

利用者アンケート・事業者アンケートの 実施について

平成28年11月25日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 事業政策課

1. 調査の位置づけ

- 電気通信市場の実相を適切に分析するため、電気通信事業報告規則に基づく情報収集に加え、これを補完するための事業者アンケートにより供給（事業者）側の情報を収集するとともに、利用者の視点から競争状況等の把握を行うため、利用者アンケートにより需要（利用者）側の情報を収集する。

公正競争環境に関する検証

利用者利便に関する検証

固定系通信

- ① 「自己設置」・「接続」・「卸電気通信役務」それぞれの提供形態ごとの間で公正競争が確保され、料金・サービスの多様化、低廉化が促進されているか。
- ② 医療・教育分野や製造業・農業・サービス業等の様々な分野・産業においてFTTHアクセスサービスの利用が促進されているか。

- ① 新サービスの創出等により、利用者のサービス選択の幅が拡大され、利用者の満足度が向上しているか。
- ② FTTHアクセスサービスを提供する事業者が増加することで競争が進み、FTTHアクセスサービスの料金水準の低廉化が促進されているか。
- ③ FTTHアクセスサービスの選択において、利用者がニーズに応じた合理的な選択ができているか。

移動系通信

- ① MNO間、MNOとMVNOとの間及びMVNO間の公正競争が確保され、料金・サービスの多様化、低廉化が促進されているか。
- ② MNO間で料金・サービスを中心とした競争が進展しているか。

- ① ライトユーザ向けの料金プランや期間拘束・自動更新付契約の見直し等により、利用者利便の向上・利用者の満足度の向上につながっているか。
- ② MVNOやMVNEの普及・活発な事業展開により、利用者のサービス選択の幅が拡大しているか。
- ③ SIMロック解除の進展等により、利用者が事業者変更・サービス変更をする際のスイッチングコストが低廉化しているか。

電気通信事業報告規則による情報収集

- FTTHにおける提供形態別（自己設置・接続・卸電気通信役務）の利用契約数・卸契約数
- インターネット接続サービスの契約数
- 移動系通信（携帯電話・PHS・BWA）の利用契約数・卸契約数
- LTEアクセスサービスにおけるサービスプラン別利用契約数
- 番号ポータビリティの使用状況
- SIMロックの解除状況 等

事業者アンケートによる情報収集

- サービス・機能、料金プランの多様化・低廉化の状況
- SIMロック等のスイッチングコストの状況
- 連携サービスの提供状況、異業種からの参入状況 等

利用者アンケートによる情報収集

- 各種サービス等の選択理由、認知度、今後の利用意向
- 利用中サービスの料金・品質等に対する評価・満足度
- 各種スイッチングコストに対する評価・満足度 等

2. 利用者アンケートについて

対象サービス・製品

- (1) 固定系通信関係 : データ通信 (FTTH、CATV、ADSL、ISP)、音声通信 (PSTN、0ABJ-IP、050-IP)
- (2) 移動系通信関係 : LTE、BWA、PHS、3G
- (3) その他 : 上位レイヤー (ソフトフォン※、SNS等)、端末 (スマートフォン、フィーチャーフォン、中古品)、連携サービス (隣接市場、異業種) 等

※: 電話番号を使用せず、電話としての機能を実現するソフトウェア

調査手法

各サービス利用者 (10代~70代の男女) の居住地及び年齢区分等ごとに割り付けを行い、3,000サンプル程度の回収規模でwebアンケートを実施

スケジュール(想定)

	平成29年 1月	2月	3月	4月~5月
利用者 アンケート	調査実施	取りまとめ・分析		➤ 電気通信市場検証会議に報告

(1) 固定系通信関連

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービスの利用目的、事業者・料金プラン等の選択理由 ② 現在利用していないサービス(移動系通信サービス)を選択しない理由、現在利用しているサービスの今後の利用意向(例:FTTHを利用している者の移動系通信(LTE、BWA)への集約意向) ③ 選択可能事業者数の状況、事業者変更経験の有無、変更した者の変更理由、変更したことのない者の変更しない理由 ④ 期間拘束を前提とした割引き・キャッシュバックに対する評価 ⑤ 料金等に対する評価(例:複雑さ・妥当さ、契約手続きの煩雑さ、契約手数料・工事費、違約金の妥当さ) 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービスの満足度(例:販売チャンネル、契約手続き、料金、通信速度、契約期間、アフターサポート) ② 移動系サービスとのセット販売の認知度・評価、卸利用FTTHサービスを利用している理由・利用しない理由 ③ 通信以外のサービスとのセット販売(電力料金、保険等)の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用していない理由 ④ OAB～J番号の付加価値に対する認知度・評価 等

