

# 競争ルールの検証に関するWG（第18回） 事業者ヒアリング説明資料

2021年5月17日

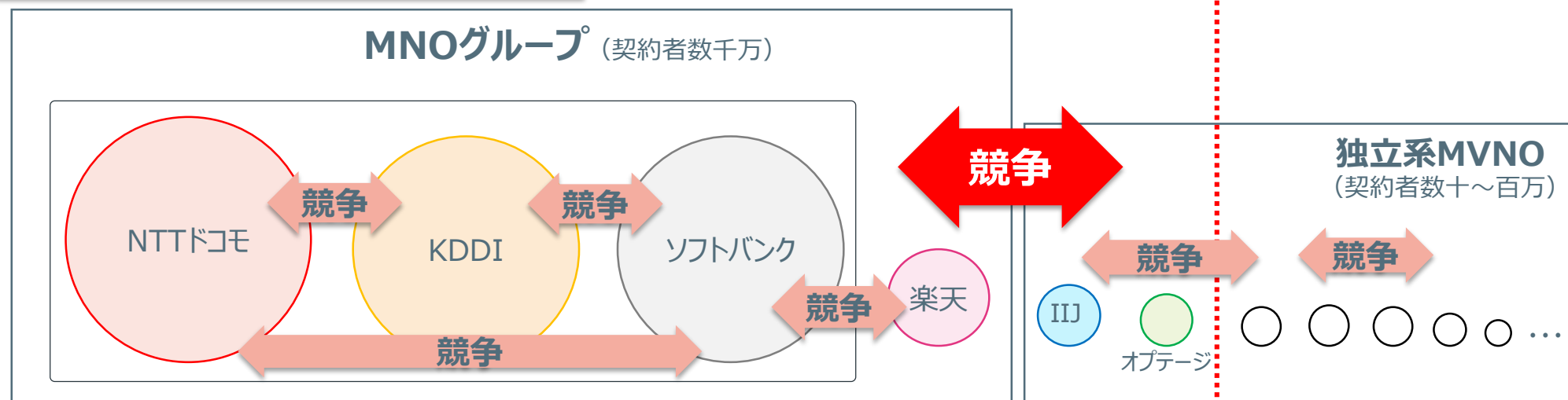
株式会社オプテージ

**OPTAGE**  
What's next?



- **事業法改正以前よりシンプルで低価格・縛りのないメニューを提供**（既往契約なし）
  - 社内の関連部門や販売代理店に対して、改正法やガイドライン等について説明及び遵守徹底。新プランやキャンペーン等の施策検討のタイミングで都度適合性のチェックを実施
  - MNOグループと独立系MVNOでは事業規模に大きな差があるため、**同じ規制では相対的に独立系MVNOに影響が大きく、競争力低下につながるおそれ**
- ⇒ MNOと独立系MVNOにおける公正競争を促進する上では、**市場影響力の小さい独立系MVNOにMNOと同条件の規制を適用することについては見直しが必要**

## 現状のモバイル市場の競争環境イメージ



現状の改正事業法の規制範囲 (MNOグループとシェア0.7%以上のMVNO)

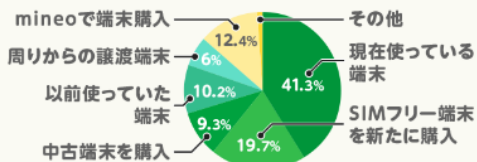
- 事業法改正以前より、**端末の多様な買い方や使い方に幅広く対応**
  - 利用者の持込み端末を多く使えるように**トリプルキャリアによるサービス提供**
  - 購入しやすい価格帯の端末を中心とした新規端末や一部機種の中古端末を販売
  - 自社販売端末だけでなく、**持ち込み端末に対しても端末保証サービスを提供**
- サービス開始当初よりオンラインでの販売が中心。改正法施行後は販売台数に大きな変化はないものの、**中価格帯の端末の販売割合が増加傾向**

