



モバイル市場の競争環境に関する検証について

令和 2 年 5 月 26 日
事 務 局

目 次

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

モバイル研究会最終報告書(2020年2月) (「利用者料金その他の提供条件」に関する事項)

□ 行き過ぎた囲い込みの是正

・ MNP手続

より容易で分かりやすい手続、コスト負担の在り方について、継続して検討を進める。

・ SIMロック解除

SIMロック解除ガイドラインへの対応状況等関連の状況を継続的に注視する。

・ その他

解約事務手数料、新規契約手数料等の金銭的成本を総合的に確認する。

端末補償サービスについて、利用者による事業者の乗り換えに与える影響という観点から注視する。

□ 改正電気通信事業法の施行

・ 適正な執行の確保

全ての事業者及び販売代理店において規律が遵守されるよう、厳格な執行を行う。

・ セット販売等による割引

利用者の囲い込み等を公正な競争を阻害する要因の有無や、利用者にとって分かりづらく不明確なものになっていないかについて、事業者の取組を継続的に注視する。

・ 販売代理店における適切な業務の確保

ネットワークの維持・活用、手数料体系の見直し等について検討する。

□ 広告表示の適正化

事業者や事業者団体による広告表示の適正化の取組について、状況のフォローアップを行い、自主的な取組が適切に実施されるよう、事業者・販売代理店と連携を行う。

検証WGにおける検討課題 (モバイル市場関係)

○MNPの在り方

○SIMロック解除ガイドラインへの対応状況等

○端末補償プログラム、事業者
乗換えに係る手数料の状況

○改正法の運用状況
○端末購入サポートプログラムの
提供条件

○セット販売等による囲い込み、
料金体系の分かりやすさ

○販売代理店の在り方

○広告表示の適正化の状況

その他

□ 新型コロナウイルス感染症

新型コロナウイルス感染症に対応するための事業者の取組について確認する。

○事業者の取組状況・課題

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

- ・ モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書(2020年2月18日)では、MNPの手続、MNPに係る金銭的コストの負担について検討を進めていくことが必要とされた。

モバイル市場の競争環境に関する調査研究会最終報告書(抜粋)

第2章 利用者料金に関する事項

3 行き過ぎた囲い込みの是正

(3) 対応の方向性

② MNP手続

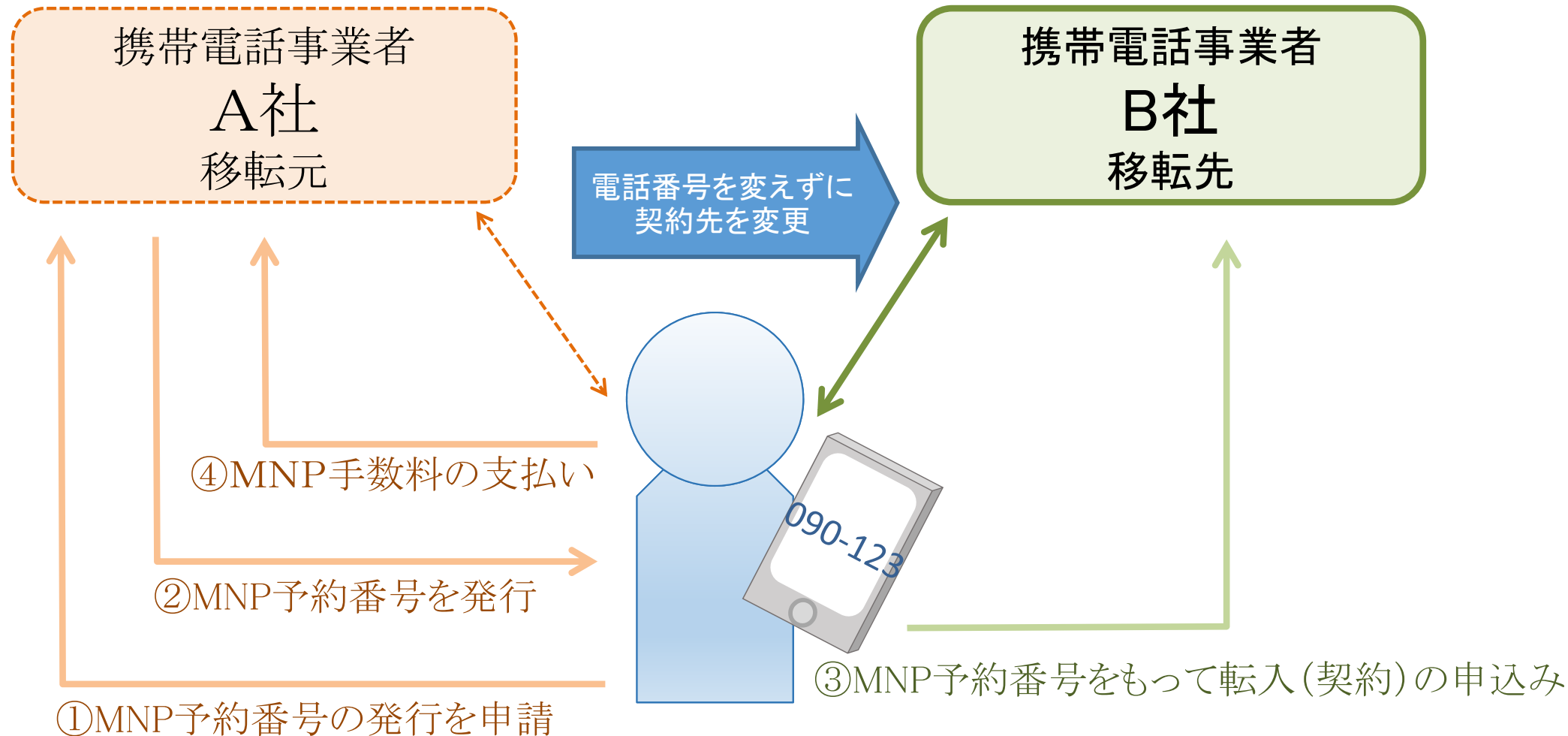
MNPについては、移行元事業者から予約番号を取得する必要があるが、これまで、電話のつながりづらさや予約番号の取得の際の過度の引止めが課題となってきたところ、総務省においては、引き続き、電話がつながりづらいことがないかや問題となる引止めが行われていないかについて注視していくことが必要である。

