

「競争ルールの検証に関する報告書2021(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 2021年7月14日(水)から同年8月17日(火)まで

■ 意見提出件数 : 29件 (法人・団体:17件、個人:12件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順、敬称略)

	意見提出者
1	株式会社NTTドコモ
2	西日本電信電話株式会社
3	東日本電信電話株式会社
4	在日米国商工会議所(ACCJ)
5	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
6	公益社団法人全国消費生活相談員協会
7	一般社団法人テレコムサービス協会
8	ソフトバンク株式会社
9	クアルコムジャパン合同会社
10	主婦連合会
11	JCOM株式会社
12	株式会社オプテージ
13	KDDI株式会社
14	イオンリテール株式会社
15	株式会社携帯見直し本舗
16	楽天モバイル株式会社
17	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会
—	個人(12件)

■ 全般

意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
意見0-1 賛同。		
概ね、同報告書2021(案)の答申に沿ったルール化を進めるべきである。 【個人10】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無

■ 第1章 はじめに

意見1-1 報告書取りまとめのご尽力に感謝。特に、5Gにおけるミリ波の有効活用の方策について検討を提案。		
<p>総務省ならびにWGの皆様がモバイル市場の動向を注視し、長期間にわたる調査、モニタリング、ヒアリングを続け、報告書をまとめていただいたご尽力に感謝いたします。5G技術の普及促進や全国展開の加速化に向けて、ますますリーダーシップを発揮していただけるようご期待申し上げます。</p> <p>なかでも、弊社といたしましては、今後さらに重要性が増すと考えられる5Gにおけるミリ波の有効活用について、その方策をご検討いただくようご提案申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【クアルコムジャパン合同会社】</p>	<p>○ 本WGは、電気通信事業法の一部を改正する法律(令和元年法律第5号。以下「改正法」といいます。)が施行され、移動系通信市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた困り込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的としています。</p> <p>○ 本WGでは、上記の目的を踏まえ、評価・検証作業の一環として5G端末の動向について分析を行っていますが、5Gにおけるミリ波の有効活用の方策の検討は、本WGの主たる目的ではありません。</p>	無

■ 第2章 モバイル市場の競争環境に関する検証

2. 事業法第27条の3の執行の状況 全般		
意見2-1 端末の高額化に対応するため、端末の割引上限を撤廃すべきではないか。		
<p>○ 端末の高額化に対応するため割引上限の撤廃を 大手によるオンライン専用プランの登場で料金プランがかなり安くなり、それにつられる形でサブブランドやMVNO各社も安いプランを登場させている。これ自体は非常に良い事である。 一方で端末は手ごろな価格のAndroidOSのミドルスペック機種は増えたがその多くが中国メーカー製であり、MNO各社の通信網向け設備から中国メーカーを排除した経緯を考えると素直に喜べるような状況でないのは明らか。 しかしIphoneシリーズやXperiaシリーズのようなハイスペック機種については端末の割引が2万円に制限された影響で一括0円で購入出来ていた時代と比べ大幅な値上がりとなっており、さらに当時よりも高性能化に伴う更なる値上がりの影響で2万円の割引込みでも10万円前後もす</p>	<p>○ 改正法に基づく規律は、通信料金収入を原資とする過度の端末代金の値引き等の誘引に頼った競争慣行を根絶することを目指して、通信契約とセットで行われる端末代金の値引き等を制限しているものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることを期待して導入されたものです。</p> <p>○ この点、御意見にあるとおり、通信料金の低廉化や、低・中価格帯の端末の販売割合の増加など、改正法が目指した効果が一定程度表れつつあると考えます。</p>	無

<p>る機種はとても手が出なくなった。</p> <p>かつての端末安売りが問題視されたのは1、その資源を高額な料金から回収、2、MNPや新規ばかりを一括0円などで優遇する一方、長期利用者による機種変更には高額な価格を設定して不公平感を与えてきた点にある。各社の料金が安くなってきた今、この水準を維持する事と引き換えに端末割引上限の廃止を認める時期にきているのではないかな？</p> <p>これに伴い端末の販売は誰にでもするべきだ、とは言っても慈善事業でもないから回線契約者と端末のみの購入者で価格の差別化をするのは当然だと考える。一方で回線契約者であればMNP、新規、機種変更のどれでも同じ待遇をするべきである。</p> <p>そして既にMNPの手数料が撤廃され、二年縛りと違約金も廃止または1000円にまで引き下げられ引き止め効果が消えている事から、端末値引きの上限を撤廃したとしてもかつてのような一括0円販売といった極端な安売りはなくなるのではないかな。仮に起きたとしてもそれは市場競争なので、料金に価格転嫁でもしない限りは容認されるべきである。</p> <p>一括0円でなくとも、IphoneでもXperiaでもMNP、新規、機種変更問わず最大半額くらいで買うことが出来るようになるのが理想ではないかな。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>○ 他方、本報告書案で記載のとおり、上限を超える端末代金の値引き等が疑われる不適切な説明や非回線契約者への端末単体販売の拒否事案も確認されており、なお改正法の趣旨に沿った対応が十分に行われている状況にはないものと考えます。</p> <p>○ このため、引き続き電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」といいます。)に基づく規律を維持し、形式的な条件面のみならず実態面でもその趣旨の徹底を図りつつ、モバイル市場全体として公正な競争環境の整備が進んでいるか、更なる課題はないか、検証を継続する必要があると考えます。</p> <p>○ なお、回線契約とセットではない端末単体の値引きについての制限はありません。</p>	
<p>2. 事業法第27条の3の執行の状況 (1) 事業法第27条の3の違反事例等</p>		
<p>意見2-2 事業法第27条の3の規律内容の明確化について賛同。必要に応じて同条の規定の見直しを検討してほしい。</p>		
<p>「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」は複雑化しており、解釈や各種販売施策検討時のチェック等に時間を要する場合がございますので、規律内容の明確化を進めるといふ本報告書案の考え方に賛同いたします。</p> <p>また、例えば、端末価格の加重平均価格届出ルール等については、総務省殿への届出に要する時間が長くなり、端末販売に与える影響が大きいとの声もあることから、そうした点にも留意いただきつつ、必要に応じて事業法第27条の3の規定の見直しを検討いただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 総務省においては、御指摘の点も踏まえ、「電気通信事業法第27条の3等の運用ガイドライン(以下「運用ガイドライン」といいます。)」自体の随時の見直しや、運用ガイドラインの規律の趣旨とともに個別の解釈を関係事業者に周知する等の対応を行うなど、運用面の工夫等を行うことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-3 端末購入サポートプログラムにおける非回線契約者への提供等について、販売代理店への教育・指導等のフォローアップを行い、再発防止策を実施していく。</p>		
<p>端末購入サポートプログラムにおける非回線契約者への提供等については、従前より、店頭ポスターやPOPによる告知の徹底等を自主的に取り組んできたところ、今回の総務省殿による販売代理店に対する覆面調査の結果については重く受け止めており、ご指摘を頂いたのち、速やかに販売代理店の再教育、告知の更なる強化等各種対策を実施しました。</p> <p>引き続き、販売代理店への教育・指導並びに定期的な自主調査の実施等、適時適切なフォローアップを行うことで状況把握に努めながら、徹底的な再発防止策を実施していく所存です。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 端末購入サポートプログラム(以下「端末購入プログラム」といいます。)について、事業者は本報告書案の内容を踏まえ、正確な説明、周知の徹底等、適切な取組を行うべきものと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-4 総務省において、事業法第27条の3等の執行状況について適時評価・検証を行うことは重要。ガイドラインの明確化に賛同。</p>		
<p>○ モバイル市場はこれまで、MNOとMVNOの競争を通じて料金の低廉化やサービスの多様化が実現されてきました。電気通信事業法改正により、MNOとMVNO間の公正競争環境の整備</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>が進展したと考えますので、総務省殿において、事業法第27条の3等の執行状況について、適時評価・検証いただくことは重要と考えます。</p> <p>○ また、「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」を明確化することにより、多くの事業者が規律内容について相違なく解釈できることとなり、さらなる公正競争環境の確保につながると考えますので、本報告書案に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
<p>意見2-5 事業法第27条の3の規制の簡素化の検討が必要。ガイドラインの見直しだけでなく、個別の解釈の関係事業者への周知を要望。</p>		
<p>「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」(以下、「運用ガイドライン」という。)では、改正電気通信事業法による規制内容が多岐に渡って詳細に規定される一方、規定内容が複雑であることから、規制内容の解釈に苦慮するケースがあります。</p> <p>あまりに複雑で詳細な規制は、新たなサービス提供や創造的な活動を委縮させる恐れがあります。5G時代においては、事業者の自由競争による利用者利便の向上に向け、今後、本規制の見直しも含めて規制の簡素化の検討が必要と考えます。</p> <p>また、「競争ルールの検証に関する報告書 2021」(案)(以下、「報告書(案)」という。)に記載のとおり、「事業者間でルールの解釈について理解が異なることにより公正な競争が損なわれることがないよう、総務省においては、引き続き、運用ガイドライン自体の随時の見直しを含む対応を行っていくことが必要」であると考えますが、運用ガイドラインの見直しだけでは、事業者間の解釈の相違をなくすことには限界があると考えます。</p> <p>報告書(案)で示された「運用ガイドラインの規律の趣旨とともに個別の解釈を関係事業者に周知する」という対応については、具体的な事例の解釈に基づいて、事業者間で規律の解釈を共通化することに有効であると考えられることから、総務省において、本取組について具体的に検討いただき、ぜひ実施いただきたいと考えます。</p> <p>その際、事業者間の解釈に相違がある期間が長期間となり、公正な競争が損なわれることにならないよう、個別の解釈を特定の事業者に示した都度、速やかに関係事業者へ事例を周知いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 規制の簡素化に関する御意見について、今回の検証・検討結果に鑑みれば、改正法の施行以前から目指してきた公正な競争環境の実現には、なお解決すべき課題が少なからず残っていると考えられます。このため、引き続き事業法に基づく規律を維持し、実態面でもその趣旨の徹底を図る必要があると考えます。</p> <p>○ ガイドラインの解釈に係る御意見については、本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-6 事業法第27条の3等の運用に関するガイドラインの解釈について、事業者等が共通の認識を持つことができるよう、個別の解釈を周知する等の運用面の工夫を行うといった方向性に賛同。</p>		
<p>貴省において「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」(以下「運用ガイドライン」という。)自体の随時の見直し等が行われることは、関係する電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者によるルールの理解を深め、モバイル市場における電気通信事業者間の公正な競争の促進に寄与すると考えます。</p> <p>他方、ガイドライン改正は意見募集等を経る必要があり、具体例の反映には時間を要するため、「運用ガイドラインの日々の運用に関して、例えば解釈が困難と考えられる部分については、各事業者がルールの解釈について共通の認識を持つことができるよう、総務省において、必要に応じて、運用ガイドラインの規律の趣旨とともに個別の解釈を関係事業者に周知する等の対応を行うなど、運用面の工夫を行うことも考えられる」(P18)とする本報告書(案)の方向性にも賛同</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>します。</p> <p>具体的には、運用ガイドラインとは別に、同条に関係する問い合わせとその回答・考え方についてまとめたFAQ等が示され、迅速に更新されることで、事業者や届出媒介等業務受託者における同条の規定に関する理解が進み、電気通信事業者間の公正な競争のより一層の促進に寄与するものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
<p>意見2-7 3G停波に対応するための端末の特例に関し、MNOによる厳格な手続及び確認がなされるよう、制度を見直すことが望ましい。</p>		
<p>3G停波に対応するための端末の特例に関し、店頭での契約手続き時の事業者乗換えの際に、乗り換え元事業者との契約が3G契約であるかの確認方法について、契約者が持参した3G端末本体を確認することで、3G契約であると判断し、契約及び購入手続きがなされている場合がある。</p> <p>その運用方法を利用して、MVNOで契約しているSIMカードを、中古の3G端末へ挿入し、3G契約と偽り乗り換え手続きを行う事例が確認されている。</p> <p>特例として扱うのであれば、MNOによる厳格な手続及び確認がなされるように制度の見直しが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【イオンリテール株式会社】</p>	<p>○ 通信方式の変更に対応するための端末に係る利益の提供については、運用ガイドラインにおいて、確認が必要となる事項等が示されており、事業者及び販売代理店においては、当該事項の確認等を適切に行うことが求められるものと考えます。</p> <p>○ 総務省においては、状況を注視し、必要に応じて対応を検討することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-8 総務省において、理解度調査や非回線契約者への端末販売実績の確認、違法を助長しうる手数料・奨励金体系等をガイドライン等で特定し、覆面調査等で確認することを希望する。</p>		
<p>「2021年6月1日時点で、MNO3社で延べ237機種(うちスマートフォンは167機種)が不良在庫端末に係る例外の対象となっている。このうち、iOSは95機種(うちスマートフォンは59機種)、Androidは142機種(うちスマートフォンは112機種)となっており、いずれについても、最終調達日から1年以上の特例(半額までの値引き)と2年以上の特例(8割以上の値引き)の対象となる機種が存在する。……平均金額を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。」</p> <p>と報告書(案)に記載があります。今後も事業者は、正確な説明、法令順守の体制整備や代理店指導が求められます。貴省が理解度調査や非回線契約者への端末販売実績の確認、また法違反を助長しうる手数料・奨励金体系等をガイドライン等で特定し、覆面調査等で確認されることを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-9 通信契約と端末代金の分離が可能なことの説明周知の徹底と不適切な端末代金の値引きが行われないよう、適切な運用を希望する。</p>		
<p>報告書にあるように通信契約と端末代金の分離が可能なことの説明周知の徹底と不適切な端末代金の値引きが行われないよう適切な運用を希望します。</p> <p>3Gの顧客データは事業者が持っており、メールやDMで3Gサービス終了に伴う機種変へのセールスが行われています。販売代理店でなくキャリア直営店での契約増加が考えられ、実際に一部のキャリアは訪問販売を行うと発表しています。外出が困難な高齢者には便利な反面、訪問販売の負の面も危惧されますので、キャリア直営店での不適切な値引き等の監視も行ってい</p>	<p>○ いただいた御意見については、関係事業者において適切に対応すべきと考えます。</p> <p>○ 総務省においては、引き続き、事業法第27条の3の特例の適用状況について確認を行い、不適切な端末代金の値引き等が行われないよう、適切な運用を行っていく必要があると考えます。</p>	<p>無</p>

<p>ただきたい。</p> <p>【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>		
<p>2. 事業法第27条の3の執行の状況 (2) 既往契約に関する事項について</p>		
<p>意見2-10 早期の既往契約解消には最終的に残存する利用者への対応が課題。そういった方に不都合が生じないよう事業法第27条の3のルールについて、ガイドラインの見直し等をお願いしたい。また、事業者の取組を周波数割当ての審査項目にする場合は、事業者間で有利不利の差がでないよう公平性確保の観点に配慮いただきたい。</p>		
<p>○ 当社は、ギガホプレミア、ahamo等の新料金プランの提供、利用者一人ひとりのご利用状況に応じた適切な料金プランのご案内等により、既往契約から改正法適合プランへの円滑な移行を進めてきたところです。引き続き当社は、できる限り早期の既往契約の解消に向けて、自主的・積極的に取り組んでまいります。</p> <p>○ 移行完了の時期を定めるにあたっては、最終的に残存する利用者への対応が課題であると考えております。特に3Gサービスの利用者は、改正法適合プランへの移行あたって、端末・SIMカードの取替が必要となります。</p> <p>○ 当社は、移行完了時期の周知徹底、移行促進の取組を推進することにより、社会全体の理解度を向上させ、こうした利用者を極小化する考えです。総務省においては、事業者の取組を後押しするため、移行完了時期等についての周知を積極的に行って頂きたいと考えます。</p> <p>○ 加えて、最終的に残存する利用者について、不利益や不都合が生じないよう慎重に対応するため、事業法第27条の3のルールについて、ガイドライン等の見直しや解釈の明確化および運用面の工夫をお願いしたいと考えます。</p> <p>○ なお、事業者の取組を周波数割当ての審査項目とする場合は、基準設定案の検討段階から事業者間で有利不利の差が出ないよう、公平性確保の観点を十分に配慮いただきたいと考えます。また、透明性の確保の観点から、基準設定案に対して、事業者が意見を述べる機会をいただく等、併せてご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>○ 既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでしたが、改正法施行から2年を迎えようとする中で、その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消するべきものと考えます。</p> <p>○ このため、総務省においては、既往契約の種類に応じて、その解消の進捗状況や囲い込み効果の程度、また、利用者への影響にも配慮しつつ、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当と考えます。</p> <p>○ 既往契約の解消に向けた事業者の自主的な取組の対応を今後の周波数割当て等の審査に活用することについては、既往契約の早期解消の重要性を踏まえ、当該取組の促進のために事業者インセンティブを与える手段の例示として挙げているものであり、今後、総務省において適切に判断すべきものと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-11 不適合期間拘束契約については、完了時期を定めて移行を図る方針に賛成。解消に向けた実効性のある取組が必要。また、あえて既往契約を継続する理由として、既存プランに満足しており乗換えを考えていない、新法適合プランに魅力的なプランがない等が考えられるところ、既存契約の残存数の推移を注視するとともに、既存契約のプラン内容についても分析を試みてほしい。</p>		
<p>不適合期間拘束契約については、完了時期を定めて移行を図る方針に賛成です。施行から1年半が経過したにもかかわらず不適合期間拘束契約は約5割が残存しており、解消に向けた実効性のある取組が必要とされます。</p> <p>既往契約が残っている原因として、まずは法改正の内容や具体的な手続きの情報が不足している消費者が多いことが考えられます。対象者には事業者からメール等で連絡をいただいているはずですが、「届いていない」「わからない」という消費者が多いです。消費者保護の観点から</p>	<p>○ 不適合期間拘束契約の解消についての御意見は、本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 情報提供に関する御意見については、関係事業者において適切に対応すべきと考えます。</p> <p>○ 既存契約のプラン内容の分析に関する御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>も、事業者から該当者へより一層の情報提供を行っていただきたい。</p> <p>行き過ぎた囲い込みの是正に反する9,500円の違約金は「ひと手間」の手続きを行えば1,000円で済む話です。改正内容を知っているのに、あえて既往契約のまま継続しているとすると、①既存プランに満足しており乗り換えを考えていないので違約金に関心がない、②新法適合プランに魅力的なプランがないので変更しない等が考えられます。既存契約の残存数の推移を注視するとともに、既存契約のプラン内容についても分析を試みていただきたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
<p>意見2-12 MNO3社の既往契約が早期に解消されるよう、総務省において必要な措置を講じることが必要。</p>		
<p>報告書案に記載の通り、MNO 3社が電気通信事業法27条の3の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約に加入する利用者を多く抱えたままであることは、MVNOにとって公正な競争環境とは言い難いため、MNO 3社の既往契約が早期に解消されるよう、総務省殿において不適合期間拘束契約からの移行の完了期限の策定、旧端末購入プログラムの残存契約の早期の解消等、必要な措置を講じていただくことが必要と考えます。</p> <p>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>○ 改正法に適合しない契約が多く存在することは、MNOとMVNO間の競争条件として対等とは言い難いと考えますので、公正競争環境の確保のために、早期に既往契約の解消を図るという本報告書案の考えに賛同いたします。</p> <p>○ 総務省殿においては、既往契約の解消に向けた事業者の取り組み状況について注視いただくとともに、状況に応じて必要な措置等をご検討いただくことを要望いたします。</p> <p>【株式会社オプテージ】</p>		
<p>「既存大手である MNO3社が、事業法第27 条の3の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約に加入する利用者を多く抱えたまま、新規事業者や MVNO との間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえない。」(P27)とする本報告書(案)の方向性に賛同します。</p> <p>加えて、より公平な競争環境を整備するためには、既往契約を早期に解消するべきと考えます。</p> <p>【楽天モバイル株式会社】</p>		
<p>意見2-13 「事業者等の意見」の修正を要望。</p>		
<p>競争ルールの検証に関するWG(以下、「本WG」という。)における弊社の発言は下記の注釈(※)のとおりであり、本報告書案における「事業者等の意見」の内容に誤りがあるため、以下の記載として頂くよう要望します。</p> <p>【修正案】</p> <p>「改正法施行前に提供していた従来の端末購入プログラムについては、回線と端末がセットになっていたという背景もあるが、機種変更後は契約解除料なしに解約可能であるため、ロックイン効果はない。」</p> <p>(※)「従前の端末購入サポートプログラムが非回線のロックイン効果があるかないかということ</p>	<p>○ 御指摘の記載は、貴社発言内容を基にしたものであり、内容に誤りがあるとは考えておりませんが、貴社発言についての記載であることから、案のとおり修正いたします。</p> <p>○ なお、旧端末購入プログラムについて、利用者が事業者を乗り換えるためには、事業者を乗り換えなかった場合に得ることができ利益である残債免除を断念するか、必ずしも望まぬ形やタイミングで端末を買い換えなければならないという条件が依然として残っているにも関わらず、これまで見直しがされていないものと認識しています。このため、利用者における端末の買換えサイクルが長くなってきている中で、今後も旧端末購入プログラ</p>	<p>有</p>

