

## 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」及び 「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」の改正案 についての意見募集に対して寄せられた意見及び総務省の考え方

○提出意見数：34 件（提出意見数は、提出意見者数としています。）

※ いただいた意見については、レイアウト及び掲載場所の調整を行った上で原文をそのまま掲載しています（灰色網掛け部分は総務省で意見概要を記載したものの）。

### I 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」関係

#### 1. 全般に係る意見

意 見【意見提出者名】	総務省の考え方	意見提出を踏 まえた案の修 正の有無
意見 I-1-1 本指針の策定に賛同。	考え方 I-1-1	無
<p>本改正は、電気通信事業者（通信キャリア）による過剰な囲い込みにより、消費者が受けている不当な取扱いの是正を目的とするものと理解する。</p> <p>平成 22 年 6 月、平成 26 年 12 月改正を経ているが、そのたびに通信キャリアは抜け道を見つけ、いわゆる「4 年縛り」などの不当な契約形態を増やしている。現在の通信役務契約と端末販売を一体とした契約を許すことは、今後も通信キャリアによる過剰な囲い込みの手段を残すことになる。通信役務は本来そのサービスの向上と料金の適正化によって競争すべきであり、端末購入補助と事実上分離不可能な契約形態にすること（分離プランを提供してる場合でも、一体プランと比べて価格が高いこと）は不当である。携帯電話の通信役務と端末販売の契約方法について、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」からのキャリアへの強い指導を求めたい。</p> <p>【個人 22】</p>	<p>本指針改正案は、モバイル市場における事業者間の公正な競争の更なる促進及び利用者利益の向上を図るための方策について検討した「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」の報告書（平成 30 年 4 月）を踏まえ、主に次の点について新たに規定するものであり、端末の円滑な流通を確保し、電気通信事業者がそのサービスの提供条件により公正な競争を行うことを狙いにしており、これを適正に運用していきたい。</p> <p>（1）通信事業者が端末の流通・販売を行う者に対して、不当に端末の流通・販売を制限することは電気通信事業法第 29 条の規定に基づく業務改善命令の対</p>	無

	<p>象となり得ること。</p> <p>(2) 通信事業者が販売店に対して、不当に端末の販売価格やその値引き額を実質的に指示することは電気通信事業法第 29 条の規定に基づく業務改善命令の対象となり得ること。</p> <p>(3) 通信事業者が中古端末の SIM ロック解除に応じないことは電気通信事業法第 29 条の規定に基づく業務改善命令の対象となり得ること。</p>	
--	--	--

## 2. 「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」に係る意見

意見【意見提出者名】	総務省の考え方	意見提出を踏まえた案の修正の有無
＜総論＞		
意見 I-2-1 「端末の流通・利用の確保」を、本ガイドラインで規定することは不適切。また、第三者からの SIM ロック解除要望に応じないことを、業務改善命令に該当する行為とみなすことも不適切。	考え方 I-2-1	
<p>従前の「SIM ロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」策定の経緯は、携帯電話番号ポータビリティを利用して、役務契約を締結している事業者を変更する際に、これまでの端末を引き続き利用したいといった、携帯電話利用者に対する SIM ロック解除の円滑な実施を目的とするものと理解しております。</p> <p>従って、「端末の流通・利用の確保」は、SIM ロック解除の円滑な実施を目的とした SIM ロック解除ガイドラインと直接関係するものではないため、本ガイドラインで規定することは不適切であり、別のガイドラインとするか、本ガイドラインの「Ⅲ」として規定することを要望します。</p>	<p>改正後の本指針 I で進める SIM ロック解除の円滑な実施は、利用者が事業者を変更しても引き続き自らの端末を利用できるようにすることで、利用者の端末の利用を競争環境の中で適正に確保し、もって電気通信役務の提供が競争的に行われるようにしようとするものである。端末の流通・利用が電気通信事業者によって過度に妨げられ、それによって電気通信役務の競争的な提供が妨げられないようにする</p>	無

【KDDI】	他の項目と目的を共有しているため、改正後の本指針Iにおいて併せて記述を行っている。	
意見I-2-2 購入した端末がSIMロックにより使用できないのはおかしい。	考え方I-2-2	
海外で使うときもSIMロックがかかっていて使えなかった、SIMロックを日本でも廃止してもしくは契約時にもすぐ解除できるようにほしい、すでに多くの国では廃止している 【個人19】	利用者による通信サービスと端末の自由な選択の観点からは、SIMロックが設定されないことが望ましい。そこで、改正後の本指針Iでは、最低限必要な場合を除いて事業者はSIMロック解除に応じるべきとしている。	無
<端末の流通・販売の制限等の禁止>		
意見I-2-3 端末の流通・販売の制限等を禁止することに賛同。	考え方I-2-3	
今回の改正案に賛同いたします。 総務省殿においては、引き続き、中古端末の流通拡大及び利用者の利便性向上の観点から、各種取組を進めていただくことを期待いたします。 【テレコムサービス協会】	「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書の提言を踏まえ、電気通信役務の競争的な提供を促し、利用者の利便性を向上させる見地から、中古端末の国内流通促進に取り組んでまいりたい。	無
改正案は、端末やその購入先に関する利用者の選択肢を拡大させるものであり、MVNOの普及促進にも資するものと考えますので、賛同いたします。 【ケイ・オプティコム】		
<中古端末のSIMロック解除>		
意見I-2-4 中古端末のSIMロック解除の義務化に賛成。	考え方I-2-4	
今回の改正案に賛同いたします。 本ガイドラインの改正案により、「通信事業者が中古端末のSIMロック解除に応じることを義務づけ」されたことは、利用者の利便性を向上させるものと考えます。 【テレコムサービス協会】	「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書の提言を踏まえ、電気通信役務の競争的な提供を促し、利用者の利便性を向上させる見地から、中古端末の国内流通促進に取り組んでまいりたい。	無
弊社から申し上げていた「中古端末の端末購入者がSIMロックを解除できず選択肢が限定される問題」について、迅速に対応いただき感謝申し上げます。改正案により、通信事業者が中古端末のSIMロック解除に応じることを義務		

<p>化することは、利用者の選択肢拡大に資すると考えますので、賛同いたします。</p> <p>【ケイ・オプティコム】</p>		
<p>『利用者』に役務契約を解約した利用者を含むことに賛成。中古端末の国内流通が市場のニーズに応じて行われることは、端末やその購入先に関する利用者の選択肢を拡大させ、通信サービスでの競争促進に資するものと考えられる。本SIMロック解除が役務提供を解約した利用者にも提供されることはその一助になると考えられるため。</p> <p>【楽天】</p>		
<p>中古端末に対するSIMロック解除の義務化は、おおいに賛成します。業界、産業界の活性化にも繋がることはもとより、消費者の利益にもなることは明らかな事実です。エコロジー、産業発展の観点からもSIMロック解除はおおいに有効たり得る政策となるでしょう。SIMロック解除の条件緩和、キャリアへの義務化徹底を望みます。よろしく願いいたします。</p> <p>【個人11】</p>		
<p>SIMロック解除について、改正されたが、新規で購入した端末に限られ、また、通信サービス解約後も自分で購入した端末でも100日超えていれば、解除出来ない事が見受けられる(特にKDDI)。</p> <p>通信事業者側で、中古端末が、市場に流入する事を制限するにしかとらえられない。</p> <p>第三者に譲渡、中古端末販売者への売却でも、今後はSIMロック解除を可能にするなどの明文化が必要。</p> <p>現状、MVNOがドコモ系SIMであれば、使用できるが、KDDIについては、SIMロック解除の端末でないと、他社のSIMや自社系(AU系の通信サービス)SIMでも、使用する事が出来ないという、不具合が発生している。</p> <p>これらは、前回のSIMロック解除についての明文化をしっかりとしていなかった抜け穴があり、通信業者が、しっかりSIMロック解除に応じなかった悪質な例といえる。</p>	<p>改正後の本指針Iでは、事業者は、役務契約者からの申請であるかどうかを問わず、「原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるものとする。」としており、第三者が購入した中古端末のSIMロック解除にも応じることを求めている。</p> <p>また、いわゆるMVNOロックについては、平成29年1月10日の本指針策定時において、「②の必要最小限の措置には該当しない。」としており、平成29年8月1日以降の発売に係る端末に対してこの規定が適用されている。</p>	<p>無</p>

