

「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)」に対する意見募集

■ 意見募集期間 : 2018年11月28日(水)から2018年12月18日(火)まで

■ 意見提出件数 : 79件 (法人・団体:15件、個人:64件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順)

	意見提出者
1	一般社団法人 全国消費者団体連絡会
2	一般社団法人 テレコムサービス協会
3	鹿児島県
4	公益社団法人 全国消費生活相談員協会
5	株式会社ケイ・オプティコム
6	UQコミュニケーションズ株式会社
7	株式会社NTTドコモ
8	特定非営利活動法人 コンシューマネット・ジャパン
9	一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会
10	一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
11	株式会社ジュピターテレコム
12	KDDI株式会社
13	ソフトバンク株式会社
14	イオンリテール株式会社
15	楽天株式会社
—	個人(64件)

「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方(案)

	意見	考え方	提出 意見を踏 まえた案 の修正の 有無
0. 総論			
①緊急提言に賛同する。			
	<p>【総論】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急提言として示された内容は、利用者がニーズに合ったサービスや端末を自らの意思で選択できる環境整備に資する取り組みであると考えます。また、通信料金と端末代金の分離等が進めば、通信料金の割引が特定の端末の利用者に限定されているという不公平が解消するだけでなく、MNO と MVNO が「通信サービス」という1つの土俵で競争することができ、モバイル市場の公正競争促進に資すると考えるため、賛同いたします。 <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
	<p>全般について</p> <p>全携協はキャリアショップ店頭における苦情縮減を目的に設立されており、過去4年間、キャリアと連携して消費者保護に取り組み、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の場で活動報告を行って参りました。本緊急提言(案)についても、その内容を真摯に受け止め、より適切でわかりやすい説明を行っていけるよう今後も更なる努力を続けて参る所存です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>		
	<p>「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)」に全面的に賛成する。</p> <p style="text-align: right;">【個人 42】</p>		
②緊急提言に賛同する。ただし意見あり。			
	<p>携帯電話の利用者料金については、通信自由化により事前規制が撤廃され、自由な競争の中で多様な料金・サービス等の提供が行われてきたところです。「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)」は、「利用者の適切かつ自由な選択が阻害され、事業者間の公正な競争が不当に制限されている」という課題に対して、必要な措置の提言がなされたものと捉えております。その実現に当たっては、「緊急提言(案)」に記載の「行き過ぎた」「著しく」「過度に」「合理的</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>緊急提言を受けた制度化に当たっては、携帯電話事業者等が行うべき対応が明確となるよう、関係者の意見を聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいものと考えます。</p>	無

<p>な」等の程度表現について、事業者によって解釈・対応に差が出ることがないよう、ガイドライン制定において具体的な基準を明示していただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</p>	
---	--

③その他。

<p>1. 議論プロセスについて</p> <p>本緊急提言案の提示については、電気通信事業者や販売代理店等の関係者にとって極めて影響の大きい政策の方向転換であるにもかかわらず、「モバイル市場の競争環境に関する研究会（以下、「モバイル研究会）」の設置以降、およそ1カ月間という極めて短期間で方向性案が示されており、拙速の感は否めません。</p> <p>事実、現状は事業者ヒアリング並びに追加質問のやり取りの最中であることから、オープンな場等での十分な議論結果が本緊急提言案に反映されているとは言い難い状況であり、そもそも前回の「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会（以下、「モバイル検討会）」の結論（今年度末以降、電気通信事業者にて対応する事項を多く含む）に対する事業者の対応も完了していないため、当然それら対応の効果検証・分析もなされていない状況です。</p> <p>これら議論については、モバイルビジネス・モバイルサービスの発展に極めて大きな影響を与えることから、今後類する議論がなされる場合においては、「世界最先端デジタル国家創造宣言」等も踏まえ、モバイル市場における中長期的ビジョンを明確にした上でその課題を整理し、十分な検討期間を設ける等、適切な議論ステップを踏みながら、進むべき方向性について検討頂くことを要望いたします。</p> <p>2. 競争環境について</p> <p>弊社としましては、モバイル市場における消費者保護並びに公正競争環境の整備に資する取組みについて、引き続き真摯に対応していく所存ではありますが、昨今の制度見直し議論による競争環境等への影響についても丁寧にレビューして頂く必要があるものと考えます。</p> <p>一例として、「端末購入補助」については、その抑制の必要性について弊社としても賛同の意を示しているところではありますが、現行ルールでは、MNP 向けの割引が一律実質困難となっている等の実情が存在します。また、「期間契約」による囲い込みが問題視される一方で、「長期利用者への優遇」や「家族優遇」などによる囲い込みについてはこれまで特段問題視されたことはなかったものと認識しています。</p> <p>こうした政策の方向性がMNO間の市場シェアの硬直化を招き、結果として、シェア上位のポジションにあり、家族浸透度が高い、あるいは長期利用者を多く有するMNOにとって優位な状況を創出している側面があることも否定できません。このため、前述のようにモバイル市場における中長期的ビジョンを明確にした上で、政策の結果として生じる市場への副作用についても十分に検証し、適宜是正を図って頂きたいと考えます。</p> <p>加えて、そもそもモバイル市場は、MNO 各社の継続的な設備投資により設備競争が進展し、か</p>	<p>1. について</p> <p>本緊急提言の内容は、関係各所におけるこれまでの議論、関係事業者による対応の状況なども踏まえつつ、関係者からの意見聴取を実施することにより検討する中で、多くの関係者及び構成員が共通して指摘する課題が明らかになってきたことから、これまでの政策の更なる徹底を図るために早急に取り組むべき事項についてまとめたものです。</p> <p>なお、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するWGでは、それぞれの検討課題のうち、本緊急提言でとりまとめた事項以外の事項について、引き続き検討を進めてまいります。</p> <p>2. について</p> <p>携帯電話の料金その他の提供条件については、市場競争に委ねることを原則としつつも、本緊急提言のとおり、「携帯電話事業者によるサービスや提供条件の工夫と競争は、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要」と考えています。また、競争環境への影響に関するレビューについては、モバイル市場の競争環境に関する研究会の論点として「利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備」を掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定です。</p> <p>なお、第一種指定電気通信設備制度については、毎年度の接続料の認可手続及び貴社も参加する関連の研究会における検討等により、継続的に、制度の適切な運営と必要な見直しが行われているところです。</p> <p>3. について</p> <p>本緊急提言で見直しを提言した事項のうち、携帯電話</p>	<p>無</p>
---	--	----------

<p>つ、MVNO の台頭等もあり、料金プランの多様化・低廉化等も進展傾向にあることから、ボトルネック性を有する第一種指定電気通信設備を設置する事業者（以下、第一種指定電気通信事業者）が存在する固定通信市場とは明らかに状況が異なり、料金やビジネスモデルへの政策介入は最小限とすべきと考えます。</p> <p>直近の傾向としては、本来、より厳格であるべき第一種指定電気通信事業者に係る制度見直し以上に、モバイル市場の制度見直しに力点が置かれる傾向が続いており、結果として、FTTH のユーザ料金・サービス卸料金の高止まりやメタル接続料の急激な上昇等、競争上・消費者保護観点での様々な課題が顕在化している認識です。</p> <p>従って、今後の競争政策の検討にあたっては、固定通信市場における制度見直しをより一層推進頂き、指定電気通信設備制度間の性質の相異にも配慮したバランスの取れた議論を実施頂くことを要望します。</p> <p>3. 適用事業者、適用時期について</p> <p>本緊急提言案がモバイルサービスにおける消費者保護並びに公正競争環境整備の観点から示されるものであることを踏まえると、当然のことながら、適用対象事業者はモバイル市場における業界全体に適用されるルールとして MNO のみでなく、MVNO も対象とすることが必須です。仮に特定の事業者が本ルールから除外された場合は却って公正競争を歪め、消費者保護の観点でも不十分な結果を招くものと考えます。</p> <p>また、本緊急提言案を踏まえ、何らかの制度改正等がなされる場合においては、事業者における運用の見直しやシステム対応等の期間にも配慮頂き、新たなルールの適用までに十分な猶予期間を設けて頂くようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>サービスに関するものについては、原則として全ての携帯電話事業者に当てはまるものですが、規制を必要最小限のものとする観点からは、競争環境に及ぼす影響の小さい事業者をその対象から除外することも考えられることなどから、具体的な制度の詳細については、制度化に当たって総務省において検討することが適当と考えます。</p> <p>また、制度の具体化に当たっては、適用開始までの準備期間も踏まえることは必要である一方で、公正な競争を阻害する要因の是正は急を要する課題であることから、携帯電話事業者においては、今後の具体的なルールの策定を待たず、本緊急提言の趣旨を踏まえ、速やかに料金プランの具体的な見直しの検討を開始することが望ましいものと考えます。</p>	
<p>本提言での、早急に取り組むべき事項として、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」及び「販売代理店の業務の適正性の確保」の2つの項目を中心とした整理は評価する。実際の公正なルールの確立を業者の努力だけに任せては解決できないことは長年の経験により明白であり、消費者保護の観点から、電気通信事業者法 26 条において、より具体的に消費者保護を図ることを期待する。契約手続時間の長さや高齢者への適切な対応など、契約時の説明の在り方のほか、利用中や解約時の説明の在り方など事業者のていねいな説明を責務規定とすべきである。</p> <p>スイッチングコストの増大による実質的競争を阻害させている、契約期間の縛り、解約違約金を原則撤廃させ、更新時のていねいな説明の義務づけ、サービス内容が消費者ニーズに不適な場合の解約権の確保などについて具体的な規制をおこなうべきである。総合的に諸外国に比べ高い通信料そのものの引き下げ、消費者に良質で安価なサービスを提供するよう、SIM ロックの解除、接続料の低廉化、中古端末流通のための支援を積極的に行うように現状の競争市場そのものの独占性への消費者の不満を十分反映した改正を望む。</p>	<p>最低限の基本的なルールを守りつつ携帯電話事業者等による工夫と競争が行われることによって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が提供条件を十分に理解した上で、自らのニーズに応じてサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な価格で利用できるように、本緊急提言も踏まえつつ、関係者による取組が行われることが望ましいものと考えます。</p> <p>御指摘の個別の課題のうち、契約時の提供条件の概要の説明、SIM ロック解除の円滑化や接続料の低廉化、中古端末流通促進に向けた民間の取組の後押し、利用者のニーズに応じたサービスの料金プランの案内の促進等については、これまで関係事業者や総務省において、それぞれ取り組んできているところです。</p>	無

	<p align="center">【特定非営利活動法人 コンシューマネット・ジャパン】</p>	<p>また、期間拘束契約の提供条件やその違約金の水準、自動更新については、合理的な理由などがなく行われる場合には、利用者を過度に拘束し、事業者の公正な競争を阻害するものであり、今後、最低限の基本的なルールとして行き過ぎた期間拘束の禁止を定めていくことが必要と考えます。</p> <p>なお、契約手続時間の長さや高齢者への適切な対応、利用中や解約時の説明の在り方などについては、消費者保護ルールの検証に関するWGの論点として掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定です。</p>	
	<p>【要旨】</p> <p>これまで電気通信分野は多くの規制が行われ、一定の効果があつたが、その状況に限界が来ている。このことは規制中心の限界だと考える。今後必要なものは消費者への啓蒙活動であり、「消費者が自分でリスクを判断できる環境構築」を目標とすべきである。</p> <p>理由は、サービス競争により料金プランが多様化しているのは、通信市場だけでなく、運賃、宿泊代、賃貸家賃などでも起こっており、設備サービス業全体の経済的合理性の結果だからである。</p> <p>この方針は例えるならば「空き巣対策として、パトロールの強化をするだけでなく、”鍵をかけた”と広報する」ということである。</p> <p>故に、料金プランに関しては規制でなく透明化を提言する。販売代理店に関しては、提言に賛成する。</p> <p>最後に、この施策が通信市場のみならず、サービス業全般へ貢献することを希望する。</p> <p>【意見1】 全体的な意見について</p> <p>現在の市場状況は「（携帯電話）事業者がそれぞれ工夫しながら多様なサービスを多様な料金プランにより提供し」た結果だと認識しております。</p> <p>これはサービス業の健全な発展の成果と考えております。「多様な料金制度」は通信だけでなく、設備投資を必要とするサービス業に共通のものだからです。</p> <p>例としては、運賃（特に航空機や定期券）や宿泊代等でも広くみられることであり、賃貸家賃でもURが「3年間の固定期間契約で割引く」という制度を一部物件に適用しています。そして、これらの料金制度を享受している層も確実に存在します。</p> <p>故に、これらの料金制度を規制することは経済的に非合理的だと考えます。</p> <p>通信市場の問題点は「利用者が提供条件を十分に理解」出来ていないことであり、この点を対策とすべきです。</p> <p>特に苦情相談の内容を見ると「大手通信事業者からの電話だと思い契約したが、別の事業者だっ</p>	<p>利用者に対する丁寧な説明や利用者の理解促進は重要であり、提供条件の概要の説明などが義務付けられていますが、それにもかかわらず利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、携帯電話事業者による公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められるよう、料金プラン自体の抜本的な見直しが必要と考えます。</p>	<p align="center">無</p>

<p>たので費用負担なく解約したい。」のように、現行法の告知義務（代理店名、事業者名）が生かされていないことがわかります。</p> <p>如何にルールを整備しようとも消費者が理解していないならばそのルールは効力を発揮しません。</p> <p>つまり現在の状況は「空き巣対策として”鍵をかけて”と広報する」段階だというのが私の認識であります。</p> <p>日本の消費者は契約行為に関して不慣れであり、特に継続的なサービスにおいてその欠点が強調されやすいという傾向があるのかもしれませんが、GAFAのように国内外の境界がなくなりつつある現在、このような点は早急に改善されるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 60】</p>		
<p>1. 本提言の位置づけ</p>		
<p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p>		
<p>(0) 総論</p>		
<p>①緊急提言に賛同する。</p>		
<p>1997年の届け出制や、2004年の事前規制撤廃は、モバイルサービス事業者がそれぞれの努力によりサービス・価格面で競争することが前提であったと考える。多数の携帯電話・PHS事業者が争っていた状況から一変し、現在は携帯電話3事業者による寡占状態で、競争によるサービス向上や価格低下が望めない状況となっている。MVNOとの公正な競争を促すためにも「(2)通信料金と端末代金の完全分離」「(3)行き過ぎた期間拘束の禁止」「(4)合理性を欠く料金プランの廃止」を推し進めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 42】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>②緊急提言に賛同する。ただし意見あり。</p>		
<p>本項目における各提言は、利用者のサービス検討機会を拡大し合理的で自由な選択を促すものであり、また当協会MVNO委員会の「MVNOの事業環境の整備に関する新政策提言」（2018年10月18日公表）における「③スイッチングコストの一層の低廉化」の趣旨に沿った措置と考えます。</p> <p>特に長期に利用者を拘束しかねない端末買換えサポートプログラム（いわゆる4年縛り）の抜本的な見直しや、行き過ぎた期間拘束の禁止は、モバイル市場における公正競争に資するため、大いに賛同いたします。</p> <p>一方、本項目における各提言は、MVNOも対象となりうるところ、MNOとは異なり限られたリソースのなか工夫してきたMVNOの販売施策やキャッシュバック目当てにMNPを繰り返す行為を防止するための施策等への影響が懸念されますので、今後の具体的な制度設計においては、MVNO振興の観点にも留意しつつ過剰な規制とならないよう慎重に進めて頂くことを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>モバイル市場の競争環境に関する研究会では、引き続き、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、I o T向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めてまいります。</p>	<p>無</p>

<p>貴省の緊急提言案について、大いに賛成です。私の提言は、この提言にプラスして再検討を頂ければと申しのべさせていただきます。</p> <p>① 購入時の契約の条項は、全く利用者の事項が入っておらず、自分・自社の立場に立った条項であり、利用者の利益が全く守られていない。これを利用者の立場も組み入れた契約条項に改正すること。</p> <p>② 広告が入っているのに、料金をとるのは論外であります。TV は利用料金を取りません。広告が無い NHK だけです。つまり広告費は、廻り廻って消費者、つまり利用者が負担しているのです。その上に、広告を入れて、利用者から料金をとることは料金の二重どりです。これは何があんでも、利用料金を0にする法改正を実施すべきです。</p> <p>以上が私の申立てであります。</p> <p style="text-align: right;">【個人 25】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>1. 諸外国と比べて我が国の携帯電話料金額が高額になっているので、もっと低額になるようにしてほしい。</p> <p>通信サービスと端末のセット販売の見直し、複雑な料金プランを簡単にわかりやすく提供することはとても大切な事で賛成です。しかしそれと同時に、通信料金の家計にかかる割合を下げるよう、価格を抑えるよう工夫してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 63】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランが出てきていることから、その抜本的な見直しを求めているものです。</p>	<p>無</p>
<p>③緊急提言の内容以上の対応を講ずるべき。</p>		
<p>料金が高いと感じている利用者は、自分から料金プランの変更やキャリア乗り換えを検討しません。なにもせずに料金が下がることを望んでいます。新たなプランが作成されても、プラン変更が必要な場合は利用者は値下げを実感出来ず引き続き高いと不満を言い続けるでしょう。このため、キャリア側では利用者の現在のプランから新プランへ自動で切り替えを実施し、その新プランも例えばインターネットカフェ等一部の業界にて取り入れられているような、利用量に従い自動的に安いプランを選択するような料金体系とすべきです。</p> <p>料金が高いと感じている利用者は、自分から iPhone などの高級スマホを買った上で、高いと不満を言っています。日本ではスマホといえば iPhone であり、iPhone が値下げされない限り利用者は値下げを実感出来ず引き続き高いと不満を言い続けるでしょう。このためアップルに対し、日本向け iPhone についてせめて他国と同等の価格設定となるよう要請を行うべきです。</p> <p>料金が高いと感じている利用者は、キャリアから来る請求書の内訳は見えず、総額を見て高いと不満を言っています。この中には基本料や通信料もですが、端末分割代金や決済分も含まれています。分離プランを導入しても端末分割代金がキャリアから請求されるならば、利用者は値下げを実感出来ず引き続き高いと不満を言い続けるでしょう。このため端末分割代金は請求を分けるか、キャリアが分割払い手段を提供するのではなく、一般のショッピングクレジットを利用するように指導すべきです。</p> <p>料金が不公平と感じている利用者は、新規契約や MNP、また学生割引等の立場を条件とした割引</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。 なお、市場競争の下においては、携帯電話事業者による工夫と競争によって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が提供条件を十分に理解した上で、自らのニーズに応じてサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な価格で利用できることが望ましく、その際、携帯電話事業者によるサービスや提供条件の工夫と競争は、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要であると考えます。本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、最低限の基本的なルールとして通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の禁止等を提言するものです。</p> <p>また、現在の端末市場についても市場メカニズムが機能していないとの指摘もあるところ、本緊急提言を受け</p>	<p>無</p>

<p>に対し、自分が契約した時には何の優遇もなかったことに不満を言っています。キャリアの立場では新規利用者の獲得が大事な事は少し考えれば分かるのに、長期に渡り契約しカネを払いキャリアを支えてきた利用者のほうが大事なはずだと思いつけています。このため MNP や学生といった条件による割引はやめ、誰もが平等な料金体系となるよう指導すべきです。</p> <p>料金が不公平と感じている利用者は、期間契約を前提とした割引に対し不満を言っています。割引を選択したのは自分なのに、なぜか「縛られている」という表現を使っています。また、他業種でも同様の期間契約はあるのになぜかそちらは批判されません。このため携帯電話にかかわらず全ての期間契約は規制すべきです。</p> <p>料金が不公平と感じている WG は、通信と端末がセット販売されることに不満を言っています。分離することで問題が解決されることを目論んでいます。ですがそれを販売する代理店に対しては指導を強化する程度の策しか考えられておらず、早晚抜け道が見つけられキャッシュバックが再度横行することは想像に難しくありません。このため医薬分業のようにキャリアショップは通信契約のみを行い端末販売は家電量販店等で行う等物理的に役割を分けファイアーウォールを設ける、キャリアないしキャリア子会社からの端末販売を禁止するといった方策を取らない限りたちごっことなるでしょう。</p> <p style="text-align: right;">【個人 21】</p>	<p>て通信料金と端末代金が完全に分離された際には、端末市場についても改善が進むことが期待されます。</p>
<p>さて過去数年間の携帯キャリア各社のやり口を見ますといかにして一回線あたり 5000 円を理解できないようにかつ誤魔化し契約者に対して不必要な内容で作り上げられたプランでいかに国民から騙し吸い上げようとする邪悪な企みが繰り広げられてきていたわけですが諸問題すべてを解決するために携帯電話キャリア 3 社 (MNO) に対して端末販売の禁止、リースやその他の迂回方法を防ぐために sim カードと通信契約しか提供できないように提案するキャリアは土管に専念していただくのがよろしいかと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な競争を実施させるためのいくつかの提案 <ul style="list-style-type: none"> MNP に対する不適切なキャッシュバックや優遇措置を改善させ、MNP で転出、転入を無意味に増やさないために契約事務手数料の廃止・MNP 手数料の廃止・2 年縛り違約金等は全面的に禁止を提案する 移転等にかかるコストが発生せず、特定の優遇がないならば、ユーザーは通信価格と品質で選択するようになり移転における躊躇が存在せず極めて高い流動性が確保でき それによってキャリア間、MVNO 間での価格競争が促進される ・ プリペイドプランの導入義務化 <ul style="list-style-type: none"> 諸外国ではプリペイドプランのほうが主流であり期間拘束が最初から存在しない よって価格と品質のみでしか競争できなくなる MNP 手数料は無いのが望ましく契約手数料等もないのが適正と思われる プリペイドプランに対するポストペイドプランの 10%以上の差を制限 一般的にプリペイドは先に入金されるものであって後払い等と違いリスクがないのでポストペ 	

イドプランより優遇されるのが妥当と考える

短期間で契約するのが事実上不可能な状態を改善するのに望ましい

・ 2年縛り等の禁止

本来拘束そのものは禁止が望ましいがポストペイドプランにおいては初めの12ヶ月のみ拘束する以外は禁止するのが適切

12ヶ月後はいつ転出しても違約金やMNP手数料等がないのが適当だと考える

長期間契約を続けた場合に優遇措置(金銭的値引きやポイント付与等以外)については許容できる例としては12ヶ月以降はデータを5GB毎月追加など

・ データの異常な単価についての制限

某社において50GBデータ6000円に対して最小プラン1GBのスタート価格が1980円と片方は1GB単価120円もう片方は1GB1980円と10倍どころではない非合理的な単価計算になっておりどうやっても一人から5000円は奪い取るそして反省はしないと明確な態度であるゆえ必要なプランを1GB単位で選択できるようにすること

キャリアにとって都合の悪い利用者に対する不正な取扱や不当廉売を防ぐためにデータ1GBに対してそのキャリアで販売している1GBあたりの最も安い単価の3倍を上限とする制限が必要である(この場合だと1GB1980円のプランを360円以上の価格で販売することが制限される)

・ 国内販売端末のSIMロック禁止

そのままである

・ 通信simなど自社端末でないと指定外料金を取るような行為の禁止

そのままである

・ 通話料の自動引き下げ条項の導入

国内キャリアの通話料金は異常なほど高止まりで値下げが全く見られないので主要先進国の通話料と同等程度となるように自動引き下げ条項が望ましい

私は英国のgiffgaff社というスペインのテレフォニカ社が仮想移動体通信事業者として販売している携帯のプランを使用していますが英国から日本の固定電話に通話した場合1分4ペンス日本円に直すと5.7円日本国内の携帯にかけた場合1分17円です

NTTドコモから英国の固定・携帯電話にかけた場合1分あたり216円

37倍の差はあまりに暴利過ぎます

ほぼ同様のルートを使用するのに対して全く価格競争をしていない

NTTドコモの携帯電話を海外で使用した場合のローミング料金もあまりにも高すぎます

1分あたり着信で110円日本向けで180円と全く使用できない

海外での着信は1分あたり20円とすべきですしローミング発信手数料は1分あたり最大でも30円程度に制限するべきです

Google Fiは海外でも1分20セントですからMVNOが可能なのだから料金的には可能です

国内通話料も30秒単位ではなく6秒単位1分あたり対携帯として16円程度まで値下げを実施

	<p>すべきです</p> <p style="text-align: right;">【個人 29】</p>		
	<p>現在、日本の携帯電話会社は3社による寡占といっても過言ではない。 料金プランがどの会社にも変化がない。また、ドコモにおいては2,700円の通話し放題プラン、1,700円の5分以内の通話無料のプラン、980円の家族以外の通話料実費のプランの3つしか選べない状況。 以前であれば、基本料金において無料通話の幅が選べるプランと比較しても、選択肢が少ない。 また、スマートフォンの普及により端末代の高騰もおかしい。 以前は、電池パックの交換が折り畳み式携帯電話所謂ガラケーでは容易だったのが、スマートフォンは小型のPCと同じような位置づけのため電池の内蔵化により、電池劣化する事も増え、またウイルスに感染するリスクを減らすには、OSが旧バージョンのため、最新OSにすることができないため、新しいスマートフォンに買い替えが必要とOSのアップデートを携帯電話会社は講じないで、すぐに買い替えを迫るような戦術もおかしいと思います。 端末代が高すぎることで、OSが古くてウイルスに感染するリスクと隣り合わせになってしまうユーザーも今後増えると思われしますので、基本料金の選択肢の拡充と端末代金ももう少し安くなってほしいものだと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人 26】</p>		
	<p>提言にある、携帯端末機器料金と通信料金の完全分離だけでは、過去の総務省要請でも実効が上がらなかったように、4G-Advanced, 5Gの本格普及後にも純利益率20%は添え付け説明のように継続維持されると考えます。民営化法整備で携帯電話事業者のみが高利益が確保できるしくみが出来上がっていることこそ、問題の本質です。 添え付けの説明にあるように、携帯電話事業者の長年の高利益が、無線事業に偏重投入（研究開発費設備投資）され、通信事業以外の投資に回され、有線と無線の協調発展が阻害され、ユーザーに低価格で高品質のサービスが阻害されている社会になることを恐れます。 つきましては、次の項目の改善ができる法案整備（現行法案で守られ高利益が出る業者の見直し）のご検討をお願いいたします。</p> <p>* 1：データ量従量料金制と極低価基地局光回線借用料とストックテスト指標（過当競争防止）と高速データ使用量増で携帯事業者のみが高利益率維持継続。 4Gから5Gと高速化、データ（パケット）使用量が増加、パケット単価を値下げしても高純利益率が得られる、民営化法整備（次頁参照）がある。</p> <p>* 2：モバイルWiFi, 5G-Home 利用により、FTTHに加入しない世帯が増加し、パソコンを使用できない子供が増加、日本の将来競争力低下が言われている。</p> <p>* 3：周波数効率の悪い5G(無線10Gbps)システムに、無尽蔵に周波数帯域 x nで最大1000MHzまでの帯域割り当てを行う、積極推進策が取られている。</p> <p>* 4：5G(無線10Gbps)に比べて、10Gbps-FTTH(有線10Gbps)は積極推進策がない。光フ</p>		