mineoで使える端末は500種類以上！

トリプルキャリア対応だから、端末も自由に選べます。



mineoユーザーは、  
どんな端末を使っているの？



2018年11月～mineo申込者アンケートより（対象：SIMカードのみ契約者）



mineo端末安心保証

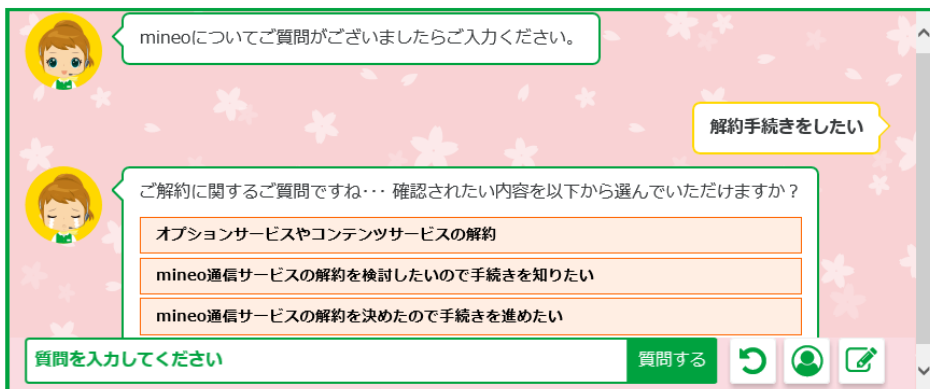
- ✓ 落下や水没による故障といったトラブル時、負担が最小限に
- ✓ mineoでの購入端末はもちろん、持ち込み端末も保証！

構成員限り

- **弊社サービスはオンライン手続きが中心**であり、利用者利便の向上を目指し、WEBサイトのわかり易さなど重視（例 解約手続）サポートサイト・AIチャットによる案内、契約確認ページ（マイページ）からの導線等
- なお、弊社は販売端末にSIMロックは設定していない

## AIチャットでの案内

マイちゃんのチャットサポート(研修中)



AIチャットでも分かりやすく案内

## マイページからの手続き

さんへのお知らせ

2021/03/19 mineoアプリ「ログインボーナス」達成により、パケットがプレゼントされました。

[マイネ王からのパケットの詳細](#)

### ご利用状況の確認

- ▶ ご契約内容照会
- ▶ ご契約コンテンツ照会
- ▶ ご利用料金
- ▶ mineo通話明細
- ▶ LaLaCall通話明細
- ▶ プレゼントコード照会
- ▶ プレミアム1DAYパス照会
- ▶ お申し込み履歴

### ご契約サービスの変更

- ▶ 新規mineo契約お申し込み
- ▶ 基本データ容量変更（コース変更）
- ▶ タイプ変更（音声通話あり⇔なし）
- ▶ プラン変更（⇒A/D/Sプラン）
- ▶ SIMカードサイズ変更
- ▶ 端末追加購入（機種変更）
- ▶ 5G通信オプションお申し込み・解約
- ▶ オプション変更
- ▶ 毎月パケット増量特典（パケ増し）配分設定
- ▶ 家族割引お申し込み・変更
- ▶ パケットシェア変更
- ▶ mineoキャリア決済変更

### 登録情報の変更

- ▶ お客さま情報照会・変更（eoID等）
- ▶ 利用者情報照会・変更
- ▶ お支払い方法変更
- ▶ コンテンツお支払い方法変更
- ▶ 改姓・改名
- ▶ メールアドレス変更/パスワード初期化

### 各種サポート

- ▶ MNP転入切替/回線
- ▶ SIMカード変更・再
- ▶ 故障・修理
- ▶ 緊急停止/解除
- ▶ 訪問サポート
- ▶ 解約・MNP予約番号発行

マイページで契約を確認後、そのまま解約手続きが可能

新プラン「マイピタ」を2021年2月から提供開始

- **もっとおトクに！ 使いやすく！ シンプルに！** 利用者に「ちょうどいい」サービスを提供

## 従来料金(デュアルタイプ ※データ通信 + 音声電話)

	500MB	3GB	6GB	10GB	20GB	30GB
auプラン	1,310円	1,510円	2,190円	3,130円	4,590円	6,510円
ドコモプラン	1,400円	1,600円	2,280円	3,220円	4,680円	6,600円
ソフトバンクプラン	1,750円	1,950円	2,630円	3,570円	5,030円	6,950円