<p>【個人2】</p> <p>SIMロック解除義務が発生する端末について、解約済みの端末にも発生しうることに対しては大いに賛成であるし、当然のことであると思われる。</p> <p>KDDI(株)は、以前SIMロック解除はすべての端末に対して行うこととしていたが、昨年12月より方針を転換し、端末契約者のみとの変更を行った。これに関しては、ガイドラインの考え方に反しており、即改めるべきであると考えます。</p> <p>また、SIMロック解除のガイドラインに関しては、「〇〇年〇〇月以降に発売された端末から適用」とするのではなく、原則として(技術的な制約がある場合を除く)すべての端末に対して適用するべきではないかと考えられる。</p> <p>SIMロック解除方法について、現在は端末契約者のみインターネット上から無料でSIMロック解除を行うことができる。一方、以前KDDI(株)が実施していた端末契約者以外の第三者がSIMロック解除を行おうとした場合は、店頭の実施となり、手数料が発生する結果となっていた。これは、端末契約者のみを優遇する措置であると考えられるため、技術的な制約がない限り、端末契約者以外の第三者に関しても、元端末所有者が端末代金を支払い終わっている場合に限り、インターネット上から無料でSIMロック解除を行えるようにするのが望ましい。</p> <p>【個人6】</p>	<p>改正後の本指針Iでは、事業者は、役務契約者からの申請であるかどうかを問わず、「原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるものとする。」としており、第三者が購入した中古端末のSIMロック解除にも応じることを求めている。</p> <p>また、一部の規定を特定の時期より前に発売された端末に適用せず、また、第三者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続については特段規定していないが、事業者においては、SIMロック解除希望請求者のニーズに応じた円滑な対応をとることが望ましい。</p>	<p>無</p>
<p>案件につきまして意見します</p> <p>モバイルサービスの提供条件は日本は複雑かつ大手三社による独占独断市場が長く続き日本の消費者は携帯代だけで疲労しているのが現状です。総務省からシム解除の法改正までいただいたにも関わらず依然90日間などという独断市場を続けています。そもそも大手数社によるAPPLE社との独占契約は独占禁止法に引っかかる筈ではありませんか。大手数社による勝手な市場をこれ以上続けさせない為に、中古携帯を大手キャリアに戻すのではなく健全な中古市場を築く為に中古スマホはロック解除を義務として販売することの法改正には多いに賛成いたします。日本はネットワークインフラにおけるサービス後進国</p>	<p>改正後の本指針Iでは、SIMロック解除に関する手続において、SIMロックを維持することが許容される期間について記述しているが、事業者においては、SIMロック解除希望者のニーズに応じた迅速な対応をとることが望ましい。</p>	<p>無</p>

<p>です。それは大手数社に独断市場を勝手に運用させているからです。不便、理不尽なネット環境を改善出来る様、今後も期待しています。</p> <p>【個人 23】</p>		
<p>意見 I-2-5 中古端末のSIMロック解除の義務化に反対。</p>	<p>考え方 I-2-5</p>	
<p>当社端末へのSIMロックは、ガイドライン上の「必要最低限」の範囲で実施しています。その解除についてもガイドラインの通り、「利用者からの請求に応じ」て対応しています。</p> <p>電気通信事業法の趣旨に鑑みれば、必ずしも自社の役務契約者ではない者（自社の利用者となる可能性のない者または可能性が低い者。以降「第三者」）から自社の回線に接続されない可能性のある端末について対応を要望された場合に、自社利用者と同等の義務を負っているとは考えられないことから、第三者まで義務を負わせることは過度な規律であり、事業者がどの程度の責任を負うべきか、慎重な議論が必要と考えます。</p> <p>加えて、事業者が、第三者からのSIMロック解除申し込みを受ける義務を負った場合には、契約者の同意がないまま、第三者からのSIMロック解除申し込みを受けてしまうなど、第三者による端末の詐取、転売を助長する可能性があります。</p> <p>このような議論がないまま、第三者からのSIMロック解除請求への応諾義務を事業者へ課すことは不適切であり、第三者からのSIMロック解除要望に応じないことが、業務改善命令に該当する行為とみなすことには反対いたします。</p> <p>【KDDI】</p>	<p>改正後の本指針 I では、電気通信事業者の設定したSIMロックが、債権回収等そのSIMロックが認められる必要性が既になくなった中古端末において解除されず、そのためにその端末で利用できる事業者が限定されることでその有効な利用が制限され、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ずるおそれが生じないよう、中古端末のSIMロック解除に関する記述を設けることとしたものである。また、持ち込まれた端末が盗品であれば、改正後の本指針 I 4 (1)②イの規定により、SIMロック解除を受け付けられないことが可能である。加えて、改正後の本指針 I では、利用者ではない第三者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続については特段規定していないため、現在契約者が保有しているはずの端末について第三者からSIMロック解除申請があった場合、契約者に対して事業者から確認をとる等の対応が可能である。</p>	<p>無</p>
<p>当社は、平成 29 年 12 月の運用変更において、本人以外のSIMロック解除を受け付けることは端末詐取を助長するリスクがあるため、中古端末のSIMロック解除を行わない旨の運用変更を行いました。</p> <p>またその運用変更に際して、解約者の個人情報保持期間との兼ね合いから、役</p>	<p>改正前の本指針 I 6 (4)において、「総務省は、本ガイドラインの適用後の状況を踏まえ、必要に応じ本ガイドラインを見直すとともに、所要の対応を行う」とされている。今般、中古</p>	<p>無</p>

務解約済みのSIMロック解除期間は、役務解約後 100 日間とさせていただきます。

当運用変更は、貴省にも確認の上で進めたと認識しており、これをもって、中古端末のSIMロック解除を制限することは、直ちにガイドライン違反に該当するものではないとされたと認識しておりました。

しかし、今回のガイドライン改訂において、中古端末まで対象を拡大することは、大きな政策の変更と認識しており、短期間で政策判断を行うことは、拙速であると考えます。

加えて、公正取引委員会の「携帯電話分野に関する意見交換会」（第3回）における事務局参考資料として提示された「MVNO利用者アンケート結果」においても、契約者でない方がSIMロックを解除することができないことについて、86.5%のユーザーが「問題ない」と回答しております。

---

[アンケート結果 (SQ10) より引用]

SQ10

(SQ9 で「5」以外と回答した人のみ回答) 現在、MNO仕様の携帯機種は、契約中に一定の条件を満たせばSIMロックを解除できますが、契約者でない方がSIMロックを解除することはできません。これについて困ることがありますか。

1 新品のSIMフリーの携帯機種を購入すればいいので問題ない: 回答数 1,275 72.6%

2 MNOからMNP (携帯電話番号ポータビリティ) する前にMNO仕様の携帯機種のSIMロックを解除すればいいので問題ない: 回答数 244 13.9%

3 MNO仕様の中古の携帯機種を購入してMVNOと契約することも考えているので、SIMロックが解除できないのは困る: 回答数 194 件 11.1%

4 その他: 回答数 42 2.4%

端末を購入した第三者が当該端末の利用を不当に制限されないようにする必要があることや、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書」(平成 30 年 4 月 27 日)において「解約時の(SIMロック)解除件数は非常に少ない状況である」と評価されたことから、中古端末のSIMロック解除が行われるようガイドラインを改正することとしたものであり、時宜を得た改正と考える。

なお、ご指摘のアンケート結果によると、MVNO利用者の11.1%が「(中古の携帯端末について)SIMロックが解除できないのは困る」と回答しており、それにもかかわらず、契約者以外でSIMロック解除ができないことで困らないと答えた方がいたことをもって中古端末のSIMロック解除が必要ないとは言えないのではないかと考える。

<p>---</p> <p>当アンケートからも、利用者は中古端末のSIMロック解除のニーズを感じていないことが明白であり、利用者以外のSIMロック解除のニーズは少なく、中古端末のSIMロック解除に応じることを義務づけることは、過剰な措置だと考えます。</p> <p>【KDDI】</p>		
<p>中古端末のSIMロック解除については、平成28年11月10日に公表された「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合取りまとめ」において、「解約後の端末や中古端末についても、SIMロック解除に応じることが望ましいが、上記1(不適切な行為の防止のための必要最小限の措置)により、解約時期によってSIMロックが解除できないケースは限定的となり、利用者が解約時にSIMロックを解除すれば、SIMロックが解除されていない中古端末も減少すると考えられる。」(※1)と記載されており、ルール改正が見送られた経緯が直近で存在します。また、上記の取りまとめを踏まえ、平成29年1月に改正された「SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」に基づき、通信契約の解約時におけるSIMロック解除手続き等の説明徹底等の取組みがMNOにて行われ、その結果、解約時以降のSIMロック解除件数が大幅に増えている等の成果も着実に現れています。</p> <p>このように、解約時以降のSIMロック解除について一定の効果が見られる中、昨年のルール改正対応が完了してから1年も経たないうちに、過去の整理をあたかも白紙にすることは「市場の失敗」に対する規制介入の範囲を越えた不安定な規制の運用につながりかねず、「規制コストの最小化」等の観点からも望ましくないことから、当面、中古端末のSIMロック解除ルール化については留保され、現状の市場動向等を注視すべきと考えます。</p> <p>※1 <a href="http://www.soumu.go.jp/main_content/000448310.pdf">http://www.soumu.go.jp/main_content/000448310.pdf</a></p> <p>【ソフトバンク】</p>	<p>改正前の指針I6(4)において、「総務省は、本ガイドラインの適用後の状況を踏まえ、必要に応じ本ガイドラインを見直すとともに、所要の対応を行う」としている。今般、中古端末を購入した第三者が当該端末の利用を不当に制限されないようにする必要があることや、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書」(平成30年4月27日)において「解約時の(SIMロック)解除件数は非常に少ない状況である」と評価されたことから、中古端末のSIMロック解除が行われるようガイドラインを改正することとしたものであり、時宜を得た改正と考える。</p>	<p>無</p>
<p>意見I-2-6 中古端末のSIMロック解除の実現時期を確定する要件が整っていないことから修正を要望。</p>	<p>考え方I-2-6</p>	



