有
オプテージ	なし	なし	なし	なし	なし	なし
ビッグロブ	有	なし	なし	なし※	なし	なし
JCOM	なし	なし	有	なし	なし	なし
SORASHI	有	有	なし	なし	なし	なし
STNet	なし	なし	なし	なし	なし	なし
TOKAIコミュニケーションズ	有	なし	有	なし※	なし	なし
イオンモバイル	なし	なし	なし	なし	有	有
コミュニケーションセンター	なし	なし	なし	なし	なし	なし
シャープ	なし	なし	なし	なし	なし	なし
スマートバйлコミュニケーションズ	なし	なし	なし	なし	有	有
リネットワークコミュニケーションズ	なし※	なし	なし	なし※	なし	なし
ニフティ	なし	なし	なし	なし※	なし	なし
日本通信	なし※	なし	なし	なし※	有	なし
フオーバルテレコム	なし	なし	なし	なし	有	なし

2022年 消費者支援連絡会 資料

MVNO業界の状況について

2022年6月30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294会員が加盟(令和3年6月10日現在)

会員の事業は電気通信事業、情報サービス事業、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-ネットイニシアティブ、スターネット、日本アイ・ピー・エム、日本電気、富士通、ミロク情報サービス、NTTデータ、セイノー情報サービス、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-プ、三菱電機インフォメーションネットワーク

・ 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

ICTビジネスを創造 - 多様なネットワークサービス事業の創出 -
 ICTに関する情報収集・調査研究 - 健全な競争市場の発展 -
 ICTサービスの安全性の向上 - 安全・安心なネットワーク社会の実現 -

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)

◆ 構成員 : 58社 (2022年4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案の検討
- 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案の検討
- 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

不正利用防止 検討部会

- 特別利用停止者の情報交換 等

MVNOの実効速度 に関するTF

- MVNOの実効速度計測手法及び広告表示提案 等

- (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)
- NECネットワークスアイ (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
- (株) 愛媛CATV
- (株) ALL Rise Group
- 兼松コミュニケーションズ (株)
- 近鉄グローバルネットワーク (株)
- (株) オプテージ
- (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
- (株) Jストリーム
- GMOインターネット (株)
- (株) シー・ティー・ワイ
- シネックスジャパン (株)
- シャープ (株)
- JCOM (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)
- ソニーネットワークコミュニケーションズスマートプラットフォーム (株)
- SORASHIM (株)
- TIS (株)
- 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
- 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)
- (株) メディエーター
- (株) モバイルアーツ
- (株) U-NEXT
- LINE (株)
- (株) LinkLife
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

- ✓ 実地調査（覆面調査）関係についての対応
- ✓ 通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取り組み
- ✓ 苦情相談の縮減に向けた取り組み

実地調査（覆面調査）関係についての対応

指摘事項

各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない（又は有料）であることとの説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、適時運用等の見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

➤ 『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』の更新

MVNOサービスについて、利用者からの苦情やモニタリング定期会合等での指摘内容をふまえ、契約時や利用後にトラブルとなっている問題を、MVNO委員会にて「チェックポイント」としてまとめ、テレコムサービス協会やMVNO各社のHPで公開している「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」について、市場環境の変化に伴い2022年2月15日に更新致しました。

➤ 『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』の履行状況確認

「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するTF」での指摘等により、2021年8月に改定した『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』に対する各社の履行状況を定期的に確認し、未対応の事業者に対してフォローを実施している。

➤ 「実地調査の主な結果（MVNO）」の共有

モニタリング定期会合で案内いただいた「実地調査の主な結果（MVNO）」を消費者問題分科会にて、MVNO委員会メンバーへ共有済み。また、「実地調査の主な結果（MVNO）」による調査実施事業者の傾向を踏まえて、自社での状況について確認等を点検いただくよう依頼を行った。

通信速度に関する苦情相談件数の縮減への取り組み

指摘事項

通信速度に係る苦情相談の割合については、2021年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約4.7倍の比率で生じている。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、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。

➤ 2022年度参考速度の計測について

2020年3月に制定された「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、2022年度の計測端末及び計測場所について、4月に選定を実施し、5月9日にMVNO委員会より参考速度計測申請についてMVNO各社へ案内済み。6月30日時点で、4社が共同計測による申請を行っており、7月～8月で計測を実施予定。