<p>でございますが、改正法施行前に提供していたものというものは回線と端末がセットになっていたという背景もございますので、ないとまでは言い切れないかとは思っておりますが、改正法の施行を受けまして、適用のプログラムに速やかに変えておりますし、現在、旧プログラムに御加入いただいているお客様が機種変更をされた際には、その時点で、回線の契約解除料とかもございませんし、また、そこは次の端末で権利を行使していただく際には、回線の契約条件というのをごさいますので、そういう意味でいくと、ロックイン効果はないのではないかと考えます。」 (本WG第16回会合(2021年4月16日)の議事録P29より)。 【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>ムの残存契約が残り続け、事業者の乗換えを妨げる囲い込み効果が継続することが懸念され、競争上問題が大きく、極力早急に解消することが強く求められるものと考えます。</p>	
<p>意見2-14 MNOの既往契約解消に向けた取組の前に、我が国の今後の携帯電話市場におけるMNOとMVNOの役割、位置づけなど競争政策を明確化にすることを要望。</p>		
<p>本年より、政府の意向に沿った形でMNOは従来MVNO事業者が担っていた領域での低廉な料金プランの提供を開始しています。これによりMNOの契約者は同じ携帯電話会社の中で低廉な料金プランへのスムーズな移行が可能となり、MVNOへの切り替えは減少している状況となっています。これらは、ある意味競争市場においてはやむを得ないことですが、本報告書案においてMNOの既往契約(旧プラン)を早期に解消し、新プランへ移行させることを国が強く求めていることについては違和感がございます。</p> <p>新プランへの移行を阻害する要因について検討し、その要因を除外することに異論はございませんが、新プランへの移行促進のためにMNOに対して今後の周波数割り当て審査などのインセンティブを付与することについても違和感があります。</p> <p>そもそも、今回の政府の意向によって、従来から存在していたMNOとMVNOにおける市場区分の垣根が無くなってしまっており、MNOに対するMVNOの市場競争力は大幅に低下しております。</p> <p>今回検討されているMNOの既往契約解消に向けた取組みの前に、我が国の今後の携帯電話市場におけるMNOとMVNOの役割、位置づけなど競争政策を明確にさせていただけるよう要望いたします。 【JCOM株式会社】</p>	<p>○ 既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいええず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消すべきものと考えます。</p> <p>○ この点、本報告書案においては、NTTドコモによる違約金9,500円の留保や、KDDI及びソフトバンクによる旧端末購入プログラムなど、自社のプランへの変更に当たっては違約金等の不利益が生じない一方で、MVNOなど他社への乗換えには不利益が生じるものについて焦点を当てて指摘をするなど、MVNO等への乗換えの円滑化を意識しているものです。</p> <p>○ 既往契約の解消に向けた事業者の自主的な取組の対応を今後の周波数割り当て等の審査に活用することについては、既往契約の早期解消の重要性を踏まえ、当該取組の促進のために事業者インセンティブを与える手段の例示として挙げているものです。</p> <p>○ なお、移動系通信市場におけるMNOとMVNOの競争状況も含め、電気通信事業分野における競争状況について、電気通信市場検証会議等における継続的な市場検証を踏まえた上で、引き続き公正な競争環境の整備に取り組んでいくことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-15 既往契約の解消について、今後の周波数割り当ての審査に活用することが、電波の公平かつ能率的な利用の確保による公共の福祉の増進に資するものか、慎重な検討が必要。</p>		
<p>報告書(案)では、既往契約の解消について、「総務省においては、必要に応じて、例えば今後の周波数割り当て(いわゆるプラチナバンドなど既存周波数の再割り当てを含む。)等に当たってこれらの自主的な取組の対応について審査に活用するなど、事業者インセンティブを与えてその取組を促すことも検討に値する」とされていますが、このような事業者の自主的な取組の対応について、今後の周波数割り当ての審査に活用することが、電波の公平かつ能率的な利用の確保に</p>	<p>○ 既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでした。改正法施行から2年を迎えようとする中で、その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効</p>	<p>無</p>

<p>よる公共の福祉の増進に資するものなのか、慎重な検討が必要と考えます。</p> <p>仮に今後の周波数割当ての審査に活用する場合においても、公正な評価を行うという観点から、特定の事業者が優位になると予め分かっているような項目については、審査に活用すべきではないと考えます。</p> <p>例えば、旧端末購入プログラムの早期解消を審査に活用した場合、旧端末購入プログラムを提供していない事業者については、特段の取組を行うことなく最初から良い審査結果を得ることが確定しているため、公正な評価の観点で重大な問題が生じるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消すべきものと考えます。</p> <p>○ 既往契約の解消に向けた事業者の自主的な取組の対応を今後の周波数割当て等の審査に活用することについては、既往契約の早期解消の重要性を踏まえ、当該取組の促進のために事業者インセンティブを与える手段の例示として挙げているものであり、今後、総務省において適切に判断すべきものと考えます。</p>	
<p>意見2-16 既往契約者の適合契約への移行にかかわらず、違約金は法改正後の1,000円に統一すべき。</p>		
<p>既往契約者の適合契約への移行に関わらず、違約金9,500円に関しては、法改正後の1,000円に統一するべきであると考えます。特に、契約もしくは端末買い換えから2年以上経過し、自動更新となっている契約に関しては、違約金が9,500円となる合理的な根拠はないと思われま。</p> <p>契約者に対して、適合契約への能動的な移行を求めるのではなく、法改正で定められた違約金や期間拘束のルールを既往契約者へも適応することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【イオンリテール株式会社】</p>	<p>○ 既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでしたが、改正法施行から2年を迎えようとする中で、その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消すべきものと考えます。</p> <p>○ 総務省においては、利用者への影響にも配慮しつつ、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当であると考えます。</p>	無
<p>意見2-17 旧端末購入サポートプログラムが早急に解消されるよう、総務省から各事業者に対し、積極的な取組を促すべき。</p>		
<p>改正法の施行から2年近く経過するにもかかわらず、改正法施行時点と比較して、一部の事業者では依然として契約の75%に回線契約の継続を条件とする割賦代金の残債免除(旧端末購入プログラム)が残っていると報告がなされている状況(本報告書(案)P22)は、既往契約の解消に向けた取組が必ずしも順調に進捗していないことの証左と言えます。既に締結された契約について事後的に回線契約条件を撤廃する契約変更が行われても利用者に不利益はもたられないことから、事業者の乗換えの妨げとなる旧端末購入プログラムが早急に解消されるよう、貴省より各事業者に対し積極的な取組を促すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 総務省においては、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当であると考えます。</p>	無
<p>意見2-18 事業法第27条の3の趣旨を徹底する観点からも、できる限り早急に不適合期間拘束契約について、期間拘束による違約金を撤廃する、又は上限額を1,000円にするといった措置を講じるべき。</p>		
<p>令和元年8月に公表された「電気通信事業法の一部を改正する法律によるモバイル市場の公正な競争環境の整備に関する基本的考え方」において「通信料金収入を原資とする過度の端末</p>	<p>○ 既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでしたが、改正法施行から2年を迎えようとする中で、</p>	無

<p>代金の値引き等の誘引に頼った競争慣行について2年を目途に根絶すること(P4)と示されているにもかかわらず、改正法施行から1年半が経過する2021年3月末時点で、改正法施行時と比較して、MNO3社において依然として5割を超える契約に不適合期間拘束契約が残っていると報告(本報告書(案)P20)されていることから、不適合期間拘束契約の見直しがなされないまま契約が更新されていることが考えられます。</p> <p>「不適合期間拘束契約の利用者が、適合契約に移行することにより有利になるにもかかわらず漫然と更新し続ける」(同P19)可能性があることから、不適合期間拘束契約の解消のためには「事業法不適合の条件での更新」(同)を禁止することが有効と考えられますが、既往契約については「当分の間」の経過措置としてこれが認められているところであり、「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に伴う関係省令等の整備等に対する意見募集の結果及び情報通信行政・郵政行政審議会からの答申」(2019年8月23日)別紙3においても、貴省の考え方として、「自動更新」を禁止する等「既に締結された契約について事後的な制度変更をもって無効とすることは、一部の利用者にとって不利益な変更となり得ることから、適当ではないと考えられる」(同別紙3P14考え方20)旨示されているところです。</p> <p>ついては、事業法第27条の3の趣旨を徹底する観点からも、できる限り早急に「通信料金収入を原資とする過度の端末代金の値引き等の誘引に頼った競争慣行」(電気通信事業法の一部を改正する法律によるモバイル市場の公正な競争環境の整備に関する基本的考え方P4)をなくすため、不適合期間拘束契約について、期間拘束による違約金を撤廃する、又は上限額を1,000円とするといった措置が講じられるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消するべきものと考えます。</p> <p>○ 総務省においては、利用者への影響にも配慮しつつ、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当であると考えます。</p>	
<p>意見2-19 既往契約解消の自主的な取組の対応について、今後の周波数割当ての審査に活用するなど、事業者インセンティブを与えてその取組を促すことも検討に値するといった方向性に賛同。</p>		
<p>改正法の施行前に約された既往契約は一義的には違法とはいえないため、その解消に向けた取組については基本的に各事業者の自主的な取組に委ねられる一方、事業法第27条の3の趣旨を徹底する観点からは、できる限り早急に当該既往契約が解消されるよう、関係者により必要な取組が進められるべきです。</p> <p>こうした観点から、「必要に応じて、例えば今後の周波数割当て(中略)等に当たってこれらの自主的な取組の対応について審査に活用するなど、事業者インセンティブを与えてその取組を促すことも検討に値する」(P29)とする本報告書(案)の方向性に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ なお、既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでした。改正法施行から2年を迎えようとする中で、その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消するべきものと考えます。</p>	無
<p>意見2-20 事業者からの適切な説明がないまま、漠然と従来の契約を更新している利用者があるような状況が継続するのであれば、一定期間経過後は、期間を定めた自動更新の契約であっても再度同じ内容で特例として新たに契約できるようにして、既往契約は解消されるべきと考えるのが妥当。</p>		
<p>「既往契約(改正法施行前に契約された違約金9,500円、期間拘束2年以上の契約)は、2019年法改正の経過措置として従来の条件での更新が容認されたにもかかわらず、現状(2021年3月末)で、5割程度残存し、モバイル市場での適切な競争条件となっていない。特例措置の理</p>	<p>○ 既往契約については、これまで特段の終了時期は定められてきませんでした。改正法施行から2年を迎えようとする中で、その解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考</p>	無

<p>由として、適合契約への移行に不利になる恐れのある利用者が存在するためとされていました。しかしながら、一方で事業者からの適切な説明もないまま、漠然と従来の契約を更新している利用者もいるのではないかと思われます。」以上のような状況が継続するのであれば、一定期間経過後は、期間を定めた自動更新の契約であっても再度同じ内容(既に新規受付をしていないプランであっても今までと同じプラン)で特例として新たに契約できるようにして、既往契約は解消されるべきと考えるのが妥当と思われます。</p> <p>【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>	<p>えられます。また、市場全体として競争が活発化等する中で、既存大手であるMNO3社が、改正法の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえず、公正な競争環境を整える観点からは、早期に解消するべきものと考えます。</p> <p>○ 総務省においては、利用者への影響にも配慮しつつ、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当であると考えます。</p>	
<p>2. 事業法第27条の3の執行の状況 (3) 端末購入サポートプログラムについて</p>		
<p>意見2-21 端末購入サポートプログラムが今後も継続されるならば、販売代理店において非回線契約者にも販売いただき、オンラインショップでも端末購入サポートプログラムを提供いただき、端末再購入条件は削除していただきたい。</p>		
<p>端末購入プログラムは、一括払い購入者を対象としていません。通常の商習慣とは異なり、一括払いよりも長期分割払いの顧客がより多くの経済的利益を得られるしくみであり、契約による顧客の囲い込みとして実施されています。今後も継続されるならば、販売代理店において回線非契約者にも販売いただき、オンラインショップでも端末購入プログラムを提供いただき、端末再購入条件は削除していただきたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ 端末購入プログラムについて、事業者においては、形式的な条件の差異の解消、正確な説明、周知の徹底を行うべきであると考えます。</p> <p>○ 総務省においては、店頭における覆面調査、端末購入プログラム加入者及び一般利用者の理解度調査、非回線契約者への端末販売実績の確認等により、事業者の取組効果の検証を行うべきであると考えます。</p> <p>○ ある程度の期間を経過した後においても、販売代理店での対応が徹底されていない、利用者の理解が進んでいないと判断されるような事業者については、端末購入プログラムによる利益提供が実態として通信料金と端末のセット販売を条件としているものとして、改正法における通信と端末の分離の徹底を図ることも視野に入れるべきであると考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-22 端末購入サポートプログラムについて、非回線契約者へのプログラムの提供拒否事案の根絶、非回線契約者を含めたプログラムの利用者に対する正確な情報の周知徹底等のガイドラインへの明記を進め、データを分析・検証することに賛同。</p>		
<p>報告書案に記載の通り、特に競争環境に与える影響の大きいMNOの端末購入サポートプログラムについて、非回線契約者へのプログラムの提供拒否事案の根絶、非回線契約者を含めたプログラムの利用者に対する正確な情報の周知徹底等のガイドラインへの明記を進め、データを分析して検証することに賛同いたします。</p> <p>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 非回線契約者を含めた端末購入プログラムの利用者に対する正確な情報の周知徹底等のガイドラインへの明記に関する御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-23 端末購入サポートプログラムについて、非回線契約者を含めて適切に販売されているか、及び利用者に対して正確な情報を周知徹底しているかについて検証することに賛同。</p>		
<p>移動通信市場の活性化には、各事業者が電気通信事業法第27条の3の趣旨を踏まえてサー</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>ビスを提供・販売することが重要であると考えます。このため、端末購入サポートプログラムについて、非回線契約者を含めて適切に販売されているか、および利用者に対して正確な情報を周知徹底しているかについて検証することに賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
<p>意見2-24 端末購入サポートプログラムについて、一般利用者の理解度の調査方法等については慎重な検討が必要。</p>		
<p>端末購入サポートプログラムについて、条件の差異の解消及び正確な説明、周知の徹底等について、報告書(案)で指摘された点を踏まえ真摯に対応を行っていく考えです。</p> <p>一方、総務省において、事業者の取組による効果について検証を行うべきとされていますが、一般利用者の理解度の調査については、調査方法や調査対象等によって大きく結果が異なる可能性があります。例えば、事業者から説明を受けたばかりの端末購入プログラム加入者と、説明を受けてから一か月経過した加入者では、加入時に全く同じ説明を受けていても、調査時点では理解度が異なっている可能性があります。</p> <p>したがって、「利用者に対して広く正確な理解を浸透させることは必ずしも容易ではないことを踏まえ、調査の方法等については調査の専門家も交えて検討するとともに、試行的な調査も重ねることも必要である」と示されているとおり、調査の方法等については慎重な検討が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 事業者は本報告書案の内容を踏まえ、適切な取組を行うべきものと考えます。</p> <p>○ 事業者の取組による効果の検証に関する御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-25 MNO3社が、販売代理店において、非回線契約者による端末購入サポートプログラムの加入を拒否するような対応が少なからず行われている実態は、モバイル市場における電気通信事業者間の公正な競争の妨げとなる。</p>		
<p>「MNO3社は、端末購入プログラムとは別に回線契約を条件とした2万円相当の利益提供を行っているため、各社の提供する端末購入プログラムは、回線契約と端末の『セット販売を条件』とする利益提供には当たらない(中略)状態で提供されることが求められる」(本報告書(案)P30)一方、本報告書(案)において明らかにされた「販売代理店において、非回線契約者による端末購入プログラムの加入を拒否するような対応が少なからず行われている実態」(P34)は、モバイル市場における電気通信事業者間の公正な競争の妨げとなるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-26 「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」については、回線契約の有無で条件に差異はなく、端末再購入等の条件はない。</p>		
<p>当社においては、本年6月29日に「楽天モバイル iPhone アップグレードプログラム」の提供を開始したところです。本プログラムは、当社で48回(48カ月)の分割払いの方法により購入された端末を対象に、25カ月目以降に端末契約者からの申し出により当社にて当該端末の下取りを行う場合、以降の割賦残債分の支払いを不要とするもので、当該契約者が当社の回線契約者であるか否かで条件等に差異はありません。申し出に際し端末再購入又はプログラム再加入は不要としており、またその旨をWebサイトやパンフレット等で明確に説明しております。</p> <p>当社では、多様な製品展開や新たなプログラムの提供などを通じて、利用者の生活がより一層便利で快適なものとなるよう、今後もサービスの充実に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>3. モバイル市場の現況と分析</p>		

