



検討の方向性について

(利用者料金に関する事項)

令和元年12月2日
事 務 局

I 研究会におけるこれまでの検討の経緯	・・・ 2
II 利用者料金に関する事項	・・・ 5
1. これまでの取組	・・・ 6
(1) 改正電気通信事業法の施行	
(2) 行き過ぎた囲い込みの是正	
(3) 端末市場の活性化	
(4) 通信料金等の総額表示の促進	
(5) 広告表示の適正化	
(6) 改正法施行後の状況の評価・検証	
2. 今後の取組の方向性	・・・ 13
(1) 改正電気通信事業法の施行	
(2) 行き過ぎた囲い込みの是正	
(3) 端末市場の活性化	
(4) 通信料金等の総額表示の促進	
(5) 広告表示の適正化	
(6) 改正法施行後の状況の評価・検証	
3. 構成員・事業者等の意見	・・・ 26

Ⅰ 研究会におけるこれまでの検討の経緯

- 携帯電話の契約数は1億7千万を超え、携帯電話は、社会経済活動の基盤として国民にとって不可欠なコミュニケーションツールとなっている。
- 携帯電話の通信契約については、MVNOの契約数が増加しており、また、新たなMNOの本格的な参入が予定されているものの、依然として大手3社のシェアが約9割を占める協調的寡占の色彩の強い市場となっている。また、携帯電話の端末については、SIMフリーの端末や中古端末の流通も増加しているものの、依然として大手3社がその大半を販売しており、現在のモバイル市場は、通信契約と端末とが密接に結びついた市場となっている。
- このような市場環境において、利用者が多様なサービスを低廉な料金で利用することができるようにしていくためには、事業者間における公正な競争を促進していくことが重要である。
- 事業者間の公正な競争の確保の観点から事業法における規律が行われてきているところだが、その一層の促進のためには、さらに次のような点について取り組むことが重要であり、関係者において様々な取組が行われてきている。
 - ① MNOの接続料等について、MNOとMVNOとの間で公正な競争が促進されるよう、必要な見直しを行っていくこと。
 - ② 事業者が提供するサービスについて、利用者が比較・検討をより容易に行うことができるようにしていくこと。
 - ③ 利用者による事業者の乗換えについて、利用者がより容易に行うことができるようにしていくこと。
- 本研究会では、これらの取組の状況や今後の対応の方向性について、大きく「事業者間の競争条件に関する事項」と「利用者料金に関する事項」とに分けて検討を行った。

「利用者料金」に関する事項

本日議論

- 改正電気通信事業法の施行
 - 行き過ぎた囲い込みの是正(SIMロック解除等)
 - 端末市場の活性化(多様な端末の流通、中古端末の流通)
 - 改正法施行後の状況の評価・検証
 - 通信料金等の総額表示の促進
 - 広告表示の適正化
- 等

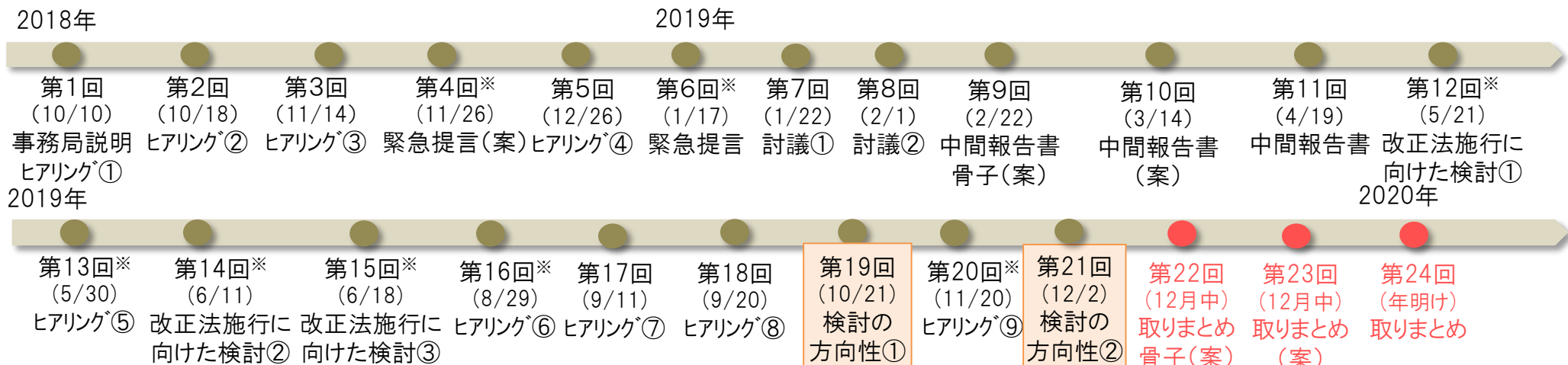
「事業者間の競争条件」に関する事項

第19回(10/21)に議論

- 5G導入当初(NSA構成段階)における課題
 - 本格的な5G時代(SA構成段階)における課題
 - eSIMの普及への対応
- 等

※ その他、中間報告書の指摘への対応についても第22回会合で議論の予定。

議論の経緯



※ 「消費者保護ルールの検証に関するWG」との合同会合

Ⅱ 利用者料金に関する事項

1. これまでの取組

- 本研究会で2019年1月に取りまとめた「モバイルサービスの適正化等に向けた緊急提言」(以下「緊急提言」という。)を受けて、電気通信事業法の改正法案が2019年3月に提出され、同年5月に成立し、公布された。
- 本研究会では、消費者WGと合同で、電気通信事業法の一部を改正する法律(令和元年法律第5号。以下「改正法」という。)を受けた具体的な規律の方向性について議論を行い、それも踏まえ、総務省において、意見募集を経て、2019年9月に関係省令等を制定した。

