

楽天株式会社 第2回会合提出資料の誤記載に関するお詫びと訂正

モバイル市場の競争環境に関する研究会（第2回）に当社より提出した資料のうち、スライド13「②(5)【参考】フランスにおけるSIMロック解除対応」にミスがありましたので内容を差替え、訂正させていただきます。
大変ご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

なお、総務省様Webサイトにて配布いただいている資料は、10月26日より修正版へ差替えいただいております。

モバイル市場の競争環境に関する研究会 ヒアリングご説明資料

2018年 10月18日

楽天株式会社 楽天モバイル事業



楽天モバイルのご紹介

- 2014年10月より『楽天モバイル』ブランドのもと、MVNO事業を展開。
- 魅力的な価格設定、多様な端末ラインナップ、全国350以上かつ効率的な店舗展開、『楽天スーパーポイント』を使用した通信料の支払い等、業界の常識に捉われない様々な取組を行い、多くのユーザーに好評。
- 2018年1月時点で契約数は150万を超え、MVNO業界においてトップシェア。
- 2019年秋のサービス開始に向け、携帯電話事業（MNO）への参入を準備中。



楽天モバイルは、みなさまに選ばれて
契約数No.1※になりました



※ MM総研国内MVNO市場規模の推移（2018年3月末）より上位5社を抜粋し、楽天株式会社にて加工・編集したものの

R Mobile

データも通話も使い放題



高速通信容量を使い切った後は

最大1Mbpsで
使い放題^{※2}

通信が混み合う時間帯（12:00～13:00、18:00～19:00）は最大300kbps。



10分以内の

国内通話
かけ放題^{※3}

※2 通信速度はベストエフォート(規格上の最大速度)であり、実効速度は通信環境・状況により変動します。

※3 「楽天でんわアプリ」を使用、もしくは「003768」を通話番号の先頭に付けて発信した場合、10分以降は30秒10円。楽天でんわ未使用時は30秒20円。

当社から申し上げる事項

本日は 下記2つの論点について弊社意見を述べる。

①音声卸条件の改善

②利用者におけるスイッチングコストの低廉化

- ✓ 期間拘束契約の抑止
- ✓ MNP・SIMロックにおける課題の解消

① 音声卸条件の改善

音声卸料金は基本料金666円/月と音声通信料14円/30秒の合算*で2011年から見直しされていない。MVNOではより価格面で優位である中継・050IP電話事業者との提携・専用アプリ使用による割安通話サービスが一般化。特にリテラシー弱者にトラブルが生じやすい状況にあり、音声卸料金をコストベースに改めていただきたい。

MNOからの 音声卸料金が 高い

- 2011年12月のLTE対応した通話卸プランの設定以来、音声卸料金は見直しされていない
- 基本料金は算定根拠が明確でない。また単純比較はできないものの、秒換算すると音声接続料金とは5倍強の差異がある
- MNOからの卸価格よりも中継事業者経由の卸価格の方が安い状況

専用通話 アプリが 必要

- 中継電話使用にはプレフィックス付加が必要なため、常用には専用アプリのインストールが必要。050IP電話も同様に専用アプリ要。
- 料金適用の前提となる専用アプリ使用を見落としたユーザにおいて想定外に高額な請求となるトラブルが発生

050IP電話 使用上の問題

- 緊急通報(110、119等)が発信できないため、緊急時には普段使用しない端末標準の通話アプリを使うといった使い分けが必要
- 発信番号がSIM電話番号と異なる050番号となるため、着信側に不審を抱かれ、電話を取ってもらえないケースあり

* NTTドコモにおける、第3種卸Xiサービス定期利用契約(3年契約、最低契約数2,001回線)の場合
出所: MVNO様向け卸携帯電話サービス概要のご説明資料(NTTドコモ、2011年12月～)