(1) 分析の視点及び手法		
意見2-27 モバイル市場について、今後の政策議論は一定の注視期間を設け、各種対応による市場の変化等を適切に効果検証するとともに、議論の透明性や公平性を十分に確保した上で実施いただくことを強く要望。		
<p>モバイル市場に関しては、ここ数年毎年政策議論がなされ、議論の結果、求められた事項について適宜事業者等が対応しています。</p> <p>しかし、各種対応が完了する以前に議論が再開され、当該対応によりモバイル市場がどのように変化したか等の適切な効果検証を経ずして追加規制が次々と課されている状況にあります。</p> <p>今後も、市場構造や環境の変化に応じた議論が生じることは理解するものの、度重なる政策議論や行政による市場介入の結果として、事業運営の安定性が損なわれるのみならず、お客さまへの混乱も生じかねません。</p> <p>したがって、今後の政策議論については、一定の注視期間を設け、各種対応による市場の変化等を適切に効果検証するとともに、議論の透明性や公平性を十分に確保した上で、実施頂くことを強く要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 携帯電話は、様々な社会・経済活動の基礎となるとともに国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっている一方、電気通信分野は技術革新が急速であり、サービスや市場環境の変化も速いことから、そうした変化に機動的に対応しながら不断に検証を行い、随時政策的議論が行われることが必要であると考えます。 ○ また、追加規制の検討に当たっては、適切な検証が必要ですが、競争を阻害するおそれのある要因が認められる場合には、速やかに対処することも必要と考えます。 ○ なお、今後も、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響などについて、継続的な評価・検証を行うことが必要であるところ、可能な限り透明性、公平性を確保した上で、これらを実施することが適当であると考えます。 	無
意見2-28 総務省への報告項目全般について精査の上、報告項目を速やかに整理(削減)いただくことを要望。		
<p>先般の改正電気通信事業法の施行及び報告規則の改正に伴い、総務省殿に対する報告項目は増加の一途をたどり、事業者における負荷や対応コストが課題となっています。</p> <p>「競争ルールの検証に関する報告書2020(案)」に対する意見及びそれに対する考え方においても、意見4-40に対して「報告を求める事項については、必要最低限とすることが適切であると考えます。」や、意見2-9及び2-10に対して、「関係事業者の負担にも配慮しつつ、必要に応じて分析に用いる指標の妥当性の検討を行うとともに、新たに分析に必要と考えられるデータは報告を求めるなど、分析に必要なデータを随時見直して行くことが適当であると考えます」と総務省殿の見解が示されていますが、当該見解のとおり、競争環境等によってデータの重要度は変化していく中、一方的追加のみで、削減された項目は近年存在しない認識です。</p> <p>したがって、次回以降の報告を機に、改めて、各データが現状実施されている分析や検証に真に必要なか、また市場の変化等により報告意義が薄れているものはないか等、総務省殿への報告項目全般について精査の上、報告項目を速やかに整理(削減)頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 電気通信事業分野においては、累次にわたる規制緩和の結果、事業者の自由な事業活動を基本としつつ、市場において問題が起きた場合に業務改善命令などの事後規制により対応することが基本となっており、不当な競争を引き起こしていないか、あるいは利用者利益を阻害していないか、といった市場の状況を、事後的ではあるものの不断に確認・検証した上で、必要に応じて政策的な対応をすることが求められていると承知しています。 ○ 中でも携帯電話は、様々な社会・経済活動の基礎となるとともに国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっている一方、電気通信分野は技術革新が急速であり、サービスや市場環境の変化も速いことから、そうした変化に機動的に対応しながら継続的に検証を行い、随時政策的議論が行われることが必要であり、本WGにおいても、関係事業者からの報告等により必要なデータを幅広く収集し、可能な限り透明性を確保しつつ、定性的な分析のみならず、定量的な分析を綿密に行うことが必要であると考えます。 ○ 御指摘の点については、政策の効果に関する検証をより適切に実施していくことができるよう、関係事業者の負担にも配慮しつつ、必要に応じて分析に用いる指標の妥当性の検討を行うと 	無

	ともに、分析に必要なデータを随時見直して行くことが適当であると考えます。	
3. モバイル市場の現況と分析		
(2) 通信市場の動向		
意見2-29 MNOの新料金プラン等について、総務省において引き続きデータを取得し、MVNOとの競争環境に与える影響について分析・検証を継続するとともに、公正競争を阻害する事項が確認された場合は、速やかにその解決を図っていただくことを要望。		
<p>モバイル市場の健全な発展のためには、MNOとMVNOの間で公正かつ活発な競争が引き続き行われることが重要と考えます。</p> <p>MNOの新料金プラン等については家計負担の軽減に繋がるものであり、消費者にとって望ましいものではありませんが、一方で、多くのMVNOが提供するプランと利用者料金水準が接近するものとなっていることから、MVNOに対し深刻な影響を与え得るところ、MVNOが引き続き競争していくうえで、MNOとMVNO間での公正競争の確保、特にイコールフットイングが十分かつ継続的に確保されることが極めて重要となっています。</p> <p>総務省殿においては報告書案に示された通り、引き続きデータを取得し、MNOの新料金プラン等がMVNOとの競争環境に与える影響について分析、検証を継続いただくとともに、公正競争を阻害する事項が確認された場合は、速やかにその解決を図っていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 本報告書案に記載のとおり、MNO3社の新料金プラン等がMVNOに与える影響は小さくなく、今後とも、利用者の移行がどのように進むのか、引き続きデータを取得し、特にMVNOとの競争環境に与える影響について分析・検証を継続していくことが必要と考えます。</p> <p>○ また、MNOとMVNOとの間の公正競争が阻害されるような要因が確認される場合には、必要な対応を検討していくことが適当であると考えます。</p>	無
意見2-30 日本のスマートフォンの料金水準に関する記載の修正を要望。		
<p>日本のスマートフォンの料金水準について本報告書案では「諸外国と比べても遜色のないものとなっている」とありますが、本WG第19回会合(2021年5月31日)の資料1「電気通信サービスに係る内外価格差調査」では、「東京の支払い料金は、中位又は低位」と評価されています。このため、本報告書案での諸外国に比べて見劣りしないという記載では日本の料金のポジションが正確に表されていないことから、以下のとおり記載して頂くよう要望します。</p> <p>【修正案】 「諸外国と比べても中位から低位の水準になっている」</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 総務省が実施した内外価格差調査(令和2年度調査)において、日本のスマートフォンの料金(MNO(4G/5G)、MVNO(4G))を、日本の利用実態を基にした利用モデルに基づき諸外国と比較した結果の中には、中位または低い水準とはいえない結果もあるところ です。</p> <p>○ そのため、本報告書案では、これらを総括し、他国と比べ、総じて劣っていないとの趣旨で、「日本のスマートフォンの料金水準は、最も安い料金プランで比較すれば、諸外国と比べても遜色のないものとなっている」と記載しています。</p>	無
意見2-31 総務省において、MNOとMVNO間の競争環境に関心を持って市場動向を注視いただき、課題等が確認された場合、速やかに解決に向けた取組を行っていただきたい。		
<p>○ モバイル市場の健全な発展には、MNOとMVNOの競争を通じて料金の低廉化やサービスの多様化が実現することが必要であると考えます。MNO各社の新料金プラン等については、消費者にとって望ましいものであると考えますが、その料金水準は多くのMVNOが提供する料金水準と接近するため、MVNOのサービス原価の大宗を占めるデータ接続料の水準が適正であるか等、MNOとMVNO間のイコールフットイングが確保されていることが極めて重要であると考えます。</p> <p>○ 仮に移動系通信市場が再びMNOグループの協調的寡占になった場合は、料金の高止まりやサービスの横並びが懸念され、利用者利便を大きく損ねる可能性がありますので、総務省</p>	<p>○ 上記「意見2-29」に対する考え方とおおりです。</p>	無

<p>殿においては報告書案に示された通り、特にMNOとMVNO間の競争環境に関心を持って市場動向を注視いただき、課題等が生じていることが確認された場合には、速やかに解決に向けた取り組みを行っていただくことを期待いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
意見2-32 独立系MVNOにMNOと同条件の規制を適用することについて、市場の状況に応じて適宜見直していただくことを要望。		
<p>○ MNO3社のオンライン専用プランが既にMVNO上位5社の契約者数と匹敵する規模となっていることは、モバイル市場においてMNOがMVNOと比べて非常に大きな影響力を有していることが改めて示されたところであると考えます。この点、事業法第27条の3による禁止行為の規律の適用を受ける事業者について、利用者の割合が0.7%(≒100万利用者)の独立系MVNO事業者も対象とされているところ、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があると考えます。</p> <p>○ 総務省殿においてはMVNOの多様なサービス開発の促進、ひいては利用者利便の向上のため、独立系MVNOにMNOグループと同条件の規制を適用することについて、市場の状況に応じて適宜見直しいただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>	<p>○ 事業法第27条の3の規律の対象となる事業者については、電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第22条の2の15において、電気通信事業者間の競争に及ぼす影響が少ないものとして禁止行為の適用対象から除外する電気通信事業者に係る利用者数の割合として、MNO及び当該MNOの特定関係法人であるものを除くMVNOについて0.7%と定めているものです。</p> <p>○ この基準は、現在のモバイル市場における競争の状況などを踏まえて定めているものであり、それらの状況などに変化がある場合には、総務省において、必要に応じ、見直しを検討していくことが適当と考えます。</p>	無
意見2-33 事業者の報告データの削減を進めていただくことを強く要望。		
<p>改正電気通信事業法の施行に伴い、事業者は報告規則や報告徴収等で、数多くのデータ報告が求められており、これらのデータ集計にあたっては、複雑な内容の報告事項も多いため、事業者が報告するための作業に多大な時間と人員を要し、非常に大きな負担となっています。</p> <p>昨年の「競争ルールの検証に関する報告書2020」(以下、「報告書2020」という。)の意見募集の際にも、弊社から意見させていただきましたが、分析・検証に必要な報告項目を真に必要なものに絞って頂くとともに、目的を終えた時点で報告の対象から外す、また、報告項目としていたものの、分析・検証に使用されないデータ等については、速やかに報告の対象から外すなど、事業者の負担軽減も考慮いただきたいと思います。</p> <p>総務省においては、事業者が報告しているデータが今後も分析・検証に有効なものであるのか、時間の経過によりその有効性が失われていないかなど、定期的にデータの有効性を精査いただき、適宜、報告データの削減を進めていただくことを強く要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 上記「意見2-28」に対する考え方のとおりです</p>	無
意見2-34 MVNOの1次及び2次以降間のイコールフットिंगの確保についても議論・検証いただくことが望ましい。		
<p>MNOとMVNO間のイコールフットिंगについては、議論がなされているところですが、MVNOには、1次MVNOと2次以降MVNOが存在しており、この1次と2次間の公正競争やイコールフットिंगの確保については、一切議論がなされていないと思われます。</p> <p>MNOからのデータ接続料の引き下げ影響が、2次へも適切に反映されることは、公正競争の確保のためにも必要であると考えます。MVNOの1次及び2次以降間でもイコールフットिंगが継続的に確保されるためにも、今後、MNOとMVNO間と同様に議論及び検証いただくことが望ま</p>	<p>○ 5G(SA方式)時代におけるネットワーク開放に係る課題を始め、まずMNOとMVNOとの間のイコールフットिंगの確保について、総務省において、引き続き注視し、必要に応じて、対応を検討することが適当と考えます。</p> <p>○ この状況を踏まえた上で、MVNO間のイコールフットिंगについても注視することが望ましいと考えます。なお、事業法におい</p>	無

<p>しいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【イオンリテール株式会社】</p>	<p>て、MNOとMVNOのみならず、MVNO間においても、事業者間協議が整わない場合は、大臣裁定等の紛争処理の仕組みを活用することが可能です。</p>	
<p>意見2-35 利用者による適切な事業者及びプラン選定、不適切販売の是正、相談、サポート体制の整備のため、料金明細書の取得方法の簡素化、取得手順の公開、明細書記載項目のルール化、API公開の取組を行っていただきたい。</p>		
<p>P、64「利用者の乗換えに関する相談、サポートに応じるような機能の実現に向けた取組を進めるべきである」についての意見です。</p> <p>弊社では中立公正な携帯料金見直し相談所として、相談者の現状を分析した上で使い方に合わせたストレスなく使用できる最適な会社やプランの選定、契約における実行手順などのサポートを行う携帯料金見直し相談を累計2000名以上に提供してきました。</p> <p>適切な乗り換え先やプランを見つけるためには後述の現状把握が必須ですが、残念ながら自分自身の契約内容や使用状況を正しく把握出来ていない方がほとんどで、約7割の方が適切な会社やプランを契約していない状態にあります。</p> <p>現在、新ブランドや新プランなど低廉な事業者やプランは増加していますが、正しく現状を把握しないままに金額だけを見て乗り換えた結果使いつらくなってしまい、結局は元の事業者やプランに戻ってしまう方も少なくありません。</p> <p>現状に合っていないプランに変更したことにも関わらず変更したの事業者に対して不満を抱えてしまい、変更することに対してトラウマを抱えてしまい「もう会社は変えない」と考えてしまっている方も多い状態です。</p> <p>例) パケットを20GB以上使うにも関わらず、ahamoに変更してしまい速度制限がかかり「ahamoは通信速度が遅い！」と考えてしまう。</p> <p>通話が多くかけ放題オプションを付加していたが通話が多い自覚がなく、乗り換え先ではかけ放題オプションを付加せずに通話料金が発生してしまい「* * モバイルにしたらかえって高くなった！」と考えてしまい、知人・友人に誤った知識を広めてしまう。</p> <p>【現状把握の必要項目】 > かけ放題をつけているのかどうか？ 電話をしなのにかけ放題を付けている、かけ放題に入ったつもりで有料通話が発生している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 利用者が、料金プランを適切に選択するため、自身の利用状況を把握できることは、重要であると考えます。 ○ 関係事業者においては、御意見を踏まえ、適切に対応すべきと考えます。 	<p>無</p>

> パケットプランは何ギガの契約をしているのか？
契約を求められた初月のみ大容量プランの契約を変更していない。

> パケットをどれだけ使用しているか？
使用状況の変化に気づかず、不要となっても大容量の契約を継続してしまう。

> 加入しているオプションは何か？
契約を求められた初月無料オプションや、不要となったオプションの存在や解約を忘れてしまう。

> 購入している端末の金額はいくらか？
10万円以上の高額端末の購入(割賦契約)をしている自覚がない、48回分割になっていることを把握していない。

上記現状把握が出来ていない状態で端末購入時にショップへ出向くため、欲しい端末は現物を見て判断ができるものの、プランについては説明を受けても自分にとって適切な内容なのか理解ができず、最終的には言われるがままに契約してしまうといったことが起きています。

店頭でのプラン選定における質問例としては。

販売者「動画を見たりしますか？」
利用者「はい、毎日動画見ます」
販売者「では、大容量のプランにしておきましょう」

といったプラン選定が行われますが、実際のパケット使用量を見てみると大容量を必要としない使用状況であることが多いですが、使用量を見てしまうと大容量プランの販売が行えなくなってしまうため、上記のような安易なヒアリングでプラン提案してしまうケースも少なくありません。
(自宅のWi-Fiに接続した状態での動画視聴によりパケット使用をしていないが、Wi-Fi接続するとパケット使用しないことを理解、把握していない人も多い)

適切な現状把握として、My docomo、My au、My SoftBankなどのマイページ上で、契約内容や使用状況を把握することは可能ですが、画面の変更も多く表示場所が多岐に渡り把握がしづらくアプリ版とWEB版によって表示方法が異なっていて非常に煩雑です。

会社やプランによっては「今月における今日現在のパケット使用量」のみの表示となっており、先月、先々月などの丸々1ヶ月間でどれだけパケットを使用したのかがチェックできない仕様になっています。

料金明細書においてはA4用紙一枚に、契約内容の詳細やパケット使用量が掲載されていますが、エコの観点から各社明細書の発行・郵送は有料化となりほとんどのの方が発行をしておらず現状を正しく把握することが困難な状態にあります。

docomo、au、SoftBank共に料金明細書をWEB上でPDFデータとして無料発行できるようになってはいますが、発行手順についてわかりやすく解説されているページがないため、ほとんどのの方が料金明細書の発行をWEB上で出来ることを知りません。

弊社では各社の取得手順を開設したページを作成しましたが、手順が非常に煩雑となっていて、会社によっては一般の利用者の方が自力で発行するのは現実的には不可能なレベルになっています。

docomo料金明細書取得手順

<https://keitai-minaoshi.com/usage-charges-confirmation-at-docomo>

au料金明細書取得手順

<https://keitai-minaoshi.com/usage-charges-confirmation-at-au>

SoftBank料金明細書取得手順

<https://keitai-minaoshi.com/usage-charges-confirmation-at-softbank>

料金明細書の記載内容としては

- > 契約プラン名、料金
 - > オプション名、料金
 - > 適用されている割引名、割引額
 - > 端末代金
- などの記載はありますが。

- > 分割支払中の端末名
 - > 分割払いの総額
 - > 2年契約の更新月
- の記載はありません。

会社によっては

- > 2年契約の有無

> 端末の分割回数
> 無料通話分(※1)
の記載也没有ありません。

(※1)

下記のようにかけ放題や家族間通話の対象金額が記載されていると、かけ放題による無料通話120円に対しオプション料金800円は割高だから不要。といった判断が明確にできます。

通話料金

1,000円

かけ放題による無料通話

—120円

家族間による無料通話

—880円

通話料合計

0円

乗り換えに関する相談、サポートとしては、相談をするための基礎知識・現状把握能力など多岐に渡って高い水準の能力が必要となってしまう、参入障壁が非常に高い状態にあります。

現状把握、最適なプラン選定を行うための情報取得として、My docomo、My au、My SoftBankのAPIが公開されることで、通信事業者だけではなく他の事業者による参入障壁も下がり相談・サポートが可能となると考えます。

> 家計簿アプリとの連携によって毎月の携帯料金を自動把握

> 家計相談を行うファイナンシャルプランナーの利用するキャッシュフローシュミレーターとの連携

> 中立公正な携帯料金診断システムとの連携

また、携帯ショップにおいても他社の契約をしている利用者の使用状況をシステム上で分析し、現状分析を元にした適切な根拠あるプラン提案をでき、利用者の契約したプランに対する理解や満足度も高まると考えます。