[制定した省令等]

- 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和元年総務省令第38号)
- 電気通信事業法第27条の3第1項の移動電気通信役務を指定する件(令和元年総務省告示第166号)
- 電気通信事業法第27条の3第1項の電気通信事業者を指定する件(令和元年総務省告示第167号)
- 電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン(令和元年9月6日策定)
- 電気通信事業報告規則の一部を改正する省令(令和元年総務省令第38号)

[施行規則改正省令の概要]

- **通信料金と端末代金の完全分離関係**
 - ・ 通信役務の継続利用を条件とした端末代金の値引き等の利益の提供の禁止
 - ・ 通信役務の利用を条件とした上限2万円又は端末の価格から先行同型機種 of 買取価格を減じて得た額のいずれか低い額を超える利益の提供の禁止
- **行き過ぎた囲い込みの禁止関係**
 - ・ 期間拘束がある契約の期間の上限を2年
 - ・ 期間拘束がある契約の違約金の額の上限を2万円

○ 改正法等は、2019年10月1日に施行された。スマートフォンに関する規律は同日から、スマートフォン以外に関する規律は2020年1月1日から適用されることとされている。

○ 総務省では、改正法の施行に向けた準備や、改正法による改正後の電気通信事業法(以下「新事業法」という。)に適合した料金プランへの利用者の円滑な移行を促すため、6月と9月にMNO3社に対して要請を行った。

[要請]

- 電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について(要請)(2019年6月20日総基料第33号)
- 電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について(要請)(2019年9月6日総基料第117号)

1-(2) 行き過ぎた囲い込みの是正

- 新事業法により、違約金の上限を1,000円とするなど行き過ぎた期間拘束の是正を図ったが、それ以外にも事業者取替えのスイッチングコストは存在している。
- 改正法の施行に合わせて、一部の事業者では回線契約者以外も対象とした残債免除プログラムを実施したが、販売する端末に特定の携帯電話事業者でのみ使用可能とするSIMロックの問題が提起されたことを踏まえ、総務省においては、事業者に対して要請を行い、各事業者においては、回線契約者以外の者に対して即日SIMロック解除に必ずや対応を実施した。

[要請]

- 割賦により端末を販売する際の販売手法に係る報告について(要請)(2019年10月1日総基料第148号)

- 更に、総務省においては、11月22日に「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(以下「SIMロック解除ガイドライン」という。)を改正した。

[ガイドラインの改正の概要]

- 割賦払いの際も、回線契約者以外の者については改正当初(2019年11月22日)から、回線契約者については2020年4月6日から、一定の信用確認措置の実施を認めた上で購入から100日以内の即時のSIMロック解除を義務付け。
- 端末販売時には、原則としてSIMロックを解除して引き渡すことを義務づけ。
- 手数料は、原則無料化(事後的な店舗での解除については、手数料の徴収を許容)。
- 中古端末のオンライン解除手続を2020年10月1日より義務付け。

1-(3) 端末市場の活性化

- 改正法により通信料金と端末代金が分離され、通信と端末のセット販売時の端末値引き額の上限が設けられたことも踏まえ、事業者の取り扱う端末について、MNO3社では、幅広い価格帯の端末が取り扱われるようになったり、同じシリーズの端末の価格が下がってきたりする等の動きが出てきている。
- 端末の流通販路についても、量販店におけるSIMフリーの端末の取扱いが開始されるなど、多様化の動きが出てきている。
- 中古端末については、中古端末を取り扱っている事業者における取組として、リユースモバイル関連ガイドライン検討会によるリユースモバイルガイドライン(2019年3月策定)の改訂(2019年12月)、リユースモバイル・ジャパンによるリユースモバイルガイドライン準拠に関する認証制度の開始(2019年11月28日発表、2020年2月開始)などの動きがある。

[リユースモバイルガイドライン改訂版(2019年12月1日)の改訂内容]

- バッテリー状態の確認・結果の表示を推奨。
- 販売後の不払等によるネットワーク利用制限についての保証を、動作保証とは別につけることを推奨。
- リファービッシュ品(メーカ等の修理品)についての確認事項等を追記
- 事業者間取引用の数値基準を含む詳細な格付基準を整備

[リユースモバイル事業者認証制度の概要]

- ガイドラインに適合しているか等について認証。
- 2019年12月半ばより申請受付開始、2020年2月より認証付与。
- 外部有識者による審査委員会による審査・実地の確認を実施。
- 2年間の更新制(更新審査有り)。

- 総務省において、期間拘束のある携帯電話サービスについて、利用者が負担の総額を正確に理解し、各社を容易に比較できるようにするため、消費者保護ガイドラインを改定(2019年9月改定、同年10月から運用開始)し、携帯電話サービスの提供条件の説明時等において拘束期間全体にわたる通信料金と端末代金の総額の目安を示す必要があることを位置づけた。

[消費者保護ガイドライン改正の概要]

- 期間拘束のある携帯電話サービスの新規契約、変更契約又は更新契約を締結しようとしている利用者に対しては、特段の事情※がない限り、少なくとも①通信料金、②携帯電話端末、タブレット等のサービスの利用に不可欠な端末の売買代金及び③初期費用(事務手数料等)について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安を明示することが適切であることとした。

