



MNO各社の取組状況の概要

2019年11月20日
事務局

目次

1. MNO各社の取組状況の概要	02
2. 各社からの報告	26
(1) 株式会社NTTドコモ	
(2) KDDI株式会社	
(3) 沖縄セルラー電話株式会社	
(4) ソフトバンク株式会社	

1 法施行前の取組①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(1) モバイル指針の遵守状況			
これまでの取組	○ 遵守徹底	○ 遵守徹底	○ 遵守徹底
要請(6/20)を受けた取組	○ 幹部会議、全国の営業部門責任者会議等での情報連絡(19.6.20～) ○ 本社・支社の営業部門に対して、メールやWEB会議で周知(19.6.20)	○ 全国の営業部門に対して、本社営業本部より説明会で法改正の趣旨を踏まえた準備を徹底するよう周知(19.7.12)	○ 社内の関係する全部門に対して、メールにより周知(19.6.20) ○ 経営層へ会議にて周知(19.7.23 ※要請前にも5月に報告済)
	○ 全代理店に対して、文書やシステムなどにより周知・指導(19.6.20)	○ 全代理店に対して、全国の営業部門から個別に周知(19.7.12～)	—
要請(9/6)を受けた取組	○ 本社・支社の営業部門に対して、メールやWEB会議で周知(19.9.11) ○ 幹部会議での情報連絡(19.9.25～)	○ 営業統括部門に対して、社内会議にて、改めて遵守徹底するよう周知(19.9.18) ○ 社内の関連部門に対して、説明会で遵守徹底するよう周知(19.9.27)	○ 経営層へ会議にて改めて周知(19.9.3)
	○ 全代理店に対して、文書やシステムなどにより周知・指導(19.9.11)	—	—

1 法施行前の取組②

NTTドコモ

KDDI

ソフトバンク

(2) 改正法の趣旨に反する料金プランの整理縮小

分離型プランの提供	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
<p>通信役務・端末購入を条件とした通信料金の割引に関する取組等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 分離型プラン(ギガホ・ギガライト等)の提供開始(19.6.1) ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「月々サポート」(スマホ・スマホ以外: 19.5.31) ○ 通信役務の利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 提供無し 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 分離型プラン(auピタットプラン・auフラットプラン)の提供開始(17.7.14) ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 提供無し ○ 通信役務の利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎月割(スマホ: 19.8.31、スマホ以外: 19.9.30) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 分離型プラン(「ウルトラギガモニター+」「ミニモニター」)の提供開始(18.9.6) ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> 【ソフトバンク】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 4G LTE 定額プログラム(iPad)、みまもりケータイ3基本料無料プログラム、モバイルシアター購入割引、シェア用基本料割引(スマホ: 提供なし、スマホ以外: 19.9.12) 【Y!モバイル】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 提供なし ○ 通信役務の利用及び端末購入を条件とした通信料金の割引の新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> 【ソフトバンク】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 月月割、ガラケータダで機種変更プログラム、ガラケー通話し放題割(19.9.12) ・ 月月割、タブレットずーっと割、はじめてタブレット割、Pocket WiFi 機種変更サポート、新規初月割引(19.9.12) 【Y!モバイル】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 月額割引、月額割引(F)(スマホ・スマホ以外(19.9.30)

1 法施行前の取組③

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
<p>通信役務・端末料金を条件とした端末代金の値引き等に関する取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした端末代金の値引きの新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「端末購入サポート」(19.5.31) ○ 改正法に適合した端末購入プログラムの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ 通信役務の利用者を対象に端末代金の一部の支払いを不要とするプログラム(「スマホおかしプログラム」)の提供開始(19.6.1) <p>※ 端末返却が条件</p> <p>※ 端末は定価販売を基本とし、自らの粗利削減等による価格引下げ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした端末代金の値引きの新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「アップグレードプログラムEX」等(19.9.30) ○ 改正法に適合した端末購入プログラムの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ 通信役務の利用者以外も対象に端末代金の一部の支払いを不要とするプログラム(「アップグレードプログラムDX」)の提供(19.10.1～19.10.31) <p>※ 端末返却、新機種購入、プログラム利用料の支払いが条件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通信役務の利用者を対象に端末代金の一部を不要とするプログラム(「アップグレードプログラムNX」)の提供開始(19.11.1) <p>※ 端末返却が条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 通信役務の継続利用及び端末購入を条件とした端末代金の値引きの新規受付終了 <ul style="list-style-type: none"> ・ 「半額サポート」(19.9.12) ○ 改正法に適合した端末購入プログラムの提供 <ul style="list-style-type: none"> ・ 通信役務の利用者以外も対象に端末代金の一部の支払いを不要とするプログラム(「半額サポート+」)の提供開始(19.9.13) <p>※ 端末返却、新機種購入、プログラム利用料の支払いが条件</p> <p>※ 10月10日から「トクするサポート」へ名称変更</p>

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
<p>行き過ぎた期間拘束の禁止に関する取組</p>	<p>○ 違約金1,000円超等の条件の期間拘束プランの新規受付終了</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「ギガホ」・「ギガライト」(19.9.30以前に提供していたもの)(19.9.30) ・ 「データプラス」、「ケータイプラン」、「キッズケータイプラン」(19.9.30以前に提供していたもの)といったフィーチャーフォン及びタブレットに係る料金プラン(19.9.30) 	<p>○ 違約金1,000円超等の条件の期間拘束プランの新規受付終了</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「2年契約」(スマホ: 19.9.30、タブレット: 19.10.31) ・ 「タブレットプランds(3年契約)」「タブレットプランds(3年契約/L)」「タブレットプランds(2年契約)」(19.10.31) 	<p>○ 違約金1,000円超等の条件の期間拘束プランの新規受付終了</p> <p>【ソフトバンク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 通話基本プラン、通話定額基本料、通話定額ライト基本料、通話定額基本料(ケータイ)、通話定額ライト基本料(ケータイ)(19.9.12) ・ (iPad専用)ベーシックデータ定額プラン for 4G LTE、(iPad専用)ベーシックデータ定額プラン、タブレット基本料、(タブレット専用)ベーシックデータ定額プラン for 4G、Wi-Fiフィルタープラン(高速)、Wi-Fiフィルタープラン、4G/LTEデータし放題フラットN、4Gデータし放題フラット+ N、4G/LTEデータフラットプラン for BB、4G/LTEデータライトプラン for BB、4Gデータフラットプラン+ for BB、4Gデータライトプラン+ for BB、法人データ通信プランフラット(4G)/ (4G/LTE)、法人データプラン、データバリューパック(スーパー、ミドル、レギュラー)、みまもりケータイ専用プラン、みまもりケータイ2専用プラン、みまもりケータイ3専用プラン、通話定額ライト基本料(みまもりケータイ/キッズフォン)、あんしんファミリーケータイ専用プラン、スマートデバイスプラン(19.9.12) <p>【Y!モバイル】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スマホプランS/M/L(タイプ1)、ケータイプランSS、データプランS/L、Pocket WiFiプラン2(さんねん・バリューセット・バリューセットライト)、Pocket WiFiプラン2 ライト(さんねん・バリューセット・バリューセットライト・ベーシック)(19.9.30)

1 法施行前の取組⑤

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
行き過ぎた期間拘束の禁止に関する取組	<ul style="list-style-type: none">○ 改正法に適合した料金プランの提供開始<ul style="list-style-type: none">・ 「ギガホ」・「ギガライト」(19.10.1)・ 「データプラス」、「ケータイプラン」、「キッズケータイプラン」といったフィーチャーフォン及びタブレットに係る料金プラン(19.10.1)	<ul style="list-style-type: none">○ 改正法に適合した料金プランの提供開始<ul style="list-style-type: none">・ 「2年契約N」に対応する料金プラン※※ 「au データMAXプラン Netflixパック」(19.9.13～)、「新auピタットプランN」、「auフラットプラン7プラスN」、「auフラットプラン20N (シンプル)」、「auフラットプラン25NetflixパックN」(シンプル)、「auデータMAXプランPro」(19.10.1)※ 「タブレットデータシェアプラン」、「タブレットプラン」(19.11.1)	<ul style="list-style-type: none">○ 改正法に適合した料金プランの提供開始 <p>【ソフトバンク】</p> <ul style="list-style-type: none">・ ウルトラギガモニター+、ミニモニター、スマホデビュープラン、ケータイ通話プラン、ケータイ1GBプラン、ケータイ100MBプラン(19.9.13) <p>【Y!モバイル】</p> <ul style="list-style-type: none">・ スマホベーシックプランS/M/R、ケータイベーシックプランSS、データベーシックプランS/L、Pocket WiFi プラン2(ベーシック)(19.10.1)

1 法施行前の取組⑥

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(3) 改正法の趣旨に反する販売手法等の整理・縮小			
施行までの間の法改正の趣旨に反する料金プランの販売促進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 駆け込み乱売を目的とした販売奨励金の増額等は、実施していない ○ 分離型プラン(ギガホ・ギガライト等)の提供に当たり全国向けのWEB会議にて周知を実施(19.4.15) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国の営業部門に対して、本社営業本部より説明会で煽りの禁止・店頭広告表示の適正化等について、周知(19.7.12)(重出) ○ 同周知に基づき、全代理店に対し、各営業部門より、個別に指導・監督(19.7.12～)(重出) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法の趣旨に反する料金プランへの追加の販売促進は、実施していない ○ 社内営業部門への周知(19.6.20) ○ 代理店に対して、改正法の趣旨について説明(全国6か所(札幌・東京・名古屋・大阪・広島・福岡))で実施(19.7.18～19.8.31)
3G契約に係る改正法の趣旨に反する料金プランへの移行の推奨	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3G音声プラン(「カケホーダイ&パケあえる」(19.5.31)、それ以外(19.9.30)の新規受付終了 ○ 3Gデータ通信プラン(「データプラン」、「ユビキタスプラン」)の新規受付終了予定(20.3.31) ○ 3Gの提供終了予定(26.3.31) ○ マイグレーションの円滑化を超えて、囲い込みを目的とした措置は行わない <p>※ 3GフィーチャーフォンからLTEスマートフォンへの契約変更等を条件とした最大12か月間の通信料金の割引(はじめてスマホ割)を提供中(19.6.1～)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3Gの料金プランの新規受付終了(18.11.7) ○ 3Gの提供終了予定(22.3.31) ○ 当初の計画に則り、3Gから4Gへの移行を進めているところ 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3Gの料金プランも新規受付中 ○ 改正法の趣旨に反する料金プランへの追加の販売促進は実施していない(重出)
施行までの間の代理店に対する販売奨励金	<ul style="list-style-type: none"> ○ 駆け込み乱売を目的とした販売奨励金の増額等は、実施していない(重出) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 駆け込み乱売を目的とした販売奨励金の増額等は、実施していない 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売奨励金の増額等は実施していない

2 広告に関する取組①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
消費者庁からの要請(6/25)への対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、条件付き最安値表示の適正化の徹底に向けて、文書やシステムなどにより要請(19.7.5) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、全国の各営業部門より、説明資料を用いた対面による説明(19.6.28～) ○ 全代理店に対し、本社営業本部より、適正広告の徹底について、通達(19.7.22) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、景品表示法等の遵守を要請(19.7.19)
要請(6/20及び9/6)を受けた取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本社・支社の営業部門に対し、メールやWEB会議で周知(19.6.20、19.9.11) ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書やシステムなどにより周知・指導(19.6.20、19.9.11) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国の営業部門に対して、本社営業本部より説明会で店頭広告表示の適正化徹底について、周知(19.7.12)(重出) ○ 同周知に基づき、代理店に対し、各営業部門より個別に指導・監督(19.7.12～) ○ 代理店に対し、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.9.19) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.8.30、19.9.19)