## 新料金(デュアルタイプ)

# マイピタ

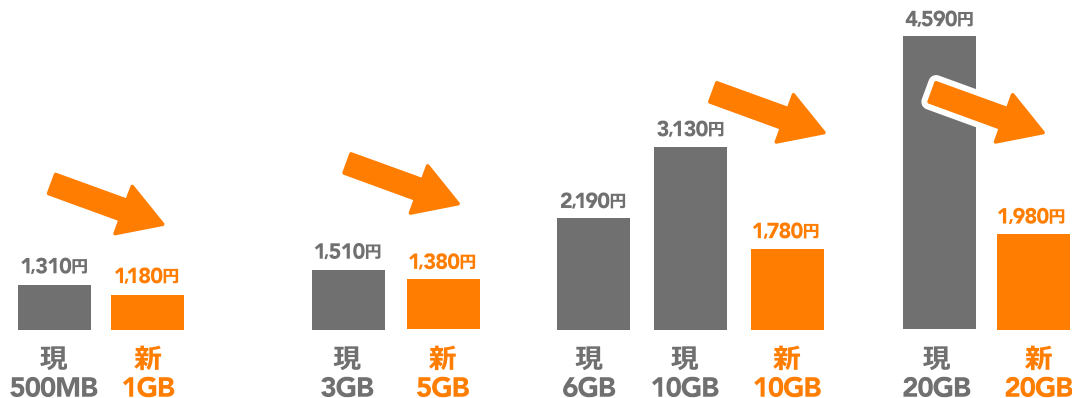
	1GB	5GB	10GB	20GB
auプラン				
ドコモプラン	1,180円	1,380円	1,780円	1,980円
ソフトバンクプラン				

1GB

5GB

10GB

20GB



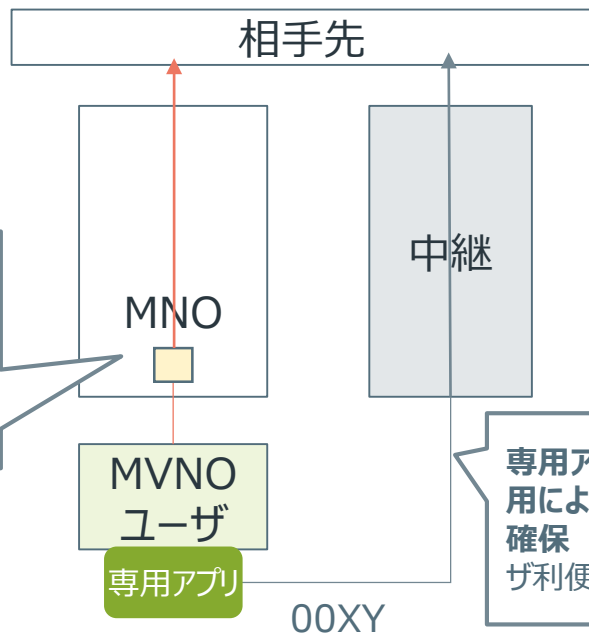
容量を増やしても、  
よりお手頃な料金に！

- 新プラン「マイピタ」の価格は、従来の通信品質を維持することや、リスクを負って未確定であった音声卸料金の低減を予め織り込むこと等で実現  
⇒ 音声/データとも、接続料や卸料金のさらなる適正化や予見性確保が重要

