

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 —

MVNO委員会の体制

一般社団法人テレコムサービス協会



MVNO委員会参加企業一覧

(2023年5月22日現在)

1	(株)アイ・オー・データ機器	1	TIS(株)
1	(株)アクセル	1	(株)ちゅピCOM
1	(株)朝日ネット	1	DXHUB(株)
1	イオンリテール(株)	1	(株)テレコムスクエア
1	(株)インターネットイニシアティブ	1	(株)TOKAIコミュニケーションズ
1	(株)インテック	1	トランスコスモス(株)
1	H.I.S.Mobile(株)	1	(株)ドリーム・トレイン・インターネット
1	(株)STNet	1	(株)1パートナー
1	エクスモバイル(株)	1	ニフティ(株)
1	NTTコミュニケーションズ(株)	1	(一社)日本ケーブルテレビ連盟
1	(株)NTTPCコミュニケーションズ	1	日本通信(株)
1	エヌ・ティ・ティレゾナント(株)	1	(株)ハイホー
1	(株)愛媛CATV	1	(株)日立システムズ
1	(株)ALL Rise Group	1	ビッグロープ(株)
1	(株)オブテージ	1	富士通(株)
1	兼松コミュニケーションズ(株)	1	華為技術日本(ファーウェイ・ジャパン)
1	近鉄ケーブルネットワーク(株)	1	(株)フォーバルテレコム
1	(株)コスモネット	1	フリービット(株)
1	(株)コミュニティネットワークセンター	1	丸紅テレコム(株)
1	(株)サジェスタム	1	丸紅ネットワークソリューションズ(株)
1	GMOインターネットグループ(株)	1	ミーク(株)
1	(株)シー・ティー・ワイ	1	(株)メディアエーター
1	JCOM(株)	1	(株)モバイルアーツ
1	(株)Jストリーム	1	(株)U-NEXT
1	シネックスジャパン(株)	1	LINE(株)
1	(株)情報通信総合研究所	1	楽天モバイル(株)
1	スターネット(株)	1	(株)ラネット
1	スマートモバイルコミュニケーションズ(株)	1	(株)LinkLife
1	ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)	1	(株)レキオス
1	SORAシム(株)	1	Y.U-mobile(株)

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・テレソナント株式会社
- 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
- ビッグロブ株式会社

以上 13社

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	<u>40社</u>	<u>13社</u>	<u>5社</u>	<u>8社</u>

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。

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。

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。

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
「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
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
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

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。