また、電話のつながりづらさや過度の引止めなどの問題に対応し、オンラインでのMNP手続の整備が行われてきたが、MNPの理由の入力や手続に必要な画面遷移が多い等の煩瑣な手続、受付時間の制限、一部の事業者における番号取得までの所要時間等が依然として事業者の乗換えコストとなっているとの指摘がある。事業者においては、利用者の利便性を確保するため、より容易で分かりやすい手続となるよう改善のための検討を行っていくことが求められる。

MNP手続には一定の金銭的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に係るコストの負担の在り方について、今後、継続して検討を進めていくことが求められる。

- 携帯電話の番号ポータビリティ(MNP)とは、契約している携帯電話事業者を、電話番号を変えずに変更できる仕組み。

A社からB社にMNPを行う場合の手続



- ・ MNPについて、2004年6月に総務省が導入のためのガイドラインを公表し、2004年から2006年までの間、関係事業者が合同事業者協議を行い、2006年10月に開始。(2018年及び2019年に改正)

2004年 ガイドラインの公表

2004～06年 合同事業者協議

2006年10月

2018年・2019年 ガイドラインの改正

<公表時のガイドラインの概要>

導入/実施		・ 全ての方式で導入
実現方法	接続	・ 携帯・携帯間はリダイレクション方式を、携帯以外から携帯間は転送方式を基本
	番号管理	・ 個別データベース方式
運用	利用者負担	・ 利用者負担料金を設定する場合、 － 利用者が無理なくMNPを利用でき、 － 利用者の利用を促進するよう配慮
	利用手続	・ 次の検討をすること － 簡便で利用しやすいものとする － 移転先のサービスを利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くする － 一の販売店で手続の全てを完了できる可能性
	初期契約解除	—

関係事業者が、MNPの導入に向けて、具体的な実現方法等を検討。

番号ポータビリティ開始

<2018年改正後のガイドラインの概要>

・ MNOは、全ての方式で、<u>MVNO分も含めて措置</u>
・ リダイレクション方式、転送方式、併用方式のうち、事業者間で合意した方式で実施 (同左)
(同左)
・ <u>MNOは簡便で利用しやすいものとなるよう努め、次を実施</u> － 移転先のサービスを利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くする － <u>引き止め機会のない手続が可能となるよう、インターネット等を利用する方法も可能とする</u> － <u>苦情受付の窓口の設置や苦情処理手順を作成</u> ・ 一の販売店で手続の全てを完了できる可能性も検討
・ <u>新規を除き、初期契約解除の際もMNPを受け付ける</u>