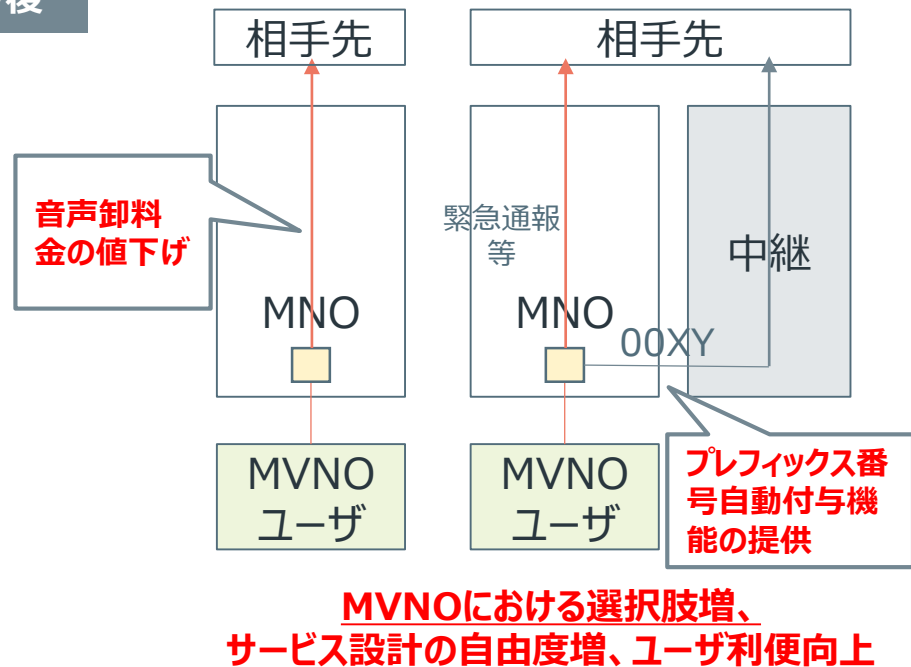
構成員限り

- 音声卸料金は10年間近く横ばい。その間、MNOは完全通話定額プランや準定額制プランの提供等、音声サービスを拡充
- MVNOでは、専用アプリを用いた音声サービスを提供する等、商品力確保に努めてきたが、MNO同様のサービス提供は難しく、公正な競争環境となっていなかった可能性
- 今般、音声卸料金の値下げやプレフィックス番号自動付与機能が実現したことで、ようやくMVNOでも完全通話定額プランの提供等、MNOと同様の音声サービスを提供できる環境が整ってきたと認識

