

2018年6月1日

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改定

テレコムサービス協会 MVNO 委員会

テレコムサービス協会は、協会加盟の MVNO 事業者（以下「事業者」といいます。）を構成員とする MVNO 委員会を設置して、MVNO サービスの普及、発展を目的とする様々な活動を行っています。

本協会では、“格安スマホ”や“格安 SIM”と呼ばれる MVNO サービスの利用を考えている皆様が安心してサービスをご利用頂けるよう、2017年4月21日に「チェックポイント」をまとめ、公開しておりますが、今般、総務省で開催された、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第4回）」で取りまとめられた指摘、また、最近の状況も踏まえ、以下のとおり内容を改定しました。引き続き、MVNO サービスの利用にあたりご活用頂ければ幸いです。

『チェックポイント』

□料金・提供条件

月額料金だけでなく、解約条件や解約金の有無、通信制限など、重要事項説明書や事業者のホームページをよく読み申込み内容を確認しましょう。

⇒通信サービス以外のサービス(例:メールサービス)など、大手携帯電話会社が無料で提供しているサービスが有料であったり、提供されていないケースがあります。

⇒プラン容量の超過のほか、一定期間で一定容量を超えるデータ通信(例:3日間で3GB)を行うといった場合に通信速度に制限がかかるものがあります。

⇒契約後半年間などに限り、最低利用期間が設定されているものがあります。この期間内に解約すると違約金などが生じる場合があります。

⇒解約に際し、解約する月の基本料金が日割り計算されないものもあります。

□通信速度

通信速度はベストエフォートで大手携帯電話会社と同等でなく、平日・休日や時間帯によって通信速度が低下し動画がスムーズに再生出来ない、Webページの表示が遅くなるなどの場合があります。

□端末

事業者が提供するSIMカードとセットで販売される端末以外の端末のご利用を検討されている場合

は、事業者において動作確認済みかどうか必ず確認しましょう。

⇒SIMフリー端末でない場合は、SIMロック解除が必要となることがあります（SIMロック解除の申し込みは、契約者本人でないとできない場合があります。）。また大手携帯電話会社のブランドで販売されていた一部の端末には、SIMロック解除が行えないものがあります。

□SIMカード

ご利用予定端末のSIMカードサイズを確認しましょう。

⇒SIMカードのサイズ、種類は端末により異なります。適切なものを選択しましょう。

□設定

サービス利用開始に必要なスマートフォンの設定方法を確認しましょう。

⇒多くのMVNOサービスはSIMカード単体での提供となっております。ご自身のスマートフォンに必要な設定を確認しましょう。一部のMVNOサービスは、SIMカードと同時にセットで購入したスマートフォンの場合も、設定をご自身で行う必要があります。既にお使いのスマートフォン等からの設定（電話帳、アプリ等）の移行についても、お客様ご自身で行っていただく必要がありますので注意が必要です。

⇒青少年を違法・有害情報との接触から守るためには、フィルタリングの利用が有効です。保護者の皆様は、使用者が18歳未満の場合、その旨を事業者申し出て、フィルタリングを利用しましょう。事業者ごとにフィルタリングのサービス内容や費用が異なりますので、注意しましょう。

□アプリを用いる通話サービス

通常の携帯電話サービスと使用方法やサービス内容が異なるので注意が必要です。

⇒割引通話や通話定額（例：5分かかけ放題）が可能となる通話サービスの中には、その利用条件として事業者指定のアプリの使用が前提となるものがあり、その場合、当該アプリを使用しないと認め高額請求に繋がる場合があるので注意が必要です。

⇒アプリを用いる通話サービスは、以下の番号などに電話をかけられない場合があるので仕様をよくご確認のうえご利用ください。（なお、その場合は、通常の携帯通話サービスをご利用下さい。）

- ・「110」や「119」（緊急通報）などの3桁の電話番号
- ・「0120」や「0800」から始まる電話番号（フリーダイヤル・フリーコールなど）
- ・「0570」から始まる電話番号（ナビダイヤルなど）

⇒アプリを用いる通話サービスの中には発信者番号表示に対応していないものがあり、電話をかけた相手の電話機に自分の電話番号が表示されることがあります。

□メール

MVNOサービスでは、大手携帯電話会社が提供するメールサービス（キャリアメール）の提供がない場合が一般的です。

⇒メールを利用するには、事業者が提供するメールサービス、又は無料のインターネットメールサービスを利用する必要があります。この場合、メールアドレスが変わるだけでなく、メールを送りたい相手の受信設定を変更することが必要となる場合があります。

□サポート

サポート窓口を確認しましょう。

⇒MVNOサービスのサポートは電話かメールが中心です。実店舗を展開する事業者は限られます。(MVNOの場合は実店舗でもサポート内容は大手携帯電話会社と異なりますのでご注意ください。)端末の故障時には、問い合わせ先が端末メーカーの窓口になる場合、また代替機の貸し出しがない場合があります。トラブルの発生に備えて事業者のサポート窓口・連絡手段を確認しましょう。

□大手携帯電話会社からの乗換え

引き継がないサービス等を確認しましょう。

⇒たとえば、乗換元の割引プランやサービスポイント、メールアドレス、大手携帯電話会社との契約に紐付くサービス(アプリを用いるものを含む)を引き継ぐことはできません。

□利用開始日

利用開始日に注意しましょう。

⇒ナンバーポータビリティを利用して大手携帯電話会社のサービスからの MVNO サービスに乗り換える場合、利用開始日が乗換元サービスの解約日となります。乗換元サービスの契約更新期間の前に利用開始日がきたり、契約更新期間後に利用開始日(MNP 切替日)がきたりしますと解約に伴う違約金が発生する場合があります。

最後に

MVNOサービスは低廉な料金での提供を実現するため、一般的に、サービス内容には大手携帯電話会社のサービスとは差があります。ご自身の目的や用途を満たしているかサービス内容の違いをご理解の上、ご契約いただきますようお願い申し上げます。

以上