<p>ファイバ接続料は原価明細審議で卸値単価は光コラボ業者向けには低価格環境で10Gbps-FTTHの進展が遅れ、5G-Home(非効率・高価格)など無線偏重では、高度・低価格サービスで消費者利益が守れない。</p> <p>* 5 : CATV 業者のための IP-TV (4K) の遅延時間対策で優先制御、1.49μm画像波長チャンネルを使うフレッツ TV (4K 放送) が地方 TV 局 (CATV 業者) の了解なしにはサービスエリア拡大不可。1000 万人を超えるユーザのサービスに民営化の逆制限がある。民営化法見直しで大多数ユーザの救済が必要。</p> <p>※ 本件意見には、添付資料があり、光ファイバ有線回線サービスと携帯無線回線サービスの効率の違いに関する考察などが記載されている。</p> <p style="text-align: right;">【個人 41】</p>	
<p>NTT ドコモなどで長期契約者を過度に優遇しており、不合理に「同一サービス同一料金」になっておらず、利用者間の不公平が生じている。</p> <p>優遇すべきである(冷遇すべきでない)のは(他社で使用していた端末を引き続き使い続ける転入者も含めた) 端末購入補助を受けていない契約者であり、長期契約者ではないと考える。</p> <p>長期契約者を過度に優遇し、端末購入補助を受けていない契約者を冷遇することは、利用者の適切かつ自由な選択を阻害し、事業者間の公正な競争を不当に制限することにつながると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 45】</p>	

④料金・提供条件を規制するのではなく、説明の徹底と利用者の理解促進に取り組むべき。

<p>冠省</p> <p>「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を熟読、熟考させていただいたが、その内容は見識にとぼしく、実情と乖離していることをここに指摘する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過度なキャッシュバック応酬を是正した事、MNOの行う「SIMロック」という隠れた拘束力を是正したことは、総務省や有識者諸氏を高く評価できる。 ・その結果、賢明で善良な多数の消費者は、各移動機通信会社と双務契約を締結、その商品役務を利用して、満足を得て対価を支払うことができている。そこに不公平も寡占的拘束も事実上存在しない。消費者は、無知ではなく、促されるまでもなく自発的に選択し行動することができる。 ・その選択肢に、端末購入補助や端末を実質的に安価に提供する施策がある。移動機通信会社と移動機通信契約を交わしても、端末が消費者の手元になければ利用することができない。 ・総務省、有識者諸氏は「契約の制限」と「顧客維持施策」の違いがわかっていない。移動機端末の48回割賦購入が顧客を拘束しているとは全く考えられない。購入時、あるいは契約時の価格を48回に分割しても金利手数料は発生しておらず、消費者が一方向的に通信契約を解約しても、金利手数料なしに割賦金を支払い続けられる。その端末を中古市場に転売して残債に充てることも、その端末を用いてMVNOへ転入することも可能だ。 	<p>電気通信サービスについては、事業者と利用者の情報の非対称性が存在することから、事業者に対して電気通信サービスの提供条件の概要についての説明が義務付けられています。しかし、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、本緊急提言は、最低限の基本的なルールとして通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の禁止等を提言するものです。</p> <p>市場競争の下においては、携帯電話事業者による工夫と競争によって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が提供条件を十分に理解した上で、自らのニーズに応じてサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な価格で利用できることが望ましく、その際、携帯電話事業者によるサービスや提供条件の工夫と競争は、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基</p>	無
--	---	---

- ・電波という有限で国民の貴重な財産を用いている移動機通信役務には、多くの制限がある中、遵法の元に料金プランを提案している。消費者も電波を使用するのならば、通信会社と同様に多くの制限を課せられるべきだ。それでは一個人が負う義務と権利が同価値でなくなり、経済活動がなりたたない。通信会社の商品、役務を利用しつつ、滞りなくその対価を支払うことで、消費者は制限を免除されていると思考する。
- ・この「免除」が、移動機通信の仕組みや契約内容等について、一部の消費者らが不勉強な状態を招き、電波の利用を無自覚にさせている。そのような不勉強で無自覚な一部の消費者らが、店頭での「契約内容の説明」や「端末の設定」等で不当に店員を長時間拘束している。まして、不勉強ゆえ、店員の言われるままでなくては、契約はおろか、端末の初期設定すらも自立して行えない。逆に、インターネットを用いてオンライン上で契約や購入を済ませて、誰の手も借りずに契約締結に至り、電波を正当に利用している消費者も多数いる。前者は後日になってなにかしらの不満を訴えるが、後者は何も発言することはない。これらが「言った者勝ちの理論」だと客観的に証明し、この「緊急提言」が、見識が足りず現実と乖離していると指摘する根拠だ。
- ・極わずかの、たかだか延べ2万~4万人程度の、弱者を装い「苦情を言った者が勝ち」の理論を、是とするのが理解できない。MNO三社の「行きすぎた都合」を是正することは有意義ではあるが、不勉強な消費者らの「行きすぎた自己都合」を是とするならば、社会通念というバランス崩し、移動機通信の最先進国である我が国の経済活動やその地位を下げる。
- ・大企業と一個人との格差はあるが、総務契約である以上、一方的な消費者側の契約変更や解約に金銭的制約を設けることに、違法性や脱法性はなく、その金額は契約を締結できるであろう消費者が支払える額に収まっている。その是正は決して多数の利益にはつながらない。私のような消費者は保護の対象にはならず、損害を被ることになる。
- ・店頭販売員の知識と地位の向上は容易にできる。移動機通信販売員を国家試験を経て、国家資格の地位につけて国が担保する。「移動機通信販売士」を設ければよい。その諸費用は店頭でしか契約等を行うことが出来ない消費者が支払い、各移動機通信会社が担保金として支出させる。
- ・特定の移動機通信会社一社と契約、その商品役務を利用し、FTTH回線を導入し、電気契約も締結。その対価を通信会社の発行するクレジットカードで決済、その他の公共料金や税金も当該クレジットカード決済し、QRコードや非接触決済を積極的に導入する消費者は保護されないのか。
- ・上記のように移動機通信会社と包括的な契約を締結している消費者のほうが、今後の経済成長戦略に沿っている。総務省だけではなく、経済産業省や消費者庁等はどこにいるのか。各省庁間のコンセンサスに乏しい提言は迷惑だ。

以上、項目を羅列した。消費者は移動機通信会社の商品、役務を利用する際、様々な料金体系から選択して、契約したいという欲求があり、移動機通信会社も「利益追求」「顧客満足と顧客維持」

本的なルールを守りつつ行われることが必要であると考えます。

<p>に全力で取り組んでいる。それを阻害するよう規制することはあってはならない。規制しても数年後には規制緩和になるは確実。提言を撤回するのも恥ではない賢明な姿だ。5Gが導入される頃まで、移動機通信会社の経済活動を見守ってやることはできないものだろうか。不</p> <p style="text-align: right;">【個人 54】</p>		
<p>【意見2】「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」について背景に関しては同じ認識ですが、問題点に関する認識が異なります。故に提言内容に反対です。故に「基本となるタリフの開示と、各料金プランにおけるタリフとの差分の表示の義務」を行うべきと主張します。</p> <p>必要なことは透明性の確保であって、規制ではないからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人 60】</p>		
<p>⑤その他</p>		
<p>(全般) →【意見要旨】</p> <p>第5世代移動通信システム(5G)の本格的な商用開始が期待されているところ、我が国が諸外国よりも先行して5Gを実現、普及していくにあたっては、普及期における端末価格の高額化が懸念されます。</p> <p>現状のモバイル市場は、多くのプレーヤーが市場に参入したことで競争が活性化し、市場競争の中での各社の創意工夫により、料金の低廉化がなされ、スマートフォン・4Gサービスが普及し、その他お客さまニーズを踏まえた様々なサービスや端末が提供されているところです。</p> <p>今後、端末代金と通信料金が分離されたプランの普及と5G端末の高額化が見込まれる点に鑑みれば、お客さまの端末代金の負担感の軽減を、市場競争における各社の創意工夫により実現していくことが求められます。</p> <p>したがって、これまでの市場競争の成果や創意工夫が阻害されるような料金や提供条件への規制は避けるべきであり、さらに今後の端末代金の負担感を軽減するため、適切な範囲での一定の端末購入補助については、諸外国の例も考慮の上、引き続き認めるべきと考えます。</p> <p>【意見】</p> <p>近年、情報通信分野においては、IoT、ビッグデータ、AIの普及等の技術革新により、様々なサービスの実現や社会的課題の解決が図られつつあります。それらの普及の一翼を担う移動通信においては、第5世代移動通信システム(5G)の2020年の本格的な商用開始を目指して取り組みが進められており、5Gによる更なる超高速・超低遅延・多数同時接続により多様なニーズに応えられるサービスの実現が期待されているところです。当社においても、5Gの早期実現、普及促進に向け全社を挙げて取り組む所存です。</p> <p>今回の「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)」においても「③技術進歩の成果を利用者が速やかに享受できる環境を整備すること」が3つの基本的な視点の1つとされており、</p>	<p>携帯電話事業者においては、これまでも提供条件の改善等に取り組んできており、その点は前向きに評価すべきものと考えますが、一方で、依然として、利用者の適切かつ自由な選択が阻害され、事業者間の公正な競争が不当に制限されているという問題が指摘されている状況にあることから、本緊急提言は、携帯電話事業者による公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められるよう、最低限の基本的なルールとして料金その他の提供条件に関する規律を定めること等を提言するものです。</p> <p>また、御意見の「端末購入時の実質負担額」という文言に見られるように、依然として利用者が端末代金と通信料金を混同するおそれがあるため、そのようなことのないようにすることが必要と考えていますが、本緊急提言では、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えています。</p> <p>なお、諸外国で同様の例が見られること等という状況は検討の参考となるものですが、そのことをもって、我が国の携帯電話市場を踏まえた公正競争を促進するための措置が不要となるものではないと考えます。</p>	<p>無</p>

まさに 5G の早期実現、普及促進は本提言における大きな課題の 1 つであると認識しております。

我が国が諸外国よりも先行して 5G を実現、普及していくにあたって、一般的に新たな技術に対応した製品が市場に広く普及するまでの段階においては、価格が高額になることは、十分に考慮されるべき事項と考えます。

現状のモバイル市場は、既存 MNO 3 社間の競争に加え、多くの MVNO がプレーヤーとして市場に参入したことによりさらに競争が活性化した結果、これら市場競争の中での各社の創意工夫により、料金の低廉化がなされ、スマートフォン・4G サービスが普及し、その他お客さまニーズを踏まえた様々なサービスや端末が提供されているところです。その成果は、今回の提言にあたり十分に評価されるべきものであると考えており、今回の提言により、各社の創意工夫ひいては活発な競争環境の創出が阻害されることの無いよう考慮されることが必要です。この点は、本提言(案)においても「①利用者がニーズに合ったサービスや端末を選択できるようにする」、「②事業者間の公正な競争を促進することにより利用者利益の確保を図ること」が検討を進める上での基本的視点として記載されているところであり、これまでの市場環境や各社の取組みが必ずしも否定されるものではないと考えます。

今後、端末代金と通信料金が分離されたプランの普及に伴い、お客さまの端末購入時の実質負担額が増大することが想定されます。また、前述のとおり 5G の普及期における対応端末の高額化が見込まれる点に鑑みれば、お客さまの端末代金の負担感の軽減を、市場競争における各社の創意工夫により実現していくことが求められます。その取組みにあたっては、端末購入補助や期間契約、端末代金割賦期間等への工夫は必要不可欠なものであり、適切な範囲においては許容されるべきと考えます。これらに対する過度な規制は市場競争を著しく衰退させ、お客さまニーズに応じた各種サービスや端末の提供、ひいては 5G の普及促進への影響が懸念されます。

踏まえて、これまでの創意工夫の結果であり、多くのお客さまがさまざまな選択肢の中から検討した結果として受け入れられている、自動更新付の期間契約や端末買換えサポートプログラムについて、過去の議論の結果を踏まえた各種仕様変更、工夫の効果や問題点等を十分に検証・評価しないまま、これまでの市場競争の成果や創意工夫が阻害されるような料金や提供条件への規制は避けるべきであり、さらに今後の端末代金の負担感増大に対応するため、適切な範囲での一定の端末購入補助については、引き続き認めるべきと考えます。

ただし、これまでの「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」（以下、「端末購入補助ガイドライン」という）は、端末代金と通信料金を一体的に提供するビジネスモデルを前提としているため、今後の端末代金と通信料金の分離を踏まえ、端末購入補助ガイドラインの見直しを適切に行うべきであると考えます。

なお、諸外国においても、一定の端末購入補助を認めた、通信契約と紐づけた端末買換えサポートプログラムの例は多数存在しており、この点も十分に考慮されるべきものと考えます。

<p>当社は引き続き、5G の普及を含め、新たな価値提案を積極的に進めてまいります。今回の提言が、お客さまにとっての総合的な利便性の向上につながるとともに、豊かなコミュニケーション社会の発展に寄与するものとなることを希望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>		
<p>わかりやすい料金プランの提供を目指し、弊社では引き続き、弛まぬ努力を重ねてまいり所存です。</p> <p>しかしながら、各種割引やキャンペーンについては、多様な利用者ニーズを反映したのもであり、本緊急提言案でも指摘されているような利用者の適切かつ自由な選択を阻害する負の側面のみでなく、料金の低廉化に寄与しているプラスの側面も存在します。</p> <p>従って、各種割引を廃止する等のシンプル化が利用者の利便向上の全てではない点も前提に置いた上、真に利用者利益に寄与する結論が得られるよう、慎重な検討がなされるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本緊急提言は、通信料金の割引やキャンペーンを否定するものではありませんが、一方で、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランについては、事業者間の公正な競争を制限し、利用者の利益を阻害することから、見直しを求めるものです。</p>	無
<p>現状は競争が阻害されている。しかしその原因の 1 つは 2013 年 7 月の「広帯域移動無線アクセスシステムの高度化のための特定基地局の開設計画の認定」で、当時安売り攻勢で純増 1 位を続けていた会社が認定方法に不満を抱き競争のモチベーションを失ったことに始まる。今回楽天が新規参入したがこれだけでソフトバンクが競争モチベーションを取り戻すとは思えない。次回の電波認定の比較審査では「総契約数」や「エリアカバレッジ」を軽視し、「直近の純増数」や「通信 ARPU の低さ」や「解約率の改善率」や「設備投資額の多さ」を重視してかつてのソフトバンクのような姿勢を優遇してはどうか？このような人参をぶら下げれば新規参入の楽天・ワイモバイル・UQ は純増獲得競争に力を入れ、大手 3 社は既存利用者繋ぎ止めのために思い切った値下げを行う動機になりうる。</p> <p style="text-align: right;">【個人 24】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
<p>ソフトバンクはライトユーザ向けには低価格の料金プランをワイモバイルで提供しているとしているが、実質的にはソフトバンクのユーザがワイモバイルの料金プランを直接選べる状況にはなっていない。</p> <p>実際にワイモバイルの料金プランを選ぼうとすると、MNP の手続きをして、ソフトバンクの解約およびワイモバイルとの契約を行わなければならない、ソフトバンクでの家族グループ、家族割引、契約年数、メールアドレス、各種オプション、各種特典などは引き継げない。</p> <p>各種スイッチングコストやスイッチングに伴う手間などが存在する。</p> <p>上記の問題を解消し、現契約を継続したまま、ライトユーザ向けも含めた多様なニーズに対応した料金プランを自由に選べるようにすべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 46】</p>		
<p>ソフトバンクの機種代金は、一括払いや 24 回払いと、実質的な端末購入補助に相当する半額サポートも無料で適用できる 48 回払いが全く同じ金額になっている。</p> <p>例えば iPhone XR 64GB は、どの支払い回数を選んでも 106,560 円となっている。</p>		

<p>一方、一括払いや24回払いは、Appleでは91,584円、auでは98,400円、NTTドコモでは98,496円となっている。</p> <p>ソフトバンクで一括払いや24回払いを選んだ場合、本来必要な人だけに有料で提供されるべき半額サポートのプログラム料も実質負担させられている事になり、48回払いを選んだ人と比べて不公平があると考えます。</p> <p>先ほどのiPhone XR 64GBの例では、半額サポートが適用できない一括払いや24回払いを選んだ場合、98,400円～98,500円程度で販売しなければ不公平であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 47】</p>		
<p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p> <p>(1) 背景</p> <p>(2) 通信料金と端末代金の完全分離</p>		
<p>①緊急提言に賛同する。</p>		
<p>【総務省案】</p> <p>通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等については、上記2点目及び3点目の問題を有するものであり、分離の徹底の観点から、見直すことが適当である。(中略)特に、端末買換えサポートプログラムについては、同じプログラムへの再加入を残債免除の条件から除く方針が事業者から表明されたが、依然として次のような問題があり、抜本的に見直すことが必要である。</p> <p>【意見】</p> <p>48か月割賦・残債免除プログラムについては、残債が免除される条件として、2年間の継続利用以降に、利用していたスマートフォン端末の返却とともに、同一事業者内での機種変更を行うことが必要とされており、その高いロックイン効果により公正な競争を歪める懸念があることから、抜本的に見直される必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>1. 「通信料金と端末代金の完全分離」「合理性を欠く料金プランの廃止」について、提言の内容に賛成します</p> <p>携帯電話は消費生活においてなくてはならないアイテムになっていますが、通信料金と端末代が適正な金額なのかが消費者にとってわかりません。料金プランが複雑になり、端末購入時にはオプションなど結果的には不必要なプランの説明を長時間にわたり受ける中で、十分理解ができないまま適切な判断が出来ず契約してしまう状況もあります。</p> <p>各社の料金がわかりやすく、比較しやすく、消費者が自分に必要なサービスを選択できるような環境を作るべきです。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費者団体連絡会】</p>		

	<p>2 提言 P.3</p> <p>端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することに賛成します。端末購入価格を割り引くなら、通信料を減額するのではなく、端末価格を減額いただくべきと考えます。シンプルでわかりやすい料金プランが実現すれば、誤解や勘違いによるトラブルが減ると思われれます。</p> <p>端末購入補助については、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」（平成 29 年 1 月）があり、端末購入補助につき定期的に総務省に報告するしくみがありますが、販売代理店が単独で行うものは対象外のため、販売代理店において高額な値引きが継続されていました。販売代理店が単独で行う値引きについても、適正性が確保されるような対応が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
	<p>尚、「端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止すること」及び「端末買換えサポートプログラムの抜本的見直し」に関しては、モバイル市場における公正競争に資するため、賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【イオンリテール株式会社】</p>		
	<p>P3</p> <p>→（意見）</p> <p>「端末買換えサポートプログラムについては、同じプログラムへの再加入を残債免除の条件から除く方針が事業者から表明されたが、依然として次のような問題があり、抜本的に見直すことが必要である。」に賛成。</p> <p>（理由）</p> <p>同プログラムは残債免除を申し出るまでの期間における通信役務の継続を前提としていること、申し出時に新たに通信役務の契約を要することから、実質的に利用者の適切かつ自由な選択を阻害するものであるため。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>		
	<p>3 G以降の携帯電話は、当初の設計理念としては、端末と加入者情報を切り離してサービスする事に意義を持たせていた。欧州は陸続きで国が異なるため、電話通信事業者をまたがることが多い。それであっても利用者が国境を越えてシームレスに着信などの移動体サービスを楽しむには、加入者情報をSIMカードという形で端末から独立させまた加入者情報と端末情報をネットワーク側で独立に扱うことが必要であった。</p> <p>そうする事により、個人が所有端末を持ち歩かなくても、出先で公衆移動体端末にSIMカードを挿入すれば、そこに個人向けの着信が可能となる、というサービス像が描かれていた。また、個人の所有端末が出先で故障もしくは電池切れとなっても、他者の端末を借りてSIMカードを挿入すれば、一時的に自分の端末として使えるという事も可能にするものであった。</p> <p>欧州ではこうした設計理念を元に、SIMすなわち加入者情報を扱う業者と、端末を扱う業者が分離し、それぞれ別の市場を形成するに至った。</p>		

<p>しかし我が国においては、なぜかSIMと端末がまるで一体であるかのようなサービスが大手事業者によって長らく実施されてきてしまった。しかしこの状況は北俊一氏が仰る通り、3G以降の携帯電話サービスとしては「異常だった」のであり、端末と加入者情報を切り離す事によって、新しい市場およびサービスの創出や、加入者にとっての利便向上が期待される。</p> <p>現在の料金体系は、加入者情報と端末を絡めているために複雑化していると考えられる。両者を分離した場合、キャリアは加入者情報と、それが乗るネットワークを担うことになる予測するが、その場合、キャリアが加入者に対して請求するのは「加入者としてのネットワーク利用料」のみとなる。たとえば、これはインターネットサービスプロバイダの料金と性格が似ており、多くの消費者にとってなじみの薄いものではない。</p> <p>SIMと端末が分離されれば、端末は単独商品となり、中古機種を含む端末市場の活性化につながり、より適切な価格競争原理が働くようになるであろう。そうなれば、加入者はより自由な意志に基づいて端末を選択できるようになるだろう。またそのような端末市場の様相は、希少な資源の有効利用にもつながる。</p> <p>以上の理由により、私は通信料金と端末代金の完全な分離を強く求めるものである。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p>	
<p>完全分離に同意します。もとより携帯機種代金の購入補助は既に市場を歪めており、同一会社の機種変更で36～48カ月分割払い数～数十万円する機種が中古端末ショップで未使用（使用せずそのまま中古ショップに横流し）の端末が数千円～（差額2～6万円）で販売されている現状は明らかに禁止された高額キャッシュバックを狙い大量の契約を行いキャッシュバックと機種転売の利益で荒稼ぎが可能な状況が現在も続いている事を証明しています。</p> <p style="text-align: right;">【個人19】</p>	
<p>通信料金と端末代金の完全分離に関して、端末購入を前提とした料金プランを禁止して、既存加入者や端末持込の新規加入者に対してプランを選択できるようにすべきである。</p> <p>通信料金と端末代金の完全分離に関して、端末購入時と端末持込時でデータ定額の上限額が異なるといった差別を廃止すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人36】</p>	
<p>「端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することにより、上記の問題点を解消することが適当である。」</p> <p>意見：</p> <p>寡占状態の3キャリアは、端末販売と通信役務提供を消費者に混同・誤認させることにより、不必要に高い端末・サービスを提供している。過去のパブリックコメントやニュースメディア等においてキャリアは”民間企業による自由競争”を主張しているが、自由競争ならば端末と通信役務は完全に分離し、それぞれのサービス・価格で競争することが必要である。</p>	

<p>「通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等については、（中略）見直すことが適当である。」</p> <p>意見： キャリアが通信設備増強の将来計画を立てるにあたり、消費者に対して一定期間の通信役務利用契約を望むことは理解できる。しかしながら、その割引は通信役務の価格に対して行うべきであり、端末販売価格に対して割引を行うことは不適切である。</p> <p>「キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる（中略）併せて対応することが必要である」</p> <p>意見： 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」平成 22 年 6 月、平成 26 年 12 月改正等により、端末の過度な割引きを防止し、公正な競争を促す施策を進めてきたが、そのたびにキャリアと販売代理店間の不透明な契約・キックバックにより反故にされてきている。インボイスの導入など、取引の公正さを第三者が検証可能な流通方式を検討すべきである。</p> <p>「端末買換えサポートプログラムについては（中略）抜本的に見直すことが必要である。」「プログラムへの継続加入が残債免除の条件とされており、その間の通信役務の継続利用が必要となっている。」</p> <p>意見： 端末購入にあたり消費者が一括支払いでなく割賦を望む場合、端末に対しての割賦契約を行えば十分であり、通信役務契約を条件とすることは不適切である。特に「端末買換えサポートプログラム」は、言い換えれば「残債設定ローン」である。残債設定された端末の引き取りを条件にしているにもかかわらず、加えて通信役務契約を条件とすることは不適切である。</p> <p style="text-align: right;">【個人 42】</p>	
<p>携帯電話料金対策、通信回線コストの透明化が必須</p> <p>総務省の携帯電話料金値下げに関する研究会（以下研究会）が緊急提言を発表し、総務省は電気通信法の改正を含めて対応を急ぐとの報道です。研究会が発表した対策は次のようなものです。</p> <p>（１） 端末代金と通信料金の完全分離 （２） ４年縛り契約の禁止 （３） 販売代理店の届け出制</p> <p>（１）については、端末の値引き原資を通信料金に含めているため、国民が支払う携帯電話料金が高くなっており、有効な対策であると思われます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 53】</p>	
<p>提言の内容に賛成です。 理由</p>	