2019年改正の内容は、電気通信事業法の2018年改正に伴う規定の整備。

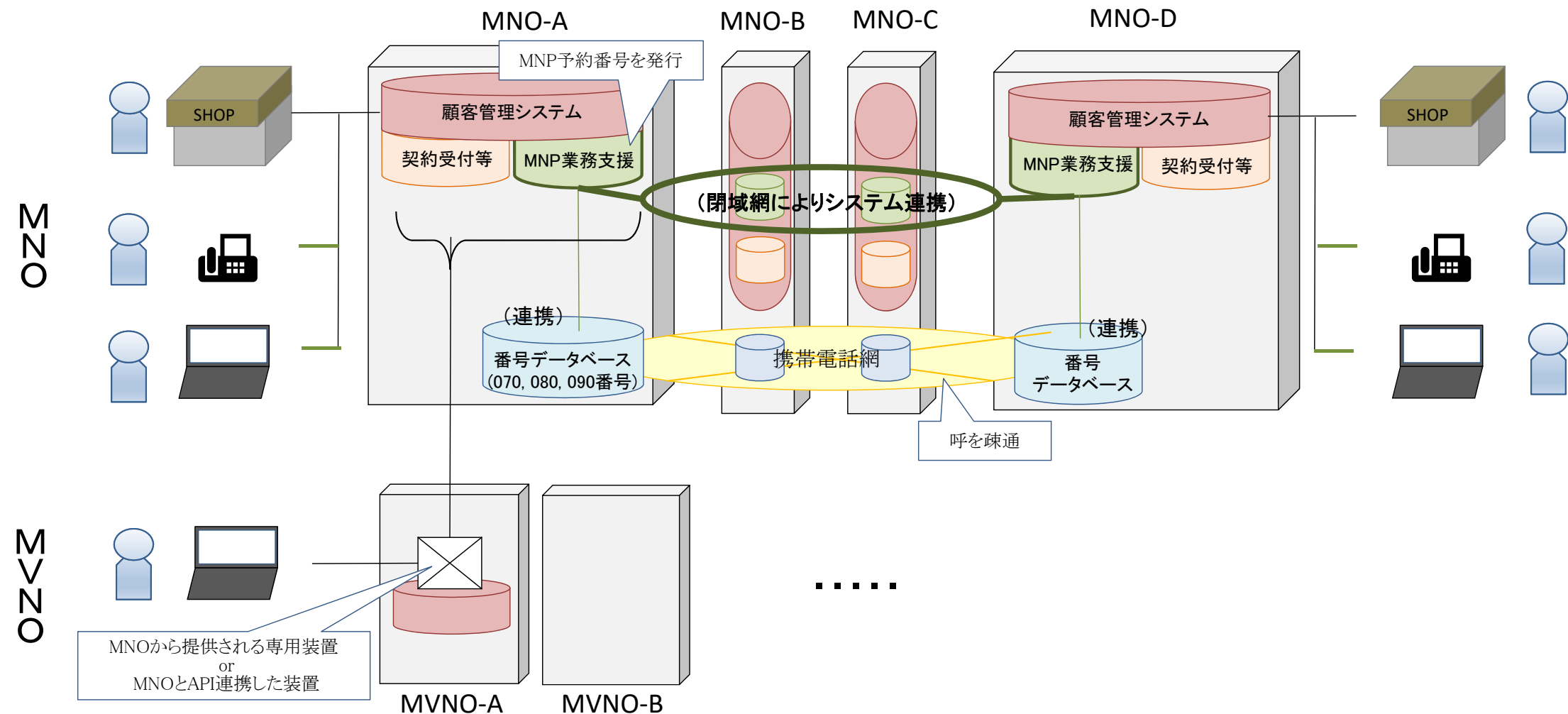
・ MNPは、

- ①MNOが、MNP業務支援システム※¹を整備し、それを070, 080, 090番号の番号データベース等と連携※²させ、
 - ②各MNOが、これらのシステムを連携し、MVNOにその機能を開放することにより、
- MNPの手続きや呼の疎通の基盤が構成されている。

※¹ MNP予約番号の発行、MNPの実行、解約説明支援等を行う。

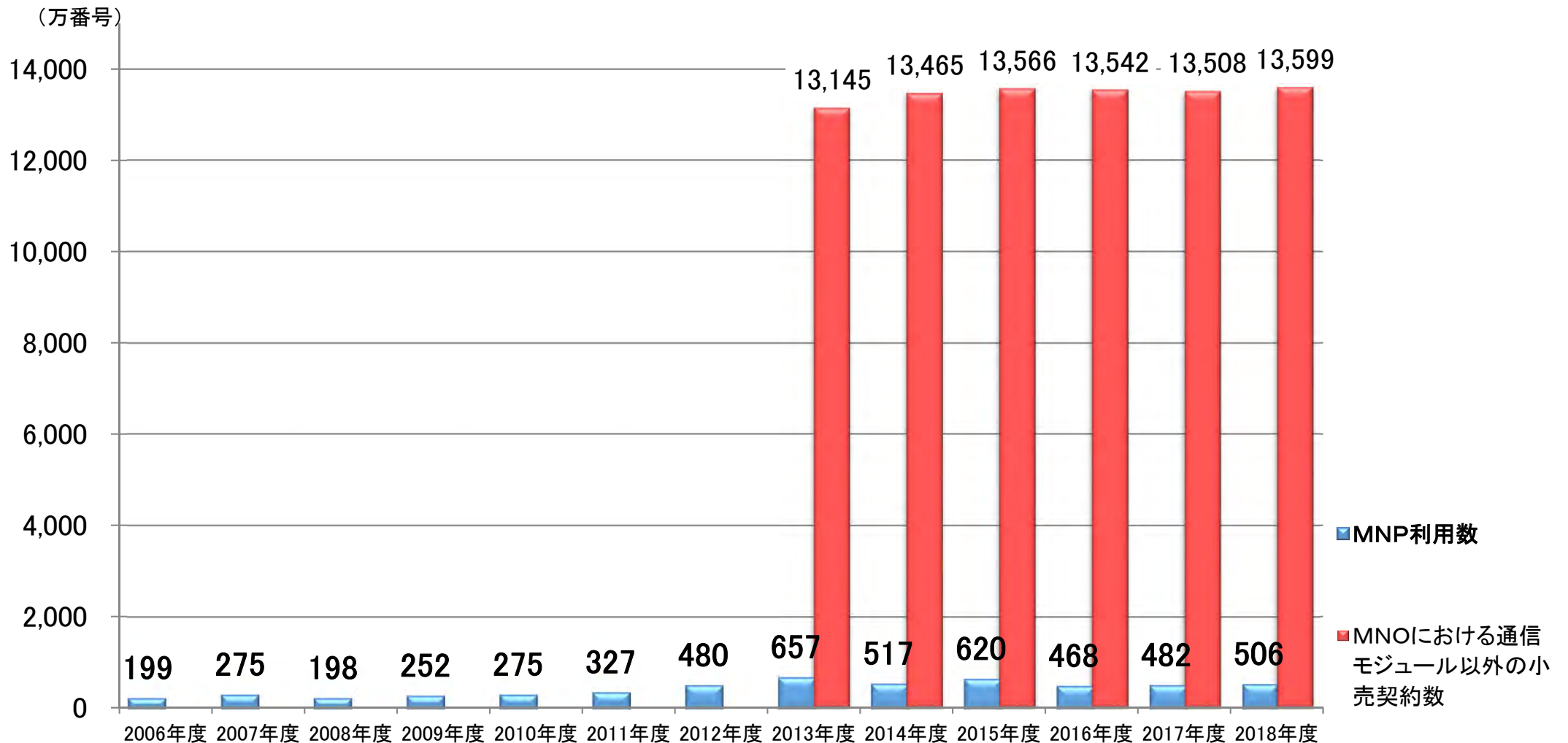
単独のシステムとして構成される場合と、その他の顧客管理システム等に包含される形で実装される場合が想定される。