このように、利用者の適切な乗り換え先やプランの判断、乗り換えに関する相談、サポートには現状把握が必須となるため。

<p>>料金明細書の取得方法の簡素化 >取得手順の公開 >明細書記載項目のルール化 >API公開</p> <p>上記取り組みを行っていただくと、利用者による適切な事業者及びプラン選定、不適切販売の是正、相談、サポート体制の整備が叶えられると考えます。</p> <p>以上、よろしくお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社携帯見直し本舗】</p>		
<p>意見2-36 MNO3社の新料金プラン等に関し、当該プラン自体がコスト割れし、他プランによる利潤を補填していないか、分析・検証が行われることを希望。</p>		
<p>「モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書」(2020年2月)において、「ネットワーク利用の同等性確保に向けた検証」として、MNOのサブブランド等の料金プランについて、「内部補助やグループ内補助がなければ赤字になるような回線容量の確保等に関し、どのような場合に問題になるのか等の検討が必要である旨」(P72)、また「接続料等と利用者料金収入の比較検証を行うことが適当である旨」(同)が指摘されたことを受け、「接続料の算定等に関する研究会」において携帯電話料金と接続料等の関係について検討が行われるとともに、貴省からMNO3社に対し、「2021年度以降に適用されるデータ接続料の算定に関する要請」(2021年2月9日)が行われたところです。</p> <p>MNO3社の新料金プラン等に関し、当該プラン自体はコスト割れし、他プランによる利潤を補填していないか、貴省において分析・検証が行われることを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ MNO3社の「新料金プラン」に係る携帯電話料金と接続料等の関係については、「接続料の算定等に関する研究会」において、MNO3社による試算の結果等に基づいた検証が行われたところ、直ちに原価割れの状況だとは言いきれないとされているものと承知しております。</p> <p>○ また、同研究会において、携帯電話料金と接続料等の関係については引き続き注視し、必要に応じて更なる検証を行っていくものと承知しております。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-37 スイッチングコストの低減に向けた取組を引き続き進めることが必要という方向性に賛同。今後は特に、長期にわたり事業者を乗り換えていない利用者におけるスイッチングコストの分析・検証や、その解消に向けた取組が重要。</p>		
<p>「市場において様々な料金プランの選択肢が提供されていても、手続を始めとするスイッチングコストが利用者の合理的な選択を妨げる効果を有することが確認されるところであり、スイッチングコストの低減に向けた取組を、引き続き進めることが必要」(PP63-64)とする本報告書(案)の方向性に賛同します。</p> <p>「自らのニーズに合った料金プランを選択し、積極的に事業者を乗り換えるなどしている利用者が料金低廉化の恩恵を享受・実感している一方で、長期に渡り事業者を乗り換えていない利用者においては料金への納得感が低い傾向にあるといえる」(本報告書(案)P63)ことから、今後は特に後者におけるスイッチングコストの分析・検証や、その解消に向けた取組が重要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>3. モバイル市場の現況と分析 (3) 端末市場の動向</p>		
<p>意見2-38 5Gの普及においてはインフラと端末双方の迅速な普及への支援が必要。低料金プランの提供により完全分離の目的はすでに達成されているため規制は廃止し、</p>		

消費者に様々な選択肢を提供するための企業のイニシアチブと取組を支援し活用すべき。

在日米国商工会議所(ACCJ)は、2019年、完全分離を実施するための省令改正が行われる際にもコメントを提出いたしました。その時からACCJの信念は変わっていません。現在、世界中で、5Gおよびその他の最先端技術、デジタルトランスフォーメーション、データエコノミーが進行していること、これらが企業と消費者の双方に利益をもたらすことを考えれば、日本にとって電気通信関連分野の継続的な成長とイノベーションが非常に重要だとACCJは考えています。

本報告書72頁乃至74頁は、MNOの地域カバー率や5G契約数などのいくつかの数値を記載することにどまり、他国の進捗を考慮した上で5Gに関する日本の競争優位性を実現するための最善の方策は何か、また、どのようにして5Gを迅速に展開すべきかに関し、十分な議論を記述しておりません。

菅首相とバイデン大統領が、今年のワシントンDCでの会談後に発表した日米首脳共同声明において5Gネットワークの重要性を打ち出したように、5Gは私たちの経済およびイノベーションを担う不可欠な基盤です。インフラと端末が車輪の両輪であることに鑑みれば、5Gによりもたらされるメリットを社会が十分に活用してイノベーションをさらに加速させるためには、5Gのインフラと端末双方の迅速な普及を支援する政策を導入する必要があります。

本報告書も認識するとおり、低価格プランを含む様々な料金プランが市場で提供されており、日本の料金水準は、最も安価なプランで比較すれば諸外国と比べても遜色のないものとなっています(48頁参照)。このような結果からすれば、完全分離の目的は既に達成されたといえます。政府による介入の目的が達成された以上、市場競争に任せるべきものは市場競争に任せることが重要です。従って、政府は、市場競争の基本原則に立ち返り、介入を廃止すべきです。当該規制は、一部の米国企業に対して偏って悪影響を与えるものであり、このことに引き続き懸念を抱いています。この点に関して、ACCJは、総務省に経済産業省と適切に連携いただけるよう要請いたします。政策が製造業およびそのサプライチェーンに影響を与えてきたことからすれば、政策検討は、現在の検討よりも更に広く産業政策の観点から十分に行われるべきものであるからです。

ユーザーの観点から重要なのは、料金プランと端末の双方の価格を含む総所有コスト(TCO; Total Cost of Ownership)です。ACCJは、過度に規範的な規制は日本のイノベーションを妨げることとなると引き続き信じています。そのような規制を行うのではなく、総務省は、消費者に様々な選択肢を提供するための企業のイニシアチブと取組を支援し活用すべきです。低価格プランが既に市場で入手可能であることからすれば、この段階では、市場メカニズムを十分に活用することによってTCOがさらに低下するとACCJは考えます。

【在日米国商工会議所(ACCJ)】

○ 本WGは、改正法が施行され、移動系通信市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的としており、日本においてどのように5Gを展開すべきか、普及させるべきか、といった検討は、本WGの主たる目的ではありません。

○ 電気通信事業者による端末代金の値引きといった利益の提供については、従来、事業者の自由な事業活動を基本としてきたものと承知していますが、その結果として、利用者からは、「同じプランでも購入する端末によって通信料金が異なり、また、割引が特定の端末の利用者に限定され、不公平が生じている」、「端末代金実質0円というような表示は、端末代金と通信料金との区分が不分明で何に幾ら支払っているか理解しにくい」といった指摘があったと承知しています。

○ こうした指摘も踏まえ、通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになること等を期待して、2019年3月に通信料金と端末代金の完全分離等を内容とする改正法案が国会に提出され、同年5月に全会一致で成立、公布され、同年9月に施行したと承知しています。

○ それから約2年が経とうとしていますが、本WGにおける検証の結果、改正法が目指した効果が一定程度現れつつあると認められる一方で、

- ・ 既往契約、特に旧端末購入プログラムについて、改正法の施行以降、これまで見直しが行われていないこと、
 - ・ 端末購入プログラムに関し、非回線契約者の加入を拒否するような対応が少なからず行われるなど、なお改正法の趣旨に沿った対応が十分に行われている状況にないこと、
 - ・ SIMロックの撤廃やオンライン解約手続への対応など、引き続き残る課題についても取組が必要になること
- など、改正法が目指した公正な競争環境の実現には、なお解決すべき課題が少なからず残っていると考えます。

○ このため、引き続き、事業法に基づく規律を維持し、通信料金と端末代金の分離についても、形式的な条件面のみならず実態面でもその趣旨の徹底を図りつつ、モバイル市場全体として公

無

	<p>正な競争が進んでいるか、更なる課題はないか、検証を継続する必要があると考えます。</p> <p>○ なお、利用者にとって通信料金と端末代金の双方とを含む総所有コストが重要との御意見については、通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになることを期待した改正法の趣旨、また、前述したような利用者からのこれまでの指摘や、一般の意見募集においても消費者団体から通信料金と端末代金の分離の徹底を求める複数の声が寄せられていることを十分に踏まえる必要があると考えます。</p>	
<p>意見2-39 5G端末について、5G特性を理解の上で契約したかどうか契約者側の認識の検証も検討いただきたい。</p>		
<p>○ 5G端末の動向</p> <p>5Gは2020年9月以降、契約数、出荷台数とも大きく伸びている状況にあります。5Gを強調して販売したにもかかわらず提供エリア外だったという相談が入っています。契約前に生活圏エリアを十分確認するよう徹底していただきたい。適合性の原則に反する内容の契約を強要されたという相談も入っています。5Gの早期普及を政策課題として推進することは重要ですが、5G特性を理解の上で契約したかどうか契約者側の認識の検証も検討していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>○ なお、電気通信事業者等は、契約に際し、サービスの提供エリアについて利用者に説明する必要がある(電気通信事業法施行規則第22条の2の3第1項第3号ニ)、その際には、適合性原則の趣旨を踏まえ、生活圏エリアも含め利用者がその利用実態に応じた料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが求められるものと承知しています。</p> <p>○ 関係事業者においては、適切な対応を取ることが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-40 中古端末の流通をより活性化するため、消費者の不安を払拭する対策等を進めていただきたい。</p>		
<p>○ 中古市場の動向</p> <p>中古端末の流通をより活性化するために消費者の不安を払しょくする対策を進めていただきたい。中古端末(主にリファービッシュ品)の品質について漠然とした不安感をもつ消費者が多いので、新品との違いをふまえたわかりやすい説明をしていただきたい。</p> <p>端末販売のみならず、気軽に利用できる端末レンタルも積極的に事業展開していただきたい。</p> <p>端末にSIMロックが設定されているかどうか簡易的に確認できる手段が設けられることとなり、利用者が安心して中古端末を売買、利用できる環境が整うと思われれます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ いただいた御意見については、関係者において適切に対応すべきであると考えます。</p> <p>○ また、総務省においては、本報告書案に記載のとおり、ポータルサイトによる情報発信を強化するなど、中古端末に対する利用者の理解を助けるための正確な情報発信を継続して行うべきであると考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-41 5Gの早期普及が重要な政策課題であるという指摘に強く賛同。</p>		
<p>「5Gは、今後の我が国の産業・社会基盤として、経済成長や社会的課題の解決に貢献することが期待されており、その早期普及は重要な政策課題である。」(p82)との報告書のご指摘に強く賛同いたします。</p> <p>5G端末出荷予測は、昨年より上方修正されたものの、日本がその技術的優位性を以て経済発展の礎にすることを指すのであれば、より一層加速化に注力する必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【クアルコムジャパン合同会社】</p>	<p>○ いただいた御意見については、基本的に本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-42 ミリ波5Gの端末やユーザー機器の普及促進のための更なる支援施策を検討いただきたい。</p>		
<p>報告書では、今後の5G普及にあたり「エリア拡大のインフラ面」「コンテンツやアプリ等のサー</p>	<p>○ 本WGIは、改正法が施行され、移動系通信市場の競争を促進</p>	<p>無</p>

<p>ビス面」「利用者ニーズにあった端末提供面」の3つが三位一体となって進むことが重要とされています。(p82)この考え方に全く異議はありません。しかしこれらに加えて、5Gの最大のメリットである「超高速」「大容量」「低遅延」のミリ波技術による革新的なユーザーエクスペリエンスを利用者が享受できるようになることが必要だと考えます。日本のMNO各社はすでに、ミリ波のパブリックネットワーク構築の促進については、計画を大幅に前倒して基地局配備を進めておられます。ミリ波技術において日本は米国とともにすでに世界をリードしており、この技術はプライベートネットワークを含む新たなユースケースと新しいビジネスモデルのさらなる開発のために重要な強みとなるものです。したがって、ミリ波の一層の有効活用が喫緊の課題となります。</p> <p>弊社といたしましては、ミリ波5Gの端末やユーザー機器の普及促進のためのさらなる支援施策をご検討いただくようお願いします。なお、日本で事業を行う企業として、弊社は自由な市場競争の原理を尊重しており、このような支援措置によって利用者の料金プラン選択の幅を狭めることを意図するものではないことを申し添えます。</p> <p>ヒアリングにてCIAJ様が、ミリ波5G端末の利用では様々なサービスの可能性があり、政府のご支援があれば、たとえば日本が世界に先駆けてミリ波5G技術を活用した映像配信サービス等をリードできることをご指摘されたとおり (p80-81)、実際に、日本の誇る技術力によって、すでに多くの日本製のミリ波端末用部品が利用されており、なかには日本メーカーが多くのシェアを占める部品もあります。このように、日本の部品メーカーを含むサプライチェーン全体の産業振興という側面からも、政府からの支援やインセンティブ付与が必要かつ有効であると考えます。</p> <p>ミリ波対応端末の開発、製造、普及促進の支援、また、利用者がミリ波端末を選択することを促す施策をぜひ検討いただくよう重ねてお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【クアルコムジャパン合同会社】</p>	<p>するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的としています。</p> <p>○ 本WGでは、上記の目的を踏まえ、評価・検証作業の一環として5G端末の動向について分析を行っていますが、ミリ波対応端末に関する支援や利用者がミリ波端末を選択することを促す施策の検討は、本WGの主たる目的ではありません。</p>	
<p>意見2-43 ミリ波の有効活用に関して、今後、総務省又はWGIにて検証することが想定される内容を、可能な範囲で具体的に「対応の方向性」として報告書に記述いただくことを要望。</p>		
<p>5G端末の普及状況について、今後も状況を確認していく必要があるとのWGのご見解に賛同いたします。特にミリ波の状況も考慮する旨の言及をしていただいたことに感謝申し上げます。</p> <p>先述のとおり、5Gの真の便益を日本の利用者にもたらしめるためにミリ波の有効活用が鍵となります。したがって、たとえば「ミリ波対応端末の普及状況」や「諸外国との比較分析」、「MNOがミリ波対応端末の割合を拡大させ、加えてそれを利用者が選択しやすくするための支援施策の要否」など、今後貴省またはWGIにて検証することが想定される内容を可能な範囲で具体的に「対応の方向性」として報告書に記述いただくことを要望いたします。</p> <p>なおこれらについて、弊社といたしましては諸外国の統計やさまざまな施策について情報収集のお手伝いをさせていただければ幸いです。</p> <p style="text-align: right;">【クアルコムジャパン合同会社】</p>	<p>○ 本WGIは、改正法が施行され、移動系通信市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的としています。</p> <p>○ 本WGでは、この評価・検証作業の一環として、5Gの普及状況について引き続き確認していく必要があると考えておりますが、ミリ波対応端末の割合を拡大させる等のための支援施策の要否の検討は、本WGの主たる目的ではないことから、本WGにおいて評価・検証を行う予定はありません。</p> <p>○ なお、今後、上記の目的の一環として5Gの普及状況について確認をするにあたり、その具体的な内容は、次回以降の評価・検証に向けて検討を進めていくことが適当であると考えます。</p>	<p>無</p>

■ 第3章 モバイル市場等に係る課題

1. 携帯電話の音声通話料金(特に従量制料金)		
意見3-1 音声サービスの接続メニューの追加や卸料金の見直しが一過性のものにならないよう、今後の5Gの本格展開も見据え、制度的な枠組みの構築等を図ることを要望。また、MNOに対して卸協議の適正化を促すインセンティブとして、例えば「卸協議の活性化・適正化等に係る取組状況を電波割当ての際の審査項目とする」等についても早期に検討を進めてほしい。		
<p>音声サービスの料金低廉化や多様化は、MNOとMVNOの間での公正かつ活発な競争を通じて進むことが望ましいと考えます。</p> <p>この点、MNOによる音声サービスの拡充(完全通話定額プランの提供等)が進められた中で、MVNOにおける音声サービスはこれまでMNOからの卸役務のみで提供可能であり、その卸料金が長年横ばいであったことから、MVNOがMNOに対して十分な競争力を有していないという公正競争上の課題があったと認識しております。</p> <p>報告書案に記載のとおり、今般のMNOによる音声サービスにかかる接続メニューの追加や卸料金の見直しにより、こうした状況は解消されつつありますが、一過性のものとならないよう、また今後の5Gの本格的な展開を見据えて、制度的な枠組みの構築等を図っていただくよう要望いたします。</p> <p>特に、MVNOの交渉力を向上させ、MNOとMVNOとの間の卸協議の活性化等を図ることが重要であると考えるところ、MNOに対し、卸協議の適正化等を促すインセンティブを与えることは非常に有効であると考えますので、例えば「卸協議の活性化・適正化等に係る取組状況を電波割当ての際の審査項目とする」等についても早期に検討を進めていただければと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 御指摘のように、接続メニューの追加や卸料金の見直しが1回限りのものではなく、継続して行われるよう制度的な枠組みを構築することが必須であるため、情報の非対称性の是正を含めた卸協議の適正化のためのルール具体的な在り方については、別途専門的に検討を進め、速やかに所要の制度整備を図ることが必要であると考えます。</p> <p>○ 仮に、上記のような制度整備を進めたにもかかわらず、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が期待できないようであれば、御指摘のような点を含め、更なる追加的な政策的・制度的対応について検討することも視野に入れることが必要になってくると考えます。</p>	<p>無</p>
意見3-2 音声通話料金について、一要素である従量制料金部分のみを捉えて高止まりと評価することは適切ではなく、また、音声サービスを加味しても高品質なネットワークを安価に享受可能な状況が一定程度存在していると考える。		
<p>「MNO3社の従量制料金は20円/30秒のまま高止まりしている」との記載がありますが、音声通話の小売料金は基本料等を含め、料金体系や水準を総合的に勘案のうえ設計していることから、当該料金の一要素である従量制料金部分のみを捉えて高止まりと評価することは適切ではないと考えます。</p> <p>また、日本におけるモバイル料金については、本WG第19回会合(2021年5月31日)の資料1「電気通信サービスに係る内外価格差調査」においても、音声料金が加味された水準として「東京の支払い料金は、中位又は低位」との記載があり、本報告書案P49には、「この調査のうち、諸外国の官民機関が行った通信品質に関する国際比較の結果を確認したところ、日本の携帯電話の通信品質は、全体として高く評価されているとのことであった。」と客観的評価が記載されています。</p> <p>したがって、音声サービスを加味した場合であっても高品質なネットワークを安価に享受可能な状況が既に一定程度存在していると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 総務省が実施している内外価格差調査においては、国際比較のため、一定の利用モデルに基づき比較をしていると承知していますが、実際の国内利用者の通信利用ニーズは多様です。そうした多様なニーズに対して、公正な競争を通じて多様かつ低廉な料金・サービスが提供されることが必要であり、競争が機能していないと疑われる領域については、検証・分析を行うことが必要であると考えます。</p> <p>○ MNO3社の音声通話料金(特に従量制料金)については、情報通信審議会電気通信事業政策部会接続政策委員会における議論の中で、20円/30秒のまま10年以上も値下がりしていない点を挙げ、競争が十分に機能していない可能性について指摘があったことを受け、本WGにおいて検討を行ったものです。</p> <p>○ この結果、本報告書案に記載のとおり、MNO3社が公正な競争条件という視点から見て非常に問題の大きな卸料金を維持してき</p>	<p>無</p>