<p>MNOの端末購入補助により、実際の端末価格や通信料金が実際いくらであるかがわかりにくくなっており、消費者トラブルの原因となっています。消費者相談の現場から言えば、端末は端末、通信役務は通信役務、とシンプルな価格設定に戻したうえで、各社で公正な競争をすべきと思います。</p> <p>現在、契約書の枚数が多くなり、説明時間も長時間を要していますが、シンプルなプランにすれば、消費者のトラブルが減るだけでなく、販売の現場の負担も減るのではと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 56】</p>		
<p>総務省が動き出したことは評価する。抜本的に手を加えていただきたい。</p> <p>1. 通信料金と端末代金は別契約にする。 端末機を購入して、通信会社を選ぶようにする。そうすれば、契約内容がすっきりし、2年縛りや4年縛りはなくなるはず。期間拘束は禁止にする。</p> <p style="text-align: right;">【個人 58】</p>		
<p>②緊急提言に賛同する。ただし意見あり。</p>		
<p>【総務省案】</p> <p>端末は、通信役務を利用するに当たって欠かせないものであり、まず、こうした端末の購入等を条件とする通信料金の割引等については、通信料金と端末代金の分離が不十分であることにより、次のような問題を生じさせている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同じデータ通信容量等のプランであるにもかかわらず、購入する端末によって通信料金が異なるという不公平や、通信料金の割引等が特定の端末の利用者に限定されるという不公平があること。 ● 利用者が料金プランを正確に理解した上で他の料金プランと比較することが困難となり、自らのニーズに沿って合理的な選択を行うことができないこと。 ● 通信料金の割引等が一定期間に渡り行われるなど、割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合もあり、利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争が阻害されること。 <p>したがって、端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することにより、上記の問題点を解消することが適当である。</p> <p>【意見】</p> <p>行き過ぎた端末購入補助の是正や、端末代金と通信料金の区分の明確化は、料金の分かりやすさを向上させ、利用者間の不公平解消に資するものであることから賛同しますが、「分離」の実現に当たっては、事業者によって解釈・対応に差が出ることがないように、定義や具体的な要件の明示をお願いいたします。</p> <p>なお、端末の機能開発と合わせて新たなサービス・魅力的な付加価値を提供していくことは、事業者間競争の重要な要素の一つであることから、サービス競争の阻害につながるような過度な規制は避けるべきであると考えます。また、事業者・代理店による端末値引き自体は一律に否定される</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>制度化に当たっては、携帯電話事業者等が行うべき対応が明確となるよう、関係者の意見を聴いた上で、できる限り明確な基準として整備されることが望ましいと考えます。</p> <p>なお、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えています。</p>	<p>無</p>

	<p>べきものではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</p>		
	<p>この度は、非常に対応の早い政策提言をありがとうございます。引き続き頑張ってください。</p> <p>1、分離プランの強制力 端末は個別で購入可能とし、回線契約を必須条件としない。 同じく、回線契約は端末の購入を必須条件としない。 (ファミコンとソフトを別々に購入できるように)</p> <p>2、消費者のための抱き合わせ販売許可 端末販売は、回線契約と抱き合わせて提供することができる。 抱き合わせ販売は、個別購入と同一提供条件とする。 (ファミコン+ソフトを同時購入で、安心できる。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約約款の改定が必要となります。 ・ 店頭では、端末と回線契約を同時に販売する代理店が一般的です。 ・ インフラを提供する者として、機器とインフラの抱き合わせ販売を継続することは、望ましくありません。 <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>本緊急提言は、通信料金と端末代金の分離を提言するものであり、通信サービスと端末のセット販売自体の禁止を提言するものではありませんが、現在の端末市場についても市場メカニズムが機能していないとの指摘もあるところ、本緊急提言を受けて通信料金と端末代金が完全に分離された際には、通信についても端末についても利用者のニーズに応じた多様な選択肢が提供され、利用者による自由な選択が可能となることが期待されます。</p>	<p>無</p>
	<p>最近の総務省の出した方針、通信とスマホ販売を分離する方針は正しいと思います。三大キャリアがスマホをセット販売しているのを見ていて、苦々しく思っていました。さらにそのお客さんがキャリア側から新型に取り替えを言われるとあっさり乗っている人が多いのも事実です。</p> <p>そもそもスマートフォンは一種の電気製品としてどこでも販売できるべきです。そのためには原則SIMフリーとして、販売とキャリアの契約を完全分離すべきでしょう。現在三大キャリアが売っているのはSIMロックされているものばかり。だからセット販売に都合が良いのです。</p> <p>そしてSIMフリーのスマートフォンなどを大手に限らず電気販売店に認めるべきです。そうすれば販売店間で競争も始まるでしょう。</p> <p>結論として国内で販売するのはSIMフリー一本で良いのではないのか。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		
	<p>完全分離型には大いに賛成だが、キャリアからの端末販売も無くしメーカー問わずSIMフリー端末として家電同様に販売させ、メーカー間の競争力向上を促し、無用なハイスペック端末の販売にも歯止めをかけるべき</p> <p>キャリアとメーカーのおんぶに抱っこという現状はユーザーの成長も遅らせる弊害となっていると思う</p> <p>料金プランと自分に見合った端末の選別、これらを自身が判別できるようになりユーザーの成熟にも繋がると思う</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>		

<p>1 通信事業者に SIM 契約のみの料金プランのサービスを義務化すること。 2. 端末と SIM とセットの場合は、端末債務返済後は SIM のみ契約プランに帰着しなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 33】</p>		
<p>キャリアでの携帯電話（スマートフォン）の販売を分離・禁止すればよいと思います。特に iPhone は契約上、最低販売台数のノルマがあり、ノルマを達成するため無理な値引きを行い、その財源として携帯電話料金が充てられています。仕入れ価格より安い価格で販売することはダンピングにあたりますので、不正競争禁止法で処罰の対象とすることも効果があると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 34】</p>		
<p>分離プランについてですが、義務化するべきだと思います。それもキャリアにおいては SIM 単体で契約出来るようにするべきです。理由と致しましてはキャリアは SIM ロック解除に応じるようになりましたが、代わりに IMEI 制限をかけてキャリアで購入した機種以外に通信出来ないように制限をかけているプランもあります（ドコモは除く）。また、ハードウェア的にも他キャリアでまともに使えないように BAND (周波数) 制限がされています。これでは何のために SIM ロック解除を実施したのか分かりません。SIM 単体契約での分離プランが義務化すればキャリア側のユーザーを拘束する為の無用な制限を撤廃できると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 なお、現在でも携帯電話事業者各社は SIM 単体での契約を受け付けています。</p>	無
<p>ここに至るまでの時間が長すぎたように思います。0 円販売、1 円販売による回線抱き合わせが始まってから 25 年程度は経っていると思うのですが、なぜ、25 年も放置されてきたのか？25 年の間に一般常識化したことを変えようとするれば、大騒ぎになるのは当然です。端末販売の分離が実施されることで、端末の開発投資や、キャリアの収益など、様々な影響があると思います。が、モバイル以外の一般消費が、モバイルサービスへの支払額の為に、今まで影響を受けてきたのも事実です。電波という公共の資産を安価で利用し、莫大な利益を得てきた事実があるのですから、電波使用料を売上の 20%などに引き上げるか、低廉な電波利用料のまま利用者に還元するか、どちらかにする必要があるのでしょう。資本主義経済の原則からは外れますが、他業種とのバランスを取る為、キャリアを公共インフラと位置付け、規制するのもやむなしと考えます。誰もが安価で使えるモバイルサービスが実現すれば、それによって新たなサービスや産業が生まれ、他業種での業務効率化など、社会全体の発展に寄与することになると思います。今回は端末分離提言ですが、将来的には、電波関係を社団法人化し、基地局アンテナの敷設や管</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無

<p>理を共通化すべきと思います。</p> <p>各社がバラバラにインフラ整備するのは非効率ですし、他国がそのような方法で設備投資を共通化・効率化している以上、国際競争力の面で明らかに不利になります。</p> <p>基地局アンテナの共同利用権が購入できるようになれば、キャリアの参入も容易になり、価格競争も進むことになるでしょう。</p> <p style="text-align: right;">【個人 15】</p>	
<p>回線と端末の販売を完全に切り分けて、実は定価で端末をローンでかっているという事実を客が理解でき、購入後にどこにいくら払っていくのか、をキチンと計算できて購入時にはそれが客に理解され、端末のローンの部分が終われば、月々の料金がキチンと安くなる、そのようなあたりまえの商習慣にしてほしいです。</p> <p>消費者もそこまですばかではありませんから、月々ローン会社に数千円払っていたら馬鹿らしくて端末をころころ買い換えるということがなくなり、その結果家計が楽になるはずですよ。</p> <p>関連して中古のスマホについてですが、現在キャリアが販売しているために、特に Android についてはアップデートがほとんどされないままになっています。これを是正するためにも分離は必要です。iOS はキャリアで売られています、OS 部分には手が入っていません。なので、Apple が OS のアップデートをしています。同じように Android でもできるように指導をしてください（ユーザー無視のキャリア都合で OS がアップデートされない、などということはやめてほしい）。</p> <p>あと、端末については、現在国内で使用するためには技適が必要です。これ自体は特に否定するつもりはありません。有用なルールだと思います。しかし、スマホに関しては、もうすこし緩和してもいいと思います。スマホは完全にコモディティ化した商品であり、独自にチップを作成し端末を作るなどということはありません。なので、アメリカの FCC-ID や EU の CE マークの証明を持って技適の審査を簡易化すればグローバルモデルの日本への展開もやりやすくなり端末のバリエーションも増えると思います。先のアップデートも端末メーカーの責任で実施させることができるようになります。スマホの技適関連についても検討をしてください。</p> <p style="text-align: right;">【個人 20】</p>	
<p>端末代の分割期間中を超えた「縛り」を原則やめさせる方向にすべき。</p> <p>また、一部キャリアで「分離プラン」への変更を「端末変更時」のみに限定するというを行っているのも（上と同じく）「端末代の分割期間」を過ぎてから任意に変更が可能になってほしい</p> <p>キャリアで販売している端末の中には SIM フリー端末として販売しても十分面白いモノがあるが一向に SIM フリー端末として販売される気配がないことに不審さを感じる。今後はキャリアと端末供給メーカー間で「SIM フリー版」同端末の販売に関する制限ができる「契約」を一掃して欲しい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 30】</p>	
<p>Q1. 通信サービスと端末はセットで購入するものと強い印象を与え、両者が本来は別のものである</p>	

という理解を妨げている。

A1. 大手3キャリアは、端末購入と同時に新規契約・機種変更をすることで、実質的な割引を行っており、携帯電話端末と携帯電話サービスの2つは分離することで理解が深まるものと考えます。

Q2. 同じ携帯電話事業者が提供する同じデータ通信容量のプランであるにもかかわらず購入する端末によって通信料金が異なるという不公平や、通信料金の割引が特定の端末の利用者に限定されているという不公平が生じている。

A2. 大手3キャリアは独占的な地位を乱用し、特定基本プラン（通話）とデータプラン（データ）、携帯電話（端末）の抱き合わせ販売を行っているのは事実。SIM ロック解除済みの他社端末で新規契約を行う場合、新規端末購入した場合に比べ割高になるような仕組みを3社ともに設けており、優越な地位を乱用し、ユーザに長期契約をさせていることは明白。

Q3. 端末購入から一定期間で通信料金の割引が終し、その後は通信料金が上昇するため、必要以上に新規端末に買い替える誘因が働く。

A3. 端末購入時の割引制度（実質的な端末とサービスの一体化）には反対するが、割引は24か月と長期間続くことからユーザが機種変更のきっかけとすることに問題性は感じない。また、一定期間ごとに買い替えを行うことで、次世代規格が最短24か月後には、全ユーザが利用できるようになることは、望ましいことと考える。それによりデジタルデバイドの解消にもつながるものと考えます。大手3キャリアは通信サービスと端末販売を「明確」に分離することを望みます。

（事例）

IIJmio と IIJmio サプライサービスの関係

Q4. ハイエンド端末を中心に過度な端末購入補助が行われることにより、ハイエンド端末とローエンド端末の実売価格が接近し、市場メカニズムが有効に機能していない。また、同様の補助ができないMVNOとの競争上のイコールフットィングの問題がある。

A4. Apple 社の販売目標の契約がある以上これを解消する手段はない。ハイエンド・ハイスペックの競合他社製品の販売に対してインセンティブを設ける、一定基準を満たした国の審査機関を通過した機種種の「技適マーク」適用除外など法律上の整備が必要と考える。端末購入を条件に割引を行うMVNOも存在しているので問題ではない。

Q5. 「実質0円」というような表示に見られるように、端末代金と通信料金との区分が不分明で、利用者が何に対して幾ら支払っているか理解しづらい。

A5. 「実質」という表現の利用禁止を実施する必要がある。通信サービスと端末販売を明確に分離することで避けられる。

<p>Q6. 一定の条件の下で端末割賦代金の残債を免除する販売手法（端末買換えサポートプログラム）は、依然として通信役務の継続を残債免除の条件としており、残債免除を受けるまでの間の解約を利用者に躊躇させるとともに、実質的に残債免除後の契約継続も求めるものであるため、利用者の困り込みにつながっている。</p> <p>A6. 48 回払いの契約であることを明言せず、端末回収をすることを条件に新しい機種への機種変更を誘導することは実質的には 24 回払いのリース行為と考えます。利用継続をする場合は、リース契約をさらに 24 回支払いすることで所有権の移転が完了するため不当な困り込みと考えます。</p> <p>Q7. 他の業界にも残価設定クレジットはあるが、他の商材と結びつけられることはない。それに対して、通信役務と結びついた端末買換えサポートプログラムは、通信役務に関するスイッチングコストを高めている。</p> <p>A7. 大手3キャリアはさらに携帯電話サービス、携帯電話割賦購入契約、FTTH 契約、電気事業等複数のサービスの加入を前提とした割引サービスを提供しており、通信サービスと端末販売を分離したところで、FTTH 契約の割引制度の強化や電気事業等の割引強化でさらに困り込みを実施することが可能と考えます。大手3キャリア以外の MVNO であっても同様の施策は可能で、通信・電気・ガス・水道など国民全体が利用するサービスについて割引サービスを連結させないなどの法整備が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 38】</p>		
--	--	--

③通信料金と端末代金の完全分離に反対、又は慎重な検討が必要。

<p>②提言 端末は、通信役務を利用するに当たって欠かせないものであり、まず、こうした端末の購入等を条件とする通信料金の割引等については、通信料金と端末代金の分離が不十分であることにより、次のような問題を生じさせている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同じデータ通信容量等のプランであるにもかかわらず、購入する端末によって通信料金が異なるという不公平や、通信料金の割引等が特定の端末の利用者に限定されるという不公平があること。 ・ 利用者が料金プランを正確に理解した上で他の料金プランと比較することが困難となり、自らのニーズに沿って合理的な選択を行うことができないこと。 ・ 通信料金の割引等が一定期間に渡り行われるなど、割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合もあり、利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争が阻害されること。 <p>したがって、端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することにより、上記の問題点を解消することが適当である。</p>	<p>携帯電話事業者においては、これまでも提供条件の改善等に取り組んできており、その点は前向きに評価すべきものと考えますが、一方で、依然として、利用者の適切かつ自由な選択が阻害され、事業者間の公正な競争が不当に制限されているという問題が指摘されている状況にあることから、本緊急提言は、携帯電話事業者による公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められるよう、最低限の基本的なルールとして料金その他の提供条件に関する規律を定めること等を提言するものです。</p> <p>通信料金と端末代金は、「本来密接に関わる」ものであるからこそ、利用者にとってその区分がわかりづらくなりやすいと考えられるところ、端末の購入等を条件とする通信料金の割引等については、通信料金と端末代金</p>	<p>無</p>
---	--	----------

<ul style="list-style-type: none"> ・ 通信料金と端末代金の完全分離は、消費者へのスマートフォンの普及促進、高度化促進という政策目標に鑑み、慎重な検討が必要と考えます。 <p>【意見】 消費者に多様な選択肢を与えることは極めて重要です。通信料と端末のセット販売による料金体系の提供は、高機能で最新のスマートフォンを使いたい初期の一括払いには躊躇する消費者に対し、選択肢を提供するものです。実際に消費者はそのような料金体系を歓迎し、メリットを享受してきました。</p> <p>完全な分離を推し進めれば、初期の一括払いの元手がない人々にとって、多様な支払方法を利用してイノベーションを手に入れるという道を閉ざすこととなります。特にスマートフォンネイティブな若者が高機能で最新の端末を手に入れられなくなれば、日本の将来のリーダーがイノベーションから取り残されることになり、大きな問題を生じさせることにもなりかねません。</p> <p>日本は、1980年代という早い時期に電気通信の自由化を行い、その後も政府の規制をなくすよう努力してきました。自由化は、民間企業が自由に競い合い、その活力によってより良いサービスを実現しようという政策であり、それらを通じて、多くの企業が市場に参入し、競争を行い、MVNOも出現し、高度情報化時代が実現しました。</p> <p>高機能なスマートフォンが登場し、日本において普及したことは、老若男女全ての者が必要な情報を素早く手に入れることを可能とし、その生活と働き方のスタイルを変えました。スマートフォンは柔軟な働き方の強力なツールであると共に、アプリの開発等、スマートフォンに関連するエコノミーの拡大に大きく役立っています。このような自由化政策による競争がイノベーションの起爆剤となり、様々な恩恵がもたらされてきたことを軽視すべきではありません。</p> <p>完全分離の検討にあたっては、端末やサービスの価格変動による消費者の混乱や市場の縮小、および通信事業者、流通・販売、部品、端末、インフラ機器、コンテンツなど、多くのモバイル関連産業への悪影響が無いよう、更に、今後多くのIoTデバイス（例えばセンサーを有する小さなデバイス等）が市場に登場することを考えれば、本来密接に関わる通信料金と端末代金を完全に分離することは適切ではないと考えますので、本提言につきましては、慎重な検討が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会】</p>	<p>の分離が不十分であることにより、利用者間の不公平を生じさせることや、利用者による料金プランの比較を困難にしていること、利用者を過度に拘束する場合があること等の問題を生じさせていることから、利用者の適切かつ自由な選択の確保のため、分離の徹底が必要と考えます。</p> <p>なお、本緊急提言は、通信料金と端末代金の分離を求めるものであり、通信サービスと端末のセット販売自体を禁止するものではなく、また、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えています。</p> <p>端末の高価格化の懸念に関する御意見については、端末市場において市場メカニズムが機能していないとの指摘もあるところ、本緊急提言を受けて通信料金と端末代金が完全に分離された際には、通信についても端末についても利用者のニーズに応じた多様な選択肢が提供され、利用者による自由な選択が可能となることが期待されます。</p> <p>端末の設定や操作についてのサポートについては、通信と端末とをセットにすることではなく、サポート自体を充実していくための方策として検討すべきものと考えます。</p> <p>端末に関するセキュリティの問題については、利用者に対する周知等により対応すべきものであり、必要に応じて別途の検討が行われるべきものと考えます。</p> <p>ルールを明確化すべきとの御意見については、本緊急提言は、総務省において、「電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討し、速やかに実施に移すことが適当」としており、制度化に当たっては、携帯電話事業者が行うべき対応が明確となるよう、関係者の意見を聴いた上で、ガイドラインの見直しも含め、できる限り明確な基準として整備されることが望ましいと考えます。</p> <p>MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件の確保については、モバイル市場の競争環境に関する研究会において、引き続き、接続料の算定方法の見直し、IoT向</p>
<p>P.3 2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (2) 通信料金と端末代金の完全分離 ②提言 ～略～ また、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等については、上記2点目及び3点目の問題を有するものであり、分離の徹底の観点から、見直すことが適当である。</p>	

<p>【意見】</p> <p>今回の緊急提言（案）では、基本的な視点として、「③技術進歩の成果を利用者が速やかに享受できる環境を整備すること」と記載されているところであり、5G など新たな技術に対応した端末の普及は、本視点の趣旨に合致するものと考えております。</p> <p>5G の普及過程において、対応端末の高額化が懸念されることを踏まえれば、その普及のため、適切な範囲での一定の端末購入補助が必要と考えます。</p> <p>また、一般的な商慣習に照らし、通信役務の一定期間の継続利用を条件とした端末代金の割引は、一概に否定されるべきものではないと考えます。</p> <p>ちなみに、諸外国においても、一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等は、新規に端末を購入する際、及び端末の買換えをする際の選択肢として、一般的に提示されております。（※参照）</p> <p>ただし端末購入補助の規律については、これまでの端末購入補助ガイドラインは端末代金と通信料金を一体的に提供するビジネスモデルを前提としているため、今後の端末代金と通信料金の分離を踏まえ、端末購入補助ガイドラインの見直しを適切に行うべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDD I 株式会社】</p>	<p>けサービスに係る競争ルール等について検討を深めてまいります。</p> <p>端末購入補助の適正化を求めている「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」の見直しについては、本緊急提言を受けた制度化に伴い、適切に実施されることが必要であると考えます。</p> <p>諸外国との比較については、諸外国で同様の例が見られるということをもって、我が国の携帯電話市場において公正競争を促進するために必要な措置が不要なものではないと考えます。</p>
<p><総論></p> <p>●利用者料金の規制について</p> <p>2. (1)にある通り「携帯電話の利用者料金に対する規律については、累次に渡る電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）の改正により規制緩和がされてきており、1997 年に認可制から届出制とされ、2004 年には事前規制が完全に撤廃」されています。</p> <p>その結果、MNO のみならず MVNO も交えた激しい競争が行われ、多様な料金プラン・サービスが生み出される等、自由競争の果実がお客様に多くのメリットをもたらしています。</p> <p>現時点では、料金プラン・サービスの複雑化が問題であるという声も上がっておりますが、そういった料金プラン・サービスは次第に淘汰され、真にお客様に選ばれる料金プラン・サービスが残っていくものと思われまます。</p> <p>したがって、料金プラン・サービスは引き続き事業者間の自由競争に委ねられるべきであり、国が直接的に料金水準やプランの内容そのものに言及するような過度な介入は避けるべきと考えまます。</p> <p>●これまでの政策の検証について</p> <p>モバイル市場の公正競争のため、これまでも毎年のように研究会等が開催されてきております。事業者はそれら研究会等の提言に従い、料金プラン・サービスの見直しを繰り返しています。</p> <p>これまでの政策を振り返り、その効果について適切な分析・検証を行った上で、次に必要となる政策提言を行うべきです。過去の政策に対する評価が定まらない中で、新たな規制を行うべきではないと考えまます。</p>	

<p>p3</p> <p>MVNO を契約するお客様は、月々の通信料金もさることながら、契約初期にかかる端末の費用についても安く抑えたいと考えている方が多くいらっしゃいます。</p> <p>また、発売後一定の期間が経過した商品を割り引いて販売することは、一般の商慣習に照らし、問題が無いものと考えております。</p> <p>したがって、端末購入補助は一定のルールのもとで、引き続き認められるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>継続利用を前提とした端末代金の割引に関しては、端末購入を希望されるお客さまより一定の支持があり、また、2007 年の規制の際、携帯電話の販売市場は、大幅に縮小し、販売代理店の経営に大きな影響を与えたため、過剰な規制とならないよう慎重に進めて頂くことを希望致します。</p> <p>しかしながら、高額な割引やキャッシュバックに関しては、市場の公正な競争を阻害するものであるため、例えば、割引額やキャッシュバックの金額について、景品表示法と同様に、割引等に関するルールを明確化頂くことを検討頂くよう希望致します。</p> <p>例)</p> <p>割引額やキャッシュバックの金額に関しては、2 年間の通信費支払い予定金額の 20%までとする。</p> <p style="text-align: right;">【イオンリテール株式会社】</p>	
<p>今回の「モバイル市場の競争環境に関する研究会」では、現状セットとなっている端末料金と通信料金の完全分離を進めるとあるが、MNO が自社が開発した端末（「キャリア端末」と呼ぶ）を主として販売しており、SIM フリー端末を一切販売していない現状からしたら、完全分離は望めないのではないかと考える。</p> <p>なぜなら、キャリア端末はあくまで携帯電話会社が開発したものであり、開発費用を通信費で賄うことは自然であるからである。また、完全分離化を行えば、高額なキャリア端末を割引なしで消費者が購入することも考えられ、スマホ自体が売れなくなり、さらに言えば中古市場にも出回らなくなることも考えられるからである。</p> <p>端末価格と通信料金の完全分離を図るためには、キャリア端末の取扱をなくし、MNO はスマホメーカーが主となって開発した SIM フリー端末を販売し、あくまでも MNO は通信のみを販売するという形に改める必要があると思われる。ただ、今回の研究会では、スマホメーカーの担当者が登壇し意見を述べるということがなされていないように見受けられ、ただ単純に分離を行うことに徹しているという印象が否めない。</p> <p>今回、このような状況の中で分離が進められるとすると、高価なハイエンドスマホについては販売台数が減少し、スマホメーカーの衰退にも繋がりがねないのではないかと。もちろん、スマホが販売されなければ「中古市場の活性化」とは程遠い状況となるのは目に見えていることである。</p>	