2 広告に関する取組②

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
業務マニュアル等の有無		<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール 取組: マニュアルを作成・配布(18.12.27～)</p>	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール等 取組: マニュアルを作成・配布(従前より有り、都度改版)</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店・量販店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等 取組: クリエイティブガイドラインを作成・周知(従前より有り、都度改版) ※量販店の制作する広告については適用なし</p>
事前確認	指定フォーマット関係 (指定フォーマットの有無・作成者、法務部門等のチェックの有無)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ 取組: 本社営業部門・プロモーション部門作成のフォーマットを配布(18.12.27～) (量販店・併売店の使用は任意) フォーマットは法務部門のチェック有り</p> <p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店のSNS・メール 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止 (キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門作成のフォーマットを作成・配布(18.12.20～) フォーマットは全社の広告表示管理を統括する本社CS部門でリーガルチェック有り</p> <p>対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS 取組: 指定フォーマットは無いが掲載ルールを規定(18.12～)</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 営業部門作成、本社営業企画部門で完成したフォーマットを配布(18.12.12～) フォーマットは必要に応じて法務部門のチェック(今年度第3四半期の早い時期に必須化予定)</p> <p>対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)</p>
	指定フォーマットを利用しての広告(承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	事前承認無し	<p>対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(18.12.20～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 法務部門の関与無し</p>
	それ以外の広告(禁止の有無、承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	<p>指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り</p> <p>○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ 取組: 本社営業部門の事前確認(18.12.27～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p> <p>○キャリアショップ・量販店・併売店のSNS・メール: 指定フォーマットはないが、価格訴求は禁止(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)</p> <p>○対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール以外の広告 取組: 本社営業部門の事前確認(18.12.27～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p>	<p>指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り</p> <p>○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール等 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(08.10～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p> <p>○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のSNS 取組: 端末売価訴求及び還元訴求の訴求不可を規定(18.12～)</p> <p>○対象: 量販店・併売店の店頭広告・チラシ等 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(申請ベースで実施)(08.10月～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p>	<p>指定フォーマット以外の広告は原則不可 (キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等、量販店の店頭広告・チラシ・POPで一部可能 ただし、以下の制約有り)</p> <p>○対象: 量販店の店頭広告・チラシ・POP 取組: SB作成時は全て本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 必要に応じて法務部門等の関与有り</p> <p>○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等 取組: 本社営業企画部門の事前確認(従前より有り)</p> <p>対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)</p>

2 広告に関する取組③

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
事後確認	ルート営業による確認	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ 取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.27～)</p> <p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店のメール・SNS等 取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ 取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(以前より継続的に実施)</p>	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.12～)</p>
	営業担当による定期的確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・メール・SNS等 取組: 全国の営業部門業務担当による実地確認(年4回)(全店)(19.4.1～) ※訪問スケジュールを事前調整</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ 取組: 本社営業本部販売促進部門またはショップスタッフ・販売スタッフにおいて店頭写真を撮影、本社営業本部販売促進部門にて確認(年2回)(キャリアショップ: 19年度上期～、量販店・併売店: 19年度下期～) ※撮影スケジュールを事前連絡</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・POP 取組: 店舗から報告を受けた店頭写真の本社営業企画部門による確認(キャリアショップ年4回・併売店年2回)(全店)(19.2.1～) ※量販店の店頭広告・POPについては調整中</p>
	監査担当による定期的監査(監査頻度、監査方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店(NTTドコモの専用システム設置店)の店頭広告・チラシ・メール・SNS等 取組: 本社営業管理部門による実地監査(年1回)(全店)(19.4.1～) ※監査は訪問スケジュールを事前調整</p>	無し	<p>対象: 量販店の店頭広告・POP 取組: 本社内部監査部門による抜打ちでの実地監査(年4回)(無作為抽出)(18年下期～)</p>
	委託による外部確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告 取組: 一部店舗を無作為抽出して抜打ちでの実地確認(週1回)(19.7.1～)</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 抜打ちで特定期間内の全件を確認(不定期)(全店)(キャリアショップ: 19.1～、併売店: 19.8～)</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告・POP 取組: 外部委託先による抜打ちでの実地監査(年2回)(全店)(19年上期～)</p>
	内部通報窓口の有無	無し	無し	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等 取組: 違反報告フォームの設置(店頭広告: 19.3.5～、SNS: 19.8.1～、チラシ・POP等: 19.3.5～)</p>

3 移行促進のための施策①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
移行の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法に適合しないプランの契約数の減少に向け、2019年10月1日より提供している改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)への移行促進に係る各種取組や周知を積極的に実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約更新期間外でも、契約解除料なしで改正法適合プランへの移行を可能とする等、円滑な移行のための各種取組や周知を積極的に実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現在実施している改正法適合プランへの移行時の違約金免除のほか、円滑な移行のための施策については、今後、状況を見ながら順次検討・実施していく予定
違約金の免除施策等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 期間拘束契約の無料更新期間以外の変更の際、違約金を変更前の期間拘束の満了月前月まで留保(19.10.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 期間拘束契約の無料更新期間以外において改正法不適合プランから改正法適合プランへ変更時の違約金を免除(スマホ:19.9.13～、タブレット:19.11.1～) ※ 改正法に適合する料金プランへの移行後、契約更新期間以外に契約解除した場合の契約解除料は1,000円 ○ 改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ(スマホ:19.9.13～、タブレット:19.11.1～) 	<p>【ソフトバンク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 期間拘束契約から改正法適合プランへの変更時の違約金を免除(19.9.13～) ○ 改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ(19.9.13～) <p>【Y!mobile】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 下のいずれかの場合、期間拘束契約の違約金相当額を補填(19.10.1～) <ol style="list-style-type: none"> (1) 2年以上継続契約している者であること (2) 機種変更と同時に対象プランに変更すること

3 移行促進のための施策②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
割引に関する施策	<ul style="list-style-type: none"> ○ ギガホ割 <ul style="list-style-type: none"> ・ ギガホの新規申込者(プラン変更含む)に対し、当該料金プランの初回適用月から最大6ヶ月間、通信料金を毎月1,000円割引(19.6.1～) ○ はじめてスマホ割 <ul style="list-style-type: none"> ・ フィーチャーフォンからスマートフォンへの変更を行う者が、ギガホ・ギガライトを申し込んだ場合に、当該料金プランの初回適用月から最大12ヶ月間、通信料金を毎月1,000円割引(19.6.1～) ○ dカードお支払割5%還元キャンペーン <ul style="list-style-type: none"> ・ dカードお支払割適用者が、キャンペーンエントリーの上、dカードで買い物をした場合に、決済利用額に応じて、通常の1%のdポイントに加えて、4%のdポイント(合計5%)を付与(19.10.1～20.3.31) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ スマホ応援割プラス <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定の改正法適合プラン※の申込みを条件に、一定期間通信料を割引(19.10.1～19.10.31) ※ 「auデータMAXプラン Netflixパック」、「auデータMAXプラン Pro」、「auフラットプラン25 NetflixパックN」が対象 ○ スマホ応援割Ⅱ <ul style="list-style-type: none"> ・ 機種変更/乗換え及び特定の改正法適合プラン※の申込みを条件に、一定期間通信料を割引(19.11.1～) ※ 「auデータMAXプラン Netflixパック」、「auデータMAXプランPro」、「auフラットプラン25 NetflixパックN」「auフラットプラン20N」が対象 ○ ケータイ→auスマホ割 <ul style="list-style-type: none"> ・ ケータイからスマホへ機種変更/乗換え及び「新auピタットプランN」の申込みを条件に、一定期間通信料を割引(19.10.1～) ○ ケータイ→auスマホ割プラス <ul style="list-style-type: none"> ・ ケータイからスマホへ機種変更/乗換え及び「auピタットプランN(カケホ/s)」又は「auピタットプランN(スーパーカケホ/s)」の申込みを条件に、一定期間通信料を割引(19.10.1～) 	<p>【ソフトバンク】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1年おトク割 <ul style="list-style-type: none"> ・ 対象料金サービス※への加入を条件に、12か月間毎月1,000円通信料を割引(18.9.6～) ※ 「ウルトラギガモンスター+」、「ミニモンスター」、「スマホデビュープラン」、「ケータイ通話プラン」、「ケータイ1GBプラン」、「ケータイ100MBプラン」が対象 ○ スマホデビュープラン <ul style="list-style-type: none"> ・ ケータイからスマホへ機種変更/乗換えで、各種割引※の適用により月額980円から利用可能な期間拘束/契約解除料のない新料金プランを提供開始(19.9.13～) ※ 「1年おトク割(毎月1,000円割引、12か月間)」、「1GB専用割引(毎月1,000円割引、永年)」

4 移行促進の周知に関する施策①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
新プランの周知	<ul style="list-style-type: none"> ○ 分離型プラン(ギガホ・ギガライト等)への円滑な移行に向け、次の取組。 <ul style="list-style-type: none"> ・ ダイレクトメール、電子メール等の個別の案内(19.4.15～) ・ テレビコマーシャル等のマス媒体による周知(19.4.15～) ○ 2019年10月1日以降に提供を開始した改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)への円滑な移行に向け、次の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにて料金プラン詳細等の周知を実施(19.9.17～) ・ ダイレクトメール、電子メール等の個別の案内(19.10.16～) ・ テレビコマーシャル等のマス媒体による周知(19.10.1～) ・ 来店者向けに店頭ツール等を配備(19.9.17～) ・ 総合カタログで周知(19.10.11～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 分離型プラン(auピタットプラン・auフラットプラン)の提供開始に伴い、ホームページ等の媒体を通じて周知(17.7.14～) ○ 改正法適合プランへの円滑な移行に向け、次の取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに料金プランの詳細等を周知を実施(改正法適合プランを公表後) ・ 総合カタログ等を通じて訴求(改正法適合プランを公表後) ・ その他、テレビコマーシャル等のマス媒体による改正法適合プランの訴求(公表後随時) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ テレビコマーシャルや弊社ウェブサイトをはじめとした各種マス広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、改正法適合プランの周知(19.9.13～) 【ソフトバンク】 ○ 改正法適合プランへの移行時の違約金免除についてプレスリリースで周知(19.9.6) 【Y!mobile】 ○ 一定の条件を満たした場合の改正法適合プランへの移行時の違約金相当額の補填について、プレスリリース(19.9.9)、ウェブサイト(19.10.1)で周知
適切な料金プランの案内	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店頭における料金相談フェアの継続実施(19.6.21～) ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供(19.4.15～) <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が自身の利用状況を自ら入力し、料金プランを分析する「おてがる料金シミュレーション」(19.4.15～) ・ 利用者の利用データをもとに、料金プランを自動的に計算・分析する「しっかり料金シミュレーション」(19.5.22～) ・ 改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)も含めた料金シミュレーションの提供(19.10.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店頭での利用者の利用実績に基づく適切な料金プランの推奨の実施(以前より継続的に実施) ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供(17.1～) <ul style="list-style-type: none"> ・ 19.2.15より利用者が自己の利用実績を確認後、即シミュレーションし、プラン変更できるフローに変更 ○ 新規加入者に対して、利用実態をヒアリングし、適切な料金プランを推奨。(以前より継続的に実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店頭での利用者の利用実態に基づく推奨の実施(16.12.1～) ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供(08.7～) ○ 「料金プラン見直し診断メール配信」サービスを開始(19.3.22)