※² 個別データベース(DB)方式。



- ・ MNP (MNOを超えて行われるものに限る※。)の利用数は、2008年度から2013年度まで増加していたが、2014年度には減少し、近年は横ばいである。2018年度は、506万番号となっている。

※ MNP利用数には、一MNOと当該MNOのMVNOとの間及び一MNOのMVNO間のものは含まない。(2018年度は、少なくとも約65万と想定される。(総務省試算))



各事業者のMNPの手続・金銭的コストの状況

9

- ・ 手続については、本来大きな差異が生じないと考えられるウェブにおける受付時間、番号取得時間に関して事業者ごとに差異が見られる。
- ・ 金銭的コストについては、利用者負担料金に関して全ての事業者において3,000円、MVNO料金に関して事業者ごとに差が生じる結果となっている。

赤枠は構成員限り

赤枠は構成員限り			MNO				MVNO						
			NTTドコモ	KDD I	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	I I J	NTTコム	オプテージ	ビッグロープ	LINEモバイル	
手続	店頭	取扱	○	○	○	電話/ウェブを案内	×	×	×	×	×	×	
		受付時間	店舗営業時間	店舗営業時間	店舗営業時間	店舗営業時間							
		番号取得時間	即時	即時	即時	—	—	—	—	—	—	—	
		引止め有無											
	電話	取扱	○	○	○	○	○	×	○	○	○	×	
		受付時間	9-20	9-20	9-20	9-20	9-21		10-19	9-21	9-18		
		番号取得時間	即時	即時	即時	即時	即時	—	3営業日程度	即時（注4）	即時	—	
		引止め有無											
	ウェブ	取扱	○	○	○	○	×	○	○	○	×	○	
		受付時間	9-21.30	9-20	9-20	9-20		終日	終日	9-21(d au) 10-19(SB)		終日	
		番号取得時間	即時	即時	即時	即時	—	4日程度	3営業日程度	即時(d au) 翌日中(SB)	—	最大3日程度	
		引止め有無											
金銭的コスト	利用者（税抜）		3千円（注3）	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	
	MVNO	システム（注1）	端末貸与の場合	○	○（注5）	○（注5）	×						
			9千円/1端末 セット/月 等	178万円/月 + 6千円/1端末 セット/月	3万円/1端末 セット/月	—							
		API連携 の場合	○	○（注5）	○	○	準備中						
	MNP手続（注2）		2千円/件（転 出手数料）	なし	なし	準備中							

注1 MNOがMVNOに対して提供するMVNO事業についての各種手続（MNP予約番号の発行を含む。）の実施、情報提供のために提供するシステムの利用に要する料金。

注2 MNOがMVNOに対して提供するMNPの手続に要する料金。

注3 2019年9月30日以前に提供の料金プランを契約中の場合は2,000円。

注4 19:00までに受付の場合。

注5 接続約款に記載している額。

- ・ トップページからの画面遷移は、多くの事業者において4ステップとなっている。
- ・ MNPの理由の入力は、半数近くの事業者において必要となっている。
- ・ ウェブでの情報提供は、各社において工夫が凝らされている。