	<p>たこと、またその結果、提供コストを大きく上回る20円/30秒という水準において長らく料金が硬直してきたことが明らかになったものと考えます。</p> <p>○ 以上を踏まえれば、接続政策委員会の着眼点、指摘は正鵠を射ており、御指摘は当たらないと考えます。</p>	
<p>意見3-3 音声通話料金についての制度整備を進め、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が進むよう制度的枠組を構築してほしい。</p>		
<p>○ 音声通話について</p> <p>MVO3社の従量制料金が20円/30秒のまま据え置かれており、例えば5分まで無料など時間制限のあるプランでは制限時間を超えると課金がされ、通話料金の負担が大きくなります。音声通話料金についての制度整備を進め、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が進むよう制度的枠組を構築してください。</p> <p>MVNOにおいては、専用アプリを使用することにより料金の低廉化をしていますが、消費者がそれを理解せずに専用アプリを使用せずに通話して高額な料金になってしまったという事例があります。専用アプリを使用することが低廉化の条件であるならば、そのことを分かりやすく示すように対応してください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p>	<p>○ 本報告書案では、音声通話料金について、これまで卸料金の引下げが進まなかった要因分析を含めて、別途専門的に検討を進め、速やかに所要の制度整備を図ることが必要との考え方を示しています。これらの制度整備が図られ、卸料金の引下げ等が進めば、MVNOを含む携帯各社による競争の活性化につながることを期待されます。</p> <p>○ なお、通話料金の低廉化について通話アプリの利用が条件となっているとの点については、関係事業者において、御指摘を踏まえ、適切に対応すべきであると考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-4 継続的に卸料金が低減されるような制度的な枠組みの構築が必要。また、二種指定事業者に対してMVNOとの取引に積極的に取り組むインセンティブを与えるため、卸協議の活性化・適正化等に係る取組状況を電波割当ての際の審査項目として積極的に活用する等の方策を検討いただくことを要望。</p>		
<p>○ これまでの音声サービスはMNOによって牽引されてきましたが、今後さらに音声サービス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整備され、MVNOからも多様なサービスが創出されることが重要であると考えます。</p> <p>○ 総務省殿の代替性検証により、音声卸の料金が低減されるとともに、プレフィックス自動付与機能の提供が進展し、公正な競争環境の確保が進みましたが、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、接続と卸が代替性を有しつつ、音声サービス市場の変化に応じて、それぞれの料金が継続的に低廉化されていくことが必要であると考えます。</p> <p>○ この点、卸役務については事業者間の交渉等により協議されることが基本であると考えますが、モバイル音声卸については、これまで代替性がなく、長期にわたり卸料金が一定であったことを踏まえると、報告書案に記載の通り、継続的に卸料金が低減されるような制度的な枠組みの構築が必要であると考えられます。</p> <p>○ また、二種指定事業者に対してMVNOとの取引に積極的に取り組むインセンティブを与えることは非常に有効であると考えますので、例えば「卸協議の活性化・適正化等に係る取組状況を電波割当ての際の審査項目として積極的に活用する」等といった方策を検討いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>	<p>○ 上記「意見3-1」に対する考え方とおおりです。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-5 卸料金の低廉化に向けた制度整備について、MNOとMVNOを含めた音声通話市場全体の競争状況を注視し、必要性を確認した上で、過度な規制とならないよう留意すべき。</p>		
<p>弊社はこれまで、音声通話サービスを基礎的なコミュニケーション手段として、多種多様な音</p>	<p>○ 現行制度の下、これまで事業者間協議のみでは長年にわたって</p>	<p>無</p>

<p>声通話サービスを導入し、実質的な音声通話料の低廉化を図ってきました。</p> <p>また、MVNOへの卸料金の見直しや音声通話サービスと代替できる接続メニューの提供を行ってきたところ、一部MVNOにおいて通話料の低廉化や定額制プラン等の提供が開始される等、MNOやMVNOによる070/080/090の電話番号を用いた音声通話サービスの競争環境は一層の活性化が進展しつつある状況と認識しています。</p> <p>報告書(案)においては卸料金の低廉化に向けた有効なルールの具体的な在り方について専門的に検討を進め、所要の制度整備を図ることが示されていますが、上記のようなMVNOへの卸料金の見直しや接続メニュー提供の取組が始まったことも踏まえ、まずは総務省においてはMNOとMVNO含めた音声通話市場全体の競争状況を注視し、必要性を確認した上で所要の対応をすべきものと考えます。</p> <p>仮に制度整備を検討する場合も、直近の代替性検証の取組結果やMNOとMVNO間の協議状況に加えて、市場画定を行って市場競争の状況を正確に捉えることが必要と考えます。現在の音声通話市場全体においては、SNS等の代替的なサービスの普及によってその需要は低下トレンドにある中、MNOやMVNOによる070/080/090の電話番号を用いた音声通話サービスの重要度も従来より低下していることも踏まえ、過度な規制とならないよう十分留意すべきと考えます。</p> <p>なお、報告書(案)において、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が期待できないようであれば更なる追加的な政策的・制度的対応について検討する方向性についても示されていますが、「所要の制度整備」の内容も未確定な段階で、「料金低廉化やサービス多様化が期待できない場合」との仮定を重ねて、更なる追加的な政策的・制度的対応について報告書(案)に記載することは、時期尚早と考えます。</p> <p>また、「音声通話料金(従量制料金を含む。)は、利用者向け料金(小売料金)の一環として提供されるものである。このため、その水準やオプション等の設計は事業者各社の料金・サービス戦略の中で決定されることが原則(略)」と報告書(案)に示されているとおり、原則は事業者各社の料金・サービス戦略に委ねられる利用者向け料金に対し「更なる追加的な政策的・制度的対応について検討」することの必要性については相応に慎重な議論が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>音声卸料金の引下げが進まず、結果として市場が硬直化してきたことを踏まえれば、今回の接続メニューの追加や卸料金の見直しが1回限りのものとして行われるだけでは不十分で、継続して接続メニューの見直し(改善)や、卸料金の見直し(低廉化)が進むような制度的枠組みを構築することが必須と考えられます。</p> <p>○ SNS等が普及する一方で、音声通信市場は移動通信市場において一定の規模を占めるとともに、利用実態から見ても、音声通話サービスは今なお広く利用されている基本的なサービスであり、具体的な制度設計に当たっては、別途専門的に検討を進めることが必要と考えます。</p> <p>○ その上で、これまで長きにわたり競争が阻害されてきた実態を踏まえれば、仮に上記のような制度整備を進めたにもかかわらず、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が期待できないようであれば、更なる追加的な政策的・制度的対応について検討することは必要になってくると考えられるため、その旨を現時点で記載することが時期尚早とは考えていません。いずれにしても、この具体的な対応の内容については、改めて議論・検討が必要と考えます。</p> <p>○ また、利用者向け料金については、利用者に低廉で多様なサービスが提供されることが最終的な目的であり、そのための政策的選択肢として、現在は、公正な競争が機能することを前提に、事業者各社が利用者料金を自身の戦略の中で決定することを原則としているものです。</p> <p>○ しかしながら、公正な競争が機能するという前提が成り立たないのであれば、今回の音声従量制料金のように、利用者料金の高止まりを招くおそれが十分に想定されるため、利用者の利益を確保する観点からは、利用者向け料金についての政策的・制度的な対応を含め、あらゆる選択肢について予断を持たずに検討する必要があると考えます。</p>	
<p>意見3-6 MNOからMVNOへの音声卸役務の提供については、接続メニューの追加や音声卸料金の見直しありきでなく、MVNOの目指す、創出・提供したい付加価値サービスの提案に基づき、事業者間で具体的に協議していくべき。</p>		
<p>MNOからMVNOへの音声卸役務の提供については、接続メニューの追加や音声卸料金の見直しありきでなく、MVNOの目指す、創出・提供したい付加価値サービスの提案に基づき事業者間で具体的に協議していくべきものであると考えます。当社においても、MVNO事業者から具体的な要望があれば、真摯に対応をいたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 事業者間協議のみでは長年にわたり音声卸料金の引下げが進まなかったことを踏まえ、接続メニューの追加や卸料金の見直しが継続して行われるよう制度的な枠組みを構築することが必須の条件であり、これにより、卸協議の適正化が期待されます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-7 固定電話のIP網への移行に合わせて、接続メニューや卸料金の見直しが進むような制度的な枠組みの構築を希望。</p>		

<p>携帯電話料金のうち、音声通話料金(特に従量制料金)は、10年以上も20円/30秒(120円/3分)のまま値下がりしていません。固定電話と携帯電話の接続料に近い水準にある一方で、両者の従量制小売料金に大きな格差が生じており、携帯電話市場(特に音声通信分野)において競争が十分に機能していない可能性があります。固定電話(NTT東西)の2024年1月のIP網への移行にあわせて、接続メニューや卸料金の見直しが進むような制度的な枠組みの構築を希望します。</p> <p>【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 御指摘の前段にあるような音声通話料金(特に従量制料金)に関する問題意識を踏まえ、本報告書案第3章1.を示しているところです。 ○ IP網への移行に関しては、情報通信審議会において議論が行われ、「IP網への移行の段階を踏まえた接続制度の在り方」の答申がなされたものと承知しております。 	<p>無</p>
<p>意見3-8 従来の定額料金で「無料通話**分込み」といった料金設定を事業者が設定できるよう、接続料引下げの議論を進めるべき。また、MNOがMVNOに対して提供するプリフィックス自動付与を、事業者間接続の代替性有りとして速やかにMVNOが導入できるよう、制度を整備すべき。</p>		
<p>音声通話料金の引き下げについて、現在MNOやMVNO事業者はいわゆる5分かけ放題や完全かけ放題といった、通話料金を中心に料金設定をしているところが大半ですが、一方でかけ放題を利用しないユーザーやかけ放題の分数を超過してしまうユーザーにとっては逆に割高になり不利になっています。</p> <p>従来の定額料金で「無料通話**分込み」といった料金設定を事業者が設定できるよう、接続料引き下げの議論を進めるべきだと思います。</p> <p>またMNOがMVNOに対して提供するプリフィックス自動付与を事業者間接続の代替性有りとして速やかにMVNOが導入できるよう制度を整備すべきです。</p> <p>【個人9】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ MVNO各社が、従量制料金の引下げや、定額制・準定額制を含めた様々な料金プラン・オプションメニューの提供を開始することによって、音声通話市場全体として競争の活性化につながることを期待されることから、今後もその競争環境について検証するとともに、接続メニューの追加や卸料金の見直しが1回限りのものではなく、継続して行われるよう制度的な枠組みを構築することが必須であると考えます。 ○ プレフィックス自動付与機能については、MNO3社は既に具備しており、当該機能を利用したサービスを提供しているMVNOも出て来ているところです。 ○ なお、代替性検証については、「接続料の算定等に関する研究会」において検討しているものと承知しています。 	<p>無</p>
<p>2. スイッチングコスト (2) 報告書2020の公表以降の動き</p>		
<p>意見3-9 eSIMの推進について、セキュリティ確保の仕組みに重点を置いてほしい。また、事業者の取組が進まない場合、総務省において対応を促すインセンティブ付与を検討することを期待。</p>		
<p>アクション・プランのうち、番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備、キャリアメールの持ち運び実現の検討、SIM ロック解除の推進及び eSIM の推進について、本 WG の下にタスクフォースを設置し、集中的かつ専門・技術的な検討を行ったとの報告。「事業者間の乗換えの円滑化」に関する取組がまとめられています。また、2020年12月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁が連携・協力し、モバイル市場の健全な発展に向けた取組を強力に推進することを目的とする二大臣会合が開催。二大臣会合では、同一事業者内のブランド・料金プラン変更に係る手続や手数料の課題や、消費者に分かりやすい形の情報発信等について議論が行われた一連の手続に関する利用者へのサポートを充実させること、③物理SIM と同等のセキュリティを確保する仕組みであること、④オンラインでの本人確認を可能とすることを踏まえた上で、2021年夏頃を目処に、できるだけ早期に導入することとされました。特に③について令和元年にMVNOのデータ通信eSIMで3万人以上の通信事故が発生したことからセキュリティ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご指摘の通信事故は、eSIMとは別の、いわゆる「クラウドSIM」に関するものと思われます。 ○ eSIMの促進に係るセキュリティの確保については、総務省が先月公表した「eSIMサービスの促進に関するガイドライン」において、eSIMサービスの促進に当たり留意すべき事項として、SIMベンダーと協力して現行のカード型SIMを用いるサービスと同等のセキュリティを確保する等規定されているものと承知しています。 	<p>無</p>

<p>確保の仕組みに重点を置いてください。また、これらの課題は関して総務省は、事業者の取組が進まない場合、対応を促すインセンティブ付与も検討されることを期待しています。</p> <p>【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>		
<p>2. スイッチングコスト (3) スイッチング円滑化タスクフォースでの検討結果</p>		
<p>意見3-10 SIMロックが原則禁止となったことにより、不正な端末搾取等の犯罪行為が増加する懸念がある。状況を見定めて適切な措置を取れるよう、SIMロックの仕組みも含む対処方法等について、将来的に検討する余地を残してほしい。</p>		
<p>○ SIMロック解除の一層の推進</p> <p>SIMロックが原則禁止となったことにより、不正な端末搾取等の犯罪行為が増加する懸念があり、事実、本年5月に転売目的で SIM フリー端末が不正に購入された事例等が報道されています。</p> <p>『「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(以下、本ガイドライン)」改正案及び「eSIMサービスの促進に関するガイドライン」(案)に対する意見及びその考え方』で、「犯罪行為の多発等が問題になったとしても、本ガイドライン改正案の例外措置を認めることや、本ガイドライン改正案の見直しを行う必要は基本的にない」と総務省殿の見解が示されていますが、不正な端末搾取等の犯罪行為への対策として事前審査等による対処を厳格に行ったとしてもなお犯罪行為が多発する場合には、SIMロックの在り方を含め、見直しを行う余地はあるものと考えます。</p> <p>したがって、緊急避難的な例外措置や本ガイドラインの見直しを現時点で否定するのではなく、状況を見定めて適切な措置を取れるよう、SIMロックの仕組みも含む対処方法等について将来的に検討する余地を残して頂くよう要望します。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 業界全体として犯罪行為の多発等が問題となった際に、適切な対策を検討する必要があることは理解できます。</p> <p>○ しかしながら、その場合においても、SIMロックと比べて利用者の権利や競争への制限効果がより低い方法によることを基本として検討が行われるべきものと考えます。</p> <p>○ ご指摘の事例はクレジットカードの不正利用によるものと認識しており、こうした点への対策を徹底することが基本であると考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-11 MNP手続について、課題解決に向けて取り組む。</p>		
<p>○ MNP手続の更なる円滑化に向けた検討等</p> <p>弊社としては、現行方式の優位点や現行方式において指摘された課題への改善状況を踏まえ、消費者保護、利便性向上の観点から、課題解決に向けて取り組む考えです。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-12 キャリアメールの持ち運びについては慎重に検討してほしい。</p>		
<p>キャリアメールの持ち運びについては確かにスイッチングコストになっている利用者が存在しているとは思いますが、持ち運ぶことのメリットが明確でないこと、報告書「⑥利用者の認識に混乱や誤解が発生しないよう」とあるように利用者がどの事業者と通信契約を結んでいるのか認識できなくなる可能性もあるので、慎重に検討してください。</p> <p>特に、フリーメールアドレスを使う人が増えていることや3Gサービスの停止でフィーチャーフォンを所持する人が更に減少する状況を勘案すると、PCのメールアドレスサービスのようにキャリアと契約していない人も含め、希望者にだけ有償で提供する方が良いと考えます。全ての利用者に経済的負担をかけないためにも検討をお願いします。</p>	<p>○ キャリアメールの「持ち運び」については、利用者の認識に混乱や誤解が生じないよう、十分な利用者への周知を行うこと等を踏まえた上で、「持ち運び」の実現を困難とするような技術的・経済的なハードルは確認できず、現在でも送受信ともに一定程度のニーズがあることから実現することが適当であると考えます。</p> <p>○ コスト回収の在り方については、御意見の点も踏まえつつ、基本的に事業者において自主的に判断すべきものであり、仮に有料サービスとする場合であっても利用者の利用を妨げる水準となら</p>	<p>無</p>

【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】	ないようにすることが適当であると考えます。	
2. スイッチングコスト (4) スイッチングコストに関する個別論点 ア オンライン解約手続		
意見3-13 オンライン解約について、今後の「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」での議論において、対応への時間的猶予の確保等、一定の配慮をいただきたい。		
<p>オンライン解約については、利用者利便の向上やスイッチングコストの低下に効果があるものと考えます。一方で、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、システム対応等に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあることから、今後の「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における議論においても、対応への時間的猶予の確保など一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	○ 制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。	無
意見3-14 注釈の追加を希望。		
<p>本報告書(案)P108において、「現在のMNO4社のうち、NTTドコモ、ソフトバンク及び楽天モバイルについては全てのプランについてオンライン解約に対応している」という記載があるところ、本記載の注釈124(P108)においては、ドコモ及びソフトバンクがオンライン解約を開始した時期のみ記載されております。よって、注釈128の文頭に以下を追加いただくことを希望いたします。</p> <p>「楽天モバイルはMNO事業を開始した2019年10月1日から、」</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	○ 御指摘を踏まえ、本報告書案の記述を見直しました。	有
意見3-15 賛同。		
<p>「少なくともオンラインで新規受付をしているのであれば、利用者利便の向上の観点から、利用者が望む時間・タイミングに解約できるようにするための手段として、オンライン解約手続が求められる。これにより利用者のスイッチングコストの低下にもつながると考えられることから、公正な競争の促進の観点からも、オンライン解約手続が求められる」(P116)とする本報告書(案)の方向性に賛同します。</p> <p>当社においては、新規契約・変更・解約・MNP等の各種手続をすべてオンラインで受け付けており、「出入り自由」の観点から、複雑なセット契約や追加費用等を設定せず、シンプルで分かりやすい手続にて解約頂けるよう設計しているところですが、利用者利便の向上及び公正な競争の促進のために、今後もオンライン手続や説明の内容について改善に取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
2. スイッチングコスト (4) スイッチングコストに関する個別論点 イ 端末補償サービス		
意見3-16 MNO3社による非回線契約者への端末補償サービスの提供及び回線継続条件の撤廃について、可能な限り早期に実施されるべき。総務省においては、スイッチングコストの問題として関連の状況を注視してほしい。		