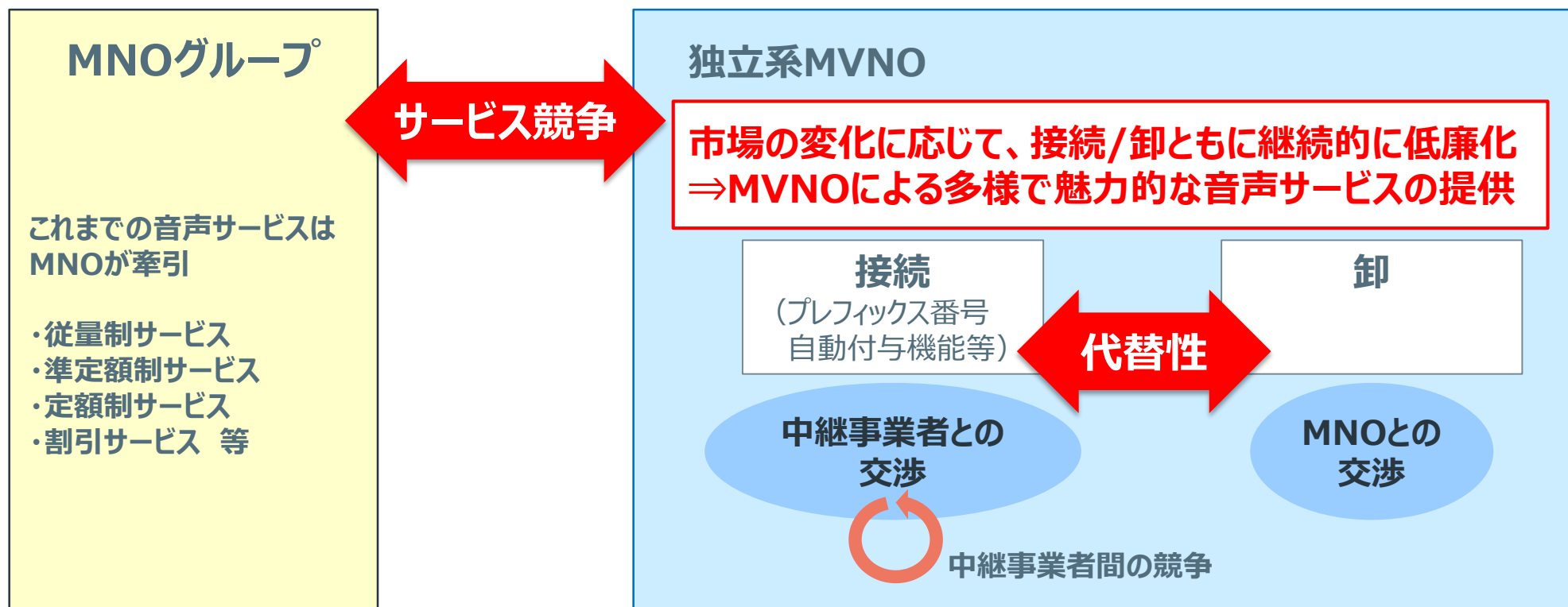
これまで



今後



- これまで**音声サービス市場はMNOが牽引**
- 今後、さらに魅力的な音声サービスが充実し、市場が活性化するためには、**MNOとMVNO間の公正な競争環境が確保され、MVNOからも多様なサービスが創出されることが重要**
- MVNOが創意工夫のもと、魅力的な音声サービス提供を行うには、**接続と卸の代替性を有しつつ、音声サービス市場の変化に応じて、それぞれが継続的に低廉化**されていくことが重要
- 以上により、MNO・MVNO間の**市場競争の活発化、音声サービスの更なる充実**といった**好循環を生むことが望ましい**





# ヒアリング事項に対する回答

ヒアリング事項	弊社回答
<h2>改正電気通信事業法の運用</h2>	
<p>事業法第27条の3の規律を遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では事業法改正以前よりシンプルで低価格、契約期間等に縛りのないメニューを提供しております。</li> <li>● 弊社内の関連部門に対して、改正法やガイドライン等について説明を行い、規律を遵守徹底するよう周知・教育を行っております。また、お客さま対応サポートシステムにおいても規制の解説や注意点を参照できるようにするなど、システム面の対応も行っております。</li> <li>● 新プランやキャンペーン等の施策検討のタイミングで都度規律との適合性をチェックしております。</li> </ul>
<p>事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 販売代理店独自の施策等を行っておりませんが、規律の遵守のため、販売代理店の責任者に対して、規律の説明及び遵守徹底するよう周知を行っております。</li> </ul>
<p>改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MNOグループと独立系MVNOでは事業規模に大きな差があるため、同じ規制を双方に課すと相対的に独立系MVNOに影響が大きく、競争力低下につながるおそれがございます。MNOと独立系MVNOにおける公正競争を促進する上では、市場影響力の小さい独立系MVNOにMNOと同条件の規制を適用することについて見直しが必要と考えます。</li> </ul>

ヒアリング事項	弊社回答
<b>改正法適合プランへの移行状況</b>	
<p>既往契約の移行の状況はどうなっているか（移行実績）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では事業法改正以前より改正法に適合した料金プランを提供しておりましたので、改正法の施行に伴う料金プランの見直しを実施しておりません。このため、既往契約が存在せず、移行のための取組は実施しておりません。</li> </ul>
<p>既往契約の移行促進のために実施している違約金免除等の対応状況について、詳細はどうなっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上述の通りです。</li> </ul>
<p>既往契約の移行促進のために実施している利用者への積極的な周知や働きかけとはどのような内容なのか（新料金プランの一般的な広告は除く。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上述の通りです。</li> </ul>
<p>改正法施行2年経過（2021年10月）時の既往契約数の見通しはどうなっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上述の通りです。</li> </ul>
<p>今後、既往契約の移行促進を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上述の通りです。</li> </ul>

