

利用者アンケート・事業者アンケートの 実施について

平成29年11月20日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 事業政策課

- 市場画定をした各市場の実相を適切に分析するため、年次計画に定める分析の実施方針や検証の観点を踏まえ、電気通信事業報告規則に基づく情報収集に加え、**利用者アンケート**及び**事業者アンケート**を実施する。なお、電気通信市場における環境変化を踏まえ、引き続き隣接市場間における相互の影響についても分析を行う。

電気通信市場の分析に関する実施方針

- 重点事項を踏まえ、以下の諸点について重点的に分析。

(1) 固定系通信	① FTTHアクセスサービスの小売市場における提供形態別(自己設置・接続・卸電気通信役務)の競争状況 ② FTTHアクセスサービスの卸電気通信役務を活用した新サービスの提供実態 ③ FTTHアクセスサービスの卸売市場における競争状況 ④ NTT東西のサービス卸をはじめとする卸電気通信役務の提供実態 等
(2) 移動系通信	① MVNOをはじめとする移動系通信の小売市場における競争状況 (MNOが展開するサブブランドについて、契約数などの詳細な動向の把握に努め、より適切に分析を行う。) ② MVNOサービス(SIMカード型、モジュール型等)の提供実態 ③ 移動系通信の卸売市場における競争状況(MNO間の競争、MNOと再卸を行うMVNOとの間の競争) ④ MVNEサービスの提供実態(MVNOとMVNE間の連携等) 等
(3) グループ化の動向	① グループ化・寡占化の動向 ② 事業者間連携によるサービス提供の実態 ③ グループごとの競争状況 等

公正競争環境に関する検証の観点

利用者利便に関する検証の観点

固定系通信

- ① 「自己設置」・「接続」・「卸電気通信役務」それぞれの提供形態ごとの間での公正競争やグループ内とグループ外との間の公正競争が確保され、料金・サービス競争の進展により、料金・サービスの多様化、低廉化が促進されているか。
- ② 卸売市場の競争の進展により、利用者料金の低廉化につながっているか。
- ③ 料金・サービスの多様化、低廉化を通じ、FTTHの利用が促進されているか。

- ① 新サービスの創出等により、利用者のサービス選択の幅が拡大され、利用者の満足度が向上しているか。
- ② FTTHを提供する事業者が増加することで競争が進み、FTTHの利用者料金の低廉化が促進されているか。
- ③ FTTHの選択において、利用者がニーズに応じた合理的な選択ができているか。

移動系通信

- ① MNO間、MVNO間及びMNOであるMVNOやMNOのサブブランドも含めたMNOとMVNOとの間の公正競争やグループ内とグループ外との間の公正競争が確保され、料金・サービスの多様化、低廉化が促進されているか。
- ② MNO間で料金・サービスを中心とした競争が進展し、料金・サービスの差別化が図られているか。
- ③ 卸売市場における競争の促進やMVNEの積極的な事業展開により、MVNOサービスの普及が促進しているか。

- ① ライトユーザ・ヘビーユーザ・長期利用ユーザ向けの料金プランや期間拘束・自動更新付契約の見直し等により、利用者利便の向上・利用者の満足度の向上につながっているか。
- ② MNOの料金・サービスの差別化やMVNO・MVNEの普及・活発な事業展開により、利用者のサービス選択の幅が拡大しているか。
- ③ SIMロック解除の進展やMVNO及びそのサービス内容に対する認知度・理解度の向上等により、利用者が事業者変更・サービス変更をする際のスイッチングコストが低廉化しているか。

1. 利用者アンケートについて

対象サービス・製品

- (1)固定系通信関係 : データ通信 (FTTH、CATV、ADSL、ISP)、音声通信 (PSTN、0ABJ-IP、050-IP)
- (2)移動系通信関係 : LTE、BWA、PHS、3G
- (3)その他 : 上位レイヤー(ソフトフォン※、SNS等)、端末(スマートフォン、フィーチャーフォン、中古品)、
連携サービス(隣接市場、異業種) 等

※ 電話番号を使用せずに電話としての機能を実現するソフトウェア

調査手法

各サービス利用者(10代~70代の男女)の居住地及び年齢区分等ごとに割り付けを行い、3,000サンプル程度の回収規模でwebアンケートを実施

スケジュール(想定)