(2) 移動系通信関連

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービスの利用目的、事業者・料金プラン等の選択理由 ② 現在利用していないサービス(固定系通信サービス、MNOサービス、MVNOサービス)を選択しない理由、現在利用しているサービス・現在利用していないサービスの今後の利用意向 ③ 事業者変更経験の有無、変更した者の変更理由、変更したことのない者の変更しない理由 ④ 期間拘束を前提とした割引き・キャッシュバックに対する評価 ⑤ 料金等に対する評価(例:複雑さ・妥当さ、契約手続きの煩雑さ、契約手数料、違約金の妥当さ) 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 現在利用しているサービス・機器の満足度(販売チャンネル、契約手続き、料金、通信速度、契約期間、アフターサポート) ② 固定系サービスとのセット販売の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用しない理由 ③ 通信以外のサービスとのセット販売の認知度・評価、セット販売を利用している理由・利用していない理由 ④ 料金プランの説明状況 ⑤ SIMロック解除に関する認知度・評価 等

(3) その他

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	○ ソフトフォンの認知度・評価・利用目的 等
利用者利便に関する検証	<ul style="list-style-type: none"> ① 端末の価格、利便性に対する評価 ② 中古端末の利用意向 等

3. 事業者アンケートについて

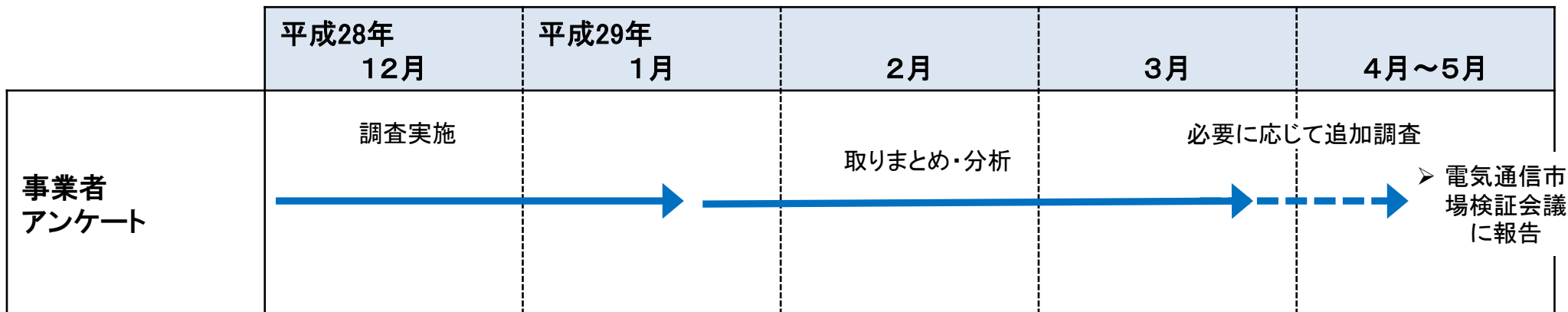
対象事業者

- (1) 固定系通信関係 : ・自己設置によりFTTHアクセスサービスもしくはCATVアクセスサービスを提供する電気通信事業者
・相互接続によりFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者
- (2) FTTHに係る卸電気通信役務 : 卸電気通信役務の提供を受けてFTTHアクセスサービスを提供する電気通信事業者
- (3) 移動系通信(SIMカード型) : ハンドセット向けサービスを提供する電気通信事業者
- (4) 移動系通信(通信モジュール型) : M2M向けサービスを提供する電気通信事業者

調査手法

サービスごとに調査票を作成し、メールで関係事業者(約80社)に送付

スケジュール(想定)



(1) 固定系通信関係

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② 超高速ブロードバンドサービス提供エリアの状況 等
利用者利便に関する検証	○ 期間拘束型プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容、プラン別の契約状況 等

(2) 固定系通信関係(FTTHに係る卸電気通信役務)

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② FTTHに係る卸電気通信役務の提供エリアの状況 ③ 卸電気通信役務を利用してアクセスサービス以外のサービスを提供している事業者のサービス事例 等
利用者利便に関する検証	① 卸電気通信役務で提供する回線の調達方法(自己設置/相互接続/卸電気通信役務)、調達方法別の契約状況 ② 期間拘束型料金プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容 等

(3) 移動系通信関係

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン、バンドルアプリ等の状況 ② M2Mの提供状況 ③ 端末の下取り状況 等
利用者利便に関する検証	① 期間拘束型プランの有無、割引の有無・内容、契約解除料の内容、プラン別の契約状況 ② SIMロック解除の内容、今後の取り組み方針 ③ バンドル・ディスカウントの有無、内容 ④ 番号ポータビリティの状況 等