<p>回線契約をしている事業者から端末を購入しないと端末補償サービスに加入できず、事業者を乗り換えると端末補償サービスの加入を継続することができないことは、「事業者乗換え時の制約になり得る」(本報告書(案)P117)ことから、MNO3社による「非回線契約者への端末補償サービスの提供及び回線継続条件の撤廃」(同P117)について、可能な限り早期に実施されるべきと考えます。</p> <p>また、本報告書(案)で示されているとおり、貴省におかれましては、「スイッチングコストの問題として関連の状況を注視」(P118)して頂きますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>2. スwitchingコスト (4) スwitchingコストに関する個別論点 ウ 端末の機能制限</p>		
<p>意見3-17 利用可能な周波数帯を限定した端末の販売は乗り換えの阻害要因となり得るため、メーカは、各周波数帯に対応する端末を製造する方向に転換してほしい。</p>		
<p>SIMロック解除が推進される中、利用可能な周波数帯を限定した端末を販売することは、乗り換えを阻害する要因となり得るため、メーカにおいてはキャリアごとの仕様に分けるのではなく、各周波数帯に対応する端末を製造する方向に転換していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ 端末の対応周波数帯等については、利用者の権利を制限し、競争を阻害する効果がないか、総務省において状況を注視していくことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-18 スマートフォンに限らず、タブレットやウェアラブル端末等も含めた端末仕様がスイッチングコストになっていないか等、厳しく注視することを要望。</p>		
<p>対応周波数帯を含めた端末の機能制限は、端末を購入した利用者の自由なサービス選択の権利を阻害するとともに、公正な競争環境に悪影響を与えたと考えます。</p> <p>この点、SIMロックとは異なる方法を用いて端末機能を制限する設定についても、SIMロック同様に設定されないことが重要であり、総務省殿においては、スマートフォンに限らず、タブレットやウェアラブル端末等も含めた端末仕様がスイッチングコストになっていないか等、引き続き厳しく注視いただくことを要望いたします。また、同時にMNOが販売する端末の対応周波数帯等が事業者乗換え時のスイッチングコストとなっていないか、状況を厳しく注視し、必要に応じてスイッチングが円滑に行えるよう、速やかに適切な対応を行っていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 「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」では、利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有するSIM ロック以外の端末に設定された機能制限についても、事業者に対し同ガイドラインに準じて対応することを求めており、事業者においては、自社が販売する端末について、こうした機能制限が設けられることのないよう、自主的に点検を行い、課題が認められる場合には必要があれば是正を図ることが適当と考えます。</p> <p>○ 端末の対応周波数帯等については、利用者の権利を制限し、競争を阻害する効果がないか、総務省において状況を注視していくことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>通信事業者の制限なく端末が利用できることは、スイッチングコストの低廉化および利用者利便の向上につながると考えますので、本報告書案に賛同いたします。</p> <p>総務省殿においては、スマートフォンに加えてタブレットやウェアラブル端末等も含めた端末の仕様が、利用者の自由で合理的なサービス選択を阻害するものでないか、引き続き市場状況を注視いただき、仮に問題が生じていることが確認された場合には、速やかに問題解決に向けた取り組みが行われることを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
<p>意見3-19 賛同。加えて、電気通信事業者だけでなく、一定以上の販売シェアを有する端末製造者に対しても、周波数帯域やデータ通信・音声通信機能等について、全てのMNOへ対応するよう義務付けるべき。</p>		
<p>「総務省においては、MNO3社が販売する端末の対応周波数帯等について、事業者乗換え</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>時のスイッチングコストになっていないか、状況を注視していくことが適当である」(P119)とする本報告書(案)の方向性に賛同します。</p> <p>加えて、本報告書(案)において引用されているとおり、「携帯電話市場における競争政策上の課題について(令和3年度調査)」(2021年6月28日公正取引委員会)において、「端末メーカーは、新たにMNOとして参入した通信事業者が参入後に他のMNOと同等に事業活動を行える環境を整備する観点から新規参入した MNOの周波数帯等にも対応する携帯電話端末を製造することが競争政策上望ましい。」(P42)と示されたことから、電気通信の健全な発達及び利用者の利益の確保のため、電気通信事業者だけでなく、一定以上の販売シェアを有する端末製造者に対しても、周波数帯域やデータ通信・音声通信機能等についてすべてのMNOへ対応するよう義務付けるべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 端末製造者に対する義務付けに関する御意見については、参考として承ります。なお、端末の対応周波数帯等については、利用者の権利を制限し、競争を阻害する効果がないか、総務省において状況を注視していくことが適当と考えます。</p>	
<p>意見3-20 端末の周波数対応について、どのブランドで購入した製品であっても、他の通信事業者でも問題なく利用できるように指導する必要がある。</p>		
<p>○携帯キャリアから発売される端末の周波数対応状況について。</p> <p>現状においても、一部メーカー製の端末において、キャリアから発売される端末の周波数対応状況が、発売元キャリアの周波数帯にのみ特化した仕様で発売されているものがあります。この場合、発売元とは異なる通信事業者の回線での利用の場合、各キャリアが共通して利用している周波数帯(バンド)でしか利用できず、せっかくSIMロック解除対応を義務化したり、あるいはSIMロック自体を禁止したりしても、その意味合いが薄れていると言わざるを得ない状況にあります。</p> <p>SIMロックが禁止となる運びのようですが、そうであるならば、わざわざこのような囲い込みとも取れる仕様を施すことを禁止することもまた、車の両輪というべきものです。</p> <p>この問題が特に顕著に垣間見られるのはSAMSUNG社製のGalaxyシリーズ、SONYモバイルコミュニケーションズ社製のXperiaシリーズにおいてです。NTTドコモ、KDDI、SoftBank、どのブランドで購入した製品であっても、他の通信事業者でも問題なく(所謂「プラチナバンド」にも対応するように)利用できるように指導する必要があるものと思われま。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>○ 端末の対応周波数帯等については、利用者の権利を制限し、競争を阻害する効果がないか、総務省において状況を注視していくことが適当と考えます。</p>	無
<p>意見3-21 端末自体の対応Bandについても議論していくべき。</p>		
<p>端末購入プログラム等の端末販売環境は議論になっているが、もっと踏み込み端末自体の対応Bandについても議論していくべき。特にSony含む国内メーカーのandroid端末に顕著だが例えばDocomo販売の端末では他3社のMNO事業者の主要通信Bandに対応してない、現状では他社に乗り換える時に端末を買い替える必要がある場合が多くスイッチングコストを上げる要因になっている。なのでより良い競争環境を整備するために端末の対応Bandについても議論していくべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人8】</p>	<p>○ 端末の対応周波数帯等については、利用者の権利を制限し、競争を阻害する効果がないか、総務省において状況を注視していくことが適当と考えます。</p>	無
<p>2. スイッチングコスト (4) スイッチングコストに関する個別論点 エ 他サービス(電気、ガス、保険、コンテンツ等)とのセット販売による割引</p>		

意見3-22 総務省において、他サービスとのセット販売による割引が過度な囲い込みにつながっていないか注視いただくとともに、課題が生じている場合は速やかに是正に向けた取組を行っていただくことを要望。		
<p>他サービスとのセット販売による割引は、一般的な商慣習であるものの、事業規模の違い等から、MVNO において MNO と同様のセット販売による割引を実施することができない可能性が高く、結果としてスイッチングコストとなっているおそれがあると考えます。</p> <p>総務省殿においては、他サービスとのセット販売による割引が、過度な囲い込みに繋がっていないか、注視いただくとともに、課題が生じている場合には、速やかに是正に向けた取り組みを行っていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 他サービスとのセット販売による割引について、総務省においては、過度な囲い込み効果を有するものがないか、引き続き、状況を注視していく必要があるものと考えます。</p>	無
意見3-23 賛同。		
<p>コンテンツサービスや決済サービスを含めた通信に付帯する非通信領域のサービスが利用者の過度な囲い込みに繋がっていないか等、公正競争を阻害する可能性がないかを確認することは電気通信市場の健全な発展に重要であると考えますので、本報告書案に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	無
意見3-24 他サービスとのセット販売による割引は明らかに反競争的な料金設定であったり、利用者を不当に拘束する条件を課しているといったことが無い限り、規制すべきではない。このため、報告書の記載を修正すべき。		
<p>携帯電話サービスと、電気、ガス、保険、コンテンツ等の他サービスとのセット販売による割引については、多種多様なプレーヤーがそれぞれの創意工夫により提供するものです。一般的にセット販売による割引は、競争を促進し、お客様の便益にもつながるものであることから、明らかに反競争的な料金設定であったり、利用者を不当に拘束する条件を課しているといったことが無い限り、規制すべきではないと考えます。</p> <p>なお、昨年(2020年)の報告書意見募集結果において、「セット販売による割引等については、過度な囲い込みの要因となっている場合には、利用者の自由なサービス選択を阻害する可能性がある」との総務省の考え方が示されております。</p> <p>すなわち、囲い込み効果を有することが問題なのではなく、“過度な”囲い込み効果を有する場合のみ、状況を注視する必要があると考えられることから、報告書(案)に記載のある「総務省においては、セット販売による割引について囲い込み効果を有するものがないか、引き続き、状況を注視していく必要がある。」については、</p> <p>「総務省においては、セット販売による割引について過度な囲い込み効果を有するものがないか、引き続き、状況を注視していく必要がある。」に修正すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 御指摘を踏まえ、本報告書案の記載を見直しました。</p>	有
2. スイッチングコスト (4) スイッチングコストに関する個別論点 オ 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への対策		

意見3-25 オンライン手続の24時間受付対応について、今後のガイドライン化においては、小規模なMVNO事業者への一定の配慮をいただきたい。		
<p>オンライン手続の24時間受付対応については、利用者利便の向上に一定の効果があるものと考えます。一方で、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、システム対応等に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあることから、今後のガイドライン化においては一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 本報告書案を踏まえた措置の検討に当たって、総務省において適切に考慮することが適切と考えます。</p>	無
意見3-26 解約方法の説明やSIMロック解除に関するページへのnoindexタグの設定について、総務省において、ガイドライン整備等により禁止の徹底を図っていくことはもとより、まずは問題となる事例等についてメディア等へ情報提供し、当該メディア等が事業者の行為を注視することで、事業者における自主的な取組を促すべき。		
<p>本報告書(案)において引用されているとおり、「スイッチング円滑化タスクフォース報告書」(2021年5月28日)において、一部の事業者で行われた、解約方法を説明するページにnoindexタグを設定することにより、解約時に必要な情報を利用者に対して意図的に隠す等の行為について、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるものと指摘され、また、その後、一部の事業者のSIMロック解除に関するページにおいても同様にnoindexタグが設定されていたことが明らかとなったところですが、後者については、前者の類似事案としてメディアやSNS等において取り上げられ、当該事業者により早急に自主的な対応がなされたものと認識しております。</p> <p>については、貴省におかれましては、事業者の乗換えを妨げることにより、利用者の利益や公正な競争を阻害するおそれがあるこうした行為について、ガイドライン整備をするなどして禁止の徹底を図っていくことはもとより、まずは問題となる事例等についてメディア等へ情報提供し、当該メディア等が事業者の行為を注視することで、事業者における自主的な取組を促すべきと考えます。</p> <p>【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
意見3-27 賛同。		
<p>オンライン手続の24時間受付については電気通信事業以外の分野においても広く普及していることから、「原則として全てのオンライン手続について少なくとも 24 時間の受付対応が求められるものであり、ガイドラインにおいてその旨を明記すべきと考えられる」(PP120-121)とする本報告書(案)の方向性に賛同します。</p> <p>また、モバイル通信網が「生活基盤を超えた社会基盤へと進化すると見込まれる」(「Beyond 5G 推進戦略懇談会提言」(2020年2月)P5)5G 時代においては、「様々なリアルデータをリアルタイムで活用する」(同P2) Society 5.0 を支える基盤として当該通信網活用するにあたり、受付時間に制限がある状態は大きな制約となることから、各事業者には、合理的な理由の有無如何にかかわらず、全てのオンライン手続について24 時間の受付対応を可能とするための取組が求められているものと考えます。</p> <p>【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	無
<p>2. スイッチングコスト (4) スイッチングコストに関する個別論点 カ 今後の課題</p>		

意見3-28 賛同。		
<p>利用者利便の向上および公正競争環境のさらなる確保のためには、総務省殿が関係省庁と連携して解決を図っていくことや、事業者が自主的かつ積極的にスイッチングコストの解消を進めることが重要であると考えますので、報告書案に示された考え方に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見3-29 事業者に対し、既に購入済みの端末について一定期間経過後に自動的にSIMロックが解除されるものとする等々の検討を促すべき。		
<p>本年8月10日に改正された「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」の施行により、本年10月1日以降に発売される端末については原則としてSIMロックの設定が禁止されますが、「スイッチング円滑化タスクフォース報告書」において「不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた購入者に対しては、当該購入者に一切の負担(理解・申出や手間・費用)を課すことなく、事業者の責任・費用負担において、(中略)既に渡した端末のSIMロックを解除する」(P19)と整理されたこと、及び「携帯電話市場における競争政策上の課題について(令和3年度調査)」において「消費者が現時点で所有している携帯電話端末のSIMロックが解除しやすい環境を整備し、スイッチングコストを低減させることも重要であると考えられる」(PP20-21)と報告されたことを踏まえ、解除プロセスの簡略化・迅速化の観点から、事業者に対し、以下の2点について検討を促すべきと考えます。</p> <p>① 海外の事業者においては端末購入から一定期間経過後に自動的にSIMロックが解除される取組があることから、既に購入済の端末について同様に自動的にSIMロックが解除されるものとする。</p> <p>② 購入者による申出という手続上の負担を軽減するため、インターネットでの手続においては、解除手続用のウェブサイトへのログインなしにSIMロック解除を可能とすること。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	○ 「スイッチング円滑化タスクフォース報告書」での提言を踏まえ、総務省において御指摘のガイドラインの改正を行ったものと承知しており、当面はその内容に沿った対応が取られることが適切と考えます。	無
意見3-30 賛同。		
<p>「総務省においては、引き続き、スイッチングコストの引下げを通じた、公正な競争環境の整備を進めていくべき」(PP121-122)とする本報告書の方向性に賛同します。家族や親族といった人間関係に着目した過度な割引はスイッチングコストとなることから、こうした要因により個人にとって最適な通信サービスの選択が阻害されていないか、貴省において引き続き注視する必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
3. その他の課題		
(1) 販売代理店の在り方		
意見3-31 手数料の評価基準等への規制は最小限とし、その運用にも慎重な対応が必要。ガイドライン等で明確化する際は、手数料等の設定のみで判断せず、法令違反行為との相当因果関係が認められる場合に限る等要件を整理すべき。		
<p>○ 手数料の評価基準等は、電気通信事業者と販売代理店との間の民間企業間の契約に基づき設定されるものであり、自由な手数料や営業目標等の設定は営業の自由として保護、尊重されるべきものです。</p> <p>○ 一方で、手数料の評価基準等の内容によっては、法令違反を助長し得る点については指</p>	○ MNO と販売代理店との間の手数料・奨励金体系等は、民間企業間の契約に基づき設定されるものですが、今回の覆面調査及びその分析結果等を踏まえると、その内容によっては、事業法第27条の3違反を助長し得ると考えられることから、通常適正かつ	無

<p>摘の通りではあるものの、過度な規制は、ビジネス活動の委縮に繋がり、販売代理店を含む携帯業界のみならず社会経済の発展をも阻害することにも繋がりをため、必要最小限の規制とし、運用においても慎重な対応が必要と考えます。</p> <p>○ したがって、「手数料・奨励金体系等が適正かつ合理的でなく事業法第27条の3違反を助長し得るような形で設定されている場合は、事業法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る」ことをガイドライン等で明確化する際には、手数料等の設定のみで判断するのではなく、手数料の評価基準等が通常の商慣習に照らして不当であること(条件の不当性)や、法令違反行為との相当因果関係が認められる場合に限る等要件を整理すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられる手数料・奨励金体系等はガイドライン等において明確な違反類型として特定する等の対応が必要であると考えます。</p> <p>○ 手数料・奨励金体系等が業務改善命令の対象となるかどうかについては、個別の事案に応じ、①それ自体が適正かつ合理的とは認められず、かつ、②それが法令違反を助長するなど電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障を生じさせるおそれがあると認められるかどうかで判断されるべきものと考えます。</p>	
<p>意見3-32 実際には手数料の評価基準等を評価する際には、客観的多方面からの分析と検証が必要。</p>		
<p>○ 継続的な確認体制の整備として、通報窓口の設置や販売現場の覆面調査等が挙げられていますが、実際に手数料の評価基準等を評価する際には、客観的多方面からの分析と検証が必要と考えます。</p> <p>○ 例えば、手数料の評価基準等が通常の商慣習に照らして不当であるか、電気通信事業者の販売方針と代理店の運営方針との関係、実態把握の方法の適正性(特にアンケート調査を利用する場合の対象、質問内容、回答方法の適正性)、法令違反が現に発生しているか等の考慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>○ 手数料・奨励金体系を確認する際には、多角的な視点が必要と考えます。</p> <p>○ 例示されているもののうち、通常の商慣習との関係については、本報告書案の「第4章 むすび」においても示したとおり、電気通信サービスは国民生活等において必需のサービスであり、これを提供する電気通信事業は高い公共性を有していることから、事業者には民間企業が斉しく遵守すべき一般法令で求められるものにとどまらない高い公共性が求められているものと考えます。</p> <p>○ 「現に発生しているか」については、事業法第29条第1項第12号に基づく業務改善命令は「おそれがあるとき」に発動されるものであり、現に法令違反が発生していなくとも、不適切なものは前もって是正すべきものと考えます。</p>	無
<p>意見3-33 法令違反を助長する手数料・奨励金体系等についてガイドラインで違反類型として特定し、MNOと販売代理店間の構造の是正に向けての取組を推進してほしい。</p>		
<p>今後、販売代理店の在り方の転換が求められ、重要性が増していく一方で、現状では、対面での対応を必要とする高齢者が店舗に出向き、新たな契約や不要な契約を結ばされるケースが後を絶たない状況があります。各代理店の取組のみでの改善は難しいことから、法令違反を助長する手数料・奨励金体系等についてガイドラインで違反類型として特定いただき、MNOと販売代理店間の構造の是正に向けての取組みを推進していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p>	無
<p>意見3-34 販売代理店に対する手数料体系等については、国民の自由な商業行為に委ねることが原則であるとする。今後の調査等に基づく評価に際しては、偏りのない、公平な評価を要望。</p>		
<p>販売代理店に対する手数料体系や評価制度については、お客さまニーズや競争環境等の日々の外部環境も考慮のうえ、設定しています。また、各種通達や研修・教育プログラムの充実化等を通じて、お客さまに対する十分な説明を行い、不適切な勧誘行為が行われないよう、日頃から消費者保護ルールの徹底に努めています。加えて、今後も継続的に販売代理店との間で十分なコミュニケーションをはかることで、適切な関係性の構築・維持に努めるとともに、消</p>	<p>○ 販売代理店に対する手数料体系や評価制度であっても、それが適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合は、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障を生じるおそれがあると認められた段階で、事業法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得ま</p>	無

