

第Ⅲ部 委員会のその他の活動状況等

第1章 政策担当部局等からのヒアリング

委員会は、急速に変化しながら発展を続ける電気通信分野の市場環境や政策動向等を平素から十分に把握し、具体的紛争事案の提起に備える必要がある。

このため、令和2年度には、委員会において次のとおり、政策担当部局等から関係分野に関する情報収集等を行った。

1 政策担当部局からのヒアリング

(1) 令和2年10月12日 第206回委員会

総合通信基盤局から「電気通信事業分野における市場検証（令和元年度）年次レポートの概要」について説明を受け、意見交換を行った。

【説明の概要】

- ・ 電気通信事業分野における市場動向の分析・検証を充実させ、電気通信事業者の業務の適正性等に関するモニタリング機能の強化等を図るに当たり、客観的かつ専門的な見地から助言を得ることを目的として設置されている、学識経験者等で構成する電気通信市場検証会議（座長：大橋 弘 東京大学大学院経済学研究科教授・東京大学公共政策大学院院長）から助言を得て、「電気通信事業分野における市場検証（令和元年度）年次レポート」を令和2年8月31日に公表した。
- ・ 「年次レポート」では、移動系通信市場や固定系ブロードバンド市場における小売・卸売市場別の契約数及び事業者別シェアに関するデータや利用者向けアンケート結果等に基づき、電気通信市場における競争状況の分析を行った。
- ・ さらに、令和元年度からの新しい試みとして、IoT向け通信サービスに特化した競争状況の評価に向けた考え方の整理を行った。
- ・ また、電気通信事業者の業務の適正性等の確認について、令和元年度は、3つの事項（①固定系通信に関する電気通信事業者の業務の状況等、②移動系通信に関する電気通信事業者の業務の状況等、③市場支配的な電気通信事業者に対する禁止行為規制に関する遵守状況等）を中心に確認を行った。
- ・ 電気通信事業分野における市場動向の分析、電気通信事業者の業務の適正性等の確認の結果を踏まえ、固定系通信市場及び移動系通信市場のそれぞれについて検証を実施し、今後取り組むべき課題等を整理した。
- ・ 固定系通信市場に関する検証結果
 - ① 設備ベースでは、依然としてFTTH市場におけるNTT東西の存在感が大き

い状況であり、引き続き、競争阻害的な行為や不当な差別的取扱い等に該当する行為がないかについて注視する必要がある。

- ② 「事業者変更」の開始により、固定系ブロードバンド市場における競争状況に大きな変化が生じたといったような状況は確認されなかったが、サービス卸を利用しないで固定系ブロードバンドサービスを提供する事業者を含めた競争状況について引き続き注視する必要がある。
- ③ FTTH サービスの選択に当たり、サービス自体の料金やサービス内容以外の要素に強く誘引されていることがうかがえる結果がみられたことから、事業者におけるサービスの提供条件等について引き続き注視するとともに、各種のスイッチングコストの存在が利用者の選択に与える影響について把握・分析する必要がある。
- ④ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う、利用者の通信サービスの利用意向の変化及び当該利用意向の変化が各市場における競争に与える影響についても把握を行う必要がある。

・ 移動系通信市場に関する検証結果

- ① 電気通信事業法の一部改正（令和元年10月）、楽天モバイル株式会社によるMNOサービスの提供開始、一部移動系通信事業者による5Gサービスの提供開始などにより、市場環境に大きな変化が生じることが予想されることから、引き続き情報等を多角的に分析することを通じ、市場構造の変化を的確に把握するとともに、事業者による競争阻害的な行為の有無について検証する必要がある。
- ② 一部の電気通信事業者においては、ポイントサービスや決済サービス等の提供を行っており、通信サービスとの連携もみられる。通信サービスに付帯して利用者に提供されるサービスの提供状況について把握するとともに、電気通信事業分野における事業者間の公正競争を確保する上での課題の有無について引き続き分析する必要がある。
- ③ 【固定系通信市場と共通】新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う、利用者の通信サービスの利用意向の変化及び当該利用意向の変化が各市場における競争に与える影響についても把握を行う必要がある。

