

第Ⅲ部 委員会のその他の活動状況等

第1章 政策担当部局からのヒアリング等

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

このため、平成28年度には、委員会において次のとおり、政策担当部局及び事業者団体等から関係分野に関する情報収集等を行った。

1 政策担当部局からのヒアリング

(1) 平成28年6月29日 第162回委員会

総合通信基盤局から「スマートフォンの料金低廉化」について説明を受け、意見交換を行った。

【説明の概要】

スマートフォンの料金低廉化についての概要

- ・平成27年9月の経済財政諮問会議において、内閣総理大臣から総務大臣に対して携帯電話料金低廉化に関する検討が指示され、同年10月から12月にかけて、総務省において、「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」が開催された。
- ・タスクフォースでは、少ないデータ容量プランの料金が諸外国と比較して高いことや、端末購入に対する割引等により、頻繁に端末を購入する利用者と購入しない利用者との間に不公平が生じていることなどが議論された。
- ・タスクフォースの取りまとめを踏まえ、総務省は「スマートフォンの料金負担の軽減及び端末販売の適正化に関する取組方針」を策定した（平成27年12月18日付）。具体的な施策は以下のとおり。
 - ① スマートフォンの料金負担の軽減
 - ② 端末販売の適正化等
 - ③ MVNOのサービスの多様化を通じた料金競争の促進
- ・スマートフォンの料金負担の軽減については、ライトユーザーや長期利用者等の多様なニーズに対応した料金プランの導入等により、利用者の料金負担の軽減を図るよう、携帯電話各社に要請を行った。
- ・端末販売の適正化については、MNP利用者に対する行き過ぎた端末値引きによる販売を見直すよう事業者等に要請を行うとともに、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」を策定した。なお、正当な理由なく本ガイドラインに沿った取組が行われない場合には、電気通信事業法第29条

第1項第12号に基づく業務改善命令の発動を検討することとしている。

- MVNOのサービスの多様化を通じた料金競争の促進については、HLR/HSS連携機能^(※)を「開放を促進すべき機能」と位置づけ、MVNOと携帯電話事業者間の協議の更なる促進を図ることとされた。

(※) 携帯電話番号、端末の所在地、顧客の契約状況といったネットワーク制御に必要な情報を管理するデータベースをMNOのネットワークと連携する機能。これにより、MVNOによるSIM発行、MVNOによる音声サービスの多様化が可能になるなど、MVNO独自のサービス設計の自由度が高まる。

- 平成28年3月以降、携帯電話各社はライトユーザーの負担を軽減する料金プランを導入しており、当該プランを選択することにより、概ね1人当たり5,000円以下で利用できるようになった。
- また、2年以上利用している長期ユーザーに対し、ポイントの進呈や料金割引といった新たな割引等が平成28年6月以降、携帯電話各社により行われることとなった。

ICTサービス安心・安全研究会 携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォースについて

趣旨

近年のスマートフォンの普及等に伴い、家計支出に占める携帯電話の通信料の負担は年々増大している。本タスクフォースでは、利用者にとって、より低廉で利用しやすい携帯電話の通信料金を実現するための方策を検討する。

検討事項

- (1) 利用者のニーズや利用実態を踏まえた料金体系
- (2) 端末価格からサービス・料金を中心とした競争への転換
- (3) MVNOサービスの低廉化・多様化を通じた競争促進 等

開催実績・スケジュール

平成27年10月19日 第1回会合(現状と課題について意見交換)
10月26日 第2回会合(事業者、消費者団体からのヒアリング)
11月16日 第3回会合(事業者、販売代理店の団体からの非公開ヒアリング)
11月26日 第4回会合(論点整理)
12月16日 第5回会合(取りまとめ)

構成員

主査	新美 育文	明治大学法学部教授	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局長
主査代理	平野 晋	中央大学総合政策学部教授	舟田 正之	立教大学名誉教授
	相田 仁	東京大学大学院工学系研究科教授	森 亮二	弁護士
	北 俊一	株式会社野村総合研究所 上席コンサルタント		(敬称略、主査・主査代理を除き50音順、全7名)

【出典：第162回委員会資料】

スマートフォンの料金負担の軽減及び端末販売の適正化に関する取組方針(平成27年12月18日)概要

1. スマートフォンの料金負担の軽減

○スマートフォンのライトユーザや端末購入に係る補助を受けない長期利用者等の多様なニーズに対応した料金プランの導入等により、利用者の料金負担を軽減 ⇒ 平成27年12月18日に要請