			MNO				MVNO					
			NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	NTTコム	オプテージ	ビッグローブ	LINEモバイル
ウェブによる手続の分かりやすさ	トップページからの画面遷移数		4	6	4	4	(ウェブ手続なし)	4	4	4	(ウェブ手続なし)	4
	MNPの理由の入力の有無		×	● (必須)	○ (任意)	● (必須)		○ (任意)	×	● (必須)		● (必須)
ウェブでの情報提供	何ページ目にリンクが表示されるか	「MNP 転出」	1ページ目に記載 (注1)	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)	
		「MNP 予約番号」	1ページ目に記載	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)	
	FAQへの記載		よくあるご質問に、「携帯電話・PHS番号ポータリティ(MNP)の手続きの手順を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータリティ(MNP)とは何ですか？」として掲載。	よくあるご質問に、「[携帯電話番号ポータリティ(MNP)](ソフトバンク → 他社) MNP予約番号はどこで取得できますか？」として掲載。	よくあるご質問に、「転出する際のMNP予約番号の発行方法を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「解約・他社へのMNP転出について教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP転出(他社への乗り換え)はできますか？」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP(番号ポータリティ)予約番号を発行するには、どうすればよいですか？」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータリティ(MNP)で他社に転出することはできますか？」として掲載。	よくある質問に、「BIGLOBEモバイル MNP(携帯電話番号ポータリティ)での転出方法を教えてください。」として掲載。	よくある質問に、「LINEモバイルの解約方法を教えてください。」として掲載。

注1 「MNP 解約」で検索した場合。

注2 トップページには、ウェブサイト内を検索するための入力箇所が設けられていない。

注3 検索結果は「サービス 紹介」が標準となっているが、「すべて」または「公式 サポート」のタブを選択するとMNP手続のリンクが表示される。

- ・ システム、方法等は、各国の事情を踏まえて様々である。
- ・ EU加盟国間では、MNPの枠組みがEU指令において規定されているため、共通点が多い。

		米国	英国	仏国	韓国
枠組み	参加事業者	・ <u>MNO・MVNO</u> [制度上はMNOとされる]	・ <u>MNO・MVNO</u>	・ <u>MNO・MVNO</u>	・ <u>MNO・MVNO</u>
	システム	・ センターDB [業界ルール]	・ 個別DB [業界ルール]	・ センターDB [業界ルール]	・ センターDB (事業者は個別DBも持っており、 センターDBの情報を同期している)
手続	方法	・ <u>1ストップ</u> [業界ルール]	・ <u>2ストップ</u> ※移転元ではコード発行。 [業界ルール]	・ <u>1ストップ</u> ※ただし共通機関でコード発行。 [業界ルール]	・ <u>1ストップ</u>
	移転元の 受付	(・移転先: 店舗、電話、ウェブを用意。[Verizonの例])	・ 移転元では、 <u>電話、ウェブ、手紙のいずれか</u> を用意する義務。	・ 共通機関での <u>コード取得は、共通の電話番号</u> による。 <u>電話は週7日、24H対応</u> 。 [業界ルール]	(・移転先: <u>店舗、ウェブ</u> を用意。[店舗は業界ルール])
	期間	・ 通常4H-24Hで完了。 [Verizonの例]	・ <u>1日以内</u> とする。 [業界ルール]	・ <u>1営業日以内</u> とする。	・ 移転元事業者・移転先事業者は <u>必要な時間を最小化</u> するように努める。
	移転元の 引止め	・ 引止めは生じない (1ストップのため)	・ 引止め対策のため、 <u>会話以外の方法によるコード配布を義務づけ</u> 。	・ 引止めは生じない(共通機関はコード配布のみ実施のため)	・ 引止めは生じない (1ストップのため)
金銭的 コスト	利用者	・ <u>なし</u> 。 [Verizonの例]	・ <u>なし</u> 。 [制度上は「インセンティブを失 わせない額」とされる]	・ <u>なし</u> 。	・ 移転先事業者に対し、 <u>800 ウォン(約70円)</u> 。 [業界ルール]
	事業者	・ <u>事業者でDBの費用を分担</u> 。 [業界ルール]	・ <u>リーズナブル、コストオリ エンテッド、内訳が明確</u> である こと。	・ <u>対応する費用を反映した</u> ものであること。	・ 移転先事業者の徴収した 800ウォンを次のとおり精算。 一移転元事業者: <u>22ウォン</u> 一番号管理機関: <u>778ウォン</u> [業界ルール]

※背景色の濃い欄に記載の事項は、制度上定められているもの。

MNP手続

現在のMNP手続(MNPを行うための手続、MNPに係る金銭的コスト負担)は、希望する利用者が容易にMNPを実施することを妨げていないか。

(1)MNP手続について

① 受付時間の制限

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り受付の間口が広いことが望ましい。この点、ウェブ手続については、人を介在しないとの利点を生かして、より一層受付時間を拡大することはできないか。

② 一部の事業者におけるMNP予約番号発行までの所要時間

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り時間的な分断がなく手続が進むことが望ましい。この点、ウェブ手続において一定の日数を要するケースがあるが、より一層早期化することはできないか。

③ 過度の引止め

MNPを希望する利用者に対してのみ行う過度な引止め施策は、競争の前提である利用者による適切かつ自由なサービス選択の確保を妨げる側面がある。この点、ウェブ手続について、引止め機会のないMNPを可能とする手段として期待されていたものであることを踏まえ、(過度の)引止め施策を講ずることをどう考えるか。