（2）令和2年11月20日 第207回委員会

総合通信基盤局から「モバイル市場に関する最近の政策動向」について説明を受け、意見交換を行った。

【説明の概要】

- ・ 「競争ルールの検証に関する報告書2020」（令和2年10月策定）では令和元年10月に施行した改正電気通信事業法の施行後1年目のモバイル市場にお

ける競争環境を評価・検証し、併せて、モバイル市場及び固定通信市場における課題についても評価・検証を行った。

- 上記報告書や様々な課題、市場環境を踏まえ、さらなる公正競争環境の整備を通じて、低廉で多様なサービスを実現するという観点から、総務省として今後取り組むべき事項をまとめ、令和2年10月27日に「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」を公表した。

- 同アクション・プランで掲げている具体的な取組は、次のとおりである。

① 分かりやすく、納得感のある料金・サービスの実現（第1の柱）

- (1) 改正事業法の着実な執行（通信料金・端末代金の完全分離）
- (2) 誤解を与える表記の是正（「頭金」問題等）
- (3) 消費者の一層の理解促進（ポータルサイト構築）
- (4) 中古端末を含めた端末流通市場の活性化

② 事業者間の公正な競争の促進（第2の柱）

- (1) データ接続料の一層の低廉化（3年間で5割減）
- (2) 音声卸料金の一層の低廉化
- (3) 周波数の有効利用の促進
- (4) インフラシェアリングの促進

③ 事業者間の乗換えの円滑化（第3の柱）

- (1) 改正事業法の着実な執行（過度の拘束期間の禁止）
- (2) 番号持ち運び制度（MNP）の利用環境の整備
- (3) キャリアメールの持ち運び実現の検討
- (4) SIMロック解除の推進
- (5) eSIMの促進
- (6) 固定と携帯のセット割引等の検証

- また、特に乗換えの円滑化に関する取組については、非常に様々な課題が残されている状況であり、新たにスイッチングを円滑化するための諸課題を検討していく場を設けることを考えている。

モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン[概要]



1. 基本的な考え方	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 携帯電話は生活必需品となり、国際的に遜色がない水準で国民・利用者にとって分かりやすく納得のできる料金・サービスの実現が必要。 ■ 総務省は、モバイル市場における公正な競争環境を確保するため、以下の事項を強力に推進。 ■ 携帯電話事業者においても、公正な競争環境の下、各自の経営判断に基づき、不断の取組みを行うことが期待される。 	
2. 具体的な取組み	
[第1の柱] 分かりやすく、納得感のある料金・サービスの実現	利用者の理解を助ける
ア 過度に複雑な料金プランやサービスは、利用者の正確な理解や適切な選択の妨げ。 イ 公正な競争は、利用者が料金やサービスの内容を理解できることが前提。	① 改正事業法の着実な執行(通信料金・端末代金の完全分離)【本年秋に指針改正】 ② 誤解を与える表記の是正(「頭金」問題等)【年度内に調査し、是正】 ③ 消費者の一層の理解促進(ポータルサイト構築)【年内に構築、順次拡充】 ④ 中古端末を含めた端末流通市場の活性化【引き続き実施】
[第2の柱] 事業者間の公正な競争の促進	多様で魅力的なサービスを生み出す
ア ネットワークの使用料(接続料等)は、MVNOによる料金設定を左右。適正性の十分な確保が必要。 イ MN0間の公正な競争環境の整備が必要。	① データ接続料の一層の低廉化(3年間で5割減)【年度内検討開始】 ② 音声卸料金の一層の低廉化【来夏までに検証結果公表】 ③ 周波数の有効利用の促進【本年度中に検討開始】 ④ インフラシェアリングの促進【引き続き実施】
[第3の柱] 事業者間の乗換えの円滑化	乗換えを手軽にする
ア 公正な競争には、現に加入している契約に過度に縛られずに乗り換えられる環境の整備が重要。 イ 過度な期間拘束や引き留め、コスト負担、固定と携帯のセット割引等による過度な困り込み等の課題が指摘。 ウ スイッチングコストを低下させるための取組が必要。	① 改正事業法の着実な執行(過度の期間拘束の禁止)【四半期毎に進捗を管理】 ② 番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備【来年度より指針施行】 ③ キャリアメールの持ち運び実現の検討【年度内に検討】 ④ SIMロック解除の推進【今秋以降、検討の場を設置】 ⑤ eSIMの促進【来夏までに指針を公表】 ⑥ 固定と携帯のセット割引等の検証【今秋以降実施】
3. 今後の進め方	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 公正取引委員会や消費者庁と協働するとともに、今後の電波の割当ての際に上記2. の取組みを審査し、条件の実施状況を着実に検証する。 ■ モバイル市場の競争状況については、毎年検証し、必要に応じて、取組の見直しや追加的な対策を取りまとめる。 	