<p>現状のスマホ市場のまま、通信料金と端末代金の分離を強制するのは反対であり、分離を行うのであれば、MVNO が取っている「SIM フリー端末をキャリアが販売する」という構図に改めることが先決であるとする。</p> <p style="text-align: right;">【個人 8】</p>		
<p>(2) 通信料金と端末代金の完全分離の一部に慎重な見直しを必要とする。</p> <p>「端末購入から一定期間で通信料金の割引が終了」する現状の制度は、日本国内で使用される携帯電話の健全な新陳代謝に大きく貢献している。そのため、代替策なしでこの制度を無闇に廃止すべきではない。</p> <p>スマートフォンのメーカーサポート終了は一般的には告知されないため話題になることが非常に少ないが、日本向けを含め全世界のスマートフォンにおけるセキュリティアップデート期間はおおむね発売日より 1.5 年から 3 年の間である。それ以上に渡って同じスマートフォンを使用することは OS が持つ既知の脆弱性を長期間放置することと同等であり、セキュリティの観点で非常に危険な状態である。(近年、パソコンでの OS である Windows XP のサポートが終了したことが大きな話題となったが、3 年以上に渡りスマートフォンを使用することは Windows XP を現在も使い続けることと同じである。)</p> <p>多くの消費者は同じスマートフォンを長年使用することのリスクを理解していないため、適切なタイミングでの割引終了のような金銭的なきっかけがなければ新機種購買行動を起こしづらい。そのため、この制度の単純廃止を提言し、その提言に事業者が従ってしまった場合、数年後に多くのセキュリティ問題を抱えたスマートフォンが日本中に溢れかえる危険性が高い。これが制度廃止に反対する理由である。</p> <p>その他背景により制度廃止が妥当と考えられる場合、セキュリティ対策もしくは新機種購入促進施策の同時実施が強く求められる。施策例として、事業者が販売するスマートフォンのサポート終了日を明確化する、メーカーが実施するセキュリティアップデート期間を 4 年以上にすることを強く求める、2 年以上同じスマートフォンを利用した加入者の買い換え促進のための割引制度を認める、といったものが考えられる。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p>		
<p>そもそも端末価格についてはオプション価格であり、販売店が自由に設定できるのが正しい。政府が口を出さず範疇では無い。</p> <p style="text-align: right;">【個人 12】</p>		
<p>◆分離プラン義務化にはデメリットが存在する。</p> <p>例えば新しい通信サービスの場合、世の中に端末が出回っていない。それらを世の中に普及させるためにはインセンティブが必要となる。</p> <p>ムーバからフォーマのような劇的な変化と違い、今のようなある程度の速度での通信が既存端末でできる状態では、新しい通信サービスへの移行が鈍化する危険性がある。</p> <p>また、キャリアが端末販売をやめた場合、端末の設定や操作についてのサポートは一体誰が担当</p>		

<p>するのか。体力の差がある端末メーカーが行うのか？</p> <p>MVNO すら設定できない携帯操作「弱者」の難民化は少し料金が安くなったところではない。大変な混乱を引き起こす。</p> <p>また、故障時も資本力の弱い端末メーカーでは対応に数週間以上かかることもある。</p> <p>キャリアにとって見れば、端末販売をやめたほうが遥かに楽になる。それらの人員を一気に整理できるからだ。私が社長なら、すべてのキャリアショップは廃止して、駅前やエキナカに24時間の自動受付機を設置する。その経費節減効果は計り知れないが、その分多くの失業者が生まれる。</p> <p>このように、全体を俯瞰すれば一部の点にしか力点を置かない、この提言は一体何を目標しているのか全く理解不能なのである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 39】</p>	
<p>該当箇所</p> <p>『モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言（案）』3 ページ目, 26～27 行目</p> <p>「端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することにより、上記の問題点を解消することが適当である。」</p> <p>意見要旨</p> <p>通信サービスと端末のように補完的な商品同士をバンドリングし、セット販売割引の下で販売することは、両商品の合算価格の低下をもたらし、より多くの消費者がそれらを購入・利用することを可能にする。したがって、通信サービスと端末のセット販売割引を禁止する政策は、消費者の金銭的負担を高め、消費者余剰の縮小をもたらす。また、消費者による大容量通信サービスやハイエンド端末の利用を遅延させ、それによって国内 IT 産業等における技術進歩を停滞させるおそれがある。</p> <p>本文</p> <p>経済学の一分野であり、競争政策や経済的規制を分析対象とする産業組織論では、補完的な商品同士のバンドリングとそうでない商品同士のバンドリングを明確に区別している。このことは、産業組織論のスタンダードな教科書である Pepall, Richards and Norman (2014) のバンドリングに関する章において、補完的な商品同士のバンドリングに関するセクションが特別に設けられていることから分かる。</p> <p>Cournot (1838) が明らかにしたとおり、2 つの補完的な商品を別々の企業が独立的に供給するとき、一方の商品の価格が他方の商品の需要に影響を与えるため、両企業間において価格設定に関する外部性が存在する。この外部性の結果、各商品の供給者は、他方の商品の供給者から見て過度に高い価格を設定することになる。これにより、両商品の合算価格は高止まりすると同時に取引量は過少となり、消費者と企業双方が不利益を被ることになる。</p> <p>Pepall, Richards and Norman (191～195 頁) が指摘するとおり、この問題は一方の企業が両商</p>	

品をバンドリングし、セット販売割引を適用することで解決できる（両企業が各商品の単品販売を継続することは可能であり、その場合は「混合バンドリング」と呼ばれる。）。セット販売割引を行うことで、企業は両商品の販売量を増やすことができ、それにより企業の利潤は増加するのである。また、両商品の合算価格が低下するため消費者余剰は増大する。

補完的な商品同士のセット販売割引は多くの産業で実践されており、それによって消費者の便益が向上することは広く認められている。航空産業を例にとると、乗継便の各フライトを異なる航空会社が運航する場合、消費者は1つの航空会社から全行程分のチケットを買うことで、各社から別々に買う場合と比べて運賃を節約できるが、これも補完的な商品同士のセット販売割引がもたらす便益と言えよう。

通信サービスと端末は明らかに補完的な商品であるため、携帯電話事業者がそれらにセット販売割引を適用することは、価格設定に関する外部性の解消と合算価格の低下をもたらすし、消費者の便益を増大させる。特に、各携帯電話事業者が提供する大容量通信サービスと高度な機能を有するハイエンド端末は、それぞれ単品販売の下では高価になることが予想される。セット販売割引が行われることで、より多くの消費者がそれらを購入できるようになる。より多くの消費者が大容量通信サービスとハイエンド端末を購入するようになれば、消費者が利用できる移動通信サービスの範囲が広がると同時に、国内IT企業による最先端サービスの開発が促進されるであろう。

以上を踏まえると、通信サービスと端末のセット販売割引を禁止することは、消費者が両商品を利用するために支払う金額の引上げに繋がり、消費者余剰の縮小をもたらすことが予想される。また、長期的な視点に立つと、セット販売割引の禁止は消費者による大容量通信サービスとハイエンド端末の利用を遅延させ、それによって国内IT産業における技術進歩が停滞してしまうことが懸念される。したがって、セット販売割引を禁止する政策は、消費者の利益に反するばかりでなく、日本経済の発展にも負の効果をもたらすおそれがある。

参考文献

Cournot, Augustin (1838) Recherches sur les principes mathematiques de la theorie des richesses. Hachette. (中山伊知郎訳『富の理論の数学的に関する研究』岩波書店。)

Pepall, Llynne, Dan Richards, and George Norman (2014) Industrial Organization: Contemporary Theory and Empirical Applications, 5th Edition, Wiley.

【個人 55】

菅官房長官の意見が国民の意見を代弁したものだとは勘違いしている頭の固い総務省幹部が多いようですが、そもそも行政の主張には矛盾だらけに思われます。

まず中古端末市場の活性化。活性化したいのに分離プランによる値下げを求めており、それにより端末使用期間の長期化がおき中古端末市場における流通量が減ることは容易に想像つきます。

また分離プランや代理店届出制による過度な代理店の締め付けによる端末購入に際する負担の増加による各スマホメーカーの売上減。さらには2019年より始まる5G対応端末の買い控えによる国

内における 5G 普及の遅れや売上減が見込まれることによる国内メーカーのスマホ撤退など上げればきりがなく多くの弊害が起きるとは考えないのでしょうか？

無論、基本料金値下げによるランニングコストが減ることは国民にとっては素晴らしいことでしょう。しかしそれをキャリアに求めるのは何故でしょうか？ここ数年総務省をはじめとする関係機関は MVNO によるランニングコスト削減を目指していたはずですが、そのため規制もろくに行わず多数の企業が参入している現状があります。もしこのままキャリアに値下げを実質的に強制すれば、体力のない MVNO の業者は破綻したり、多くの負債を抱えると考えられ、これまでの行政の取り組みはなんだったのかということになりますし、さらには倒産などにより一部の国民のモバイルネットワーク環境が失われる日が突然やって来ることでしょう。だとすれば、キャリアに対し実質的に強制するのは接続料の更なる値下げであり、行政としては各 MVNO 事業者を認可制などにすることの方が大事だと思います。

最後に楽天の参入に関して、家庭内の支出における通信費削減を目論んでいるようですが、現在の MVNO やサブキャリアをみれば端末とのセット販売がやはりわかりやすく人気があることは簡単に読み取れると思います。これでは楽天の契約者数は伸び悩み行政の取り組みは全て失敗に終わると言っても過言ではないと思います。

竹村さんのときの取り組みが大失敗し、改善しようと試みているようですが、だとしたらまずは現状の官邸の息のかかった有識者の多い状況を改め、同じ失敗をしないために 0 か 10 かの議論は早急にやめるべきです。

【個人 14】

今回の「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」ですが、この場を借りてコメントさせていただきます。

正直に申しますと、今回の「提言」は、消費者不在、または、消費者の意向を無視した「愚策」としか思えません。

まず大まかな内容を拝見する限り「端末購入補助」が悪く言われている印象に思えます。

今回の提言の中にある「高性能端末を中心に過度な端末購入補助が行われることにより、高性能端末と低価格端末の実売価格が接近し、市場メカニズムが有効に機能していない」、これの何がダメなのでしょう？

近年「高性能端末」の価格上昇により、一括購入価格が 10 万円を超える端末が多くなり、10 万円を超える端末は、分割購入審査が厳しくなり、力のある海外メーカーならともかく、力の無い日本メーカーの端末が、より売れなくなる危険性すらあります。

私は「端末購入補助」悪く言うのではなく、システムをそのものを見直して「一括購入価格が 10 万円を超えない施策」に持っていくべきだと思います。

提言を「料金が安ければいい」という安易な方向に持っていくのではなく、「携帯電話も重要なライフライン」という事で、全面的に見直していただけたらと思います、コメントを提出させていただきます。

要旨

「通信料金と端末代金の完全分離」の提言は、十分な法的根拠の検討を欠くとともに、「通信料金と端末代金の完全分離」を強行することは、利用者視点に立ち、①利用者がニーズに合ったサービスや端末を選択できるようにすること、②事業者間の公正な競争を促進することにより利用者利益の確保を図ること、③技術進歩の成果を利用者が速やかに享受できる環境を整備すること、という本提言の3つの基本的視点にも適合しないものとする。すなわち、現在行われている通信サービスと端末のセット販売について、技術革新や販売促進の手法としての競争促進効果ないし正当化事由が認められないのかを検討する必要があるなど、本提言が「通信料金と端末代金の完全分離」を提言するのであれば、少なくとも、独占禁止法第19条が禁止する不公正な取引方法の一般指定10項との関係について十分検討した上で行う必要があるが、本提言にはこのような検討はみられない。また、スマートフォン市場を考えると、ハイエンドとローエンドが混在しているところ、「通信料金と端末代金の完全分離」を強行することは、ローエンドの製品に需要を意図的に集中/移動させることになり、自由競争経済の根本を揺るがせかねないことになる。とりわけ、性能などによって利用者を誘引することが可能な製品の場合、バンドリングによって割引を提案することは重要な競争手段であり、それによって利用者はハイエンドの端末を購入できるメリットを享受することが可能となる。ローエンドの製品に需要を集中させることによって、付加価値の高い製品の需要を政策的に低迷させることは、技術・産業の発展を遅らせる危険性が大きい。したがって、MNO各社において、通信サービスと端末のセット販売を含む複数の料金プランを提供し、これらにつき十分・正確かつ適切な説明を行い、利用者に複数の選択肢が実質的に確保されることが不可欠である。

意見

本緊急提言（案）では、「通信料金と端末代金の完全分離」が提言されている。しかし、この提言には十分な法的根拠の検討がなく、この提言は、本緊急提言（案）が前提とする基本的な視点である、①利用者がニーズに合ったサービスや端末を選択できるようにすること、②事業者間の公正な競争を促進することにより利用者利益の確保を図ること、③技術進歩の成果を利用者が速やかに享受できる環境を整備すること、にも適合しないものとする。

「通信料金と端末代金の完全分離」とは、通信と端末のセット販売すなわち抱き合わせ販売を禁ずることになるが、抱き合わせ販売が違法となるのは、独占禁止法第19条が禁止する不公正な取引方法の一般指定10項又は独占禁止法2条5項がその要件定め3条が禁止する排除型私的独占に該当する場合である。不公正な取引方法の一般指定10項と独占禁止法2条5項との違いは、効果要件、すなわち市場に及ぼす反競争効果の違いにあり、前者が、公正な競争を阻害するおそれ（以下「公正競争阻害性」という。）がある場合に効果要件を満たすのに対し、後者は、それを超えて、競争の実質的制限、すなわち市場支配的状態が形成・維持・強化されている場合に効果要件を

満たすことになる。ここでは、不公正な取引方法の一般指定10項（以下、単に「一般指定10項」ともいう。）を取り上げることのみで、十分であると考えられるので、以下、一般指定10項について検討することとしたい。

一般指定10項は、「相手方に対し、不当に、商品又は役務の供給に併せて他の商品又は役務を自己又は自己の指定する事業者から購入させ、その他自己又は自己の指定する事業者と取引するよう強制すること。」と定める。その行為要件は抱き合わせ販売の「強制」であり、効果要件は「不当に」、すなわち抱き合わせ販売に公正競争阻害性が認められることである。

以上のように、本提言が「通信料金と端末代金の完全分離」を提言するのであれば、少なくとも、このような独占禁止法が禁止する不公正な取引方法の一般指定10項との関係について十分検討した上で行う必要があるが、本提言にはこのような検討はみられない。

なお、スマートフォン市場を考えると、ハイエンドとローエンドとが混在しているところ、「通信料金と端末代金の完全分離」を強行することは、ローエンドの製品に需要を意図的に集中/移動させることになり、自由競争経済の根本を揺るがせかねないことになる。とりわけ、性能などによって利用者を誘引することが可能な製品の場合、バンドリングによって割引を提案することは重要な競争手段であり、それによって利用者はハイエンドの端末を購入できるメリットを享受することが可能となる。ローエンドの製品に需要を意図的に集中させることによって、付加価値の高い製品の需要を政策的に低迷させることは、技術・産業の発展を遅らせる危険性が大きい。

また、公正取引委員会は、アップルおよび携帯電話事業者3社（MNO3社）の端末購入補助に係る契約につき、MNOがiPhone購入者に対し、端末購入補助を伴う料金プランと伴わない料金プランを公平に提示すること等を条件として、端末購入補助を伴わない料金プランも提供できるよう、iPhone Agreementを改訂すること等の申出がアップルからあったことから、不公正な取引方法の一般指定12項が定める拘束条件付取引に該当する疑いが解消されたとして審査を終了している。この結果、公正取引委員会は、（1）端末購入補助に係る契約改定により、iPhone購入者に対する端末購入補助の提供義務は一部残るものの、端末購入補助の提供義務を伴わない料金プランの提供が契約上の疑義なく可能となる、（2）MNOの新プランの販売促進活動を阻害しない範囲で多様な料金プランを公平に提示することは、利用者による最適な料金プランの選択につながり、利用者による合理的な選択を通じた電気通信事業者間の競争の促進につながると評価している（平成30年7月11日「携帯電話事業者との契約に係るアップル・インクに対する独占禁止法違反被疑事件の処理について」）。

このように、利用者にとっての複数の選択肢の確保を可能とすること、すなわち、通信サービスと端末のセット販売を認めただうえで一定の割引を認め、または通信サービスと端末について個別の購入を認めただうえそれぞれの割引を認める、という選択肢が実質的に確保されることになれば、利用者には、その選択によって、既存のセット販売によるメリットを享受することや格安携帯など他の携帯電話事業者へ移動するという途も開かれることになる。一方、通信サービスと端末の完全分離、すなわちセット販売の禁止は、利用者の選択肢を人為的に減少させることであり、必ずしも利

用者の利益につながるものではない。そのためには、何よりも、利用者に対し、MNO 各社が、端末と通信サービスとに係る複数の料金プランを提供し、これらについて十分・正確かつ適切な説明が行われることが不可欠である。総務省においては、すでに、電気通信事業法26条に基づき、電気通信事業法の消費者保護ルールを設定し、これに関するガイドラインを作成・公表している。利用者がニーズに合ったサービスや端末を選択できるようにするためには、このルールに基づく契約前の説明義務を徹底することが何よりも必要であり、このことによって、初めて、事業者間の公正な競争を促進するとともに利用者利益の確保を図ることとなり、技術進歩の成果を利用者が速やかに享受できる環境を整備することになるものと考えられる。

したがって、まず、現在行われている通信サービスと端末のセット販売が抱き合わせ販売の「強制」に該当するか否かの検討が必要となる。通信サービスと端末とは相互に必要な不可欠であること、利用者には特定の端末ではなく複数の端末から選択することが可能になっていること、利用者にとって割引を受けずに通信サービスを購入する選択肢がとり得ないほど割引額が大きいといえるのかなどの諸事情を十分に検討しなければ、「強制」に該当すると判断することはできない。

つぎに、仮に抱き合わせ販売の行為要件を満たすとしても、抱き合わせ販売の「公正競争阻害性」の検討が必要となる。公正取引委員会が、最も最近、一般指定10項が定める抱き合わせ販売の公正競争阻害性について、その見解を明らかにしたのは、流通・取引慣行に関する独占禁止法上の指針（平成29年6月16日）第1部第2「7 抱き合わせ販売」においてである。これによると、まず、「複数の商品を組み合わせることにより、新たな価値を加えて取引の相手方に商品を提供することは、技術革新・販売促進の手法の一つであり、こうした行為それ自体を直ちに独占禁止法上問題となるものではない。しかし、事業者が、ある商品（主たる商品）の供給に併せて他の商品（従たる商品）を購入させることは、当該事業者の主たる商品の市場における地位等によっては、従たる商品の市場における既存の競争者の事業活動を阻害したり、参入障壁を高めたりするような状況等をもたらす可能性がある。」という基本的な考え方を示している。そして、抱き合わせ販売が独占禁止法上問題となる場合について、「ある商品（主たる商品）の市場における有力な事業者が、取引の相手方に対し、当該商品の供給に併せて他の商品（従たる商品）を購入させることによって、従たる商品の市場において市場閉鎖効果が生じる場合には、不公正な取引方法に該当し、違法となる（一般指定10項）（抱き合わせ販売等）。」と述べている。以上のような抱き合わせ販売に関する公正取引委員会の考え方は、基本的に、国際的な競争法において一般的に採用されている考え方に沿うものである。したがって、現在行われている通信サービスと端末のセット販売について、「主たる商品」と「従たる商品」とを確定した上で、「従たる商品」の市場において市場閉鎖効果が認められるか否か、仮にそうだとした場合、技術革新や販売促進の手法としての競争促進効果ないし正当化事由が認められないのかを検討することが必要となる。

【個人61】

分離プランの推進には反対です。

今の携帯各社のプランは基本的に、自社と長期に契約しており、かつ定期的に端末を買い替えて

<p>いるユーザーを優遇するプランが目立ちますが、そのユーザーは携帯会社に多くの利益をもたらしている為、優遇される事に不公平感を感じません。</p> <p>今後分離プランが主流となる場合は、頻繁に端末を買い替えているユーザーと長期に渡って同一機種を利用しているユーザーとの間に価格差は無くなる事が想定されます。この場合、頻繁に端末を買い替えているのだからもっと優遇して欲しい、との不公正感が生まれるのではないのでしょうか。</p> <p>ご一考頂ければ幸いです。</p> <p style="text-align: right;">【個人 62】</p>	
---	--

④端末買換えサポートプログラムは許容すべき。

<p>P.3~4</p> <p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p> <p>(2) 通信料金と端末代金の完全分離</p> <p>②提言 ～略～</p> <p>特に、端末買換えサポートプログラムについては、同じプログラムへの再加入を残債免除の条件から除く方針が事業者から表明されたが、依然として次のような問題があり、抜本的に見直すことが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 残債免除までの間のプログラムへの継続加入が残債免除の条件とされており、その間の通信役務の継続利用が必要となっている。 ● 残債免除を受けないとプログラム加入の便益が全く得られないため、上記3点目の問題が格段に大きくなる上に、残債免除を受けないという選択肢が実質的に機能するか疑義がある。 ● 機種変更が残債免除の条件とされており、新端末の購入後に通信契約を解除する場合には新端末の残債や解約料等のスイッチングコストが存在するため、利用者は残債免除を受けた後も通信役務を継続利用することとなる可能性が高い。 <p>→【意見要旨】</p> <p>端末買換えサポートプログラムへの加入及び特典利用の有無はお客さまの選択であり、かつ本プログラムによるスイッチングコストの上昇もありません。加えて、諸外国においても一般的に提示されているプログラムであることから、「抜本的に見直すことが必要」との指摘は該当しないと考えます。</p> <p>【意見】</p> <p>当社の端末買換えサポートプログラムは、当社で端末を割賦購入いただく場合の1つのオプションであり、お客さまの選択に基づき加入いただいております。したがって、残債免除の特典と比較して価値が小さいと判断されるお客さまには、本プログラムを選択いただいております。</p>	<p>端末買換えサポートプログラムについては、同じプログラムへの再加入が残債免除の条件から除かれた後も、依然として、残債免除までの間のプログラムへの継続加入が残債免除の条件とされている点で、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等であり、また、それに加えて次のような問題もあることから、抜本的に見直すことが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 残債免除を受けないとプログラム加入の便益が全く得られないため、利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争が阻害されるという問題が格段に大きくなる上に、残債免除を受けないという選択肢が実質的に機能するか疑義があること。 ・ 新端末の購入後に通信契約を解除する場合には、新端末の残債や解約料等のスイッチングコストが存在することとなるため、利用者は残債免除を受けた後も通信役務を継続利用することとなる可能性が高いこと。なお、多くの利用者が期間拘束契約を締結している現状にあっては、端末買換えのタイミングと通信契約の無料解約期間は必ずしも一致せず、「権利行使（端末買換え）後に、短期間で回線契約の解約を行うことも可能」という保証はない。 ・ 2018年11月14日「モバイル市場の競争環境に関する研究会」第3回KDDI株式会社発表資料において、残債免除額は下取り端末の想定転売額に端末購入補助を上乗せした額である旨の説明がされており、「旧端末を市場で売却することでより大きな利益を得 	<p>無</p>
--	--	----------

なお当社では、本プログラムへの加入にあたって、法令に則り、お客さまへ提供条件について説明しております。

「残債免除までの間のプログラムへの継続加入が残債免除の条件とされており、その間の通信役務の継続利用が必要」とのご指摘については、本プログラムはお客さまの選択に基づき加入いただいていることから、通信役務の継続利用の必要性については、お客さまに十分ご理解いただいているものと考えます。

「残債免除を受けないとプログラム加入の便益が全く得られない」とのご指摘については、旧端末の市場価格が高い場合には、残債免除を受けるよりも、お客さまが旧端末を市場で売却することにより大きな利益を得られるケースが想定されるため、本プログラムでは残債免除を受けない選択肢を設定しております。したがって、「残債免除を受けないと便益が全く得られない」とは言い切れないと考えます。

「新端末の購入後に通信契約を解除する場合には新端末の残債や解約料等のスイッチングコストが存在する」とのご指摘については、新端末の残債や通信契約の契約解除料は、本プログラムへの加入如何に依らず発生するものであり、本プログラムによるスイッチングコストの上昇はありません。

また、本プログラム自体はいつでも解約可能であることに加え、権利行使（端末買換え）後に、短期間で回線契約の解約を行うことも可能であり、その際は特に本プログラム上の解除料はありません。

さらに、本プログラムは48回割賦のケースにおいて、前倒し利用として、ご加入後13か月目から機種変更することも可能です。例えば14か月目に当社役務を解約し、他社へ移行することも可能であり、この点においても、回線契約の拘束条件はありません。

本プログラムは、2017年7月より提供している当社分離プランと併せて、提供開始したものです。

当社分離プランでは、通信料金は安価になりますが、一方で端末代金の負担が大きくなります。お客さまの大多数は月々の支払い額を最も重要視しており、当社分離プランの普及促進にあたっては、「毎月の端末代金のお支払い額が増えること」への対応が必須であるため、既存の端末購入方法（一括購入、12か月割賦、24か月割賦、36か月割賦）に加え、48か月割賦を導入することにより、端末代金の月々の負担額を抑えることとしました。

一方、スマートフォンをご利用のお客さまの端末買換えサイクルは、端末購入から24か月経過後がピークとなっております。仮に48か月割賦の導入により、毎月の支払い額を抑えたとしても、多くのお客さまがこれまでの買換えサイクル（24か月程度）を維持できないと感じ、当社分離プランへの移行が進まないことが懸念されたことから、当社では、24か月経過後端末を買い替えいただく際の残債を免除する残債免除プログラムを選択可能にしたものです。

