

## ICTサービス安心・安全研究会

### 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG

モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合（第1回）

1 日時 平成28年10月13日（木） 16:00～18:00

2 場所 総務省講堂（地下2階）

3 出席者（敬称略）

#### ○構成員

新美主査、主査代理、北構成員、長田構成員、舟田構成員、森構成員、  
西村構成員（石田構成員代理）、

#### ○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、  
一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

#### ○公正取引委員会事務総局

木尾経済取引局総務課経済調査室長

#### ○総務省

高市総務大臣、あかま総務副大臣、太田総務大臣補佐官、福岡総務審議官、  
富永総合通信基盤局長、巻口総合通信基盤局電気通信事業部長、秋本総合通  
信基盤局総務課長、竹村事業政策課長、藤野料金サービス課長、徳光消費者  
行政第一課長、内藤料金サービス課企画官、渡部料金サービス課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 議題

① 事務局からの説明

② 公正取引委員会からの説明

③ ヒアリング

(3) その他

(4) 閉会

## 5 議事要旨

【新美主査】 皆様、こんにちは。本日は、お忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから、モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合第1回を開催いたします。

本日は、相田構成員はご都合がつかないということで、ご欠席の連絡をいただいております。また、石田構成員につきましても、代理として、全国消費生活相談員協会IT研究会代表の西村様にご出席をいただいております。

では、議事に先立ちまして、事務局から資料の確認をお願いいたします。

【渡部料金サービス課課長補佐】 お手元に配付しております資料について確認させていただきます。

本日の配付資料でございますが、議事次第に記載されております資料1から9までとなっております。資料3、事務局資料、資料7、KDDI様提出資料、資料9、ソフトバンク様提出資料につきましては、構成員限りの情報が含まれてございます。構成員限りとなっているスライドにつきましては、質疑の際、ご配慮いただきますよう、お願いいたします。構成員及び事務局のみに配付しておりますので、会議終了後、回収させていただきます。

以上、ご確認をお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。本日は、高市総務大臣、そして、あかま副大臣にご出席をいただいております。それでは、高市総務大臣からご挨拶をいただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

【高市総務大臣】 昨年のタスクフォースの取組により、MVNOの普及が進み、また、特に携帯事業者各社のご協力により、ライトユーザの方々や長期の利用者の方々、最近ではヘビーユーザの方々向けの料金プランも多様化して、多くのユーザにとって選択肢が広がった状況だと思っております。ご理解とご協力に心から感謝を申し上げます。

さらに、スマートフォンを欠かせない生活インフラとして普及していくためには、利用者が納得できる料金・サービスを、一層促進をしていかなければならず、そのためには、市場の競争を十分に促進していくことが必要です。このため、本会合では特に、「MVNO

の拡大を通じた競争の加速」、「利用者による通信サービスと端末のより自由な選択」という観点から、これまでの進捗をフォローアップし、今後のさらなる取組をご一緒に考えていきたいと思っております。本日も活発なご議論を賜りますように、よろしくお願い申し上げます。

【新美主査】 高市大臣、どうもありがとうございました。それでは、カメラ撮りは以上までとさせていただきます。続きまして、本会合の開催要綱を説明させていただきます。

本会合は、ICTサービス安心・安全研究会という親会の開催要綱におきまして、「座長は、本会の検討を促進させるため、必要に応じて、ワーキンググループ等を開催することができる」とされていることを受けまして、親会座長である私が事務局と調整の上、開催することとし、資料1のとおり開催要綱を作成しております。主査代理は平野構成員にお願いすることとさせていただいておりますので、ご了承いただきたくお願いを申し上げます。

また、本会合の下部会合として、資料2のとおり、モバイル接続料の自己資本利益率の算定に関するワーキングチームを開催して、専門的な見地からご議論をいただくこととしておりますので、これもご報告をさせていただきます。本会合にも適宜、その検討内容をフィードバックさせていただくことを予定しておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、早速議題に移らせていただきます。

まず、事務局からご説明がございますので、そこから始めたいと思います。よろしくお願いいたします。

【内藤料金サービス課企画官】 それでは、お手元の資料3に基づきまして説明させていただきます。時間の関係で、かいつまんでの説明となりますが、あらかじめご了承いただければと存じます。

最初に、これまでの経緯を簡単にご紹介させていただきます。2ページをお開きください。こちらは、主に携帯料金関係の経緯となっております。5月の会合からの追加としましては、HLR/HSSの連携について、本年8月にドコモとI I Jが合意に至ったと発表しているところです。また、端末購入補助の適正化に関するガイドラインに関しましては、先週、携帯4社に対しまして報告徴求・行政指導を行っております。

次に、3ページにお移りください。こちらは、SIMロック解除に関する経緯でござい

ます。こちらは平成22年にガイドラインを策定しておりましたが、当時は自主的な取組に委ねるという形でございました。平成26年12月にICTサービス安心・安全研究会報告書におきまして、SIMロックについて、一定期間経過後は利用者の求めに応じ無料で解除に応じることが適当とされたところでございます。これを受けまして、SIMロック解除ガイドラインを改正いたしまして、昨年5月以降発売される機種については、SIMロック解除に正当な理由なく応じない場合には業務改善命令の対象となることを明確化いたしております。これを受けて各社が運用を開始して、現在に至っております。

次に、4ページ目以降、検討項目ごとに状況をご説明したいと存じます。

まず、スマートフォンの料金の動向についてですけれども、5ページ目がライトユーザー向けの料金プランですが、5月の会合の際と重なりますので割愛させていただきます。

6ページ目をごらんください。料金プラン別の契約数につきましては、平成27年度の第1四半期以降、7ギガバイトが減少して5ギガバイトが増加しているという傾向にございます。一方で、1ギガバイト上限と10ギガバイト超というヘビーユーザー向けのものも、割合は小さいのですが、増加傾向にございます。

また、データ通信量の分布につきましては、引き続き1ギガバイト未満の利用者が最も多くなっておりますが、この割合も横ばいのままとなっています。ただ、1ギガバイト未満、1ギガバイトから8ギガバイト未満は、ユーザー層としてはやや減少している一方で、8ギガバイト以上の方がやや増加している状況でございます。

次に、7ページ目が長期利用者向けの割引等になります。これは、5月の会合時点から、KDDIとワイモバイルの割引が追加されているところでございます。

次に8ページですけれども、こちらは9月に各社が発表されました大容量のデータ通信プランとなっております。詳細の説明は省略させていただきます。

次の9ページでございますけれども、大手携帯電話事業者とMVNOの料金の比較を示しております。実際の料金プランの比較をしておりますけれども、それに加えまして、民間調査会社による実際のユーザーの支払額を下に記載してございます。こちら、音声込みの料金ですけれども、MVNOの料金は大手の半分以上となっているということでございます。また、括弧書きで右下に示しております、昨年3月からの数値と比べていただくと、12月にかけて3割程度低廉化していることが見てとれるところでございます。

次の10ページでございます。こちらは、大手MVNOの料金プランの一覧でございます。おおむね1,500円前後で従量料金の音声とデータ3ギガバイトの料金プランという

ものが提供されているところでございます。

次の11ページです。こちらは、主要MVNOにおける音声定額オプションになります。昨年のタスクフォースでは、MVNOでは音声の定額というものはあまり提供されていないとお伝えしたのですが、最近、主要MVNOはいずれもこちらの提供を開始している状況でございます。

以上がスマートフォンの料金の動向となります。

次に、SIMロック解除ガイドライン改正後の動向に移りたいと存じます。13ページにお移りください。

まず、SIMロックでございますけれども、中段でございますとおり、こちらは携帯電話事業者が主に自社の発行するSIMカードが差し込まれた場合のみに動作するように端末を設定することを言います。このSIMロックがかかっていると、他社に乗りかえる場合に、端末をそのまま利用できずに買い直す必要が生じます。また、海外出張などで現地のプリペイドSIMを利用しようとする場合の制約ともなるところでございます。

次の14ページが、SIMロック解除ガイドラインの概要となっております。一番上のボックスにあるとおり、解約した者を含む利用者からの申出があれば、原則として解除をすることとなっております。4つ目の項目にありますとおり、端末の割賦代金の不払いなどを防止するため、最低限必要な期間、SIMロック解除に応じないなどの必要最小限の措置を講ずることが可能ということで、例外的な場合にSIMロックをかけておいたものの解除に応じないことが認められているという状況です。

こちらを受けまして、次の15ページのとおり、各社はSIMロックの解除を行っておるところでございます。解除に応じない期間は、この2のところにありますとおり、各社とも半年程度としております。また、4のところにありますとおり、解約した場合には、3カ月程度まで解除に応じるという2社と、持ち込みの中古端末も含めて、特段期限を設けずに解除に応じる1社とに分かれております。また、5にありますとおり、自社のネットワークを利用するMVNOでSIMロックを解除せずに利用できる形となっているのはNTTドコモのみであり、ほかの2社はSIMロックの解除が必要となっているところでございます。

次の16ページは、各社のSIMロック解除の実績の合計となっております。ガイドラインは、平成27年5月以降に販売された機種を対象としておりますけれども、特に解除の実績が伸びているのは本年の4月からとなっておりますところでございます。

次の17ページが、総務省に寄せられているSIMロック解除に関する相談内容です。最も多いのが対象端末について、次いで解除手続制限期間、そして、利用者への説明が不十分という順になっておるところでございます。

その次の18ページが、SIMロック解除端末が他社のネットワークで利用できるかの状況についてお示ししたものです。改正ガイドラインの対象端末というものは、ほとんどの場合、利用できるのですが、一部端末で利用できない場合がございます。ただ、その後の事業者とメーカーの取組により、おおむね改善が見られる状況となっております。

以上がSIMロック解除の関係となります。

次に、4の端末購入補助ガイドライン適用後の状況についての説明に参りたいと存じます。20ページにお進みください。

ガイドラインでは、スマートフォン購入またはMNP、Mobile Number Portabilityを条件とする利用者に対する割引、これと販売店に端末販売に応じて支払う奨励金、この両方を端末購入補助としてカウントしまして、これにより、例外的な場合でも実質ゼロ円を下回らないようにすることとなっております。

次の21ページが、利用者に対する割引等の状況を示したものになっています。こちらの数値、構成員限りとなっておりますけれども、1台当たり、1契約当たりの数値というものはデータの不足等で算出ができないんですけれども、全般的な傾向といたしましては、月額通信料金割引はやや増加している一方で、端末代金からの直接割引、値引き等は減少傾向にある状況となっております。

次の22ページが、販売店に対する奨励金の状況となっております。前年同月比で見ていただくと、本年の1月は増加していたんですけれども、それ以降は減少している状況です。また、スマートフォン以外も含む販売台数で割った場合ですけれども、平成27年度の第4四半期と平成28年度の第1四半期を比較いたしますと、1台当たりの支出額というものは減っておりまして、販売奨励金についても縮小傾向にあることが見てとれます。