4 移行促進の周知に関する施策②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
更新時期を迎える利用者への周知	<ul style="list-style-type: none"> ○ 解約金がかからない料金プランの提供を開始した旨をメールに記載し配信(19.10.16～) ○ iPad利用者やメールの配信許諾のない利用者に対して、更新の案内及び改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)についてダイレクトメールで周知(19.10.24～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をメールで実施(19.9.26～) ○ DMIによる更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案について調整中(20.1開始予定) 	-
更新時期を迎える利用者以外の利用者への施策	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)が有利になる利用者に対して、具体的な料金の変更イメージ等を、月100～200万通のダイレクトメールで送付(19.10.25～) 	-	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法適合プランについてLINEメッセージで周知(19.10.1～) ○ 毎月の請求金額確定メールの中で、プラン見直し等の相談受付を案内(19.3.22～)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3G契約者に対して、電子メール又はダイレクトメールで改正法適合プラン(ギガホ・ギガライト等)の紹介及び割引施策を紹介(19.11.20予定) ・ マイグレーション促進に向けた施策として、60歳以上の利用者向けに音声オプションサービス(かけ放題オプション等)の料金を割引する「おしゃべり割60」(19.11.1～20.3.31)や、スマートフォン購入者向けに、端末代金を割引する「はじめてスマホ購入サポート」(19.11.1～)の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移行促進に向けて、60歳以上の利用者向けに、料金割引を提供する「新カケホ割60」(19.10.1～)や、スマートフォン購入者向けに、端末代金を割引する「初スマホ割(3G)」 「初スマホ割(4G LTEケータイ)」(いずれも19.10.1～)を提供。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ケータイ利用ユーザーへスマホデビュープランについてDM/メールで順次周知(19.9.13～)

DMのサンプル

現在、作成中

メールのサンプル

平素はauをご利用いただき、誠にありがとうございます。

お客様がご契約中の、2年間のご利用をお約束いただくことで基本使用料が割引になる「2年契約」は、以下に記載の期間が更新期間となります。

(略)

※4G LTEスマートフォン向け料金プランについて、契約解除料が1,000円となる2年契約Nに対応した料金プランの提供を開始いたしました。この機会に料金プラン変更をご検討ください。

(略)

今後もご満足いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、引き続き弊社サービスをご利用くださいますよう、お願い申し上げます。

(略)

DMのサンプル(ソフトバンク)

状況を見て対応を検討

メールのサンプル(ソフトバンク)

料金プラン見直し診断メール

<メール>

お客さまのおすすめ料金プランをご案内
いつもソフトバンクを
ご利用いただきありがとうございます。
本メールは料金プラン見直し診断に
お申し込みいただいたお客さまにお送りしております。
ご利用状況からお客さまに合った
おすすめの料金プランの案内が
ご用意できましたので是非ご確認ください。

おすすめ料金プランを確認する
<http://xxxxxxxxxx>

請求確定通知メール

請求確定のお知らせ
<ソフトバンクより>

ご請求情報が確定しました。
以下いずれかの方法でご確認ください。

■ My Softbankで確認、変更
<http://bi10.my.softbank.jp/wco/top/>

<お客様専用ページ>

料金プラン見直し診断

お客さまの直近3か月の利用履歴を参考に料金プランを見直し、おすすめの料金プランをご案内します。

直近3か月平均 12月 11月 10月

利用期間 2019年9月21日～2019年10月20日

	現在の料金プラン	おすすめの料金プラン
通話プラン	<p>定額制</p> <p>スマ放題</p> <p>24時間すべての国内通話無料</p> <p>3,000円</p>	<p>準定額制</p> <p>通話基本プラン 準定額オプション</p> <p>1回5分以内の国内通話無料</p> <p>1,480円</p>
データプラン	<p>定額制</p> <p>データ定額 20GB</p> <p>通信量20GBまで利用可能</p> <p>6,000円</p>	<p>定額制</p> <p>ウルトラギガモンスター+ (データ定額 50GBプラス)</p> <p>通信量50GBまで利用可能</p> <p>6,500円</p>

ソフトバンク(株)

ご契約プランの見直しもお気軽にご相談ください。
・チャットで相談(各種変更も可能)
<http://bit.ly/200OgdQ>

・その他、お問い合わせ
<http://u.softbank.jp/1aO2Eud>

※スマホまたはPCからアクセスください
※リンク先へのアクセスには通信料がかかります

DMのサンプル(Y! mobile)

状況を見て対応を検討

メールのサンプル(Y! mobile)

<ワイモバイルより>

今月のご請求金額が確定しました。
「料金案内」よりご確認ください。

<http://ymobile.jp/r/my/sc>

ご契約プランの見直しもお気軽にご相談ください。

※ご登録の金融機関/クレジットカード会社により通帳印字、クレジットカード明細の表記が「ソフトバンクM」「セディナ(ソフトバンクMB)」等となる場合があります。

※従来型ケータイをご利用のお客さまはポインターを起動してご利用いただくか、パソコンから閲覧ください。

※窓口払いのお客さまは、振込用紙、またはMy Y!mobileオンライン決済(<http://u.softbank.jp/2oTldzD>)にてお支払いをお願いいたします。

■発行元：ソフトバンク株式会社
東京都港区東新橋一丁目9番1号
ホームページ <http://ymobile.jp/>
My Y!mobile <https://my.ymobile.jp/>

※このメールは送信用アドレスでお送りしておりますので返信はできません
※配信停止は以下URLより メニュー> 料金案内> 請求確定通知の設定
<https://my.ymobile.jp/muc/d/webLink/doSend/WCO010009>

5 改正法に基づく業務執行のための体制整備①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(1) 体制の整備			
社内における体制の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ サービス部門・営業部門・お客さま対応部門・プロモーション部門・システム部門等の関係部門で幅広く連携する体制を構築 ○ 本社販売促進部門から支社販売部門に対して、WEB会議及びメールで、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請を実施(19.9.17) ○ 本社販売部門から全代理店に対して、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請をメールや社内システムを用いて実施(19.9.17) ○ 全社員向けのWEB研修の実施(19.9.26～19.10.31) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国の営業管理部門・販売促進部門の本社組織化による体制強化(19.4.1) ※ 地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編 ○ 社内の関連部門に対して、説明会で改正法の説明及び10月以降改正法を遵守徹底するよう周知(19.9.27) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ マーケティング部門を中心に、システム部門、カスタマー部門等関係部署間の連携体制の構築、定期ミーティングの開催(19.5.15から週次開催)
(2) システムの整備			
システム面の整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法への対応に係るシステム対応を完了 	<ul style="list-style-type: none"> ○ スマートフォンに係るシステム対応は、暫定対応があるものの、完了(～19.9.30) ○ スマートフォン以外に係るシステム対応を準備(～19.12.31) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新料金プランへのシステム対応を完了(19.9.13、一部は19.10.1) ○ スマートフォン以外に係るシステム対応を準備(～19.12.31)

5 改正法に基づく業務執行のための体制整備②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(3) 代理店の管理体制			
代理店の手数料体系の見直し	○ 端末の販売台数やサービスの契約数を中心とした従前の手数料体系から、利用者の満足・継続的にサービスを利用したことに対する手数料や、ドコモスマホ教室の実施等に 応じたサポート実施を重視した手数料の体系へ変更(18.4.1～)	○ 改正法施行後の販売状況等も踏まえながら、見直しも含めて検討(随時)	○ 10月1日に改正法に対応した手数料に見直しの上で、市場の状況等を見ながら引き続き検討(19.10.1～)
移行の促進に関する管理体制の見直し	○ 本社販売部門から全代理店に対して、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請をメールや社内システムを用いて実施(19.9.17)	○ 本社営業部門から全代理店に対して、新料金プラン受付に係る店頭での対応必須事項を社内システムを用いて通知(19.9.12)	○ 営業部門から全代理店に対して、期間拘束契約から改正法適合プランへ変更する際の違約金が免除となることをオンラインの周知ツール等で通知(19.9.6～順次)
利用者への勧誘・説明に関する見直し	—	○ 勧誘の告知に関し、店頭に来店した利用者に対し、接客前に「ご利用状況を確認し、おすすめのサービスがあれば、一緒に案内する」ことを事前に告げる取組を実施(19.10.1～)	○ 販売員向けのマニュアルを更新予定(19.11予定)
利益の提供額の代理店への通知に関する販売代理店の管理体制の見直し	○ 本社販売部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限(2万円)との差額について、機種別に表形式で作成し、本社販売部門から全代理店へ、毎月、社内システムを用いて通知(19.9.18～)	○ 本社営業部門で、直営店の端末販売価格(事業者の対照価格)及び利益の提供額について、機種別に表形式で作成。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知(19.9.24～)	○ マーケティング部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限(2万円)との差額について、機種別に表形式で作成し、営業部門から、全代理店へ随時メールで通知(19.9.24～)

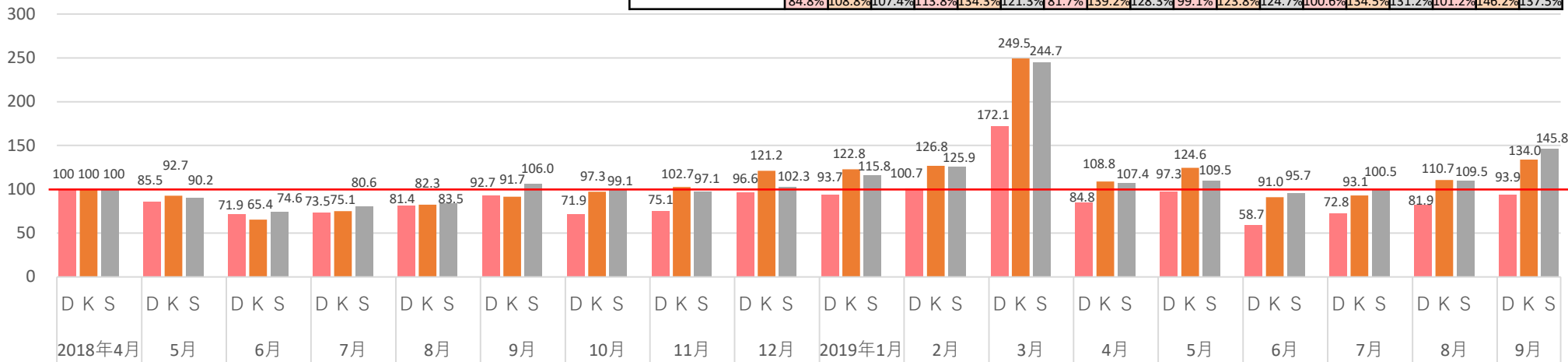
6 届出制度の導入に向けた代理店への周知・指導

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導	<ul style="list-style-type: none"> ○ 期限までに確実な届出が行われるよう周知・指導 <ul style="list-style-type: none"> ・ 全国を営業区域とする一次代理店に対し、営業部門から届出制度についての説明を行うとともに自らの速やかな届出及び傘下の二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.7.24) ・ 支社を営業区域とする販売代理店に対して説明会などにより周知・指導を実施(19.9.11～19.9.26) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出制度が開始されること及び総務省HP掲載の届出マニュアルに関して、全国の営業部門より一次代理店に対するメールでの周知、及び営業担当による直接の周知を実施。併せて二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.6.27～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書による通達(19.7.3) ○ 代理店向け説明会の場での周知(札幌・東京・名古屋・大阪・広島・福岡)(19.7～19.8) ○ 営業担当によるフォローアップ(19.8～)
届出様式の確定に伴う取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の記入例を作成し、本社販売部門から全代理店へ周知(19.10.4) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の確定に伴い、一次、二次代理店それぞれの届出様式の記入方法、届出及び届出番号提出のスケジュール※などの詳細説明を開始(19.9.12) <ul style="list-style-type: none"> ※ 一次代理店に対し、「総通局への届出は19.11.30まで」「届出受付通知書の写し提出は20.1.31まで」として案内済 ○ 届出番号管理のためのシステム改修について、19年度内に完了する予定で対応中 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出様式の確定に伴い、全代理店に対してメールで届出に係る再周知、様式の案内及び届出完了後の届出番号の報告依頼を実施(19.9.11)
MVNOに対する届出制度の周知	<ul style="list-style-type: none"> ○ 直接の契約関係にあるMVNOに対して、メールにより届出制度の導入に係る周知(19.7.25) ○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供(19.10.29) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 届出制度の内容について、全国の営業部門よりメールでの周知、営業担当による直接の周知を実施(19.7.8～19.9.30) ○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供(19.10.25) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 営業担当によるMVNOへの周知を実施(19.9.2～19.9.6) ○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供(19.10.31)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規契約時・変更契約時等の総額表示を開始(19.10.1～) ○ WEBシミュレータにおける総額表示について検討中 ○ 契約の自動更新時については、更新期を迎える利用者へのメールでの総額表示を実施予定(20.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店頭における総額表示を開始(19.10.1～) ○ WEB料金シミュレーションでの総額表示は、19年度内に開始する予定で準備中 ○ 契約の自動更新時の対応については、準備中 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規契約に係る総額表示の対応予定なし(期間拘束のある料金プランの廃止のため) ○ 既往契約の自動更新時の対応については、準備中