ちなみに、諸外国においても、端末買換えサポートプログラムは新規に端末を購入する際、及び端末の買換えをする際の選択肢として一般的に提示されております。（※参照）

られるケース」はおよそ想定されないこと。

なお、通信役務の一定期間の継続利用を条件としないのであれば、端末買換えサポートプログラムは、一律に否定されるものではないと考えています。

<p>このように、本プログラムへの加入及び特典利用の有無はお客さまの選択であり、かつ本プログラムによるスイッチングコストの上昇もありません。加えて、諸外国においても一般的に提示されているプログラムであることから、「抜本的に見直すことが必要」との指摘は該当しないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ・通信契約の一定期間の利用継続を条件とした端末代金の割引の見直し ・端末買換えサポートプログラムについて抜本的に見直し <p>→ 端末買換えサポートプログラムである弊社の「半額サポート」については、プログラム料といった追加コストなく弊社利用者に端末を変更し易くするためのサービスであり、かつ解約した方にも本プログラムに係る解除料等の追加コストは発生しないサービスであること、更に平成 30 年 11 月にはプログラム再加入条件も撤廃していることから、利用者を過度に拘束するようなものではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
<p>⑤その他。</p>		
<p>P3~4「②提言」について</p> <p>いわゆる「完全分離」を企図した提言と理解しますが、分離の結果として端末の販路や売価、販売台数にどのような影響を与えるのかがシミュレーションされておらず、未知数と言えます。ご承知のとおりキャリアショップはキャリア自身による直営店は少なく、販売代理店による運営が全体の 99%超であり、全携協加盟 535 社の中でみても 1 社 10 店超を運営している企業はわずか 16%であり、84%は 10 店舗以下の運営。特に 1 社 1~2 店の運営は全体の 39% (206 社) となっており、また販売代理店各社の売上高営業利益率は規模の大小に関わらず 2~3%程度であり、環境変化の影響を強く受けやすい状況です。現在キャリアショップは地域の ICT 拠点としてカウンターでの初期設定等の無料サービスからスマホ教室等による特に高齢者に対するの無料での使い方相談、青少年が使用者である場合のフィルタリングサービスの無料での設定作業、災害時の罹災者へのライフライン支援、FMMC と協力した「e ネットキャラバン」の講師派遣実績の 3 分の 1 を担うなどの貢献を行っておりますが、このような地域の ICT 拠点が閉鎖していくことはお客様にとって望ましいことではないと思いますので、役務と端末との分離にあたっては、激変ではなく、その影響を慎重に見極めながらの段階的なシフトを行えるような制度の設計をご検討いただければと思います。</p> <p>お客様の目線でみても「完全分離」しかない状況は未経験のため、特に高齢者の方にご理解いただけるか不安もあります。(例えば、価格に誘引されてオンラインで端末を購入したが、端末を買えば通信できると思ったのにできない。SIM の設定方法がわからない、等。) そのようなお客様層に「完全分離」の意識の醸成が図られるまでは旧プランの選択肢もある程度は必要に思います。</p> <p>キャリアショップ店頭においては地域の ICT 拠点として、端末と料金、付帯サービスとをトータ</p>	<p>本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、携帯電話事業者による公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められるよう、最低限の基本的なルールとして料金その他の提供条件に関する規律を定めること等を提言するものです。</p> <p>携帯電話分野においては、通信サービスの多様化・複雑化が進む中、事業者と利用者の情報の非対称性を縮小するため、利用者との接点である販売代理店の果たす役割は非常に大きいと認識しています。</p> <p>今後、本緊急提言を受けて制度化される内容を踏まえ、携帯電話事業者において料金プランの具体的な見直しが行われることとなるところ、その際には、販売代理店を含む関係者の意見をよく聴きながら進めることが適当と考えます。</p>	<p>無</p>

<p>ルでコンサルティングし、お客様の生活がより便利により豊かになる提案を心がけており、販売時だけでなくアフターフォローもワンストップで充実させています。5G の新しい市場においてもこの販路が ICT 社会を支える重要な社会インフラになると考えています。</p> <p>【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>		
<p>P3~4「②提言」について</p> <p>いわゆる「完全分離」を企図した提言と理解しますが、役務と端末とを分離することで特に端末側の販路が多様化する蓋然性が高まると思います。これに伴い端末のアフターフォローに対する苦情（例えば今後スマホの普及が進んでいく 60 代以上の高齢者の“難しくて使えない”といった苦情等）が増大するものと思われそうですが、今後のモニタリング定期会合における総務省の PIO-NET データ分析においては、これまで以上に「販路」を明示した上で問題提起を行っていただき、該当する事業者に対し、よりの確な改善指導が行えるようご配慮をお願いいたします。（そもそも端末だけの苦情は「電気通信サービスの苦情」には含まれなくなると思いますが、消費者の苦情が置き去りにされない仕組みを併せてご検討いただきたいと思います。）</p> <p>【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p>	<p>無</p>
<p>P3~4「②提言」について</p> <p>いわゆる「完全分離」を企図した提言と理解しますが、役務と端末とを分離することで販路が多様化する蓋然性が高まると思います。これに伴い、例えばオンライン販売の場においても「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の第 13 条の利用者が青少年であるかどうかの確認、第 16 条のフィルタリング有効化措置、という“法律の義務”を適切に履行できるようルールづくりをよろしくお願いいたします。</p> <p>また、現行のルールでは、例えば役務の契約を伴わない SIM フリー端末や中古端末の販売の場においては「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が適用されないため、役務だけを契約する MNO のキャリアショップや MVNO の販路などにその SIM フリー端末や中古端末を用いたフィルタリングの有効化措置義務に係ることになりますが、私たちキャリアショップで取扱いのない端末については操作マニュアルや問い合わせ窓口もなく、フィルタリングの有効化措置にあたりその履行が困難な場合も多発すると予測します。またフィルタリングにかかる一連の作業は私たちキャリアショップを運営する販売代理店が無償で行っている作業ですが、私たちの販路以外で販売された端末について、無償での設定作業を行うことは限界があることもご理解いただきたいと思います。この辺につき、端末の販路が多様化してもフィルタリングという“法律の義務”を適切に履行できるようルールづくりをよろしくお願いいたします。</p> <p>【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>P3~4「②提言」について</p> <p>いわゆる「完全分離」を企図した提言と理解しますが、役務と端末とを分離することで特に端末側の販路が多様化する蓋然性が高まると思います。これに伴い役務と端末とのセット販売を前提とした「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」が廃止となる場合の懸念ですが、分離の</p>	<p>通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えますが、端末購入補助の在り方については、総務省において必要な対応が検討されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>

<p>結果として端末側の価格競争が激化した際に、その値引き原資を問題視（“MNO 大手 3 社の通信費の高止まりの原因ではないか”）するような議論にならないよう、分離した場合でも過度な端末購入補助が引き続き問題となりうる場合には、あらかじめ端末側だけの端末購入補助についてもルール化のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>		
<p>P. 3 2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (2) 通信料金と端末代金の完全分離 ②提言 端末は、通信役務を利用するに当たって欠かせないものであり、まず、こうした端末の購入等を条件とする通信料金の割引等については、通信料金と端末代金の分離が不十分であることにより、次のような問題を生じさせている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 同じデータ通信容量等のプランであるにもかかわらず、購入する端末によって通信料金が異なるという不公平や、通信料金の割引等が特定の端末の利用者に限定されるという不公平があること。 ● 利用者が料金プランを正確に理解した上で他の料金プランと比較することが困難となり、自らのニーズに沿って合理的な選択を行うことができないこと。 ● 通信料金の割引等が一定期間に渡り行われるなど、割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合もあり、利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争が阻害されること。 <p>したがって、端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することにより、上記の問題点を解消することが適当である。</p> <p>～略～</p> <p>→ 当社では、他社に先駆けて 2017 年 7 月より、低廉な料金にてお客さまのデータ利用量に応じてお支払いいただく料金体系、かつ、通信料金からの端末代金に対する割引を伴わない「au ピタットプラン・au フラットプラン」（以下、「当社分離プラン」という）を提供開始し、これらプランを主力商材として販売しております。これにより、当社分離プランは既に当社スマートフォン（個人向け）を利用されているお客さまの半数以上にあたる 1,000 万人以上の方にご選択いただいております。</p> <p style="text-align: center;">【KDD I 株式会社】</p>	<p>御社の提供されている料金プランについて、ヒアリングにおいても紹介いただいたところですが、改めてご紹介いただいたものと承ります。</p>	<p>無</p>
<p>分離の徹底の観点から、見直すことが適当である。 このような割引等は、携帯電話事業者が直接行うだけでなく、キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる可能性があり、それについても併せて対応することが必要である に対する意見になります。</p>	<p>市場競争の下においては、携帯電話事業者による工夫と競争によって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が提供条件を十分に理解した上で、自らのニーズに応じてサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な価格で利用できることが望ましく、その際、携帯電</p>	<p>無</p>

<p>携帯電話事業者、キャリアショップ、量販店等の販売代理店が販売できる内容を限定し、消費者からみて何ができるのかがわかるように区別する必要があると思います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話事業者ホームページでは、端末の販売と、通信契約の分離。 ・ キャリアショップでは、端末販売と通信契約を店舗ごとに分ける。 ・ 販売代理店では、端末販売のみで通信契約に係わるサポート全般も取り扱い禁止にする。 <p>割引販売に対して、アプリのインストールや抱き合わせ販売など端末や通信契約とは関係ない物を付随をするのを禁止する。</p> <p>不正には全ての携帯販売事業者が連帯責任を取り、対象キャリア携帯の販売事業の停止処分にし事の重大さを徹底に周知させる。</p> <p style="text-align: right;">【個人 37】</p>	<p>話事業者によるサービスや提供条件の工夫と競争は、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要であると考えます。本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、最低限の基本的なルールとして通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の禁止等を提言するものです。</p>	
<p>確かに電話料金と端末料金、ある程度分離できることが望ましいと思う。</p> <p>しかし、ユーザーが選べるのも大事だと感じる。</p> <p>日本メーカーのスマートフォンが苦境に立たされている中、今回の分離により端末購入のサイクルがさらに遅くなり、買う側も冒険しなくなるなど、さらに冷え込む状況になりはしないだろうか。</p> <p>また、今回の件で本当に料金は下がるのかも疑問である。</p> <p>今までの値下げは、通信料金の下限は確かに下がったが、ある程度使えば結局同じで端末代をすでに分離している au だと、かえって割高に感じることもあった。</p> <p>同じことが繰り返されないか心配だ。</p> <p>さらには、これで通信料金が下がったら、格安 SIM はどうになってしまうのか？</p> <p>恐らくキャリアが本気になれば、格安 SIM など、あっという間に淘汰されるだろう。</p> <p>本当にそれが望まれる姿なのか？</p> <p>私が考えるのは、端末購入に対するキャリア側のユーザーに対するサポートと通信料金のバランスを取るシステムの構築だ。</p> <p>例えば同じ端末を使い続けると、長期利用ボーナスで料金が下がり、機種変更とともに長期利用ボーナスがリセットされるシステムなどは可能ではないか？</p> <p>下げ幅は今までの契約年数に対する割引程度ではなく、もっと明確にユーザーが安さを体感できる割引がよい。</p> <p>さらに、その割引を直接享受せずポイントとしてプールすることもでき、機種変更の端末代を安く済ませられれば、同じ端末を使い続ける人、端末を乗り換えたい人、両方にメリットがあるのではないか。</p> <p>今の議論は、ユーザーに選択の幅を持たせず、単純に「携帯代が高い」と思っている層にバックグラウンドを説明せず単純に安くなるポイントだけを見せているようで、あまり健全な議論には思えない。</p>	<p>端末の購入等を条件とする通信料金の割引等については、通信料金と端末代金の分離が不十分であることにより、利用者間の不公平を生じさせることや、利用者による料金プランの比較を困難にしていること、利用者を過度に拘束する場合があること等の問題を生じさせていることから、利用者の適切かつ自由な選択の確保のため、分離の徹底が必要と考えます。</p> <p>また、現在の端末市場についても市場メカニズムが機能していないとの指摘もあるところ、本緊急提言を受けて通信料金と端末代金が完全に分離された際には、通信についても端末についても利用者のニーズに応じた多様な選択肢が提供され、利用者による自由な選択が可能となることが期待されます。</p> <p>なお、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件の確保については、モバイル市場の競争環境に関する研究会において、引き続き、接続料の算定方法の見直し、IOT向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めてまいります。</p>	<p>無</p>

<p>恐らく、現在の通信料金が高いと感じているユーザーは、仮に今回の件で安くなったとしても今度は「端末代が以前より高くなって買い替えられなくなった」と言うに違いない。 消費税 10%時代に、生活費をいろいろ見直したくなるのは事実だ。 だが、その矛先を携帯電話の通信料金だけに背負わせるのは、かわいそうではないか。 家計を守る側だけに届く、それ以外は不在の議論を進めることに疑問を感じる。 もっと健全な競争を促すような方法を議論すべきではないだろうか。 ソニーやシャープなど、国内でもスマホを作っているメーカーの声を聞いてあげてほしい。 私は iPhone でなく、AQUOS や XPERIA が使いたい。 ユーザーが端末買い換えに対し守りに入って、携帯が流通しなくなるのはつまらない。 もっと、通信業界だけでなく、メーカーが儲かる仕組みにならないだろうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人 1】</p>		
<p>長期契約を行う事での端末代金の割引については、MVNO でも行われている。これらについての言及が見られない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 12】</p>	<p>本緊急提言における「携帯電話事業者」には、MNO だけでなく MVNO も含まれます。</p>	無
<p>私は、MVNO の周知徹底、浸透徹底こそが総務省の取り組むべきことであると考えている。もしキャリアが思い切った値下げを行えば、MVNO は瀕死になるだろう。 今のような局部的な策動をやった結果、携帯電話市場が崩壊し外資に買収されることのないよう、強く指摘しておきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 39】</p>	<p>モバイル市場の競争環境に関する研究会では、引き続き、MVNO を含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、I o T 向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めてまいります。</p>	無
<p>端末と通信の分離を完全に目指すのであれば、料金だけでなくソフトバンクにて実施されているキャリア内の IMEI 制限なども撤廃するよう盛り込みが必要。ソフトバンクのみ、iOS 端末と Android 端末間で SIM カードの流用が不可。またドコモに至ってはプランによって指定外デバイス利用料という料金が発生し、利用料をわかりにくくしている。これらの要因を取り除かなければわかりやすい利用料の実現は不可。</p> <p style="text-align: right;">【個人 7】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
<p>ある MNO の販売代理店を●で運営する会社の役員です。今回の提言案に関して、改善するためにはいくつか規制が足りないと思います。 販売代理店はキャリアの施策によって店舗間、ショップ運営法人間で競争にさらされています。それは経済活動上の自然な競争ではなくキャリアによって演出された競争です。 あるキャリアに関して例をあげますと、「店舗間の競争について」はキャリア側が指定した同じ規模の商圈に存在する店舗間（区分分けがされており、各区分 70~100 店舗前後、関西では区分 1~5 が存在する）で新規契約数の順位を競わされています。順位が下位の 30%の店舗は、その期間中に獲得できたはずであったストック収入・支援金を取り上げられます。（店舗）期間は 3 ヶ月間ごと、金額は（店舗の規模によって変わりますが）1 店舗あたり月額 100 万円~150 万円程度です。</p>	<p>携帯電話事業者においては、本緊急提言の趣旨や今後整備される料金その他の提供条件に関する規律を踏まえ、料金プラン等の具体的な見直しを行う際には、手数料体系の在り方を含め、販売代理店を含む関係者の意見をよく聴きながら進めることが適当と考えます。 なお、端末購入補助の適正化を求めている「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」や本緊急提言では、販売代理店のうちいわゆるキャリアショップと量販店を区別しておりません。</p>	無

また「運営法人間での競争について」は、各運営法人（一次店、二次店の区別なく）の配下の店舗の成績の平均を運営法人間で比較されて偏差値を算出されます。「新規の数」と「その他の商材の獲得評価」に2つの指標につきそれぞれに偏差値があり、両方の偏差値が45以下の場合、以降永年に渡って各ストック収入・支援金が●から支払われなくなります。例えば店舗の10の運営法人で、1店舗あたりの平均ストック収入が月額100万円の場合、

$1,000,000 \text{円} \times 10 \text{店舗} \times 12 \text{ヶ月} = 120,000,000 \text{円}$

年間1億を超える減収となります。

上記のような施策をキャリア側が強いてきた場合に、我々販売代理店側がとるべき対応は一つ、新規契約数を1件でも多くとること。これによって上記の例2つともクリアできる可能性が高まります。（ただ前者に関してはどれだけ新規契約をとっても下位30%の店舗は生まれてしまうので、収入減を必ず可避できるということはありませんが。）最悪の場合は事業部門や会社をたたまないといけなくなるため、どこの販売代理店も必死です。

しかしながら、このような状況下でもいわゆる量販店の携帯電話売り場は「本体代一括0円かつ10,000円キャッシュバック」でお客様を集めています。我々が同じ割引をしようとする（ご存知の通りキャリア側からもらえる端末の割引額を減らされておりますので）1台あたり数万円の赤字の割引です。ですが上記施策による減収額と比較した際に、多少「身銭をきって」でも対抗して獲得に動かないといけません。

未だに一括0円、更にキャッシュバックが横行している理由はここにあると思います。即ち「キャリア側の販売代理店に対する締め付け施策」と、「いわゆる量販店が総務省の規制の対象外となっていること」の2点です。

おそらくキャリア側は、「販売代理店が勝手にやっていること」と今まで通りの申し開きをするでしょう。しかしキャリア側が販売代理店にやらざるを得ない状況に追い込んでいることを認識していただかないと新規契約獲得競争による値引き合戦はなくなりません。

また量販店がする割引に関しては、「在庫リスクを引き受けてくれている」と申し開きをするでしょう。しかしながら在庫リスクを引き受ける代わりに、何かしらの販促費をキャリア側が負担しそれが値引き原資として使われている状況は適正ですか？

キャリアにとっては、現状の方が都合が良いかもしれません。つまり今まで販売代理店に支払っていた端末販売のための販促費を（総務省からの規制のため）削りながら、販売代理店側に新規の獲得競争を過度に促す施策を打つことによって販売代理店側に端末割引の原資を負担させ、さらにその獲得競争に負けた販売代理店への支援金を減らし、利益を減らすことなく通信費の値下げを実現できます。

しかし、お客様対応をする窓口は確実に減ります。30%の店舗が削減された場合、既存店の混雑はより激しくなります。今回の消費者WGからの指摘通り、いくらプラン内容を簡素化しようが、店舗数が減れば待ち時間は増えます。またそれがMVNOにとってチャンスかということはありません。キャリアが端末の購入補助をなくそうとも、「販売代理店側が勝手に」値引きを行

<p>うからです。</p> <p>結果として生まれるのは、MVNOと同程度の通信料金を提供するMNOが、その販売店でMVNOでは販売していない人気機種が一括0円かつキャッシュバック付きで販売している状況ではないでしょうか？しかしながら店舗数は少なくなっているため、お客様への対応時間は30%増加している状況も同時に生まれるでしょう。これがみなさんが望まれる携帯電話契約の将来でしょうか？</p> <p>現状のキャリアが販売代理店に対して行っている店舗削減施策と量販店に対する規制。この2点を実現していただかないと我々販売代理店は、「自ら進んで」端末の割引を行うことはやめないでしょう。</p> <p>※個人を特定する可能性のある情報については、削除を行った。</p> <p style="text-align: right;">【個人 64】</p>		
<p>全ての端末をSIMロックを掛けずに販売するルールにすれば、過度な端末購入補助が行われる現在の状況はある程度は正されるのではないかと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 48】</p>	<p>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く、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」では、最低限必要な場合を除いて携帯電話事業者はSIMロック解除に応じるべきとしています。</p>	無
<p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (3) 行き過ぎた期間拘束の禁止</p>		
<p>①緊急提言に賛同する。</p>		
<p>2. 「行き過ぎた期間拘束の禁止」について、提言の内容に賛成します</p> <p>消費者としては、端末の買い換えに多額の違約金がかかることに疑問があります。期間拘束（4年縛りや2年縛り）を伴う契約や中途解約の違約金の仕組みについては見直しを行い、消費者の自由な選択・購入を可能にする必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費者団体連絡会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
<p>提言の内容に賛成です。</p> <p>理由</p> <p>「4年縛り」は「ケータイ奴隷」と呼んでしまいたくなるほど、自由度が低く同じキャリアに拘束されるプランだと考えます。同じキャリアを利用し、2年ごとに端末を替えるユーザーにはお得な仕組みかもしれませんが、長い目で見ると、双方が疲弊すると思われます。ここらへんで抜本的な見直しが必要な時期に来ていると思われます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 56】</p>		
<p>2 提言 P. 4</p> <p>現状では、期間拘束のない契約の料金その他の提供条件が、期間拘束のある契約の料金その他の提供条件に比べて著しく劣り、実質的な選択肢となっていません。消費者が検討しうる妥当な選択</p>		

<p>肢を用意いただきたい。そもそも大多数の消費者はごく短期間で事業者を乗り換えようと思っているわけではありません。適正価格で快適なサービスを受ければ拘束されなくても契約を継続します。最低利用期間の設定であれば納得できますが、あまりに過度で長期間にわたる拘束はやめていただきたい。</p> <p>契約当初の段階で自動更新とするかどうか選択可能とし、拘束期間終了の段階で更新するかどうか及び自動更新の選択を変更するかどうかについて利用者の意思を確認するとともに、自動更新の有無により料金等に差を設けないことに賛成します。適切な時期に利用者の意思確認を行っていただく事により、自分が契約している通信サービスについて理解が深まり、解約忘れなどのトラブルも回避できると思われま。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>		
<p>「ア 期間拘束のない契約の料金その他の提供条件が、期間拘束のある契約の料金その他の提供条件に比べて著しく劣り、実質的な選択肢となっておらず」</p> <p>意見： キャリアが通信設備増強の将来計画を立てるにあたり、消費者に対して一定期間の通信役務利用契約を望むことは理解できる。その場合、提供条件（価格・サービス）は合理的な範囲内で差異を付けるべきである。</p> <p>「イ 解約に係る違約金の水準については、合理的な算定根拠に基づき設定されるべきものであり」</p> <p>意見： 期間拘束契約の中途解約による違約金は、全体の通信設備増強計画等のズレの範囲内で課すべきである。懲罰的な、過度に高い金額を設定することは不適切である。また、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にするべきではない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 42】</p>		
<p>②緊急提言に賛同する。ただし意見あり。</p>		
<p>携帯電話料金対策、通信回線コストの透明化が必須 総務省の携帯電話料金値下げに関する研究会（以下研究会）が緊急提言を発表し、総務省は電気通信法の改正を含めて対応を急ぐとの報道です。研究会が発表した対策は次のようなものです。</p> <p>(1) 端末代金と通信料金の完全分離 (2) 4年縛り契約の禁止 (3) 販売代理店の届け出制 (2) については、4年縛り契約を実施している au とソフトバンクは、新機種への買い替え義務は廃止したので問題ないとしていましたが、実質的な拘束はなくなるとして禁止にすることです。これは本来公正取引委員会がもっと早く実施すべきことでした。なお、楽天は1年短くした3年縛り契約を拡販していますが、同様の趣旨で禁止すべきです。そして、2年契約縛り契</p>	<p>市場競争の下においては、携帯電話事業者による工夫と競争によって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が提供条件を十分に理解した上で、自らのニーズに応じてサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な価格で利用できることが望ましく、その際、携帯電話事業者によるサービスや提供条件の工夫と競争は、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要であると考えます。本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用</p>	<p>無</p>

<p>約の禁止に踏み込まないと、根本的解決にはなりません。</p>	<p>【個人 53】</p>	<p>者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、最低限の基本的なルールとして通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の禁止等を提言するものです。</p>	
<p>③期間拘束の見直しに関する意見。</p>			
<p>【総務省案】 行き過ぎた期間拘束は、利用者が携帯電話事業者を乗り換える上での制約であり、事業者間の公正な競争を阻害することとなる。（中略）以下の期間拘束については、見直すことが適当である。 ア 期間拘束のない契約の料金その他の提供条件が、期間拘束のある契約の料金その他の提供条件に比べて著しく劣り、実質的な選択肢となっておらず、それについての合理的な理由がない場合には、利用者を過度に拘束するものであり、見直すことが求められる。また、期間拘束の期間が著しく長期に渡り、その合理的な理由がない場合も、同様である。 イ 解約に係る違約金の水準については、合理的な算定根拠に基づき設定されるべきものであり、違約金の水準が著しく高い場合には、スイッチングコストにより利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争を阻害するものであるため、見直すことが求められる。</p> <p>【意見】 定期契約プラン提供に係る諸条件（定期契約の期間、定期契約なしプランとの提供条件の差、解約金等）の見直しに当たっては、他業界等、一般的に行われている定期契約の状況も参考に広く検討されることが必要と考えます。 また、定期契約あり／なしについて、結果として利用者の選択が偏った場合でも、その事実のみを捉えて「選択が機能していない」と評価されることがないように、留意願います。</p>	<p>【株式会社 NTT ドコモ】</p>	<p>携帯電話分野では、期間拘束契約が行き過ぎた形で行われることにより公正競争を阻害している等の課題が生じており、これを見直し、利用者による実質的かつ自由なサービス選択が確保されることが必要です。 期間拘束契約の料金その他の提供条件に求められる合理的な理由や合理的な算定根拠の具体的な内容については、制度化に当たって、関係者の意見を聴いた上で、できる限り明確な基準として整備されることが望ましいと考えます。その際、少なくとも、一般論や市場環境等のみでなく、提供条件の設定理由や根拠を踏まえた見直しが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 期間拘束なしの料金プランについて、合理的理由なく著しく劣る提供条件の設定を禁止 ・ 合理的根拠のない著しく高額な違約金を禁止 <p>→ 期間契約のない料金プランについては、今後、料金水準の見直し等を検討していく予定です。 また、一定期間の継続利用を前提に通信料金の割引を行っている期間契約の解除料については、市場環境や逸失利益等を勘案して設定しており、現行の解除料が弊社において通常生じる平均的損害を超える金額になっていないことを考慮すれば、一定の合理性の範囲内で設定されている認識です。 なお、期間契約のない料金プランと期間契約の存在する料金プランの間の料金差や後者における解除料の具体的水準・体系などの考え方をルールとして定めることは、料金設定の裁量を著しく削ぐものであることから、仮に方向性を定める場合であっても、あくまで定性的な考え方を示すレベルにとどめるべきと考えます。</p>			