※ 第207回委員会(令和2年11月20日)総合通信基盤局説明資料抜粋

2 事業者団体からのヒアリング(令和3年2月2日 第208回委員会)

一般社団法人テレコムサービス協会から「FVNO委員会の現状と課題」及び「MVNO委員会の現状と課題」について、説明を受け、意見交換を行った。

※ 当事者又は第三者の権利、利益を害するおそれがあるため、電気通信紛争処理委員会運営規程第16条第1項の規定に基づき非公開で開催した。

第2章 「MVNOサービスの提供に係る事業者間紛争に関する調査研究」の報告

委員会では、紛争処理を行う際の基礎資料とするために、事務局において実施した「MVNOサービスの提供に係る事業者間紛争に関する調査研究」の概要について、第206回委員会(令和2年10月12日)で報告を受け意見交換を行った。

【説明の概要】

1 調査の背景と目的

市場環境の変化や政策動向等を踏まえ、MVNOサービスにおける事業者間の契約・協議に関する現状と課題を把握するとともに、市場環境の変化に対するMVNOの認識を明らかにすることによって、今後の紛争処理や相談対応の基礎資料とするもの。

2 調査結果

(1) 事業者間の契約・協議に関する現状と課題

① 事業者団体ヒアリング調査結果

- MVNO数の増加等を背景に、大手MVNOを中心に、各社の戦略や希望する契約規模・内容等に基づき、サービスの適性を検討し、MNOを選定するようになってきている。
- MVNOビジネスが洗練され、従来のように契約の都度調整するのではなく、MNOの準備したプランを選択する方式に変わってきたことから、契約時のトラブルは減少傾向にある。
- 契約の自由度が下がることにより、本来の希望どおりの契約とならないケースが増え、紛争は当事者しかわからないところで起こる可能性がある。

② 個別事業者アンケート調査結果

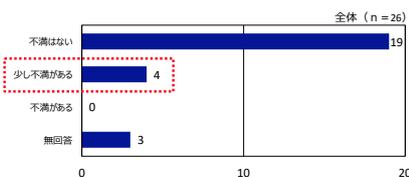
- MNOとの契約形態は、卸役務の契約が大多数を占める。理由としては、「自らの事業形態やネットワーク構成が接続約款に基づく契約になじまない」、「契約交渉の期間が短縮でき、早くビジネスを開始できる」等が挙げられた。
- MNOと直接契約する26事業者のうち、契約交渉で「少し不満がある」と回答したのは4社。苦勞した点としては「交渉の余地がほとんどない」、「申し込みの受理、交渉・契約に時間がかかる」等が挙げられ、解決策と

しては「解決できていない」、「門前払いであった」等が挙げられ、有効な解決策は見られなかった。

(2)個別事業者アンケート調査結果 ③MNOとの交渉の実態

- MNOと直接契約する事業者(26社)のうち、**契約交渉で「少し不満がある」と回答したのは4社**。
- 苦勞した点としては、「**交渉の余地がほとんどない**」「**申し込みの受理、交渉・契約に時間がかかる**」等が挙げられた。
- なお、契約交渉時の不満等に関する解決策については、「**解決できていない**」「**門前払いであった**」等の回答があるのみで、**有効な解決策は見られなかった**。

図表7：MNOとの契約交渉での不満・苦勞



契約交渉で苦勞した点（具体的な内容）

(契約手続き)

- ・ 事前協議に時間がかかり、**申し込みが受理されるまで時間がかる**(2社)
- ・ 手続きが定まっていないため、**交渉・契約に時間がかかる**(2社)

(サービス内容)

- ・ 内容に関する**交渉の余地が殆どない**(3社)

(料金・価格帯)