	平成30年 1月	2月	3月	4月~5月
利用者 アンケート	調査実施	取りまとめ・分析		➤ 電気通信市場検証会議に報告

(1) 固定系通信関連

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者・料金プラン等の選択理由 ② 比較検討の実施状況(例:自己設置事業者のサービスと光コラボ事業者のサービス、光コラボ事業者のうちMNO・ISPのサービスとそれ以外のサービス)、検討結果(比較対象としたサービスを選択しなかった理由等) ③ 現在利用していないサービス(移動系通信サービス)を選択しない理由、現在利用しているサービスの今後の利用意向(例:FTTHを利用している者の移動系通信(LTE、BWA)への集約意向) ④ 選択可能事業者数の状況、事業者変更経験の有無、変更理由・変更しない理由 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービスの満足度(例:販売チャネル、契約手続き、料金、通信速度、契約期間、アフターサポート)・推奨度 ② 移動系サービスとのセット販売の認知度・評価、卸利用FTTHサービスを利用している理由・利用しない理由 ③ 異業種サービスとのセット販売(電力料金、保険等)の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用していない理由 ④ 光コラボサービス(特に異業種参入事業者のサービス)の認知度・認知経路(どこでどのように知ったか等) ⑤ 期間拘束を前提とした割引き・キャッシュバックに対する評価 等

(2) 移動系通信関連

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 事業者・料金プラン等選択理由 ② 比較検討の実施状況(例:MNOサービスとMVNOサービス、サブブランドのサービスとMVNOサービス)、検討結果(比較対象としたサービスを選択しなかった理由等) ③ 現在利用していないサービス(固定系通信サービス、MNOサービス、MVNOサービス)を選択しない理由、今後の利用意向 ④ 事業者変更経験の有無、変更した者の変更理由、変更しない理由 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービス・機器の満足度(販売チャネル、契約手続き、料金、通信速度、契約期間、アフターサポート)・推奨度 ② 固定系サービスとのセット販売の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用しない理由 ③ 通信以外のサービスとのセット販売の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用していない理由 ④ 料金プランの説明状況、新料金プランの認知度・認知経路(どこでどのように知ったか等)・選択状況 ⑤ 月額利用料金、データ通信利用量 ⑥ SIMロック解除に関する認知度・利用意向 ⑦ 期間拘束を前提とした割引き・キャッシュバックに対する評価 等

(3) その他

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	○ ソフトフォンの認知度・評価・利用目的 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 端末の価格、利便性に対する評価 ② 端末の入手経路、中古端末の利用意向 等

2. 事業者アンケートについて

対象事業者

- (1) 固定系通信関係 : ・自己設置によりFTTHアクセスサービスもしくはCATVアクセスサービスを提供する電気通信事業者
・相互接続によりFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者
- (2) FTTHに係る卸電気通信役務 : 卸電気通信役務の提供を受けてFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者
- (3) 移動系通信(SIMカード型) : ハンドセット向けサービスを提供する電気通信事業者
- (4) 移動系通信(通信モジュール型) : M2M向けサービスを提供する電気通信事業者

調査手法

サービスごとに調査票を作成し、メールで関係事業者に送付

スケジュール(想定)

	平成29年 12月	平成30年 1月	2月	3月	4月~5月
事業者 アンケート	調査実施		取りまとめ・分析	年度末時点データの追加調査	➤ 電気通信市場検証会議に報告

(1) 固定系通信関係

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② 超高速ブロードバンドサービス提供エリアの状況 ③ 卸電気通信役務の利用によるFTTH市場への参入意向、参入障壁の有無 等
利用者利便に関する検証	① 期間拘束型プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容 ② バンドル・ディスカウントの有無、内容 ③ <u>利用者への訴求方法(CM、テレマーケティング等の実施状況)</u> 等

(2) 固定系通信関係(FTTHに係る卸電気通信役務)

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② <u>FTTHの卸売市場への参入意向、参入障壁の有無</u> ③ <u>卸元事業者(調達先)の切り替え意向、複数の調達先の利用意向</u> ④ <u>FVNEの実施状況、課題</u> ⑤ 卸電気通信役務で提供する回線の調達方法(自己設置/相互接続/卸電気通信役務)、調達方法別の契約状況 等
利用者利便に関する検証	① 卸電気通信役務を利用した新サービスの創出事例 ② <u>どのような分野・産業で事業者の参入やFTTHの利用が促進されているか、参入・利用促進のための取組</u> 等

(3) 移動系通信関係

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① <u>サブブランドも含む</u> サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② M2Mの提供状況(<u>料金低廉化、サービスの拡充等の状況</u>) ③ 番号ポータビリティの状況 等
利用者利便に関する検証	① 期間拘束型プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容 ② バンドル・ディスカウントの有無、内容 ③ <u>利用者への訴求方法(CM、テレマーケティング等の実施状況)</u> 等

(4) 移動系通信関係(MVNO)