## ヒアリング事項

## 弊社回答

### 通信市場の動向（市場全体及び新料金プラン等の検証）

モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、昨年の検証作業以降の環境変化についてどのように捉えているか

- MNOがサブブランドで低容量帯、ahamo等の新料金プランで中容量帯にそれぞれMVNOの料金水準に接近するプランを投入したことにより、より激しい競争環境となったと感じております。小売り料金における市場競争が活発となることは、利用者にとっては望ましいものであるため歓迎しております。
- 一方、MNOのプランは品質が高く、MVNOが同等品質のプランを提供するには、データ接続料等の関係で、極めて困難な価格水準であることは課題であると考えております。

当該環境変化を踏まえた、御社の戦略（料金、サービス等）は、どのようなものか（複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランド毎の戦略・狙い）

- 低・中容量帯※を弊社のメインターゲットとして、必要な容量をお手頃な価格で選んでいただけるシンプルな料金体系をベース価値としてご提供しております。  
（※スマホデータ使用量は平均7GB、中央値3GB）
- このため、業務効率化や未確定であった音声卸料金の低減を予め織り込むこと、速度等の品質は従来のMVNO品質を維持したこと等で価格を下げた新プラン「マイピタ」を2021年2月から提供開始いたしました。
- 弊社ではこのベース価値に加えて、ファンのみならず共にサービスを創る・ユーザー間で助け合う「共創戦略」を弊社ならではの独自価値として今後も高めることを目指しております。具体的な取り組みは以下の通りです。
  - 安さを求めて乗り換えるお客さまではなく、mineoというブランドを理解し、共感していただけるお客さまを「ファン」として大切にしていく。
  - ファンの皆さまとは、弊社が運営するコミュニティサイト「マイネ王」で日頃から意見を交換。また、定期的に直接お会いする場として「マイネ王オフ会」や「mineoファンの集い」等も開催。これらの取組から新サービス案やサービス改善の提言をいただいたり、ユーザー間の助け合いの場を設けるなど、ファンとの共創を実施。

## ヒアリング事項

## 弊社回答

### 通信市場の動向（市場全体及び新料金プラン等の検証）

各プラン・ブランド毎の反響はどの程度か（事前のエントリー数、実際の契約数、契約ユーザーの自社・他社割合等）

- 弊社のコミュニティサイト上の意見やアンケートからは、多くのご利用者に好意的に受け止められていると考えております。しかしながら、MNOの廉価プランなど、他社も魅力的なサービスを新たに提供しており、競争環境は激しくなっているとも感じております。獲得状況については、まだ新プランを開始して間もないため、具体的な契約数等は差し控えさせていただきます。
- また、新プランでは価格面での追随はしたものの、通信品質面、特に混雑時の速度にはMNOとMVNOでは大きな差がございます。ご利用者からもやはり昼休み等混雑時の速度回線に関するご意見が多く、早期に改善すべき課題と受け止めております。MNOの新料金プランと同一品質までとはできないものの、少しでも差が小さくなるよう、低廉化された接続料をさらなるサービス強化に充てたいと考えております。