※ 例えば、事業者のシステム改修等の準備状況を想定

1-(5) 広告表示の適正化

- 携帯電話事業者においては、販売代理店の店頭広告等について、事前及び事後の確認を実施・強化し、その適正化に努めている。
- 電気通信事業者協会及び電気通信サービス向上推進協議会では、テレビ広告(特に条件付最安値表示)の審査に活用するため、本年度内の消費者モニターの導入を決定。また、2018年11月及び2019年6月の消費者庁の公表文を踏まえた店頭広告の適正化、テレビ広告での条件付き最安値訴求における制約条件の明確化、WEB広告の注釈の入れ方等を内容とした業界団体の自主基準及びガイドラインの改定を2019年内に実施するよう準備中。さらに、携帯電話事業者による店頭広告表示に係る自主チェックの運用状況の監査を2019年10月から開始。
- 総務省においては、2019年6月及び9月、MNO各社に対し、景品表示法上問題となり得る店頭での広告表示が行われないよう、事前及び事後の確認などの対応を進めるとともに、販売代理店に対する指導を適切に実施するよう要請を行った。
 - 〔要請〕
 - 電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について(要請)(2019年6月20日総基料第33号)
 - 電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について(要請)(2019年9月6日総基料第117号)
- また、同年10月には、一部事業者の端末の残債免除プログラムの広告について、利用者に誤解を生じさせる可能性がある広告を表示した事業者に対して必要な見直しを行うこと等について要請を行った。消費者庁においても、携帯電話端末購入時の毎月の支払額や残債免除プログラムの表示について注意喚起等を行っており、連携をして対応を行っている。
 - 〔要請〕
 - 割賦により端末を販売する際の販売手法に係る報告について(要請)(2019年10月1日総基料第148号)
 - 〔消費者庁の注意喚起〕
 - 携帯電話端末の広告表示に関する注意喚起等について(2019年9月27日)
 - 端末購入時の注意喚起(2019年11月6日)(Twitter掲載)
- 8月の合同会合において、一部販売代理店において、改正法施行前に、施行後禁止される端末と通信のセット割引の駆込みの利用を煽る広告が掲示されている例があるとの指摘があり、関係事業者において改善の対応が行われた。

- 総務省では、改正法の施行後、毎年、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響などについて、評価・検証を行うこととしている(「電気通信事業法の一部を改正する法律によるモバイル市場の公正な競争環境の整備に関する基本的考え方」(2019年8月23日))。
- 本研究会でも、施行前後の状況について、フォローアップを実施している(第16回(8月29日)、第20回(11月20日))。
- 「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針」(令和元年度版)(2019年8月29日)において、電気通信市場検証会議のもとで、競争ルールに関するモニタリングを実施する方針が示された。

「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針」(令和元年度版)(令和元年8月29日)(抜粋)

(3)「電気通信事業法分野における競争ルール等の包括検証」を踏まえたモニタリングの実施

- ① 電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として開催されている「モバイル市場の競争環境に関する研究会」の中間報告書(平成31年4月23日公表)においては、「個別の政策課題を議論する場とは別に、専門家の意見を交えて、携帯電話事業者の取組や料金その他の提供条件の状況、各種規律の遵守状況、モバイル市場の状況、利用者の認識、総務省の取組の進捗等を総合的かつ継続的に把握・分析するモニタリング体制を整えることが適当である」旨が示されている。ここに掲げられている事項のモニタリングは、いずれも適切な市場検証の実施の観点から重要なものであることから、市場検証に関する取組の一環として実施することとする。

2. 今後の取組の方向性

① 新事業法の適正な執行の確保

- 指定電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者(以下「代理店」という。)においては、新事業法の遵守・徹底が求められる。主要事業者では、体制の整備、研修の実施、システムの整備などを行ってきており、引き続き、遵守体制の強化に取り組むことが必要ではないか。代理店においても、必要な体制整備、研修の実施などに取り組むことが必要ではないか。
- 新事業法の規律について、事業者・代理店が十分に理解して運用することが重要。総務省では、事業者・代理店への個別の説明や代理店向けの説明会の実施などの取組を行ってきているが、施行後の状況も踏まえつつ、施行後の説明会の実施など理解促進のための継続的な取組が必要ではないか。
- 全ての事業者・代理店が新事業法による規律を遵守することは、モバイル市場における公正な競争の確保のために必須のもの。総務省では、各総合通信局等に設置された情報提供窓口を拡充し、新事業法第27条の3等の違反事案の通報を受け付けており、そのような情報なども踏まえ、新事業法に違反する事案に関し、十分な改善が図られるよう新事業法に基づき必要な執行を行うことが必要ではないか。

② 代理店における適切な業務の確保

- 事業者には代理店の指導等措置義務があり、代理店に対する周知や指導などを適切に行っていくことが必要。特に、利益の提供の上限は、事業者によるものと代理店によるものとを合算して適用するため、両者の連携が重要であり、事業者においては、自らの利益の提供額の代理店への通知など、適切な体制整備を行うことが必要ではないか。
- 代理店の業務に対する影響を与える要素の1つとして、事業者による手数料体系がある。一部の事業者では、その見直しを開始し、端末の販売台数や新規契約数を中心とした体系から、通信契約の継続に係る手数料に比重を移してきているが、さらに、サポートなどの利用者へのサービス提供に係る手数料をも重視したものとしていくことが必要ではないか。
- 端末の買換えサイクルが長期化している中で、代理店の業務のあり方も変わってきている。代理店は、利用者との接点として、また、地域の拠点として重要な役割を担うものであり、そのネットワークの維持・活用が重要なのではないか。そのために必要な対策として、どのようなことが考えられるか。