新規通信契約数

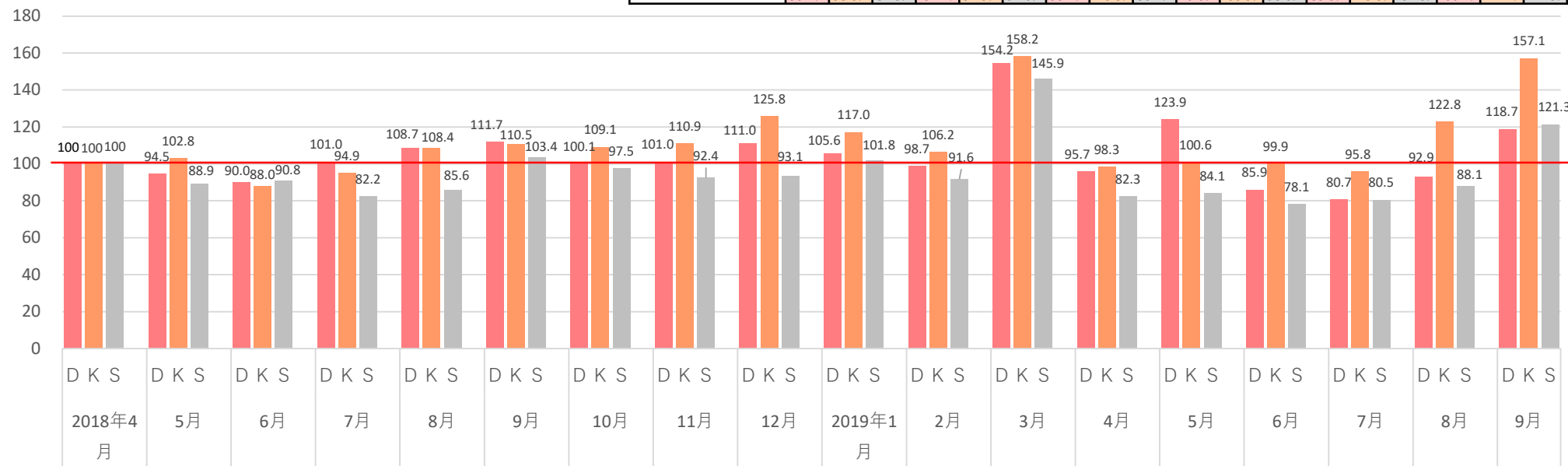
対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
	84.8%	108.8%	107.4%	113.8%	134.3%	121.3%	81.7%	139.2%	128.3%	99.1%	123.8%	124.7%	100.6%	134.5%	131.2%	101.2%	146.2%	137.5%



※1 数値は2018年4月の値を100としたもの。KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

スマートフォン販売台数

対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
	95.7%	98.3%	82.3%	131.1%	97.9%	94.6%	95.4%	113.5%	86.1%	79.9%	100.9%	98.0%	85.5%	113.3%	102.8%	106.2%	142.1%	117.3%

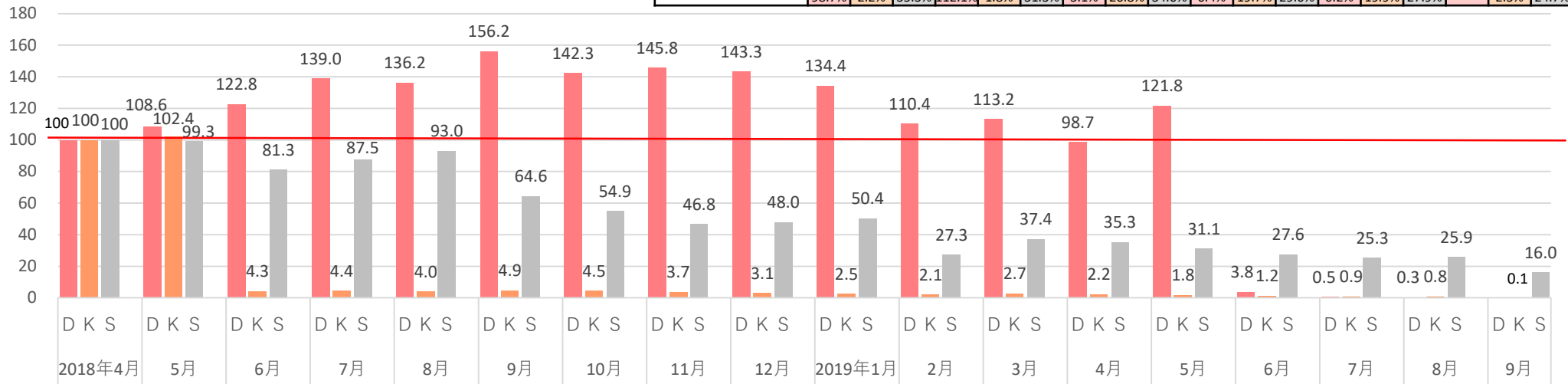


※1 数値は2018年4月の値を100としたもの。KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

6/20の要請に基づく報告の概要(通信料金等の割引等)

端末購入を条件とした通信料金の割引件数

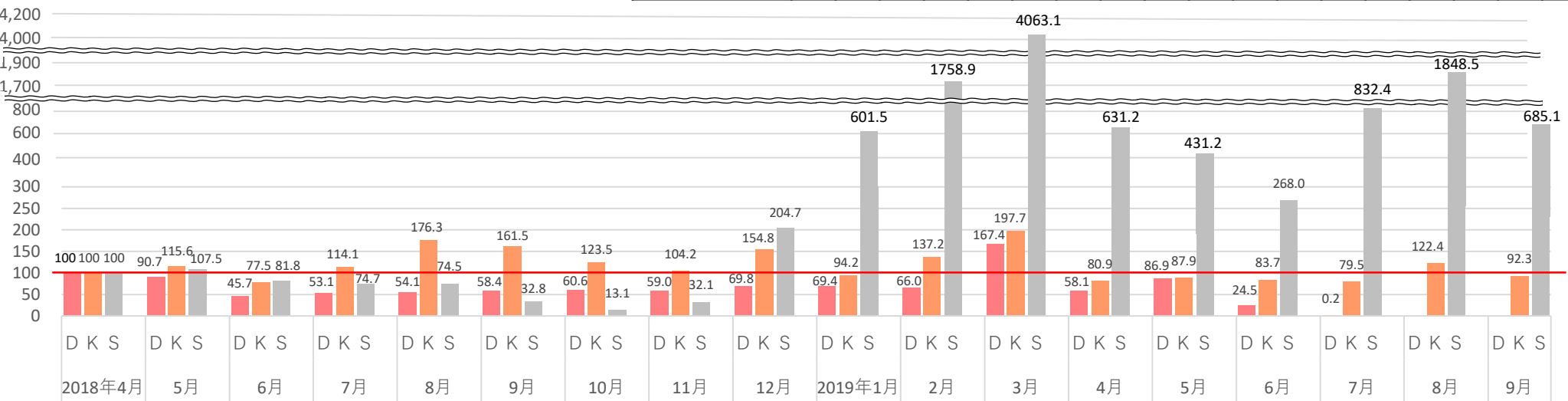
対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
	98.7%	2.2%	35.3%	112.1%	1.8%	31.3%	3.1%	26.8%	34.0%	0.4%	19.7%	29.0%	0.2%	19.9%	27.9%	—	2.3%	24.7%



※1 ドコモの数値に、「docomo with」は、含まない。 ※2 ソフトバンクの数値には、キャンペーン適用中のプラン変更でキャンペーンが継続適用された場合は、その時点での件数にも含まれている。
 ※3 数値は2018年4月の値を100としたもの。 KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

継続利用を条件とした端末購入者への利益の提供件数

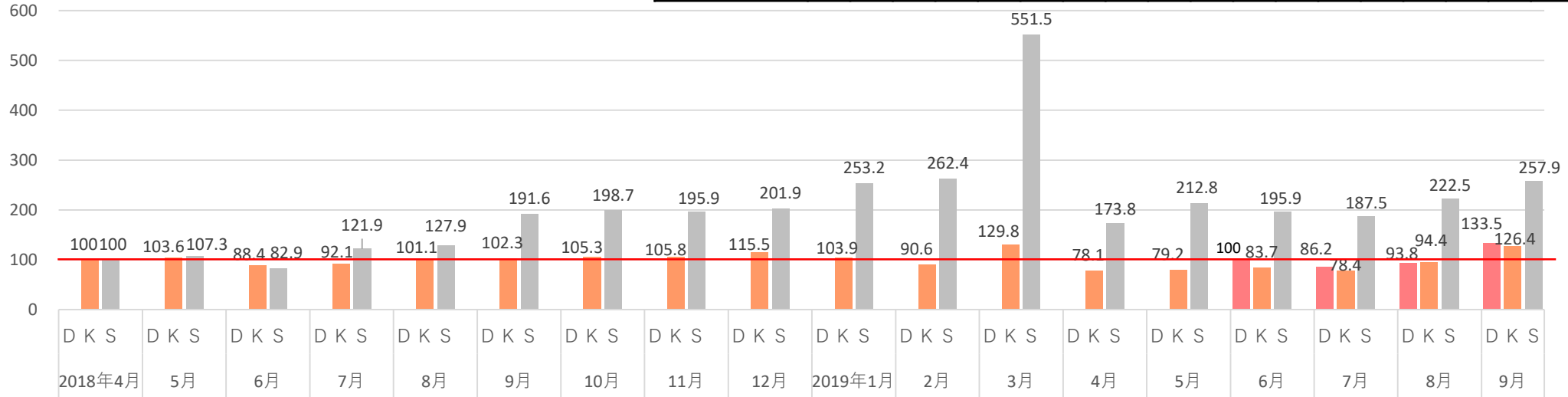
対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
	58.1%	80.9%	632.0%	95.8%	76.0%	401.0%	53.7%	108.0%	327.4%	0.4%	69.6%	1114.9%	—	69.4%	2480.1%	—	57.2%	2088.6%