2. 端末販売の適正化等

○MNP利用者等に対する行き過ぎた端末の値引き販売の見直し ⇒ 平成27年12月18日に要請、平成28年3月25日に「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」を制定

○総務省において、見直し状況の報告を求めるとともに、店頭調査等を行い、必要に応じて更なる措置 ⇒ 平成28年3月28日に「電気通信事業報告規則」を改正、平成28年3月に全国で店頭調査を実施

○通信料金と端末価格の内訳を利用者に分かりやすく説明 ⇒ 平成27年12月18日に要請、平成28年3月29日に「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正

○利用者が通信サービスと端末を自由に組み合わせて利用できるよう、SIMロック解除や「2年縛り」の見直しを引き続き推進 等

3. MVNO※1のサービスの多様化を通じた料金競争の促進

○MVNOがより多様なサービスを提供することができるよう、加入者管理機能※2の開放に向けたMVNOと携帯電話事業者との協議を促進 ⇒ 平成28年3月29日に「MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン」を改正

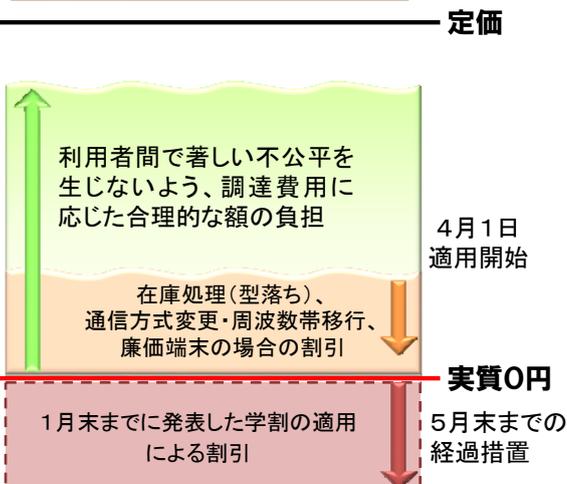
※1 MVNO (Mobile Virtual Network Operator): 電波の割当てを受けた事業者から無線ネットワークを借りて独自のサービスを提供する事業者
 ※2 加入者管理機能: 携帯電話番号、端末の所在地、顧客の契約情報といったネットワーク制御に必要な情報を管理するデータベース

【出典：第162回委員会資料】

「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」概要

- ガイドラインは、スマートフォンの端末購入補助の適正化に関する基本的な考え方を示すもの。
- 外部からの情報提供窓口、店頭での実態調査の実施等を通じたフォローアップ・検証を行い、必要があると認めるときは、電気通信事業法第29条の業務改善命令の発動を検討。
 (2月2日から3月3日まで意見募集、3月25日策定、4月1日から適用)

端末の実質負担のイメージ



端末購入補助の内容

- スマートフォン購入又はMNP※を条件とする ※端末購入を伴わないSIMのみ契約は除く
 - 携帯電話の通信料金割引
 - スマートフォンの購入代金割引
 - キャッシュバック・商品券・ポイント等
- スマートフォンの販売に応じて販売店に支払う金銭(端末販売奨励金)
 - (対象とするもの)
 - ・ 他の物品・役務とのセット割引
 - ・ データ通信量の無料増量
 - (対象外とするもの)
 - ・ 下取りによる割引等(中古市場での一般的な買取価格を著しく超える場合は、超える部分は対象)
 - ・ 一定年齢以上又は以下を条件に、期限の定めがなく継続的に提供される割引等

【出典：第162回委員会資料】

携帯電話各社のライトユーザ向け料金プラン

- 携帯電話各社は、ライトユーザの負担を軽減する料金プランを3月以降導入。
- 当該プランを選択することにより、概ね1人当たり5,000円以下で利用できる。

(月額、税抜)