③ 新事業法適合プランへの移行促進

- 既往契約については、特例として、同じ条件での自動更新を可能としているが、有利となる利用者が漫然と自動更新し続けることがないようにすることが必要であり、各事業者では、移行促進のための取組として、新事業法適合プランの周知、新事業法適合プランへの移行の際の違約金の免除、移行を促進するための割引施策などの取組を実施している。事業者においては、引き続き移行促進のための施策の着実な実施を行うことが求められるのではないか。また、移行促進の進捗も踏まえ、移行促進のための措置の見直しを適切に行っていくことが求められるのではないか。
- 新事業法適合契約に移行する際の違約金について、いずれの事業者も改正法の趣旨を踏まえ、移行の促進のための取組を実施しているが、事業者により対応が異なっており、一部の事業者の施策については、新事業法適合契約を解除して事業者を乗り換える際に当初の拘束期間においては違約金の支払いが発生することになる。
また、新事業法不適合契約のうち、残債免除を受けるための条件として指定端末の買換条件を有する契約等については、事業者による囲い込みが一定期間継続することになる。
利用者の移行を促し、自由な事業者選択を確保するために、事業者においてどのような対応が求められるか。
- 利用者の自由な事業者選択を確保するため、適切な対応の必要性について検討していくことが必要ではないか。
- 総務省においては、各事業者における利用者の新事業法適合契約への移行の状況などを継続的に注視し、その状況に応じ、移行の促進のためのさらなる対応の必要性について検討していくことが適当ではないか。

④ 継続的な見直しの必要性

- 改正法の通信・端末の完全分離により、通信料金収入を原資とする過度の端末代金の値引き等の誘引に頼った競争慣行について、2年を目途に根絶することとしており、総務省においては、継続的な評価・検証を通じて、通信・端末の両市場の変革の進捗を注視していくべきではないか。
- 新事業法による規律について、事業者による潜脱的な行為が認められる場合には、公正な競争環境を維持する観点からも、ルールの特明確化や必要な見直しを迅速に行っていくべきではないか。
- 各事業者における新事業法適合料金プランでは、通信料金と端末代金の分離や期間拘束契約の見直しなどが図られたが、改正法の趣旨を踏まえた利用者にとって魅力的なシンプルでわかりやすい料金プランが実現されているか継続的に事業者の取組を確認し、必要に応じ、更なる検討を行っていくべきではないか。
- 通信料金と端末代金の完全分離により、端末購入補助が制限された一方で、利用者への還元は、一部ユーザに対するものに留まっているのではないか。また、固定通信サービスやコンテンツ等とのセット販売については、利用者の困り込みや料金体系が不明確である等の課題があるのではないか。各事業者においては、料金体系の透明化や通信料金全体の水準の低廉化を図っていくことが重要ではないか。
- 評価・検証は、市場の状況について定量的なデータや事業者・代理店のほかメーカーなど関係者からのヒアリングなどにより把握するとともに、アンケート調査などにより利用者の意識も確認し、さらに、海外における状況も参考としつつ、総合的に行うことが重要ではないか。

① SIMロック解除

- 11月22日に改正されたSIMロック解除ガイドラインにより、各事業者においては、割賦で端末を購入した回線契約者に対する即時のSIMロック解除の実施、中古端末のオンラインでのSIMロック解除の実施などが求められる。
各事業者においては、改正後のSIMロック解除ガイドラインに適切に対応できるよう、システムの整備などの準備を迅速に進めることが必要ではないか。総務省においては、事業者における対応状況や実際のSIMロック解除件数など、関連の状況を継続的に注視していくことが必要ではないか。
- SIMロック解除ガイドラインで「迅速かつ容易な方法」として提供が義務付けられているオンラインでのSIMロック解除については、手続開始ページが見つげづらい、手続に必要な画面遷移が多いなど手続が煩雑であるという批判がある。この点について、どう考えるか。
- 改正法による通信料金と端末代金の完全分離により、通信役務の利用者以外への端末の販売等、様々な端末販売の形態が現れることが想定される。そのような中で、販売する端末の詐取や盗難防止に関して、SIMロック以外の方法によることについても、検討していくことが必要ではないか。
- 今後、eSIMが普及し、さらに、SIMカードがない端末が出てくることも考えられる。eSIMにおいてもSIMロックがかけられる可能性があるなど、eSIMに関しても想定される課題はあるか。
- 事業者によっては、SIMの種類が複数あるため、端末の交換に伴い、SIMの交換が必要になり、利用者が混乱している事例があるとの指摘もある。関係の事業者においては、利用者の利便性を確保し、その混乱が生じないように、利用者に対する周知その他必要な対応を図っていくことが望ましいのではないか。

② MNP手続

- MNPについては、移行元事業者から予約番号を取得する必要がある。予約番号の取得の際の過度の引き止めが問題となってきたところ、引き続き、問題となる引き止めが行われていないか、注視していくことが必要ではないか。
- 電話の繋がりやすさや過度の引き止めなどの問題に対応し、オンラインでの手続の整備が行われてきた。しかし、オンラインの手続におけるMNPの理由の入力、手続に必要な画面遷移が多いなどの手続煩瑣、受付時間の制限、番号取得までの所要時間などが依然として事業者乗換え時のコストとなっているとの批判がある。この点について、どのように考えるか。
- 事業者を乗り換える際のコストとして、手続面のほか、MNP転出・転入に係る金銭的成本等も指摘されている。一方で、MNP手続には一定のコストがかかるため、それをどのような範囲の主体で負担するのかについては様々な考え方があり、利用者全体ではなく、MNPを利用する者が負担することとすべきとの考え方もある。MNP手数料の在り方について、どのように考えるか。