(4) 移動系通信関係(MVNO)

項目	主な調査事項
公正競争環境に関する検証	① サービスメニュー、料金プラン等の状況 ② MVNEの利用動向 等
利用者利便に関する検証	○ 販売チャネル、サポート等の状況 等

電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針

2. 市場検証に関する基本的な考え方

②市場動向の分析・検証の充実

- 急速なICTの進展に伴う市場構造の変化や新たなビジネスモデルが登場するなど、変化の激しい電気通信事業分野における公正競争を促進し、利用者利便を確保するためには、**電気通信市場の動向を的確に把握し、適切に分析・検証を行い、政策に反映することが重要。**
- 客観的・専門的知見も活用し、必要となる**情報の収集を充実させるとともに、市場環境の変化や利用者視点等を踏まえた分析・検証手法の充実**を図る。

4. 検証プロセスの全体像

4. 3 電気通信市場の分析

- 電気通信事業分野における各サービス市場の競争状況や市場動向について、**電気通信事業報告規則**(昭和63年郵政省第46号。以下「報告規則」という。)に基づく報告内容並びに**事業者及び利用者へのアンケート**(以下「事業者・利用者アンケート」という。)の結果等に基づき、**定量的及び定性的な観点から分析**を行う。
- 変化の激しい電気通信市場の動向について適切に分析を行っていくためには、**絶えず電気通信市場の最新動向について注視し、分析手法を充実させていくことが重要であるため、最新動向等に関する研究を並行的に行っていく。**

4. 5 電気通信市場の検証

- 電気通信市場の分析及び検証に当たり、**報告規則や事業者・利用者アンケートから得られる情報に加えて、必要に応じ、関係事業者に対してヒアリングやデータの提供を**求めることもある。

4. 7 電気通信市場検証会議

- 電気通信市場の最新動向等に関する研究、**電気通信市場の分析・検証を適切に行うために必要となるデータや分析・検証手法の充実等**について、**電気通信市場検証会議から助言を得る。**

電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画(平成28年度)

2. 電気通信市場の分析に関する実施方針

2-1 電気通信市場の分析

- 電気通信事業分野における各サービス市場の競争状況や市場動向について、報告規則に基づく報告内容並びに電気通信事業者及び利用者へのアンケートの結果等に基づき分析を行う。
- 市場規模やシェア、市場集中度指数(HHI)、事業者数、料金の推移(料金水準、料金体系等)、利益水準(ARPU 等)等を用いた定量的な分析に加え、定量的に把握できない競争状況等については定性的な分析を行う。
- 電気通信市場検証会議における学識経験者等からの助言を得て、分析対象や分析手法、必要となるデータやその収集の在り方等について検討を行い、当該検討の結果を順次取り入れながら、電気通信市場の分析を行う。

5. 情報の収集

5-1 需要(利用者)側に関する情報の収集

(1) 情報収集の方法

情報通信白書、通信利用動向調査等をはじめとした総務省が実施している調査や、各種公的機関及び民間調査機関等のデータを必要に応じて活用するとともに、利用者に対するアンケート調査を実施する。

(2) 収集する情報

多様化・複雑化する電気通信市場に影響を与える諸要因を様々な側面から把握し、電気通信市場の実相を適切に分析していくため、サービス料金やサービス品質、サービス変更コストに関連するデータ等、利用者¹に直接影響する情報を積極的に収集する。

(3) 情報の取扱い

需要(利用者)側から収集する情報は、利用者の視点から電気通信市場の競争状況を把握するとともに、サービスや機能の需要の代替性を測る上で重要。各種調査及びアンケートにより収集した情報については、集計の上、電気通信市場の競争状況の分析・検証に活用することとする。

5-2 供給(事業者)側に関する情報の収集

(1) 情報収集の方法

報告規則に基づく報告のほか、アンケート調査及びヒアリング等を通じて、電気通信事業者等から情報を収集する。

(2) 収集する情報

収集する情報は、原則として、最終利用者向けサービスに関する情報とするが、その他可能な限り、当該最終利用者向けサービスの提供のために行われている事業者間取引についても、情報を収集する。また、隣接サービスに関する情報についても、必要に応じ、情報を収集する。

(3) 情報の取扱い

電気通信事業者等から公表の承諾を得られない場合には、承諾が得られないという事実を明確にする等により透明性の確保に努める一方、当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害するおそれのあるデータについては、非公表とすることも含め、取扱いに十分な配慮をする。