会社名	NTTドコモ	KDD I (au)	ソフトバンク	(参考: 従来より提供) ワイモバイル
基本料	5分以内の国内通話かけ放題 (1,700円)	5分以内の国内通話かけ放題 (1,700円)	5分以内の国内通話かけ放題 (1,700円)	10分以内300回までの 国内通話込み (2,980円)
ネット 接続料	300円	300円	300円	基本料に含む
データ 通信	家族全員で 5GB/月 (6,500円+500円×子回線数)	1GB/月 (2,900円)	1GB/月 (2,900円)	1GB/月 (基本料に含む)
合計	3人家族の場合 4,500円/人	4,900円	4,900円	2,980円
備考	・3月1日より提供開始 ・端末によっては、端末購入に伴う月額通信料金割引が他のプランと比べ減額される場合がある	・3月23日より提供開始 ・端末購入に伴う月額通信料金割引の適用なし	・4月1日より提供開始 ・端末購入に伴う月額通信料金割引の適用なし	・2014年8月1日より提供 ・端末購入に伴う月額通信料金割引の適用あり

【出典：第162回委員会資料】

携帯電話各社の新たな長期利用者向け割引等

会社名	NTTドコモ	KDD I (au)	ソフトバンク
内容	① 4年以上利用で 月100～2,500円料金割引 ② 2年契約更新で 3,000円分のポイント	① 4年以上利用で ・月40～900円分のポイント ・3ヶ月毎に0.3～2GBデータ増量 ② 2年契約更新で 3,000円分のギフト券	① 2年以上利用で ・月200円料金割引 or ・月500円分のポイント ② 2年契約更新で 3,000円分のポイント
提供開始	平成28年6月1日	・ポイント、ギフト券: 平成28年11月 ・データ増量: 平成28年9月	平成28年秋
備考	・「ずっとドコモ割コース(2年の期間拘束を更新するコース)」を選択した利用者が対象 ・①は料金プラン・利用年数に応じて設定	①は料金プラン・利用年数に応じて設定	2年契約(3年目以降の期間拘束がないコースを含む)に加入している利用者が対象

【出典：第162回委員会資料】

(2) 平成29年2月23日 第170回委員会

総合通信基盤局から「MVNOの競争環境に関するルールの最近の見直し」について説明を受け、意見交換を行った。

2 事業者団体からのヒアリング（平成28年8月30日 第163回委員会）

一般社団法人電気通信事業者協会並びにその会員社である、東日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社及びソフトバンク株式会社から今後の展望及び事業者間協議の状況等について説明を受け、意見交換を行った。

3 委員会における施設視察（平成28年6月1日 第161回委員会）

株式会社ジュピターテレコムのカابلテレビ事業用施設の現場視察を行うとともに、設備の概要について説明を受け、意見交換を行った。

第2章 「MVNOの事業者間契約に係る実態等調査」の報告

委員会では、紛争処理を行う際の基礎資料とするために、事務局において実施した「MVNOの事業者間契約に係る実態等調査の概要」について、第162回委員会（平成28年6月29日）で報告を受けた。

MVNOの事業者間契約に係る実態等調査

業界的に活性化してきているMVNOについて、MVNOが事業者間でどのような契約実態にあるのか、また、契約について問題点はあるのか等について、ヒアリング調査を実施した結果の説明を受け、意見交換を行った。

【説明の概要】

1 目的等

(1) 目的

- ① MVNOの事業者間の契約実態、契約上の問題点や不満を把握することで、今後のあっせん・仲裁の際に、迅速かつ的確に対処できるよう備える。
- ② 電気通信紛争処理委員会の認知度及び利用意向を把握し、今後の認知度及び利用度向上策に資する。

(2) 調査対象

MVNO（仮想移動体通信事業者）

- ・インタビュー（通信事業者、ISP/CATV事業者、流通小売系事業者、情報サービス系事業者、製造業者から各1社、計5社）
- ・アンケート（通信事業者、ISP/CATV事業者等、計27社）