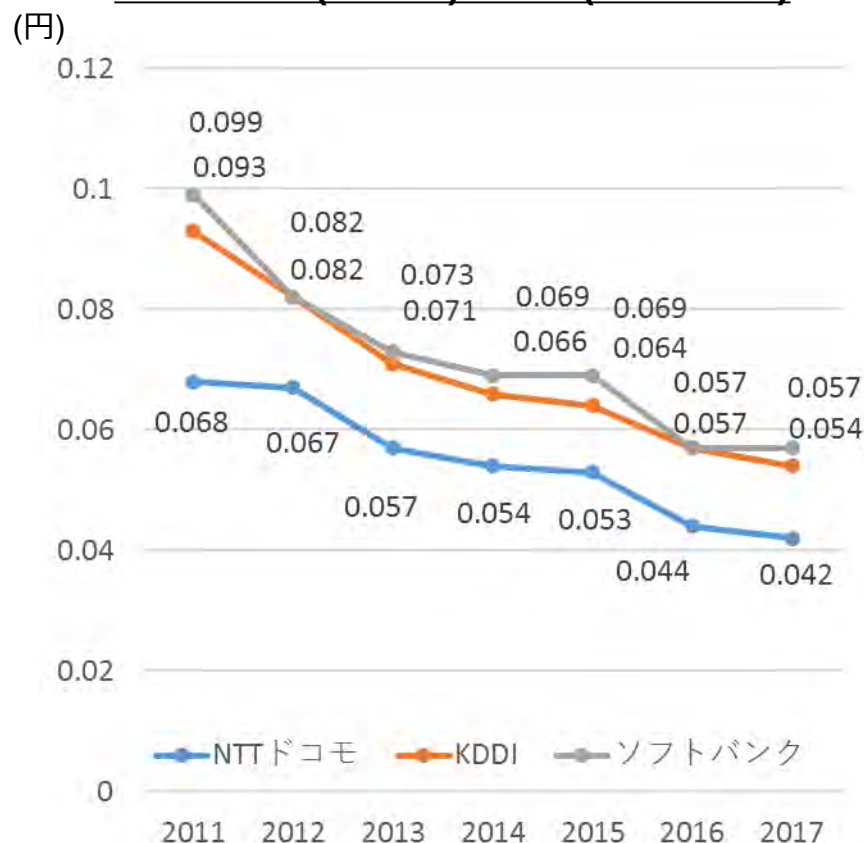
① 音声接続料・卸料金の推移

接続料と異なり音声卸料金は2011年12月以降見直しされていない。基本使用料は算定根拠が明確でない。また単純比較はできないものの、秒換算すると卸料金の通話料は0.466円/秒で、接続料の両端合計0.084円/秒と5倍強の差異がある。

NTTドコモにおける音声卸料金 (第3種卸Xiサービス定期利用契約)

	基本使用料 (月額)	30秒あたり 通話料
定期利用契約 (3年契約、 最低契約数1,001回 線)	666	17
定期利用契約 (3年契約、 最低契約数2,001回 線)	666	14 (単位：円)

音声接続料(区域内)の推移(1秒あたり)



① 【参考】 MVNOにおけるIP・中継電話サービス

MVNOでは、MNOからの卸売より価格面で優位のため中継・050IP電話事業者との提携・専用アプリ使用による割安通話サービスが一般化。

中継電話アプリ提供		050IP電話アプリ提供	
MVNO	サービス	MVNO	サービス
楽天	楽天でんわ	楽天	050データSIM
IIJ	みおふおんダイヤル	NTTコミュニケーションズ	050plus
NTTコミュニケーションズ	OCNでんわ	イオンモバイル	050かけ放題
ケイオプティコム	mineoでんわ	トーンモバイル	TONE電話
BIGLOBE	BIGLOBEでんわ		
ニフティ	NifMo半額ダイヤル		
ソニーネットワーク	nuroモバイルでんわ		
イオンモバイル	イオンでんわ		

② 利用者におけるスイッチングコストの低廉化

携帯電話契約やセット販売される光回線における期間拘束の自動更新により、解約時費用が高くなっている。加えてMNPやSIMロック解除についても費用や手続き面で課題がみられ、これらが相まって利用者におけるスイッチングコストを高めている。

期間拘束
契約における
自動更新の
抑止

- (1)MNO3社の主要プランでは最低利用期間経過後に**拘束期間が自動更新**され、3カ月の解約無料期間以外の解約では9,500円の解除料が発生。自動更新やその後の契約解除料設定は抑止されるべきではないか
- (2)セット販売される光回線は携帯電話と異なるタイミングで拘束期間が自動更新され解除料が発生する。工事費用・オプション解除料や回線撤去料も加わり**解約時負担が携帯電話契約の縛りとして機能**している

MNP手数料
無償化、
手続き見直し

- (3)MNP手数料について、OECD加盟国の**8割は利用者負担なし**としている一方、**日本の利用者負担額は非常に高い水準**にある
- (4)MNP手続はOECD加盟国の**8割で転入先のみで完結**。転出元・転入先双方での手続きを要する日本のプロセスは利用者本位でない

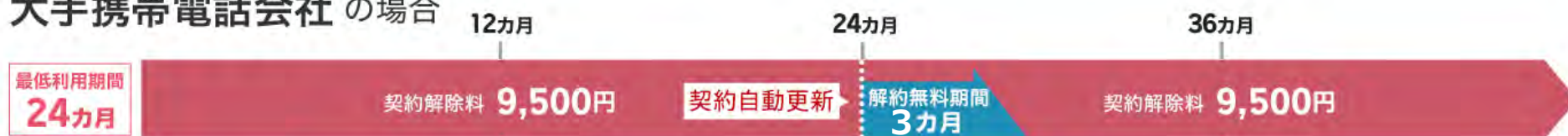
SIMロック
解除手続き
見直し

- (5)利用者利便の観点から、MNPに際してSIMロックも同時に受け付けるフローを構築いただきたい

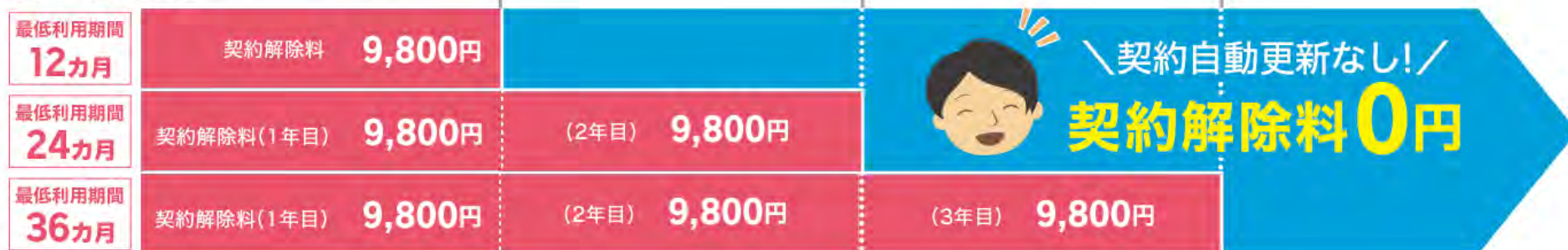
②(1) 期間拘束契約における自動更新

MNO3社の主要プランでは2年の最低利用期間経過後に拘束期間が自動更新され、3か月の解約無料期間以外の21か月間の解約については9,500円の解除料を求められる。自動更新およびその後の契約解除料設定は合理性がなく抑止されるべきではないか。

