

# 電気通信市場検証会議（第13回）

## 議事要旨

- 1 日時：令和元年6月28日（金）16:30～18:10
- 2 場所：総務省8階 第1特別会議室
- 3 出席者：
  - ・ 構成員（五十音順）  
池田構成員、大木構成員、大橋座長、佐藤構成員、中尾構成員、西村構成員、  
林座長代理、森構成員
  - ・ 総務省  
谷脇総合通信基盤局長、秋本電気通信事業部長、竹村総務課長、  
山崎事業政策課長、大村料金サービス課長、山路データ通信課長、  
梅村消費者行政第一課長、中田消費者行政第一課企画官、  
大内事業政策課調査官、佐伯事業政策課市場評価企画官、  
石谷事業政策課統括補佐、瀬戸口事業政策課課長補佐
- 4 議事
  - (1) 開会
  - (2) 議題
    - ① 平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて
    - ② 電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート（案）
    - ③ 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（令和元年度版）（案）
    - ④ その他
  - (3) 閉会
- 5 議事要旨

- (1) 平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて  
(梅村課長から資料13-1に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。)

**佐藤構成員：** 実地調査の結果をみると、大部分の事業者が適切に対応している項目がみられる一方、一部の項目においては、あまり対応がなされていないことがうかがえる結果となっているなど、項目間で対応状況に差異がみられるが、事業者別にみても対応状況にばらつきがあるのではないかと。

**梅村課長：** 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合においては、構成員には事業者別の実地調査の結果を示した上で議論を行っているところ。調査対象の全事業者において何らかの問題点がみられた一方で、御指摘のとおり、事業者ごとに対応状況に多少の差がみられた。事業者別の対応状況の違いも踏まえて、個別の事業者への指導や今後の課題の検討を行ってまいりたい。

**池田構成員：** 今般の電気通信事業法の改正により勧誘行為に係る規制が強化されるものと承知しているが、どのように規制の実効性を確保するかが重要な問題であると考えている。私も委員として参加している神戸市の消費者苦情処理審議会においては、

悪質な事案については事業者名の公表を行うべきという意見がある一方、公表基準をどのように設定するかが悩ましいところであり、この点について参考となる御知見等があれば御教示いただきたい。

**梅村課長：** 総務省では、悪質な事案等においては、当該事案の公表を含めて必要な対応をこれまでも個別に行ってきたところ。今般の法改正により、電気通信事業者・販売代理店は勧誘時に自己の名称を名乗ることが義務付けられ、また、販売代理店への届出制度も導入されたことから、消費生活センターや総務省に寄せられる個別の苦情相談において、苦情の要因となった事業者や販売代理店について把握することが容易になり、結果として、苦情相談件数が非常に多いものなど、個別に対応を行うべき事案がみえやすくなるのではないかと考える。

**中尾構成員：** 資料 13-1 の 3 ページを見ると、データ通信専用の MVNO サービスの苦情相談件数は大幅に減っているとのことであるが、その原因についてどのように考えているか。

また、同資料の 7 ページから 10 ページを見ると、音声電話付き MVNO サービスについては、説明等の実施率が半数に満たない項目が多くみられる一方、21 ページ目においては、音声電話付き MVNO サービスの苦情相談件数が微減したとされている点について、補足説明をいただきたい。

**梅村課長：** データ通信専用の MVNO サービスの苦情相談件数が大幅に減少したことについて、原因分析まではできていない。

音声通話付の MVNO サービスについては、サービスが一般に広く普及したことを背景に苦情件数がかかなり増加していたため、業界団体などに改善に向けた取組を求めていたところであり、依然として苦情件数は多いものの、微減になったものと考えている。

**中尾構成員：** 「この政策を行ったことでこのような効果があった」というように因果関係がはっきり見える形で分析を行っていただけると、電気通信事業分野における施策に対する国民の理解がさらに進むものと思われる。

**森構成員：** 消費者保護ルールが前回改正されてから数年が経過し、苦情相談が多かった事項や、実地調査の結果が悪かった事項について改善がなされた結果、今年度は、重大な問題点は見られなかったということではないかと考えている。

今般の制度改正が次年度以降の苦情相談を減らす方向に働くのかについては未知数であるが、少なくとも、説明義務に関する取組状況についての確認が中心である実地調査については、今般の制度改正に影響されることはないことから、今年度よりもさらに改善された結果となるべきであると考えている。