次の23ページが、これは本年9月に各社から報告いただいた具体的な販売奨励金の内訳となっております。構成員限りの情報が含まれております。端末販売奨励金というものについては、1社のみが提供しております。一方、通信契約奨励金というものは、契約獲得当たりの手数料、獲得数量に応じたインセンティブなどがございます。このほかに、指定料金プランや家族獲得などの項目に応じて奨励金が設けられておりますけれども、その多くは新規とMNPに対して支出されている状況となっております。

次に、24ページのところですけれども、以上のような報告の枠外に、実はクーポンを用いた端末購入補助ということが判明しましたので、そちらにつきましては、先週、報告徴求及び行政指導を行っているところでございます。具体的には、5,000円から2万円という券面額のクーポンが適用されていることによりまして、ほかの施策とあわせた場合には、実質ゼロ円を下回るケースがあるという状況でございます。

次の25ページは、クーポンを具体的な機種に当てはめてみた場合、どのようになるかという数値でございます。

次の26ページにお移りいただきますと、各社の契約獲得の状況の推移になっております。NTTドコモについては、MVNOを含む数値となっております。ガイドラインの適用後となります平成28年度第1四半期は前期よりは確かに減少しているのですけれども、前年同期比では4%の増加となっている状況です。

27ページのMNPの利用数は参考までとさせていただきます。

28ページのスマートフォンの出荷台数でございますけれども、左手にございますグラフは、大手携帯電話事業者向けの出荷台数でございますけれども、近年、スマートフォンは横ばい、フィーチャーフォンが減少ということで、トータルでは減少傾向にある状況でございます。右側は、大手以外も含む携帯電話端末全体の四半期ごとの出荷台数の推移でございます。2015年度の第3四半期からは、台数というものは減少し続けているのですけれども、対前年の同期比という折れ線グラフを見ていただくと、フィーチャーフォンはやはり減っているのですけれども、スマートフォンにつきましては、2016年度の第1四半期は昨年とおおむね同程度になっている状況でございます。

この背景といたしましては、次の29ページにございますとおり、市場全体で、フィーチャーフォンからスマートフォンへの移行が進んでいるということが考えられます。

以上が、端末購入補助ガイドラインの関係の説明となります。

次に、5、「MVNOの競争環境の動向」に移りたいと存じます。31ページは、MVNOユーザ数の推移となっております。本年6月には1,346万となっております。また、2015年度に大手携帯電話事業者は243万の増加であったのに対し、MVNOは301万の増加ということで、MVNOの増加が大手を上回る状況となっております。右側のグラフを見ていただくと、2016年度の第1四半期もその傾向が引き続いているという状況でございます。

なお、MVNOによるスマートフォンやタブレット向けのサービスの契約者数という意

味でいくと、赤のグラフで示しておりますとおり、本年6月で678万となっているところでございます。

次の32ページでは、MVNOの利用者が用いることが多いSIMロックフリー端末の出荷台数を示しております。2014年度から2015年度にかけては、約2倍の171万台になったことがわかります。また、右のグラフは、量販店におけるスマートフォン販売のうち、SIMロックフリー端末の販売割合となっております。本年1月までは10%弱で推移しておりましたが、本年2月より15%前後で推移しているところでございます。

次の33ページ、MVNOへのネットワーク貸出料に当たります接続料の動向となっております。総務省においてルール整備を図り、また、特にデータ通信につきましては需要が伸び続けていることもありまして、データの接続料は5年間で10分の1と急激に低廉化が進んでおります。ただ、事業者間で接続料の格差があるという状況が継続しているところでございます。

次の34ページは、昨年のタスクフォースを受けてガイドラインを改正いたしましたHLR/HSSの連携機能の開放の状況となっております。一番下の文にございますとおり、ドコモと複数のMVNOが協議しておりますところ、本年8月にI I JとNTTドコモが合意するに至ったということでございます。

以上がMVNOの競争環境の動向でございます。

36ページに移りますけれども、こちらでは4つのフォローアップ事項を改めて掲げております。こちらの事項をフォローアップする際の視点の案といたしまして、冒頭、大臣からも発言がありました2つの項目を挙げております。まず、大手携帯電話事業者・MVNOも含めた競争の加速をできないか。2点目が、利用者による通信サービスと端末のより自由な選択を推進できないかとしております。なお、フォローアップ事項の4つ目のMVNOの競争環境のうちの接続料の自己資本利益率につきましては、冒頭に紹介がありましたワーキングチームにおいて別途検討をいただいておりますところでございます。

事務局の説明は以上となります。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、ただいまの事務局からの説明について、ご質問やご意見がございましたら、よろしく願いいたします。

なお、各事業者の具体的な取組につきましては、後ほど各社さんからご説明をいただいた後に質疑等の時間を別途設けたいと考えております。それでは、ご質問、ご意見ありま



したら、どうぞよろしく願いいたします。

平野さん。

【平野主査代理】 スライドの15ページのSIMロック解除の4番目の中古端末の話で、携帯の解約をして3カ月経過後は解除に応じないという2社さんと、そういう条件がない1社さんがあるんですけど、この辺の違いの背景というか、その辺をご説明いただければなと思いますけど。

【新美主査】 この点につきましては、各社さんから聞きましょう。この表にありますように、ドコモさんとソフトバンクさんは90日経過後には解約に応じていない。中古端末も応じていないという対応をドコモさんとソフトバンクさんはしておりますが、KDDIさんは店頭であればしているということですので、まずは、解除に応じていないということについてドコモさんとソフトバンクさんにご説明いただいて、その後、KDDIさんから解除が可能であるということについてご説明をいただければと思います。

それでは、ドコモさんからよろしく願いします。

【NTTドコモ(田畑)】 ドコモでございます。4番目の解約から3カ月経過後は解除に応じていない点ですけれども、当社では、ドコモの契約を解除されまして、その後、他社の回線に移られるときに、お客様がほぼ同時にSIMロック解除の申し出がありまして受けるんであろうということから、解約日から3カ月間という一定期間を設けておりますと十分に対応できるものかなと考えておりまして、3カ月とさせていただいておりますのでございます。

【新美主査】 あと、中古端末については、どのような理由ですか。

【NTTドコモ(田畑)】 中古端末については、不正にというか、端末を購入直後に、割賦代金であるとか通信料金とか支払わないで持ち逃げをしてしまうような、そういった方もいらっしゃるんですけど、その被害も出ておるんですが、そういったことから、後々、そういった中古端末を持ち込まれて、悪意のある方を防ぐ観点から、中古端末には応じていないという考え方でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ソフトバンクさんからよろしく願いします。

【ソフトバンク(徳永)】 ソフトバンクでございますが、私どもも、2番にありますとおり、購入から180日後にSIMロック解除をウェブでもできるように設定してございますし、解約から90日たてば、実態上、ほぼ問題ないのではないかとということと、お客

様の情報を解約後もずっと保持するかどうかという議論もございまして、どういう端末かわからないものを持ち込まれても困るところもあるので、実態上、問題ない90日で期間を設定させていただいているという経緯でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、KDDIさんからご説明をお願いいたします。

【KDDI（藤田）】 KDDIでございます。私ども、今、店頭で解除可能というのは、この資料のとおりでございます。背景違いという先生のご質問、我々はもともと通信方式が他社さんと違っていたこともあって、なかなか移りづらかったという、これは前の話でございますが、3Gの世界の話。ただ、今はもうほとんど、各社さん、動向が横並びになっておりますので、我々も今は、当然、お客様の利便性を考えますと、それは可能にしておいたほうがいいに決まっています。ただ、先ほどドコモさんからも出ましたが、例えば、悪用ですとかされる。明らかに転売目的で来たとか、そういうようなものは確かに影響としては出る可能性があると思っておりますので、その辺はこれからのお客様の意向ですとか動向を見なきゃいかんかなとは思っています。ただ、今は閉じているということはございません。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。数はどれぐらいあるか把握できていますか。解約を、3カ月たってからSIMロック解除というような。

【KDDI（藤田）】 申しわけございません。ちょっと手元でございます。

【新美主査】 先ほど、ほとんどないだろうというのがドコモさんとソフトバンクさんですから。

【KDDI（藤田）】 非常に影響が出るほどかという数にはなってないのは間違いないと思いますが、申しわけございません。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかにご質問。

では、北さん、お願いします。

【北構成員】 事務局にお願いがあるのですが、27ページにMNP利用数の推移図がございます。集計上、タイムラグがあるとは思いますが、今年度の上期が終わりましたので、どのくらいになったのか、数字を教えてください。特に前年、前々年度の上期同士で比べたときに、どのくらい減っているのか。おそらくかなり減っているのではないかと思います。次回、あるいは次々回にでも、集計の途中の数字でも結構ですので、ぜひ

拝見させていただきたい。それから、この業界の競争を図る指標として、これまでMNP利用数が一つの指標とされてきたわけですが、これからはMNO間のMNPだけではなくて、MVNOとMNO、あるいはMVNO間といったレイヤーをまたぐプレイヤー同士の流動性がどれだけ高まっているかということが、むしろMNO同士の流動性よりも重要になるのではないかと私は思っております。内訳として、MNOとMVNO間のMNPの数をウオッチしていけると、この業界の競争状況を図る新たな指標になるのではないかと思います。また可能な限り、そういう数字を出していただければありがたいと思います。

【新美主査】 ご要望ですが、何か事務局からあれば、どうぞお答えください。

【内藤料金サービス課企画官】 検討してまいりたいとは存じます。ただ、今のこのMNPの件数についての報告規定というものが、近年、年度単位に改められたばかりということもございますので、このあたり、関係する会社ともよく相談をしながら、可能かどうかというものを検討してまいりたいと存じます。

【新美主査】 ありがとうございます。今、北さんのおっしゃったことは、ある意味でフォローアップしていく上で、できたら欲しい情報ですので、よろしくお願ひします。

あと、ほかにもございますか。なければ、時間もありますので、次に移りたいと思います。

本日は、公正取引委員会の木尾経済調査室長にお越しいただいております。公正取引委員会は、ご承知のように、8月に「携帯電話市場における競争政策上の課題」に関する報告書を公表されました。本日は、こちらについてご紹介をお願いできればということでおいでいただいております。

それでは、木尾さん、よろしくお願ひいたします。

【公取委(木尾)】 公正取引委員会の木尾でございます。どうぞよろしくお願ひします。

お手元に、資料4-1と4-2という資料があるかと思ひますけれども、資料4-1で説明をさせていただきます。今、ご紹介いただきましたけれども、この「携帯電話市場における競争政策上の課題について」という報告書を本年の8月2日に公表してございます。

まず、これの位置づけについて若干申し上げさせていただきますと、公正取引委員会という、どうしても行政処分、課徴金、排除措置命令みたいなものをイメージされる方もいらっしゃるかもしれませんが、これはそういうものではなくて、あくまでもヒアリング等に基づきまして、関係する事業者の方々に、独禁法上あるいは競争政策上、問題になり得るものですよという形で注意喚起をさせていただくという位置づけのものでございます。したがって、この報告書の中には、一切個別の企業さんのお名前は登場しないと