2 MVNOの事業者間の契約実態等

(1) MVNOのサービス提供形態

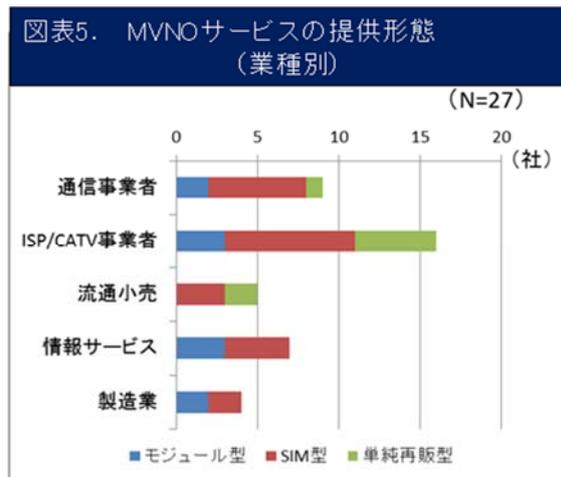
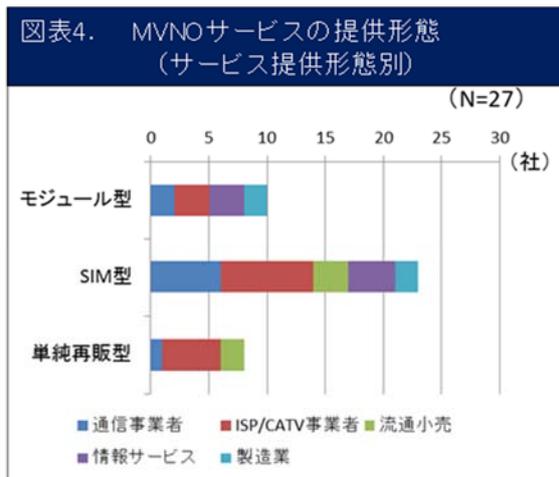
- ・アンケートの回答があった27社中、23社がSIMカード型のサービスを提供している。
- ・提供形態には業種差がある。

(2) MNO・MVNEとの契約企業数

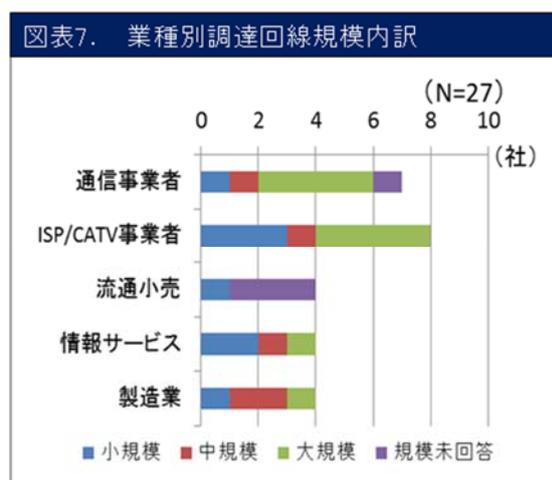
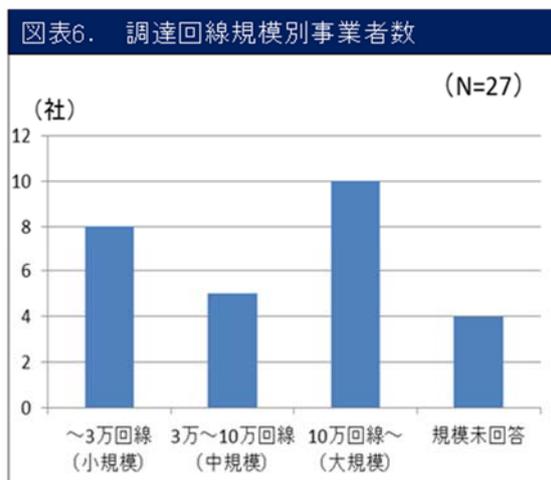
- ・大規模事業者（10万回線以上）は、複数社のMNO^{※1}と契約している割合が高い一方で、小規模事業者（3万回線未満）は、MVNE^{※2}1社と契約している割合が高い。

※1 移動体電気通信事業者

※2 MVNOの事業構築を支援する事業を営む電気通信事業者



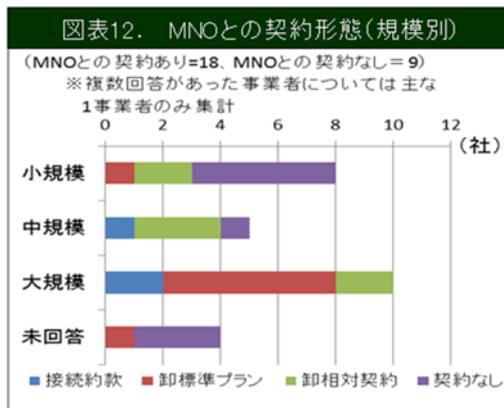
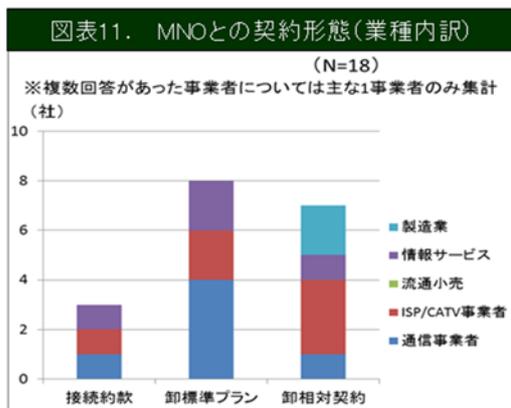
【出典：第162回委員会資料】