	【ソフトバンク株式会社】		
	<p>P. 4～5</p> <p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p> <p>(3) 行き過ぎた期間拘束の禁止</p> <p>②提言</p> <p>行き過ぎた期間拘束は、利用者が携帯電話事業者を乗り換える上での制約であり、事業者間の公正な競争を阻害することとなる。また、技術革新の著しい電気通信事業分野では、将来を見通した上で利用者が合理的な選択をすることは困難である。特に、ヒアリングにおいて、多くの関係者及び構成員が共通して指摘した以下の期間拘束については、見直すことが適当である。</p> <p>ア 期間拘束のない契約の料金その他の提供条件が、期間拘束のある契約の料金その他の提供条件に比べて著しく劣り、実質的な選択肢となっておらず、それについての合理的な理由がない場合には、利用者を過度に拘束するものであり、見直すことが求められる。また、期間拘束の期間が著しく長期に渡り、その合理的な理由がない場合も、同様である。</p> <p>→ 一般的に料金等の提供条件は、市場動向や競合他社、お客さまニーズを踏まえ決定されるものです。その決定方法に、合理性が無いとは考えておりません。</p> <p>また、期間拘束なしプランについては、短期間で解約した場合の総支払額が、期間拘束のある料金プランに比べて安価になるケースもあることから、「その他の提供条件に比べて著しく劣って」いるとは考えておりません。</p> <p>加えて、期間拘束なしプランを選択いただくお客さまも現に一定数存在していることから、「実質的な選択肢になっていない」とも言えないと考えます。</p> <p>なお、一般論として、2年間の契約期間は「著しく長期にわたる」ものではないと考えております。</p> <p>例えば、MVNOの料金プランにおいても、3年の期間拘束の事例も存在するところです。</p> <p>したがって、当社の料金プランは、見直しの対象には該当しないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDD I 株式会社】</p>	<p>携帯電話分野では、期間拘束契約が行き過ぎた形で行われることにより公正競争を阻害している等の課題が生じており、これを見直し、利用者による実質的かつ自由なサービス選択が確保されることが必要です。</p> <p>携帯電話事業者においては、今後、本緊急提言を受けて制度化される内容を踏まえ、料金プランの具体的な見直しを行うことが適当と考えます。</p> <p>なお、「過去の司法判断」では、携帯電話事業者3社が定める違約金の額が消費者契約法の規定により無効となるものかどうか争われたものです。違約金の水準に関する判決においては、「無効とする程度にまでは達していないものの」「事業者間の競争が阻害されていることによって、結果的に消費者が経済的な損失を被っているとすれば、それは、別途、競争政策ないし立法政策において解決される事柄」であると指摘されています。</p>	無
	<p>P. 5</p> <p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p> <p>(3) 行き過ぎた期間拘束の禁止</p> <p>②提言</p> <p>～略～</p> <p>イ 解約に係る違約金の水準については、合理的な算定根拠に基づき設定されるべきものであり、違約金の水準が著しく高い場合には、スイッチングコストにより利用者を過度に拘束し、事業者間の公正な競争を阻害するものであるため、見直すことが求められる。</p>		

<p>→ 当社の契約解除料は、事業者が生じる平均的な損害を超えない水準に設定されております。平均的な損害額は、中途解約者にかかる逸失収入から、その中途解約により支出を免れる金額を除いた金額であり、著しく高い水準にあるとは認識しておりません。また、当該水準は、過去の司法判断においても、その正当性が認められております。</p> <p>一般的に料金等の提供条件は、市場動向や競合他社、お客さまニーズを踏まえ決定されるものです。</p> <p>なお、期間拘束のある料金プランは、2000年以降、各社において契約解除料と併せ提供が開始されたものです。</p> <p>(契約解除料の事例)</p> <p>A社 9,900円(MNO)</p> <p>B社 9,500円(MNO)</p> <p>C社 9,800円(MVNO)</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
---	--	--

④期間拘束の自動更新の見直しは不要。

<p>P.5</p> <p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現</p> <p>(3) 行き過ぎた期間拘束の禁止</p> <p>②提言 ～略～</p> <p>ウ 期間拘束の自動更新については、変化の激しいモバイル分野で拘束期間終了後の更新の可否を契約当初の段階で判断することは困難であり、利用者を過度に拘束するものである一方で、更新に係る手続の手間の省略を望む利用者もあり得る。このため、更新が利用者の真正な意思に基づき行われるよう、契約当初の段階で自動更新とするかどうか選択可能とし、拘束期間終了の段階で更新するかどうか及び自動更新の選択を変更するかどうかについて利用者の意思を確認するとともに、自動更新の有無により料金等に差を設けないことが求められる。</p> <p>→ 2年契約自動更新付プランについては、過去の各種議論の場における提言や法令改正を踏まえ、各種の取組みを実施してまいりました。また、この一部には、行政指導により今年度中の導入に向けて準備中の施策もあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各料金プランの説明(2017年12月～重要事項説明書を改版) ・ ポータルサイト『My au』での次回更新期間説明(2016年5月～) ・ 更新手続きのプッシュ通知(2016年5月～) ・ 更新期間の延長(2016年5月～) ・ 2年契約(自動更新なし)プランの提供開始(2016年6月～) 	<p>期間拘束の自動更新については、携帯電話事業者において、これまでも提供条件の改善等に取り組んできており、その点は前向きに評価すべきものと考えますが、一方で、依然として、利用者の適切かつ自由な選択が阻害され、事業者間の公正な競争が不当に制限されているという問題が指摘されている状況にあることから、更なる対応が求められます。今般、利用者による自らのニーズに応じた適切かつ自由なサービス選択を確保するため、これについても、最低限の基本的なルールを定めることが必要と考えます。</p> <p>具体的には、期間拘束の自動更新については、単に形式的に選択可能というのではなく、利用者の真正な意思に基づき行われることが必要であり、本緊急提言では、①自動更新に関する意思確認が契約当初及び拘束期間終了の段階でそれぞれ行われるとともに、②自動更新は利用者の手続面での利便性の観点からのみ選択されるよう、自動更新の有無により料金等に差を設けないことが適当としています。</p> <p>なお、拘束期間経過時に期間拘束契約での更新を選ばなかった場合の料金は、各社が判断するものですが、そ</p>	<p>無</p>
--	---	----------

<ul style="list-style-type: none"> 更新期間の再延長（更新期間の3か月化を予定） <p>したがって、まずは、今後導入予定のものを含め、上記の施策の効果を十分に検証すべきであると考えます。それらの検証が無いまま追加的に規制することは、適切ではないと考えます。</p> <p>「契約当初の段階で自動更新とすかどうか選択可能」との提言については、当社は自動更新のあるプランとないプランを提供しており、契約前に、お客さまに選択肢として示しております。</p> <p>また、「拘束期間終了の段階で更新するかどうか及び自動更新の選択を変更するかどうかについて利用者の意思を確認」との提言については、プッシュ通知等の様々な方法での情報提供に努めており、拘束期間の終了時には、自動更新のないプランや標準プランへの移行が可能です。</p> <p>「自動更新の有無により料金等に差を設けないことが求められる」との提言については、2年間の継続利用をお約束いただき、さらに2年間の継続利用を期待できるサービスと、最初の2年間のみ継続利用をお約束いただき、その後はいつでも解約可能なサービスとの料金において価格差がつくことは、社会通念上一定の合理性があると考えますので、適切でないと考えます。</p> <p>契約当初から自動更新プランと同額を適用するのであれば、2年経過後は標準プランの契約者と同様の料金を適用すべきものと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>の場合でも、合理的な理由なく期間拘束のない契約の料金等が期間拘束のある契約の料金等に比べて著しく劣ることのないようにすることが求められるものと考えます。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 自動更新の有無により料金等に差を設けることを禁止 <p>→ 期間契約における自動更新の有無による料金差については、「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」において平成27年7月16日に公表された「「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」で整理された方針に沿って用意してきた経緯が存在します。具体的には、「現行の期間拘束・自動更新のあるプランとは別に、このようなプランを新たに設ける方法がある」とされ、自動更新の有無により、料金等に差を設けることが選択肢として規定されていることから、現状の設定方法を一概に否定することは不適切であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
<p>⑤自動更新は廃止すべき。</p>		
<p>P5</p> <p>→（意見）</p> <p>②ウについて、以下の通り修文すべき</p> <p>「期間拘束の自動更新については、変化の激しいモバイル分野で拘束期間終了後の更新の要否を契約当初の段階で判断することは困難であり、利用者を過度に拘束するものである。このため、契約途中で解約する際に違約金が伴う契約については自動更新を廃止するとともに、拘束期間終了前の時点で違約金が伴う期間拘束条件にて再契約するかどうかについて利用者の意思を改めて確認することが適当である。」</p> <p>（理由）</p>	<p>変化の激しいモバイル分野においては、期間拘束の更新が利用者の真正な意思に基づき行われることが必要ですが、一方で、更新に係る手続の手間の省略を望む利用者もあり得ることから、契約当初の段階で自動更新とすかどうか選択可能とし、拘束期間終了の段階で更新するかどうか及び自動更新の選択を変更するかどうかについて利用者の意思を確認するとともに、自動更新の有無により料金等に差を設けないことが適当と考えています。</p> <p>撤去工事費用の負担等、固定通信に固有の課題につい</p>	<p>無</p>

期間拘束とその自動更新により、事業者乗換えのスイッチングコストが高くなっていること、変化の激しいモバイル分野で拘束期間終了後の更新の可否を契約当初の段階で判断することは困難であること、利用者の意思確認の方法は Web やメール・SMS など、対面によらず、事業者・利用者の双方にとって簡便な手法が存在することとを勘案すると、更新に係る手続の手間の省略を望む利用者の存在を以って利用者における選択の機会を減らすよりも、利用者の適切かつ自由な選択の機会を増やすべきと考えられるため。

また既に締結されている、違約金を伴う期間拘束契約についても 2019 年の早い時点で自動更新を一律無効とし、以降は自動更新された契約に基づく違約金の徴収を行わないようにすべき。

(意見)

「いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなど改善策を検討することが適当である。」について、以下の通り修文すべき。

「いずれのサービスも同時に、無料で解約できる期間を設定することなど改善策を検討するとともに、解約に伴い発生する工事費等の残債精算や新たに発生する撤去工事費用等について、利用者の一時負担が高額とならないよう、支払い総額の上限や、分割での支払い方法を設定することが適当である。」

(理由)

FTTH における利用開始時の工事費用は、時間帯指定や工事内容により 5 万円を超えるケースもあり、分割支払いを選択している利用者が多いと考えられる。現状、解約に際してはこの工事残債が一括請求されること、加えて撤去工事が追加発生する例もみられることから、これら費用の負担が利用者を過度に拘束することのないよう、工事費用等の扱いについて言及いただきたい。

【楽天株式会社】

各キャリアは、4 年縛りや 2 年縛りといった困り込みによって 2 年に 1 回の機種変更や MNP をしないと損という現状です。

さらには契約解除期間の制約があり、これを過ぎて 2 年 3 か月目以降の解約では高額な解約料を強制されます。自動更新そのものを廃止するべきであると考えております。

また、ここ数ヶ月で見られる購入サポートというプランですが、様々なショップで加入すると一括 0 円という案件があります。実質的な縛りプランであり、中途解約すると高額に支払うことになる料金体系です。そもそも分割契約は各キャリアが半強制して行っており、ほとんどはまいの個人が希望する支払い期間(半年、一年など)で MNP をすると高額な解約料や割引の機会を失ってしまうことは避けられない現状です。支払いが残っていて、それを払うのは当然ですが、加えて高額な解約料を請求することや、契約事務手数料は不当であるように思われます。

また、最近では下取りがあります。下取りの価格は個人が売却するよりも安価であるにもかかわらず、下取りをしない場合は一括 0 円をうたっているのに関わらず支払いが発生するなど、有利

では、必要に応じて別途検討することが適当と考えます。

また、携帯電話事業者においては、本緊急提言の趣旨を踏まえ、直ちに料金プランの具体的な見直しを開始するとともに、その際、手数料体系の在り方を含め、販売代理店を含む関係者の意見をよく聴きながら進めることが適当と考えます。

<p>誤認に近いものがあります。</p> <p>この他にも沢山の条件があり、家族割の強制などもその一つで、契約時に家族割に入らない場合は端末代金が跳ね上がります。家族と離れて暮らす人や、家族とキャリアが違う人では難しい契約です。他にも家の光回線も条件に入れられていることも多く、全ての条件を満たすことは困難です。</p> <p>これらは一括0円やキャッシュバックという名目につられて契約してしまうため、非常に悪質であると思います。</p> <p>但し、これらの悪質なプランは各キャリアのノルマ制の上で成り立っており、各ショップを取り締まるよりも先に悪質なプランやノルマを見直させることが根本的に必要なのではないかと考えています。</p> <p>但し、頭金のお金をしないショップも多数です。これは確かに問題であると考えており、何にお金を取っているのかの説明が一切なく、個人から無断でお金をだまし取っている事と変わりありません。</p> <p>長期契約者や端末を長く使うことのメリットのない現状を改善するためにはこれらの見直しが必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 32】</p>		
---	--	--

⑥複数サービスの拘束期間を共通化することは困難。

<p>②提言 (略)</p> <p>さらに、期間拘束のある複数の契約のセットでの締結は、各サービスの期間拘束の始期や長さが異なり、利用者が違約金を支払わずに複数のサービスを同時に解約できない場合には、利用者を過度に拘束するものであることから、いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなど改善策を検討することが適当である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「期間拘束のある複数の契約のセットでの締結」において、いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなどの改善策を検討することは、利用者の自由な選択の拡大につながると考えます。 しかし、複数の事業者が業務提携し提供する「期間拘束のある複数の契約のセットでの締結」においては、無料で解約できる期間を設定するためには、複数の事業者の独立したシステムを連携させる必要があり、高額なシステム改修費・運用コスト等が発生する可能性があります。そのようなコストが発生した場合、事業者によってはセットサービス提供を断念することや料金を値上げする等、却って利用者利便が阻害されるおそれがあります。 このため、「無料で解約できる期間を設定する」改善策だけではなく、「違約金を加入期間に応じて段階的に逡減する」や「自動更新の意思をあらかじめ確認し、途中の変更をWEB等で受付する」といった幅広い改善策が認められることが必要と考えます。 	<p>複数サービスの契約を締結した場合、それを条件とする割引サービス自体ではなく、当該複数サービスそれぞれについて期間拘束が設定され、その始期や長さが異なることがあり、その場合、それぞれのサービスの契約期間等について説明を受けるだけでは利用者が将来を見通した上で合理的な選択をすることが困難なことを踏まえ、利用者を過度に拘束しないよう、改善策を検討することが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
--	---	----------

【株式会社ケイ・オプティコム】

P. 5

2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現

(3) 行き過ぎた期間拘束の禁止

② 提言

～略～

さらに、期間拘束のある複数の契約のセットでの締結は、各サービスの期間拘束の始期や長さが異なり、利用者が違約金を支払わずに複数のサービスを同時に解約できない場合には、利用者を過度に拘束するものであることから、いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなど改善策を検討することが適当である。

→ 当社においては、複数のサービスを契約いただいた場合に割引サービスを適用しており、割引サービス自体に契約解除料はなく、拘束性もありません。

また当社では、それぞれのサービスをご契約いただく際は、契約期間や解除方法について、法令に則って説明しており、お客さまにおいては、それぞれのサービスの契約期間が異なることをご理解のうえご契約いただいております。

なお、当社では、提携する他社のサービスとの組み合わせによる割引サービスも提供しておりますが、他社の契約満了期間の把握は困難です。

加えて、複数サービスのうち、任意の1契約に更新期間を合わせることは、他の契約を更新満了期間よりも短い期間で利用できることとなり、一般のお客さまとの公平性の観点で問題があると考えます。

【KDDI株式会社】

・ その他（期間拘束のある複数の契約のセットでの締結）

→ 携帯電話サービスと光サービス等のセット割引については、弊社サービスを複数利用頂くことを条件に、単体サービス利用時より割引くサービスであり、どちらかのサービスを解約してセット提供でなくなった場合でも、元の単体サービスの料金に戻るのみで、セット割引が解除されることに伴うペナルティ（解除料等）は存在しません。従って、本緊急提言案で示されているような利用者を過度に拘束するようなものではありません。

また、セットで契約された各々のサービスの更新月を合わせることにについては、単体サービスの契約者やセット割引を提供していない事業者といった単体サービスの更新月のみが適用されるケースとの間で不合理な差異を生じさせることから、利用者及び事業者間の公平性の観点においても不適切と考えます。

なお、複数サービスのセット締結を問題視する場合、対象サービスが同一事業者のサービスのみでなく、他事業者（グループ事業者含む）とのサービスの組み合わせも多数存在すること、電

<p>気通信サービス以外のセットサービスも存在することから、現実的にそれらサービス全体の更新月を合わせることは困難であると考えますが、他方、実現性を優先し、仮に同一事業者のサービスによる電気通信サービスのセット割引のみを規制の対象とすることは、個々の事業者の事業形態等により、競争環境上著しい不公平を生むことから許容することはできません。</p> <p>加えて、セット割引の拘束性を議論する場合においては、携帯電話サービスと光サービス等のセット割引だけでなく、家族割引等同一サービスを複数利用頂くことを条件とした割引や長期契約者を対象とした料金割引、ポイント割引等の他割引についても同等の性質をもつものであると考えられることから、前述の市場シェア上位の事業者等特定事業者が有利となることのないよう、他の割引も併せて検討を行うことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
<p>⑦その他。</p>		
<p>モバイル環境の契約で各社が優遇の条件としている、いわゆる「光コラボ」の契約で、フレッツ光から一度「転用」してしまうと再度別な業者に移動することが極めて困難なこと、早急に解決して欲しい。解約しないと別な業者に変更することが出来ず、光回線で固定電話番号が発行され使用している場合、電話番号の変更を伴う。</p> <p>モバイル環境の健全な競争も妨げている。</p> <p style="text-align: right;">【個人 35】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>なお、御指摘の課題は、「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書（平成30年8月）」を踏まえ、光サービスの卸売サービスについて、電話番号等の継続利用を可能とする形式での事業者変更の実現に向けて、関係事業者の取組が進められております。</p>	無
<p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (4) 合理性を欠く料金プランの廃止</p>		
<p>①緊急提言に賛同する。</p>		
<p>2 提言 P.6</p> <p>MNO 各社とも、現在の料金プランが大変複雑でわかりにくいことを認めておられ、改善にむけて検討中とかがっています。是非ともシンプルでわかりやすい料金プランを実現していただきたく思います。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p> <p>利用者利益の保護及びモバイル市場における公正競争に資するため、賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【イオンリテール株式会社】</p> <p>提言の内容に賛成です。</p> <p>理由 提言に書いてある通り、「同一サービス同一料金」になっていないと、利用者間の不公平や混乱を招き、利用者の合理的な選択の妨げとなると思われるからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人 56】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
<p>②緊急提言に賛同する。ただし意見あり。</p>		

<p>適正化に賛成。ただし適正化という定義が重要であるため、何が適正なのか定義や料金適正化については、数値的な目標（平均所得の何%以下であるべきなど）が必要と思われる。特に、毎年のように新機種を発売し、機種変更を繰り返し、それに踊らされて購入する人、さらに、本来、長年利用している顧客に対して還元すべき通信料金を下げず、毎週金曜に利用しないような無料景品などを誤魔化している状況や、毎月1人何千円～1万円超えというのは、異常と言わざるを得ず、それが常識化となっていることの是正を是非お願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 制度化に当たっては、携帯電話事業者が行うべき対応が明確となるよう、関係者の意見を聴いた上で、できる限り明確な基準として整備されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>シンガポールに住んでいます。現地のキャリアは非常にシンプルでわかりやすい料金体系です。それでいて日本よりもはるかに安いのですし、明確でわかりやすい。 そもそもSIMロックとかおかしいですし、端末とキャリアが結びついているのもおかしい。 キャリアメールも今の時代となっては不要ですし、キャリア独自のアプリも、利用者にとってわかりにくくしています。その開発費用も上乗せされているのでしょう。 こうした無駄をはぶき、シンプルな料金体系、そして端末に縛られないようにする事が大切です。 長期利用者はポイントではなく料金で明確に還元すれば良い。 また通話オプションも細かくてわかりにくいので、そこもシンプルにする必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 利用者が正確に理解することが困難な料金プランや、利用者を過度に拘束するような料金プランについては、利用者の適切かつ自由な選択の確保の観点から、料金プラン自体の抜本的な見直しが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>賛成。ドコモの場合だが、音声契約のシンプルプランの基本料金が980円なのに対し、音声契約の無いデータプランの基本料金が1,700円である。（共に別途パケットプラン料金が必要） また音声契約の場合、データ通信が不要なのにもかかわらず、実質パケットプランを契約しなければならないなどの不合理があるので、是正していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人12】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>これは必ず義務化すべきです。 通話及びメール主体のライトユーザーが旧方式の3Gから4Gへ更新しない主な原因は3G（ガラケー）の代替サービスである4Gガラホ（androidOSを搭載したガラケー型スマホ）の利用料金にウイルスチェックソフトを利用させる際に特定ウイルス対策ソフト（主にトレンドマイクロ社ウイルスバスター）が半ば強引に抱き合わせ加入させるような構成となっておりガラケー時代のシンプルで最も安い基本料金と比べるとかなりぼったくりな料金になります。 また、近年基本的な機能は利用料金無料のウイルス対策ソフトやPC用・スマホ用ウイルス対策を家族分まとめると割安になる多台数用プランを用意するメーカーもありそれらを意図的に利用できなくして料金をぼったくるような行為は独占禁止法に抵触するのではないのでしょうか？ 抱き合わせ加入で最も多いトレンドマイクロ社およびNTTドコモ・au・ソフトバンクの三社に是非公正取引委員会の聴取を行って頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人19】</p>		

③その他。

<p>P.6 2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (4) 合理性を欠く料金プランの廃止 ②提言 通常の提供条件の説明により利用者が理解することが期待できないような過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランは、利用者の正確な理解を妨げるとともに、料金プラン相互の比較を困難とし、利用者の合理的な選択を阻害するため、見直すことが適当である。</p> <p>→ 料金プランについては、市場動向や競合他社、お客さまニーズを踏まえ決定しておりますが、引き続き、よりわかりやすく丁寧な説明に努めてまいります。 なお、当社分離プランにおいては、音声プランとの組み合わせに制約はありません。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>利用者による自らのニーズに応じた適切かつ自由なサービス選択を確保するため、通常の提供条件の説明により利用者が理解することが期待できないような料金プランや合理性を欠く料金プランについては、説明の徹底ではなく、そもそも料金プランの内容を見直すことが適当であり、携帯電話事業者は、その提供する全ての料金プランについて、この観点から見直すことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>本緊急提言案で触れられている「同一サービス同一料金」となっていない場合（同じデータ量で、プランにより料金が異なる）のように、予め高容量を前提で加入される定額プランとその時々利用するデータ量に応じて支払う階段型プラン間で料金値差を設けることは、料金設計上の考え方としては一般的であり合理性があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>利用者による自らのニーズに応じた適切かつ自由なサービス選択を確保するため、通常の提供条件の説明により利用者が理解することが期待できないような料金プランや合理性を欠く料金プランについては見直すことが適当と考えます。</p> <p>本緊急提言では、合理的な理由なく「同一サービス同一料金」となっていないサービスを維持する場合、利用者間の不公平を生じるおそれや利用者の混乱を招くおそれがあることから、見直すことが適当としています。</p>	<p>無</p>
<p>適正化に向けた緊急提言案の意見を提出します。 前提としてまず、これまで総務省が行ってきた結果どうなったのか？を明確に数字で確認してください。</p> <p>有識者会議を行い方針を打ち出したこと、実行した結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 キャリアの収益は過去最高を記録 2 自社株買いを行った <p>通信料を値下げするための適正化の結果、「本来値下げをしているのなら収益は減る」はずで す。この株式の報告書もキャリアの発表にあるので確認してください。 この事実を理解することからこれまでの活動実態が「通信料の値下げ、適正化を目的」としたところ、「通信料の値上げ」になり、活動の意味と意義を失い、消費者負担が増加し、総務省への不満の声が散見されています。</p> <p>シンプルでわかりやすい携帯電話に関わる料金プランの実現における意見 購入する端末による通信料金が異なる不公平 この点は、誤りであると意見します。</p>	<p>本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランが出てきていることから、その抜本的な見直しを求めているものです。</p> <p>なお、現在の端末市場についても市場メカニズムが機能していないとの指摘もあるところ、本緊急提言を受けて通信料金と端末代金が完全に分離された際には、端末市場についても改善が進むことが期待されます。</p>	<p>無</p>

<p>具体的な理由としては、端末により能力が違います。 5年前の端末と現在の端末を同料金にするということは誤りではないでしょうか。 この点の記載の仕方の意図は上記のとおりではないとした場合であっても各々のメーカーの作る端末、テレビ、冷蔵庫であっても大きさもサイズも全て違います。 シンプルに端末＝業者、通信料金＝料金と考え、 ヤマダ電機とビックカメラとヨドバシカメラで同一の冷蔵庫を買っても、ポイント、値段から全て違いますが、これを不公平と呼ぶのでしょうか？競争原理の結果ではないでしょうか。 売れないものを処分するために特典を付与することは適正なことだと思います。電化製品店家電売り場に並ぶアウトレット品、展示品処分の価格が定価と同一ではないことが不公平であり不平等と指摘しているのでしょうか？ これを禁止することは、競争促進ではなく停滞と高額化による消費者負担の増加以外にありません。 この点、不公平と端末の違いを理解できない方は「同様の通信契約として」ポケベルを利用し、同じ通信契約なのでスマホの料金を払ってもらうことで理解できるのではないのでしょうか？ 端末による通信料金が異なることは、「同一の端末であれば」不公平ですが、同一ではない端末のため公平です。 不公平を語るなら、ドコモの契約では「同一の端末であっても」人により割引が付与されたり、されないドコモの審査基準こそが、基準の開示もされておらず、不公平と呼ぶべきです。 競争原理が働くことから「実質0円、一括0円」が生まれたことは、理解できているのでしょうか？ 禁止した結果、過去最高益、自社株買いをしています。収益の増大化を貸借対照表、利益の内訳から確認してください。 料金以外において長期優良顧客に還元することは商い、業では当然の話で、「適正化、通信料金の値下げ」には繋がらず、高額化に伴うキャリアの肥大化および、端末メーカーの衰退、撤退しか予見ができません。そしてこれまで総務省の活躍によりその通りになってきています。</p> <p style="text-align: right;">【個人 11】</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 通信料と本体の分離があっても今より高くないこと 現在の料金体系になって長い時間が経過していますが、月々割が通信料より割り引かれているため、iPhone と iPad 2 台の月額料金は 3000 円ほどです。 しかし、ソフトバンクの様に分離するとして月額が高い料金しか用意しないようでは、瀬角料金引き下げを行うようにしても、逆に高くなってしまいます。 通信料と本体の分離があっても、マクロな目で料金が引き下げられるようにしてほしい。 2. 通信料金のいびつな料金体系は修正してほしい 現在 2GB で 3500 円を払っていますが 7000 円で 10 倍の容量を使えるというはずんだ料金体系になっています。 	