いうものでございます。そういう位置づけのものとしてご理解いただければと思います。

その上で、具体的な中身に入る前に、全体的な基本的な考え方を申し上げさせていただきますと、基本的な方向性といたしましては、こちらのフォローアップ会合の構成員の方々、あるいは総務省さんと基本的には方向性が同じではないかなと理解をしてございますけれども、公正取引委員会といたしましては、携帯電話市場、この中には通信だけではなくて、端末であるとかアプリとかも含めた携帯電話市場でございますけれども、については競争政策上の課題はいろいろあるんだろうと想着ございます。

その上で、競争の促進、特にMVNOの事業環境の整備といった形が中心になるかと思っておりますけれども、そういう形によって、国民に、消費者あるいはユーザとしての事業者の方々に多様で低廉なサービスが提供されることが大事なのではないのかなと考えてございます。

その上で、具体的な中身は7項目ございますけれども、かいつまんで説明をさせていただきます。

まず、通信市場についてでございます。具体的には、この紙の左側の1番目の項目でございますけれども、「通信契約と端末販売の分離」というところでございます。こちらで私どもが申し上げていることは、いわゆる実質ゼロ円に代表されるものでございますけれども、端末代金を通信料金の割引によって実質的に大幅に割り引くような販売手法、現行のMNOの方々の販売手法、言いかえれば、市場価格よりも格安で端末を購入するためには通信契約を同時に締結する必要がある、そういう販売手法については、我が国の端末販売手法において、MNOのシェアが合計9割以上占めている、あるいは、それに至ったこれまでの経緯などを踏まえますと、MNOとの通信契約を誘引する。逆に、MVNOとの通信契約についてネガティブな効果を発揮し得るといふ、そういう意味で競争政策上は望ましくない、状況によっては独禁法上の問題になり得るものであると想着ございます。

次、2項目でございますけれども、1個飛ばしまして、SIMロックについて若干申し上げたいと思っております。先ほどの総務省さんの資料にもございましたけれども、私どもとしては、SIMロックについては、ユーザ、消費者の他社への乗りかえを妨げる、いわゆる、この世界で言うスイッチングコストであると思っておりますので、基本的な立場として望ましくないと思っております。そういう意味で、今後も通信と端末販売の、先ほど申し上げました分離の状況等々にもよりますけれども、必要最低限であることが望ましいと思っております。

次に、右側に行かせていただきまして、端末の話について若干申し上げさせていただきます。新品の話と中古の話と2項目を取り上げてございますけれども、まず新品の話でございますが、端末購入に関して割賦契約ということでございます。消費者のほとんどは契約をするときに、端末を買うときに割賦販売契約を結んでいるかと思っておりますけれども、その際の問題として、消費者がMNOと割賦販売契約を締結するというところでございますが、そのときに契約額を機種ごとに1種類の金額に固定する、あるいは、時々誤解されるので正確に申し上げますけれども、それだけではなくて、MNOが決めた金額しか、ショップの段階では一定の金額しか割引ができないというような、言いかえますと、ショップの段階で、販売代理店の段階で自由に値決めができなくする、そういう割賦販売契約の手法は実質的には、末端における販売価格を拘束する、ショップの販売価格の判断を拘束する可能性があると思っておりますので、その場合には独禁法上の問題になり得ると考えてございます。いわゆる独禁法で言うと再販売価格の拘束という問題でございますけれども、これは独禁法の中でも違法の類型としてはかなり強いもののご理解をいただければと思います。

右側、2項目でございますけれども、中古端末の話でございます。ご案内の方も多いかと存じますけれども、我が国においては、中古端末については、新品の端末の販売量に比べると非常に少ない量しか流通をしていないというところでございます。そういう現状を踏まえまして、私どもの問題意識として書かせていただいておりますけれども、典型的にはMNOが消費者から下取りをした、そういう中古端末について、その処分、売却先について、例えば、国内で売るなといった拘束をメーカーがMNOに対して行う、あるいは、MNOが商社に対して行うといった行為については独禁法上の問題になり得るということでございます。問題意識としては、中古品同士の価格競争を妨げる可能性がある、あるいは、中古品と新品との価格競争を妨げる可能性があるということで問題になり得るということでございます。

基本的な中身については以上でございますけれども、今後の状況によっては、あくまで一般論になりますけれども、独禁法に基づく行政処分等々も否定されるものではないということでございまして、今後も市場の状況についてしっかりと見ていきたいということでございます。

以上でございます。

【新美主査】 木尾室長、どうもありがとうございました。

それでは、ただいまのご説明につきまして、ご質問、ご意見ございましたら、よろしく  
お願いいたします。

森さん、お願いします。

【森構成員】 ご説明をいただきまして、ありがとうございました。今のご説明の中で  
最後に出てきました2点ですけれども、メーカーのMNOに対する端末の流通に関する指  
定ということと、一番最後のアプリマーケットの競争というところですが、それ以  
外の部分のご指摘というのは、かなりの部分において、このワーキンググループですとか、  
これまでの総務省における検討と同じ方向性のものはあったと思うんですけれども、さ  
すがにメーカーのことでOS、ベンダーのことについては、これは総務省の所管外のこと  
ですので、ぜひともこのところの競争阻害要因を積極的に除去していただくようお願い  
したいと思います。

以上です。

【新美主査】 お願いですけど、よろしいでしょうか。

【公取委（木尾）】 はい、ありがとうございます。

【新美主査】 よろしくお願いいたします。ほかにご意見、ご質問ございましたら。

では、北さん、お願いします。

【北構成員】 ご説明ありがとうございました。ぜひご見解をいただきたいのですが、  
先ほど事務局の説明では、MNOによる端末補助、回線と端末の抱き合わせ販売において、  
端末代金に相当するような過度な補助はだめですよ、というガイドラインをつくり、ク  
ーポンとかいろいろなものをつけてゼロを下回ったら指導する、ということをやっている  
わけですが、実際は今、代理店による代理戦争に移行しておりまして、端末購入を条件と  
しないキャリアからのインセンティブを端末補助として代理店が充当することにより、店  
頭では著しい値引きが行われています。例えば、iPhone 6sであれば、一括ゼロ円＋  
月々割で実質マイナス5万円というような売り方が常態化、復活しているところでござ  
います。「MNOの販売方法の見直しが望ましい」という主語がMNOになっているのですが、  
代理店をかました抱き合わせ販売についてはどのように解釈されるかをお伺いしたいと思  
います。

【公取委（木尾）】 お答えをさせていただきます。ややテクニカルで恐縮でございま  
すが、資料4-2で申し上げますと、全体で19ページでございまして、10ページ目に書  
かせていただいております。具体的には、上から5行目、6行目の注3というところ

でございます。あるいは、その上の2行でございますけれども、結論として申し上げさせていただきますと、販売代理店の段階で仕入れ値以下で販売をすることについては、いわゆる不当廉売になり得ると考えてございます。私どもとしては、端末と通信というものは、それぞれ別の商品である、別の市場であると考えてございますので、もちろん販売奨励金等々を考慮する部分もでございますけれども、基本的な考え方としては、その端末を提供に要する費用を著しく下回る価格で販売をする、その結果として、他の販売代理店の経営に悪影響を及ぼすということなのであれば、独禁法上の不当廉売が成立する可能性はありと理解をしております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。まだ質問あるかと思いますが、時間が大分押しておりますので、ヒアリングに移りたいと思います。

本日のヒアリングについて、事務局からまずご説明、よろしくお願いします。

**【渡部料金サービス課課長補佐】** お手元の資料5をごらんください。本日のヒアリングでございますけれども、MNO3社様からそれぞれ10分ずつご説明いただきまして、質疑はまとめて40分程度予定しております。その後、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会から10分ご説明をいただきまして、その後、質疑10分という予定でございます。

ちなみに、第2回会合におきましては、資料に記載しております2社、MVNOからヒアリングをする予定でございます。ちなみに、今日の説明につきましては、それぞれ説明の終了時間の2分前にベルを一度鳴らしまして、終了時にベルを二度鳴らすようにいたしております。円滑な議事進行にご協力をお願い申し上げます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、早速、携帯電話事業者3社様からヒアリングを行いたいと思います。

なお、質疑応答につきましては、3社のご説明が終了した後にまとめて行うことにしたいと存じます。

では、まずは株式会社NTTドコモ、大松澤様よりご説明をよろしくお願いいたします。

**【NTTドコモ(大松澤)】** ドコモの大松澤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。本日は、ご説明の機会を頂戴いたしまして、まことにありがとうございます。私から、当社の料金見直し等に関する取組状況についてご説明させていただきます。

スライドの1ページです。右下にページ数を表示しております。本日は、大きく、この4点についてご説明させていただきます。

最初に、スマートフォン料金の動向についてご説明いたします。スライド2ページです。当社はこれまで、昨年実施されましたタスクフォースにおける提言を踏まえて、各種取組を実施してまいりました。次ページ以降で、それぞれの取組み状況について簡単にご説明いたします。

スライド3ページです。2016年3月には、ライトユーザ向けのプランとして、データ容量の少ないシェアパック5を追加いたしました。

次のページですが、お客様が自由にプランを組み合わせご利用いただけるよう、カケホーダイライトの適用範囲を拡大いたしました。

スライド5ページです。これらの取組によりまして、通話やデータ通信をあまり利用しないお客様が今まで以上に利用状況に合ったプランを選択できるようになり、例えば、家族3人利用の場合におきましては、年間で6.4万円の家計負担軽減に寄与できたものと考えております。

6ページです。これらの取組は、多くのお客様にご利用いただいております。シェアパック5は9月末で170万契約、シェアパック5、10に占めるカケホーダイライトの選択率は5割と、取組による効果があらわれております。

スライド7ページです。続きまして、長期利用者向けの取組についてです。当社は、「カケホーダイ&パケあえる」を導入した2014年6月時点から、特に長期契約者向けの料金割引として、「ずっとドコモ割」を提供してまいりました。2016年6月には、その「ずっとドコモ割」を拡充し、適用時期の早期化、割引額の増額、適用範囲の拡大を実施いたしました。

8ページです。あわせて、2年定期契約を更新いただくごとに、感謝の気持ちとして3,000ポイントをプレゼントする「更新ありがとうポイント」を2016年6月から開始いたしました。

9ページです。これらの取組により、長くご利用のお客様に対しては、契約年数が短いお客様と比較して、毎年2.6万円の還元を実施しております。

スライド10です。「ずっとドコモ割」適用者数は、9月末で2,300万、「更新ありがとうポイント」は、付与の対象者が9月末で400万となっております。

スライド11ページです。また、直近では2016年9月に、ヘビーユーザ向けのウル



トラパックを新設いたしました。これは、他社の新プランに対抗したものでありますが、長期契約者向けに「ずっとドコモ割」を適用して、お得に利用いただけるようにしたり、家族でご利用いただけるウルトラシェアパックもあわせて新設するなど、当社ならではの長期契約者や家族向けの工夫をしております。