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② <u>MVNEの実施状況、課題</u> 等
利用者利便に関する検証	① 販売チャネル、サポート等の状況 ② 期間拘束型プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容 等

電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針

2. 市場検証に関する基本的な考え方

②市場動向の分析・検証の充実

- 急速なICTの進展に伴う市場構造の変化や新たなビジネスモデルが登場するなど、変化の激しい電気通信事業分野における公正競争を促進し、利用者利便を確保するためには、**電気通信市場の動向を的確に把握し、適切に分析・検証を行い、政策に反映することが重要。**
- 客観的・専門的知見も活用し、必要となる**情報の収集を充実させるとともに、市場環境の変化や利用者視点等を踏まえた分析・検証手法の充実**を図る。

4. 検証プロセスの全体像

4. 3 電気通信市場の分析

- 電気通信事業分野における各サービス市場の競争状況や市場動向について、**電気通信事業報告規則**(昭和63年郵政省第46号。以下「報告規則」という。)に基づく報告内容並びに**事業者及び利用者へのアンケート**(以下「事業者・利用者アンケート」という。)の結果等に基づき、**定量的及び定性的な観点から分析**を行う。
- 変化の激しい電気通信市場の動向について適切に分析を行っていくためには、**絶えず電気通信市場の最新動向について注視し、分析手法を充実させていくことが重要であるため、最新動向等に関する研究を並行的に行っていく。**

4. 5 電気通信市場の検証

- 電気通信市場の分析及び検証に当たり、**報告規則や事業者・利用者アンケートから得られる情報に加えて、必要に応じ、関係事業者に対してヒアリングやデータの提供を**求めることもある。

4. 7 電気通信市場検証会議

- 電気通信市場の最新動向等に関する研究、**電気通信市場の分析・検証を適切に行うために必要となるデータや分析・検証手法の充実等**について、**電気通信市場検証会議から助言を得る。**

電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(平成29年度)

2. 電気通信市場の分析に関する実施方針

2-1 電気通信市場の分析

- 電気通信事業分野における各サービス市場の競争状況や市場動向について、報告規則に基づく報告内容並びに電気通信事業者及び利用者へのアンケートの結果等に基づき分析を行う。
- 市場規模やシェア、市場集中度指数(HHI)、事業者数、料金の推移(料金水準、料金体系等)、利益水準(ARPU等)等を用いた定量的な分析に加え、定量的に把握できない競争状況等については定性的な分析を行う。
- 電気通信市場検証会議における学識経験者等からの助言を得て、分析対象や分析手法、必要となるデータやその収集の在り方等について検討を行い、当該検討の結果を順次取り入れながら、電気通信市場の分析を行う。

5. 情報の収集

5-1 需要(利用者)側に関する情報の収集

(1) 情報収集の方法

情報通信に関する現状報告(情報通信白書)、通信利用動向調査等をはじめとした総務省が実施している調査や、各種公的機関及び民間調査機関等のデータを必要に応じて活用するとともに、利用者に対するアンケート調査を実施する。

(2) 収集する情報

多様化・複雑化する電気通信市場に影響を与える諸要因を様々な側面から把握し、電気通信市場の実相を適切に分析していくため、サービス料金やサービス品質、サービス変更コストに関連するデータ等、利用者¹に直接影響する情報を積極的に収集する。

(3) 情報の取扱い

需要(利用者)側から収集する情報は、利用者の視点から電気通信市場の競争状況を把握するとともに、サービスや機能の需要の代替性を測る上で重要。各種調査及びアンケートにより収集した情報については、集計の上、電気通信市場の競争状況の分析・検証に活用することとする。

5-2 供給(事業者)側に関する情報の収集

(1) 情報収集の方法

報告規則に基づく報告のほか、アンケート調査及びヒアリング等を通じて、電気通信事業者等から情報を収集する。

(2) 収集する情報

収集する情報は、原則として、最終利用者向けサービスに関する情報とするが、その他可能な限り、当該最終利用者向けサービスの提供のために行われている事業者間取引についても、情報を収集する。また、隣接サービスに関する情報についても、必要に応じ、情報を収集する。

(3) 情報の取扱い

電気通信事業者等から公表の承諾を得られない場合には、承諾が得られないという事実を明確にする等により透明性の確保に努める一方、当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害するおそれのあるデータについては、非公表とすることも含め、取扱いに十分な配慮をする。

小売市場

- ① 移動系通信市場 (部分市場: MNOサービス市場、MVNOサービス市場)
- ② 固定系ブロードバンド市場 (部分市場: 固定系超高速ブロードバンド市場、FTTH市場)
- ③ ISP市場
- ④ 固定電話市場
- ⑤ 050-IP電話市場
- ⑥ WANサービス市場