<p>これは、あまりにもおかしい料金設定だと考えます。 通常サービス料金というのは、インフラの発達とともに拡大していきませんが、既存のものは安くなっていくのが常識と考えます。 しかし、2GB3500円というのは5年ほど変わっていません。 まず、このいびつな料金体系を見直してもらい、既存サービスは大容量料金を基準に引き下げるべきではないでしょうか？</p> <p>3. 料金体系が横並び 各社カルテルを結んでいるかのように横並びです。 これは、持っているインフラが違うのに、同じ料金というのはおかしいと思います。 NVM0は、他社と同じ料金体系というのはまれな例です。 料金体系が同じ場合は、違法ではないですか？ インフラの弱いソフトバンクの料金に合わせると、ドコモは利益が大きくなるという風に感じます。 競争の起爆剤という意味でも、料金体系の横並びはやめさせるべきだと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 18】</p>		
<p>「不合理に「同一サービス同一料金」になっていない場合があり、（中略）見直すことが求められる。」 意見： 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」で取り上げる問題とは少しずれるが、カウントフリーと日本国憲法および電気通信事業法における「検閲の禁止」原則との整合性についても（「ネットワーク中立性に関する研究会」等で）今後議論・検討していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 42】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>ソフトバンクは大容量（50GB）のデータを使用するユーザ向けのウルトラギガモニタープラスと段階制のミニモニターという料金プランを提供している。 ウルトラギガモニタープラスは家族1人で使うと7,480円、家族4人で使うと5,480円となっている。</p> <p>一方、ミニモニターは、各種割引が適用されない場合、1GB以内が3,980円、1GB超～2GBが5,980円、2GB超～5GBが7,480円、5GB超が8,480円と高額な設定になっており、ユーザにとって有効な選択肢として機能しているとは言えないと考える。</p> <p>また、大容量（50GB）のデータを使用するユーザへの通信サービスに掛かるコストを、ライトユーザや中程度の容量のデータを使用するユーザも実質的に負担させられている不公平が生じていると考える。</p> <p>ウルトラギガモニタープラスやミニモニターは、過度に複雑で合理性を欠く料金プランであると考えます。</p> <p>また、ユーザの正確な理解や料金プラン相互の比較が困難であり、ユーザの合理的な選択を阻害</p>		

<p>しているため、これらの料金プランは見直すべきと考える。 ライトユーザや中程度の容量のデータを使用するユーザにとっても有効な選択肢となる料金プランを提供すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 57】</p>		
<p>2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現 (5) 取組の方向性</p>		
<p>P.6 今まではガイドラインでの対応が中心で、細かな論点を含めて検討されてきましたが、抜本的な解決にいたりませんでした。今回こそ真に実効力のある取組みを行っていただくよう期待しています。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>3. 販売代理店の業務の適正性の確保 (0) 総論</p>		
<p>代理店が過剰な通信容量のプランなどの不要とも思える契約を勧める背景には、半強制的とも言えるキャリアからの締め付けの問題がある。</p> <p>キャリアから代理店に対する評価制度には、一定以上のプランの契約が必要というのがあり、達成できない場合には業務に対する手数料（支援金）が支払われないだけでなく、代理店の評価が下がり全体的な手数料も支払われなくなる。</p> <p>評価対象については他にもネットワーク加入数、でんき契約数、オプション加入率などがある他、最近ではクレジットカードなどの加入率なども加味されるようになり、より一層契約時の説明が複雑化・長時間化される原因となっている。</p> <p>更にはお客様からのアンケート結果も評価対象となり、これに対する割合も少なくはない。</p> <p>逆に操作案内や料金収納、故障受付などのアフターサービスは評価の対象とならず、代理店によってはわざと受けたくないような案内をすることもあり、問題化している。</p> <p>更に量販店は代理店とは違い受付できる業務に違いがあるため、量販店で売っただけ売ってサポートやクレームは代理店に押し付けるようなことも多々ある。</p> <p>もしポイント未達で低評価を取ってしまった場合、永年手数料が支給されなくなることもあり、実質的な閉店勧告に等しくなる。</p> <p>代理店業は物販で利益を出すことは難しく、手数料が主な収入源となるため、必然的に手数料を確保できるような契約を取るほかなく、結果過剰なプランの押しつけになり、消費者にしわ寄せが行く形となる。</p> <p>端末の販売契約についても、商品卸しや評価の制度に問題がある。</p> <p>新商品は一通り仕入れしなければならないのは理解できる点だが、追加で売れ筋商品を発注したい場合には、不人気機種も仕入れしなければならない事があり、代理店側はある程度身銭を切っても、在庫を捌く必要がある。</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>商品の仕入れ代金も下がることはなく、ある一定期間のみ販売促進費などの名目で販売時に補助金が支払われるが、その時期を過ぎた商品は補助金がなくなり、不良在庫となる。</p> <p>元の補助金の水準まで代理店が負担する場合高額になることが多く、結果的に過度とも思われる代理店独自の端末代金の割引につながっている。</p> <p>また、評価の中で一番大きい比重を占めるものは新規契約の獲得件数である。</p> <p>その中でも特にMNPによる契約が一番評価が高く、それでいて他で評価点を稼いでも新規契約の台数が足りなければ全体評価は下る形となる。</p> <p>したがって、既存の顧客を大切にすより他キャリアからの転入を優遇する事となり、MNPでの契約に対して多額のキャッシュバックや割引をする形になる。</p> <p>過度なキャッシュバックや実質0円が禁止された事により、逆にわかりにくい形での割引が更に加速し、案内するスタッフ、利用する消費者ともに不利益を被る形となっている。</p> <p>以上のようなシステムが数日や数週間で入れ替わり、店員が完璧に全てを把握することは難しく、店員が把握していたとしても消費者には到底理解の難しい内容となっている。</p> <p>煩雑化する業務内容、望まぬ商品やサービスを提供することは代理店スタッフに多大な負荷がかかり、業界全体の離職率の高さ、人材不足にも大きく影響を及ぼしている。</p> <p>もちろん悪質な代理店は存在する為、行政が代理店の実態を把握して直接指導することは望ましいが、この場合一番立場が弱いのは代理店であることを認識し、消費者の意見だけを聞いて代理店を指導するのではなく、代理店の意見を聞いた上でキャリア側を指導する必要があると思われる。</p> <p>度々繰り返されてきたキャリアに対する表面的な指導は意味をなさず、逆に形を変え代理店を締め付け、最終的に消費者に不利益を与える結果となっていることを認識し、今一度「代理店制度」という制度を見直すべく代理店を含めた上での協議をお願いしたい。</p> <p>何らかの罰則を含めた上での厳しい指導がキャリア側になされない限り、問題の抜本的な解決にはならないと、意見を申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 52】</p>	
--	--

3. 販売代理店の業務の適正性の確保
(1) 背景

<p>8 ページの図「苦情相談の要因となった販路又は応対場所等について」の「N=6,243」「N=8,660」は何を意味しているのですか？</p> <p style="text-align: right;">【個人 59】</p>	<p>N は分析に用いた苦情相談データの数を表しており、2017 年度に P I O - N E T 及び総務省に寄せられた苦情相談の中から約 3 分の 1 を無作為抽出した上で、M N O サービスと F T T H サービスに係るものとしてそれぞれ計上した件数を示しています。</p>	<p>無</p>
<p>P7~8 「(1) 背景」について</p> <p>本緊急提言（案）は「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」の議論内容が反映されたものですが、同じ研究会の「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」と、資料や表現をあわせないと過去の議論の前提を否定することになると思います。例えば</p>	<p>御指摘の「P I O - N E T における携帯電話の相談件数等の年度別推移」と「P I O - N E T における光コラボの相談件数等の年度別推移」の図については、携帯電話や F T T H サービスに関する苦情相談件数が高い水準</p>	<p>無</p>

<p>P7 の図はモニタリング定期会合のものを使用していますが、P8 のその役務別の内訳の図はモニタリング定期会合のデータを使用せず、国民生活センターの報道発表資料を使っています。その結果、前者においてはFTTHの苦情が2万4千件程度、MNOの苦情が1万7千件程度のところ、後者においてはFTTHが1万件超、携帯電話が2万件超となってしまう順位が逆転してしまいますし、モニタリング定期会合の資料においてはそれぞれの役務の契約者数の分母も示すことで、その苦情件数の度合いも把握できていましたが、国民生活センターの報道発表資料ではそれが把握できません。モニタリング定期会合の資料は「消費者保護ルールの検証に関するWG」の第1回でも資料2-1として配布されていますので、こちらを使用いただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>で推移していることを示す資料として用いているものであり、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の議論やその前提を否定するものではないと考えます。このため原案どおりとさせていただきます。</p>	
<p>P7 →（意見） 本章が言及する販売代理店について、電気通信事業法第二十六条に定める「媒介等業務受託者」を指すのであればその旨を、異なるのであればその定義を示していただきたい。</p> <p>（理由） 本章が言及する販売代理店の定義・範囲を明確にさせていただくことでより議論を深めるため。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>	<p>本緊急提言で言及する「販売代理店」は、電気通信事業法第26条第1項に規定する「媒介等業務受託者」を念頭に置いています。本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされており、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	無
<p>3. 販売代理店の業務の適正性の確保 (2) 問題点</p>		
<p>9ページの最下行から上に4行目「言った」は、「いった」の誤記では？（10ページの14行目の「言えず」、10ページの最下行から上に4行目の「言い」についても同様）</p> <p style="text-align: right;">【個人 59】</p>	<p>本緊急提言9ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。</p> <p>「●「実質0円」等の広告表示においては特定の適用条件等を認識しづらいものもあり、結果、特典が受け取れないといった苦情が寄せられている。」</p> <p>その他の箇所については、原案どおりとさせていただきます。</p>	有
<p>P8～9「(2)問題点」について</p> <p>【携帯電話】の事例として挙げられている3点は、全携協がモニタリング定期会合の場で公表している苦情データベース（PI0-NETの約2倍の件数、お申し出情報ではなく正誤の判断をつけたデータ）で見るとボリュームゾーンの苦情とは言えませんし、「その多くが不適切な勧誘、説明に起因するものとなっている」と結論づける根拠がないと思います。P9の【FTTH】を含めた記載になっているのかもしれませんが、FTTHとは販路が大きく異なりますので記載を分けていただき、「その多くが」ではなく「一部の販売代理店においては」などと表現を改めていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>消費者保護ルールの検証に関するWG第1回資料2-2の30ページでお示した2017年度下半期のMNOに対する苦情の発生要因の分析によれば、「通信料金・割引の説明不足（15.3%）」、「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）（11.3%）」、「オプション等を含む誤案内・案内不足一般（11.1%）」、「通信契約の解除条件等の説明不足（6.3%）」、「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）（5.8%）」、「契約先事業者についての説明不足（5.6%）」等の説明不足や利用</p>	無

		者の契約意志との不一致を要因とする苦情が上位を占めています。このため原案どおりとさせていただきます。	
3. 販売代理店の業務の適正性の確保			
(3) 提言			
①賛同する。			
	<p>3. 「販売代理店の業務の適正性の確保」について、提言の内容に賛成します 消費者の誤解を招くような広告・勧誘などを行う販売代理店については、総務省が監視・指導・行政処分を行ってください。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費者団体連絡会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
	<p>P.10 販売代理店の届出制を導入することに賛成です。勧誘に際し、利用者に誤解を与えるような不適切な勧誘行為の禁止や、それに対する業務改善命令の規定を導入することによって、販売代理店の業務の適正化を図ろうとする内容であり、届出制が導入されることによって、販売代理店の意識が大きく変わり、今以上に法令順守を徹底せねばならないという動機づけにつながるのではないでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
	<p>(略) これらの問題点の解消に向け、以下について、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を講じることが適当である。</p> <p>ア 販売代理店の存在を事業者経由で間接的に把握するのではなく、行政が直接把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入する。</p> <p>イ その上で、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>ウ 加えて、電気通信サービス契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>(略)</p> <p>・ これらの取り組みにより、過度の割引・キャッシュバックやこれらに関する不適切な広告表示が是正され、販売代理店による業務の適正性が確保されると考えるため、賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>		
	<p>P 1 1 提言の内容に賛成です。</p> <p>理由 ア届出制の導入や、イ電気通信事業者及び販売代理店に業務改善命令など、行政自らが販売代理</p>		

<p>店の存在を把握することは意義あることだと思います。またウのケースでの業務改善命令により、コミコミサービスやオプションなどを販売する代理店の自浄作用が働くと思われま。</p> <p style="text-align: right;">以上 【個人 56】</p>	
<p>2. 販売代理店の業務の適正化については、提言内容を評価する。携帯電話は消費者にとってなくてはならないアイテムである。安心して使用できる環境をお願いする。</p> <p style="text-align: right;">【個人 58】</p>	

②賛同する。ただし意見あり。

<p>今回の提言案における「販売代理店の届出制の導入」の主旨については、7～10 ページに掲載された「(1) 背景」「(2) 問題点」、ならびに 10～11 ページに掲載された「3. 販売代理店の業務の適正性の確保」に記されている通り、主に携帯電話や FTTH の電気通信サービスに係る課題を解決するための方策であると認識しています。</p> <p>具体的には 10 ページの (3) 提言において「販売代理店は、(中略) 問題点の解消に向け、(中略) 電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を講じることが適当である。」とし、「ア 販売代理店の存在を事業者経由で間接的に把握するのではなく、行政が直接把握するための必要最小限度の制度として、届出制を導入する。」とされています。</p> <p>平成 30 年 6 月 28 日に開催された「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第 5 回)」での配布資料 5-1-1「苦情相談の傾向分析の結果について」では、平成 29 年度の P I O - N E T 及び総務省で受け付けた苦情相談総付件数の内訳として、FTTH サービスが全体の 35.6%、MNO サービスが 25.7%とされるなど、FTTH に関連する苦情が多いことが示されています。</p> <p>当社のインターネットサービスを契約されているお客さまにおいても、FTTH への契約変更を迫る電話による不適切な営業が確認されております。こうした悪質な営業行為は、電気通信事業者全体への信頼を失わせるものであり、利用者に誤認を与える恐れのある勧誘や不適切な店頭広告等を行う代理店等に対し、適切な指導を行う議論について賛同するものです。</p> <p>今後、代理店の範囲について議論がなされると考えますが、「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(平成 30 年 9 月最終改定)」の 7 ページには、「(2) 媒介等業務受託者(代理店)」として、「電気通信役務の販売・勧誘等の活動を行う事業者が幅広く該当する。」とされ、媒介、取次ぎ、代理、業務の委託等が例示されています。しかしながら、例示をもってしても媒介等業務受託者の定義は必ずしも明確ではなく、実質的には今回の議論の対象外のものまで代理店とみなされてしまう懸念を持っております。</p> <p>当社の具体的な例で申し上げますと、事業地域の不動産会社や電気商の店頭で当社サービスのパンフレットを置かせていただき、不動産契約や電化製品購入を目的に訪れた方のうち、当社サービスに興味を持たれたお客様を当社にご紹介(斡旋)いただく場合があります。当該不動産会社や電気</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>
---	---	----------

<p>商では当社サービスの説明等は行わず、いわば送客をするだけですが、上記ガイドラインによればこのようなケースも媒介に含まれるのではないかと危惧しております。</p> <p>商品説明や契約手続きを行わない地域の不動産会社や電気商まで届出制の対象に含めた場合、当該不動産会社等に代理店として届出の対象になることについて理解を得ることが困難と考えること、こうした地域の会社は相当数あり届け出対象とした場合には行政事務をいたずらに増大させるものの今回の代理店による問題の解決の実効性としては疑問があると考えます。</p> <p>実際、上述の苦情相談受付件数で、ケーブルテレビインターネットサービスが占める割合は1.3%であり、サービス種類別にみても苦情の割合が低いことを加味すれば、地域の不動産会社や電気商などに対してまで代理店の網を広げることは適切とは思えません。</p> <p>以上のことから、販売代理店に対する届出制の導入においては、業務の実態や運営を踏まえていただき、不動産会社や電気商などとの地域的な繋がり等も考慮頂き、いたずらに行政事務を増加させることなく実行性のある範囲となるよう、代理店の定義を定めていただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>		
<p>販売代理店の業務の適正性の確保を目的として、販売代理店の自由競争を阻害しない範囲内で過剰な代理店独自施策による端末購入補助（利用者への還元）を抑制するルールを導入することについては、利用者間の公平性等の観点から賛同の意を示しているところです。</p> <p>その際は、真に端末購入補助の適正化を図る、すなわち、事業者から販売代理店への支払い水準の適正化、販売代理店独自施策の適正化を実現する観点においては、単に販売代理店による届出を制度として導入するのみでは実質的効果は何ら得られないことから、諸外国の事例等も参考としつつ、実効性を確保するための手段として端末販売の補助額に定量的な基準（例：上限を端末価格の何%とする等）を設けることや執行体制・監視体制を確立すること等を併せてルール化することが必須であると考えます。</p> <p>なお、ルール化の際には、現行ガイドラインの例外規定にあるような型落ち端末や廉価端末等に別の基準を設ける等の配慮も必要であると考えます。</p> <p>また、当該ルールについては、いわゆるキャリアショップの販売代理店のみでなく併売店や家電量販店に対しても、当然のことながら同一ルールの適用が必要です。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>本緊急提言において、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の「割引等は、携帯電話事業者が行うだけでなく、キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる可能性があり、それについても併せて対応することが必要である」とされており、携帯電話事業者だけでなく、販売代理店による割引等についても、必要な措置が講じられることが適当です。</p> <p>具体的なルールについては、今後、関係者が行うべき見直しが明確となるよう、関係者の意見を聴いた上で、明確化されることが望ましいと考えます。</p> <p>また、販売代理店に関するルールを定めるに当たっては、媒介等業務受託者である限りは共通のルールとすることが適当と考えます。</p>	無
<p>「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」について、販売代理店を対象とすることに關しては、賛同致します。</p> <p>販売代理店の過度な端末購入補助に関して、販売代理店の独自割引であっても、割引額の原因は、通信事業者からの販売奨励金であるため、販売奨励金を大きく超えた金額での独自の端末購入補助に関する規制など、ルールの明確化を検討頂くよう希望致します。</p> <p>また、販売代理店への規制は、販売代理店の健全な運営に大きく影響を及ぼす可能性があるため、過剰な規制とならないよう慎重に進めて頂くことを希望致します。</p> <p>「ア」の届出制の導入につきましては、おおむね賛同いたしますが、手続きの簡略化など、販売</p>	<p>（前半について）</p> <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>携帯電話事業者だけでなく、販売代理店による割引等についても、対応が必要と考えており、本緊急提言において、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の「割引等は、携帯電話事業者が行うだけでなく、キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる可能性があり、それについても併せて対応すること</p>	無

<p>代理店の運営コスト増とならないようご配慮頂きますようお願い致します。 その他「イ」「ウ」に関しては、利用者利益の保護の観点から大いに賛同致します。 【イオンリテール株式会社】</p>	<p>が必要である」としているところです。 (後半について) 賛同の御意見として承ります。 本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	
<p>提言の中に販売代理店の届出制について意見、質問です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 届出制に従わない販売代理店に対してどのような罰則があるのか教示願いたい ・ 一部事業者や販売店で端末込みの値段を格安にて販売している現実がありますが、販売店の利益のため端末製造メーカーが特別価格にするなど販売店、事業者への利益供与になるような行為の是正もお願いします ・ 届出制施行について、あんしんショップ認定だけでなく定期的な指導や監査などの事故防止の推進計画を策定してから施行をお願いします <p style="text-align: right;">【個人 17】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	無
<p>携帯電話料金対策、通信回線コストの透明化が必須 総務省の携帯電話料金値下げに関する研究会（以下研究会）が緊急提言を発表し、総務省は電気通信法の改正を含めて対応を急ぐとの報道です。研究会が発表した対策は次のようなものです。</p> <p>(1) 端末代金と通信料金の完全分離 (2) 4年縛り契約の禁止 (3) 販売代理店の届け出制</p> <p>(3) これも有効な対策です。携帯電話3社で携帯電話契約の約9割を占めるという寡占の状況には、販売代理店の存在が大きくかかわっています。現在の携帯電話3社の手続きは、販売代理店に行かないと機種変更や他社への乗り換えなどができないようになっています。で行くと混雑して待たされます。そしてオプション契約を勧めます。その結果、ユーザーは、縛り契約の高額な解約金もあり、他社乗り換えが億劫になります。こうして販売代理店は、格安携帯電話会社への移行を防ぐ防波堤の役割を果たしています。格安携帯電話会社は販売代理店を持たず、手続きはネットで済ませていますから、携帯電話3社もネットで済ませられるはずなのです。この販売代理店維持の費用は、携帯電話料金の多くの割合を占めていますので、今後携帯電話料金を下げるとなると、携帯電話3社は、販売代理店を縮小し、ネットで手続きを済ませる方法に移行してくるはずですが、ソフトバンクグループの国内携帯電話会社ソフトバンクが12月19日に上場しますが、この株式</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 機種変更については、現状でも、各携帯電話事業者において、オンラインでの手続きが可能となっております。他社への乗り換えについては、従前から電話による手続きも可能ではありましたが、販売代理店や電話による引き止め機会のない手続を利用可能とするため、総務省において、2019年5月末までにインターネットによるMNPの利用手続を可能とすることを携帯電話事業者に求める「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」の改正を行っております（2018年8月）。</p> <p>また、モバイル市場の競争環境に関する研究会では、引き続き、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、IoT向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めてまいります。</p>	無

<p>の売りは配当率 5%と言うことです。ということは、これからも現在の利益額を維持すると言うことです。これだけ携帯電話料金の値下げが議論されている中で、利益額を維持すると言うことは、隠された利益源があると言うことです。それは、携帯電話回線にあります。携帯電話通信回線のコストに利益を潜らせているのです。その結果、携帯電話料金は下がっても、通信回線を持っているドコモ、au、ソフトバンクの利益は減りませんし。また、格安携帯電話会社は3社から通信回線を借りていますので、格安携帯電話会社の契約が増えたら通信回線を保有している3社の利益は増加します。これによって、利益額は維持できると考えているのです。</p> <p>今後3社の寡占を崩し、格安携帯電話会社のシェアを増やすには、通信回線のコストを透明化し、通信回線は通信サービスのインフラと位置付け、通信サービスを行う全社が同じ条件で使えるようにする必要があります。理想は、電力業界の送電線会社のように独立した会社として、コストを透明化することです。これに踏み込まない限り、携帯電話料金問題の根本的解決はありません。</p> <p style="text-align: right;">【個人 53】</p>		
<p>【意見3】「販売代理店の業務の適正性の確保」について 背景、問題点、提言内容に賛成します。 然しながら、こちらも顧客への啓蒙活動が無いと効力を発揮しないと存じます。（意見1に述べた理由と同じとなります）</p> <p style="text-align: right;">【個人 60】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>③その他。</p>		
<p>p11 販売代理店の届出にあたっては「販売代理店の存在を」「行政が直接把握するための必要最小限の制度」とあることから、販売代理店の行政に対する手続等について電気通信事業者が取り纏めを行うものではなく、貴省と販売代理店間で直接やり取りされるものと認識しております。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>【総務省案】 販売代理店は、電気通信サービスの契約において、利用者に最も身近な窓口であり、その業務が適正に行われることは、利用者の利益を確保する上で必要不可欠となっている。このため、これらの問題点の解消に向け、以下について、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を講じることが適当である。</p> <p>ア 販売代理店の存在を事業者経由で間接的に把握するのではなく、行政が直接把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入する。</p> <p>イ その上で、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>ウ 加えて、電気通信サービス契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気</p>	<p>携帯電話事業者だけでなく、販売代理店による割引等についても、対応が必要と考えており、本緊急提言において、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の「割引等は、携帯電話事業者が行うだけでなく、キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる可能性があり、それについても併せて対応することが必要である」としているところです。</p>	<p>無</p>

<p>通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行うこととする。</p> <p>【意見】 通信料金と端末代金の分離を推し進めるに当たっては、販売代理店における通信契約の媒介を条件とした端末の値引きや、キャッシュバック等が抜け道とならないよう、事業者・販売代理店に共通した明確なルールの設定が必要であると考えます。また、総務省にて違反事例を認めた場合には、速やかに適正な対処が図られるよう、実効性のあるガイドライン制定、法執行体制の整備がなされるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</p>		
<p>P11「ア」について 届出制の導入にあたり、その範囲は販路を問わず役務を取扱う販売代理店を全て対象にしていたきたいと思います。（二次代理店以下、量販店・併売店、オンライン販売、電話勧誘販売、訪問販売等）</p> <p>P11「ア」について 届出制の導入にあたり、届出方法は販売代理店各社に任せるのではなく、電気通信事業者経由での届出とすべきと考えます。</p> <p>過去の有識者会議や消費者支援連絡会において、事業者が末端の販売代理店まで把握できていないという指摘がなされることがありましたが、もともと携帯電話の MN03 社（NTT ドコモ、KDD I、ソフトバンク）においては決してそのようなことはなく、そもそも電気通信事業法第 27 条の 3、電気通信事業者による媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務は、電気通信事業者から直接委託を受けた媒介等業務受託者（一次販売代理店）に限らず、二次販売代理店以降も対象となっています。仮に、末端の販売代理店まで把握できていない電気通信事業者がある（あるいは新規参入等で現れる）場合には、このような電気通信事業者経由で届出をするルールを導入することで、事業者に対し一次販売代理店だけでなく二次販売代理店以降の再委託先も正確に把握することを促す効果が生じると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p> <p>なお、本緊急提言では、今後、行政が直接、販売代理店の現状を把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入することとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	無
<p>P. 11 3. 販売代理店の業務の適正性の確保 (3) 提言 ～略～</p> <p>しかしながら、一次販売代理店の下にある二次、三次の販売代理店等を含め、事業者による指導が十分に行き届いていない状況が見られるとともに、販売代理店における独自の過度な端末購入補助や、利用者へ誤認を与えるおそれのある勧誘や独自の店頭広告等の不適切な業務実態について</p>	<p>携帯電話事業者だけでなく、販売代理店による割引等についても、対応が必要と考えており、本緊急提言において、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の「割引等は、携帯電話事業者が行うだけでなく、キャリアショップや量販店等の販売代理店を通じて行われる可能性があり、それについても併せて対応することが必要である」としているところです。</p>	無