12ページでございます。ヘビーユーザ向け料金についても、これまでと比較すると、7万円の家計負担軽減となるだけでなく、今まで以上にデータ容量を気にすることなく、大容量のコンテンツ等をお楽しみいただくことができます。

以上が、スマートフォン料金の動向に関してのご説明でございました。

次に、SIMロック解除についてご説明します。スライド14ページをお願いいたします。当社は、2010年のSIMロック解除ガイドラインに基づき、お客様の利便性向上のため、他社に先駆けてSIMロック解除を行っており、昨年のガイドライン改正にも引き続き対応してまいりました。過去にSIMロック解除の実績がある場合には、新たに端末を購入した直後であっても、SIMロック解除を可能にすることで、お客様の利便性にも配慮しております。また、当社のネットワークを利用するMVNOにおいては、SIMロック解除することなくご利用いただいている状況でございます。今後、さらなるガイドラインの見直しに当たっては、端末の分割払い金が不払いになるような不正や悪用を防止する観点も踏まえた上での検討が必要だと考えております。

続きまして、端末購入補助ガイドライン適用後の状況についてご説明いたします。スライド16ページです。当社は、ガイドラインの趣旨にのっとり、これまで率先して端末購入補助の適正化に努めてまいりました。しかし、先般、総務省より、dカードGOLD会員向けクーポン施策が不適正な端末購入補助に該当するとして指導を受けました。dカードGOLD会員向けの施策について、次のページでご説明いたします。

スライド17ページです。クレジットビジネスでは、加入時や利用実績に応じた還元が通例になっており、当社としてもdカードGOLD会員向けの特典として、携帯購入のご優待券をプレゼントしていたところでした。

左下をごらんください。初年度は年会費1万円のdカードGOLDにご入会いただいたお客様に対して5,000円のご優待券をプレゼントしております。2年目以降は、カードご利用金額に応じて100万円以上のご利用で1万円、200万円以上の利用で2万円のご優待券をプレゼントしております。

このように、携帯購入ご優待券は、dカードGOLD会員様の一定のご負担に基づいて、

感謝の気持ちとして還元しているものであり、電気通信ビジネスの一環で実施されているような一般的なクーポンとは異なるものであると考えておりました。また、ガイドラインの趣旨に反するものではないと考え、2012年から継続的に実施してきたものであります。

右側の表のとおり、実際の適用金額を見ても、多くの場合において、行き過ぎた割引とはなっていないのが実態であり、iPhone 6s等を含めた全ての9月のスマートフォン販売実績に対して、ゼロ円以下の件数は0.05%未満です。しかしながら、今回の総務省による指導については真摯に受けとめ、現在、適切な対応方法を検討いたしております。

18ページです。続きまして、ガイドライン施行後の状況についてです。ガイドラインにおいては、端末購入を条件としない回線販売等の奨励金については端末購入補助の対象外とされておりますが、それが実質的に端末購入補助となることが否定できず、キャリアの販売施策と組み合わせることによって、iPhone 6s等の機種の実質負担額がゼロ円以下となるケースも散見されております。実質的に端末購入補助として機能するような回線販売等の奨励金につきましても、ガイドラインに具体的に定義し、抜け道を塞ぐべきと考えます。

最後に、MVNOの競争環境の動向についてご説明いたします。スライドページ20です。前回のタスクフォース後も、接続料の低廉化や連携機能に係る事業者間協議を着実に進め、MVNO市場の活性化に取り組んできました。今後も、MVNOからの各種要望について真摯に協議を実施し、さまざまな観点から実現方法を検討してまいります。

21ページです。前回のタスクフォースのときには、事前協議フェーズであったHLR機能と顧客システム連携について、その後協議を重ね、各種、契約締結のフェーズに入ってきております。HLR機能は、2016年8月にI I J殿と機能提供に向けた基本合意に至り、2017年度中の提供を予定しております。顧客システム連携についても、2016年度中の提供に向け着実に進捗しております。

22ページは参考ページです。

ご説明は以上となりますが、当社はお客様サービスの向上と企業の持続的発展との両立が使命であると考えております。スマートフォンの料金負担軽減の取組については、今回の一連の取組で終わりということではなく、今後もお客様の多様なニーズを踏まえて継続的に見直しを実施していく所存です。

以上、ご清聴ありがとうございました。

【新美主査】 大松澤様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、KDDI株式会社、藤田様よりご説明をいただきたく思います。よろしくお祈いします。

【KDDI（藤田）】 KDDIの藤田でございます。よろしくお祈い申し上げます。

それでは、資料に沿ってご説明させていただきます。まず、めくっていただきまして、今回、本日の議題である4点につきましてご説明させていただきます。資料をめくっていただきまして、「スマートフォン料金負担の軽減」というところで、前回、5月の会合の際に、ライトユーザ向けの施策につきましては発表したとおりでございますので、それ以降の施策についてご説明させていただきます。

まず第1が、長期利用者向けプログラム、我々は「au STARロイヤル」と呼んでおりますが、auを4年以上ご利用いただいているお客様に対して、お客様のデータ定額料1,000円ごとに、毎月最大100ポイントのポイントをプレゼントするというもので、これは本年11月から開始する予定でございます。

プレゼントされるWALLETポイントは、auの料金の充当ととも可能でございますし、電子マネー1ポイント1円で交換可能というような、割引に劣らないメリットがあるということでございます。

次のページをお願いいたします。これも、同じく長期利用者向けのサービスでございますが、もう既に2015年9月から長期利用のお客様につきましてはデータギフトというものを提供しておりました。それをリニューアルしまして、この9月から、当初、前のプランですと5年以降のお客様だったんですが、4年にかえまして、10年以上まで、3段階に分けてデータ増量をするというものでございます。

あわせて、この9月からの新施策につきましては、今まではカケホとデジラというプランしかだめだったものが、7ギガ定額プランのLTEフラットも追加させていただいたということでございます。この利用者数につきましては、構成員様限りになって限定しておりますが、多くのお客様がその適用の対象になっております。

次のページでございます。今度は料金負担の軽減ということで、大容量データサービスということで、我々は家族シェアという概念はとっておりませんので、個々のお客様ごとに、やはり20ギガ、30ギガのメニューを追加したということでございます。スーパーカケホと、このデータ定額20とかを組み合わせたり、auの光とあわせたスマートバリューの適用で、さらにお客様にはお得にご利用いただけるということでございます。

以上でございますが、前回の会合でも申し上げましたが、今後もスマートフォン普及とか、お客様のさまざまなセグメントにマッチした料金施策を行っていく所存でございます。

ここには掲載できませんでしたが、本日14時にホームページに掲載しておりますが、スマホを初めてお使いいただくお客様、1ギガライトユーザ向けのプランも用意させていただいております。今後も、お客様のそういうニーズに対応したサービスをどんどん出していきたいと思っております。

次のページでございます。次は「SIMロック解除の促進」というところでございます。もう既に総務省さんの資料に細かく書いてございますので、あえて細かな説明はしませんが、一昨年の改正ガイドラインを踏まえて、2015年5月以降発売するau端末を対象にSIMロック解除を実施しております。

先ほども少し先生からご質問ございましたが、当初はそれほど伸びておりませんでした。解約実績は着実に増加傾向にございまして、いろいろ考えていかなきゃならない施策もあると思うんですが、繰り返しになりますが、1点、これ、ガイドラインにも書かれておりますが、端末の割賦代金等を支払わない行為とか、端末の入手のみを目的とした役務契約その他の不適切な行為を防止するためには、180日の期間を設けることは合理的と考えておりますが、やはりお客さんのニーズとか市場動向を踏まえて、条件のあり方については早急に検討したいと思っておりますので、よろしく願い申し上げます。

次のページでございます。スマートフォンの端末販売の適正化についてでございます。端末販売のガイドラインが出て以降、4月以降、毎月割、各種キャンペーン等の見直しを行ってきました。しかしながら、十分徹底できないところがありまして、このたび、嚴重注意ということと報告徴求という行政指導を受けたことにつきましては真摯に受けとめておりますし、10月、今月末までには必要な措置を講じた報告をいたします。我々、会社云々というよりも、やはり携帯業界そのものが行政指導によって評判を落とすことは本意ではございませんので、今後も頑張っていきたいと思っております。ほんとうに申しわけございませんでした。

次でございますが、「今後に向けた課題」というところで、ガイドラインにつきましては、お客様のニーズとか競争環境に対応した多様なサービスである役務プランを提供する上で2つの課題があると思ひまして、代表的なものをここに記載させていただいております。

1つは、端末購入を条件としていない割引であっても、MNPを条件とする場合には端末購入補助とみなされている点ということが1つと、それから、通信方式の変更、いわゆる

るガラケーからスマホへの変更を条件とした割引等については、端末価格に相当するような行き過ぎた額とならない範囲で端末購入補助を行うことができますが、他社からの乗りかえ、MNPの場合は対象外となっているというようなこと。こういうのは市場の流動性とか、我々、MVNOさんとの競争もございませう、MNO間の競争の中で、シェアが固着化するというような問題も起きますので、競争促進、スマホ普及の観点からも一部緩和をぜひお願いしたいということで、ここに書かせていただきました。

次のページでございませう。これ、最後になります。MVNOの普及・促進でございませう。当社は、いわゆる格安スマホの事業者さんへの回線提供のほか、以前から車のナビゲーション、運行管理とかセキュリティーなど、多様なMVNOさん、今、約30社に対してネットワークを提供してございませう。特に昨今のIoTのような話、もうご承知かと思ひませうが、モバイル市場は法人向けのソリューション領域においては、お客様の事業形態に応じた、革新的といひませうか、先進的な利活用事例がMVNOさんの中から見られてございませう。こうした利用形態の幾つかが、現在では付加価値MVNOと位置づけられてございませうして、当社としましませうは、今後もさまざまな分野のパートナーと協業しながら価値創造を図っていきたくと思ひませうてございませう。

最近の取組ということで、これ、もう既に総務省さんの資料にも載っていると思ひませうが、最近の取組としましませうは、接続料の見直しにより低廉化を進めつつ、MVNOのネットワーク提供条件の開示内容を追加したり、8月にはガイドブックを作成し、ホームページに掲載するなど、利用環境を整えてきていくということでございませう。

簡単ですが、以上でございませう。

**【新美主査】** 藤田様、どうもありがとうございます。

続きまして、ソフトバンク株式会社、徳永様からご説明をお願いします。

**【ソフトバンク（徳永）】** ソフトバンクの徳永でございませう。本日は説明の機会をいただきまして、大変ありがとうございます。着席して説明を差し上げませう。

お手元の資料の2ページをごらんください。私どもは、ワイモバイルブランドとソフトバンクブランドの2ブランドでもともと進めてございませうが、ご紹介していただいたとおり、2014年8月からワイモバイルブランドで、1ギガバイト2,980円というプランを出してございませうして、現在も大変ご好評を得ている状況でございませう。あわせて、ソフトバンクブランドにつきましても、本年4月から1ギガバイトの料金プランを出してございませう。