<p>仮に中古端末のSIMロック解除に応じた場合、中古端末のSIMロック解除に応じることについて、現時点では開発規模等の実現時期を確定する要件が整っていないことから、以下の通り修正を求めます。</p> <p>(1) (略) ただし、4及び5の改正箇所については、平成31年9月1日から適用する。</p> <p>【KDDI】</p>	<p>御意見を踏まえ、本指針I 6(1)の改正案を次のとおり修正する。</p> <p>【旧】</p> <p>(1) (略) ただし、4及び5の改正箇所については、平成31年7月1日から適用する。</p> <p>【新】</p> <p>(1) (略) ただし、4及び5の改正箇所については、平成31年9月1日から適用する。</p>	<p>有</p>
<p>意見I-2-7 自社の役務契約者の利便の確保に支障が生じることのないよう修正を要望。</p>	<p>考え方I-2-7</p>	
<p>仮に中古端末のSIMロック解除に応じた場合、「自ら販売した全ての端末」のSIMロック解除を受け付けることで、必ずしも自社の役務契約者ではない者から、自社の回線に接続されない可能性がある端末について、大量のSIMロック解除が要望される可能性が考えられます。</p> <p>このような要望に応えることで、受付窓口業務に支障が生じ、自社の役務契約者の利便の確保に支障が生じることのないよう、以下の通り修正を要望します。</p> <p>(2) 対象となる端末</p> <p>②ただし、</p> <p>ア (略)</p> <p>イ (略)</p> <p>ウ SIMロックに係る作業により、受付窓口業務に支障が生じ、自社の役務契約者の利便の確保に支障がある場合には、この限りではない。</p> <p>【KDDI】</p>	<p>改正後の本指針Iでは、利用者ではない第三者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続については特段規定していないが、利用者以外のSIMロック解除のニーズが多く、大量の中古端末が持ち込まれる等により自社の役務契約者の利便性に支障を来すおそれのある場合が仮にあるのであれば、窓口対応の柔軟化、解約時等の申請によらないSIMロック解除によるSIMロック端末の縮減等、柔軟な対応によりニーズに応えることが望ましい。</p>	<p>無</p>
<p>&lt;利用者以外からのSIMロック解除請求&gt;</p>		
<p>意見I-2-8 端末代金の支払が確認できない、端末購入後100日に満たな</p>	<p>考え方I-2-8</p>	

<p>い端末においても、SIMロック解除に応じる必要があることを懸念。</p>		
<p>4(2)の規定は、利用者（既に自社の役務契約を解約した利用者も含む）に対して適用され、第三者に対しては適用されないと理解しております。</p> <p>この場合に、第三者が、役務契約中の利用者から端末を委託され、SIMロック解除を要望したケースにおいて、4(2)の規定が適用されないために、端末代金の支払が確認できない、端末購入後100日に満たない端末においても、SIMロック解除に応じる必要があることを懸念しております。</p> <p>また、今回のガイドライン改正においては、中古端末を購入した第三者からの解除申請に応じることを求められたと理解しております。</p> <p>仮に中古端末のSIMロック解除に応じた場合に、利用者が契約直後に端末を売却して、当該端末を入手した第三者がSIMロック解除を要望したケースにおいて、4(2)の規定が適用されないために、端末代金の支払が確認できない、端末購入後100日に満たない端末においても、SIMロック解除に応じる必要があることを懸念しております。</p> <p>上記懸念につき、見解を求めます。</p> <p>【KDDI】</p>	<p>利用者からの委任を受けた者からの請求については、改正後の本指針I4(2)の規定が適用される。利用者ではない第三者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続については、改正後の本指針I4(2)は適用されないが、改正後の本指針I4(1)は適用されるため、当該規定により、「端末の割賦代金等を支払わない行為又は端末の詐取を目的とした役務契約その他の不適切な行為を防止するために、必要最小限の措置として事業者が最低限必要な期間SIMロックを維持する場合」又は「SIMロック解除が請求された端末が盗品その他の不正に取得されたもの又は代金が支払われないものと確認された場合」には、SIMロック解除に応じないことが可能である。</p>	<p>無</p>
<p>&lt;SIMロック解除の手続&gt;</p>		
<p>意見I-2-9 MNOは一定の要件を満たす場合に自らSIMロック解除すべき。</p>	<p>考え方I-2-9</p>	
<p>モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針の4の改正案について、以下のように修正を加えてはどうか。</p> <p>1. MNOは一定の要件を満たす場合にSIMロックの解除に応じることとしているが、当該要件が満たされた場合には、MNO自らがSIMロックを解除することを明記する。</p> <p>2. 1を明記しない場合であっても、全ての端末のSIMロックの解除について消費者及び事業者から手数料を徴収しないことを明記する。</p>	<p>事業者が請求を受けない場合にもSIMロック解除することや中古端末のSIMロック解除に無料で応じることについて、現時点で、これらが実現しないことが直ちに電気通信の健全な発達又は国民利便の確保に支障が生ずるおそれがあると判断する材料があるわけではない。しかしながら、これらの実現は</p>	<p>無</p>

<p>3. 1又は2を明記しない場合であっても、少なくとも、利用者以外の消費者及び事業者の請求に応じて行うSIMロックの解除についても、インターネットや電話等の迅速かつ容易な方法により、無料でSIMロックの解除ができるようにすることを明記する。</p> <p>【理由】</p> <p>SIMロックは店舗等における盗難防止というMNOの都合により設定されているものであり、SIMロックの解除について手続を求めるとや手数料を徴収することは、合理的な説明がつくとは考えにくい。</p> <p>【公正取引委員会】</p>	<p>利用者の利便にはなるため、技術的な制約等がなければ、事業者において対応を進めることは有益であると考え。</p>	
<p>意見I-2-10 契約中、解約後に関わらず無償でSIMロック解除すべき。</p>	<p>考え方I-2-10</p>	
<p>4 SIMロック解除の円滑な実施(1)「事業者は、原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるものとする」について</p> <p>全ての端末について、「契約中、解約後に関わらず無償で」SIMロック解除に応じるものとする。ことが望ましいと考えます。</p> <p>【リユースモバイル・ジャパン】</p>	<p>SIMロックは事業者の都合で設定されている制限であり、利用者の利便のためには、事業者が無料で解除に応じるのが望ましい。</p>	<p>無</p>
<p>4 SIMロック解除の円滑な実施(2)「事業者は、インターネットや電話等の迅速かつ容易な方法により、無料でSIMロックの解除を行うものとする」について</p> <p>「契約中、解約後に関わらず」という文言を入れた方がわかりやすいと考えます。</p> <p>【リユースモバイル・ジャパン】</p>	<p>改正後の本指針I 4(2)の規定が申請者が事業者との間で契約中であるか解約後であるかにかかわらず適用されるものであることは、改正後の本指針I脚注1に「利用者(既に自社の役務契約を解約した利用者も含む。以下このIにおいて同じ。)」とすることで明示済である。</p>	<p>無</p>
<p>4 SIMロック解除の円滑な実施(3)について</p> <p>法人や端末売買事業者等に向けた複数の端末を対象に、一括でSIMロック解除ができる方法や窓口があるといいと考えます。</p> <p>理由としましては2つございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大口対応が事業者のショッポ窓口限定された場合、ショッポ従業員の生</li> </ul>	<p>改正後の本指針Iでは、利用者ではない第三者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続については特段規定していないが、SIMロック解除の円滑化に向けては、法人や事業者向けの受付手続や窓口の実現は望</p>	<p>無</p>