ヒアリング事項	弊社回答
<h2>端末市場の動向</h2>	
<p>改正電気通信事業法の施行後の端末販売戦略は、どのようなものか。また、施行前からどのような変化があるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では事業法改正以前より、ご利用者の端末の多様な買い方や使い方に幅広く対応するため、ご利用者の持ち込み端末を多く使えるようにトリプルキャリアによるサービス提供や、新規や一部機種の中古端末の販売を取り扱っております。また、自社販売端末だけでなく、持ち込み端末に対しても端末保証サービスを提供しております。</li> <li>● 販売端末については購入しやすい価格帯の端末をより重点的に拡充しております。また、改正法の施行に伴う端末販売戦略には変更はございません。</li> </ul>
<p>改正電気通信事業法の施行後の端末販売の状況は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別（低・中・高価格帯）の販売台数の割合、チャンネル（店舗、オンライン）ごとの販売台数の割合はどうなっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業法改正以前よりオンラインでの販売が中心です。</li> <li>● 改正法施行前後での端末販売台数は横ばいで大きな変化はございませんが、改正法施行前と比べ、施行後は中価格帯の端末の販売割合が増加傾向にあります。</li> </ul>
<p>新型コロナウイルス感染症により、端末販売戦略は変化したのか。変化した場合、どのように変化したのか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オンラインでの販売が中心であることもあり、端末販売戦略に大きな変化はございませんでした。</li> </ul>
<p>新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別（低・中・高価格帯）の販売台数の割合、チャンネル（店舗、オンライン）ごとの販売台数の割合はどうなっているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新型コロナウイルス感染症により、機種によっては調達が困難な期間がございましたため、端末のラインナップの調整に若干の変更がございました。この影響で、2020年度1Qは一時的に販売台数は減りましたが、その後回復しております。</li> <li>● 弊社ではオンラインでの販売が中心ですが、2020年度1Qに店舗が休業したため、その期間の店舗販売比率は減少しております。</li> </ul> <p>通常 : <span style="border: 1px solid red; padding: 2px 50px;"></span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px 10px;">構成員限り</span></p> <p>緊急事態宣言(第1回)中 : <span style="border: 1px solid red; padding: 2px 50px;"></span></p>

ヒアリング事項	弊社回答
<h2>中古端末市場の動向</h2>	
スマートフォンの下取りを行っているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社ではスマートフォンの下取りを行っておりません。他事業者と提携することにより、弊社WEBサイト上に中古端末買取サイトへの導線を設置し、案内を実施しております。</li> </ul>
スマートフォンの下取り価格の水準はどうなっているか （市中の中古端末の下取り価格の水準との比較）	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では直接下取りを行っておりません。</li> </ul>
中古スマートフォンの取扱い（販売）状況について、現在の状況と今後の取組はどうなっているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在中古品としては、一部機種のカPO品や未使用品のみ販売しております。それ以外の中古品の販売については現時点で計画・予定しておりません。</li> </ul>
下取りしたスマートフォンの売却先（海外事業者、国内事業者）について、現在の状況と今後の取組はどうなっているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では直接下取りを行っておりません。</li> </ul>

ヒアリング事項	弊社回答
<h2>音声通話料金</h2>	
<p>かけ放題の考え方は何か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では音声原価の関係から、現在、一定時間の通話について定額制とする準定額制を提供しております。また、かけ放題ではございませんが、通話料を10円/30秒とする従量制オプションを提供しております。 (音声通話に関するオプションの種類)</li> <li>● 10分かけ放題、通話定額30/60</li> </ul>
<p>従量制と各種通話オプションの加入者割合はどうなっているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通話付プランに対する通話オプションの加入割合は従量制オプションが [ ]、準定額制オプションが [ ] となっております。 [ ] 構成員限り</li> </ul>
<p>音声通話アプリの問題点は何か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 専用のアプリを用いる必要があるため、利用者がアプリを使わないで発信してしまう等の操作ミスが生じる可能性があるという点や、着信電話に対する折り返し電話時等に別アプリを立ち上げる必要があること、緊急通報やフリーダイヤルが使えない等のエンドユーザの利便性が悪いという点が挙げられます。</li> </ul>
<p>アプリを使用しない場合の従量制料金を20円/30秒と設定している理由は何か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市場環境やサービス料金全体での事業性を踏まえて設定しております。</li> </ul>