【出典：第162回委員会資料】

(3) MNOと契約しているMVNOの契約実態

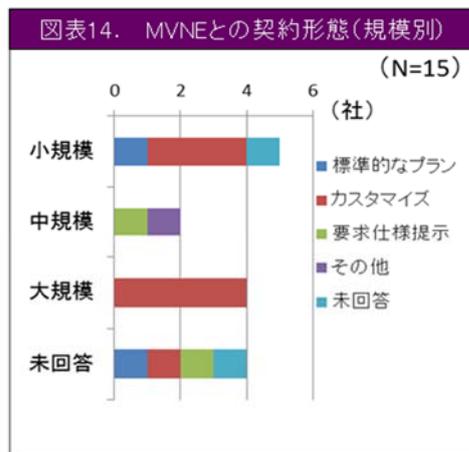
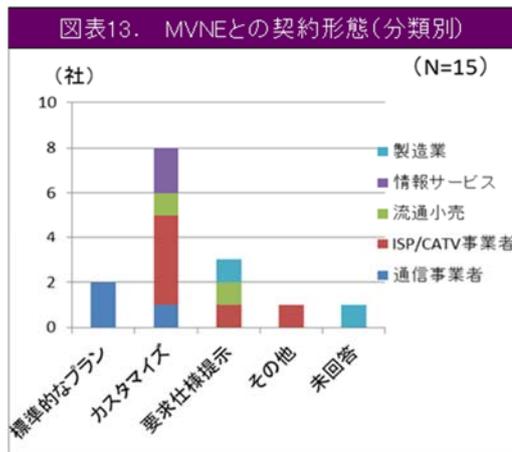
- MNOと契約している事業者の主要なサービスについての契約形態は、「卸電気通信役務・標準プラン」が最多。次いで、「卸電気通信役務・相対契約」で、「接続約款」による契約は少数に留まった。
- 中規模事業者（3万回線以上、10万回線未満）では、「卸電気通信役務・相対契約」が最多。
- 小規模事業者では、卸電気通信役務による契約のみであり、「接続約款」は該当がなかった。
- 大規模事業者であっても、「接続約款」による契約は少なく、半数以上が「卸電気通信役務・標準プラン」を選択していた。



【出典：第162回委員会資料】

(4) MVNEと契約しているMVNOの契約実態

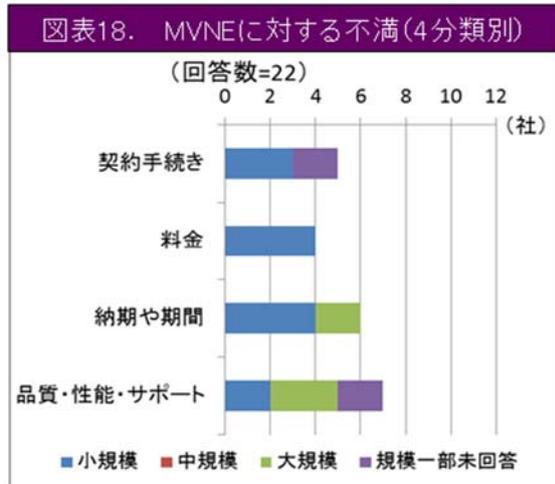
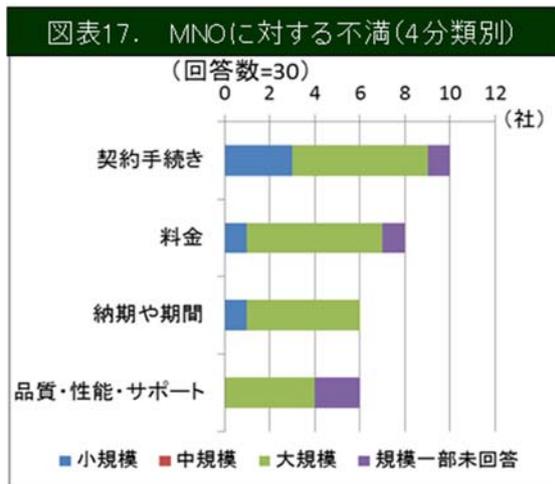
- MVNEと契約している事業者の主要なサービスについての契約形態は、「MVNEから提示された標準的なプランを基にカスタマイズして契約」が最多。次いで、「MVNEに対し要求仕様を提示して契約」。
- 大規模事業者及び小規模事業者いずれにおいても、「MVNEから提示された標準的なプランを基にカスタマイズして契約」が最多であった。