④ 煩瑣な手続

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り手続は容易であることが望ましい。この点、ウェブ手続について、入口までの画面遷移が多い、MNPの理由等の入力が必要等により煩雑であるとの指摘があるが、どう考えるか。

(2)MNPに係る金銭的コスト負担について

① 利用者負担料金

利用者との間のMNPに係る金銭的コストの負担の主体について、MNPを利用する者以外も含めた利用者全体によることについて、どう考えるか。

MNPに係る金銭的コストについて、その範囲は多岐に渡り、一定部分が他のコスト要因と共通化している中で、利用者負担料金は、「利用者が無理なくMNPを利用でき」「利用者の利用を促進するよう配慮」したものとして妥当なものといえるか。

② 事業者(MVNO)負担料金

MVNOとの間におけるMNPに係る金銭的コストについて、その範囲は多岐に渡り、一定部分が他のコスト要因と共通化している中で、利用者負担料金の在り方も踏まえ、MVNOに対する負担料金をどう考えるか。

1 目的

このガイドラインは、電気通信番号規則(平成9年郵政省令第82号)第9条第1項第3号に規定する電気通信番号(以下「携帯電話番号」という。)を使用して提供する音声伝送役務(以下「携帯電話役務」という。)を提供する電気通信事業者(以下「携帯電話事業者」という。)及びその他の電気通信事業者が、携帯電話役務の番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項を示すことにより、携帯電話役務の番号ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図ることを目的とするものである。

2 定義

(1) 番号ポータビリティ

携帯電話役務の利用者が携帯電話事業者を変更した場合に、携帯電話番号を変更することなく変更後の携帯電話事業者が提供する携帯電話役務を利用できること。

(2) 発信元事業者

番号ポータビリティの利用者に電話をかける利用者(発信者)が契約している電気通信事業者。

(3) 移転元事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更する前に契約していた携帯電話事業者。

(4) 移転先事業者

携帯電話役務の利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更した後に契約する携帯電話事業者。

(5) MNO (Mobile Network Operator)

携帯電話事業者のうち、提供する携帯電話役務に係る無線局を自ら開設(開設された無線局に係る免許人等の地位の承継を含む。)又は運用している者。

(6) MVNO (Mobile Virtual Network Operator)

携帯電話事業者のうち、MNOが提供する携帯電話役務を利用して又はMNOと接続して携帯電話役務を提供する者であって、当該携帯電話役務に係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用していない者。

3 番号ポータビリティの実施

番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) MNOによる番号ポータビリティ

総務大臣から携帯電話番号の指定を受けたMNOは、国内で導入されている携帯電話役務の全ての技術方式について、同時かつ双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備するとともに、電気通信番号規則第20条の規定に基づき、利用者に携帯電話役務の番号ポータビリティを提供すること。また、今後新規に市場に参入するMNOにおいても、参入当初から双方向で携帯電話役務の番号ポータビリティを提供できる機能を具備し、利用者に携帯電話役務の番号ポータビリティを提供すること。

(2) MVNOによる番号ポータビリティ

MVNOが携帯電話役務を提供する場合※については、電気通信番号規則第20条の規定及び「MVNO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」(平成29年2月最終改定)に基づき、携帯電話番号の指定を受けたMNOは、当該MVNOの利用者に付された当該携帯電話番号について、利用者において番号ポータビリティが可能となるための措置を講ずること。

※ MVNOが携帯電話役務を提供する形態には、MNO又は他のMVNOから卸電気通信役務の提供を受けて提供する形態及びMNOと接続して提供する形態がある。

4 番号ポータビリティの実現方式

番号ポータビリティの実現方式において確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) 接続方式

携帯電話事業者及びその他の電気通信事業者は、「リダイレクション方式※1」、「転送方式※2」又は「併用方式※3」のうち、接続する電気通信事業者間で合意した接続方式により、番号ポータビリティを実施すること。

※1 リダイレクション方式 発信元事業者からのルーティングに際し、移転元事業者から移転先を示す情報の通知を受けて、発信元事業者から移転先事業者に直接ルーティングを行う方式。

※2 転送方式 発信元事業者から移転元事業者へルーティングし、移転元事業者が移転先を示す情報を元に移転先事業者に転送する方式。

※3 併用方式 呼種により「転送方式」と「リダイレクション方式」を併用する方式。

※4 ※1から※3までにおいて、「発信元事業者」、「移転元事業者」及び「移転先事業者」がMVNOである場合であって、当該MVNOが使用する携帯電話番号のルーティング主体がMNOであるときは、「発信元事業者」、「移転元事業者」及び「移転先事業者」には当該MNOを含むものとする。

(2) 番号管理方式

番号ポータビリティによる番号の移転先を示す情報については、携帯電話番号と同じ体系による二重番号ではなく、既存の番号体系とは異なる「ルーティング番号」を使用すること。また、番号ポータビリティによる移転先の番号の管理の方法については、「個別データベース方式」とすること。