大手携帯電話会社の場合



R Mobile 通話SIM の場合



R Mobile 050データSIM データSIM の場合



※2018年6月14日20:00以降にお申し込みの場合。キャンペーン等により上記と異なる契約解除料・最低利用期間を設定する場合があります。

②(2) 光回線との同時契約における解除料時期

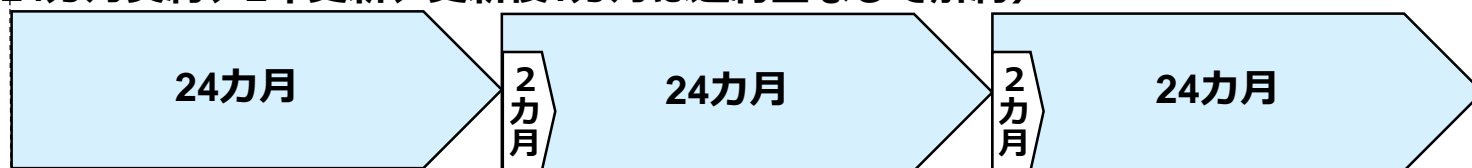
MNO3社がセット販売する光回線は携帯電話と異なるタイミングで拘束期間が自動更新され解除料が発生することから、解除料を伴わない全解約が困難。工事費用・オプション解除料や回線撤去料でさらに総解約費用が高くなる例もみられる。


セット販売による期間拘束（例示）*

携帯電話契約（24カ月契約、2年更新、更新後3カ月は違約金なしで解約）



光回線契約（24カ月契約、2年更新、更新後1カ月は違約金なしで解約）



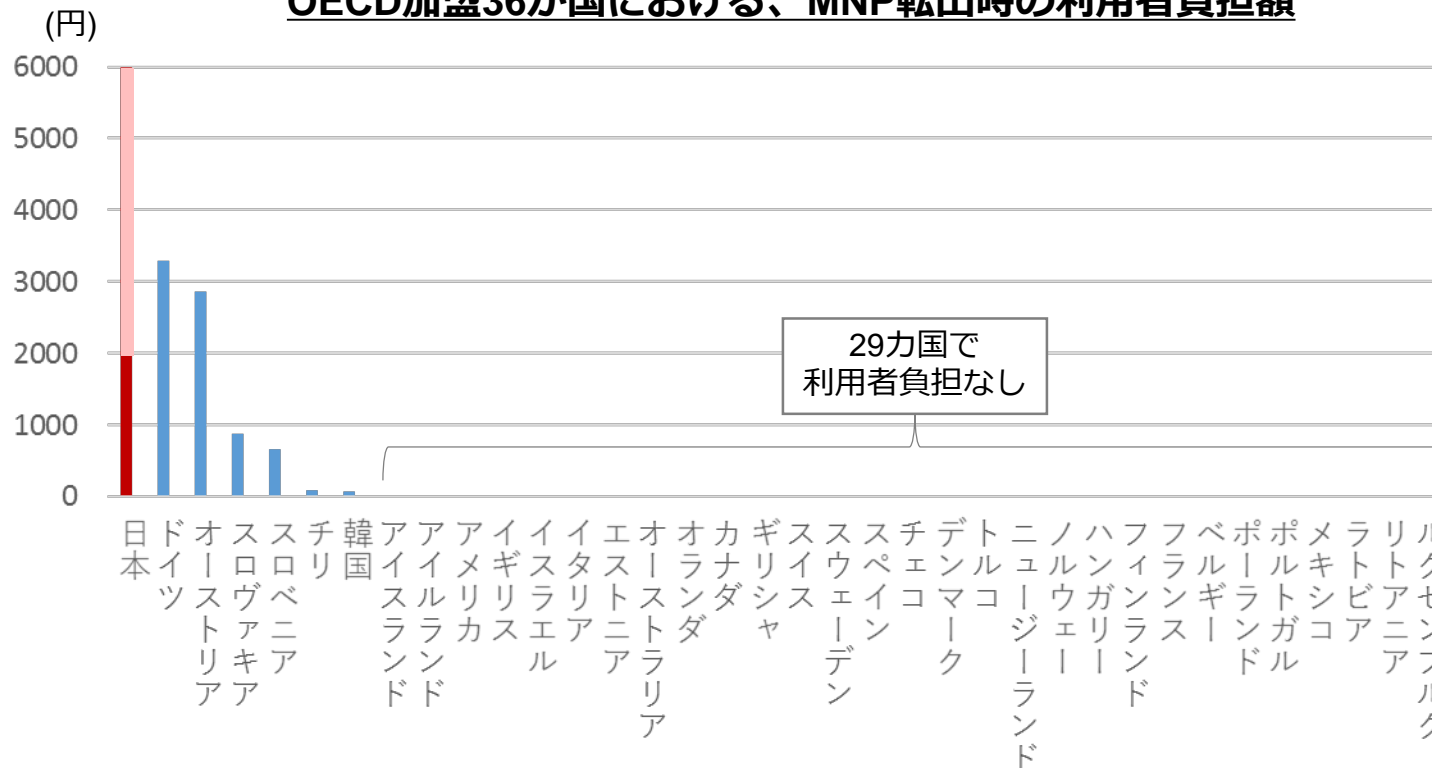
 消費者が携帯電話と光回線の契約をセットで他通信事業者へ移行しようとした場合、携帯電話契約の解約無料期間と光回線契約の解約無料期間とが重複していない限り、いつ解約しても、少なくとも一方の契約で必ず解除料が発生する構造。