次のページ、3ページをごらんください。構成員の先生限りでございますが、弊社の1ギガバイト未満のお客様のウエートを書いております。

4ページをごらんください。一方で、長期利用ユーザ様向けの特典をというタスクフォースの結論もございましたので、ワイモバイルブランドのほうは、もともと1,000円の割引が2年間で終わることになっていたんですが、それを継続して2,980円でずっとご利用できるようにしております。ソフトバンクブランドのほうは、3年目に3,000ポイントを2年ごとにお渡しすると。あわせて、3年目以降は毎月500ポイントもしくは200円の割引から選べるようにしております。

次、5ページをごらんください。一方で、私どものお客様、実は5ギガバイトのお客様が大半といいますか、非常に多いんですが、そういったお客様の中から、5ギガバイトでは足りない。どんどんリッチなコンテンツが増えていく中で非常に困っているという声をたくさんいただきまして、社内で随分議論もしたんですが、ここは思い切って、他社様に先駆けて20ギガバイトプランをつくって、お客様のニーズに応えようということで、9月8日に新しい20ギガバイトのギガモンスターというプランを出しました。従来の料金から60%の値下げでございまして、他社様も追随といいますか、競争で下げてくださいと思いますので、私どもとしては全体の料金の値下げに大きく貢献できたのではないかと、先ほどのワイモバイルの2,980円のプランとあわせて、料金の低廉化に貢献できたのではないかと考えてございます。

6ページでございますが、端末購入補助にかかる当社の取組と、何点か要望でございます。7ページをお願いいたします。ガイドラインの施行以降、当社としてもキャッシュバックの是正に努めておりまして、現段階で、新規あるいはMNPのお客様でも数万円レベル、当社の一番のボリュームゾーンで言えば2万数千円の端末負担をいただいているような状況でございます。ただ、先ほど事務局様からもご説明があったとおり、弊社のクーポンでゼロ円以下となるお客様が、実態は数百件ではあるんですが、ゼロ円以下ということでしたので、これは真摯に受けとめまして、今月、速やかに改善をしたいと思っております。

一方で、ガイドラインの施行以降、本来は行き過ぎた端末値引きに対する規制だったと理解してございますが、新規もしくはMNP向けの通信料金の規制にもなっておりますので、これについては少し競争が後退している部分もあるのではないかと理解しております。具体的には、その下に絵で描いてございます学割ですとか、あるいは固定とのセットのと

ころが、なかなか割引プランができづらい状況だと思います。

8ページをお願いいたします。このように、新規MNPの通信料金の割引が端末補助とみなされることで、シェアが固定化して競争が後退するような懸念があるのではないかと考えています。例えば、私どものような比較的シェアの低い事業者がシェアを上げるためには、MNPもしくは新規のお客様をとらなければいけないわけですが、そこに対しては、規制といたしますか、制約があります。

一方で、相対的にシェアの高いキャリアの方が、家族の割引あるいは長期の割引をすることは全く制約されておられませんので、家族の割引となると、当然、家族の中でのシェアが低い弊社はなかなか難しいということもございますので、こういったことは少し弊害が出るのではないかと考えています。

9ページをお願いいたします。何点か、私どもから要望がございます。

まず1点目は、端末購入を必須としない新規もしくはMNP向けの割引サービスについては緩和していただければと思います。あわせて、右のほうに書いてございますが、同じ事業者の中でのフィーチャーフォンからスマートフォンへのマイグレーションはやっていいということになってございますが、事業者をまたがったマイグレーションは規制の対象になっておりますので、この点については緩和をしていただきたいと考えております。

続きまして、10ページをお願いいたします。販売代理店様への手数料に対するお願いでございますが、新規MNPの契約あるいは機種変更に連動して、お客様に還元されることが明確な代理店手数料につきましては端末補助とみなしていいのではないかと考えてございます。

11ページをお願いいたします。11ページは、携帯と固定とのセット割の件でございますが、私どもは携帯サービスと固定サービスを同じ会社で提供しているわけですが、この場合には、MNPあるいは新規に伴う割引がガイドラインの対象になります。一方で、携帯会社様とそれ以外の固定の会社様が会社間をまたがってセットでやる場合には、固定会社様が出される割引等は対象になってないということでございますので、実態上、同じものが規制の対象になる場合とならない場合とがございますので、このあたりは同等に扱うようにしていただければと思います。

12ページをお願いいたします。12ページは、廉価な端末あるいは型落ち端末についてでございますが、現行のガイドラインでは、高機能端末と廉価の端末の規制が全く同じになっているわけですが、廉価の端末の普及を図るということは、実質的にユーザの負担

を下げ、廉価端末の市場を活性化するという、消費者から見たらいい面があると思うんですが、現時点ではなかなか普及が進んでいない。

次の13ページをお願いいたします。ご案内のとおり、韓国の例でございますが、韓国の場合は、奨励金の上限が、例えば、33万ウォンになっていると。また、15カ月を経過した端末の規制対象というのは基本的にありませんので、右のグラフに書いているように、安い端末あるいは中スペックの端末のウエートが高まって、結果的に消費者のベネフィットになっていると伺っています。

14ページでございますが、構成員限りでございますが、MVNO様の新規もしくはMNPにおけるシェアは相当高まっていると思います。そういう面では、端末補助規制について、MNOとMVNOの差を設ける必然性は低いのではないかと考えてございます。

次、16ページでございますが、SIMロック解除の当社の現状でございますが、これも構成員限りでございますが、当社の足元のSIMロック解除の推移を表示してございます。特別にお客様からの要望とかクレームというのは発生していないと考えてございます。

17ページをお願いいたします。一方で総務省様からも、もっとSIMロック解除の促進を図るよという要望もいただいておりますので、今、解除不可期間、180日でございますが、それについては私どもとしては短縮をしたいと考えています。

それから、その下の②でございますが、例えば、割賦の残債について未払いの可能性が非常に低い、あるいは、もう残った割賦を払ってしまうというお客様については、さらにSIMロックの解除の期間を前倒しする方向で検討してございます。

最後、19ページでございますが、MVNOに対する弊社の取組でございます。私どもも、卸型と接続型の2つのタイプのMVNO様向けのメニューがあるわけですが、接続型はL2接続でございますので、基本的にはハードウェアの技術あるいはコストがかかりますので、これを推進するために、グループ内にソフトバンクパートナーズという会社をつくりまして、MVNO様がL2接続でハードル低く接続できるように推進していきたいと考えてございます。

すみません、速くなってしまいましたが、ありがとうございました。

**【新美主査】** 徳永様、どうもありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと存じます。先ほどの事務局の説明も踏まえまして、ただいまの携帯電話事業者3社のご説明について、ご質問あるいはご意見ございましたら、よろしくをお願いいたします。



長田さん、どうぞ。

【長田構成員】 ドコモ様の14ページのSIMロック解除のところで、「過去にSIMロック解除の実績がある場合は、新たに端末を購入した直後であってもSIMロック解除可能にすることで利便性にも配慮」とありますが、もうちょっと詳しくご説明いただけますか。

【NTTドコモ(田畑)】 弊社の回線契約をしていただいたお客様で過去にSIMロック解除実績があるお客様は、次の端末に買いかえた際に、そのときは端末購入直後でも、すぐにSIMロック解除をすることができる仕組みにしております。

【長田構成員】 つまり、今使っている端末のSIMロックを解除した上で、新しい端末を購入した方。

【NTTドコモ(田畑)】 その後、次の新しい端末が必要になったときに買いかえます。そうした買いかえたものについては解除実績があるので、買いかえた端末もすぐに解除できます。これは、今、SIMロック解除を弊社でご要望いただいて解除している件については、ほとんどの方がドコモの契約をしながらSIMロック解除をしております。つまり、出張などで海外に行くときに、SIMの差しかえをしながら便利にお使いになりたいというご使用方をされているお客様が多くて、そういう観点からしても、新しい端末に2年とか3年で取りかえた後も、すぐに解除できないと、出張した際に不都合が生じるということで、そういう必要性からこういうルールにさせていただきます。

【長田構成員】 わかりました。それで、今度は3社さんともになるんですが、先ほどのSIMロック解除の6カ月とか中古端末のところなのですけれども、SIMロック解除の一つのきっかけとして、最近、MVNOのいろいろなサービスも使いやすくなってきているので、自宅にある今使っていない端末を、スマホデビューのきっかけにするという、子供やシニアの方々のきっかけにする場合にSIMロック解除という一つのシーンがあるのではないかと思います。先ほどの不払いとかということがありましたけれども、例えば、そういう不払いとかというのは、またそれはそれでキャリアというか、TCAで情報共有もしていращやと思うのですけれども、そういうものとの突合とかということも考えれば、中古端末に関してもできるのではないかなと思ったのですけれども、ご無理なんですか。

【新美主査】 それでは、各社さんへの質問ですので、ドコモさんから順番にご説明いただけますでしょうか。

【NTTドコモ（田畑）】 ドコモでございます。弊社では、先ほど申し上げたように、実際ご要望いただく方は、大体ドコモをご利用いただきながらの形が多うございまして、実際、お客様から6カ月とかそういう期間の制約があることについて、大きくクレームとかそういうことをいただけない状況ではございますが、そういった状況を再度確認しまして、前向きな検討をしたいと考えております。

【新美主査】 次にKDDIさん、よろしくお願いします。

【KDDI（古賀）】 KDDIでございます。先ほど藤田もご説明しましたように、KDDIでは現状では中古の端末でも店頭にお持ちいただければ解除できるというようなことで、それは一つ、お客様の利便性を向上できる施策かなとは思っています。

とはいえ、ドコモさん、ソフトバンクさんご説明のように、不正な手段で入手して、だんだんと転売するとか、そういったことがないかどうかという観点もございますので、我々としてもそういう影響が出ないかということを中心に慎重に注視しながら考えているところでございます。現状はできるということでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ソフトバンクさん、よろしくお願いします。

【ソフトバンク（徳永）】 ソフトバンクでございます。ご指摘の点は、使われていた本人が持ち込むかという点と期間の2つでございます。両方で2社さんもご説明ありましたけれども、不正が起きないように、どういう仕組みがあるかということを検討しながら、私どもも期間の減とか、誰が持ってくるかということを含めて検討したいと考えております。

【新美主査】 ありがとうございます。よろしいでしょうか。それでは、ほかにご質問、ご意見。

北さん、お願いします。

【北構成員】 ソフトバンクさんに質問が2つございます。1つは、キャリアまたぎのマイグレのご要望をいただきましたが、具体的に店頭でどうやって、この人はガラケーからスマホへのMNPの人だということを証明するというか、証拠をどうやって残すのかという点につきまして、何かアイデアがございましたらお聞かせくださいというのが1点目。