卸売市場

- ① 移動系通信市場
 - ② FTTH市場
- ※ 移動系通信及びFTTH以外においても、卸電気通信役務の提供が行われている可能性があることに留意して分析を行う。

移動系	小売市場		移動系通信(携帯電話、PHS、BWA)	
			MNOサービス	
			MVNOサービス	
		卸売市場	移動系通信(携帯電話、PHS、BWA)	
固定系	データ通信	小売市場	固定系ブロードバンド	
			固定系超高速ブロードバンド (FTTH、通信速度下り30Mbps以上のCATV)	
			FTTH	
			ADSL	
			CATV	
			卸売市場	FTTH
	音声通信	小売市場	固定電話	
			中継電話	
050-IP電話				
法人向けネットワーク			WANサービス	
			専用サービス	

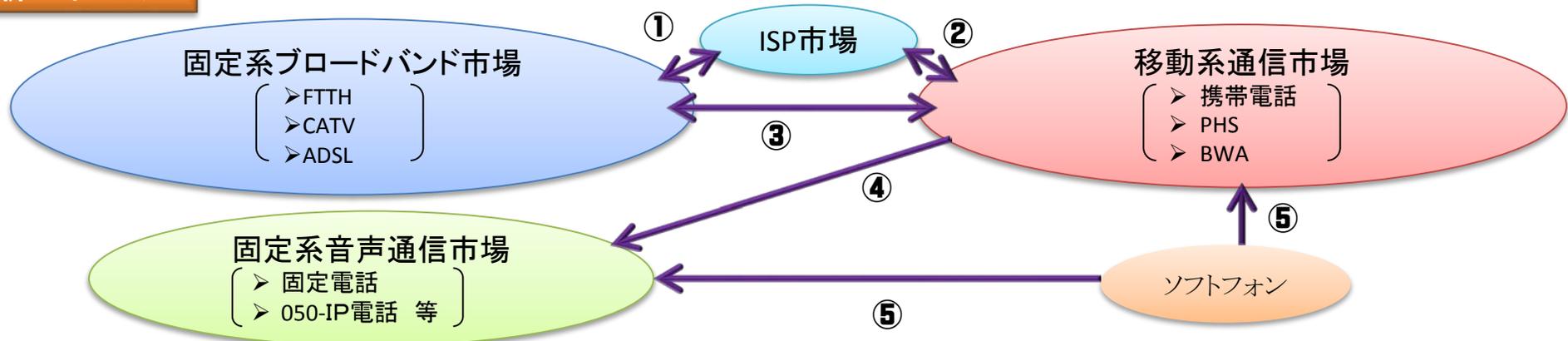
注: 表中、明朝部分は従前から分析の対象としないものを表す。

- 従来、別々のサービスとして提供・利用されてきた電気通信サービスについて、サービスの高度化、利用者によるニーズの多様化等を背景として、**サービス間の垣根が低くなっている。**

(例)

- 固定系ブロードバンドと移動系通信は、持ち運びの可否、料金体系、回線速度等の面で大きな差異が存在したが、移動系通信において LTE・BWAといった超高速ブロードバンドが主流となり、パケット通信料定額サービスや大容量データ通信プランも登場してきていることから、固定系ブロードバンドに引けを取らない水準のサービスの利用が可能となってきている。
- また、スマートフォンやタブレットを保有する世帯の割合が上昇傾向にある一方、固定電話やパソコンを保有する世帯の割合は近年減少傾向にある。
- さらに、移動系通信、固定系ブロードバンド及び固定系音声通信の各市場に関連するソフトフォンサービスが普及している。
- また、卸電気通信役務を活用したFTTHアクセスサービスと移動系通信サービス・ISPサービスのセット販売など、**固定系通信・移動系通信サービスの連携等**が進んできている。
- このような電気通信市場における環境変化を踏まえ、電気通信市場の動向を適切に分析するため、**隣接市場間における相互の影響**についても分析を行う。

分析のイメージ



- ① FTTHの卸売を起点としたISP市場とFTTH市場相互間の影響
- ② MVNOサービスを起点としたISP市場と移動通信市場相互間の影響
- ③ FTTHの卸売を起点としたFTTH市場と移動通信市場相互間の影響、携帯電話における大容量データ通信プランの進展による固定系ブロードバンド市場と移動系通信市場相互間の影響
- ④ 携帯電話における国内通話かけ放題プランの登場による固定音声市場への影響
- ⑤ ソフトフォンの利用進展に伴う音声通信需要の変化