<p>産性への影響や、来店されている個人客の方にとっての待ち時間の延長等でショップ運営に影響が出る可能性がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 台ずつ持ち込む中古端末事業者の負荷が高くなる。</li> </ul> <p>【リユースモバイル・ジャパン】</p>	<p>ましい。</p>	
<p>&lt; S I Mロック以外の機能制限 &gt;</p>		
<p>意見 I - 2 - 11 S I Mロック以外の機能制限についても対応がなされるべき。</p>	<p>考え方 I - 2 - 11</p>	
<p>[1] S I Mロックを解除後も制限されてきた、MVNOでのテザリング対応について評価します。</p> <p>上記と類似の制限である以下のような要素について、触れられていない点は残念です。</p> <p>[2] キャリアスマホの A-GPS サーバーの制限について</p> <p>[3] キャリア製スマートフォンアプリの制限について</p> <p>[4] キャリアの公衆 W i F i サービスが有償でも利用できない点について。 (公共的なスペースでの独占的な電波の使用の観点からも議論されるべきではないでしょうか)</p> <p>[2] A-GPS サーバーについて</p> <p>A-GPS は現在のほとんど全てのスマートフォンやタブレットに搭載されており、これにより数秒～程度で現在位置が取得できます。</p> <p>DoCoMo で販売されているスマートフォンの複数を確認したところ、DoCoMo と直接契約した場合のみにアクセス可能な特殊なサーバー“dcm-supl.com”を利用するものと固定されており、MVNOからは利用できない端末がありました。この設定は S I Mロック解除手続きを行っても変更できません。</p> <p>その場合スマートフォンは A-GPS 機能を利用できず、結果 MVNO 回線での現在位置取得には場合によっては数分以上がかかります。</p>	<p>MVNOにおけるテザリングの機能制限については、取組が十分ではないと認められた一部事業者について、平成 30 年 6 月 6 日付けで改善を求めている。</p> <p>このほかにも端末に設定された機能制限があることが認められ、利用者による自由な端末の利用が阻害されるおそれがある場合には、対応を検討してまいりたい。</p>	<p>無</p>

DoCoMo から販売されているものと同等の性能で同じメーカーのSIMフリースマートフォンでは、A-GPS が世界中から利用できるサーバーが最初から設定されています。

技術的な問題が無いにも関わらず、SIMロック解除を行っても機能が制限される点は不当だと感じます。

(該当のスマートフォンは、DoCoMo 発売の SONY Xperia。問題が無いことを確認したのは Xperia SIMフリーモデルです。)

### [3] キャリア製アプリの問題について

DoCoMo など大手キャリアから購入したスマートフォンには初期アプリが複数入っており、これらが使用時に問題を起こすことがあります。

しかしSIMロックを解除してもこれらを削除・無効のどちらも不可能である場合があります、さらにソフトのサポートが DoCoMo に契約していないため受けられないケースがあるようです。

SIMロック解除後に無効にできるか削除できるようにすべきでは無いでしょうか？

### [4] 大手キャリアの公衆Wi-Fi サービスについて

大手キャリアは docomo Wi-Fi、au Wi-Fi SPOT、BB モバイルポイントなどの公衆Wi-Fi サービスを提供しています。

このうちのいくつかのサービスは、MVNO移行後に契約しようとしても、各キャリアでスマートフォンを契約しなければ利用できない、または利用できても別途契約料金が左記の料金を大幅に超える、別途契約できても一部の場所しか利用できない、といった問題があります。

こういった無線LAN サービスは公共性が高い空間の電波を使用しており、各社の3G/4G回線の混雑緩和の目的もあり整備されていると聞いております。

にもかかわらず、各キャリアの回線契約とセットでのみ使用できる体制は問題を感じます。

<p>例：  au W i F i 別途契約不可。提携する Wi2 は安価に契約可能だが一部の場所のみ。全箇所の利用は 1 ヶ月～67,200 円追加。実質 au とスマートフォンを契約が必須。  DoCoMo 大半の場所が利用でき 月額 2,376 円。スマートフォンの契約より高い？  ソフトバンク BB モバイルが安価に別途契約可能。ソフトバンク専用の場所については別途契約不可？  【個人 7】</p>		
<過去に発売された端末の S I Mロック解除>		
意見 I - 2 - 12 過去に発売された端末の適用範囲は、改正前と同様と理解。	考え方 I - 2 - 12	
<p>【総務省殿案】</p> <p>I 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  6 本ガイドラインの適用等</p> <p>「(2) 本ガイドラインの利用者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する規定は、平成 27 年 5 月 1 日以降の発売に係る端末について適用する。また、4(1) ③の規定は平成 29 年 8 月 1 日以降の発売に係る端末について適用する。」</p> <p>【弊社意見】</p> <p>現「SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」における「本ガイドラインは、平成 27 年5月1日以降新たに発売される端末について適用する。ただし、～3(2)④の規定は平成 29 年 8 月 1 日以降新たに発売される端末について適用する。」の規定が、本改正ガイドライン案では上記の通り見直しされていますが、対象となる端末は、改正前と同様、平成 27 年 5 月 1 日以降又は平成 29 年 8 月 1 日以降新たに発売された端末であるものと理解しています。</p> <p>【ソフトバンク】</p>	<p>貴見のとおりである。</p>	<p>無</p>
意見 I - 2 - 13 平成 27 年 4 月 30 日以前に発売された端末も S I Mロック解除の対象とすべき。	考え方 I - 2 - 13	

<p>私ごとですが、ソフトバンクで購入したiPhone 4sを別の格安キャリアで使いたいと思っておりますが、現行ではiPhoneでSIMロック解除の対象になっているのは2015年5月以降の発売機種のみ限定されています。</p> <p>これは高いお金を払って購入した個人財産の使用を、キャリアが不当に制限していることにほかなりません。</p> <p>貴省におかれましては、消費者保護の立場から、この限定をはずし、いついかなる購入であってもSIMロック解除の要請に応える義務をキャリアーに課していただきたいと思っております。</p> <p>ネットでは、特殊なアダプターを使ってSIMフリーにするような涙ぐましい努力をしている人たちの話がたくさん載っていますが、それも昨年あたりから企業側の対策でできなくなっているとのこと。私だけでなく、多くの人たちが、待ち望んでいると思われまます。</p> <p>【個人4】</p>	<p>平成27年4月30日以前に発売された端末については、SIMロックを解除する前提で設計・製造が行われておらず、また、他事業者のサービスの利用に必要な技術基準適合証明等を受けていない場合もあるため、改正後の本指針Iの適用することとはしていないが、事業者においては、柔軟な対応により、できるだけ利用者のニーズに応えていくことが望ましい。</p>	<p>無</p>
<p>&lt;その他&gt;</p>		
<p>利用者以外からSIMロック解除の請求が行われた場合においても、「4 SIMロック解除の円滑な実施 (2) 利用者からの請求に応じて行うSIMロック解除に関する手続 ② (※脚注4を含む)」に示される期間は、SIMロックの維持が認められる上記「最低限必要な期間」に該当するものと理解しています。</p> <p>【ソフトバンク】</p>	<p>貴見のとおりである。</p>	<p>無</p>
<p>MNOに対する指針が打ち出されている。</p> <p>1. MNO事業者は今後発売する機種については、原則としてSIMロックを施してはいけない。但し、ユーザを保護する観点や端末の不正利用を防ぐことを目的としてのみ、SIMロックに相当する機能を実装することができる。</p>	<p>1については、改正後の本指針Iでは、4(1)②以外の場合については、4(1)①において「事業者は、原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるもの</p>	<p>無</p>