- ・ 利用料金(2社)、SIMの借用や紛失時の費用(2社)
- ・ **細かい条件に応じた料金設定、小刻みな料金設定がない**(1社)

(納期・期間)

- ・ SIM調達に時間がかかる(1社)

(人材・ノウハウ)

- ・ MNO事業者との**契約を有利に進めることができる人材が社内**にいない(1社)

10

※ 第206回委員会（令和2年10月12日）事務局説明資料抜粋

③ 個別事業者ヒアリング調査結果

- ・ 料金を含む契約内容について、交渉の余地がないとの意見が多かった。
- ・ MVNO側は、各事業者の規模等の事業特性に適した条件を盛り込んだ契約を希望しているが、MNO側は、公平性を担保するため、MVNOに対する個別対応を一切行っていないとしている。
- ・ MNOとの交渉は、MVNO各社で行うよりも、複数のMVNOの意見をまとめて進める方法が有効と考えられている。

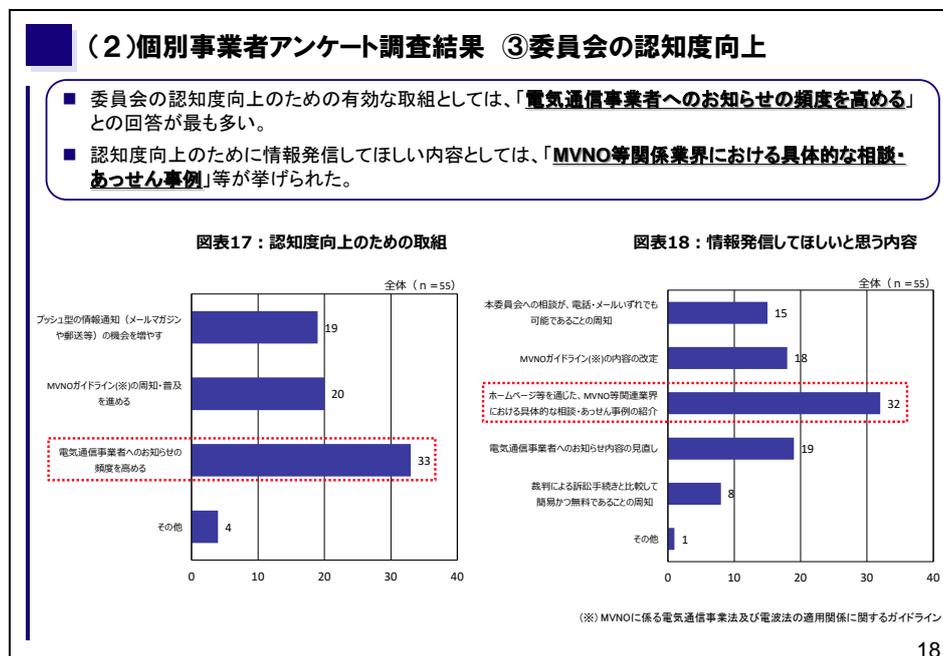
(2) 市場環境の変化に対するMVNOの認識

① 事業者団体ヒアリング調査結果

- ・ 人口減少により消費者のパイが小さくなり、これに加えてさらに消費者向けの料金が下がると、卸価格の設定や契約内容等に関する事業者間トラブルが発生する可能性がある。
- ・ MNO、MVNOがWin-Winのパートナーシップを結ぶことで、より良いサービスの提供、消費者からの対価によるより良いインフラの構築、さらに、より良いサービスの提供というポジティブなサイクルを起こす環境整備が重要。

② 個別事業者アンケート調査結果

- MVNO市場の変化に関しては、「5G対応のMVNOサービス提供」、「MVNO向け音声利用料金の引き下げ」、「多くの業種がMVNO市場に参入」等についての関心が高い。社会変化や政策動向に関しては、「5G・ローカル5Gのサービス内容や通信料の設定」、「関連する法制度の整備状況」等についての関心が高い。
- 委員会の認知度向上のための取組として、「電気通信事業者へのお知らせの頻度を高める」との回答が多く、情報発信してほしい内容として、「MVNO等関係業界における具体的な相談・あっせん事例」との回答が多かった。