2点目ですが、韓国の端末奨励金の上限規制についてです。今のガイドラインは、個人的にかなり厳しいところまで来ている、ガイドラインに書けることは書いたというところまで来ているのではないかと考えています。この会合はその見直しも含めて議論するとい

うことですので、韓国型の規制が参考になるかも知れません。韓国の上限規制の奨励金には、キャリアからの直接的な奨励金だけでなく、販売店からの奨励金も含むのでしょうか。勉強不足で、もしわかれば教えていただきたい。以上2点でございます。

【ソフトバンク（徳永）】 ソフトバンクでございますが、まず、フィーチャーフォンからスマートフォンへのマイグレーションのときに、どうやって確認されるんですかというご質問に対しては、お客様の申告をもう素直に信じるということでやっていきたいと思っております。

それから、2点目の韓国において33万ウォンは何かというご質問ですが、私の理解の範囲でお答えいたしますと、33万ウォンはキャリアからの補助金、Subsidy でございます。たしか、これ以外に15%を上限として代理店様が出すことができると理解をしております。

いずれにしても、必ずしも全端末に33万ウォンの上限が出ているわけではなくて、やはり安い端末はそれなりに、高い端末はそれなりにということで、私どもが伺っている範囲では、韓国においては、高い端末、ミドルの端末、安い端末というセグメントが構成されて、全体として消費者のコストも負担も下がったと言われてっていると聞いております。

【新美主査】 どうもありがとうございます。よろしいですか、北さん。ほかにご質問、ご意見ございましたら、お願いします。

舟田先生、よろしく申し上げます。

【舟田構成員】 販売奨励金について3社に、もし補足してご説明いただければということで、ドコモは18ページで、はっきり、いわば規制強化をしろというご提案ですけれども、そもそも販売奨励金というのは、お金は色がついてないので、どうやるのかな、それも含めてお伺いしたい。

KDDIさんは6ページに今後に向けた課題、そして、2点ご提案になりましたけれども、ちょっとわかりにくいということもあるので、どうしろというのか、補足して説明いただければと思います。

ソフトバンクさんは、あちこちあるんですけれども、具体的には、やはり9ページ、10ページだろうと思います。いずれにしろ、ほかのキャリアのそういう意見に対してどう思うかも含めて、もう少しいただければと。

【新美主査】 わかりました。各社さん、順番にドコモさんからお答えいただけますか。

【NTTドコモ（田畑）】 ドコモでございます。先生おっしゃるとおり、お金に色がな

いということで、どう判別するか、なかなか難しいところではございますが、弊社の資料、18ページの右下にございますように、例としまして、例えば、土日、お客様がいっぱいいらっしゃると思いますので、そのときに限定して販売奨励金を積み増していることがあれば、それが端末購入補助として機能してしまうのではないかとといった懸念もございますし、もしくは端末購入を条件としないまでも、端末購入と同時にギガバイトの大きい、料金的には高いプランに入っていただくことがあれば奨励金を積み増すとかということがもしありますと、そういったことが購入補助に機能しかねないのではないかとありますので、そういったことから、定義して、抜け道を塞いでいってはどうかと考えておるところでございます。

【新美主査】 次に、KDDIさん、よろしくお願いします。

【KDDI (藤田)】 弊社の資料の6ページの件でございます。わかりにくい説明でまことに申しわけございませんでした。具体的な話として、「今後に向けた課題」の2ポツ目の通信方式変更云々のところについて簡単にご説明しますと、まず、これはガラケーからスマホにかえる場合で、これについては、一般的にはこれは行き過ぎた額、具体的には数百円とか、ならなければいいよと言っていますが、MNPについては、これは今、対象外になっておりまして、やはりスマホ普及というような観点、大臣も先ほどおっしゃいましたが、そういう観点から、こういうような緩和をご検討していただければというような趣旨でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

続きまして、ソフトバンクさん、よろしくお願いします。

【ソフトバンク (徳永)】 ソフトバンクでございますが、弊社の資料で、まず10ページでございますが、ここはもう書いているとおりでございますが、同じ会社であれば、携帯サービスと固定サービスをセットした場合の何らかの割引というのがガイドラインの規制になると。携帯会社様と異なる別の会社がセットで何らかの割引を行うときに固定の部分は対象にならないということで、アンフェアではないかということで考えてございます。ごめんなさい、それ、11ページのほうでございました。すみません。

それから、10ページでございますが、下に書いてございます、販売代理店様の手数料というのは、例えば店舗の支援ですとか、あるいは販売クルーの人件費の支援ですとか、多岐のものがございます。そういったものは、いろいろご苦労されている販売店のクルーの方の生活のレベルを上げるためには非常によいことだと思うんですが、一方で、新規と

かMNPの契約あるいは機種変動に連動して、お客様に還元されるものについてはガイドラインの対象とするように変更すべきではないかという提案でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。舟田先生、よろしいでしょうか。

【舟田構成員】 はい。

【新美主査】 それでは、ほかに。

西村さん、お願いします。

【西村構成員】 すみません、資料3の15ページに一覧表をつくっていただいている中の5番目の自社網を利用するMVNOでの利用可否ということで、3社さんがそれぞれ書いていらっしゃるんです。SIMロック解除について、費用を払って、ほかのキャリアに移るって、わりと消費者にとっては負担感があるんですが、今、たくさんMVNOがいらっしゃるので、ドコモ系のMVNOに移るとかKDDI系のMVNOに移るときはSIMロック解除が必要ないという理解をしていたんですが、KDDI系でもVoLTE端末についてはSIMロック解除をしなければいけないとか、ソフトバンクも、MVNOが、だんだん出てきたんですが、SIMロック解除をしなければ利用できないとなっているのが、できれば消費者の立場としては、SIMロック解除しないでも、同じ系統の通信サービスだったら使いたいなという思いがあるんですが、その辺のお考え、3社あれば、よろしく願いいたします。

【新美主査】 それでは、ドコモさんから。今やっていることを少し説明していただいで。

【NTTドコモ(田畑)】 弊社のネットワークを利用していただいているMVNOさんにドコモの契約から移るときについては、端末、同じ端末でSIMロック解除することなくご利用いただくことが可能となっております。

【新美主査】 それでは、KDDIさん、お願いします。

【KDDI(古賀)】 KDDIでございます。KDDIの場合は、現状、自網、KDDIのネットワークをお使いいただいているMVNOさんに移る場合でも、端末購入後180日ということでSIMロック解除をしていただく必要がございます。

その考え方ですけれども、やはりMVNOさん、我々のネットワークをお使いいただいでいますけれども、お客様との契約という意味では他事業者との契約ということで考えておりまして、ほかの事業者との契約ということで、我々の債権の保全ですとかそういった観点もあって、一応、SIMロックの解除の期間を設けさせていただいていると。この辺

は弊社としては、ガイドラインの不適切な利用の防止というようなことで考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

ソフトバンクさん、よろしく申し上げます。

【ソフトバンク（徳永）】 ソフトバンクでございますが、先ほど、私どもの資料でもご説明差し上げましたが、私どもはSIMロック解除の不可期間をもっと短くするほうで考えてございまして、そちらでまず解除していただいてからMVNO様で利用できるようにしたいと考えております。弊社の場合ですと、大抵の方がウェブで解除してございまして、当然無料でございますし、時間的にもほんとうに数分ですぐできるものでございまして、そのあたりも説明しながらSIMロック解除をしていただいて、MVNO様に使っていただきたいと考えてございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。西村さん、よろしいでしょうか。

ほかに、ご質問、ご意見ございましたら、お願いいたします。

長田さん、お願いします。

【長田構成員】 最初に発表されているソフトバンクさんの高利用ユーザ向け料金のところ、ソフトバンクさんにお伺いするんですけれども、事務局の資料を見ても、確かにたくさん使うユーザが少し増えているけれども、さっきご説明がありました。それでも、まだまだライトユーザ、多いですよという話だったんですが、ソフトバンクさんの場合は、いや、うちはそうではないという。少し多目の方が多いんだというようなご発表を先ほどいただいたと思うんですが、それにしても、20ギガバイトの新プラン、6,000円というのはほんとうにとってもお安いんだと思うんです。それを支えているのは、やっぱりライトユーザになるのではないかと思うんですけれども、そのところ、もしこれができるのであれば、全体に世の中にまだまだ多いライトユーザ、多いお客様のほうをもう少し値下げということも考えられないのかなと思うんですけれども、いかがでしょうか。

【新美主査】 これはご要望とともにご質問ということですので、よろしく申し上げます。

【ソフトバンク（徳永）】 ソフトバンクでございますが、まず、20ギガのほうでございまして、社内で相当議論したんですが、結果としては、数字自体は申し上げられないんですが、全員が全員20ギガ使い切らないだろうということで、思い切った料金プランを

させていただきました。

それから、先生からご指摘いただきました安いプランということでございますが、私ども、ワイモバイルブランドで2,980円、これも相当苦勞してやっております、大変好評をいただいておりますので、やはりかなり安い料金をお求めになる方は、できればワイモバイルプランで、それから、いや、そうじゃないと、自分は20も30ギガも使いたいんだという方はソフトバンクブランドのほうでという、使い分けていただければ大変ありがたいということで、両方ともというのはちょっと難しいかなということでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。よろしいでしょうか。ご要望ということで。

【長田構成員】 そういうお答えだとすると、ドコモさんやKDDIさんはどうなのかと考えるとありますが、お時間、あれでしたら、また後で。

【新美主査】 それは、まだまだ次の機会に伺えるかと思っておりますので。それでは、とりあえずこれくらいにしておいて。ほかにご意見、ご質問ございますでしょうか。よろしいですか。

それでは、3社様からのご説明とそれに対する質疑応答は以上にいたしまして、続きまして、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、竹岡様からご説明をよろしく願います。

【全携協(竹岡)】 ただいまご紹介をいただきました全国携帯電話販売代理店協会の竹岡でございます。今日は、こうしてご説明させていただく機会をいただきまして、ありがとうございます。着席して説明させていただきます。

私ども全国携帯電話販売代理店協会、全携協と略しておりますけれども、2014年12月に設立いたしました。携帯電話のキャリアショップを運営してございます代理店の一般社団法人でございまして、スマホが行き渡ると同時に、消費者からの苦情だとか問い合わせがかなり増加をして、かつ高どまりしてございます。このような状況の中で、消費者の苦情を縮減する、そして、ショップスタッフの働きがい、ESの向上を目的とした活動を中心に推進してございます。

全携協の加盟率でございますけれども、当初は48%でスタートいたしましたが、会員各社、そしてキャリアさんの協力もいただきまして、キャリアショップベースで、現在、82.5%となっております。全国8,400余りのキャリアショップがございまして、約7,000ショップが加盟しているということになってございます。