③ その他

- 事業者においては、家族で加入した場合の割引、コンテンツ等の会員サービス、固定通信回線や決済手段などのセット販売による割引などが行われている。そのような割引等について、現時点で、公正な競争を阻害する要因となっているものはあるか。今後、そのような要因となるものがないか、総務省において、注視していく必要があるのではないか。
- 主要事業者が提供している端末補償サービスについては、回線契約の契約者が端末を購入した際しか加入できず、かつ、回線契約を解除すると解約となる。そのため、端末を購入した事業者以外の事業者に移行すると、端末保障を利用したくても加入することができず、事業者移行の妨げの一因となっているとの批判がある。この点について、どのように考えるか。
- 事業者変更のためのコストについては、金銭的なものに限っても、違約金のほか、MNP手数料や新規契約手数料、解除手数料などが考えられる。そのため、事業者変更の際にかかる金銭的なコストを総合的に確認していくことが必要ではないか。また、事業者変更に必要な手順の煩雑さも、事業者変更のコストとなる。スイッチングコストの引下げのために、どのような点に留意することが必要か。

① 多様な端末の流通

○ 改正法の施行により、利用者が端末自体の本来の価値を基に自らのニーズに応じた端末を適切に選択することができるようになり、また、多様な端末が提供されるようになり、それらの結果として、端末自体の魅力による競争の促進が期待される。

総務省においては、端末市場の変化について継続的に注視していくことが求められるのではないか。特に、ミドルレンジの端末や中古端末など端末の多様化や、2020年春に発売される予定の5G端末に係る状況などについて、注視していくことが重要なのではないか。

○ 改正法の施行も踏まえ、自社の回線契約者以外の者に対する端末販売、量販店によるSIMフリー端末の販売の拡大、MVNO事業者による中古端末の取扱い、個人間での中古端末の取引等、多様な端末販売の形態が出てきている。総務省においては、端末の販売・流通形態の変化について注視していくことが必要ではないか。

② 中古端末の流通

- 中古端末は、その多くが退蔵されているものと推定される。中古端末の流通促進のためには、消費者が安心して端末を売買できる環境が整うことが重要である。このため、リユースモバイルガイドラインの改訂や認証制度の運用は重要な取組であり、民間事業者による取組の円滑かつ適切な実施が望まれるのではないか。総務省においては、その取組を引き続き支援していくことが望ましいのではないか。
- 総務省において、公取委とともに、中古携帯電話端末の流通実態に関する調査を実施したところ、事業者の売却先となっている仲介事業者は購入した中古端末の多くを海外に売却している状況であったが、事業者において、①売却先の事業者に対する販売先の制限、②中古端末取扱事業者との取引の直接的・間接的な拒絶・差別的取扱い、③不当に高い価格での下取りが行われている実情は確認されなかった(中古携帯電話端末の流通実態に関する調査の結果(2019年10月1日発表))。
総務省では、公取委とも連携しながら、引き続き、中古端末の流通実態について調査・把握し、必要に応じ、対応を行っていくことが求められるのではないか。
- 中古端末については、事業者による下取り、中古端末事業者による売買のほか、個人間の取引も広く行われるようになってきている。関係のプラットフォーム提供事業者では、安心して取引できるよう工夫が行われてきていると考えられるが、利用者が不測のトラブルに遭わないよう、出品者・購入者双方に対する情報提供の実施などの取組が行われることが望ましいのではないか。また、総務省では、中古端末の流通の促進の観点から、関連の状況について、継続的に注視していくことが必要ではないか。

- 改定された消費者保護ガイドラインを踏まえ、MNO3社のうちドコモ及びKDDIでは新たな料金プランに係る総額表示の運用が開始された(期間拘束のある料金プランを廃止したソフトバンクでは総額表示の運用が行われていない。)。これら各社について、既往契約の更新時の期間拘束は来年以降順次行われていくことになっているところ、期間拘束のある契約の全てについて速やかに総額表示が実現されるよう、各事業者において取組を進めることが必要ではないか。
- また、総務省においては、引き続き、各事業者の取組の状況を注視していくことが適当ではないか。

2- (5) 広告表示の適正化

- 事業者においては、代理店が行う店頭広告について、全て事前の確認を行うとともに、必要に応じて事後の確認を行っているところ、消費者庁の見解等も踏まえ、利用者が誤解することのないよう、店頭掲示物の自主的な確認を強化するとともに、キャリアショップ、量販店、併売店等の販売代理店に対する指導を適切に実施していくことが重要ではないか。
- サービス向上推進協議会においては、各事業者における課題を共有しつつ、利用者の意識なども踏まえ、自主基準・ガイドラインの遵守のための業界としての取組や自主基準・ガイドラインの見直しについて、継続的に実施していくことが望ましいのではないか。
- また、同協議会においては、各事業者における自主チェックの内容の確認・監査、テレビ広告の審査における消費者モニターを導入等について、予定しているスケジュールに沿って実施していくほか、自主基準違反があった場合の対応の在り方について検討を進めることが望ましいのではないか。
- 総務省においては、広告表示に係る要請の結果を引き続きフォローアップしていくことが必要ではないか。また、2019年10月に拡充された情報提供窓口に寄せられる不適切な広告表示に係る情報を踏まえ、関係する事業者・代理店に確認することにより自主的な取組が適切に実施されるよう、事業者と連携を行っていくことが望ましいのではないか。