* ドコモ光(2年契約)は契約期間2年・解約無料期間2カ月・解除料は戸建てタイプ13,000円、マンションタイプ8,000円。auひかりはずっとギガ得プランで契約期間3年・解約無料期間2カ月・解除料15,000円、ギガ得プランで契約期間2年・解約無料期間2カ月・解除料9,500円、Softbank光は契約期間5年(ホームのみ)または2年、解約無料期間は1カ月、解除料は5年自動更新プランで15,000円、2年自動更新プランで9,500円。

②(3) MNP手数料に関する国際比較

OECD加盟36か国のうち、MNP転出に際して利用者負担がある国は7か国に過ぎない。日本の利用者負担額はOECD諸国中에서도非常に高い水準にある。

OECD加盟36か国における、MNP転出時の利用者負担額



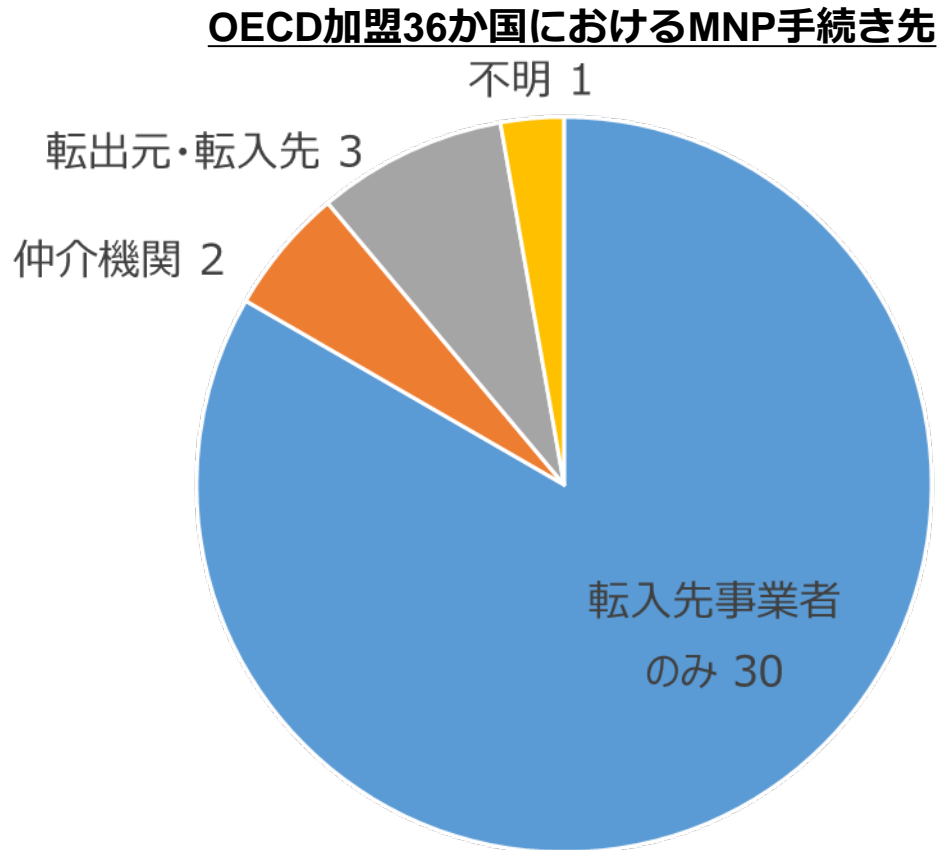
注：日本円への換算レートは2018/9/30時点

※ NTTドコモは2,000円(2014年5月15日以降に契約した、端末購入を伴わない新規契約から90日以内の解約は5,000円)、au・ソフトバンクは3,000円、UQモバイルは3,000円(2018年9月15日以降における、新規契約から6ヶ月目以内の解約は6,000円)、ワイモバイルは新規契約から6ヵ月以内 6,000円、7ヵ月目以降 3,000円

出所：Number Portability Implementation in Europe(CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks、2014/3)、OECD COMMUNICATIONS OUTLOOK 2013(OECD、2013/7)、KDDI総研、ACMA、TCF、各社ウェブサイト、楽天調べ