<p>2. MVNO事業者は回線提供元のMNO事業者のほか、MVNE 事業者を明示しなければならない。また、割引プラン等が存在しない携帯電話サービス・データサービスに於いては長期契約や解約違約金を求めてはいけない。</p> <p>【個人1】</p>	<p>とする。」としている。</p> <p>2 については、事業者では、利用者に対して必要な情報開示を進め、また、必要以上に利用者を契約に拘束することのないよう対応することが望ましい。</p>	
<p>中古端末を安心して購入できるよう、中古端末の販売業者に、以下のいずれか1つ以上に該当する端末の販売を禁止する条項を盛り込んでいただきたいです。</p> <p>ア 盗品その他の不正に取得されたもの イ 残債が残っていると確認されたもの ウ 遠隔ロックが掛けられているもの エ 遠隔ロックが掛けられる可能性を排除するための、必要な手続きおよび設定を行ってないもの</p> <p>以上、ご意見申し上げます。</p> <p>【個人9】</p>	<p>「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」の報告書の提言を踏まえ、平成30年7月6日、関係団体により「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」が設立されたところであり、総務省では幅広く安心して取引ができる中古端末の取引市場の形成・発展に向けた関係者間の協力を後押ししていく。</p>	無
<p>現状「交換修理」に関する、SIMロック解除の定義が曖昧であり、この度の改正で各社共通のルールとして、明示化の必要性があります。</p> <p>●対象端末 「原則として自らが販売した全ての端末」という表現が、交換修理後のIMEIが変わった端末も有効なのか、内容としては不足しているように思います。</p> <p>●各社の修理交換後の対応の統一 利用者の多い、各大手キャリアで発売しているiPhoneにおいても、交換修理後はキャリアによって「再ロック状態」が発生しており、「SIMロック解除後の端末は、交換修理後もSIMロック解除」などといった</p>	<p>各事業者によると、各事業者がSIMロック解除をした端末を交換修理した場合、IMEIが変更となるか否かを問わず、SIMロック解除をした状態又は利用者の端末操作によりSIMロック解除可能な状態で返却しているとのことである。</p>	無



<p>共通のルールが必要だと思えます。</p> <p>▼現状のキャリア対応</p> <p>◎docomo 「原則」SIMロック状態で返却 ※別途再ロック解除申請が必要な場合もある</p> <p>◎au SIMロック解除後に返却</p> <p>◎SoftBank SIMロック状態で返却 ※解除申請が必要</p> <p>●懸念点等 初期購入者がキャリアを解約した後においても、修理交換端末の情報の引継ぎが正しく行われるのか、現状においても不安材料であり、直接販売した端末じゃないことを理由に、SIMロック解除を拒絶されることがないか心配です。【個人 21】</p>		
<p>キャリアで異なる「端末一括返済」による「確認タイムラグ」があるため、この度の改正においても、申請可能になるまで待機時間が発生してしまいます。</p> <p>●現状の端末残債支払方法と、返済後のSIMロック解除受付時期 キャリアによってはSIMロック解除を受けるまでの待機期間が「最大 60 日近く」発生します。</p> <p>◎docomo ドコモショップにて即日完済可能</p>	<p>各事業者によると、端末の割賦代金の一括払いが行われた場合に当該端末のSIMロック解除の受付を開始するまでの期間は、現状、概ね御指摘のとおりのものである。SIMロック解除は、早期に行われることが望ましいことから、事業者においては、端末の割賦代金の店頭での支払等を受け付けることも含め、早期解除のニーズに応えた対応を検討することが望ましい。</p>	<p>無</p>

<p>SIMロック解除受付は、当日～1週間以内</p> <p>◎au（SIMロック解除まで最大60日近く） 翌月請求に合算して請求 SIMロック解除受付は、翌月引き落とし日から+4～7日</p> <p>◎Softbank（SIMロック解除まで最大60日近く） 翌月請求に合算して請求 SIMロック解除受付は、翌月引き落とし日から+4～7日</p> <p>●懸念点等 この現状においては、今の100日を超える利用を待つしかない状態だといえます。 残債の支払い方法に、「振込」「店頭払い」といった選択肢が与えられていないのも問題の一つではないでしょうか。 【個人21】</p>		
<p>通信キャリアが端末の流通・販売に対して価格拘束を要求する根本原因は、通信役務に対する契約と端末の購入契約を分離していないためである。端末価格相当を通話・通信役務契約で相殺するのは、消費者に両者の契約を混同させるとともに、不当な契約拘束に繋がっている。通話・通信役務契約と、端末の購入契約は明確に分離するよう指針・ガイドラインを改正すべきである。 【個人22】</p>	<p>電気通信役務提供と端末販売とは、契約としては別個ではありつつも、これらが一体として行われる中で実質的に契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策も出てきている。これらについては、提供条件の利用者への説明をMNOにおいて徹底する必要がある、総務省でも競争条件への影響についてモニター・分析していく。</p>	<p>無</p>

### 3. 「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」に係る意見

意見【意見提出者名】	総務省の考え方	意見提出を踏
------------	---------	--------

		まえた案の修正の有無
< 端末購入補助の定義 >		
意見 I-3-1 スマートフォンの購入者にその購入を条件として提供する経済上の利益のために使うことを事業者が販売店に対して実質的に指示する金銭を端末購入補助とみなすことに賛同。	考え方 I-3-1	
<p>今回の改正案に賛同いたします。</p> <p>端末購入補助のさらなる適正化により、SIMロックフリー端末を含めた利用者のスマートフォン選びの選択肢が広がり、また端末市場やモバイル市場全体の健全な発展に繋がっていくことを期待します。</p> <p>【テレコムサービス協会】</p> <p>改正案は、行き過ぎたキャッシュバックの是正に資するものと考えますので、賛同いたします。</p> <p>【ケイ・オプティコム】</p>	実質的な端末購入補助について、今般の指針見直しによる再定義を受けて、総務省でも更に対応を強化していく。	無
意見 I-3-2 ② 一定の年齢以上又は以下のいずれかを条件として、期限の定めがなく継続的に提供される割引等」の規定は改正前と同様と認識。	考え方 I-3-2	
<p>現「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」における「②一定の年齢以上又は以下のいずれかを条件として、期限の定めがなく継続的に提供される割引等」の規定が、本改正ガイドライン案では上記の通り見直しされていますが、改正前と同様に「一定の年齢以上又は以下のいずれかを条件」とする場合も含まれているものと理解しています。</p> <p>【ソフトバンク】</p>	改正後の本指針は、「一定の年齢以上又は以下のいずれかを条件」とするかどうかにかかわらず、「期限の定めがなく継続的に提供される割引等」を端末購入補助に含まないこととするものであり、端末購入補助に含まれないものを現行より拡大するものである。	無
< 「総務省が別に定める」こととしている事項 >		
意見 I-3-3 「総務省が別に定める」こととしている事項を見直す際は、運用の明確化を図る必要がある。	考え方 I-3-3	
<p>改定趣旨に反対するものではありませんが、当該事項について定めるにあたり事前に事業者意見に意見を聴取するだけでなく、特に「別に定める」内容を変更する場合には、その趣旨・考え方についても文書で示して頂き、運用の明</p>	「総務省が別に定める」こととしている事項について改正する際には、改正後の指針 II 5 (6) の規定により、事前に事業者から意見を聴取し、当	無

<p>確化を図る必要があると考えます。</p> <p>【KDDI】</p>	<p>該意見についても斟酌した上で、その内容を明確に示してまいりたい。</p>	
<p>「総務省が別に定める」こととしている事項を見直す際は、その見直し内容が競争政策や消費者保護的視点で適切か否かの検証、各事業者における対応可否の検討等が必要になると考えています。このため、総務省殿におきまして、事前の事業者からの意見聴取のみならず、当該事業者への事前確認・調整・合意形成等も併せて実施いただき、一方的または不透明な形で制度(基準)見直しが行なわれないよう強く要望します。</p> <p>【ソフトバンク】</p>		
<p>&lt;通信方式の変更を伴う場合の割引&gt;</p>		
<p>意見 I-3-4 事業者起因により端末が利用不可となる場合の例外規定を要望。</p>	<p>考え方 I-3-4</p>	
<p>現状、通信サービス終了といった事業者起因により端末が利用不可になった場合、継続して利用を希望されるお客様に対してスマートフォンを無償で提供することはできないといった課題が存在します。</p> <p>実例として、本年 1 月末の弊社 1.7GHz 帯の 3G サービス終了時において、お客様より、弊社都合により現行端末での利用が今後できなくなるのであれば、継続して利用可能なスマートフォンを無償で提供して欲しいといったお問合せをいただいています。</p> <p>このような「サービス終了」等の事業者起因により端末が利用不可となる場合のスマートフォン提供は、「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」の趣旨(競争に伴う過剰還元抑制)とは何ら関係ないばかりか、当該ケースに規制が及ぶことにより却ってお客様の不利益が生じることになると考えます。</p> <p>つきましては、プレスリリース等でサービス終了等が告知されている場合に限っては、当該サービスの終了等に伴い端末の利用ができなくなったお客様に対して、例外的にスマートフォンを無償で提供することがお客様への救済措置方法の選択肢として認められるよう、規定を見直していただくことを強く要望します。</p> <p>【ソフトバンク】</p>	<p>改正後の本指針 II 3 においても、「携帯電話の通信方式の変更若しくは周波数帯の移行を伴う場合」には、特例的に、「スマートフォンの価格に相当するような行き過ぎた額とならない範囲で」端末購入補助を行うことを可能としている。</p>	<p>無</p>