※1 数値は2018年4月の値を100としたもの。 KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

端末買換えサポートプログラムの件数

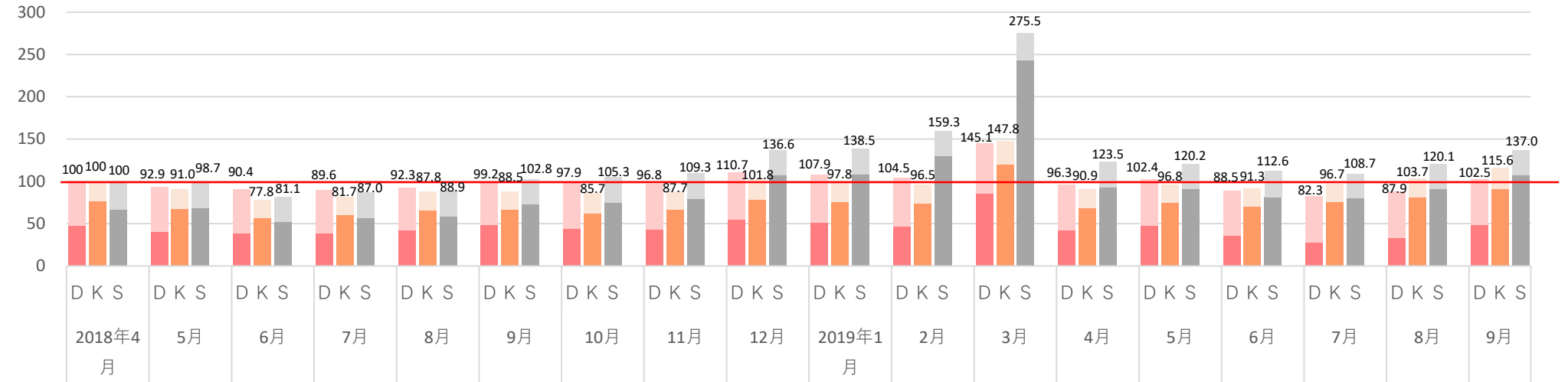
対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
—	78.1%	173.8%	—	76.4%	198.3%	—	94.8%	236.4%	—	85.1%	153.8%	—	93.5%	173.9%	—	123.5%	134.6%	—



※1 ドコモの数値は2019年6月の値を100としたもの。 KDDI、ソフトバンクの数値は2018年4月の値を100としたもの。 KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

(参考)代理店に対する奨励金の額

対前年同月比	4月			5月			6月			7月			8月			9月		
	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S	D	K	S
96.3%	90.9%	123.5%	110.2%	106.4%	121.8%	97.9%	117.4%	138.8%	91.8%	118.4%	125.0%	95.2%	118.2%	135.2%	103.3%	130.6%	133.2%	—



- ※1 電気通信事業報告規則(昭和63年郵政省令第46号)による四半期報告の結果に基づくもの。
- ※2 グラフの濃い部分は販売奨励金に係るもの、グラフ全体は代理店に対する支払金支出額全体。
- ※3 数値は2018年4月の値を100としたもの。 KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた
準備について（要請）」（総基料第33号、令和元年6月20日）
に対する措置状況報告（2回目）

2019年9月30日
株式会社NTTドコモ

1. 現行の規律の遵守

(1) 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」の遵守を徹底すること。

措置状況

➤ 貴省より要請された「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）」（総基料第117号、令和元年9月6日）（以下、「9月要請」という。）に対する措置状況報告の「1. 現行の規律の遵守（2）」をご参照下さい。

1. 現行の規律の遵守

(2) 店頭での広告表示に関して、「不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）」に関する消費者庁の見解等を踏まえ、不適切な広告が掲示されないよう、事前及び事後の確認などの対応を進めるとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施すること。

措置状況

➤ 9月要請に対する措置状況報告の「1. 現行の規律の遵守（1）」をご参照下さい。

2. 改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小

改正法の施行までの期間においても改正法の趣旨に反した競争により利用者間の不公平を生じさせ、適切なサービス選択が阻害されることのないよう、料金プランや販売手法等の見直しを至急実施するとともに、改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等がある場合には、その整理・縮小を至急進めること。また、販売代理店にもその旨徹底すること。

措置状況

- 当社は、改正法の趣旨を踏まえ、他事業者に先駆けて、2019年6月1日より、通信料金と端末代金を分離した新たな料金プラン「ギガホ」「ギガライト」等の提供を開始してまいりました。加えて、端末販売についても、分離プランの導入に伴い、定価販売を基本としているところですが、お客さまにとって端末をお買い求めいただきやすい仕組みとして、自らの粗利を削減等することによる価格の引下げや、ハイエンド端末において端末返却を条件に端末代金の一部を支払い不要とする「スマホおかえしプログラム」の提供（2019年6月1日）に、能動的に取り組んでいるところです。なお、当社の提供する端末購入サポートプログラムについては、回線契約の利用や機種変更を残債免除の条件としておらず、改正法に適合したプログラムとなっております。
- また、改正法に適合した料金プラン（以下、「改正法適合プラン」という。）については、「電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の一部を改正する省令」及び「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」を踏まえて策定、2019年9月17日に公表の上、2019年10月1日より提供を開始いたします。

3. 改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置

(1) 既存の利用者が改正法の施行後に改正法に適合する料金プランへ円滑に移行できるよう、必要な措置を講ずること。

措置状況

➤ 9月要請に対する措置状況報告の「2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備」をご参照下さい。

3. 改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置

(2) 改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることのないよう、既存の利用者に対して様々な周知手段を用いて、料金プランの移行についての周知を徹底すること。その際、電子的手段による情報の取得が困難な利用者があることも考慮し、それら利用者へ届く情報伝達手段により周知を行うことも検討すること。

措置状況

➤ 9月要請に対する措置状況報告の「4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組」をご参照下さい。

4. 体制の整備及びシステム面の準備

料金プランや販売手法等の至急の見直しや改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明など改正法の円滑な施行のため、料金プランや販売手法の検討、顧客対応等の業務や販売代理店への指導など関連する業務を直接実施している部署及び窓口の体制の充実・強化など必要な準備を行うこと。また、改正法への対応のため、情報システムの改修等を要する場合には、円滑な施行のための必要な準備を優先的に進めること。

措置状況

- 9月要請に対する措置状況報告の「3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の整備」をご参照下さい。なお、改正法適合プランの提供にあたっては、お客さま対応等に係る体制整備や情報システムの改修等、必要な準備について、最優先で対応しております。

5. 届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導の実施

(1) 業務委託関係にある販売代理店に対する届出の要請

業務委託契約を結ぶ販売代理店が期限までに確実に届出を行うよう周知・指導を行うこと。また、改正法施行当初の届出においては、当該販売代理店が実際に届出を行っていることを調査・確認するとともに、その後も必要な指導を行うこと。

措置状況

- 9月要請に対する措置状況報告の「3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の整備」をご参照下さい。

5. 届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導の実施

(2) 仮想移動電気通信役務を提供する電気通信事業者（MVNO）に対する届出制度の周知
卸役務提供契約を結ぶMVNOと業務委託契約を結ぶ販売代理店が期限までに届出を確実に行うよう、当該MVNOに対し、届出制度の内容を周知願いたい。

措置状況

➤ 当社と直接契約関係にあるMVNOに対して、2019年7月25日に、届出制度の導入に係る周知をメールにて実施しております。

6. 拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備

期間拘束のある契約について、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組を改正法施行後早期に開始することを目指し、情報システムの改修等を含めた準備を進めること。

措置状況

- 通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組（以下、総額表示といいます。）について、以下の措置を講じております。
- 当社の通信サービスの契約時（新規契約、機種変更契約及び契約変更等）については、お客さまに対する総額表示を2019年10月1日より、開始致します。
 - 契約の自動更新時については、2019年12月までに情報システムの改修等を実施し、2020年2月以降に更新期間を迎えるお客さま向けのメール配信（2020年1月配信分以降）から、総額表示を実施していく予定です。

「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた
取組について（要請）」（総基料第117号、令和元年9月6日）
に対する措置状況報告

2019年9月30日
株式会社NTTドコモ

1. 現行の規律の遵守

(1) 適正な店頭での広告表示の確保

不適切な広告が掲示されることがないように、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

措置状況

- 当社では、販売代理店における広告表示の適正化に向け、「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（総基料第33号、令和元年6月20日）（以下、「6月要請」という。）に基づき、2019年7月31日に報告した取組（業務マニュアルの作成、広告物の事前・事後の確認及び販売代理店への指導等）を継続して実施してまいりました。
- 業界内では不適切な広告表示が依然として行われている中、当社においては、以下の取組についてもあわせて実施することで、広告表示の適正化に向けて着実に取り組んでおります。
 - 当社営業担当者による都度の実地確認に加え、外部委託を実施した上で、第三者によって不適切な広告掲出がないかどうか、確認する頻度を隔週から毎週実施へ拡大する等、2019年7月1日以降、積極的に取り組んでおります。
 - 貴省より要請された「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）」（総基料第117号、令和元年9月6日）についても、当社販売部門等のみならず、販売代理店に対しても、2019年9月11日に当該要請の趣旨や対応すべき取組等に係る周知・指導を速やかに実施し、不適切な広告掲載が行われることのないよう指導徹底に努めているところです。
 - 2019年10月1日より提供開始予定の改正法に適合した料金プラン（以下、「改正法適合プラン」という。）についても、業務マニュアルの改定や指定フォーマット等の追加を行い、2019年9月17日に販売代理店向けに周知いたしました。

1. 現行の規律の遵守

(2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底
改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

措置状況

- 当社では、6月要請に基づき、2019年7月31日に貴省へ報告したとおり、これまでも「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」の遵守徹底に努めてきたところです。また、改正法の施行までの間においても、不適正な水準の端末購入補助が行われることのないよう、引き続き、端末購入を条件とした割引等の適正化に取り組む考えです。
- 加えて、本年8月29日開催の「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ」の合同会合（以下、「合同会合」という。）においても申し上げたように、当社においては、改正法の趣旨を踏まえ、駆け込み乱売を目的とした販売奨励金の増額等は実施していません。あわせて、改正法施行前の端末購入を煽るような不適切な広告表示が行われることのないよう、販売代理店に対する指導も徹底してきたところです。

2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急を実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするため改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させることがないように、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

措置状況

- 前述の通り、当社では、これまでも改正法の趣旨を踏まえ、販売代理店における適正な広告表示に向けた取組や販売奨励金体系の見直し（販売を中心とした体系から利用促進や継続的なサービス利用に対する体系へ見直し）等の実施に努めてきたところであり、これらを通じて、改正法施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないように販売代理店に対する指導を徹底してまいりました。
- 改正法適合プランについては、「電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の一部を改正する省令」及び「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」を踏まえて策定、2019年9月17日に公表の上、2019年10月1日より提供を開始いたします。なお、改正法施行前に提供を行っていた料金プランについては、2019年9月30日をもって、新規契約の申込受付を終了しております。
- また、改正法適合プランの提供に当たっては、利用者の円滑な移行促進に向け、以下の取組を実施しております。
 - お客さま向けの周知として、2019年9月17日に当社ホームページにてプラン詳細を掲載するとともに、2019年10月1日以降は、テレビコマーシャルを実施し幅広く周知を実施。また、郵送によるダイレクトメールやお客さま携帯端末への電子メールによる個別のご案内についても実施。
 - 改正法適合プランに係るツール等をドコモショップ等の店頭へ配備することで、利用者によるプラン内容の理解促進及び適切なサービス選択のための体制整備を実施。また、2019年6月21日より継続した取組として、料金相談フェアについても引き続き実施しており、お客さまの利用実態に応じた適切な料金プランのご案内に努めております。
 - 従前より提供している料金シミュレーションにおいて、改正法適合プランも含め、適切な料金プランを選択いただけるようにしております。
 - 加えて、2019年10月1日からは、改正法適合プランへの加入者向けキャンペーン（ギガホ割の延長、dカードお支払割5%還元キャンペーン）を実施し、円滑な移行を促進していく考えです。