<p>は、総務省において業務改善を命じることができない等、必ずしも適切な担保措置が講じられているとは言えない状況にある。加えて、総務省において、その実態把握が十分にできているとは言い難い状況にある。</p> <p>→ 「販売代理店における独自の過度な端末購入補助」については、今後の端末価格の高額化に対応するため、過度な端末購入補助は不適切と考えますが、適正な範囲での一定の端末購入補助については、引き続き認めるべきと考えます。</p> <p>ただし端末購入補助の規律については、これまでの端末購入補助ガイドラインは端末代金と通信料金を一体的に提供するビジネスモデルを前提としているため、今後の端末代金と通信料金の分離を踏まえ、端末購入補助ガイドラインの見直しを適切に行うべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
<p>P.11 3. 販売代理店の業務の適正性の確保 (3) 提言 ～略～</p> <p>ア 販売代理店の存在を事業者経由で間接的に把握するのではなく、行政が直接把握するための必要最小限の制度として、届出制を導入する。</p> <p>イ その上で、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>ウ 加えて、電気通信サービス契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>→ 販売代理店の業務において、不適切な勧誘行為や実態に対して業務改善命令を行なうよう規定する場合には、どのような行為や実態が対象となりうるのか、具体的な基準を示していただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p> <p>なお、本緊急提言では、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうることとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	無
<p>(3) 提言 ウ P.11 → (意見)</p> <p>「販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行いうる」に際し、不適切な実態が生じている電気通信事業者および業務を把握いただいたうえで、範囲を特定して業務改善命令を行う運用としていただきたい。</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p> <p>なお、本緊急提言では、電気通信サービス契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行いうることとされておりますが、その制度の詳細については、電気通信</p>	無

<p>(理由) 販売代理店は1つの代理店で複数の通信事業者の様々な通信サービスの代理店となっている例が多くみられる。このため、不適切な業務が行われた通信事業者の通信サービスにおいて改善を促すに際し、同一の代理店内で適切に営業活動している他の通信事業者向け業務への影響を避けていただきたいため。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>	<p>事業法の改正を含めた必要な措置を検討していく中で適切に具体化されることが望ましいと考えます。</p>	
<p>モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案)ですが、売切り制度開始より、長きに渡り携帯電話販売業界に携わって現場を見てきた者として、今回の提言内容が全く実態を把握されていない、的外れな提言のため、意見申し上げます。</p> <p>前回の「モバイル研究会」の提言も相対的外れではありましたが、またしても同様な提言となっており、大変残念な提言内容となっています。</p> <p>今や重要インフラである、モバイル通信さらには国民の貴重な財産でもある、「電波」を事業者の利益の為に好き勝手にされているとのご認識が全く無いと言うより、事業者の狙い通りの提言内容で大変残念です。</p> <p>実態を把握するため代理店および販売店への調査が必須である事は言うまでも無いのですが、提言内容を見る限り全くなされていまいと言わざるを得ません。</p> <p>文字制限のため、全ての件は、お伝えできませんが、「販売代理店の業務の適正性の確保」について、申し上げますと、代理店及び販売店行ってきた販売手法は一部(無店舗販売業者等)を除き、全てキャリア指導で行われてきており、ショップにおける販売員の話法までもが、キャリアのマニュアルに基づいて行われてきました。</p> <p>これらに、問題が発生した場合(クレーム等)には、キャリア主導である事を隠蔽するため、キャリアは一部の代理店のせいであるとしてきています。消費者センターのクレーム案件の大半は、このキャリアが画策した、販売手法に起因することが、大半です。</p> <p>高額な料金プランへの誘導、不要なオプションの押し付け、光回線のセット販売の強要等々です。</p> <p>代理店が自らの利益のために行ったなどと言う意見がありますが、全くの間違いです。本来インフラ事業はアフターサービスが必須なのに、これに掛る、費用(業務委託手数料)を極限まで削減し、キャリア主導の販売手法を取らない限り、代理店、販売店は存続出来ないようにキャリアが追い込んでいます。</p> <p>来年の法改正も睨んでいるようですが、このキャリア及び業界の本質についての実態の把握のため調査の必要性を強く訴える処でございます。提言の度に業界が間違った方向に進むのだけは何とかして避けて頂きたいと強く願っております。</p> <p style="text-align: right;">【個人 27】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>2. 大手通信会社の名前を名乗りながらの、別事業者の光コラボの電話勧誘販売などを防ぐよう何らかの対策をしてほしい。</p>	<p>【2.について】 現在の制度においても、電気通信事業者の名称を偽る</p>	<p>無</p>

<p>3. 新技術の習得が困難な高齢者の方々が、取り残されないようなわかりやすい契約ができるような対応をしていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 63】</p>	<p>等の不実告知等に該当する行為は禁止されていますが、本緊急提言では、不実告知等に該当するとまでは言えない行為であっても、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為については禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうるよう必要な措置を講ずることとしています。</p> <p>【3. について】</p> <p>高齢者への適切な対応については、消費者保護ルールの検証に関するWGの論点として掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定です。</p>	
<p>4. 今後の検討の方向性</p>		
<p>「2. シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」のうち、特に「(2) 通信料金と端末代金の完全分離」により、MVNOとMNOにおいて通信役務にかかるサービス面や料金面での競争がますます激しくなっていくものと想定されます。</p> <p>このような競争環境においては、MVNOとMNO、独立系のMVNOとMNOグループ内のMVNOとの間の同等性確保が極めて重要となりますので、当協会MVNO委員会の「MVNOの事業環境の整備に関する新政策提言」(2018年10月18日公表)における「①接続料算定の見直し・卸料金の検証」「②MNOにおけるグループ内優遇の排除」のとおり、接続料や卸料金の公平性・適正性・透明性さらには予見性の確保、MNOグループ内における不当な運営の有無等の検証と第二種指定電気通信設備制度の適用拡大・禁止行為規制適用事業者の拡大についても、速やかに制度的措置を講じて頂くよう強く要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p>	<p>モバイル市場の競争環境に関する研究会では、御意見も踏まえながら、引き続き、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、I o T向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めるとともに、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)で取り上げられた事項について実施状況の検証を行ってまいります。</p>	<p>無</p>
<p>以上、総務省等において、早急に取り組むべき事項として、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」及び「販売代理店の業務の適正性の確保」の2つの項目を軸に整理した。</p> <p>モバイル研究会では、引き続き、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、I o T向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めるとともに、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)で取り上げられた事項について実施状況の検証を行うこととする。</p> <p>(略)</p> <p>・ 一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会が 2030 年に向けて取り組むべき課題として「MVNO の事業環境の整備に関する新政策提言※」をまとめています。引き続き、モバイル研究会においては、それらの課題の解決に向けた議論がなされ、制度的な対応等、早期に課題解決に</p>		

<p>向けた方向性が示されることを要望します。</p> <p>※ 参考：MVNO 委員会「MVNO の事業環境の整備に関する新政策提言」（2018 年 10 月 18 日） 提言骨子</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 接続料算定の見直し・卸料金の検証 ② MNO におけるグループ内優遇の排除 ③ スイッチングコストの一層の低廉化 ④ MVNO サービスの生活インフラ化対応 ⑤ これまで措置された事項の継続的な検証 ⑥ eSIM による革新的サービスの実現 ⑦ セルラーLPWA を活用した IoT 社会の実現 ⑧ 5G 時代の MVNO に必要な制度設計 <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>		
<p>前回のモバイル検討会を踏まえたルール改正がなされてから事業者の対応が完了されぬまま短期サイクルで新たな規制が導入されることは、事業者の対応結果の影響等が見極められない状態での不安定な規制の運用に繋がり、規制コストの最小化等の観点からも望ましくないと考えます。また、事業の安定性や消費者の混乱にも影響を及ぼす懸念もあることから、新たなルールが議論される場合においては、ルール対応の効果を十分見極める期間を確保した上で実施して頂くよう要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>更なる検討を行う際には、それまでの政策の効果の検証を踏まえることは当然ですが、まずは本緊急提言に沿って利用者の利益を阻害するような料金プランを抜本的に見直し、公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められることが重要であり、モバイル市場の競争環境に関する研究会では、そうした取組の進捗状況についてもフォローアップを行うこととしております。また、モバイル市場の競争環境に関する研究会の論点として「利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備」を掲げており、今後具体的な方向性について検討していく予定です。</p>	無
<p>P12 →（意見） 「MVNO を含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、IoT 向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めるとともに、」について、以下の通り修正すべき。 「MVNO を含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し、携帯電話・PHS の番号ポータビリティ（MNP）および SIM ロックに関するルールおよび運用の見直し、IoT 向けサービスに係る競争ルール等について検討を深めるとともに、」</p> <p>（理由） MNP については国際比較すると利用者負担が高額かつ手続きがワンストップ化されておらず利用者本位でないこと、SIM ロックについても消費者にとって通信会社を乗り換える際の妨げとなり、</p>	<p>MNP 手続及び SIM ロック解除手続の見直しについては、総務省において、モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書（2018 年 4 月 27 日）を踏まえ、昨年 8 月にそれぞれ関係ガイドラインを改正したところです。本緊急提言において、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（2018 年 4 月）で取り上げられた事項について実施状況の検証を行う」としており、その中で携帯電話事業者による対応を検証してまいります。</p>	無

<p>他の事業者の事業活動を困難にさせる場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占、取引妨害等）旨、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書公開後に指摘されており、これらについても併せて早期に検討を深めていただく必要があるため。</p> <p style="text-align: right;">【楽天株式会社】</p>		
5. その他		
<p>その他 全携協としては、今後とも、各地域の会員を通じて地域での ICT リテラシーの維持向上や地域密着型の消費者に寄り添うショップの運営に努めて参りたいと考えています。一方、これらの取組みを持続性のある、社会的な要請を踏まえた内実の伴った取組みとするためには、今後、総務省、有識者の皆様、キャリアとの協議を深め、社会のニーズに的確に応えられるショップの在り方を引き続き検討して参りたいと存じます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。 携帯電話の販売代理店は、携帯電話サービスの契約において、利用者に最も身近な窓口であり、その業務が適正に行われることは、利用者の利益を確保する上で必要不可欠であると認識しています。</p>	無
<p>携帯電話は、多くの国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっているが、この提言には、携帯電話をコミュニケーションの手段として活用できない地域があることの視点が抜けている。 モバイル市場の競争環境が厳しくなればなるほど、地方の不採算地域において、事業者が自ら携帯電話網を構築することが困難となる。 不採算地域を切り捨てて、採算のとれる地域だけでサービスを提供する事業者の方が競争に有利な仕組みは是正する必要があると考える。 まずは、インフラシェアリングの積極的な活用を推進するなどして、事業者が自ら地方の不採算地域まで整備を行い、すべての地域において、国民が携帯電話をコミュニケーションの手段として活用できるような仕組みをつくるべきと考える。 その上で、今回議論になっている通信料金などの議論を行うべきであるとする。</p> <p style="text-align: right;">【鹿児島県】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。 なお、インフラシェアリングの活用については、昨年12月、「移動通信分野におけるインフラシェアリング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」を策定・公表し、インフラシェアリングの活用による移動通信ネットワークの円滑な整備を推進しているところです。 また、地理的に条件不利な地域における携帯電話の不感エリアの解消については、従来より携帯電話等エリア整備事業（補助事業）により対策を講じているところです。</p>	無
<p>CM、パンフレット、ホームページ、店舗などで通信料金が表示される際、各種条件の満たした場合や期間限定などの割引後の料金が大きく表示され、それが本来の料金であるかのような誤解を与えている。 割引前の料金を割引後の料金より大きく表示すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 51】</p>	<p>電気通信サービスの広告表示に関しては、民間団体が策定している自主基準及びガイドラインを遵守し、また、特に携帯電話に関連する広告表示については、2018年11月に消費者庁が公表した「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する店頭広告表示についての景品表示法上の考え方等」も踏まえ、適切な広告表示がされることが望ましいと考えます。 なお、広告表示の在り方については、消費者保護ルールの検証に関するWGの論点に挙げられており、今後、関係者の取組を含め、具体的な方向性について検討をしていく予定です。</p>	無

<p>端末を一括購入した場合でも SIM ロックが掛かった状態で販売され、SIM ロックを解除しなければ、購入直後からできるものの契約者自身が SIM ロック解除の手続きを行わなければならない。これは意味のない作業であり、契約者の利便性が損なわれている。端末を一括購入した場合は SIM ロックが掛かっていない状態で販売すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 49】</p>	<p>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く、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」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ます。</p>	<p>無</p>
<p>提言自体がまずもって民間の業務内容に介入したものであり、行政がとやかく言うべきではない。菅官房長官が発言しているが、結局のところ携帯料金を引き下げさせて、選挙に向けて政府・自民党の好感度を上げることが目的でしかない。それでも携帯料金について何か言いたいのであれば、政府・日銀が一体となってデフレ脱却に動いている中、日銀がインフレ年+2%を目標としているのだから、携帯各社は毎年値上げすべき・値上げして当然である、くらいのことを言うべき。”</p> <p style="text-align: right;">【個人 40】</p>	<p>本緊急提言は、現在のモバイル市場において、利用者が正確に理解することが困難な料金プランや利用者を過度に拘束するような料金プランが出てきていることから、携帯電話事業者による公正な競争の中で真に利用者のためになる工夫が進められるよう、最低限の基本的なルールとして料金その他の提供条件に関する規律を定めること等を提言するものです。</p>	<p>無</p>
<p>最近のキャリア各社及び、販売代理店の、消費者（サービス利用者）を騙しているような施策には憤りを覚えます。よって、私はより強い規制を望みます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 キャリア各社および代理店による端末の販売禁止（電気店で契約する場合もあるので抜け道になりそうな形態は全て禁止）。 2 代理店というシステムの禁止（キャリアが自ら責任を持つように）。 3 キャリア製有料アプリ（課金含む）の製作及び販売、配布禁止。 4 インフラサービス（パケット料、通話料）以外の収益を禁止する。 <p>但しテレビ会社における広告収入など、利用者にメリットになる収益はその限りではない。テレビ会社はテレビは売れませんし作りません。代理店もありません。電気会社も家電は作りませんし電球すら作りませんし、売れません。インフラ事業において携帯キャリアだけが異常なのです。端末は電気店が家電などと同じように普通に販売するか、製造会社がネットなどで直接売れば済むことですし、端末の値上げや値下げは電気店や製造会社が自由に行えるはずです。また、sim を無くし初めからどのスマホでも自由にキャリアの行き来ができる仕組みにすべきです。sim をなくせばプラン料金をちゃんと支払わない人が出てくるかもしれませんが、マイナンバーなどを使用するシステムなどによってそういったデメリットを回避できそうですし。とにかくキャリア各社は水道料金、電気料金、などと同じにすべきです。以上が意見になります。</p> <p style="text-align: right;">【個人 43】</p>		
<p>「総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課」が提唱している内容では、「利用者（ユーザー）」側の事を焦点にしていますが、根拠では、「官公庁（国家機関）」と「財閥企業</p>		

<p>(大企業)」の癒着での既得権益を無くせば、付加価値の高い構造を導入が出来る、私は考えます。具体的には、「ハイエンド端末（高性能端末）」や「ローエンド端末（低性能端末）」では、資本主義による自由競争での構造で、需要と供給が利用者の選択肢に決まると考えます。要約すると、既得権益を無くす事で、社会構造が上がると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 31】</p>		
<p>SIMカードの電子SIM化。 モバイルサービスにおける公共化。 手持ち金の不足により、スマートフォンやインターネットが止められる心配が拭えない。 資力の不足でも上記サービスは止めないようにしてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 22】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>お金がなくても、壊れた端末は交換できて、時と場合によっては、PC などレンタルや付与され、通信が失われないようにする仕組みが必要とも思われる。</p> <p style="text-align: right;">【個人 23】</p>		
<p>これは直接利用料金に関わる事では無いのですが、利用料と無関係ではないのではないかと思いますので書かせて頂いています。</p> <p>失礼かとは思いますが、個人につながりそうな箇所は伏せさせていただきます</p> <p>今利用しているワイモバイルには「ワイモバイルまとめて支払い」というキャリア決済サービスがあります。</p> <p>HP上でも記載されていますが、これは「ソフトバンクまとめて支払い」と同等と説明されており、詳細はそちらで確認しています。</p> <p>先日まとめて支払いを利用しようとしたところ、上限額を超えている旨が表示されエラーとなりました。</p> <p>ソフトバンクの該当HPによれば上限額は最大10万円となっており、「お客さまのご利用状況などによって、ご利用可能額は変更になる場合があります」と説明があります。</p> <p>夏の自分の上限は最大額であり、エラーとなった時はその2割程度の利用だったと思います。</p> <p>不審に思い利用額を確認したところ、上限額が変更され、決済しようとした金額には不足していました。</p> <p>HPの説明では</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話料金を支払期日までお支払いいただけなかった場合、翌請求月開始日より最大8日間、ソフトバンクまとめて支払いのご利用ができなくなる場合があります。 ・ 過去に携帯電話料金を支払期日までにお支払いいただけないことがあった場合など、予告なく利用可能額が減額となる場合があります。 <p>とありますが、支払いをクレジットカードに変更してから、減額理由に該当したことはありません。</p> <p>また補足として、抜粋ですが</p>		

- ・ お客さまのご契約内容、ご利用状況やお支払い状況などにより、当社にてご利用可能額を設定いたします。
- ・ ご利用可能額の範囲内、お客さまご希望のご利用可能額に設定することが可能です。
- ・ お客さまのご利用状況に応じて、ご希望のご利用可能額に増額設定できる場合があります。
- ・ お客さまのご利用状況などによって、ご利用可能額は変更になる場合があります。
- ・ 上記の内容は予告なく変更になる場合があります。

とありました。

この中に「ご希望のご利用可能額に増額設定できる場合があります」とあるため、上限額を戻せないかサポートへ電話をしたところ、最初に対応して頂いた方から担当の方に連絡して頂いて、お話をしました。

しかし、この担当の方は「利用状況に応じて自動的に上限額を決定し変更させて頂いた」と繰り返すばかりで、

上限額の変更はもとより、減額理由やその他の質問にも、HPの記載事項の確認までも同じ対応でした。

しばらく問答しましたが同じ事を繰り返されるばかりで話にならず、減額の解決も説明もされな
いまま、電話を切ることとなりました。

最近、利用料金に関わる事で行った事といえば、秋になってからオプションを解約したことと、
ここ最近ではまとめて支払いの利用を控えていたことくらいです。

今回の減額の理由がオプションの解約であれば、基本料金外の任意のサービスの解約にも関わら
ず、その維持を強いるような行為かと思えます。

まとめて支払いの利用額が理由なのであれば、基本料金以外の金銭の使用を、一定額以上強要す
るような行為と言えるかと思えます。

何の説明もない今は利用額が減った事への報復なのではないかと感じます。少なくとも不誠実な
対応に強い不信、不安感を持ちました。

真偽は判りませんが、同じような方が他にも少なからず居られるようです。

サービスとしているものを何の通知もせず一方的に設定を変更し、問い合わせにも説明せず、消
費者に不安、不信を抱かせるような行為は、電波を使用して事業を行う会社の対応として相応しい
ものとは言えないのではないのでしょうか。

それが子会社等に委託して行っている事だとしても、提供しているのはキャリアです。同様のサ
ービスは各社で行っているものと思えます。

キャリア決済自体は便利で有用なものであり、これを否定や規制すべきとは思いません。

しかし提供側が一方的に操作できる状況は好ましいとは到底言えないと考えます。

少なくとも変更時の通知や理由の説明を行う、不便を強くない等といったルールが無ければ、消
費者への圧力として利用され、利用金額の上乗せを可能とする抜け道になってしまうのではないで
しょうか。

キャリア決済の使用料金は、最終的には利用料金と合算して支払うものです。今行われている議論と決して無縁とは言えないのではないのでしょうか。

個人としてはキャリア決済における問題の調査とルール策定の必要性を検討して頂きたく思います。

補足ですが11月末に説明が変更されており食い違う部分があるかもしれません。

検索のキャッシュに25日の旧版が残っていましたのでそちらで確認をしています。また画像での保存もしております。

長文失礼いたしました。お忙しいところ、お読み頂いたことに感謝いたします。

【個人 28】

持続可能な未来の ICT サービスに向けたコメント

●はじめに

高齢者、地方、男女により利用頻度は異なるが、ほとんどすべて人が利用する通信は重要インフラとなっている。ICT 技術は日進月歩であり、適切な投資をしなければ国の競争力を左右する一大事となる。今回モバイルサービスに焦点をあてているが、契約期間、期間終了後の継続契約における切替時の違約金、優待、メール、電話などのサービス提供によりスイッチングコストが高くなっている他のブロードバンドサービス（ADSL, FTTH, CATV）についても似たようなことが言える。そこで、持続可能な未来の ICT サービスに向けて意見を述べせさせて頂いた。今後のご検討の一助になれば幸いである。

●類似事業分野

国民にとっては、支払った料金によってインフラ投資がされ、適切なサービスが受けられることが重要となる。全国が繋がり共有されたインフラを通じて国民がうける類似サービスとして電力分野がある。ピーク需要に設備投資が比例する電力分野では夏冬のピーク需要に応じた適切なインフラが求められている。電力会社を変更しても電圧、周波数は同一であり、また顧客を縛るサービスも少ないため、スイッチングコストが低く、託送制度によってインフラ投資資金を担う電力会社の部門が過剰な利潤を得ないように、また発電・小売部門が競争状態になるように委員会が監視している。

●通信における課題（現状認識）

現在の携帯電話における過剰な割引の発生はスイッチングコストが高いことと囲い込みによって長期利用者から利潤を得るビジネススタイルのためと考えられる。また2年間で得られる売上の一定割合を多くが海外製である端末割引に当て、切り替えない一般国民からは過度な利益を得ているとも言える。（緊急提言案中の長期利用者の通信料金上昇問題など）

通信分野では GAFA などのサービス提供者による中抜きがあり、遅れをとらずサービス領域における技術開発、競争が行われることが重要であるが、一方、これらサービスを契約に紐付けるとサービスが非競争領域で行われ、ガラパゴス化すると考えられるため思想切替が重要となる。

また通信の公平性では、数%の利用者は過半の帯域を利用するとも言われており、料金からみた

公平性が担保されていない。この数%の利用者はネットリテラシーが高いため声が大きく、その声を聞き入れると過半の国民が不利益を被ることが予想される。

●提言案

このような現状を考慮すると、支払った通信料金から見た公平なサービス享受ができることが望ましく、また全国で似たようなサービスを提供できるような、今後の必要となる適切なインフラ投資に利用されることが重要と考える。そこで次に提言を記載する。

- 1) 一定程度（例：300万人）の顧客基盤をもつ大規模事業者においては、その通信料金や、そのお金の利用方法（設備投資、営業費用他）を監視する機能をもつ監視等委員会を設け、適切な指導をすること。
- 2) （声なき高齢者などの）長期利用者が不利益を被らないように長期利用者が最優遇料金となる制度になるような指導をすること。また縛り期間終了後の契約継続時は違約金なく切り替え可能とすること。
- 3) 契約期間の縛りを設ける場合、標準的な利用形態を考慮した契約期間の累計費用や終了後の料金を顧客に提示し、またそれらを公表すること。
- 4) 営業時には指定した重要事項（契約期間の累計費用、解約条件、期間終了後の料金、過度な通信利用時の抑制などを含む）と消費者からの苦情相談方法を含む説明をすること。
- 5) 非競争領域（通信の基本、従量料金）と競争領域（EMS, MaaS, 健康などの種々のサービス）に分けて考え、競争領域は基本契約の切替後も適切に利用ができる仕組みを提供することを指導する。（当初自顧客向けにサービス開発をしても競争分野で収益を上げて頂くために展開頂くことを期待する）
- 6) 一部の利用者がNWリソースを占有することなく、料金の元公平性が保たれる制度とすること。（例：月間利用頻度を元にピーク時間帯の抑制を行うこと。）

●終わりに

以上長文となりましたが、日本における通信の課題、類似事業分野との比較、提言などを記載させて頂きました。これら意見の一部がご検討の参考となれば幸いです。

敬具 ●在住

※ 個人を特定する可能性のある情報については、削除を行った。

【個人 44】

2018年12月6日にソフトバンクなどの大規模な通信障害が発生した。

スマートフォンの中にはデュアルSIMに対応した端末があり、予め利用者が通信障害に備えて2つ目のSIMとして別の通信会社のSIMを登録すれば、通信障害の影響を最小限に抑えることも可能であった。

しかし、最新のiPhone（iPhone XS、iPhone XS Max、iPhone XR）ではその機能が備わっているにも関わらず、NTTドコモ、au、ソフトバンクが販売している当該機種では2つ目のSIMとして日

<p>本の別の通信会社の SIM を登録して使うことができない。 この障害を機に、上記 3 社は早急に当該機種で 2 つ目の SIM として日本の別の通信会社の SIM を登録して使うことができるようにすべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人 50】</p>		
<p>【意見 4】 今後消費のトレンドが「モノからコトへ」と移行した場合、現在のような問題は通信に限らず様々な分野に波及すると存じます。 携帯電話のような、多くの消費者が経験するサービス契約は、この教材として最適なものと捉えることも可能と考えております。 今回の問題点をそのような契機としてとらえて頂ければ幸いです。</p> <p style="text-align: right;">【個人 60】</p>		