＜ガイドラインの適用対象＞		
意見 I-3-5 ガイドラインの対象端末は改正前と同様と理解。	考え方 I-3-5	
<p>【総務省殿案】</p> <p>II 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</p> <p>5 本ガイドラインの適用等</p> <p>「(1) 平成 30 年●月●日の改正後の本ガイドラインは、同日から適用する。3 の関連下取り等価格に関する規定(脚注 6 及び脚注 7 を含む。)は、平成 29 年 6 月 1 日以降の発売に係るスマートフォンについて適用する。」</p> <p>【弊社意見】</p> <p>現「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」における「本ガイドラインは、～ただし、3 の関連下取り等価格に関する規定(脚注 6 及び脚注 7 を含む。)は、平成 29 年 6 月 1 日以降新たに発売されるスマートフォンについて適用する。」の規定が、本改正ガイドライン案では上記の通り見直しされていますが、対象となる端末は、改正前と同様、平成 29 年 6 月 1 日以降以降新たに発売された端末であるものと理解しています。</p> <p>【ソフトバンク】</p>	<p>貴見のとおりである。</p>	<p>無</p>
＜通信料金の低廉化＞		
意見 I-3-6 民間企業のサービスに国が介入するべきではない。端末価格が高くなる一方、通信料金は安くなっておらず、利用者にはメリットがない。	考え方 I-3-6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高額な割引は、自由競争の中で事業者が販売戦略として行うことは、各事業者の判断に任せるべきであり、国が介入するべきではない。また、端末購入補助について何が適正かという議論は不毛で、その時の社会状況や、在庫状況等により各事業者が自社の販売戦略に基づき自由に設定すればいいものと思う。また、割引の原資については、各事業者が考えればいいので、国が介入するべきではない。</li> <li>・現在のスマートフォンの販売状況を見ると、初期費用について、総務省が介入する前より明らかに消費者の負担が大きくなっている。また、通信料に</li> </ul>	<p>携帯電話市場におけるMNOが大手3グループに集約され、「協調的寡占」とも指摘される状況の中で、大手携帯電話事業者は行き過ぎた端末購入補助を行ってきた。本指針IIは、通信料金の高止まり、利用者間の不公平、MVNOの新規参入・成長の阻害を招くおそれのある行き過ぎた端末購入補助を適正化し、通信料金・サービスを中心とする競争を促進することで、利用者にとつ</p>	<p>無</p>

については、以前と変わらない状況であり、総合的にみると、新規購入者、継続利用者ともに総務省が介入したことにより負担増になっている状況と思います。

・割引を受ける利用者と割引を受けない利用者との公平性の問題については、割引を押しやることで公平性を図る方向は間違っていて、割引はそのままに、継続利用者の通信料を大幅に割り引く新たな料金体系を導入すべきだと思います。そうすることにより、端末購入を条件として割引を受けるメリット。継続利用することで通信料金が安くなるメリットが受けられ、どちらもメリットが受けられる状況になると思います。

・ここでは触れていませんが、現在の各MVNOの基本料金は、電話かけ放題のプランのみであり、電話かけ放題が必要ない人もこのプランを選択せざるを得ない状況です。電話をあまりかけない利用者向けの月500円程度の安価なプランが提供されるべきだと思います。

・基本料金以外の通信料が相変わらず高額であり、1GB500円、3GB700円、5GB1000円、10GB1500円、20GB2000円、30GB2500円が適当ではないかと思います。また基本料金は、電話かけ放題1000円、電話かけ放題なし500円ぐらいだと利用者の負担感も薄れると思います。

・MVNOについては、自由競争の中で、料金等にメリットがあれば、契約数が増えると思いますが、これも自由競争であり、国が保護するものではないと思います。どちらかと言えば、MVNOからの回線卸費用を引き下げるとともに、昼休みや通勤時のつながりにくさを解消させることがMVNOが生き残っていく道だと思います。

・総務省が注視するのは、端末補助の状況ではなく、利用者の通信料金の状況だと思いますので、本末転倒にならないようにしっかりと対応してほしい。

#### 【個人3】

一括0円どころか実質0円になるような販売すら禁止している中で販売価格や値引き額の指示を禁止したら、ただ契約する側がどんどん不利になっていくだけでは？

事実、総務省のせいでこの2年ほどで契約する側の負担がどんどん上がって

て一層分かりやすく納得感のある料金・サービスを実現することを目指すものである。

これまでの取組の中で、大手携帯電話事業者では、ライトユーザや長期利用者、ヘビーユーザ向けの新たな料金プランに加え、実際のデータ使用量に応じた定額料金が自動的に適用される料金プラン、端末購入補助を受けないユーザ向けの料金プランが導入されているとともに、音声通話かけ放題ではない基本料金と組み合わせられる料金プランも拡大している。また、大手携帯電話事業者半額以下の料金で利用できるMVNOの利用者も拡大している。

総務省では、通信料金の適正化に向け、モバイル市場の公正競争を更に促進してまいりたい。

<p>ます。いい加減にしろ無能！</p> <p>【個人 8】</p>		
<p>総務省が音頭をとった頭でっかちの有識者会議のせいで端末代が高くなっています</p> <p>下手に指導した結果です</p> <p>キャリアが削除の出来ないキャリアアプリスマホにを入れないこと</p> <p>通信料金引き下げ</p> <p>キャリアにSIMフリー機(削除できないキャリアアプリ未搭載)の販売を奨励すること</p> <p>国民の大半はこの3点を思っています</p> <p>ついでですが消費者庁が仕事していません</p> <p>東京海上日動と損保ジャパン日本興亜ひまわり生命の不払い、不正行為、私有印紙文書偽造事件を告発したにも関わらずいっこうに返事がありません</p> <p>ちゃんと仕事するように指導してください</p> <p>国民の大半は消費者庁が仕事しない事に怒っています</p> <p>【個人 10】</p>		
<p>端末をローン組まずに現金一括払いするにも関わらず</p> <p>頭金 3000~8000 円を足して(端末代に上乗せ ドコモの場合)買わされるのでその慣例を無くしてほしい</p> <p>通信容量の料金値下げしてほしい</p> <p>昔は端末代安かったのに下手に指導した結果高くなったので</p> <p>頭でっかちの有識者会議のを元にした指導は止めてほしい(国民の大半はこう考えています)</p> <p>【個人 12】</p>		
<p>&lt;通信契約と端末販売の分離&gt;</p>		
<p>考え方 I-3-7 通信の契約と端末の販売とを分離するべき。</p>	<p>考え方 I-3-7</p>	
<p>「モバイルサービスの提供条件・端末に関するガイドライン」において、回線と端末のセット販売が市場や利用者の選択肢を狭め、</p>	<p>電気通信事業者が端末を販売することによる利用者の利便もあり、これを禁止するというもの</p>	<p>無</p>

長期利用者への優遇措置もなく、高額な通信費となっていると考えています。

キャリアが端末メーカーの後ろ盾となり、メーカーの端末価格に対する企業努力もなく、ただハイスペックで高額な端末ばかり開発し不要なキャリアアプリなども導入されており、ユーザーが本来望んでいるものと大きな剥離が生じています。

端末の開発であるメーカーとインフラ事業である携帯会社との関係性に一線が引ければ、端末・通信費・サービス・MVNOとの競争性や個別化がすすむのではないかと思います。

現実問題、海外（SIMフリー端末）においては日本メーカーは完全に遅れをとっており、海外メーカーにシェアを先行され、競争力や独創性、ニーズの把握のなさを露呈しています。

通信回線は通信事業で、端末は開発メーカーで販売。と切り分ければ、SIMロック解除などの期間の問題も解決し、通信事業者による不要な端末値引きもなくなり、メーカーもキャリアの保護が無くなるため販売価格の適正化とニーズに沿った端末開発になっていくと思うのですが、なぜ総務省サイドは、そこに着手されないのでしょうか？

本当に携帯事業を適正化させるのであれば、是非とも通信事業とメーカー端末の販売切り分けを施行していただきたいと強く願っております

【個人5】

今、ドコモショップなどのキャリアショップや通信事業者の端末を扱う家電店等では端末と通信契約が一体となった購入しかできない様に思います。通信事業者が扱う端末のSIMフリー化したものを通信契約なしで手に入れるには中古業者を当たるしかありません。

キャリアショップや家電店などに対し、通信事業者が端末と通信契約を一体化した販売の制限をかけることは“不当に端末の流通・販売を制限”をかけることになるのか不明なのでこれらを端末の流通を妨げる不当な制限として明確化してほしいです。

