

モバイル市場の競争環境に関する研究会

**利用者のニーズに合ったサービス・端末の
選択の確保を中心に**

2018/10/18

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
西村真由美

目次

1. はじめに

2. 満足している人

3. 不満があるが、“壁”を乗り越えられない人

- ・契約中のMNOに不満がある
- ・別のMNOに乗り換えたが不満がある
- ・MNOに不満があるが、MVNOにも不満があり移れない

4. むすび

1. はじめに

第1回目 黒坂氏の考察(第1回目資料4 p.6)

消費者は必ずしも「高さ」を感じていないのではないか？

料金水準:「高さ」は未だ消費者の潜在意識に留まっているのではないか？

料金構造:消費者はそもそも「料金」をどのように理解しているのか？

価値意識:消費者は包括的に料金の妥当性を評価しているのではないか？

これらの疑問を検討するために、モバイル通信サービスについて、満足している人と、不満を抱いている人、それぞれについて考えてみました。

本人は満足していても、問題点に気が付いていない可能性はないでしょうか。不満な人は、なぜ解決策に向けて行動しないのでしょうか。何が“壁”になっているのでしょうか。

携帯電話料金の特殊性

携帯電話等の移動系通信の料金は、払わないと大変なことになる。割賦で購入した端末代金を延滞すると延滞情報が信用情報機関に登録されてクレジットカードやローンの審査が下りなくなる。移動系通信事業者間で不払者情報を交換しており、不払いがあるとどの事業者とも契約ができない。

2. 満足している人

その1 ガラケー(通話)とタブレット端末(通信)の2台もち。スマホ1台の料金プランよりも、かなり安いので満足だ。

- ✓ どんなサービスがあるか、どのくみあわせが自分のニーズにあっているかを把握して、現状において最適な選択をしている。



その2 MNOからMVNOに乗り換えた。オンラインショップで申し込んだので、入力項目が多く面倒で、SIMカードを挿入するときはドキドキしたが、無事に開通できた。料金が安くなったし、通信品質も問題ない。

- ✓ セルフサービスゆえの安さ。
- ✓ デジタルネイティブなら、設定作業も楽々こなせるかも。



その3 利用するデータ量が増えたので、多少の負担増は許容範囲だ。

- ✓ 1ギガの通信サービスを提供するコストは年々安くなっている可能性がありそう。単純に数年前の価格と使っていたギガ数を現在の価格とギガ数で比較して満足するのは間違っているかもしれない。
- ✓ 価格の妥当性は、何で判断すればいいのか。



その4 使わないタブレット端末を契約しているが、自分では問題だとは思っていない。

スマホの機種変更に行き、勧められてタブレット端末と通信サービスを追加した。契約内容を丁寧に説明されて理解できたので、前より数千円高くなったが納得している。タブレット端末を試してみたかったので後悔していないが、難しくて使っていない。次の更新時期を待つて解約するつもりだ。



- ✓ 不満があるはずなのに無理に納得しようとしているような。。。
- ✓ 通常の買い物と同様に契約前に複数の事業者で見積をとるのがベターだが、ケータイショップの“おすすめ”が妥当かどうか、契約者が判断するのが難しいこともある。

3. 不満があるが、 “壁”を乗り越えられない人

○契約中のMNOに不満がある

プランを変更したいが、期間拘束があるので、すぐには変更できない。

- ✓ 通信サービスは使ってみなければわからないので、長期間にわたって拘束されるのはリスク。最長でも2年程度までではないか。
- ✓ 自分ひとりでも解除料がかかると変更を躊躇する。家族割になっていれば、なおさら悩む。
- ✓ そもそも、期間拘束なしのプランの契約実績がどの程度あるのか。値引きを条件にして過剰に期間拘束されているように感じる。
- ✓ 期間拘束がなくなり、解除料もなくなれば流動性が増し、自分のニーズに応じたプランを容易に選択しなおすことができる。

(※解除料がかからないプラン変更もある。)



◎契約中のMNOに不満がある

MNOには自分のニーズにあったプランがない。

- ✓ 例えば、かけ放題の通話定額プランを外すことができず、電話をあまり利用しないので従量料金を選択したかったが、プランがなかった「時代」があった。現在はMNO3社ともに従量料金が用意されている。
- ✓ もっとも、音声通話プランは、①国内通話かけ放題、②1回5分以内の国内通話かけ放題、③従量料金の3パターンであり、料金もほぼ同じである。規制されていないのに、なぜここまでMNO3社が横並びのプランになっているのか。
- ✓ 定額プランと従量料金の「損益分岐点」が判断しづらい。
- ✓ データ通信では、データ通信量と契約している料金プランに乖離があると指摘されているが、音声通話についても利用実態と契約している料金プランに乖離があるのではないか。
- ✓ 現在はいろいろなプランが増えたが、逆にあまりに複雑すぎてよくわからない。



◎別のMNOに乗り換えだが不満がある

端末の買い替え時期だったので別の会社へ乗り換えて様々な特典をもらって得をした気持ちになったが、月額料金はたいして変わらず高いままだ。

- ✓ 2年ごとに事業者を乗り換えて端末を買い替えないと損だと思う(思わされている?)。
- ✓ 割引やキャッシュバックはうれしいが、元の価格設定が高すぎるだけではないか。
- ✓ 高くても特定ブランドの最新機種を買いたがる傾向が強い。
- ✓ MNOでは、SIMロックがかかっているが最新機種を安く手に入れることができる。しかし、通信料金は高い。MVNOでは、最新機種がないので、別途、メーカーから値引なしでセルラーモデル(SIMフリー端末)を購入してから通信サービスを契約すると、結局MNOと同じ位の出費になる。同じならMNOが選ばれる。
- ✓ 人気のある端末の価格は値崩れせず、人気がないものや古いものは安価に買えるはずだが、MNOだけが人気の端末を取り扱い、さらに値引きまでしている。
- ✓ MNOの端末購入補助およびキャッシュバック、下取りによる価格維持、国内の中古市場の状況などの再検証が必要と思われる。
- ✓ 端末販売と通信サービスの分離を徹底すれば、通信プランはシンプルになるはず。

○MNOに不満があるが、MVNOにも不満があり移れない

！最新の端末を購入できない(主に若年層)

！契約を変更する際のデータ移行や設定を
自分で行う自信がない(主に高齢者)



近所にショップがない

やっぱり、面倒

MNOの解約料がかかる

サポート、修理対応の不安

通信速度が遅いかも

MNOの家族割を解消できない

光回線や電気をセットで契約しているので乗り換えられない

4. むすび

1. 割り引きやキャッシュバックでなく、通信料金を引き下げていただきたい。
2. 期間拘束をなくしていただきたい。
3. 最低限のベーシックプラン以外は、各社が知恵をしばった独自プランを提案いただきたい。
4. 端末販売と通信サービスの分離を徹底すればシンプルな通信プランが実現できるのではないか。
5. MVNOへの乗り換えの“壁”をなんとなく高いと感じている人が多いので、誤解を解く必要がある。

設定時の不安を抱える人を取り込むには、サポートなどをもっと充実しないと難しい。幼少期からスマホをいじっていた世代はサポートを重視しないのでMVNOを選択する余地は高そう。家族割を解消し、親はMNO、子どもはMVNOで契約しているケースもある。