※ 第206回委員会(令和2年10月12日)事務局説明資料抜粋

③ 個別事業者ヒアリング調査結果

<市場環境の変化・影響及び今後発生し得る紛争>

- 5Gについて、普及のためにはMVNOによる後押しも重要、設備投資費がMVNOへの卸価格に上乗せされることを危惧するといった意見が寄せられた。
- 他業種の参入や新規MNOの参入に注目するMVNOが多い。卸価格があまり変わらない、MNOが増えず選択肢が限られるといった閉塞感が背景にあると考えられる。

<委員会に対する期待等>

- 委員会が紛争発生時の相談先として事業者の安心感につながるといった意見がある一方、他業界から参入してきた事業者は委員会を活用

しづらいのではとの意見もあった。

- ・ 委員会の名称は知っているが、どのようなトラブルに対してどのような支援が得られるのか、その役割についてイメージがつかないといった意見、自身の苦勞している点が委員会で取り扱うケース程度に深刻ではないと感じる事業者も多かった。
- ・ 具体的な相談・あっせん事例を図解した情報の発信にニーズがあるとの意見が複数あった。
- ・ 中小規模の事業者は、交渉余地がないと感じる等、効果的な対処方法を有していないようであり、委員会において、紛争解決に係る支援策の検討を行うことが望ましいとの意見があった。

3 まとめ

- ・ MVNOビジネスの洗練化により、表面化しづらい紛争が増加する可能性があるが、特に中小規模の事業者は紛争解決に向けた効果的な手段を有していない。
- ・ 一方、委員会の担う具体的な役割等に関する認知が十分でない。
- ・ 今後は、委員会の果たす役割や機能、具体的な紛争処理事例に関するさらなる情報発信や、中小規模の事業者を中心に、具体的な課題やニーズの抽出等に取り組むことが必要である。

まとめ

- MVNOビジネスの洗練化により、**表面化しづらい紛争が増加する可能性**。また、特に**中小規模の事業者は交渉の余地がないなど、紛争解決に向けた効果的な手段を有していない**。
- その一方、事業者においては、**委員会の担う具体的な役割等に関する認知が十分でない**。

○事業者間の契約・協定に関する現状と課題

①契約・協定に関する現状	・ 企業競争の激化、多様なサービスの普及を背景として、 大手を中心に、各社で戦略や希望する契約規模・内容等に基づき、MNOのサービスを吟味し、選定する傾向 。
②契約・協定に関する課題	・ 当事者間の契約経験の蓄積等により、 MVNOビジネスが洗練され、トラブルは減少傾向 。 ・ その一方、 契約の自由度が下がってきている ことから、本来MVNO事業者が希望している契約どおりにならないケースも増え、 表面化しづらいところで紛争が起こりうる可能性 。 ・ MNO、MVNEとの契約について、 特に中小規模の事業者は交渉の余地がないと感じる等、効果的な手段を有していないと推察される 。
③事業者間で取り得る対応策	・ MNOとの契約交渉は、 複数のMVNO事業者の意見を取り込み、進めていく方法が有効ではないか 。 ・ 事業者間のみで解決できないような背景を考慮し、 総務省など第三者機関による紛争解決にも期待 。

○市場環境に対するMVNOの認識

④市場環境の変化に伴い発生し得る紛争	・ 5Gの進展は、事業機会拡大の観点から期待がある一方、MNOの優位性向上に対する懸念も存在 。 ・ MVNO業界の閉塞感等を背景とし、 多業種の参入・新規MNOの参入に注目する事業者も多い 。
⑤委員会に対する期待等	・ 委員会の担う具体的な役割等に関する 認知が十分でなく、どのようなトラブルに対して支援が得られるのかイメージがつかない 等の意見も多い。 ・ 自身の苦勞している点が 委員会の取り扱うケースほどは深刻ではないと感じる 事業者も多い。

今後は、**委員会の果たす役割や機能、具体的な紛争処理事例に関するさらなる情報発信や、中小規模の事業者を中心に、具体的な課題やニーズの抽出**などに取り組むといったことも考えられる。