苦情縮減への取組といたしまして、私どもでまず、消費者の苦情の見える化を推進して

ございます。加盟ショップの中で、3,700のショップでお客様の苦情をコード化したものを収集、集積、分析しております。苦情縮減対策に努めてございます。具体的には、2015年3月から今年の8月までで、この表にございますように、6万2,000余りの苦情を収集してございまして、分析結果につきましては、ICTサービス安心・安全研究会でも発表させていただいております。

この苦情分析と同時に、3,700のショップのスタッフから約1万5,700余りの改善提案が出てきてございまして、これにつきましてキャリア各社様と共同チームを編成いたしまして、改善を進めてございます。

また、会員向けに各種セミナーを開催しております。改正電気通信事業法の施行直前には総務省の幹部の方から会員向けのセミナーでご講演いただきまして、改正の背景、趣旨などを講演いただいております。会員からも非常に好評でございました。

そして、全国各地で総通局様が半年ごとに実施される消費者支援連絡会にも必ず出席をしております。苦情の傾向を把握するとともに、各地の消費者生活センターの相談員の方々との交流に努めてございます。

また、ショップのESの向上に資するために、スタッフの定着率向上委員会をスタートしております。さらには、マルチメディア振興センター様とはe-ネットキャラバンの普及促進のために協定を結んでございまして、講師の養成、そして学校などへの講師の派遣と全国規模で注力をしてございます。

それでは、次のページでございます。今月に全携協内部に設立いたしました、あんしんショップ認定協議会についてご説明をいたします。ICTサービス安心・安全研究会や電気通信事業法改正の電気通信部会で、キャリアショップの中でしっかりと運営しているショップには、例えば適格マークのようなものを提示してはどうかというご提言をいただきました。全携協では、TCA、キャリア各社と協議をいたし、また総務省様ともご相談申し上げながら、消費者保護と各種法令遵守のスローガンのもとに、自主的取組として、あんしんショップ認定制度をスタートすることといたしました。

ここにございます認定基準を満たす全携協加盟のショップに、資料にございます、このあんしんマーク、グリーンで鳩のマークでございますけれども、掲示して、消費者の皆さんが安心して携帯電話をご契約いただくように取り組んでまいります。あんしんマークは、来年、新年1月1日よりショップに掲示する予定でございます。

認定協議会には審査委員会を設置してございまして、新美先生に委員長に就任をいただ



いておりますし、ICTサービス安心・安全研究会の構成員の先生方に委員をお願いして  
ございます。

認定基準は表のとおりでございますけれども、顧客重視、地域との共生、不正利用防止  
策等に努めることを、消費者に向けて各ショップごとに宣言をして、かつ、さらなる向上  
を目指して研鑽に努めることとしてございます。

次、3ページ目でございますけれども、本年5月21日に改正電気通信事業法が施行さ  
れました。初期契約解除制度や確認措置の説明等、説明事項が増加してございます。また、  
適合性の原則に留意した運営に努めておりますので、どうしてもお客様1人当たりの説明  
時間が増加している傾向にございます。

円グラフにございますように、おおむね10分から20分程度の説明時間が延びてござ  
います。ただ、改正後の状況を見ますと、私どもの説明責任への意識が著しく向上してい  
る、この点は評価できるところでございます。ただ、説明時間が長くなるために、お客様  
ご自身にご迷惑をおかけする事態があるとか、書面交付のために、紙帳票の場合、お一人  
様20枚以上になる場合もあるなどの、今後はもっと工夫をしながら要点を2枚程度にす  
るとか、お客様の選択のもとに電子書面の活用を一層進めるといことも課題でございま  
す。

また、スタッフの負担が増大してございますので、定着率などESへの影響も懸念して  
おります。また、お客様からの各種の要望も出てきておりますので、店頭オペレーション  
の円滑化にさらなる注力をしていく必要があると実感している次第でございます。

次に4ページでございますけれども、ガイドラインが施行された後の影響でございま  
す。まず、ガイドラインの効果といたしまして、過度のキャッシュバックなどの極端な販売合  
戦はなくなってまいりました。市場はかなりのレベルで健全化したと認識をしてございま  
す。また、キャリア各社様から、低利用ユーザ向けのプランや高利用ユーザ向けの20ギ  
ガ以上のプラン、先ほどからご説明いただいておりますプランがリリースされまして、お  
客様の選択肢が増えたこと、これは歓迎すべきことであると考えてございます。ただ、従  
来からのプランもございますので、このあたりの整理統合も考慮いただければ、お客様、  
そして店頭での販売員も余裕が出てくるのではないかと思料しております。

一方、ガイドラインの開始以後、私どもでもって大きな影響を受けてございますのは、  
販売環境の不振でございます。特に新規販売、MNPの落ち込みが顕著でございまして、  
資料にございますけれども、このA社、B社の数字にもあらわれておりますように、販売

数の減少については、私ども、非常に懸念をしていることをごさいます。

次のページ、5ページでございます。私ども、全携協の要望でございますけれども、まず、2020年に世界に冠たるICT立国を目指す日本でございますので、スマホのマーケットの拡大、振興をぜひお願いしたいと思っております。お客様の需要を引き出す端末販売競争が消滅してきております。もちろん過度なキャッシュバックや、従来見られたような過激な販売競争は正常化されておりますし、今後とも引き続き留意はしていかなければなりません。しかし、規制などが行き過ぎると、スマホ端末の販売が停滞する事態を憂慮してございます。適正な端末販売競争や料金プラン、サービスメニュー等、お客様への魅力的なプランを出していただいて、競争環境の整備をお願いしたいと存じております。

次にお願いしたい事項は、いわゆる型落ち端末の処置でございます。販売代理店は、キャリアの各社から販売用の端末を仕切り取引で仕入れをいたします。販売がスムーズで人気のある端末であれば問題ないこととございますけれども、端末も、例えば、フルラインアップでそろえますと、どうしても売れ残る端末が出てまいります。在庫リスクの問題がございます。例えば、一般の家電流通等の小売業界と同様な販売活動ができるようなご配慮もお願いしたいと考えてございます。

また、現在、適合性の原則によりまして、65歳以上のシニアのお客様には、「おわかりですか」と一々確認しながら説明してございます。ただ、例えば、1,000万人いらっしゃるという団塊の世代の皆様はICTに非常に通曉されている方も多くて、このあたりはICTリテラシーに応じた柔軟な店頭での対応の検討をお願いしたいと考えております。

最後に、日本のICTを支えているのは、私ども、携帯電話販売の現場、キャリアショップの10万名以上のスタッフでございます。この10万名以上のスタッフの7割が女性でございますし、店長も3割が女性でございます。すなわち、女性が全国津々浦々で活躍し、かつ管理職としても大変輝いております。そういう女性が活躍している業界であることをぜひ認識いただきたいのと同時に、全国津々浦々までございます携帯電話販売のインフラは世界最高水準のICT立国を支える、必ずそのように貢献ができるものと信じておりますし、私は日本の宝物の一つではないかと確信をしております。このような点をご理解いただきまして、お客様の苦情を縮減する努力を通じて、販売へのご配慮もお願いしたいと考えております。

大臣にもぜひお願い申し上げたいのは、この業界を沈滞させることなく、お客様に喜んでいただき、ショップスタッフも頑張ろうというように大いに盛り上げていただくように、

今日はお願ひしたいと思っております。

私の説明は以上でございます。ご清聴ありがとうございました。

【新美主査】 竹岡様、どうもありがとうございました。

それでは、ただいまのご説明につきましての質疑応答に移りたいと思います。ご意見、ご質問がございましたら、よろしくお願ひいたします。

では、平野さん。

【平野主査代理】 ありがとうございます。非常に興味深いプレゼンテーションでございました。2ページのところをちょっと教えていただきたいんですが、これ、たしか前、どこかの議論の中で、こういうベストプラクティス、こういうマークをつけることで、みんなの質向上やりましょうねというお話を受けてやっていたと思っています。私、不勉強で、このマークを知らなかったんですが、非常にいい取組だと思しますので、こういうことをやっていますよと、お客さんみんなが知るような、このマークいいですよという、これから周知、広報活動をやられるお考えはあるのか、お願ひしたいと思います。

【全携協（竹岡）】 お褒めいただきまして、ありがとうございます。既に総務省様のホームページに掲載をいただいております。そこから見ていただく、それから、あと、キャリア各社様にも一緒に、このあんしんマークを広げていくということでご協力いただくようにしておりますし、メディアの皆様等々にも積極的にPRをしていただくというところで考えております。まずは、私ども、各ショップのスタッフが、私のショップには、このあんしんマークがあるんだと、自分たちはこのように努力をしていますよということを自分の声で自分たちの周りに積極的にPRを自分の力でやってもらうということは非常に大切かなと。そういうふうには自分は、こういうことをやっているということをPRすることが、かつ、このあんしんの認定のいろんな条件をみずからクリアできるというようなことであると考えております。

もちろん我々は、キャリアショップでございます。これはキャリアさんからいろいろ我々が基準としていただいている最低限のことでございますので、既にやられていると思えますけど、さらに認識を深めることが日本のICTの発展につながってくるのではないかなと思いますので、いろいろご協力いただければありがたいと思っております。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。よろしいでしょうか。

ほかに。では、森さん、お願ひします。

【森構成員】 ありがとうございます。事実関係で教えていただきたいんですけど、4ページ目ですね。ガイドラインの影響ということで、これを検証することが、このフォローアップの一つの目的であるかなと思いますけれども、①のところに、「過度なキャッシュバックは無くなり市場は健全化」ということですが、私は一部にはまだ残っているようなことも聞いておまして、ですので、もう少し詳細に、減ったのは間違いなく減ったんだと思うんですけども、ほんとうになくなったのか、それとも一部には残っているのか。もし残っているんだしたら、そのあたりの対策みたいなことはどうなのかということをお教えいただきたいと思います。よろしくお願いします。

【全携協（竹岡）】 以前、3年前でございますが、3月に非常にMNPの合戦がございまして、かなり過剰なキャッシュバックもございましたけれども、その当時と比べまして非常に健全化したのではないかと考えております。

ただ、私どもは、苦情縮減とESの向上、2つの目的でやっておりますので、それぞれの販売店さんがどのような販売施策をとっておられるかについては、そこまで詳細にチェックをしておりませんので、いろんな情報があるかと思っておりますけれども、全体としては健全化しているのではないかと考えてございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。もう一つ、はい。

【森構成員】 ありがとうございます。激減しているということはそうであろうかなと私も思っているんですけども、把握云々、各店舗の状況の把握みたいなことですが、先ほど、ちょっとご説明をいただきました、あんしんショップ認定の中には、ガイドライン等を遵守するというコンプライアンスの基準がありますけれども、そういうところでは、やはり違反店舗ということは影響がある、つまり、あんしんショップ認定を外されてしまう可能性もあると、それはそういう理解でよろしいでしょうか。

【全携協（竹岡）】 これにつきましては、こういう基準で私どもは今、各ショップのオーナーなりショップが宣誓をするということでございますので、今後、審査委員会、新美先生に委員長になっていただいておりますので、このあたりもいろんな事例を見ながら対応をしていきたいと考えております。