<p>費者保護ルールに則った対応の実施に向けて、鋭意努力する考えです。</p> <p>上記のとおり、事業者と販売代理店との間では、消費者保護の側面にも十分配慮のうえ、一般的な商慣習行為の範囲で各種契約を取り交わしています。不適切と思われるものについては日々改善もしていることから、本領域における制度化等の行政の介入に関しては、明らかに評価制度や手数料体系に起因して、消費者保護を損なう等の事実が見られるようなケースに留め、原則は民民の自由な商業行為に委ねることが原則であると考えます。</p> <p>なお、本報告書案の内容については総務省殿における調査結果に基づいているところではありますが、「総務省が行ったインタビュー調査(注133)」と弊社独自で行った全店舗調査の結果の間には相応の乖離が存在することから、今後の総務省殿におけるモニタリングや調査等に基づく評価に際しては、一方当事者や一部の申し出等のみで判断することなく、偏りのない、公平な評価を行って頂くよう要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>す。</p> <p>○ また、この観点から、総務省において、手数料の評価指標等が不当なものとなっていないかを継続的に確認することが適当と考えます。なお、その際には、偏りのない公平な評価をすべきとの御指摘の点も踏まえることが適当と考えます。</p>	
<p>意見3-35 MNOと販売代理店との間の手数料・奨励金体系等について、ガイドライン等において明確な違反類型として特定する場合は、公開の場において丁寧に議論することを要望。</p>		
<p>通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられるMNOと販売代理店との間の手数料・奨励金体系等について、ガイドライン等において明確な違反類型として特定する場合には、当該ガイドライン等の客観性を確保するため、今後の販売代理店の在り方に関するものを含め、公開の場において丁寧に議論して頂くことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案においては、公開の場での議論を経た上で、2つの評価指標等をガイドライン等において明確な違反類型として特定すべきものとして挙げています。</p> <p>○ 今後、新たな評価指標等を明確な違反類型として特定する場合は、御指摘を踏まえて適切に対応することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-36 事業者が販売代理店に対し取扱機種や台数を制限する必要があるのかを、中古端末機器の取扱いも含め、今後検討してほしい。</p>		
<p>事業者が販売代理店に対し取り扱い機種や台数を制限する必要があるのかを今後、検討していただきたい。</p> <p>端末単体販売が可能となったことで、利用者としては自分の使いたい機種がどこの事業者の代理店でも購入できることが利便性につながると思います。中古端末機器の取扱いも含めた検討をお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>3. その他の課題 (2) 固定通信市場に係る課題</p>		
<p>意見3-37 期間拘束割引における解約金不要期間の通知や無料解約期間の見直しについては対応。今後もより使いやすいサービスを目指す。</p>		
<p>○ 工事費の分割支払い・無料解約期間の見直し</p> <p>当社は、利用者の適切かつ自由なサービス選択を可能とすることに向け、従前よりメールまたは書面にて、期間拘束割引における解約金が不要な期間の通知を行っています。</p> <p>加えて、2021年7月より、解約金が不要な期間を契約期間の最終月、その翌月及び翌々月を含むように延長、工事費分割支払い回数を期間拘束割引の拘束期間に合わせるよう、条件の見直しを行ったところです。</p> <p>特に、解約金が不要な期間の延長については2021年5月よりメールまたは書面にて、お客様</p>	<p>○ 本報告書案においても記載しているとおり、利用者の適切かつ自由なサービス選択を可能とする観点から、各事業者においては、2020年12月に改定した「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」(以下「指針」という。)に適合した措置を実施するだけにとどまらず、利用者が当該措置を理解し、実際にその恩恵を享受できるよう、各事業者においては、利用者に対する分かりやすい説明を行うことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>

<p>へ個別に周知を行っています。 今後も利用者のご意見、ご要望を踏まえてより使いやすいサービスを目指す考えです。 【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】</p>		
<p>意見3-38 シェアドアクセス-光コラボ間の引込線転用については、2021年9月までに具体的な運用方法を取りまとめた上で、必要なシステム改修を行った後、実現する考え。</p>		
<p>○ 事業者間連携による工事の削減 当社は、2021年6月の競争WGにおいて5社※連名でご報告させていただいた事業者間の意見のとりまとめ時期(2021年11月)よりも更に前倒しを行い、2021年9月までに具体的な運用方法を取りまとめた上で、必要なシステム改修を行った後にシェアドアクセス-光コラボ間の引込線転用を実現する考えです。 ※KDDI、ソフトバンク、NTTドコモ、NTT東日本、NTT西日本(敬称略) 協議では、シェアドアクセス-フレッツ光間で行っている引込線転用スキームをベースとした案と光コラボ間で行っている事業者変更スキームをベースとした案のいずれを採用するかを検討しており、お客様の手続きの簡素化や事業者間連携の円滑化、システム開発に必要な期間・開発規模、その他実現に向けた課題等を論点として議論を進めています。 特に、システム開発については、当社のシステムを利用して受付を行っている事業者からの新規開通申込みと、解約される事業者からの廃止申込みを事業者間で連携して紐付けた上で設備選定を行い、同日に工事を行うために必要不可欠であり、より早期にかつコストミニマムに実現できるよう議論を進めていく考えです。 【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案においても記載しているとおり、事業者間連携による工事の削減は、工事費の低廉化や工事期間の短縮といった観点から利用者利便の向上に資するものであり、不要な工事を削減すること自体が重要な取組であることから、関係事業者においては、早期かつ最小限のコストでの実現に向けて、検討を進めることが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-39 シェアドアクセス-光コラボ間の引込線転用については、関係6社で協議したスキームを他の光コラボ事業者へ照会し、意見を運用スキームに反映する考え。また、他の自己設置事業者が設置した引込線・屋内配線や集合住宅における屋内配線等についても利用者の負担の軽減に向けた協議を必要に応じて進めていく考え。</p>		
<p>○ 事業者間連携による工事の削減 現在、シェアドアクセス-光コラボ間の引込線転用の実現に向けた協議にはソニーネットワークコミュニケーションズ社(以下、SNC(敬称略))にもご参加いただき、SNCが利用しているシェアドアクセスの引込線も含めた転用ルールの協議を実施しています。 今後、6社で協議したスキームを2021年9月までにとりまとめた上で、他の光コラボ事業者へもその内容を照会し、いただいた意見を必要に応じて運用スキームに反映していく考えです。 また、戸建であっても自己設置事業者が構築した引込線・屋内配線や、集合住宅における屋内配線は、当社の資産ではなく、自己設置事業者やビルオーナー等の第三者が資産保有者となることも踏まえ、お客様にかかる負担の軽減に向けた事業者間の協議を必要に応じ進めていく考えです。 【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】</p>	<p>○ 事業者間連携による工事の削減に向けた協議に関し、より多くの事業者にとって参加しやすいスキームが検討されることが望ましいことから、事業者においては、5社以外の事業者も早期に協議に参加出来るよう対応することが適切であると考えます。 ○ また、現在の協議で検討されているスキームは、接続事業者や光コラボ事業者の戸建における工事を前提としたものであり、自己設置事業者や集合住宅については当該スキームの対象とはなっておりませんが、本報告書案においても記載しているとおり、自己設置事業者を含めた協議の実施や、屋内配線を標準設備化することで、屋外工事のみでサービスを利用できるよう検討することについては、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-40 事業者間連携による工事の削減は利用者利便に資するものであり賛同し、当社も協議に参加。また、集合住宅等に対象範囲を拡大する事が重要。</p>		
<p>○ 事業者間連携による工事の削減につきましては利用者利便の向上に資するものであり、不要な工事を削減することが可能となる以外に、工事納期を短縮する面でも効果が期待できま</p>	<p>○ より多くの事業者にとって参加しやすいスキームが検討されることが望ましいことから、協議参加事業者においては、現在参加し</p>	<p>有</p>

<p>す事から賛同し、今般当社も協議に参加致しました。また、戸建て以外の集合住宅等に関しても対象範囲を拡大する事が重要と考えます。</p> <p>【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>ている事業者以外の事業者も早期に協議に参加できるよう対応することが適切と考えます。また、貴社の参加を受けて、本報告書案を一部修正いたします。</p> <p>○ なお、集合住宅については、現在の事業者間協議で検討されているスキームの対象とはなっておりませんが、本報告書案においても記載しているとおり、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適当と考えます。</p>	
<p>意見3-41 屋内配線の標準設備化についてはスイッチングの観点から有効。</p>		
<p>○ 屋内配線を標準設備化することについては、スイッチングの観点から有効であると考えます。特に、既存の集合住宅等に於いては、配管不通過により新規サービスの導入が困難となっているケースが一定数存在する事から、集合住宅の既設設備を標準設備として扱う事については、早期に検討が必要であると考えます。なお、実施の際には、特定の通信事業者に限らずサービスの導入が出来る仕組みが必要です。</p> <p>【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>○ 屋内配線を標準設備化することで、屋外工事のみでサービスを利用できるよう検討することについては、本報告書案においても記載しているとおり、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-42 光回線設備の共有化は、是非検討を進めてほしい。無料解約期間の拡大は賛成するが、契約の拘束期間は最大24ヶ月以内にしてほしい。消費者保護ルールの検証に関する報告書において示された違約金上限を1か月の利用料とする案に賛成。ルータ代金についても工事費に準じるものとして規制の適用を検討いただきたい。</p>		
<p>光回線を他社に乗り換える際に回線を撤去し、あらたに新規敷設工事を実施する場合は金額面の負担が大きくなっています。また、乗換えまでに2か月以上かかる場合もあります。光回線設備を共有化することは消費者にとって多分なメリットがあるので、ぜひ検討を進めていただきたい。</p> <p>固定通信においても違約金がかからず解約ができる更新月が3か月に拡大されたことに賛成しますが、一方で数十年にわたって契約をしても更新月以外での解約には違約金を徴収されることを不満に思う消費者は多いです。通信サービスについて拘束期間を設ける場合は、最大でも24か月以内にしていただきたい。また、違約金の額については消費者保護ルールの検証に関する報告書において示された違約金上限を1か月の利用料とする案に賛成いたします。</p> <p>期間拘束契約の期間を超える工事費の分割支払いしか選択できないことは、電気通信事業法上問題となる行為としてガイドラインに追加されましたが、GPS付据え置き型Wi-Fiルータについても同様の問題があります。ルータ代金は工事費に準じるものとして規制の適用を検討いただきたい。具体的には、「工事不要で自宅でインターネット利用ができる」と勧誘されて契約したものの、つながりにくい等により解約をしたいが、端末残債や解約料を請求され、高額で払えないという相談が寄せられています。端末を36回分割払とし、賦払金と同額が月々の通信料から割引されるしくみです。解約すると当該割引の適用がなくなるため分割払いが終了する3年目で解約しようとする、2年ごとの期間拘束の違約金が発生します。当該割引の適用を受け、かつ2年しばりの解除料なしで解約しようとするれば、最低4年間の契約が必要となります。このような長期にわたる期間拘束契約は過度な囲い込みにつながるものであり、規制の適用の検討を</p>	<p>○ 本報告書案においても記載しているとおり、事業者間連携による工事の削減については、関係事業者においては、早期の実現に向けて検討を進めること、総務省においては実現の早期化を促していくことが適当としており、この点についての御意見は、賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ また、期間拘束契約の拘束期間については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」において示されており、消費者保護の観点からは、24か月以内にするのが望ましいと考えますが、一方で、拘束期間の長短は期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結することから、拘束期間への制約をルール化する場合には、この点について十分に配慮し、電気通信事業者による多様なサービスを促進しつつも利用者利益を不当に阻害しない拘束期間の上限について定める必要があると考えます。</p> <p>○ さらに、違約金の額についての御意見につきましては、同報告書への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ 加えて、総務省において、御指摘のGPS付据え置きWi-Fiルータの代金についても、利用者への拘束という観点から、工事費と同一視できるものとして、指針による規律の対象としているものと承知しています。</p>	<p>無</p>

<p>お願いします。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>○ なお、御意見の「具体的には」以下で御指摘いただいた点については、総務省において、事実関係の確認を進め、必要に応じ、対応を検討することが適当と考えます。</p>	
<p>意見3-43 固定ブロードバンド市場における撤去工事費について、上限額を定める等の一定のルールを、解除料の在り方見直しと同時に導入することが必須。また、引込線転用の協議参加事業者については、コラボ/シェアドの全事業者のみならず、自己設置事業者を含めた検討を開始すべく総務省にて早急に働きかけを行っていただくよう強く要望。</p>		
<p>固定ブロードバンド市場における撤去工事費については、現状、事業者間で金額に大きな差(0円～3万円程度)があり、スイッチングの容易性に大きな影響を及ぼしていることから、解除料の在り方のみを見直すことは適切でなく、消費者保護並びに公正競争環境確保双方の観点において、例えば①撤去工事費に上限額を定める、②撤去工事の回収方法を変更するなどの一定のルールを解除料の在り方見直しと同時に導入することが必須と考えます。</p> <p>また、スイッチングコストに影響を及ぼしている撤去工事費削減のために検討している引込線転用については、本報告書案にも「より多くの事業者にとって参加しやすいスキームが検討されることが望ましい」とある通り、CATVや電力系事業者などの自己設置事業者も対象とした業界全体での実現が不可欠です。したがって、協議参加事業者については、コラボ/シェアドの全事業者のみならず、自己設置事業者を含めた検討を開始すべく総務省殿にて早急に働きかけを行って頂くよう強く要望します。なお、先行して、一部の限られた事業者で検討を継続する場合には、自己設置事業者等の導入も見越して、全体最適な運用方法に向けて、議論することが必要不可欠であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>○ 御指摘の撤去工事費については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」において示されているとおり、スイッチング円滑化の観点も踏まえて求償できる合理的な範囲をルール化することが適当と考えます。</p> <p>○ 事業者間連携による工事の削減に向けた協議に関しては、貴社も含めた5社で議論が始まったと承知しており、他社への声かけや、自己設置事業者の導入も見越して議論することについては、まずは協議参加事業者において検討すべきものと考えます。</p> <p>○ その上で、本報告書案にも記載しているとおり、自己設置事業者も含めて協議を実施することについては、総務省及び関係事業者において、課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適当と考えます。</p>	無
<p>意見3-44 事業者間連携が困難な事業者について市場競争への影響も留意の上検討することを要望。また、NTT東西と仕様の異なる自己設置事業者を含めた事業者間連携については、慎重な検討が必要。</p>		
<p>○ 固定通信分野においては、これまで各事業者の創意工夫により、様々な料金プランや割引、サービス等を提供することで市場競争が進展してきたものと考えます。</p> <p>○ 事業者間連携による工事費の低減については、利用者の負担軽減につながる一方、設備仕様や運用面等から、同様の連携を実現することが困難な事業者が存在することも想定されるため、市場競争への影響にご留意いただき、ご検討いただくことを要望いたします。</p> <p>○ また、NTT東西殿と仕様の異なる自己設置事業者を含めた事業者間連携については、設備仕様等の統一を図ることによって、事業者の独自性や創意工夫が失われ、かえって公正な競争の阻害となるおそれもあることから、特に慎重な検討が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社オプテージ】</p>	<p>○ 自己設置事業者も含めて協議を実施することを検討することについては、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適当と考えます。</p>	無
<p>意見3-45 集合住宅の屋内配線を標準設備化することは、お客様負担軽減やスイッチングコスト低減による競争促進につながることから賛同。</p>		
<p>電気やガス等の他のインフラ系サービスと同様、集合住宅については屋内配線を標準設備化することにより、屋内配線に係る工事が削減され、お客様負担軽減やスイッチングコスト低減による競争促進につながることから、本報告書(案)に賛同いたします。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案に記載のとおり、電気やガス等の他のインフラ系サービスと同様に屋内配線を標準設備化することにより、屋外工事のみでサービスを利用できるよう検討することについては、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の</p>	無

	可能性について検討することが適切と考えます。	
意見3-46 工事削減は、利用者利便の向上、公正な競争環境の整備に資するものであり賛同。また、自己設置事業者や集合住宅も事業者間連携の枠組みに含めて協議を実施することも必要不可欠。		
<p>「事業者間連携による工事の削減は、工事費の低廉化や工事期間の短縮といった観点から利用者利便の向上に資するものであり、不要な工事を削減すること自体が重要な取組であることから、早期の実現に向けて検討を進めるべき」(本報告書(案)P132)という構成員からの意見に賛同します。工事削減は、利用者利便の向上に資するだけでなく、利用者が事業者やサービスを変更する際のスイッチングコストが低廉化されることで公正な競争環境の整備が促進され、これを通じた料金・サービス競争の進展により、料金・サービスの多様化及び低廉化の促進にも繋がると考えます。</p> <p>また、工事削減による利用者利便の向上及び公正な競争環境の整備促進の実効性を向上させるためには、自己設置事業者や集合住宅も事業者間連携の枠組みに含めて協議を実施することも必要不可欠であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ なお、NTT東日本・西日本以外の自己設置事業者も含めて協議を実施することや、屋内配線を標準設備化することについては、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適切と考えます。</p>	無
意見3-47 事業者間連携による工事の削減について、戸建だけでなく集合住宅やNTT東日本・西日本以外の自己設置事業者も含め早急に進めるべき。		
<p>○ 事業者間連携による工事の削減</p> <p>これは早急に進めるべきであり、戸建だけでなく集合住宅においても屋内配線の接続事業者及び自己設置事業者の利用解禁を進め、無意味な電話勧誘による既存顧客の取り合いから、固定電話回線並の基本料金をベースにONUレンタル料とISP料金の合計がADSL初期の通信費を同等又は下回る水準まで引き下げを図り、インターネット契約世帯数をピーク時の固定電話設置世帯数並に引き上げを目指すべき。</p> <p>光回線初期は2線式の光ファイバーも存在したが、So-netが採用するG-PONとNTT・KDDI・電力系・大半のCATVが採用するGE-PONでは1線式が主流になった。</p> <p>G-PON・GE-PONと局舎が異なる自己設置事業者はNTT系と同一ファイバーでは共存できないが、集合住宅のMDF(主配線盤)まで各社の引き込み線を入れ、そこから集合住宅用スプリッターで分岐した配線を各部屋に繋がる屋内配線に接続する形態ならNTT・接続事業者及・自己設置事業者間のサービス切り替えが当日で行え、工事コストもMDF盤切り替えと宅内ONU設置のみまで削減できる。</p> <p>1事業者がMDF盤を占拠して他社が導入不可能なケースが現状でも発生しているが、これを極力抑えれば利用者がよりサービス水準の良い事業者への移行が図られ、違法な電話勧誘と不当なキャッシュバックと詐欺のような解約し辛さに依存する屑事業者を市場から追い出す原動力となる。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>○ 事業者間連携による工事の削減は早急に進めるべきとの御意見は、本報告書案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ NTT東日本・西日本以外の自己設置事業者も含めて協議を実施することや、屋内配線を標準設備化することについては、総務省及び関係事業者において、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適切と考えます。</p>	無
意見3-48 固定(据え置き式)WiFiルーターの期間拘束契約について、規制を検討してほしい。		
<p>期間拘束契約の期間を超える工事費の分割支払いしか選択できないことは、電気通信事業法上問題となる行為としてガイドラインに追加されましたが、固定(据え置き式)WiFiルーターについても同様の問題があります。具体的には、「工事不要で自宅でインターネット利用ができ</p>	<p>○ 総務省において、御指摘のGPS付据え置き型Wi-Fiルーターの代金についても、利用者への拘束という観点から、工事費と同一視できるものとして、指針による規律の対象としているものと承知し</p>	無