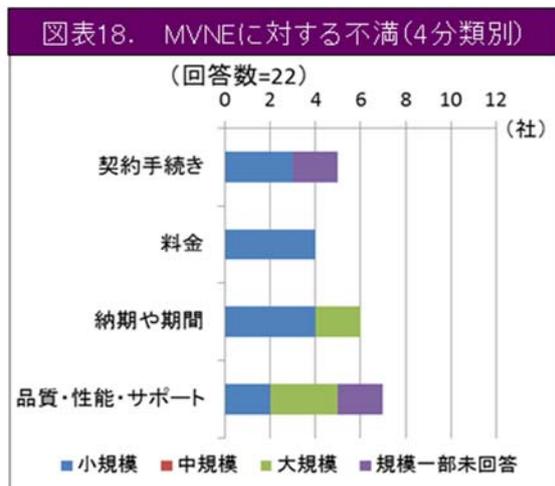
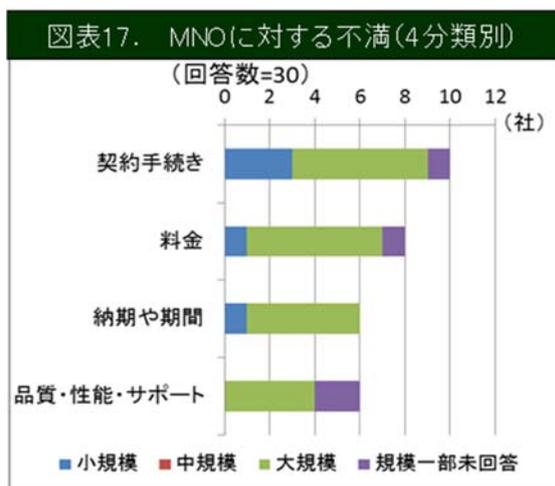
【出典：第162回委員会資料】

(5) 契約交渉における不満の分析

- 対MNO、対MVNEどちらも、半数が「少し不満あり」又は「不満あり」であった。
- 小規模事業者及び大規模事業者では、半数から三分の二が、MNO/MVNEのいずれに対しても「少し不満あり」又は「不満あり」との回答であった。
- MNOに対する不満としては、契約手続きや料金面の不満が相対的に多い。
- MVNEに対する不満としては、品質・性能・サポート、納期や期間の不満がやや多い傾向。



【出典：第162回委員会資料】

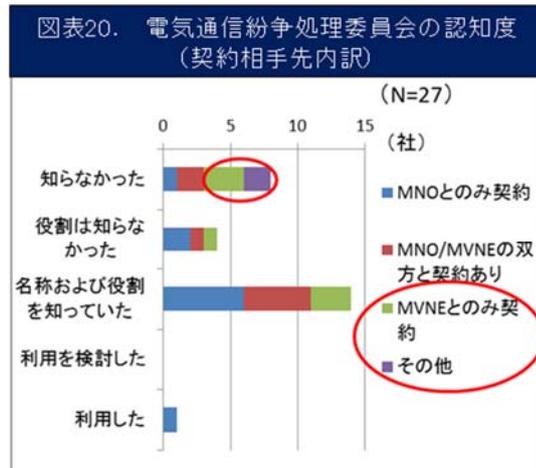
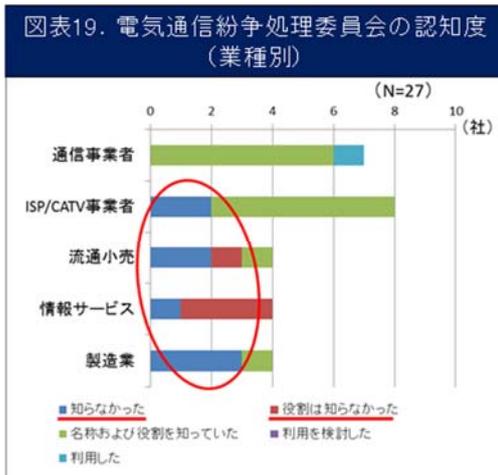