(3) 接続インターフェース等

電気通信事業者間の接続に必要なインターフェース等の標準化が必要な事項については、透明性を確保して検討又は見直し等を行うとともに、新規参入を含めた関係する電気通信事業者に対して開示し、その利用を制限しないこと。

(4) 実現方式の見直し

番号ポータビリティの実現方式については、今後の利用状況や技術の進展、携帯電話市場の変化等を踏まえ、必要に応じ見直しを行うこと。

5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等において確保すべき事項は、次のとおりとする。

(1) 利用者負担料金

番号ポータビリティの利用者が負担する料金の額の設定を行うに当たっては、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮するとともに、利用者が負担する料金について、電気通信事業者間で協議して決定することのないよう留意すること。

(2) 電気通信事業者間の運用ルール

番号ポータビリティの利用に係る電気通信事業者間の運用ルールについては、利用したい者との間や電気通信事業者間でのトラブルや不具合の発生を避けるため、携帯電話事業者間で十分な調整を行うとともに、利用したい者に対し十分内容を周知し、番号ポータビリティの円滑な実施に努めること。

(3) 利用手続

MNOは、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め、次に掲げる事項を行うものとする。上記利用手続については、適宜携帯電話役務の利用者の意見を聴取し、必要に応じ見直しを行うこと。

① 移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすること。

② 移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。

③ 番号ポータビリティに関する苦情受付窓口の設置や苦情処理手順を作成すること。

おって、一の販売店(代理店を含む。)において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了できる可能性についても引き続き検討すること。

(4) 初期契約解除等が行われた場合の運用

携帯電話役務の利用者が、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第26条の3に規定する書面による解除又は電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)第22条の2の7第1項第5号に規定する確認措置契約の解除(以下「初期契約解除等」という。)を行うに当たり、番号ポータビリティ(番号ポータビリティを実施するための予約番号の発行を含む。)の申込みを行った場合は、携帯電話事業者は、当該利用者による番号ポータビリティを可能とした上で、初期契約解除等による契約の解除に応ずる必要がある。

ただし、新規の電話番号による携帯電話役務の契約をした利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティの運用については、この限りでない。

(5) 個人情報の保護

番号ポータビリティの実施に係る個人情報については、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及び電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年4月18日総務省告示第152号)に基づき、適切に管理すること。

(6) 接続試験等に関する協力

携帯電話事業者以外の電気通信事業者は、必要に応じて、番号ポータビリティの実施のための仕様の検討、システムの改修及び接続試験等に関して協力すること。

6 本ガイドラインの適用等

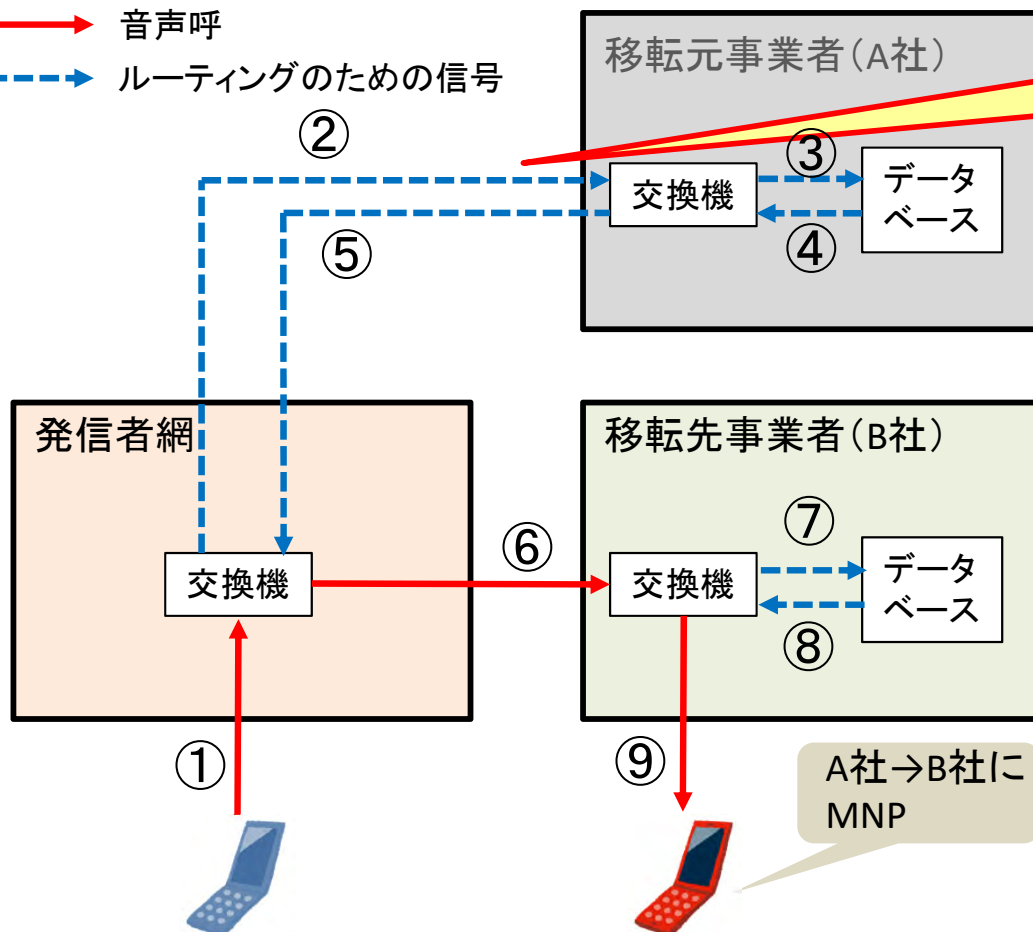
平成30年(2018年)8月28日の改正後の本ガイドラインの規定は、同日より適用する。なお、5(3)②については、MNOにおいて、2019年5月31日までに対応可能とすること。