【全携協（西川）】 1点だけ補足しますと、協会もこのワーキンググループ、傍聴で参加させていただいて、舟田先生の独禁法、価格統制についての非常に貴重なご意見も伺って、協会では独禁法に詳しい弁護士の先生も呼んで、勉強会を開きました。したがって、森先生のご質問ですが、ゼロ円以下で売っちゃいけないとか、具体的な価格で協会

の中で言うことは、これ自体が、もしかして業界の談合につながる可能性があるということで、我々はあえて、このガイドラインについての細かな金額についての議論は協会内でしないというルールを決めております。

以上でございます。

**【森構成員】** ありがとうございます。それはそもそもあった問題なわけで、足並みをそろえて割引をしないということが果たしてどうなのか。では、ここの認定基準とかにおけるガイドラインのところでは、販売奨励金のことは、そこはあえて綱領としては外しておられるということでしょうかね。

**【全携協（竹岡）】** その件につきましては、先ほどの独禁法のお話もございましたし、そのあたりは審査委員会によくご相談をしながら、これからその事態に従ってご議論いただきたいと考えてございます。

**【森構成員】** わかりました。

**【新美主査】** ここではガイドラインということは明記されていますので、官製談合にならないようにということは注意をするのでしょうけれども、これは前に舟田先生が話してくださったことですので、それに注意しながらきちんと、ここに出てきたガイドラインについて、どう遵守していくかということになるかと思います。よろしいでしょうか。

**【森構成員】** はい、とりあえず。

**【新美主査】** ほかにご質問、ご意見はございますでしょうか。

**【平野主査代理】** スライドの4と5のところですが、まず4ページの下の方の網かけの部分、①、②が丸をいただいている、③が三角となっています。シンプル化、私もこれは前からお願いしているところで、ここでお伺いしたいのは、④の販売不振の話と5ページ目の②の型落ちが売れないねと。たしか、これ、前回あったと思うんですが、構造的な問題があるんじゃないかと。作り過ぎだとか型落ちですぐ売れなくなっちゃうと、社会的に健全ではないというような話があったと思うんですが、そこのところの、どうすべきかという、販売奨励金で不健全に売るのはよくないねという話はずっとしたんですが、ところが、売れ残っちゃうという負担がありますねと。そうすると、これ、やっぱり社会学的に構造が問題ではないかという指摘が前回あったと思うので、では、どうすべきかという。その辺、お考えがあれば。できれば、各キャリアさんからもご意見を伺いたいのですが、どうでしょうか。

**【新美主査】** では、今のことについて、まず全携協さんからコメントいただいて、そ

の後、キャリアさん3社さんからご意見をいただきたいと思います。

まず、竹岡さん、お願いします。

【全携協（竹岡）】 私どもは、あくまでも販売のほうでございますので、各キャリアさんの料金プランであるとか、そういったことが出てないと我々の判断はできかねるんですけども、やはりスマホの場合は、どんどん、どんどん改善をされてといいますか、いいものになっていきますから、ある意味では、以前のは型落ちしちゃうというのはしようがないと思うんですね。それと、やはりかなりお客さんはたくさんいらっしゃるものですから、これはある程度バランスよく店舗にも並べておかないといけないと、これは当たり前前の話でございますので。ところが、色でも、今、黒がないとかピンクがあるとか言われるんですけども、これもお客さんの好みでございますので、急に売れ筋がぼんと上がったたり足らなくなったり、これはもうしようがない、ある意味で販売の一つの宿命のようなものでございます。

そうすると、いろんな業界でやっておられるような、型落ちであるとかいうことについては、やはりそれなりの販売活動をするということについては、ある程度の状況であれば、お認めいただいたらありがたいなと我々は考えてございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

では、今のコメントに続いて、キャリア各社さん、まず、ドコモさんからコメントがあったら、よろしくをお願いします。

【NTTドコモ（田畑）】 ドコモでございます。販売環境の不振と全携協さんの資料にあった点ですけれども、弊社においては総販売台数が大きく減少しているところではございません。それから、型落ち、売れ残りの件でございますが、実質の負担額、そこが安い端末、高い端末、もともと調達価格に応じてというガイドラインの趣旨に合ったように改善をしていくと、おのずとそういった価格のすみ分けも進んでくるかなと思いますので、そういった観点を踏まえて端末購入補助の適正化に取り組んでまいりたいと考えております。

【新美主査】 それでは、続いてKDDIさん、よろしくをお願いします。

【KDDI（藤田）】 まず、型落ち端末、売れ残り処理、価格の点は、我々が申し述べるといえるような立場ではないので避けさせていただきますが、ただ、代理店さんの経営が成り立たないというのは、当然のことながら、KDDIもそうでございますし、多分ドコモさんもソフトバンクさんも同じ思いを持っているので、いろんな対策をしております。そうい

う中で、代理店さんとは、ある意味、運命共同体だと思っておりますので、健全な経営をするために、いろいろサポートしていきたいと。これは、コメントというよりも決意表明でございますが、そういうふうに思っております。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ソフトバンクさん、よろしくお願いします。

【ソフトバンク（徳永）】 ソフトバンクでございますが、先生のご指摘いただいた、なるべく在庫リスクがないようにロジスティクスやるべきではないか、まさしくおっしゃるとおりだと思うんですね。ただ、例えば車のように、自分が白がいいとかグレーがいいとか、オーダーしてから製造するのであればそうなるんだと思うんですけど、スマートフォンの場合、その場で持って帰りたいというお客様が大半です。1日、2日待っていただければ、弊社から、例えば発送したり、翌日には届くということは十分できるんですけど、ほとんどのお客様が、その場で持って帰りたいとなると、竹岡会長がおっしゃったとおり、店にある程度品ぞろえ、あるいは色のそろえがないと、もうそれ自体で、販売店様からすると、隣の店にお客様が行かれてしまうということだと思うんですね。そうなってくると、ある程度在庫リスクというのは、販売店様がどうしても負わなきゃいけないということだと思います。もちろん私どもとしても、いろいろそのロジスティクスを工夫して、なくすようにはしておりますけれども、ある程度の率は必ず出てくると。

それから、これは私どもだけの事情かもしれませんが、例えば、ドコモさんに比べて、私ども、シェアが半分ぐらいでございますので、1つの店舗でさばける端末って、例えば半分です。そうすると、私どもソフトバンクが全国津々浦々までソフトバンクショップがなくていいのかということになると、そういうわけにいかないですね。そうなってくると、私どもとしては、例えば流通量が半分でも、その場所にいろんな色のそろえとか型のそろえをつくっていかなくちゃいけない。そういうこともありますので、型落ちのところは、ある程度スムーズに流れるように工夫をさせていただければ、私どもは大変ありがたいと。私どもの主張の背景も、そういう点もございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ある意味で、非常に悩ましい、ビジネスモデルをどうするかという根幹にも触れることになるかと思っておりますので、これはまた、いろいろと知恵を絞っていただきたいと思います。

あと、ほかにご質問、ご意見がございますでしょうか。よろしいでしょうか。

事務局から。

【内藤料金サービス課企画官】 1点だけ、補足をさせていただければと存じます。先ほどの森構成員のご質問と全携協さんのお答えにかかわる部分でございますけれども、今回の端末購入補助ガイドラインは、携帯電話会社が行う割引であるとか奨励金の額についての規律でございまして、販売店様なりが直接、どのような売り方をするかというものを拘束するものではございません。この点だけ、1点補足させていただきたいと存じました。

【新美主査】 ありがとうございます。ガイドラインの性格についてということで確認いただきましたので。

ほかにご意見、ご質問ございませんでしょうか。

私、個人的に伺いたいのですが、ガイドラインで説明、接客時間が10分から20分長引いたということなのですけれども、トータルで今、1人当たり大体どれくらいなのでしょう。

【全携協（西川）】 種類によって違うんですけれども、機種変更でも大体80分ぐらいはかかってございます。私ども、相談員協会の方々とも地方でも、また中央でもお話をしているのですが、やはりお客様の注意力が続かないということをお客様の方も受けておられるみたいなんですね。ですので、やはりタブレットを使って非常にわかりやすくコンパクトに要点だけを絞りながら、そして、あとはまとめて後でござらんになるようなことをお客様の選択によって選んでいただくような工夫は必要ではないかと思えます。

ちょっと業界が違いますが、保険業界も、同じように業界の法律が変わって同じような苦勞をなさっていると思うんですけれども、分厚い約款をお渡しになられて、お読みになって理解されましたね、イエスというチェックは、わりと表面的な作業なのではないかなと思えます。やっぱりお客様のことを考えますと、よりわかりやすく、短時間で重要なポイントを伝えることも努力すべきポイントではないかと感じております。

【新美主査】 ありがとうございます。

どうぞ、森さん。

【森構成員】 ありがとうございます。一般的なことになってしまうかもしれないんですけれども、先ほどの奨励金の話ですけれども、代理店としては自由であるということであれば、先ほどからいろんなお話がありますように、話としてはもとに戻っちゃうのではないかと。結局は長期ユーザの負担のもとに、新しい機種を手に入れる人が出てきてしまうのではないかと。



しかし、一方でそれを完全に防止しようと思ったら、完全にといいますか、適法に防ごうと思ったら、法律で料金の自由化をせつかく達成したところを、またもとに戻さなければいけないという話になるのかもしれませんが。なので、このところは非常に難しい問題だと思いますけれども、ただ、私は今回、この1回目の会合に当たって資料をいただいて、全部見まして、そうすると、やはりMVNOは非常にたくさん、先ほど西村さんからもお話がありましたけれども、だんだん出てきたというのはほんとうに実感だと思いますし、統計上もそう。価格も、MNOとMVNOの間には大きな開きがありますから、MVNOがだんだんマーケットにおいて軽視できなくなってきたということですよね。

そうすると、私の素人考えですけれども、ユーザとしてもスマホをタダで新しい機械を手に入れて高い料金を払うというよりは、全体として得なほうを選ぶようになってきているので、全体としてはMVNOの活性化を通じた競争環境の整備は取組として達成できてきているのではないかと思いますし、また、事業者さんの工夫でライトユーザ向けのサービスといったものも多様化しているので、全体としてはここでの取組は、1回目の意見ですけれども、かなり実現できているのではないかと思います。

**【新美主査】** ありがとうございます。とりあえず、第1回目の話を伺ったコメント、評価、全体についてだと思いますが、ほかにもございますでしょうか。

時間も参りましたので、本日はこの程度にとどめたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、次回の会合でMVNOへのヒアリングを行った上で、論点ごとに議論を深めてまいりたいと考えております。

それでは、最後に事務局から、次回会合の日程につきましてご説明をお願いいたします。

**【渡部料金サービス課課長補佐】** 次回会合は、来週17日、月曜日午前10時から、この会場、同じ会場で開催する予定でございます。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございました。

以上で第1回会合を終了いたします。熱心なご議論、ありがとうございました。