3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の整備

販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

措置状況

- 当社では、改正法の適正な運用のための販売代理店の管理体制の見直しにあたり、以下の取組を実施してまいりました。
 - 改正法を踏まえた販売代理店における適切な業務執行の確保に向け、以下の取組を実施しております。
 - ・本社販売部門より支社販売部門に対して、2019年9月17日に改正法適合プランに係る周知を実施し、改めて改正法の遵守徹底に向けた詳細な運用手順の説明と円滑なお客さま対応に向けた準備の要請を行っております。
 - ・本社販売部門より全販売代理店に対しても、2019年9月17日に電子メール及び社内システムを用いた上記と同様の周知・指導を行うとともに、適切な利益の提供額の設定に向け、当社の利益提供額を販売代理店に通知するだけでなく、利益提供額の上限との差額も参考に通知する運用体制の構築・調整を実施しております。
 - また、利用者の適切なサービス選択に資することを目的に、2019年10月1日より、ドコモショップや量販店等の店頭及びWEBサイトでの新規契約や機種変更等の通信サービスの契約時に、通信料金と端末代金の総額の目安を利用者に対して提示する仕組みを提供いたします。
 - 加えて、届出制度の導入に係る販売代理店への周知・指導については、6月要請に基づき、2019年7月31日に貴省へ報告したとおり、2019年7月24日に、当社の販売部門から全国を営業区域とする販売代理店に対し、届出制度の導入に係る説明を行うとともに、施行後、速やかに届出を行い、その状況について当社販売部門へ報告するよう指導したところです。また、支社を営業区域とする販売代理店に対しても、届出記載例等も準備の上、2019年9月11日より周知・指導を実施しており、販売代理店による確実な届出が行われるよう対応を図っているところです。
- なお、手数料体系の見直しについては、6月要請に基づき貴省へ報告等したとおり、当社では2018年4月から、販売を中心とした手数料体系から、利用促進につながる活動も含めてバランスの取れた体系への見直しを図ってきたところです。

4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

(1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役務の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策（手法、範囲、実施時期等）を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施することを要請する。

措置状況

➤ 改正法適合プランへの移行促進に向けた移行計画については、次頁をご参照下さい。

6. 移行計画について

		手法	範囲	実施時期
周知	マス	ホームページ (料金プラン詳細・ドコモからのお知らせ・提供条件書等)	-	9月17日～
		テレビコマーシャル	-	10月1日～
	個別	電子メール	契約更新対象者	10月中旬～
		ダイレクトメール	改正法適合プランが お得になる利用者等	10月中旬～
	店頭等	店頭ツール	店頭来店者	9月24日～
		総合カタログ	店頭来店者	10月11日～
施策	料金相談フェア		店頭来店者	6月21日～
	移行促進キャンペーン (ギガホ割の延長 / dカードお支払割5%還元キャンペーン)		-	10月1日～
<参考> 通信方式の変更 促進に向けた施策	電子メール		FOMA契約者等	10月下旬～
	ダイレクトメール			10月下旬～

4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

(2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施
旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

措置状況

- 当社では、機種変更を残債免除の条件とする端末購入プログラムの提供は行っていません。
- 一方、改正法施行前に締結された他事業者が提供する旧端末購入サポートプログラム（ソフトバンク「半額サポート」及びau「アップグレードプログラムEX」）の既往契約については、2019年9月30日現在においても、その機種変更の条件について見直されておらず、改正法施行後も有効とされることから、同プログラムによりお客さまを困り込むことが可能となります。改正法の趣旨を踏まえると、お客さまが改正法適合プランへ移行しやすくなるよう、機種変更を残債免除の条件とする規定を速やかに撤廃させる等の政策的な措置を早期に講じるべきであると考えます（過去に、総務省の有識者会合における議論により、当該プログラムの再加入条件が撤廃された際には、既往契約も含めて見直されたことから、同様に対応されるべきと考えます）。
- 加えて、他事業者より新たに発表された新たな端末購入サポートプログラム（ソフトバンク「半額サポート+」及びau「アップグレードプログラムDX」）は、当該事業者の通信役務の利用は条件としていないものの、指定機種 of 端末購入条件とSIMロック解除制限（購入後100日経過後に解除可能となり、店頭のみ受付可能で手数料3,000円の支払が必要）により、改正法及び「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」のそれぞれの条文には抵触しないとしても、プログラム全体としては拘束力が非常に強く、お客様の自由な選択を阻害することが懸念されることから、法改正の趣旨に反すると考えます。なお、これらプログラムにおいては、不当広告表示（有利誤認表示、欺瞞的顧客誘引等）の課題もあるものと考えます。
- 当該プログラムに関する検討を行うに当たっては、SIMロックの条件見直しに止まらず、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」の構成員からも指摘されている内容（指定機種購入条件、不当広告表示、不当廉売）をあわせて、トータルで検討頂く必要があるものと考えます。

「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」

（令和元年6月20日付け及び9月6日付け）に係る報告

令和元年9月30日
KDDI株式会社

<令和元年6月20日付け要請>

1. 現行の規律の遵守

【要請内容】

- (1) 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」の遵守を徹底すること。
- (2) 店頭での広告表示に関して、「不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）」に関する消費者庁の見解等を踏まえ、不適切な広告が掲示されないよう、事前及び事後の確認などの対応を進めるとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施すること。

【7/31 付け回答の措置状況】

- (1) 当該指針を遵守徹底しております。
- (2) 消費者庁の見解等を踏まえ、販売代理店に対しては、景品表示法に即した適正な広告表示の徹底について、対面及び文書での通知等の指導を適切に行っております。

【措置状況】

- (1) 当該指針の遵守徹底に努めておりますが、令和元年9月6日付け要請（以下、「9月要請」という。）を踏まえて、社内の営業統括部門に対して、改めて当該指針の遵守徹底を求めました（9/18）。また、営業統括部門に限らず広く社内に関連部門に対して、改正法に係る社内説明会を実施（9/27）し、改正法の説明のみならず、9月中の当該指針の遵守徹底及び10月以降の改正法の遵守徹底を求めるとともに、現行規律の遵守徹底に向けた取り組みを行っております。
- (2) 消費者庁の見解等を踏まえた対面及び文書での通知等の指導に加えて、キャリアショップだけでなく、量販店等の販売代理店に対しても事後チェック体制を整え、不適切な広告が掲示されないよう、取り組んでおります。
 1. 事前及び事後の確認の対応
 - ①事前の確認について
従前より実施しております広告掲示物ごとのルール整備に加え、法令遵守の通知文の発出（以下2、に詳細記載）や、キャリアショップ店頭広告について掲載様式を指定化することで、不適切な広告が掲示されないよう対応しております。
 - ②事後の確認について
店頭掲示物をチェックする体制を社内に設け、2019年度下期より業界団体として不適切な広告を確認する取り組みを開始いたします。社内体制としては、店頭掲示物の写真を本社部門にて確認することで不適正な広告の適正化を図る所存です。対応が不足している箇所については引き続き対応を検討して参ります。また、業界団体に対しても取り組みの促進を行って参ります。
 2. キャリアショップ・販売代理店に対する指導
2018年11月13日の消費者庁リリースを受けて2018年12月18日に通知文を発出しておりましたが、令和元年6月20日付け要請（以下、「6月要請」という。）を受けまして、2019年7月22日に改めて通知文を発出してまいります。また、9月要請を踏まえて、事業法改正前の煽り広告の禁止につきましても9

月 19 日に販売代理店に向け周知徹底を行っております。

- 2018 年 12 月 18 日通知内容
- ・割引販売、販売価格等の広告における条件記載の依頼
- ・蓋然性の低い条件を掲載した広告の禁止
- 2019 年 7 月 22 日通知内容
- ・提供条件に即した訴求の依頼
- ・景品表示法を遵守した広告表示の徹底
- ・事後チェックの実施周知

2. 改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小

【要請内容】

改正法の施行までの期間においても改正法の趣旨に反した競争により利用者間の不公平を生じさせ、適切なサービス選択が阻害されることのないよう、料金プランや販売手法等を見直しを至急実施するとともに、改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等がある場合には、その整理・縮小を至急進めること。また、販売代理店にもその旨徹底すること。

【7/31 付け回答の措置状況】

当社はスマートフォン向けプランにおいては、2017 年 7 月より分離型プランであるピットプラン・フラットプランの提供を開始しております。更に、本年 8 月 31 日には、“LTE プラン”や“カケホ+データ定額”等の料金プランについて新規受付停止を予定しており、改正法の趣旨に反する毎月割の対象となる料金プラン等の整理・縮小を進めているところです。

また、現在提供している当社端末買換えサポートプログラムであるアップグレードプログラムについて、9 月 30 日をもって新規受付終了する旨を 8 月 1 日に公表する予定です。

改正法の施行に向け、スマートフォン以外のフィーチャーフォン、タブレット向け等も含めた料金プランや販売手法等の整理・縮小を進めてまいります。

【措置状況】

改正法に適合しない毎月割については、本年 5 月 13 日に一早く、毎月割の対象となるスマートフォン向け料金プランである“LTE プラン”や“カケホ+データ定額”等の新規受付停止（受付終了日：8 月 31 日）を公表するとともに、9 月 12 日には、フィーチャーフォンやタブレット等、スマートフォン以外のすべての毎月割の新規受付停止（受付終了日：9 月 30 日）についても公表しました。

改正法に適合しない 2 年契約（違約金 9,500 円、値差 170 円超等）については、9 月 12 日に、対象となるスマートフォン向けの料金プランの新規受付停止（受付終了日：9 月 30 日）を公表するとともに、改正法に適合した 2 年契約 N（違約金 1,000 円、値差 170 円等）及びそれに対応した新たな料金プラン（新 au ピットプラン N 等）を 8 月 28 日（au データ MAX プラン Netfix パック）及び 9 月 12 日（au データ MAX プラン Netfix パック以外）に公表しました。

あわせて、新たな料金プランの公表とともに、現行の割引サービス・キャンペーン（スマホ応援割、カケホ割 60、ケータイ→au スマホ割 (s)）の新規受付停止（受付終了日：9 月 30 日）を公表し、改正法に適合した新たな割引サービス・キャンペーン（スマホ応援割プラス、新カケホ割 60、ケータイ→au スマホ割プラス）を 9 月 12 日に公表しました。

また、現在提供している当社端末買換えサポートプログラムであるアップグレードプログラムについては、8 月 1 日に新規受付停止（受付終了日：9 月 30 日）を公表しており、9 月 12 日には、改正法に適合した新たな端末買い換えサポートプログラムである「アップグレードプログラム DX」を 10 月 1 日以降提供する旨の公表を行いました。

このように、改正法に適合しない料金プランや販売手法等の整理・縮小を着実に進めるとともに、改正法の施行に向けた準備を確実に進めてきております。

3. 改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置

【要請内容】

- (1) 既存の利用者が改正法の施行後に改正法に適合する料金プランへ円滑に移行できるよう、必要な措置を講ずること。
- (2) 改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることのないよう、既存の利用者に対して様々な周知手段を用いて、移行プランの移行についての周知を徹底すること。その際、電子的手段による情報の取得が困難な利用者があることも考慮し、それら利用者に届く情報伝達手段により周知を行うことも検討すること。

【7/31 付け回答の措置状況】

- (1) 及び(2) 改正法に適合する料金プランを検討中です。合わせて、周知の徹底等、円滑な移行に向けた取り組みを検討しております。

【措置状況】

- (1) (2) 現行の料金プランから改正法に適合した料金プランへの移行について、更新月以外についても違約金なしで移行できるようにしております。
また、改正法に適合した料金プランへの移行を促すために、現行の料金プランと同等の料金水準（2年契約なしの場合には大幅な値下げを実施）で新たな料金プランを用意し、現行の料金プラン間のお客様の変更を制限することによって、改正法に適合した料金プランへの円滑な移行が進むよう対応しております。
なお、10月以降に契約更新に係る無料期間を迎えるお客様に対しては、メールでの更新のご案内に加えて改正法に適合したプランのご案内を、9月26日メール配信分より開始しております。