参考) 2021年度参考速度計測及び公表の実施状況

- ① 計測事業者：5社（2020年度：2社）
- ② 内結果公表：3社（2020年度：1社）

苦情相談の縮減に向けた取り組み

指摘事項

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」「電話応答（繋がりにくい等）」や「事業者の信用度への不安」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、「契約解除の手続き」に係る相談が特に多いため、事業者及び事業者団体においては、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。また、「電話応答（繋がりにくい等）」に係る相談も多いので、事業者及び事業者団体においては、十分なオペレータを配置するなどの体制整備に努めることが必要である。

➤ MVNOの状況について

業界全体の取組みとして、原則毎月、消費者問題分科会を実施し、MVNOに関連する消費者問題について、事業者間で共有及び議論を行っており、また、MVNOサービスの検討者向けのチェックポイントの適宜更新や各種ガイドラインの策定等により、MVNOの「音声通話付きサービス」での苦情相談に関しては、モニタリング定期会合での推移を確認する限り減少傾向。しかしながら、「データ通信専用サービス」においては、2019年度より増加傾向となっており、2020年度より、「データ通信専用サービス」での苦情相談の割合が「音声通話付きサービス」を上回っている状況となっている。

「データ通信専用サービス」での苦情相談の割合が増加していることを鑑み、今後、MVNO委員会において、各社へヒアリングを行い要因分析などを実施する。

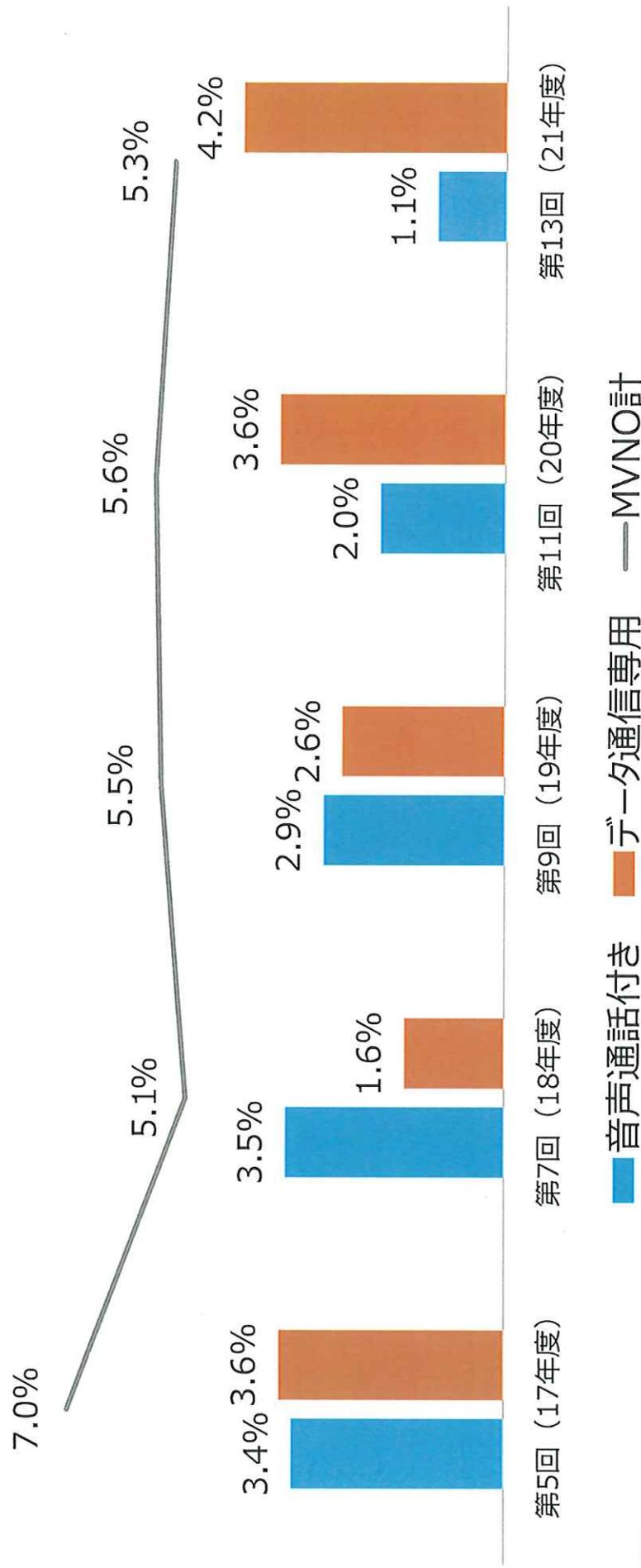
参考) MVNOにおける苦情相談の傾向について

➤ モニタリング定期会合時に公表されたMVNOの苦情相談比率の推移

2019年度までは、音声通話付きサービスで、苦情相談比率が高止まりとなっていたが、2020年度より、下降傾向となっている。

一方、データ通信専用サービスに関しては、2018年度に大きく比率が下がったが、それ以降、右肩上がりで増加しており、2020年度より音声通話付きサービスを上回る傾向となっている。

モニタリング定期会合事務局資料より抜粋※クラウドWiFiを除く



データ通信契約申込み受付時における本人確認手続きに関する申合せ

2022年7月22日

一般社団法人テレコムサービス協会

MVNO委員会

申合せ同意事業者一覧（同意日順）

事業者名	同意日	備考
近鉄ケーブルネットワーク株式会社	2021年2月1日	
株式会社レキオス	2021年2月2日	
イオンリテール株式会社	2021年2月4日	SMS機能付き以外のデータ通信契約に関しても本人確認手続きを実施
日本通信株式会社	2021年2月12日	
株式会社オブテージ	2021年2月15日	
株式会社シー・ティー・ワイ	2021年2月20日	SMS機能付き以外のデータ通信契約に関しても本人確認手続きを実施
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	2021年2月22日	
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社	2021年2月22日	
