

モバイル市場の公正競争促進に関する検討会  
ヒアリングメモ

2018.1.15

全国地域婦人団体連絡協議会  
事務局長 長田三紀

1. 期間拘束自動更新契約について

- ・現在、自動更新しないプランが登場しているものの、社によっては、自動更新プランと比べ、月額が高い設定となっていることは問題。
- ・2年間の拘束の後、解約自由とし、料金も変わらないプランが必要。
- ・契約段階で、2年後のプランまで選ぶことは、消費者にとっては大変に難しい。

2. スマートフォン端末の高価格化による契約プランの複雑化について

- ・現在MNO 3社から提供されているプランをみても、いったいどれが自分に適しているのか適切に判断することが難しい。
- ・かつ、端末が高価格であり、通信契約と端末購入契約の双方の関係がいまだにわかりにくいままである。きちんと分離していく方向で検討していただきたい。
- ・端末の下取りについても、なぜそれだけの下取り価格が提供されるのか、消費者には合理的に理解することが難しい。むしろ、適切な価格の中古市場があちこちにできることが大事。

3. MNOはユーザーフレンドリーであるのか

- ・現在の大量に流されているテレビコマーシャルの内容をみても、提供されているサービスに大きな差はなく、イメージ先行の競争になっている。消費者が何を望んでいるのかをもっと丁寧に汲み取って、シンプルで理解しやすいサービスを提供していただきたい。サービスの複雑化が、ショップでの長時間の拘束を生んでいる。

#### 4. ICTリテラシーにあわせたサービスの説明を

- MVNOのシンプルで低価格の料金プランはライトユーザー向きに適切だと歓迎するが、直接対面でじっくり説明を受けることが必要なユーザーに向けて、ぜひ工夫をしていただきたい。もともと通信機器やサービスが苦手な人にとっては、MVNOと出会うことも難しいのが現状ではないかと思う。