**大橋座長：** 新しい基本方針案では、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングについて、重点項目としては取り上げないこととされているが、資料 13-4 の注釈 3 に記載のとおり、引き続き、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングに係る体制との間で緊密な連携を図っていくものと理解している。

**(2) 電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート（案）**

**(3) 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（令和元年度版）（案）**

（佐伯市場評価企画官から資料13-2から13-4に沿ってそれぞれ説明。討議の内容は以下のとおり。）

**森構成員：** 資料13-2の9ページの3ポツ目に関連して、今般の電気通信事業法の改正により、行き過ぎた囲い込みを是正するための制度整備がなされたところであるが、MNOが長期利用者に対して実施している料金の割引についても、行き過ぎた囲い込みに該当する場合があるという考え方と、利用者の利益に資するものであり規制の対象とすべきではないという考え方とに意見が分かれているところ、この点について競争法の観点からどのように考えるのかについて、御専門の構成員から御意見を頂きたい。

**林座長代理：** 独占禁止法の観点から言えば、一般論として、合理的な理由なく、長期ユーザーと短期ユーザーを料金や取引条件において差別的に取り扱うことは、不公正な取引方法に該当することとなる。もっとも、特に大きな理由もなく長期間にわたって事業者を変更しないユーザーがいる一方で、短期間で何回も事業者を変更して、キャッシュバックを得ているユーザーもいるという状況下において、ユーザーにとって長期契約と短期契約のどちらの方が得なのかは一概には言えないのではないかという指摘がなされていると承知している。結局のところ、利用者の自主的かつ合理的な意思決定が十分確保されているかどうかが一番大事な問題なのではないかと考える。

**西村構成員：** 長期利用者に対する割引の問題は、事業者と消費者との間の取引に関するものであり、基本的には主に事業者間取引に関して規律してきた独占禁止法の考え方をそのまま当てはめていいかという点については留意が必要である。また、今般の電気通信事業法の改正は、競争を阻害するおそれがある行為について事前規制を行うものであって、独占禁止法の事後規制とはフェーズが異なることにも留意が必要である。独占禁止法も含め広く競争政策一般の問題として考えてみても、例えば、先日の合同会議で言及のあったMNOが長期利用者に対して料金の割引を行う一方、MVNOがポイントのような非価格的な便益を利用者に提供しているといったような違いがみられる中で、MNOとMVNOが競争関係にあるとあっていいのか、どこでどのように競争しているのかといったような点についての的確に把握した上でないと、長期利用者に対する割引について事前に規制対象とすべきかについて判断をすることは難しいのではないかと考える。

**大村課長：** 短期で乗り換えるユーザーには様々な補助などのメリットがある一方、長期間利用しているユーザーにはそのようなメリットがないことから、長期利用のユーザーに対する割引などを行うなどして、利用者間の公平を図るべきだという議論がこれまでなされてきた。一方で、直近の議論の場では、長期利用者に対する割引について、違約金というマイナスを利用者に与えるものか、割引というプラスを利用者に与えるものかという違いはあるものの、利用者を拘束する効果を有するという点では期間拘束契約と同じ構造を有しているのではないかという指摘がなされている。違約金と割引が単純に表裏の関係にあるものなのか、あるいは両者に構造上の違いがあるのかについて御意見が分かれているものと承知している。

**大木構成員：** 移動系通信に係る利用者アンケートを通じて、消費者の行動様式について把握することは、市場においてどのような競争が行われているかを理解する上で重要であると考えます。

資料 13-2 の 5 ページ目や 7 ページ目において、移動系通信市場における競争状況に関する仮説が記載されているが、これらの仮説を導くに当たって、アンケート結果は用いられているのか。これらの仮説を導くためのメカニズムやロジックは、どのようなデータに裏付けられたものなのか。記載されている仮説のうち、スイッチングコストの存在が利用者の選択を妨げているのではないかという仮説については、10 年以上事業者を乗り換えていない人と頻繁に事業者を乗り換える人とで、スイッチングコストが存在しない仮想的な状態における事業者選択意向にどのような違いがあるかを観察することによって検証できるのではないかと考えるが、このような観点からアンケート結果についてクロス分析などを実施していたら教えてほしい。

