

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10回）資料

# MVNO業界の取組み状況について

2021年2月2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303会員が加盟(令和2年1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)

インターネットイニシアティブ、インテック、スターネット、日本アイ・ビー・エム、日本電気、光通信、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、ビッグロブ、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 —

# 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)

◆構成員 : 54社 (令和元年7月18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

### 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

# MVNO委員会参加企業一覧

2020(令和2)年11月10日現在53社

- (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
- (株) S T N e t
- N E C ネットズエスアイ (株)
- N T T コミュニケーションズ (株)
- (株) N T T P C コミュニケーションズ
- (株) N T T ぷらら
- (株) 愛媛 C A T V
- (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)
- (株) コスモネット
- (株) Jストリーム
- G M O 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)
- (株) ジュピターテレコム
- (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)
- S O R A シム (株)
- (同) D M M . c o m
- T I S (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)
- 丸紅ネットワークソリューションズ (株)
- 三菱電機インフォメーションネットワーク (株)
- (株) メディエーター
- (株) U - N E X T
- L I N E (株)
- L I N E モバイル (株)
- 楽天モバイル (株)
- (株) ラネット
- (株) レキオス

- 1. 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」について**
- 2. フィルタリングサービスの利用促進に向けて**
- 3. 実効速度（参考速度）の広告表示の状況について**

# 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」

## ■ 指摘事項

テレコムサービス協会MVNO委員会は、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」（2017年公表、2019年最終改定）において「スマートフォンの音声通話の切断方法」等の項目追加や、青少年フィルタリングに関する記載の充実等を実施したところであるが、引き続きその周知や更なる内容更新の検討に努める必要がある。また、据え置き型ルーター等のデータ通信専用サービスを提供する事業者や事業者団体においては、利用者保護に向けた取組をより徹底する必要がある。

## チェックポイントの更新について

### ■ 以下の項目の追加及び修正を検討する

- ① LINEの年齢認証開始についての説明の追加
- ② MNP転出料の無料化に関する説明の追加
- ③ アプリ電話に関する説明の修正
- ④ 参考速度表示に関する説明の追加
- ⑤ 据え置き型ルーターやクラウドSIM等に関する説明の追加

その他、環境変化に合わせて、内容の見直しの検討を開始する予定。

### ■ 更新時期

2021年4月～5月を予定

# フィルタリングサービスの利用促進に向けて

## ■ 指摘事項

青少年のフィルタリング利用促進に向けて、改正青少年インターネット環境整備法（2018年2月施行）や（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」（2020年1月最終改訂）を踏まえ、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、一層の徹底が必要である。

MVNO業界全体でのフィルタリングサービス利用率向上を目的として、以下の取組みを実施する。

- ① 四半期ごとの各社のフィルタリングサービスの利用状況の取りまとめ及び公表
- ② 各社の利用状況について、四半期ごとに時系列でまとめ、業界全体としての改善状況を確認する。
- ③ 申込率や有効化措置率の高いMVNOの具体的な取組み内容について、MVNO委員会及び消費者問題分科会を通じて、MVNO各社へ共有する。
- ④ 申込率及び有効化措置率の向上が進まない要因及び課題について、データの収集と合わせて、MVNO各社へヒアリングを行い、その要因及び課題についても、共有を行う。

※①については、実施済み。②～④に関し、2021年度より開始予定。

## 実効速度（参考速度）の広告表示について

### ■ 指摘事項

通信速度に係る苦情相談の割合がMNOと比べ高くなっているなか、実効速度の広告表示については、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「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」が整備されたところ、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。

2020年度より、「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」に基づき、MVNOにおいては、実効速度ではなく、参考速度として、運用を開始。

次ページ以降で、計測状況及び公表状況について説明。



## 実効速度（参考速度）の広告表示について

### MVNO各社の通信速度に関し、ガイドラインに基づいた速度計測及び通信速度表示の実施についての現状報告

#### ① 2020年度計測状況

ガイドライン及び自主運用ルールに基づき、MVNO2社が速度計測を実施

- ・計測事業者数：2社※共同計測にて実施
- ・測定場所：城山トラストタワー29F 屋内
- ・測定端末：Galaxy S10 (SC-03L)
- ・計測期間：2020年8月～9月