- 改正法の施行前後の状況については、本研究会でも確認してきたところであるが、今後も、継続的に評価・検証を行っていく必要がある。この評価・検証については、電気通信市場検証会議において、モニタリングを実施する方針が決定されている。
- 評価・検証していく内容については、改正法の施行後の状況のみならず他のサービスなどとのセット販売による割引の状況などについても、公正な競争環境の整備の観点から、幅広く扱っていくことが適当なのではないか。具体的に取り扱っていくべき範囲として、どのようなことが考えられるか。
- 評価・検証は、市場の状況について定量的なデータや事業者・代理店のほかメーカーなど関係者からのヒアリングなどにより把握し、アンケート調査などにより利用者の意識も確認するとともに、海外における状況も参考としつつ、総合的に行うことが重要ではないか。具体的に、どのような手法により行っていくことが適当か。

3. 構成員・事業者等の意見

(1) 改正電気通信事業法の施行

① 新事業法の適正な執行の確保

○ 構成員の意見

- 代理店には、新しい制度についての納得感が十分に行き渡ってないのではないか。事業者において、法改正の内容についての周知の機会や、法令遵守の必要性についての研修の機会を設けているとのことだが、制度の基本的な思想や趣旨が十分に伝わるような説明をすることが必要。
- 事業法の改正に関して、しっかり対応した者が損を見るようなことは極めて理不尽。公正な競争を促すための法改正が新たな競争のゆがみを生んではいけない。行政として放置することがないようしっかり対応していただきたい。
- 一般消費者には、実際に値引かれる端末が適正なのか、自分の契約が改正法に則ったものなのか理解できないと思うので、実際省令に則った販売が行われているかどうか、モニタリングや実態調査も併せて確認が必要。
- 消費者の側からすると、2万円の値引きの上限設定は、値引き額の減少と勘違いをしやすい。現行の標準価格からの値引きにより実勢価格ではなく、適正価格一本になるということなので、消費者が誤解しないよう周知が必要。
- 新事業法の施行に向けた準備を進めることが、明確に事業者のビジネスモデルや事業者の事業活動の指針となり、なおかつそれが消費者に周知徹底されることで、より信頼のあるマーケットとができると思う。
- 事業者が色々なプランを出すと思うが、分かりやすい料金プランであることをきちんと示して、利用者が困らないようにしていただきたい。
- 事業者にとって都合のいい代理店を優遇するような差別的な取扱いが行われないように、行政からの監督も必要なのではないか。提供できる利益の額を枠で決めているため、事業者からの管理体制というのが強まれば強まるほど再販売価格を指示しているかのような状態にもなりかねず、対応の検討が必要。

② 代理店における適切な業務の確保

○ 事業者等の意見

- 販売代理店の手数料の体系の見直しの取り組みについて、昨年当初から、サービスの継続状況やスマートフォンの使い方を教えるドコモスマホ教室を実施し、それに応じた手数料を設定し、見直しを行っている。これまでの販売を中心とした手数料体系から利用の促進につながるショップでの活動へ、バランスがとれるような体系として取り組んでいる。
- 代理店への手数料の見直しは、市場の状況や他社の状況もあるので、随時考えている。

構成員・事業者等の意見②

- 代理店とキャリアが両輪できちんと市場を適正化、活性化していく必要があるため、代理店が健全な経営ができる形を模索していきたい。大きな方向性としては、現行の端末販売や通信契約獲得に対するインセンティブベースの手数料以外に、今後、サポートを充実化し、販売店の財源にするような形でキャリアがフォローできないかということを検討している。
- 利益率が二、三%しかない代理店が多く、実は非常に脆弱。法改正の目的は、競争促進だが、分離による端末の流通の縮小が危惧されるため、事業者等と協力をしてキャリアショップでのスマホ教室や青少年の保護のためのフィルタリングの無償提供等のサービスを続けていけるようなビジネスモデルを作っていきたい。

③ 新事業法適合プランへの移行促進

○ 構成員の意見

- どんなにいい法律でも、利用者に届かないと意味がない。今回の既往契約の特例の一番課題は、割高な料金プランの契約者が、いかにスムーズに自分に合ったプランに移ることができるか。自分の契約内容が分かっていないから、更新時期が来てもそのまま契約を継続してしまうことがないよう、きちんと対応していただきたい。
- 10月1日以前の契約者は解約金9,500円、他の条件は同じで10月1日以降の契約者は解約金のみ1,000円に変わるという場合は、10月1日以前の契約者の変更を認めて違約金を1,000円にすべき。
- 拘束力が非常に強い残債免除については機種変更が条件とされており、これでは政策目標である2年を大きく超え、改正法施行後も最長で4年後までも囲い込み効果が続くことになる。過去、総務省の有識者会合の議論を通じてプログラムの再加入条件が撤廃された際には、既往契約を含めた見直しをしたこともあり、同様な対応をすべきと考える。

○ 事業者等の意見

- 2年縛り、4年縛りについて、施行後も一定の縛りがある中で引き続き端末の購入補助をしやすくなる環境が継続することになるため、改正法の趣旨を踏まえ、既往契約の考え方は保ちつつ、新法に適合した新プラン・新プログラムへ利用者の負担なく移行できるようにするというが政策的に講じられる必要がある。

④ 継続的な見直しの必要性

○ 構成員の意見

- MNOとMVNOのこの長期割引の状況を比較すると、過度な割引といった潜脱が発生するおそれはゼロではない。MVNO政策との一貫性を検討するため、議論を深掘りする必要がある。
- 長期割引について、一方で阻害のおそれがあるか、他方でこれが消費者にとっての利益あるいは競争促進の手段として評価されるかどうかというのを見ていくという方針が回答になるだろう。