<p>る」と勧誘されて契約したものの、つながりにくい又は不要なので解約したいが、端末残債や解約料が発生するととの相談が寄せられています。端末購入36回分割払いに限り、月々の通信料が割引される(分割払い代金相当額)。解約すると、当該割引の適用はなくなるため、端末代金の残債が発生する。そこで、分割払いが終了した3年目で解約しようとする、あらたな2年しばりの解除料が発生してしまう。すなわち、初期契約解除期間経過後に、当該割引の適用を受け、かつ2年しばりの解除料なしで解約しようとするれば、最低4年間の契約が必要となる。</p> <p>このような長期にわたる期間拘束契約は過度な囲い込みにつながるものであり、同様の規制をかけていただくことをご検討をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【個人11】</p>	<p>ています。</p> <p>○ なお、御意見の「具体的には」以下で御指摘いただいた点については、総務省において、事実関係の確認を進め、必要に応じ、対応を検討することが適当と考えます。</p>	
--	---	--

■ 第4章 むすび

<p>意見4-1 MNOとMVNO間の様々な取組について、総務省において、MNOとMVNO間の協議が適切に行われているか、イコールフットイングが確保されているかを引き続き注視し、問題が生じている場合は速やかに解決に向け対応することを要望。</p>		
<p>モバイル市場において継続的に多様なサービスが生みだされ、Society5.0の基盤となる5GやBeyond5Gの発展のためには、有限希少な周波数資源の有効利用の観点から、少数のMNOが設備を保有する構造が引き続き避けられない中、多数のMVNOが事業展開できるように、「設備を保有するMNO」と「保有しないMVNO」が同じ条件で設備を利用することができるイコールフットイングの確保が必要不可欠であると考えます。</p> <p>総務省殿においては、5G(SA方式)時代におけるネットワーク機能開放をはじめ、MNOとMVNO間の様々な取組みについて、MNOとMVNO間の協議が適切に行われているか、MNOとMVNO間のイコールフットイングが確保されているかを引き続き注視し、仮に問題が生じていることが確認されたときは速やかにその問題の解決に向け対応いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>○ 5G(SA方式)時代におけるネットワーク開放に係る課題を始め、MNOとMVNOとの間のイコールフットイングの確保については、総務省において、引き続き注視し、必要に応じて、対応を検討することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見4-2 今後の政策議論において、インフラを提供する事業者のサービス品質やコスト構造等にもこれまで以上に配意し、中立的な議論並びに取りまとめをするよう要望。</p>		
<p>弊社においては公共インフラを提供する事業者としての立場を十分に認識のうえ、従前よりお客さまたる国民の視点に立ち、通信品質の改善やスイッチングの障壁となる事項の見直しに取り組んでおり、一般的な商慣習の範疇を超えて、「顧客本位の考えに反した企業側の営利のみ」を追求しているといった事実はありません。事実、本報告書案P49の「この調査のうち、諸外国の官民機関が行った通信品質に関する国際比較の結果を確認したところ、日本の携帯電話の通信品質は、全体として高く評価されているとのことであった。」と記載がされる等、通信品質も国際的に極めて高い水準で提供されているといった外部評価もされているところです。</p> <p>事業者として過去の取組みについて反省すべき点は真摯に受け止め、今後とも改善していく所存ですが、スイッチングコストの障壁とされてきた事項(期間契約やSIMロック等)には従来の考えとして過去の政策議論において認められてきたような一定の合理性を有する事項も含んでいること、並びに上記の品質改善・サービス向上に鋭意努めていること等の実情から、事業者(特にMNO)がこれまで「価値の訴求による競争」を蔑ろにしてきたかのような記載は中立性に欠く一方的な記載であると考えます。</p>	<p>○ 本報告書案においては、電気通信サービスが国民生活等において必需のサービスであり、これを提供する電気通信事業は高い公共性を有していることから、そのことを十分に踏まえて、顧客本位の考え方に立ち、「囲い込みによる競争」ではなく、「価値の訴求による競争」を積極的に行うことを求めたい、としているところ、これは、MNOのみならず、MVNOを含めた全ての電気通信事業者に対して期待するメッセージとして記載しているものです。</p> <p>○ これは、「囲い込みによる競争」から言わば「脱却」し、「価値の訴求による競争」を、「(これまで以上に)積極的に」行うことを求めているものであり、これまで各社が価値創造を蔑ろにしてきたと難じている趣旨ではありません。改めて、全ての電気通信事業者に対して、電気通信事業の高い公共性を踏まえた行動を取</p>	<p>無</p>

<p>したがって、今後の政策議論につきましてはインフラを提供する事業者のサービス品質やコスト構造等にもこれまで以上に配意頂き、中立的な議論並びに取り纏めをして頂くよう要望します。 【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>るとともに、特に電波の割当てを受けるMNO(新規事業者を含む。)については、より高い公共性を踏まえた取組みを期待したいと思います。</p> <p>○ 今回の意見募集に対しても、他事業者や消費者団体を始め様々な御意見が寄せられているところ、各事業者においては、本報告書案本文の提言事項に加えて、そうした御意見も参考に、公正な競争環境の整備や利用者利益の確保のため望ましいと思われる行動については、総務省や本WGにおける議論や指摘を待たず、自主的かつ継続的に改善に取り組んでいただくことを期待しています。</p>	
<p>意見4-3 MNOとMVNO間のイコールフットイングの確保が重要。総務省において、引き続き市場の状況や、MNOとMVNO間の協議状況等を注視するとともに、状況に応じ必要な取組等を検討することを要望。</p>		
<p>例えば、5G(SA方式)サービスでは、超高速通信サービスに加え、多数同時接続や超低遅延通信が可能となることにより、さらに多種で高度なサービスの提供が期待されており、電気通信サービスは国民生活や産業活動において欠かせないサービスとして、今後さらにその重要度は高まるものと考えます。</p> <p>これらのサービスは、MNOとMVNOが互いに競争することで実現し、利用者にとってより魅力的なサービスとして向上が図られるものと考えますので、MNOと同じ機能をMVNOが同じ条件で利用できるという、イコールフットイングの確保が重要であると考えます。</p> <p>総務省殿においては引き続き市場の状況や、MNOとMVNO間の協議状況等を注視いただくとともに、状況に応じ必要な取組み等をご検討いただくことを要望いたします。 【株式会社オプテージ】</p>	<p>○ 上記「意見4-1」に対する考え方のおりです。</p>	<p>無</p>
<p>意見4-4 今後も、公共性を意識しながら、利用者の生活がより一層便利で快適になるよう努める。</p>		
<p>当社はこれまでも、世界初の完全仮想化モバイルネットワークの展開による設備投資や運用コストの大幅な削減を通じて低廉で利便性の高いサービス提供し、日本の家計に占める通信費を下げ、消費循環を後押ししていくことで「携帯電話の民主化」に取り組んでまいりました。</p> <p>MNOは国民共有の財産であり有限希少な電波(周波数)の割当てを受けて事業展開を行っており、モバイル市場における公正競争や利用者利益保護への配慮が求められることから、当社としても、公共性を意識しながら、今後も利用者に安心・安全かつ使いやすいサービスの設計と利便性の向上を追求し、利用者の生活がより一層便利で快適になるよう努めてまいります。 【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見4-5 賛同。</p>		
<p>○ 電気通信事業の公共性について 文中、高い公共性が求められていることを十分に踏まえて、顧客本位の考え方に立ち、「囲い込みによる競争」ではなく、「価値の訴求による競争」を積極的に行うことを求めたい。 とありますが、本当にこうあってほしいと願います。 【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会】</p>	<p>○ 本報告書への賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

■ その他

意見5-1		
<p>○ 契約変更について</p> <p>携帯電話の料金プランは、以前よりも改善されてきていると感じているが、料金プランの変更や他社への乗り換えについては、契約内容が未だ複雑なため、どのように改善されているのかが具体的にわかりにくいと感じます。そのため、自分にあった内容を検討する際に比較がしづらくなっています。また、手続きが複雑でわかりにくく、webだけではむずかしい場合があります。契約変更の際には、新旧の契約内容がわかりやすく比較でき、手続きが複雑にならないようにしてください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p>	<p>○ いただいた御意見については、関係事業者において適切に対応すべきと考えます。</p>	無
意見5-2		
<p>○ MNP(携帯電話番号ポータビリティ)、解約について</p> <p>「スイッチングコスト」など、カタカナでわかりにくい用語は、わかりやすく消費者が誤解しにくい言葉にしてください。</p> <p>MNPにおいて、携帯事業者のweb上で解約できるとあるが、事業者のHPを見ても見つけにくい場所にあたり、カタカナ用語等の難解な言葉で書かれている等、消費者にはわかりにくいと感じることが多々あります。MNPや解約について、事業にとってマイナスの分野をわかりやすく表示することは消費者からの事業者の信頼性を高めることになると思われます。事業者の取組み状況について継続的に注視し、必要に応じて是正に向けた対応を検討し、実施してください。</p> <p>セット販売における解約については、囲い込み等、乗換えの阻害となることがないように、課題を整理して対応してください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
意見5-3		
<p>SIMロック解除の前に、会員登録やSMS認証、eKYCを要求することを禁止してほしい。</p> <p>そもそもSIMロックを勝手に解除されたとしても、ユーザにはなんらデメリットがないわけだから、ただ単にIMEIを入力するだけで解除できるよう義務化してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>○ 「スイッチング円滑化タスクフォース報告書」での提言を踏まえ、総務省において御指摘のガイドラインの改正を行ったものと承知しており、当面はその内容に沿った対応が取られることが適当と考えます。</p>	無
意見5-4		
<p>現在大手三社(ntt、kddi、ソフトバンク)が市場を独占しており、音声通話を含め横並びの談合状態であり、選択肢が少ないことが問題である。</p> <p>1. 緊急事態などの情報は携帯電話を通じて一般市民に知らせる時代になった事から、テレビ局など無線局免許人の電波利用料負担額を減らし、携帯電話の窓口として分割をさせる事により、民放は大手3社(ntt、kddi、ソフトバンク)のグループとnhk(楽天、他MVNO)のグループに分けることにより、nhkの受信料も携帯料金として徴収する事、民放会社は契約者の広告を減らす事によ</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無

<p>り、nhkと民放の格差も減らす事が競争となるのではないかと思う。</p> <p>2. 携帯電話で使用されているOSは海外製のアンドロイドとアップルの2社である事から、費用負担を求めてもよいのではないか。国際課税やデジタル課税を含め、財務省とも話を進めるべきだと思う。</p> <p>3. 契約については、マイナンバーを使った契約を推進すべきだと思う。将来的には市役所などの公的機関に置き、宅配事業者から端末を送るようにすれば、オンライン契約が難しいお年寄りが多い過疎の地域でも契約がしやすく、手数料も税金として増える為、地域の活性化にもなるのではないかと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		
<p>意見5-5</p>		
<p>【1. 問い合わせの回答拒否の事例(ワイモバイル)】</p> <p>他MNO・MVNOで購入しSIMロックを解除した端末や端末メーカーが直接販売するSIMフリーの端末にて、通信に係るトラブル等が生じた際、SIMカードが原因となっている可能性が高いにも関わらず、一切の問い合わせを受け付けない、案内できかねると言われた。現状として、その移动通信事業者が販売する端末を購入しなければ、サポートを受けられない形が、事業者変更の際に、本来不必要な端末の購入を半ば強要されることとなり、健全な競争を阻害している一因と考える。</p> <p>【2. SIMカード返却の必要性】</p> <p>移动通信事業者によっては、SIMカードの返却を義務(違反金有)付けている事業者もあり、回線事業者からの貸与品であることやリサイクル資源の回収を理由としていることもある。しかし、実態としては、契約者から返却されたSIMカードを多くの事業者はそのまま廃棄するだけで、本来契約者自身が廃棄しても何ら差し支えないはずであり、このような制度が広まっている理由として、事業者は契約解消(MNP転出等)を不当に避けることを目的としている側面があると考え。</p> <p>【3. 技術基準適合証明に係る法律改正】</p> <p>現在の法律では、外国人が入国する際、技術基準適合証明の無い(国際標準規格のみ適合)端末を利用しての通信が届け出なしで90日間認められている。そもそも、技術基準適合証明に係る法律が制定されたのは、一因として、他通信機器に及ぼす障害等を避ける目的であるが、90日間の適用と無期限の適用の違い、使用者を外国人のみと限定する場合と使用者を限定しない場合等の具体的な影響の差異が議論されずままにしている。いわゆる、ダブルスタンダードとなっている現状は矛盾を孕み、更なる弊害として、多くの海外の端末が国内から締め出され、国内の端末メーカーが健全な競争を行わず、結果、技術基準適合を取得した一部の高価な海外メーカーの端末のみに対抗した製品ばかり販売される市場となっている。更なる議論と法律の改正が必要であると考え。</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>○ なお、電気通信事業者においては、利用者から苦情や問合せがあった場合、適切かつ迅速にこれを処理する義務があるものと承知しています(事業法第27条)。</p> <p>○ また、訪日観光客等が日本国内に持ち込む携帯電話端末等については、その利用の円滑化を図る観点から、あくまで、電波法(昭和25年法律第131号)に定める技術基準に相当する技術基準に適合する等の条件を満たす場合に限り、日本国内での利用を限定的に可能とする特例が設けられているものと承知しています。</p>	<p>無</p>

【個人4】		
意見5-6		
<p>○ 支払方法の多様化の義務化 ahamolはオンラインで端末の購入ができるが、その決済方法はクレジットカードのみである。その他のMNOとそのサブブランドも同じで通信料金の支払いには口座振替も用意されているものの、オンラインショップでの端末購入にはクレジットカードが必要である。そして殆どのMVNOはクレジットカードがなければ契約さえ出来ない。</p> <p>特に最近では各社共にオンラインショップでの販売に力を入れており、事務手数料の無料化や端末の特別価格での販売などオンラインでの購入は多くのメリットがあるが、クレジットカード決済限定が多くカードを持たない人にとっては不利益でしかない。</p> <p>業者側がクレジットカード決済に拘るのは料金を確実に回収するためだが、MNOそして特に弱小MVNOであっても通信という公共性のある事業を担っている以上は誰もが契約出来て端末を購入出来るように支払方法の多様化を義務付けるべきだと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
意見5-7		
<p>○ MNPのルール整備 電気通信事業法第二百一条に『認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供を拒んではならない。』とあるが、大手キャリアでは独自に審査基準を設け、契約を拒否する場合があります。</p> <p>当該基準の多くに短期解約を行なったか否かといったものがあり、短期解約後、年単位で再契約できない状況にある。</p> <p>当該基準があるため、より良いサービスが登場しても、短期解約にならないように現行の契約を続けなければならない。</p> <p>当該審査基準についても一定のルール整備が必要ではないか。</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>○ なお、事業法第121条第1項では、認定電気通信事業者は、「正当な理由」がある場合には電気通信役務の提供を拒否することができるとしており、このような「正当な理由」には、その申込みを承諾することにより当該電気通信事業者の利益を不当に害する場合等が想定されるものと承知しています。</p> <p>○ 認定電気通信事業者が役務の提供を拒否した場合において、当該役務提供拒否が事業法第121条第1項に違反するか否かは、個別の事案ごとに判断を行うこととなるものと承知しています。</p>	無
意見5-8		
<p>要約： 国は、MNOの基本料金(最低の利用コースの値段を含める)を、月1500円あるいはそれ以下に抑えていただきたい。</p> <p>内容： 毎度ながら信じ難い事に(故意に話題にしようとしていない事が推察される。総務省総合通信基盤局などそういう省、局であろう。)、4G以降、MNOの基本料金が高過ぎる事について何とかならないだろうか。 利用コース最低のものと合わせて1500円近辺あるいはそれ以下にしていきたいと考える。</p>	<p>○ いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>○ 携帯電話の料金については、事業者間の競争を通じて利用者にとって、低廉で、わかりやすく、納得感のあるものが提供されることが適当と考えます。</p> <p>○ その上で、事業者間の公正な競争を阻害する要因が確認された場合には、必要な対応について検討していくことが適当と考えます。</p>	無

ケータイについては3G時代に実現されていた価格が段違いの高さになった事について、確かにいわゆる「MNP転がし」について防ぐ効果があるのであろうが(しかし、これはそもそもおかしな制度であって当時即刻総務省が禁止的措置あるいはインセンティブ等規制によるメリット消失を行うべきであった。それを行わずに何を呆けて不法な者達に利益を与えていたのか、という感じであるが(菅総理大臣も関わっておいでであったであろうか? 時期的にかぶるのではないか。)、規制で何とか出来るものを何とかしていない事について国民にマイナスの影響でもって応えるというのはどうなのか。この筋での反論は無しにしてほしいものである。それは純粋に総務省がまともな規制を行っていないのが悪いと結論付けられるものである。(あんな不健全な以上な一般利用者に利益の無い不法な者達ばかりが莫大な利益(毎年、千億円以上が渡っていったのではないか?)を得る様なものを放置していたのは、正気ではない、あるいは不法方面に故意的に融通を行っていた、と断定されるものと考え。))、しかしそれは口実であって(端末抱き合わせでの販売についてインセンティブ等が合理化された現在は、端末を言い訳にする事も出来ないはずである。またもししても不適切の誹りを受けるだけである。)、事業者の怠慢及び強欲が原因で現在のカルテル的高止まりが続いているはずである。

国は、不適切に高いMNO基本料金(最低の利用コースの値段を含める。)を、1500円あるいはそれ以下に抑える事を行っていただきたい。(国民としては、それくらいになってやっと国の施策の適切さ及び十分さを認める。)

一般的な国民は、不適切な施策や強欲な事業者により、可処分所得を減らされたくない。

【個人12】