②(4) MNP実施方式における国際比較

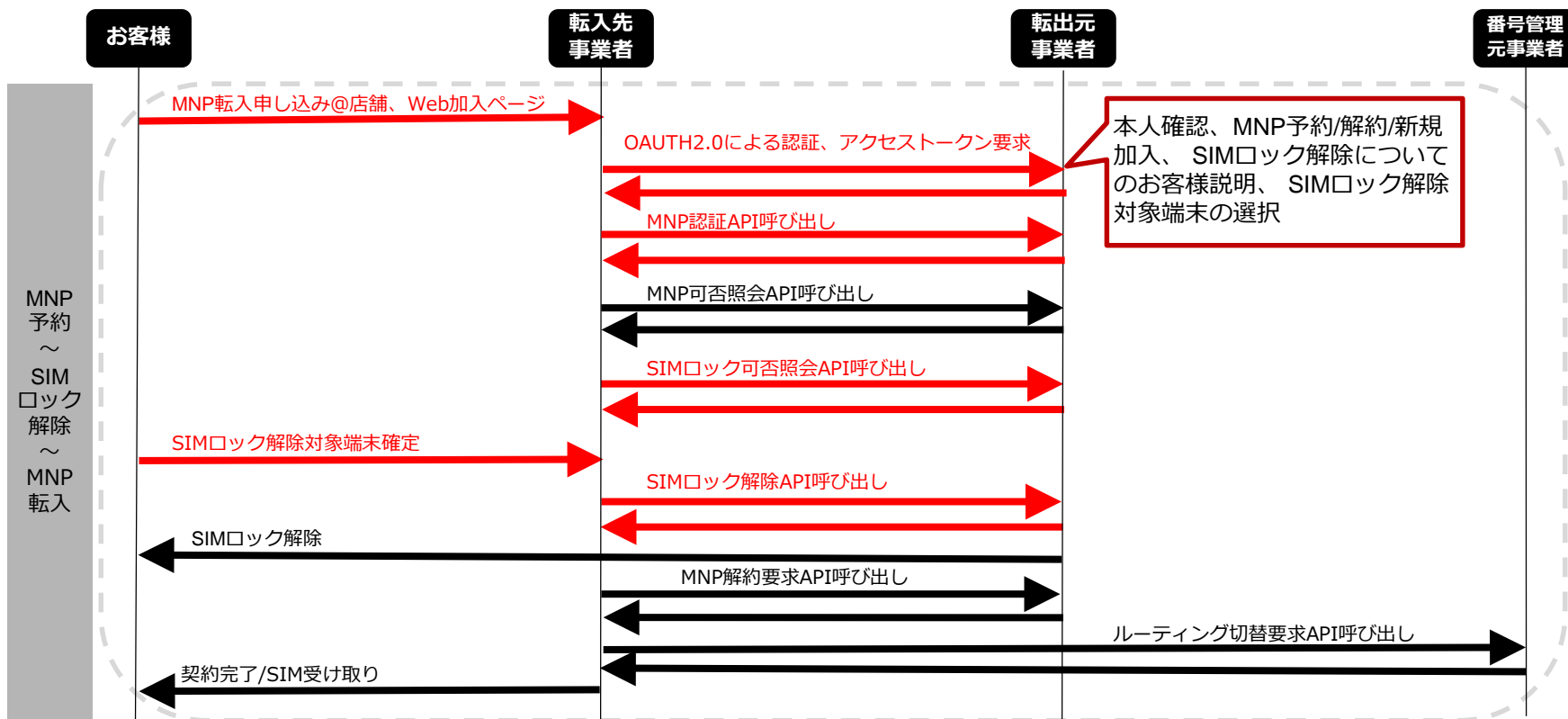
OECD加盟36か国中8割超の30か国では転入先事業者における手続きのみでMNPが完結。



出所：Number Portability Implementation in Europe(CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks、2014/3)、ECC Recommendation(12)02 Number Portability Best Practices(CEPT/ECC 2012/5)、High level economics of Number portability (NP)(ITU, 2011/5)、NUMBER PORTABILITY EFFICIENCY(CEPT,2010/11)、楽天調べ

②(5) 転入先事業者のみでのMNP・SIMロック解除フロー案

赤矢印の仕組みを構築し、転入先事業者による転出元事業者における本人確認等の代行をルール化することで、お客様と転入先事業者のみでのMNPやSIMロック解除は実現可能。



◆MNP認証方法（案）

アクセストークン、携帯電話番号、契約者名義、契約者名義（カナ）、生年月日による5点完全一致

◆MNP可否照会API Output項目追加（案）

解約手数料、解約違約金、分割支払金残債などお客様説明に必要となる転出元事業者保持情報

◆SIMロック可否照会API呼び出し Output項目（案）

契約者が転出元事業者で購入した端末でSIMロック解除対象のメーカー、端末名、IMEIリスト

②(5) 【参考】フランスにおけるSIMロック解除対応

フランスではMNOがWebサイトからSIMロック解除を受け付けている。
OrangeはログインなしにIMEIから機種判別し解除手順案内を送付するページを公開*。

キャリア	ロック有無	解除猶予期間	Webからの解除受付方法	ログイン
Orange	有	無	<ul style="list-style-type: none">入力したIMEI番号から機種を判別し、解除手順案内メールを送付	不要
SFR	有	無	<ul style="list-style-type: none">ログインし購入履歴から解除対象機を選択、またはIMEI番号を入力するとSMSとメールで解除手順を案内	要
Bouygues Telecom	有	無	<ul style="list-style-type: none">AndroidはログインしIMEI番号を入力iPhoneはiTunesより手続き	要
free	無	-	-	-