#### ② 2020年度広告表示状況

- ・表示事業者：1社※2021年1月17日現在
- ・表示場所：事業者のホームページ
- ・表示内容：次ページ以降参照

# 実効速度（参考速度）の広告表示について：webページ表示状況

## 参考速度の計測結果

### 参考速度について

電気通信サービス向上推進協議会により定められたガイドラインに基づき計測した[ ]の通信速度です。  
ホームページやカタログ等に記載された最大通信速度は規格上の最大速度ですが、参考速度はよりお客さまの利用環境に近い状態で計測した通信速度です。

### 計測概要

- ・ 測定場所  
城山トラストタワー29F 屋内
- ・ 測定端末  
Galaxy S10 (SC-03L) : SIMロックフリー端末
- ・ 測定日  
タイプ1 ([ ]回線・[ ]回線) 共通  
【平日計測日】 8/24, 8/25, 8/28, 8/31, 9/1  
【休日計測日】 8/30, 9/5, 9/6, 9/12, 9/13  
タイプ2 (NTTドコモ回線)  
【平日計測日】 8/24, 8/25, 8/26, 8/27, 8/28  
【休日計測日】 8/29, 8/30, 9/5, 9/6, 9/12

- ※ 10分ごとに24時間連続した計測を、平日/休日のそれぞれについて5回実施した同一時刻における平均の速度を「参考速度」として表示しています。
- ※ 測定場所は「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」に基づき、MVNO各社の委託する第三者が指定した測定場所です。
- ※ 記載の測定結果は、計測概要にある測定場所および測定端末、測定日での計測結果であり、測定場所以外、測定端末以外および測定日以外の通信速度を示すものではありません。
- ※ お客さまのご利用環境（ご利用端末や利用される場所など）により、実際の通信速度は異なります。あらかじめご了承ください。

▼ タイプ1([ ]回線)

▼ タイプ1([ ]回線)

▼ タイプ2([ ]回線)