21

※ 第206回委員会（令和2年10月12日）事務局説明資料抜粋

第3章 周知広報、利便性向上等のための取組

委員会の認知度及び利便性の向上等のため、次の取組を行った。

1 講演会等における委員会業務説明

一般社団法人テレコムサービス協会と連携し、令和2年11月10日に開催された第30回MVNO委員会（オンライン開催）において、電気通信事業者等に対し、委員会の概要、あっせん・仲裁の手續、主な紛争処理事例、事業者等相談窓口等について、事務局職員による説明を行った。

2 総合通信局等を通じた周知等

令和2年11月26日の総合通信局等情報通信部長等会議において、総合通信局等に対し、事務局から委員会の周知について協力依頼を行った。

総合通信局等においては、管区内の通信・放送事業者を対象に、講演会やイベント等における委員会パンフレットの配布等を行うとともに、庁舎内での委員会パンフレットの配置やホームページへの委員会バナーの掲載等の取組を通じて委員会の周知が行われている。

3 電気通信事業者への資料の送付

所管部局に依頼し、全国の届出電気通信事業者に対し、委員会が取り扱う事案及び事業者等相談窓口等を記載した資料を送付した。

4 電気通信紛争処理マニュアルの改訂

委員会が関係する紛争解決のための制度の手續の解説と実際に処理した事例の紹介をまとめた「電気通信紛争処理マニュアルー紛争処理の制度と実務ー」について、平成29年4月から令和2年12月までに処理した1件のあっせん事例及び1件の総務大臣からの諮問に対する審議・答申事例の追加、関係資料の現行化等を同年12月に行い、関係各所に配布するとともに、委員会ホームページに掲載した。

第4章 委員会に関する制度改革等

令和2年度における委員会に関する主な制度改革等は次のとおり。

1 Web会議システムを利用した会議への出席の実現

委員会では、昨今の新型コロナウイルス感染症の状況等に鑑み、委員等によるWeb会議システムを利用した会議への出席を可能とするための所要の規定整備として、第205回委員会（文書による審議）において、「Web会議システムを利用した会議への出席について」の制定を決定した（制定日は令和2年8月28日。）。

規定の内容のポイントは次のとおり。

- ① 委員長が必要と認めるときは、委員等は、Web会議システムを利用して会議に出席することができる。
- ② Web会議システムによる出席は、定足数上、電気通信紛争処理委員会令に規定する出席に含めるものとする。Web会議システムの利用において、映像を送受信できなくなった場合であっても、音声即時に他の委員等に伝わり、適時的確な意見表明を委員等相互で行うことができる時も同様とする。
- ③ Web会議システムの利用において、音声を送受信できなくなった場合には、音声を送受信できなくなった時刻から退席したものとみなす。
- ④ Web会議システムによる出席は、できる限り静寂な個室その他これに類する施設で行わなければならない。

なお、会議が非公開で行われる場合は、委員等以外の者に視聴させてはならない。

2 あっせんの申請及び仲裁の申請における押印の廃止

規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）では、行政手続等のうち、法令等又は慣行により、国民や事業者に対して押印を求めているものについて、「恒久的な制度的対応として、年内に、規制改革推進会議が提示する基準に照らして順次、必要な検討を行い、法令、告示、通達等の改正等を行う」とされ、規制改革推進会議が提示する基準として、行政手続における書面主義、押印原則、対面主義の見直しについて（再検討依頼）（令和2年5月22日規制改革推進会議議長）では、「押印の必要性を厳しく検証し、真に必要な場合を除き、押印を廃止する」とされた。

電気通信紛争処理委員会手続規則（平成13年総務省令第155号。以下「手

続規則」という。)では、あっせんの申請及び仲裁の申請についての様式を定めており、当該様式では、押印を求めているところ、総務省では、検討の結果、押印を求める積極的意味合いが大きいとは言えないことから、手続規則の一部改正を行い、押印を廃止した（施行日は令和2年12月1日。）。

改正内容としては、手続規則に定める様式第1から様式第6までの氏名を記載する箇所について、次表のように改正した。

改正後	改正前
<p>(ふりがな) 氏名(法人にあつては、名称及び代表者の氏名を記載すること。)</p>	<p>(ふりがな) 氏名(自筆で記入したときは、<u>押印を省略できる。法人にあつては、名称及び代表者の氏名を記載することとし、代表者が自筆で記入したときは、押印を省略できる。</u>)</p> <p style="text-align: right;">印</p>

※ 下線部分が変更部分。