ではないが、他方で、それにより利用者間の著しい不公平や公正競争条件が損なわれることがないよう、改正後の本指針ではSIMロック解除の円滑化や端末販売の適正化などにより、利用者がより自由に通信サービスと端末を選択し、利用できる環境の整備を図るものである。総務省では、この運用を厳正に進めていく。



<p>中古端末のような通信契約のない端末のSIMフリー化を通信事業者の義務とするならば、キャリアショップや通信事業者の扱う端末と通信契約を取り扱う家電店等で直に通信事業者扱いの端末がSIMフリー端末として買える様に上に書いたような端末と通信の一体販売の禁止措置を行って、SIMフリー端末の流通強化を行ってほしいです。</p> <p>【個人 24】</p>		
<p>意見 I-3-8 大手携帯電話事業者による光回線、据え置き型WiFiルータとスマートフォンの抱き合わせ販売による割引についても規制すべき。</p>	<p>考え方 I-3-8</p>	
<p>端末購入補助の適正化は大手通信事業者NTT、KDDI、ソフトバンクの光回線又は据え置き型WiFiルータと該当事業者のスマートフォン抱き合わせ販売が無規制状態では効力が薄い。</p> <p>特にソフトバンクとKDDI傘下のUQWiMAXの宣伝勧誘行為は目に余る酷さでユーザーが誤解しやすい「実質」等の料金表示、サービス自体は同じなのにまるで特定代理店から申し込むとお得（実際にはオプションサービス抱き合わせ加入必須で逆に高くなる）等虚偽広告・ガイドラインを無視するような行為が多々見受けられます。</p> <p>現状のガイドラインではこれ等を規制するのが難しい為、温い改正案ではなくたとえ代理店が違法勧誘をおこなったとしても共犯としてNTT・KDDI・ソフトバンクへの業務停止命令を可能とする厳罰を科す程まで強化しなければ虚偽広告・ガイドラインを無視するような行為を止める事が出来ないと考えられます。</p> <p>&lt;参考 URL は割愛&gt;</p> <p>【個人 14】</p>	<p>スマートフォンの購入を条件として携帯電話のサービスが提供される時、これと併せて同様の条件で提供される光回線のサービスやWiFiルータの料金の割引は、端末購入補助に当たるものとして改正後の本指針Ⅱのルールの対象となる。</p> <p>広告表示については、利用者自らの適切なサービス選択に関し、利用者に誤認を与え、利用者の保護に支障を生ずるおそれのある表示等の不適切な表示が認められる場合には、総務省ではその是正を求める等の必要な対応をとっていく。</p>	<p>無</p>

<その他>		
<p>(意見 1) 各通信キャリア・MVNO事業者から各販売代理店への販売奨励補助金支出額について、一般消費者へ開示すべきである。</p> <p>(意見 2) MNP時の転出手数料を不当に高く設定することで、MNPのコストを上げて囲い込みをはかる通信キャリアが存在する。特に一部の通信キャリア・MVNO事業者では、MNP転出手数料に短期解約による違約金を含めると推察される。MNP転出手数料はその事務に係る実費相当額とし、不当な囲い込みの手段としないよう指示すべきである。短期解約違約金はMNP転出手数料と分離して請求すべきである。また、各通信キャリア・MVNO事業者は短期解約違約金の金額の根拠を一般消費者に明示すべきである。</p> <p>(意見 3) 一部の販売代理店は、MNP転入時に前契約の期間拘束契約の違約金相当額の補助を出している。この違約金に対する補助は通信キャリア・MVNO事業者からの販売奨励補助金を原資としていると推測され、すなわち通信キャリア・MVNO事業者と役務契約中の他の長期契約者の収入を原資としている。期間拘束契約の中途解約はその契約者の責に帰するものであり、他の長期契約者の収入を原資に補助を出すことは不当である。公正なMNP市場を築くために、前契約の解約金に対する補助（および類似の行為）は禁止すべきである。</p> <p>【個人 22】</p>	<p>意見 1については、各事業者の販売戦略に直接関わる販売奨励金を一般に開示することとするは難しいが、総務省においてその主要点を把握し、適正性確保の検討において参考材料としていく。</p> <p>意見 2については、MNPに係る手数料において、過度な負担を求めるものがないか等、総務省でも注視していく。</p> <p>意見 3については、改正後の本指針Ⅱ 3のただし書に記載の一部例外を除き、改正後の本指針Ⅱ 注釈 8において「MNPにより端末を購入する場合の端末購入補助について、他事業者において機種変更する場合の補助と比較して、事業者の乗換えに伴って発生するスイッチングコスト（解除料、転出手数料及び新規契約事務手数料）相当額の補助の上乗せを行うことはあり得ると考えられる。」としているところではあるが、これが過度なものとなり、適正性を欠くこととならないか、総務省においても注視していく。</p>	<p>無</p>

## Ⅱ 「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」関係

意見【意見提出者名】	総務省の考え方	意見提出を踏
------------	---------	--------

		まえた案の修正の有無
意見Ⅱ－１ いわゆる「４年縛り」について、規制を検討すべき。	考え方Ⅱ－１	
<p>改正案に賛同いたします。なお、モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書（P27）には、「残債免除等施策は、スイッチングコストの上昇につながるものであり、総務省では、競争条件への影響についてモニターし、分析する必要がある」と記載されております。総務省殿においては、モニター・分析を行い、その結果は公表いただくとともに、競争条件への影響が認められる場合には、課題解決に向け検討いただくことを要望いたします。</p> <p>【ケイ・オプティコム】</p>	<p>利用者がそのメリットとデメリットを理解してサービスを選択できるようにすることが必要であることから、本ガイドライン改正案では、端末を割賦で販売する場合において端末の残債免除を内容とするサービスであって端末の残債を免除する条件の一つとして同様のサービスに再度加入（契約）することを必要としているもののように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについて、その提供条件の概要を利用者に説明することを求めることとしている。</p> <p>また、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書を踏まえ、残債免除等施策の競争状況への影響についてモニター・分析を行うとともに、事業者における取組を注視していく。</p>	無
<p>現状では、４年間の長期間消費者を拘束するいわゆる「４年縛り」が行われている。４年間の割賦で端末購入契約をし、２年分の分割代金を通信料金から割り引き、更に２年後に同種の契約をすることで、最大２４か月分の割賦残金が免除されるという仕組みである。</p> <p>「iPhoneが半額！」と安いことばかりを強調し、半額になる条件については十分な説明をしているとはいえない。相談現場では２年後に端末を引き渡す（通信事業者が買い取る）ことが条件と気が付かなかったという苦情が寄せられている。</p> <p>よって、改正案のとおり、事業者の説明を求めることは望ましい。ただし、このような４年の縛りの仕組みは半永久的に顧客を囲い込むことになる。また顧客を奪うために、他のキャリアが割賦残債に相当する高額のカッシュバックを行うことも懸念され、健全な市場の発展を阻害する可能性がある。</p> <p>SIMロック解除の一層の推進などにより、通信契約と端末の購入を別々に選べるシンプルな仕組みの普及を進め、消費者を拘束すること以外に合理的な目的はないと判断されるような長期の縛り契約そのものの規制を検討していただきたい。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p>		
同様のサービスに再度加入することを条件とする割賦販売の残債免除は、利		

用者にとってわかりづらく、また利用者の予見可能性を越えて利用者を長期に拘束するものであるため、改正案の通り、デメリットを含めた提供条件の概要の説明の徹底は必須であると考えますが、そもそもこのような、2年間を越え、例えば4年間など長期に利用者を拘束するプランは、利用者の合理的選択を妨げるものであり、一定の規制を設けることも考えるべきであります。

総務省殿においては、こういった施策の是非等を引き続き検証の上、さらなる措置を講じることについて検討いただくよう希望します。

【テレコムサービス協会】

契約の自動更新は、利用者が2年やそれ以上先の将来のことを考えて合理的な選択を行うことが必ずしも容易ではないことを鑑みると、契約更新後には無料にて契約解除又は契約変更をすることができない場合は、そもそも許されるべきではない。

加えて、残債免除等施策は、スイッチングコストの上昇につながるものであり、総務省では、競争条件への影響についてモニターし分析する必要がある旨、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書が指摘するところである。一方で公正取引委員会「携帯電話分野に関する意見交換会」第3回意見交換会にて、消費者が理解できたという自己認識に必ずしも実態が伴っていない可能性が示唆されていることから、説明を実施したことを以て、実際には多くの消費者には理解され得ない複雑なスキームのサービスを提供することが良しとされることのないよう、利用者利益保護の観点からの検証をお願いしたい。