* <https://espaceclientv3.orange.fr/desimlockage>

出所: 2018年10月楽天調べ

まとめ

- ① 音声卸料金は2011年から見直しされていない。MNOからの音声卸条件の劣位にMVNOが対応した結果、リテラシー弱者にトラブルが生じやすい状況にある。音声卸料金をコストベースに改めることを推進いただきたい。
- ② MNO3社による携帯電話契約、および光回線契約との組み合わせにおける期間拘束契約とその自動更新により、利用者においては解除料を伴わない解約が困難となっている。
- ③ 国際比較すると、日本のMNPは利用者負担が高額かつ手続きがワンストップ化されておらず利用者本位でない。MNPやSIMロック解除の手間を改善することは利用者におけるサービス見直し機会を増大させ、事業者間競争の促進にも寄与。

Appendix

【参考】楽天でんわにおける利用方法のご案内

Webサイトや店頭・同梱パンフレット等で説明を行っているが、Step1の契約時お申し込みを以てOS標準の通話アプリでも同様に割引が適用される、と勘違いされるお客様が少数ながら存在。

ご利用方法

Step1

楽天モバイルのお申し込みと同時に申し込みいただけます。

すでに楽天モバイルをご利用の方は「[メンバーズステーション](#)」からお申し込みください。



Step2

「楽天でんわ」アプリをダウンロード

※ 楽天モバイルでご購入の端末には、あらかじめインストールされています。



Step3

「楽天でんわ」アプリを使って発信

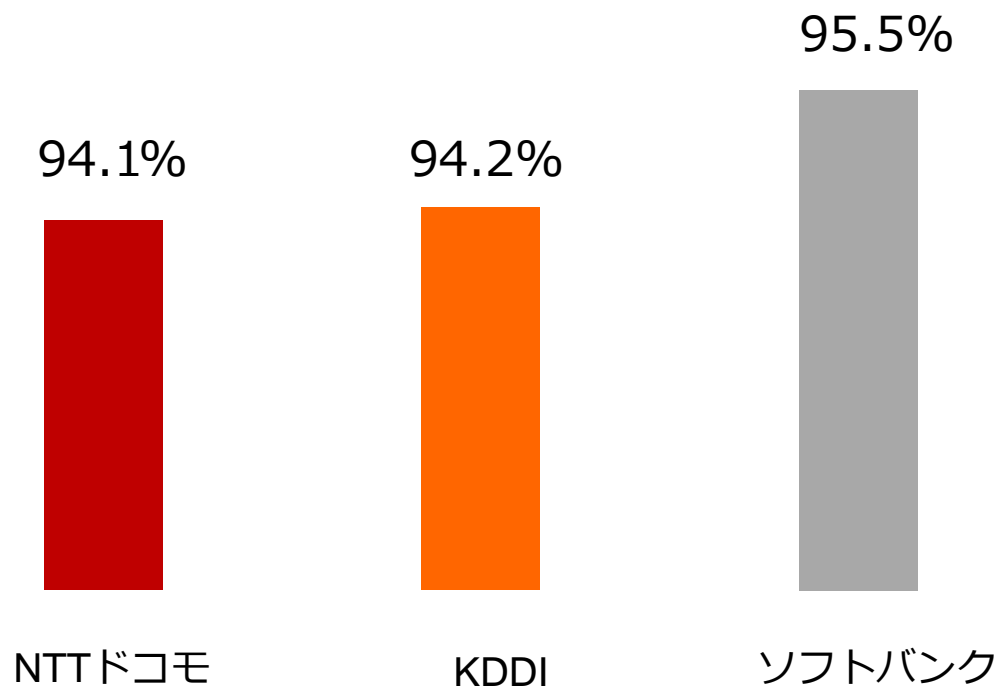


- ※ 「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」および「楽天でんわ by 楽天モバイル」は、「楽天でんわアプリ」を使用して発信するか、音声通話の発信時に「003768」を電話番号の先頭にお付けいただくことでサービスをご利用いただけます。上記以外の方法で音声通話をご利用いただきますと、20円/30秒の通話料が発生します。
- ※ Android OS、iOS上の通知画面から折り返し電話をかける場合、「楽天でんわアプリ」を利用した通話にはならず、20円/30秒の通話料が発生します。
- ※ VAI0@ Phone Bizでは、楽天でんわアプリはご利用いただけません。音声通話の発信時に「003768」を通話先番号の先頭にお付けいただくことでサービスをご利用いただけます。[動作確認済み端末一覧](#)
- ※ フリーダイヤル、ナビダイヤル、110番などの3桁番号への発信はできません。