**佐伯企画官：** 資料 13-2 の 5 ページ目や 7 ページ目において記載している仮説は、それぞれ同じページに記載されているアンケート結果に基づいて導いているところ。利用者アンケート結果については、様々な角度からクロス分析を行っているところであり、クロス分析の結果、何らかの示唆を得られたものについては年次レポート案に記載させていただいているが、御指摘の観点も含め、アンケート設計の制約上、特段の示唆を得ることができなかつたものも多かつた。来年度以降、アンケート設計に工夫を施すことなどにより、長期ユーザーと短期ユーザーとの間の行動様式の違いについても分析を行ってまいりたい。

**中尾構成員：** 資料 13-4 の基本方針案において記載されている今後の方向性についてはいずれも賛成であり、特に、事業者ヒアリング、モニタリング及び施策が与えた影響の可視化については是非実施していただきたい。

今後、複数の MNO からフル MVNO として回線提供を受ける事業者が出てくると、例えば、1 日ごとに使う回線を変更できるようなサービスを提供することも可能となり、結果として、移動系通信におけるスイッチングコストが非常に低くなって、事業者間の競争が促進されることが期待される一方、このような動きを望まない MNO もあると考えられる。

**谷脇局長：** 今後は eSIM の普及により、物理的な SIM カードの差し替えをしなくても、利用者の側で使用するネットワークを自由に選べるようなサービスが出てくる可能性が大いにあると思うし、クラウド型ネットワークやソフトウェア制御の進展により、異なるネットワークの特性を生かして、インテグレートした形でサービスを提供するようなモデルも出てくるのではないかと考えている。このような動きを阻害する要因があるとすれば、競争阻害的なものであると評価される可能性は十分にあると考えている。

**佐藤構成員：** スwitchingコストを下げることにより、消費者が様々なサービスの中から自分に合ったものを選択できるようなフレームワークを作ることは非常に重要だが、高齢者を含めた様々な消費者がそれぞれのサービスの内容をきちんと理解した上で合理的な選択をできるような環境整備を行うことも重要であると考え

る。

**西村構成員：** 資料 13-2 の 2 ページの 2 ポツ目では、利用者に対して、固定系ブロードバンドを解約して移動系通信に集約する値上げ水準について質問を行った結果が紹介されているが、ここでいう「移動系通信」は、MNO・MVNO の両方を含んだものなのか。

**瀬戸口課長補佐：** MNO 市場と MVNO 市場とを同一の市場として画定すべきなのか別々の市場として画定すべきかについて明確な考えを持つに至っているわけではないが、利用者アンケートにおいては、MNO と MVNO の両方を含んだものとして「移動系通信」という用語を使用している。

**林座長代理：** 競争評価の目的は、電気通信市場における市場支配力の行使の有無、市場支配力の行使の程度、市場支配力の行使の原因の 3 つについて検証を行い、政策判断を行う際の基礎とすることにあると理解している。これらの検証を行う上で、新しい基本方針案において記載されているような、ヒアリング、モニタリングやアンケート調査の実施は重要であり、それらによって得られたデータ等と学識経験者が有する理論的な知見とを照らし合わせて評価を行うことが、競争評価や本会議の意義であると考えている。今回の新基本方針案には「市場支配力」という文言が見られないようであるが、基本方針であればこそ、記載の文言は改訂の都度多少変わったとしても、その基本的な骨格については従前通り一貫して維持されるべきであると考えている。

**大橋座長：** 本日は、短期契約と長期契約の代替性についての議論や、長期ユーザーに対する割引の競争上の評価に関する議論、eSIM が登場した後の競争の在り方についての議論など、一段と深い議論ができたものと考えている。時代の要請に即して市場の分析と検証を行っていくことが今後の課題であるということだと考えている。

平成 30 年度の年次レポート（案）及び新基本方針（案）については、特段修正を要する意見はなかったため、原案のとおりで進めていただきたい。

#### **（４）今後のスケジュール等について**

瀬戸口課長補佐から、今回の会合で議論した平成 30 年度の年次レポート（案）及び新基本方針（案）について、近日中に意見募集を行う予定であり、意見募集の具体的な日程については改めて総務省のホームページ等で公開すること、意見募集で寄せられた意見については総務省の考え方等を整理・公表の上、年次レポートと新基本方針を成案として確定・公表する予定であること等の説明があった。

（以上）