## ヒアリング事項

## 弊社回答

### 音声通話料金

代替性検証を踏まえた、接続メニューの追加やそれに伴う音声卸料金の見直しによる市場の見通しと、今後のマーケット戦略等についてどう考えているか。

- 音声卸料金が10年間近く横ばいであったなか、その間、MNOは完全通話定額プランや準定額制プランの提供等、音声サービスを拡充してきました。一方、MVNOは、専用アプリを用いた音声サービスを提供する等、商品力確保に努めてきましたが、MNO同様のサービス提供は難しく、公正な競争環境となっていない可能性があったとも考えております。
- 今般、音声卸料金の値下げやプレフィックス番号自動付与機能が実現したことで、ようやくMVNOでも完全通話定額プランの提供等、MNOと同様の音声サービスを提供できる環境が整ってきたと認識しております。
- 今後、さらに魅力的な音声サービスが充実し、市場が活性化するためには、MNOとMVNO間の公正な競争環境が確保され、MVNOからも多様なサービスが創出されることが重要と考えますところ、MVNOが創意工夫のもと、魅力的な音声サービス提供を行うには、接続と卸の代替性を有しつつ、音声サービス市場の変化に応じて、それぞれが継続的に低廉化されていくことが重要です。
- 以上により、MNO・MVNO間の市場競争の活発化、音声サービスの更なる充実といった好循環を生むことが望まれます。

専用通話アプリを使わないとかけ放題ができない理由は何か。

- 10分かけ放題サービスは中継事業者の交換網を経由したサービスとなるため、アプリの利用が必要となります。アプリを利用せずとも、先頭にプレフィックス番号「00XY」を付ければ利用できますが、利用者利便の観点からアプリ利用を標準とすることが望ましいと考えるため、アプリをご利用いただくようご案内しております。

通話定額のみ通話専用アプリがいない理由は何か。

- 弊社の通話定額サービスは、中継事業者を介するものではなく、通常のMNOの交換網を経由するサービスであることから、アプリは不要となっております。
- なお、弊社通話定額サービスをご利用いただく際は、通話専用アプリを用いるサービスである従量制オプションや準定額制かけ放題サービスと同時に契約することはできませんので、誤ってアプリから電話をすることはございません。

ヒアリング事項	弊社回答
<h2>スイッチングコスト（その他）</h2>	
<p>利用者にとってオンライン手続きが使いづらいものになっていないか。例えば、SIMロックのオンライン解除について、SIMロックの解除ページを簡単に見つけることができるか。解除手続きそのものが、簡易なものになっているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社サービスは、オンライン手続きが中心であり、WEBサイトのわかり易さなど利用者利便の向上に努めております。</li> <li>● 例えば、解約手続きについては、サポートサイトでの案内だけでなく、AIチャットによる案内やアプリからの導線設置などを実施しております他、利用者毎の契約内容の確認ページ（マイページ）から直接手続きできるよう工夫しております。</li> <li>● なお、弊社ではSIMロックは設定しておりません。</li> </ul>
<p>自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社のWEBサイトで機種ごとに詳細に案内しております。</li> </ul>
<p>固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金銭的成本などが事業者の変更を制約しているという懸念についてどう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本であります。過度な利用者の困り込み施策等は、公正競争を阻害する要因となることから、総務省殿における検証等において問題が生じていることが確認された場合には、速やかに問題解消に向けた取り組みを実施していただくよう要望いたします</li> </ul>
<p>その他、利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害するような措置はなされていないか。そうした措置をチェックするメカニズムはあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 阻害する措置ではございませんが、現状、MNOとMVNOの間には混雑時の速度に大きな差が生じております。前倒しで引き下げられたデータ接続料等を考慮しても、MNOと同品質のサービスを同水準の価格で実現することは困難な状況でございますので、データ接続料のさらなる適正化、音声卸の代替性確保の早期実現が重要であると考えます。</li> <li>● また、第4のMNO(楽天モバイル)との市場競争についても、今後の市場影響力を注視いただき、状況に応じて公正・公平な環境を整備いただくことが必要であると考えます。</li> </ul>

**OPTAGE**  
What's next?