4. 体制の整備及びシステム面の準備

【要請内容】

料金プランや販売手法等の至急の見直しや改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明など改正法の円滑な施行のため、料金プランや販売手法の検討、顧客対応等の業務や販売代理店への指導など関連する業務を直接実施している部署及び窓口の体制の充実・強化など必要な準備を行うこと。また、改正法への対応のため、情報システムの改修等を要する場合には、円滑な施行のための必要な準備を優先的に進めること。

【7/31 付け回答の措置状況】

当社では営業管理、販売促進部門について、体制強化中です。具体的には、地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編しており、改正法の対応にあたっては、その体制の下で円滑な実施に向けた準備を進めております。
また、改正法への対応のための情報システム改修については、施行期日に向けた準備を、可能な限り、進めているところです。

【措置状況】

6月要請に係る報告（7月31日付け）でご報告致しました通り、営業管理、販売促進部門を強化（本社組織化）した体制下で、改正法の円滑な実施に向けた準備を進めてまいりました。
情報システムの改修等については、暫定対応も含め、改正法に適合するプラン等を10月1日に提供できるように対応しております。なお、10月1日対応に係るシステム改修を最優先で進めており、スマートフォン以外のプラン等に係るシステム改修については、来年1月1日に向けた準備を進めているところです。

5. 届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導の実施

【6/20 付け要請内容】

- (1) 業務委託関係にある販売代理店に対する届出の要請

業務委託契約を結ぶ販売代理店が期限までに確実に届出を行うよう周知・指導を行うこと。また、改正法施行当初の届出においては、当該販売代理店が実際に届出を行っていることを調査・確認するとともに、その後も必要な指導を行うこと。

(2) 仮想移動電気通信役務を提供する電気通信事業者 (MVNO) に対する届出制度の周知
卸役務提供契約を結ぶ MVNO と業務委託契約を結ぶ販売代理店が期限までに届出を確実に行うよう、当該 MVNO に対し、届出制度の内容を周知願いたい。

【7/31 付け回答の措置状況】

(1) 届出制度の開始及び HP への届出マニュアルの掲載について、本年 6 月 27 日より全国の当社営業拠点を通じて販売代理店に対する周知を開始しております。今後も、届出の履行に向けて、当社販売代理店の実情に即した届出テンプレートの作成・展開等各種サポート、届出履行状況の調査・確認等必要な指導、届出番号管理のための当社システムの改修等、対応を進める予定です。

(2) 届出制度の内容について、本年 7 月 8 日以降、順次周知を開始しております。

【措置状況】

(1) 全国の当社営業拠点を通じた販売代理店に対する周知について、本年 6 月 27 日より概要説明を行っており、さらに 9 月 12 日より届出様式の記入方法、届出及び届出番号提出のスケジュールなどの詳細説明を開始しております。また、代理店の届出状況が、早期に確認できるような体制も構築しております。今後も、届出の履行に向けて、届出履行状況の調査・確認等必要な指導、届出番号管理のための当社システムの改修等、対応を進めているところです。

(2) 届出制度の内容の周知について、本年 7 月 8 日より全国の営業部門よりメールでの周知、営業担当による直接の案内を開始しており、9 月末までに周知を完了しております。

6. 拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備

【6/20 付け要請内容】

期間拘束のある契約について、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組を改正法施行後早期に開始することを目指し、情報システムの改修等を含めた準備を進めること。

【7/31 付け回答の措置状況】

総額表示にあたっては、システム改修の優先度を上げて、早期の実現に向けた準備を進めております。シヨップでの対応、WEB での対応等、対象となる販売手法ごとで総額の目安を示す取組方法が異なるため、段階的にお客様利便性を向上できるような対応を進める所存です。

【措置状況】

店頭における総額表示は、前倒して本年 10 月 1 日より開始いたします。WEB 料金シミュレーションでの総額表示は、19 年度内に開始する予定で準備を進めています。

<令和元年 9 月 6 日付け要請>

1. 現行の規律の遵守

【要請内容】

(1) 適正な店頭での広告表示の確保
店頭での広告表示に関する対応については、6 月要請の 1(2)で要請したところである。
その後、6 月 25 日に消費者庁が示した考え方（「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示と MNP における違約金の問題への対応～（令和元年 6 月 25 日）」）においては、店頭広告の表示に関し

て、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件の表示は依然として一般消費者が十分に認識できるようなものとは必ずしもなっておらず、不当品目類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）上問題となるおそれがある事例が現状においても見られるとされている。また、8月の合同会合においても、業界における自主的なルールに合致しないなど不適切な店頭掲示物が見られる、各事業者による事前及び事後の確認等の自主的な取組が徹底されていないとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、不適切な広告が掲示されることがないよう、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

(2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」（以下「指針」という。）の遵守の徹底については、6月要請の1(1)で要請したところである。

改正法の施行に向けて、通信業務の提供と併せて行われる際に不適正な水準の端末購入補助が行われることのないように、引き続き、指針の遵守を徹底することが必要である。

このため、改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

【措置状況】

(1) 消費者庁の見解等を踏まえた対面及び文書での通知等の指導に加えて、キャリアショップだけでなく、量販店等の販売代理店に対しても事後チェック体制を整え、不適切な広告が掲示されないよう、取り組んでおります。

1. 事前及び事後の確認の対応

① 事前の確認について

従前より実施しております広告掲示物ごとのルール整備に加え、法令遵守の通知文の発出（以下2.に詳細記載）や、キャリアショップ店頭広告について掲載様式を指定化することで、不適切な広告が掲示されないよう対応しております。

② 事後の確認について

店頭掲示物をチェックする体制を社内に設け、2019年度下期より業界団体として不適切な広告を確認する取り組みを開始いたします。社内体制としては、店頭掲示物の写真を本社部門にて確認することで不適正な広告の適正化を図る所存です。対応が不足している箇所については引き続き対応を検討して参ります。また、業界団体に対しても取り組みの促進を行って参ります。

2. キャリアショップ・販売代理店に対する指導

2018年11月13日の消費者庁リリースを受けて2018年12月18日に通知文を発出しておりましたが、6月要請を受けまして、2019年7月22日に改めて通知文を発出しております。また、9月要請を踏まえて、事業法改正前の煽り広告の禁止につきましても9月19日に販売代理店に向け周知徹底を行っております。

■ 2018年12月18日通知内容

- ・割引販売、販売価格等の広告における条件記載の依頼
- ・蓋然性の低い条件を掲載した広告の禁止

■ 2019年7月22日通知内容

- ・提供条件に即した訴求の依頼
- ・景品表示法を遵守した広告表示の徹底
- ・事後チェックの実施周知

(2) 当該指針の遵守徹底に努めておりますが、9月要請を踏まえて、社内の営業統括部門に対して、改めて当該指針の遵守徹底を求めました（9/18）。また、営業統括部門に限らず広く社内の関連部門に対して、改正法に係る社内説明会を実施（9/27）し、改正法の説明のみならず、9月中の当該指針の遵守徹底及び

10月以降の改正法の遵守徹底を求め、現行規律の遵守徹底に向けた取り組みを行っております。

2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

【要請内容】

改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法の整理・縮小については、6月要請の2で要請したところである。しかし、6月要請の7に基づく本7月31日の報告（以下「7月報告」という。）では、必ずしも改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等が整理・縮小され、また改正法に適合した料金プラン等の準備が十分に進んでいるとは認められない。また、本年8月23日に開催された情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会や8月の合同会合においても、改正法の施行に向けた準備として十分な利用者への周知の必要性についての指摘がされている。さらに、8月の合同会合においては、改正法の施行を理由として早期の契約締結や端末購入を煽るような配布物が配布されているとの指摘や、改正法の施行前後で端末の販売方法が大きく変わることに対する懸念も示されている。

このような状況を鑑み、改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急を実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするための改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させないよう、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

【措置状況】

店頭広告表示の適正化徹底については、本年7月12日に、本社営業本部より全国の営業部門に対して、周知徹底を行っております。また、9月要請を踏まえて、事業法改正前の煽り広告の禁止につきまして9月19日に再度販売代理店に向けて周知徹底を行っております。

改正法に適合した料金プランについては、8月28日に、新料金プラン「auデータMAXプラン Netflixパック」の提供開始と併せて、新たな2年契約サービス「2年契約N」を公表しました。これを皮切りに、9月12日には「2年契約N」に対応した新たな料金プランの提供開始と、改正法に適合した新たな割引サービス・キャンペーン（スマホ応援プラス、新カケホ割60、ケータイ→au スマホ割プラス）の提供開始を公表しております。公表後は、様々な媒体で新たな料金プランの露出を図り、お客様の認知向上に努めております。

また、端末購入サポートプログラムについては、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する違いによってお客様が混乱しないよう、9月中は、現行の端末購入サポートプログラムのご説明に加えて、10月以降にご提供する新たな端末購入サポートプログラム（アップグレードプログラムDX）についても、お客様にご説明する等の取組を行っております。

3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の整備

【要請内容】

改正法の適切な施行に向けた体制の整備及びシステム面の準備については、6月要請の4で要請したところである。

その実施状況については、7月報告で報告を受けたところであるが、特に、改正法の施行後も見据えた販売代理店における適切な業務の執行の確保のための管理体制の構築が必要である。また、8月の合同会合では、販売中心の手数料体系の見直しの具体的な検討の進捗状況に関する指摘がされている。

このような状況を鑑み、販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

【措置状況】

本年10月1日以降、施行規則第22条の2の16第1項第2号に基づく利益の提供金額を遵守徹底するため、当社から販売代理店に対して、機種別に、当社直営の端末販売価格（＝当社における対照価格）及

び当社の実施する利益の提供額を通知する運用を、9/24より開始しております。
なお、販売代理店の手数料体系につきましては、改正法施行後の販売状況等も踏まえながら、見直しも含めて検討してまいります。

4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

【要請内容】

(1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置については、6月要請の3で要請したところである。

改正法において施行前に締結された契約について施行後も施行前の提供条件によることができることとしているのは利用者にとって改正法に適合する料金プランが必ずしも有利にならない場合もあることによるものであるため、利用者が改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらずそのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続けることなどならないようにすることが必要であるが、合同会社では、累次にわたる、累次にわたる見通しが多数出ることへの懸念が示されている。7月報告においても、個別の利用者に対する具体的な措置や移行に対する見通しが不明確であり、8月の合同会社では、その具体的な措置の報告を事業者に求めていくことも必要であるとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、改正法の施行時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役割の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策（手法、範囲、実施時期等）を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を組みを着実に実施することを要請する。

(2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

改正法の施行前に約された改正法に適合しない旧端末購入サポートプログラム（以下「旧端末購入サポートプログラム」という。）に関し、残債免除の条件の1つとして機種変更をすることが定められているものについて、対象となる機種やその代金の支払いの方法など機種変更に係る具体的な条件が現時点では明らかではなく、その条件次第では、改正法の施行後の更新時期の到来時にも、引き続き強い拘束性を有することとなるおそれがある。