株式会社TOKAIコミュニケーションズ	2021年2月22日	
シャープ株式会社	2021年2月25日	SMS機能付き以外のデータ通信契約に関しても本人確認手続きを実施
スマートモバイルコミュニケーションズ株式会社	2021年2月25日	
株式会社インターネットイニシアティブ	2021年2月26日	
株式会社STNet	2021年2月26日	SMS機能付き以外のデータ通信契約に関しても本人確認手続きを実施
JCOM株式会社（旧 株式会社ジュピターテレコム）	2021年2月26日	
SORAシム株式会社	2021年2月27日	SMS機能付き以外のデータ通信契約に関しても本人確認手続きを実施
株式会社フォーバルテレコム	2021年2月28日	
富士通株式会社	2021年2月28日	
ビッグロブ株式会社	2021年3月1日	
H.I.S.Mobile株式会社	2022年5月10日	
株式会社ちゅピCOM	2022年6月1日	
エヌ・ティ・ティ・レゾナント株式会社	2022年7月22日	

以上、21社

データ通信契約申込み受付時における本人確認手続きに関する申合せ

2022年8月1日
一般社団法人テレコムサービス協会
MVNO委員会

本人確認開始事業者一覧（五十音順）

事業者名	備考
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・コミュニケーションズ株式会社	
エヌ・ティ・ティ・レゾナント株式会社	
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	
株式会社シー・ティー・ワイ	
シャープ株式会社	
JCOM株式会社（旧 株式会社ジュピターテレコム）	
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	
SORAシム株式会社	
株式会社TOKAIコミュニケーションズ	
日本通信株式会社	
ビッグロブ株式会社	done doneについて開始済 BIGLOBEモバイルは2023年4月開始予定
株式会社フォーバルテレコム	
富士通株式会社	
株式会社レキオス	

以上、20社

➤ **安心安全ガイドの見直しについて**

タイトルが「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」となっているが、内容は、青少年の利用に対してのガイドとなっている。
GIGAスクールにより、青少年によるインターネット利用は学年に関わらず一般化していることもあり、「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の内容を全面的に見直す。

➤ **見直し案の考え方**

- ① 青少年利用を前提としたガイドであるため、タイトルの見直し
- ② 総務省の「安心安全なインターネット利用ガイド」を踏まえた内容を追加
- ③ 保護者スマホの利用に関する注意事項など、MVNOのフィルタリングガイドラインの改訂内容を踏まえた注意事項等の追加
- ④ 成年年齢引下げに伴う通信契約に関する注意事項の追加

➤ **スケジュール案**

- ① 上記方向性を踏まえて、9月中に追加項目案を作成
- ② 追加項目の決定後、記載内容を立案
- ③ 10月の消費者問題分科会で見直し案について提示
- ④ 11月以降のMVNO委員会（親会）にて承認後、見直しの実行