MVNO1社が行っている参考速度表示に関するwebページの表示内容

ガイドラインに則って、測定場所や計測端末を案内

注意事項の案内  
ファーストビュー及びセカンドビューで表示されるようにページ上部に注意事項を表示

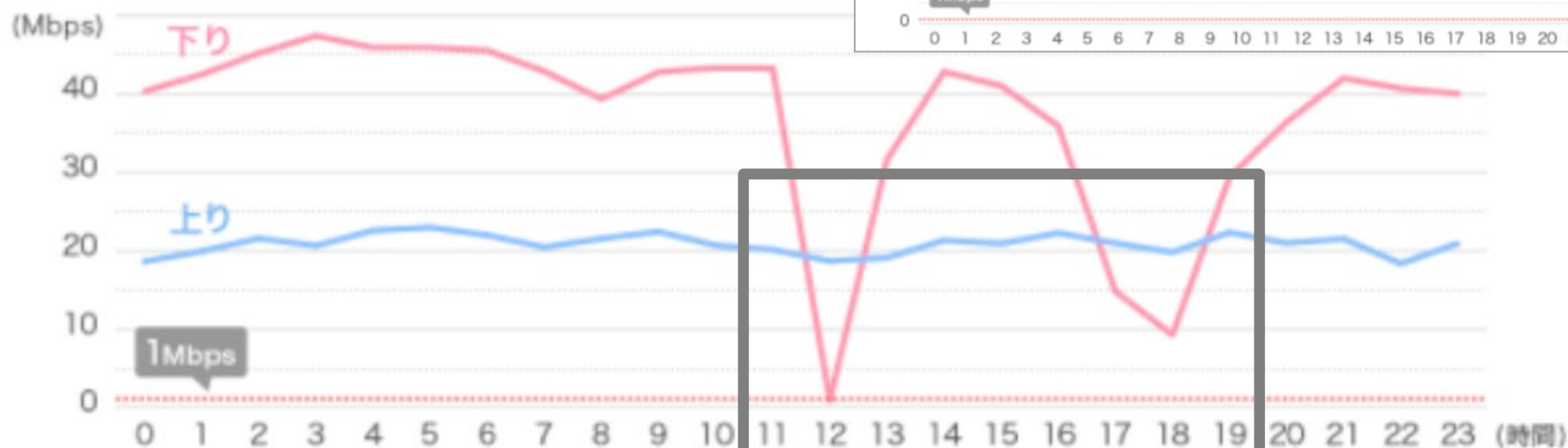
サービスにより、通信品質が異なるため、サービス毎の計測結果を案内

## 実効速度（参考速度）の広告表示について：webページ表示状況

各サービス毎に、平日及び休日に分けて、24時間単位で通信速度の変化をグラフを用いて表示。対面接客時にも、このwebページを活用し、通信速度の変化を契約者及び検討者へ説明。また、誤認を防ぐため、必要な注意事項について、グラフに近接して再掲。

### タイプ1（A社回線）

#### 平日の通信速度(平均値)



#### 休日の通信速度(平均値)



- ・ 記載の測定結果は、計測概要にある測定場所および測定端末、測定日での計測結果であり、測定場所以外、測定端末以外および測定日以外の通信速度を示すものではありません。
- ・ お客さまのご利用環境（ご利用端末や利用される場所など）により、実際の通信速度は異なります。あらかじめご了承ください。

# 実効速度（参考速度）の広告表示について：webページ表示状況

3種類の異なる通信サービスを提供しているため、個別に計測を行い、広告表示についても、個別に計測結果をwebページで表示。

誤認を防ぐために、縦軸の速度について、同じメモリで表示。

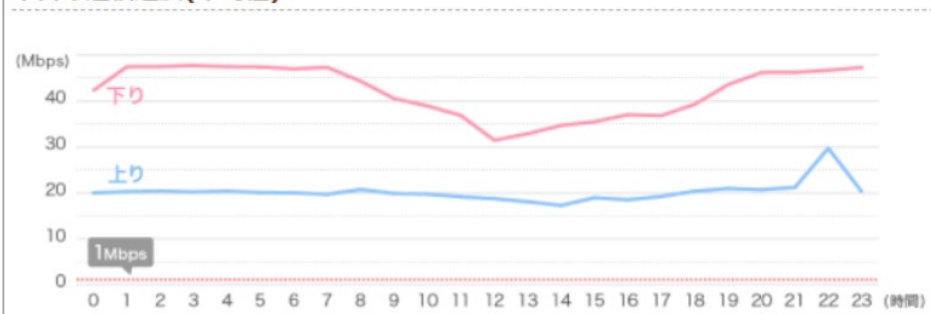
## タイプ1（B社回線）

平日の通信速度(平均値)



## タイプ2（B社回線）

平日の通信速度(平均値)



休日の通信速度(平均値)



休日の通信速度(平均値)



## 実効速度（参考速度）の広告表示について：事業者コメント

### 広告表示事業者のコメント

- 業界ガイドラインに則って、計測を実施した結果であることを説明できるため、信頼性の高い通信速度として、契約検討者への説明が可能。
- 重要事項で説明している通信速度の変化について、可視化したものを案内できるため、誤認の防止にもつながる。
- 低料金のサービスが中心であるMVNOにとって、計測コストは、経営的に大きなインパクトのコストとなっている。
- MNOの実効速度表示とは、計測方法やその目的が異なり、表示内容が大きく異なるため、一般利用者には分かりにくいと思われる。
- ガイドラインでは年1回以上の計測となっているが、翌年の表示について、いつまでwebページを含め表示が可能であるかを検討する必要があると思われる。

## 実効速度（参考速度）の広告表示に関する2021年度の対応について

### 2021年度の参考速度計測について

2020年度よりガイドラインに基づいた計測及び表示が開始されたものの、計測事業者が2社のみとなったため、MVNOサービスに関する消費者理解の促進のためにも、2021年度は、計測及び表示事業者の拡大を図れるよう、MVNO各社へ、本取組みの主旨及びガイドライン等を改めて案内する。尚、2021年度の参考速度計測に関するスケジュールは以下の予定。

### 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、2021年度の「計測場所」及び「計測端末」を案内。
- ② 4月中に「計測端末」を決定
- ③ 5月以降より、参考速度計測実施の申請を開始
- ④ 申請に応じて、計測を実施（6～9月）  
※MNOの計測ツールを利用するため、MNOが計測しない時期での計測となる。