消費者におけるMNP転出手数料水準への評価

9割超が現在のMNP転出手数料が高いと感じている。

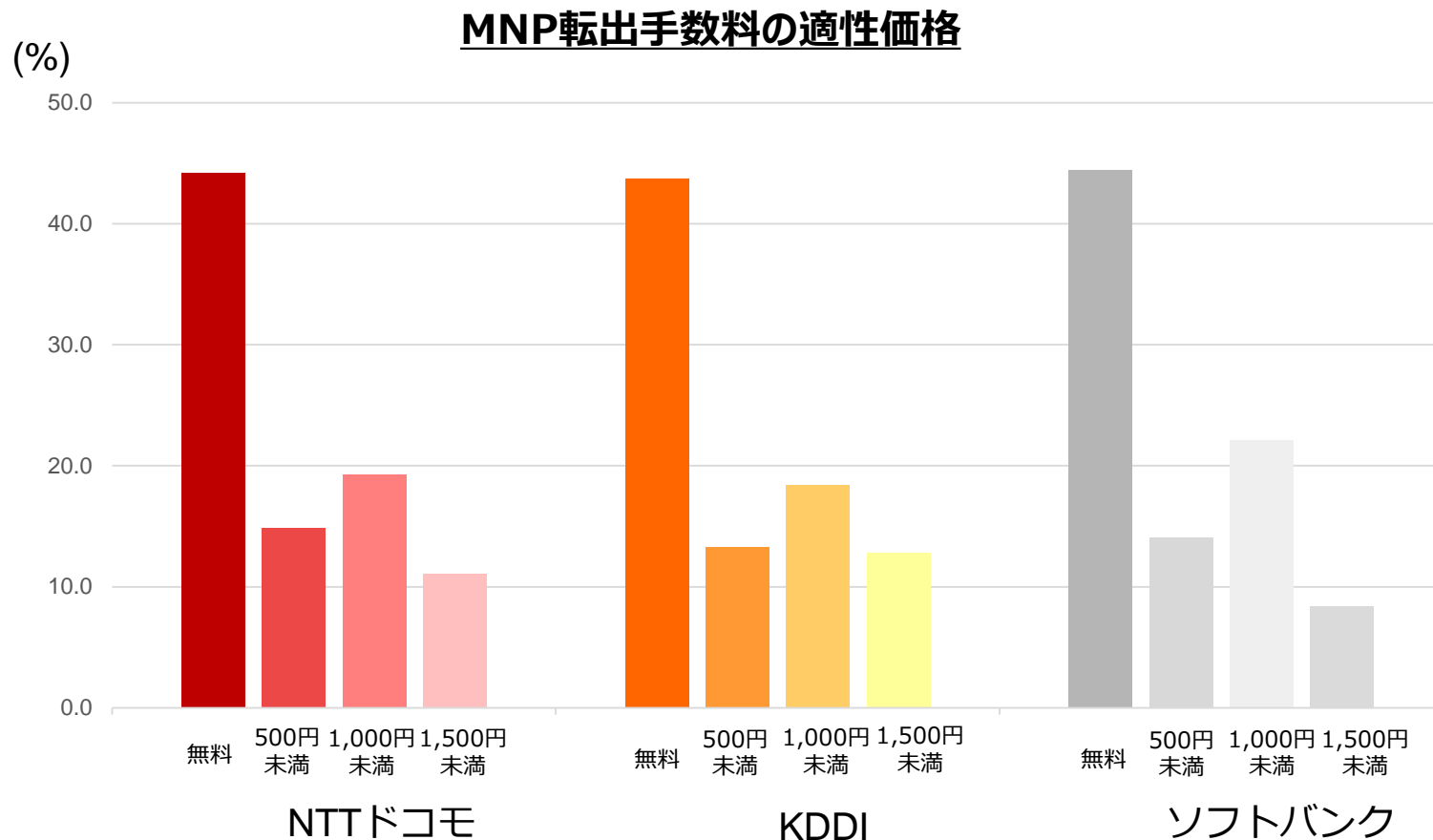
現在のMNP転出手数料への評価（「非常に高い」「やや高い」という評価の割合）



出所：インターネット消費者調査(2018/9楽天実施、N=3,000)