【出典：第162回委員会資料】

3 電気通信紛争処理委員会の認知度

(1) 認知度

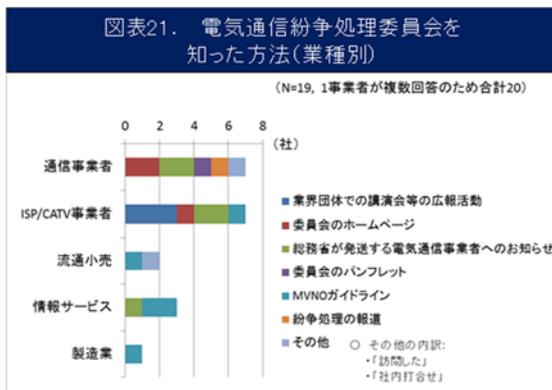
- 業種別に見ると、流通小売系事業者、情報サービス系事業者及び製造業者といった他業界からの参入事業者では、委員会を「知らなかった」、「役割は知らなかった」とする回答が多い。
- 契約相手先別に見ると、MNOと契約している事業者では、「名称及び役割を知っていた」との回答が多い一方で、MVNEとのみ契約している事業者では、「知らなかった」、「役割は知らなかった」と回答した者が多い。



【出典：第162回委員会資料】

(2) 周知方法等

- 委員会を知った方法としては、「MVNOガイドライン」と「総務省が発送する電気通信事業者へのお知らせ」(各5社)が最も多く、「業界団体での講演会等の広報活動」と「委員会のホームページ」(各3社)が続く。
- 事業者が適当と考える委員会の認知度を高める方法としては、「事例集(公開できる成功事例)の広報を増やす」(12社)、「MVNO業界団体での講演会の広報活動回数を増やす」(9社)などが挙げられた。



【出典：第162回委員会資料】

第3章 周知広報、利便性向上のための取組

委員会の認知度及び利便性の向上のため、次の取組を行った。

1 講演会等での委員会業務説明

関係事業者等を対象とする講演会等の場において、委員会の概要、あっせん
の
手
続、事業者等相談窓口等について、事務局職員による説明を行った。

実施日・場所	説明を行った講演会等の名称
平成28年4月6日 東京都渋谷区	モバイル・コンテンツ・フォーラム コンテンツプロバイダ委員会 【主催】 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム
平成28年5月26日 福岡県福岡市	電気通信分野における個人情報保護セミナー 【主催】 ・九州総合通信局 ・一般財団法人日本データ通信協会 ・一般社団法人テレコムサービス協会九州支部
平成28年5月31日 広島県広島市	個人情報保護とインターネットの安心・安全セミナー 【主催】 ・中国総合通信局 ・一般財団法人日本データ通信協会 ・一般社団法人テレコムサービス協会中国支部
平成28年6月9日 東京都千代田区	関東テレコム講演会 【主催】 ・関東総合通信局 ・一般社団法人テレコムサービス協会関東支部
平成28年11月17日 富山県富山市	ISP&クラウド事業者の集い 【主催】 一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 

講演の様様

2 委員会パンフレットの事業者等への配付

委員会のパンフレットについて、情報通信月間に合わせて開催される総合通信局等主催の行事等で配布した。

また、パンフレットとは別に、全国の届出電気通信事業者に対し、当委員会が取り扱う事案及び相談窓口等を記載した資料を送付した。

3 電気通信紛争処理マニュアルの改訂

平成27年12月から平成29年3月までに終了・公表した3件のあっせん事例の追加及び1件の審議・答申事例の追加、その他関係資料の現行化等を行った「電気通信紛争処理マニュアル－紛争処理の制度と実務－」を平成29年3月に作成し、委員会ホームページに掲載した。

4 総務省広報誌平成29年2月号への記事掲載

平成28年12月、第6期委員会がスタートしたことから、【資料4】のとおり総務省広報誌2月号に、委員会の紹介記事を掲載した。