構成員・事業者等の意見③

- 短期的な利益ではなくて、長期的な政策という観点から、利益の提供による囲い込みという問題もあり得るので何らかの規制が必要。
- 最低利用期間は、MVNOがMNPの踏み台として使われることを防ぐための措置だったが、今後、通信料金と端末代金の完全分離によって、踏み台とされることがなくなると想定すれば、特例として設けるものの、今後しっかりと状況を見ながら、必要に応じて特例措置を解除するといったことが必要ではないか。
- 競争市場の規制を差し控えた方がいいという意見もあるが、利用者の合理的な選択や事業者間の競争が阻害されるような状況であれば、競争を機能させるためのルールづくりが必要。ただし、料金やサービスで言えば、競争を機能させることで結果的によいサービスがより安く提供できるための環境整備をすることが、手段としては大事。
- 今回の改正によって、特にMNOの複雑な料金プランが是正されることに期待している。
- 新法が施行された直後から通信事業者や販売代理店からヒアリング・最新の実態把握を行い、変なことをしていないかも含めて状況を明らかにする取組が不可欠。
- 今回の法改正を受けた料金制度方面のモニタリングを消費者保護分野のモニタリングとうまく対になるような形で、あるいは連携するような形で強力に進めていただくことが必要。
- 改正法の制度整備に向けた措置が、実際に改正法の理念に従っているかどうかを今後判断していくことになると思う。
- 端末購入補助について、総務省は、現在、キャリアからの定期的な報告の推移を見て適正かどうかを判断しているが、改正後は代理店にも義務がかかるので、代理店に対して定期的な報告でウオッチしていくという観点も大事。

(2) 行き過ぎた囲い込みの是正

① SIMロック解除

○ 構成員の意見

- SIMロック解除の猶予期間、100日が結果的に自己の通信サービス利用者を優遇し、他社ユーザを自己の通信サービスに誘引する効果を持ってしまっている点に問題がある。
- 流通の観点で、高額な耐久消費財はそれなりの盗難対策をした上で、SIMロックをかけずに流通している。対購入者に対しても、デポジット等を取れば、懸念されている事項の大半は解消されるのではないか。
- 盗難にあったときのリスク回避のためにロックをかけており、未払いリスクがない一括購入者に対しても手数料を取ってロックを外すというのは納得がいかない。
- ソフトバンクで、SIMフリー端末に対して、ソフトバンクのSIMを入れると、これがロック解除しないと使えない。SIMフリー端末を使うための操作を頼むとロック解除をしてもらえる。何の目的でやっているのか、どういった事情なのか。

構成員・事業者等の意見④

- SIMロックが100日かかっている商品を、一般的な端末だと言って売るのは、言い方に無理がある。SIMフリー端末を使用する際、SIMのセキュリティの問題でSIMを入れ替えているとのことだが、その都度3,000円の手数料がかかる。その辺の不透明感が払しょくされれば、利用者が安心して使えると思う。
- eSIMについて、ドコモ版とかau版とか、ソフトバンク版のiPhoneでも、SIMロック解除が必要。ドコモ系のMVNOだったら、SIMロック解除はいらないはずなのに、eSIMだから特別なのか。何か制限をかけているのか。

○ 事業者等の意見

- 店頭で無料で手続を行うと業者も含めて端末を大量に持ち込まれ、通常のショップの業務が影響を受ける可能性があるため、店頭では有料とし、WEBでは無料とすることですみ分けをしている。
- 現在のキャリアにおけるWEB受付時間は、ドコモのみ24時間対応だがそれ以外は夜間・早朝にかけては停止をしている。海外では、フランスOrangeではダイレクトにSIMロック解除のページに行き、IMEI番号とメールアドレスの入力だけで簡単にSIMロックが解除できるといった仕様。
- 販売店等における端末の盗難対策として、これまでSIMロックは有効に機能しており、防犯上必要なものである。SIMロックにつきましては、設定したものを解除する方向で対応していきたいと考えており、そのために中古端末のWEBでの無料解除などの取組も行っている。
- 端末代金の未回収リスクをなくすという観点では、端末代が完済された場合にSIMロック解除を行うということが基本的な考えではあるが、利用者利便を鑑み、事業者が未回収リスクを負うという形で最低限のロック期間を設定している。
- 海外への持ち逃げに一定の歯止めをかけるという意味では、海外でも端末を使えないようにするSIMロックは合理的。

② MNP

○ 構成員の意見

- MNPのウェブ手続の簡素化に努めて欲しい。

○ 事業者の意見

- MNPの予約番号の発行について、受付時間の制限を外し24時間対応にすべき。

③ その他

○ 構成員の意見

- 実際に解約するときには違約金の1,000円に加えて手数料がかかるということが、利用者に認知されておらず、ショップに行って初めて気づくことになってしまう。利用者が実際幾ら払わなければならないのかという視点が抜けている。

構成員・事業者等の意見⑤

- 違約金を1,000円にした結果として、解約手数料、新規手数料の価格の根拠について、金額の重さから疑問が湧いた。MNP手数料も新規事務手数料も事業者によって異なるが、違約金を1,000円に一律にした中で、スイッチングコストは手数料を含めた総体なので、手数料の根拠を詰めていただきたい。
- 1,000円で解約できると思ってショップに行ったら、契約事務手数料がもう何千円かかかりますと言われると、羊頭狗肉ではないか。
- 端末単体で購入する者に対して、端末保証に差が出てくるため、何らかの手を打つ必要がある。購入した端末をほかのキャリアに持ち込んでも、MN03社は他社購入端末の保証は受け付けていないと思う。消費者保護の観点から、完全分離時代における端末保証のあり方を、SIMロックと併せて議論しなければいけない。