消費者におけるMNP転出手数料の適正水準

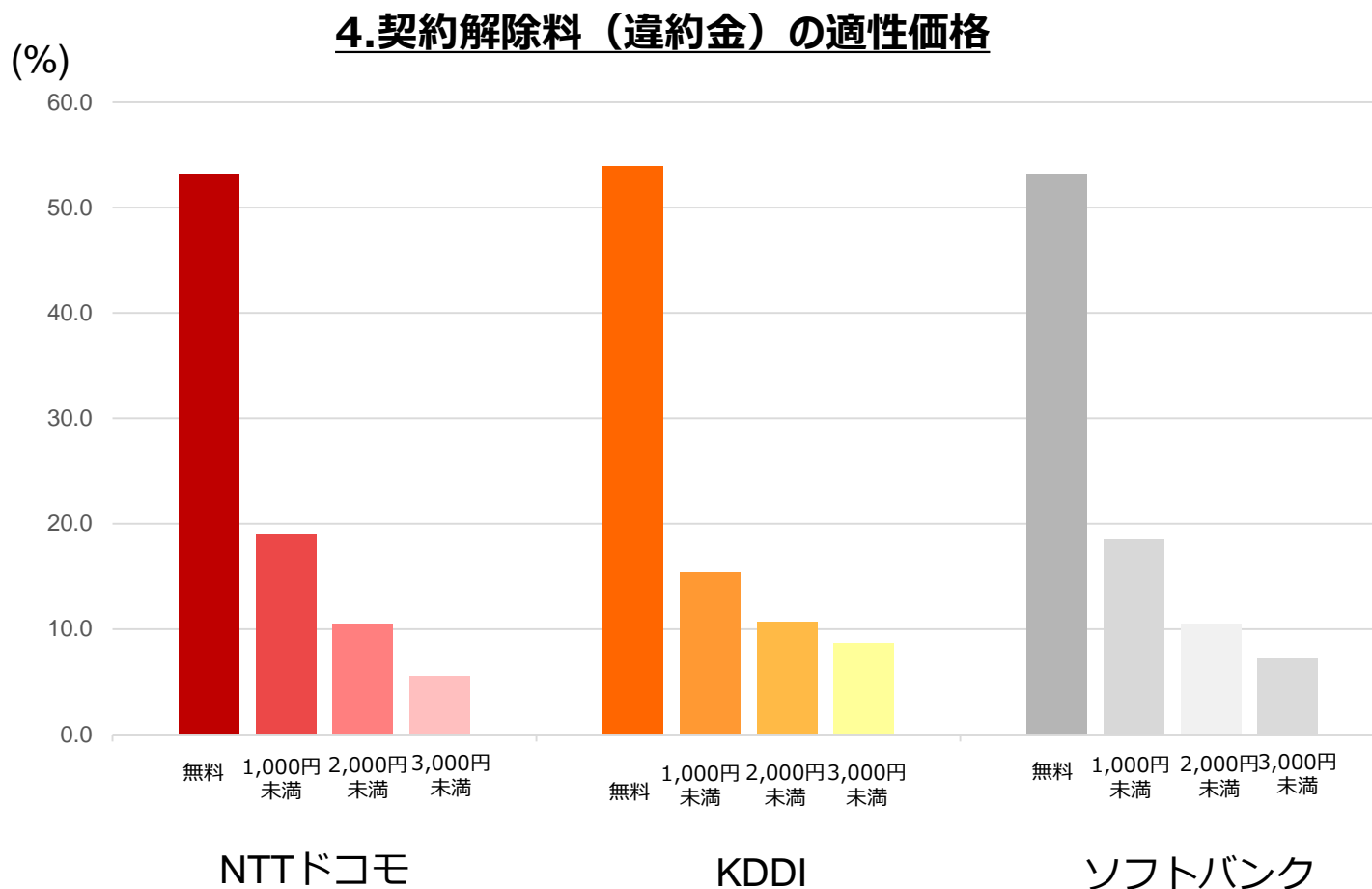
4割強が無料化を望み、有料許容層でも1,000円未満が過半を占めた。



出所：インターネット消費者調査(2018/9楽天実施、N=3,000)

消費者における契約解除料の適正水準

半数強が無料が適正と回答。有料許容層でも2,000円未満が過半を占めた。



出所：インターネット消費者調査(2018/9楽天実施、N=3,000)

MNO3社におけるSIMロック解除手続きの相違

ドコモ・ソフトバンクでは15桁のIMEI番号の手入力を求められるが、KDDI同様に選択式へ変更可能であるはず。また解約済み回線の受付は現状店頭のみ受付のため費用が掛かるが、Web受付ではドコモの契約中回線の場合と同様に無料化できるのではないか。

#	キャリア	docomo		au		Softbank	
		契約中回線	解約済回線	契約中回線	解約済回線	契約中回線	解約済回線
1	解除可能場所	・ My docomo ・ 電話 ・ ショップ	・ ショップのみ	・ My au ・ ショップ	・ ショップのみ	・ My Softbank ・ ショップ	・ ショップのみ
2	手数料	・ My docomo (無料) ・ 電話 (3000円) ・ ショップ (3000円)	・ ショップ (3000円)	・ My au (無料) ・ ショップ (3000円)	・ ショップ (3000円)	・ My Softbank (無料) ・ ショップ (3000円)	・ ショップ (3000円)
3	解除可能規定	・ 購入日から100日以降	・ 解約後、100日以内	・ 購入日から100日以降	・ 解約後、100日以内	・ 購入日から101日目以降	・ 解約後、90日以内
4	解除手順1	・ My docomoへログイン		・ My auへログイン		・ My Softbankへログイン	
5	解除手順2	・ SIMロック解除手続		・ SIMロック解除手続→解除対象機種を選択→解除理由を選択		・ SIMロック解除手続	
6	解除手順3	・ IMEI番号入力		・ IMEI番号入力不要		・ IMEI番号入力	
7	解除手順4	・ SIMロック解除に同意	・ ショップにて手続	・ SIMロック解除に同意	・ ショップにて手続	・ SIMロック解除に同意	・ ショップにて手続
8	解除手順5	・ docomo以外のSIMカードに取替 ・ docomo以外のSIMカードがない場合、データのバックアップした後、iPhoneを初期化し、復元で、SIMロック解除		・ au以外のSIMカードに取替 ・ au以外のSIMカードがない場合、データのバックアップした後、iPhoneを初期化し、復元で、SIMロック解除		・ Softbank以外のSIMカードに取替 ・ Softbank以外のSIMカードがない場合、データのバックアップした後、iPhoneを初期化し、復元で、SIMロック解除	
9	解除手順6	・ 他社SIMカードを差込、利用開始		・ 他社SIMカードを差込、利用開始		・ 他社SIMカードを差込、利用開始	
10	備考	・ 解約済回線における100日以降の端末はSIMロック解除不可能		・ 解約済回線における100日以降の端末はSIMロック解除不可能		・ 解約済回線における90日以降の端末はSIMロック解除不可能	

iPhoneの場合

出所: 2018年7月楽天調べ