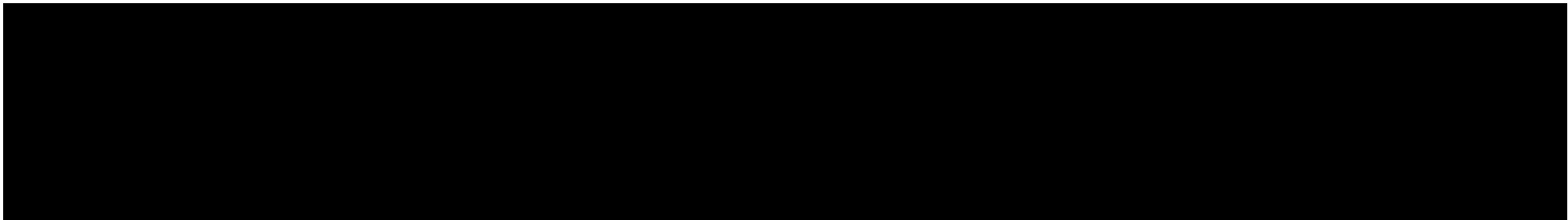
このため、旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

【措置状況】

(1) 別添のとおり。

(2) 現行の旧端末購入サポートプログラム（アップグレードプログラムEX/EX(a)）に関しては、ご加入後24カ月間（EX(a)は12カ月間）ご利用後に新たな機種に変更した際に、それまでご利用いただいた端末の分割支払金残額相当分（最大24カ月分（EX(a)は12カ月分））のお支払いが不要となるプログラムですが、機種変更の際には特段の機種の指定はなく、また、10月1日以降も当該条件を変更する予定はございません。

以上



具体的な施策	<p><円滑な移行に向けての取組み></p> <ul style="list-style-type: none">・現行の料金プランから改正法に適合した料金プランへの移行について、更新月以外についても違約金なしで移行できるように対応。・現行の料金プランと同等の料金水準（2年契約なしの場合は大幅な値下げを実施）で新たな料金プランを用意し、現行の料金プラン間のお客様の変更を制限することによって、改正法に適合した料金プランへの円滑な移行が進むよう対応。・2019年10月以降に契約更新に係る無料期間を迎えるお客様に対しては、メールでの更新のご案内に加えて改正法に適合したプランのご案内を、9月26日メール配信分より開始。 <p>・現行の端末購入サポートプログラム（アップグレードプログラムEX/EX（a））に関しては、ご加入後24カ月間（EX（a）は12カ月間）ご利用後に新たな機種に変更した際に、それまでご利用いただいた端末の分割支払金残額相当分（最大24カ月分（EX（a）は12カ月分））のお支払いが不要となるプログラムですが、機種変更の際には特段の機種の指定はなく、また、10月1日以降も当該条件を変更する予定はなし。</p>
--------	---

※：お客様の新料金プランの選択状況、残債免除の行使時期の状況等によって、上記計画値は大きく変動する可能性があります。

※1：施行規則第22条の2の17第1号及び第4号に係るもの。

※2：新事業法不適合の端末買い換えサポートプログラムに係るもの。利益の提供等を行う可能性がなくなったもの（残債免除額がなくなったもの）は除く。

1. 現行の規律の遵守

(1) 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針(令和元年5月改正)」の遵守を徹底すること。

(弊社回答)

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針(令和元年5月改正)」について、これまでも遵守徹底に努めており、継続して対応します。

(2) 店頭での広告表示に関して、「不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号)」に関する消費者庁の見解等を踏まえ、不適切な広告が掲示されないよう、事前及び事後の確認などの対応を進めるとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店(2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。)に対する指導を適切に実施すること。

(弊社回答)

事前及び事後の確認については昨年12月より運用ルールを整備し、以降継続して対応しています。また、全代理店に対して、不適切な広告を掲示しないことを依頼する通知を送付しました(本年7月19日)。更なる運用の徹底・社内の基準の厳格化等を検討しており、引き続き不適切な広告を掲示しないよう努めていく所存です。尚、今年度第3四半期のできるだけ早い段階で、指定フォーマットでの広告作成後、これまで営業部門で必要に応じて法務確認としていたところを、法務確認を必須にするよう社内確認フローを変更することを予定しています。

2. 改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小

(弊社回答)

ソフトバンクブランドにおいては、改正法に対応した料金プランや販売手法に対応した2年契約が廃止された料金プラン、通信契約を条件としない「半額サポート+」を本年9月13日から先行して提供を開始しました。弊社ウェブサイトを始めとした各種広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、お客様への内容周知を行いました。尚、半額サポート+の名称や周知方法については、お客様に誤認を与えないよう、関連省庁等からのご指摘を踏まえ、見直すことで検討しています。

ワイモバイルブランドにおいては、現行のスマホプランを見直し、改正法に対応するために2年契約の廃止や料金の値下げすることを本年9月9日に発表し、本年10月1日から提供を開始する予定にしています。弊社ウェブサイトを始めとした各種広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、お客様への内容周知を順次開始しています。

3. 改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置

(弊社回答)

ソフトバンクブランドにおいては、本年 9 月 13 日以降、現行プラン(2 年契約)から新プラン(年契約なし)へ変更する際の年契解除料を免除する措置を講じました。

ワイモバイルブランドにおいては、本年 10 月 1 日以降、「ワイモバイルを継続して 2 年以上ご契約していること」又は「機種変更と同時に新プランに変更すること」のいずれかを満たす場合、現行プラン(2 年契約)から新プラン(年契約なし)へ変更する際の年契解除料を免除する措置を講じる予定にしています。

今後の状況を見ながら、その他円滑な移行のための施策について検討していくことで考えています。改正法に適合する料金プランについての既存利用者への周知は、上記 2 に記載した通り、既に実施しています。

4. 体制の整備及びシステム面の準備

(弊社回答)

端末別に弊社施策で利用する金額等をまとめ、販売代理店がお客様に還元可能な上限金額を端末別に整理した通知表を新たに作成し、販売代理店の窓口を担う営業部門に対して、周知を行いました(本年 9 月 24 日)。その後、各営業担当窓口から各代理店へ順次展開する予定にしています。販売代理店に対する手数料については、本年 10 月 1 日に改正法に対応した手数料に見直した上で、今後の市場の状況等を見ながら引き続き検討していくことで考えています。

改正法に係るシステム対応については、本年 9 月 13 日に提供を開始した料金プランは対応を完了しており、発表済の本年 10 月 1 日に開始する予定の料金プランについてはサービス開始までに対応を完了する予定で進めています。また、スマートフォン以外で猶予期間のあるサービスについては、適宜、期日までに対応を完了することを予定しています。

5. 届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導の実施

(1) 業務委託関係にある販売代理店に対する届出の要請

(弊社回答)

本年 9 月 6 日の届出様式の公開を受け、本年 9 月 11 日に代理店向けに届出準備を行うよう、通達を発出しました。主な通達内容は以下の 2 点です。

- ① 販売代理店が実施する届出の再周知(※)と様式案内
- ② 届出後に販売代理店が受領する「代理店届出番号」の弊社への報告依頼

※前のご報告の通り、本年 7 月 3 日に概要については通達実施済み

(2) 仮想移動電気通信役務を提供する電気通信事業者(MVNO)に対する届出制度の周知

(弊社回答)

本年 9 月 2 日週に、届出制度についての周知を MVNO 及び弊社営業担当へ実施しております。主な周知内容は以下の 2 点です。

- ① 制度新設と、それに伴う適切な対応依頼
- ② 貴省「販売代理店届出制度」のページの案内

6. 拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備

(弊社回答)

既存契約者が契約更新を行う際の総額表示対応を実施すべく、鋭意準備しています。(可能な限り早期に対応できるよう、対象範囲等について貴省にご相談中)

なお、ソフトバンクブランドでは本年 9 月 13 日より、ワイモバイルブランドでは本年 10 月 1 日(予定)より、契約期間のない新しい料金プランを提供するため、これら新しい料金プランに加入された新規契約者につきましては総額表示の対応は不要となります。

7. フォローアップのための報告及び公表

(弊社回答)

各種数値に関しては、別添のとおり回答します。

以上

1. 現行の規律の遵守

(1) 適正な店頭での広告表示の確保

(弊社回答)

事前及び事後の確認については昨年 12 月より運用ルールを整備し、以降継続して対応しています。また、全代理店に対して、不適切な広告を掲示しないことを依頼する通知を送付しました(本年 7 月 19 日)。更なる運用の徹底・社内の基準の厳格化等を検討しており、引き続き不適切な広告を掲示しないよう努めていく所存です。尚、今年度第 3 四半期のできるだけ早い段階で、指定フォーマットでの広告作成後、これまで営業部門が必要に応じて法務確認としていたところを、法務確認を必須にするよう社内確認フローを変更することを予定しています。

(2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

(弊社回答)

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針(令和元年 5 月改正)」について、これまでも遵守徹底に努めており、継続して対応します。

2. 改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小

(弊社回答)

本年 8 月 30 日に、改正法の施行前の駆け込みを煽る表現での告知を禁止する旨、代理店に向けて通達を發出しております。

3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務遂行のための体制の整備

(弊社回答)

ソフトバンクブランドにおいては、改正法に対応した料金プランや販売手法に対応した 2 年契約が廃止された料金プラン、通信契約を条件としない「半額サポート+」を本年 9 月 13 日から先行して提供を開始しました。弊社ウェブサイトを始めとした各種広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、お客様へ内容周知を行いました。尚、半額サポート+の名称や周知方法については、お客様に誤認を与えないよう、関連省庁等からのご指摘を踏まえ、見直すことで検討しています。

ワイモバイルブランドにおいては、現行のスマホプランを見直し、改正法に対応するために 2 年契約の廃止や料金の値下げすることを本年 9 月 9 日に発表し、本年 10 月 1 日から提供

を開始する予定にしています。弊社ウェブサイトを始めとした各種広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、お客様への内容周知を順次開始しています。

端末別に弊社施策で利用する金額等をまとめ、販売代理店がお客様に還元可能な上限金額を端末別に整理した通知表を新たに作成し、販売代理店の窓口を担う営業部門に対して、周知を行います(本年 9 月 24 日)。その後、各営業担当窓口から各代理店へ順次展開する予定にしています。販売代理店に対する手数料については、本年 10 月 1 日に改正法に対応した手数料に見直した上で、今後の市場の状況等を見ながら引き続き検討していくことと考えています。

4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

(1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

(弊社回答)

計画に関しては、別添のとおり回答します。

(2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

(弊社回答)

旧端末購入サポートプログラムの対象機種の範囲は、基本的には販売中の SoftBank 4G LTE 又は SoftBank 4G 対応の iPhone、スマートフォン全となっております。また、端末を変更する際は、旧端末購入サポートプログラムの再加入条件はなく、一括、割賦を問わず全ての支払い方法に対応しています。

以上のように、弊社の旧端末購入サポートプログラムは、利用者に対して電気通信事業者の選択を過度に制約しているものとは考えておりませんが、引き続き、市場の状況等を踏まえ、対応に留意してまいります。

以上

別添：4(1)利用者の円滑な移行を促進 するための計画の策定

令和30年9月30日

ソフトバンク株式会社

具体的な施策について

現時点では、既往契約(改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プラン)の利用者に向けて下記の施策を実施開始済または開始を予定しており、既往契約における拘束性を大幅に軽減しました。いずれも、9月6日に、当社ウェブサイトにてプレスリリースしています。

- ソフトバンクブランドにおいては、9月13日から、現行プラン(2年契約)から新プラン(年契約なし)へ変更時の年契解除料を免除しています。
- ワイモバイルブランドにおいては、10月1日から、「ワイモバイルを継続して2年以上ご契約していること」または「機種変更と同時に変更後対象プランにプラン変更すること」のいずれかを満たす場合、現行プラン(2年契約)から新プラン(年契約なし)へ変更時の年契解除料を免除します。

その他、円滑な移行のための施策については、今後、状況を見ながら順次検討・実施していく予定です。

既往契約から新プランへの移行イメージ

2019年度上期末を100%とした場合、2023年下期末までの既往契約の推移(予測)は下記の通りです。