【楽天】

現状では4年間の長期間拘束で、現在大手3キャリアが、いわゆる「4年縛り」を行っている。4年間の割賦購入契約をし、2年分の分割料金を割り引き、更に2年後に同種の契約をすることで、最大24か月分の割賦残金が免除されるという仕組みである。

「iPhoneが半額！」と安いことばかりを強調し、半額になる条件については十分な説明をしているとはいえない。相談現場では2年後に端末を引き渡

<p>ず（通信事業者が買い取る）ことが条件と気が付かなかったと苦情が寄せられた。</p> <p>よって規制することは望ましいと思われる。</p> <p>また、4年の割賦契約を繰り返し、2年毎に機種変更をするしくみは半永久的に顧客を囲い込むことになる。他のキャリアから顧客を奪うために、割賦残債に相当する高額のカッシュバックが復活することが懸念される。健全な発展を阻害する可能性があることを各社が肝に銘じてほしい。</p> <p>通信契約と端末の購入は別々に選べるシンプルな仕組みをMNOが先駆けて作ってほしい。</p> <p>【個人 25】</p>		
<p>意見Ⅱ－2 消費者の契約期間の費用総額をMNOは示すべき。</p>	<p>考え方Ⅱ－2</p>	
<p>MNO各社は少なくとも期間拘束契約をする場合には、サービスの提供条件の一つとして当該期間において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことも含めるべきである。</p> <p>また、契約の更新時においても同様に、更新後の拘束期間中において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すべきである。</p> <p>【理由】</p> <p>公正取引委員会の「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30年度調査）」（平成30年6月28日）においては、携帯電話市場では、①MNOの契約プランを複雑と感じる消費者が多数で、MNOの契約プランは一定期間にかかる費用総額のイメージが理解しづらい、②割引額を長期間の累積した金額で示されると誘引されやすい（実質的に同じ金額でも、短期間の金額で示された割引額を過少評価する）傾向があるという状況において、MNOと契約した場合の一定期間の費用総額のイメージを持ってないまま、一括で示される端末値引き額の大きさに誘引されて、本来の選好に沿った選択をできていない消費者がいる可能性があると考えられている。</p> <p>MNOが契約期間中に支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことで、個々の選好を反映して商品・役務の選択を行う消費者が増えるこ</p>	<p>利用期間拘束中に利用者が支払う料金・代金の総額の目安を事業者が利用者に示すことは、利用者の利便性向上につながると考える。事業者において、その実現可能性について検討を進めることが望ましい。</p>	<p>無</p>

<p>とが期待されるため。 【公正取引委員会】</p>		
<p>MNOは端末代金が高額で分割でしか購入できない 10万円前後 4年契約で途中解約をすると 端末分割代金を一括で請求される テレビCMで誇大広告は止めてほしい</p> <p>MNOの各店舗は代理店が多く 契約の説明が不十分でありトラブルが多い</p> <p>SIMフリー化するにあたって 店舗に行くと料金が発生するがWEB上だと無料 【個人 13】</p>	<p>電気通信事業法第 26 条の規定に基づく提供 条件の説明義務は、電気通信事業者のみならず、 代理店等の媒介等業務受託者にも課せられて おり、また、電気通信事業者は、媒介等業務 受託者に対する指導等措置義務が生じると ころ。総務省としても、引き続き消費者保護 ルール実施状況のモニタリング等の取組を通 して、制度の実効性を確保し、消費者保護の 充実を図ることとしている。</p> <p>SIMロック解除の手数料については、過 大なものとならないよう注視していく。</p>	<p>無</p>

### Ⅲ その他

意見【意見提出者名】	総務省の考え方	意見提出を踏 まえた案の修 正の有無
意見Ⅲ－1	考え方Ⅲ－1	
<p>製造番号ロック(IMEI 制限) を禁止にするべき 携帯会社から端末の販売も禁止にするべき 【個人 15】</p>	<p>ソフトバンクは、御指摘のとおり利用者がS IMロックを解除した持込端末を利用する場 合に対応するSIMカードを発行しており、こ れにより当該端末を利用できるものと承知し ている。</p> <p>本指針Iでは、事業者は、端末に設定された SIMロック以外の機能制限についても、S IMロックが解除された場合は併せて解除でき</p>	<p>無</p>
<p>ソフトバンクのAndroid用端末向けに貸与されるSIMカードは 他社のSIMフリー端末で利用できないように端末の機器製造番号(IMEI) を利用した通信制限が設定されています。</p> <p>他社ではこのような制限を掛けておらず、自分でSIMフリー端末を</p>		

<p>調達すれば既存の契約条件を変更することなく、キャリア提供のSIMカードでSIMフリー端末を利用する事が可能です。</p> <p>しかしながら、ソフトバンクの場合は通常の契約状態ではAndroidのSIMフリー端末を利用する事が出来ません。</p> <p>なお、ソフトバンクショップで3000円を支払えばIMEIによる通信制限のないSIMカードに変更する事が出来るようですが、端末契約時の割引サービスが消滅する等、明らかに消費者に不利な契約を強いております。</p> <p>また、このような事実は契約時に説明される事もなく約款にも記載がありません。</p> <p>本来、キャリア提供の端末を利用するかしないかは契約者の自由意志であるはずなのに、ソフトバンクで提供される端末以外での通信を拒絶するような制限を掛ける事は独占禁止法違反にあたるのではないのでしょうか？</p> <p>【個人16】</p>	<p>るよう努めることが適当であるとしており、必要に応じて課題の有無等を確認しながら、本指針Iの考え方に沿った事業者の取組を引き続き促してまいりたい。</p>	
<p>通信契約の場合、長期契約になることが多い。家庭の事情、経済状況によって中途解約する場合もある。各事業者の違約金が高額であり、請求根拠が不明だ。消費者契約法の9条の平均的損害額の証明は消費者がしなければならず困難。仕方なく違約金を払っている。通信契約の違約金の他に契約時のキャンペーン適用の違約金といって追加で請求していることもある。中途解約金の規定を今回の改正に入れてほしい。</p> <p>【個人17】</p>	<p>利用期間拘束における高額な違約金設定は、解約をしにくくし、また、利用者の意に沿わないスイッチングコストの上昇要因となる。利用者が自由にサービス・事業者を選択し、また、解約できるよう、総務省では対応を続けていく必要がある。</p> <p>なお、利用者契約における利用期間拘束について、総務省は、平成30年6月6日付行政指導において、大手携帯電話事業者に対し、契約期間満了時点又はそれまでに、違約金及</p>	無
<p>今回、携帯の利用休止後の解約違約金についても見直ししていただきたい。以前auで、上記の場合、違約金が掛かると言われた。これは契約更新月ま</p>		

<p>で、利用休止する人がいるからなのかもしれない。</p> <p>私の母は、病気のため au 携帯を利用休止している。回復の目途が立たないため解約を考えている。</p> <p>高齢者の場合、利用休止後、亡くなることもある。高齢化社会でこういうことも、あり得る。</p> <p>利用休止は自己都合かもしれない。悪意のある利用休止があるから、違約金を取るのかもしれない。</p> <p>だが、利用者は事情があって利用休止にしている。利用者にとって、もう少し良い方法にしてほしい。</p> <p>携帯利用休止後の解約違約金も掛からないよう、早急に見直ししていただきたい。</p> <p>【個人 29】</p>	<p>び 25 か月目の通信料金のいずれも支払わずに解約することができるよう求めたところ、状況について注視していく。</p>	
<p>スマホやルーターの 2 年縛りや 3 年縛りなどでないプランも選べるようにしてほしい</p> <p>通信量制限などがかからないプランも少し高額でも大手通信会社も用意してほしい</p> <p>S I M ロック解除を買った日からできたりもしくは解除モデルも購入時に選べるようにしてほしい。</p> <p>もしくは海外のように S I M ロックというものを国内でもなしにしてほしい。テザリング有料化になったが他のデータと比べてテザリングだけ料金がかかる合理的な理由があまりないので利用者に納得がいく説明のない不当な値上げでテザリングも無料化してほしい。</p> <p>海外利用などでパケット定額でない場合でも青天井でなく請求上限制度を作ってほしい</p> <p>【個人 18】</p>	<p>例えば、利用期間拘束のないプランも現在提供されているように、各事業者で利用者の需要に即したサービス提供の取組が進められているが、通信需要は今後も拡大していくとみられるので、これに対応する使い勝手の良い提供条件を事業者で更に進めていくことが期待される。</p>	<p>無</p>



<p>・料金プランの変更制限(機種変更時のみ変更できるなど)を撤廃させる文言がない</p> <p>・そもそも料金プランや縛り条項が似たり寄ったりな点について「独占禁止法」の範囲ではないか?</p> <p>【個人 20】</p>		
---	--	--