(3) 端末市場の活性化

① 多様な端末の流通

○ 構成員の意見

- ソフトバンクが2年縛りを廃止して、回線による拘束、縛りがなくなったと思ったら、今度は端末による縛りを始めたのではないか、実質的な端末による囲い込みになっているのではないか。SIMロックと端末買換条件で実質的な端末の囲い込みになっているのではないか。
- 改正法の議論では、端末・通信の分離のみならず、消費者へのわかりやすい料金、スイッチングコストの引下げによる消費者選択の増加といった点も議論してきたが、今回ソフトバンクが提案した端末料金プランは、購入端末にSIMロックがかかっている点、端末の買換条件があることから、スイッチングコストの引下げ、囲い込みを減らすことには対応していない。

○ 事業者等の意見

- 割引を受ける者と受けない者との間で不公平があるとの指摘を受けて、分離後は端末購入補助を縮減し、通信料金の引き下げに取り組む。分離プランの導入に伴い、端末は原則、定価で販売するため、利用者の購入に係る負担を軽減するため、粗利の削減等の努力を通じた端末価格の引き下げに加えて、端末返却を条件に端末代金の一部を支払い不要とする「スマホおかえしプログラム」を6月から提供を開始している。分離後のさらなる端末の低価格化については、通信料金を原資として行われる端末購入補助ではなく、メーカーによる端末の低価格化、あるいはキャリアによる端末粗利の縮減等によって実現されるべき。
- 我々は完全分離に対応したプランをつくったという認識。物販の中で端末の料金を供給しやすくしたり、買いやすくしたりすること自体は否定されるものではないと考えており、端末領域と通信領域それぞれで競争が促進すれば、ユーザの便益にも最終的にはつながるものと考える。
- 韓国、アメリカでは既に一部で5Gの商用化が開始され、中国においては数多くの端末が既に発表され、ショップ等に5G環境と端末を実装して消費者が5Gを体験することができるようになってきている。こうした動きに日本がおくれをとることがないように配慮願いたい。端末の普及が各種ユースケースの発展に必須。

② 中古端末の流通

○ 構成員の意見

- 消費者が、中古店で端末を買ってどう適合するのか一生懸命調べながら契約しているという相談が入っている。中古端末については、ネットワーク利用制限がかかっており、IMEI番号を検索すると端末残債を返済状況がわかる仕組み。全てのキャリアが行っているわけではないこと、SIMロックとダブルで制限をかけていることから、ネットワーク利用制限についても、妥当性を検討いただきたい。

(4) 通信料金等の総額表示の促進

○ 事業者等の意見

- 店頭での新規契約分の総額表示については2019年10月受付分より開始。自動更新分については、システム整備に時間を要することから、2020年1月送付分(2020年2月更新)より開始予定。WEBシミュレーションでの総額表示については現在検討中。
- 店頭での新規契約分の総額表示については2019年10月受付分より開始。自動更新分については準備中。WEB掲載分については、システム整備に時間を要することから、2019年度内を目途に開始予定。
- 新料金プランでは期間拘束を撤廃したため、新規契約分の総額表示は不要。期間拘束が残る既契約の自動更新時の総額表示については準備中。

(5) 広告表示の適正化

○ 構成員の意見

- 自主基準に違反した際の処置についても明確にしておくことで信頼が高まる。
- 広告を見て契約した人に対して店舗でどういう説明をしているのか、事業者で把握しておくべき。
- 事業者によって取組の足並みがそろっていないこと自体が問題。足並みがそろわないのであれば、例えば、他社の不適切な広告について相互に監視していくことも考えられるのではないかな。
- 業界団体において各社の状況を把握し、問題提起や改善の方向性を示していくことが必要ではないかな。
- 店頭広告の問題は日々代理店を訪問している各社のルート営業の担当者がチェックすれば解決するものであり、例えばルート営業の担当者に何らかのペナルティを課すことも考えられるのではないかな。
- 打消し表示というのは非常に難しく、特に魅力的な条件がすり込まれてしまった場合にその印象を打ち消すのは極めて困難であることに留意する必要があるのではないかな。

(6) 改正法施行後の状況の評価・検証

○ 構成員の意見

- 決済システム等とのセット販売・割引を注視すべき。
- 評価・検証に賛同。これからできるだけ永続的に、恒久的に続けていただきたい。専門家による検証に基づき、それがエビデンスという形になっていることは、今後の政策形成で、合理性とか、国民の納得性を考える上で非常に重要な基礎になる。定量的なデータや個別調査について、制約や濃淡はあると思うが、継続して取り組みを続けるための枠組みや方法を今回を機に積極的に検討いただきたい。
- 政策が狙いどおりの効果を得られたかというのをモニタリングする必要性については、例えばMNPの件数の推移や料金の推移といった評価すべき項目をあらかじめ決めて、それについての情報を積極的に集める努力が必要ではないか。制度のもたらす好ましい効果だけではなく、副作用の部分も拾い上げられるような指標を今から決めて、それについての準備をしていくための議論をしていただきたい。

○ 事業者等の意見

- 今回の事業法改正により目指す姿を実現していく過程において、市場の大きな変化が見込まれる。今後の市場状況の変化を絶えず注視するとともに、現場を担う代理店の声にも耳を傾けていただきたい。年度ごとの振り返りに限らず、必要に応じて臨機応変な規律の見直し等を柔軟かつ迅速に行っていただきたい。