リダイレクション方式

発信元事業者からのルーティングに際し、移転元事業者から移転先を示す情報の通知を受けて、発信元事業者から移転先事業者へ直接ルーティングを行う方式。

→ 音声呼

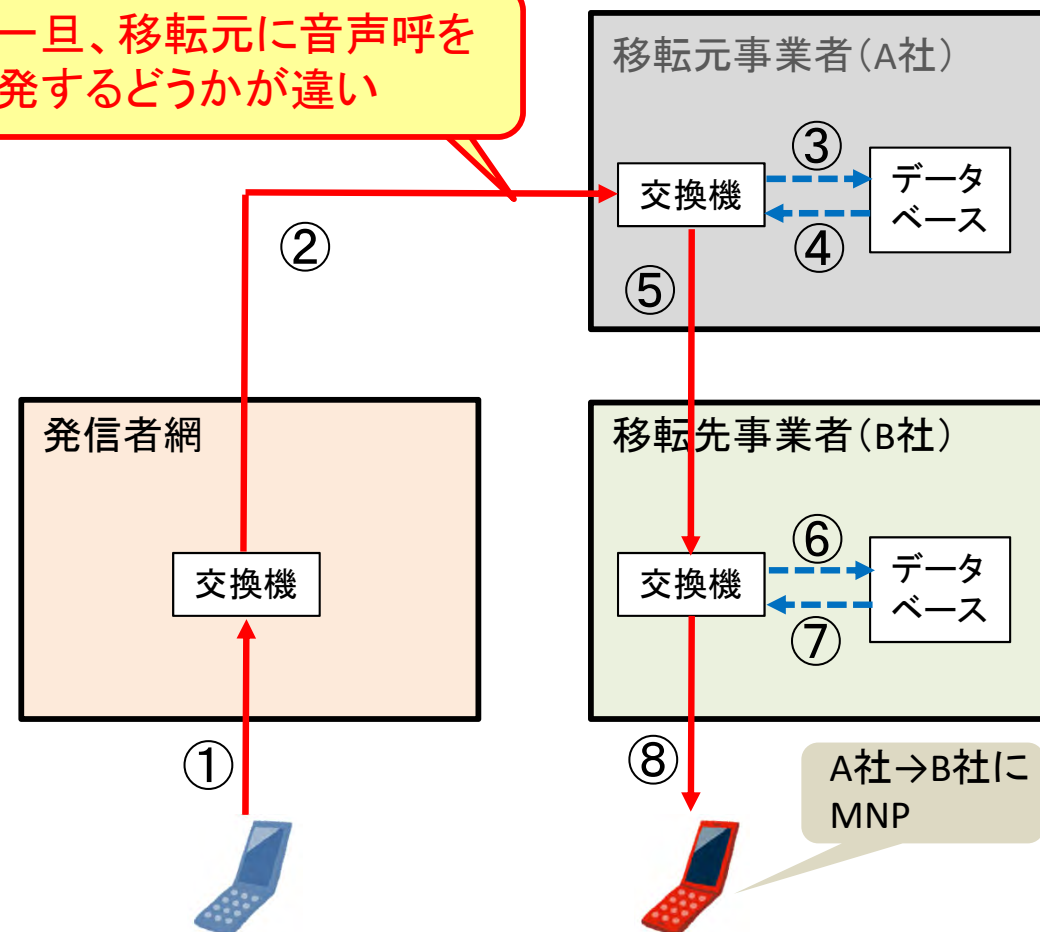
--- ルーティングのための信号



転送方式

発信元事業者から移転元事業者へルーティングし、移転元事業者が移転先を示す情報を元に移転先事業者に転送する方式。

一旦、移転元に音声呼を
発するかどうかの違い



	リダイレクション方式	転送方式
導入時改修コスト	× (コスト高: 発信者網の改修が必要)	○ (コスト低: 発信者網の改修が不要)
ルーティング効率	○	×

※ 呼種により両者を組み合わせる「併用方式」も存在。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

- ・ モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書(2020年2月18日)では、自社の回線契約者以外の者に対する端末販売について継続的に注視していくことが必要とされた。

モバイル市場の競争環境に関する調査研究会最終報告書(抜粋)

第2章 利用者料金に関する事項

4 端末市場の活性化

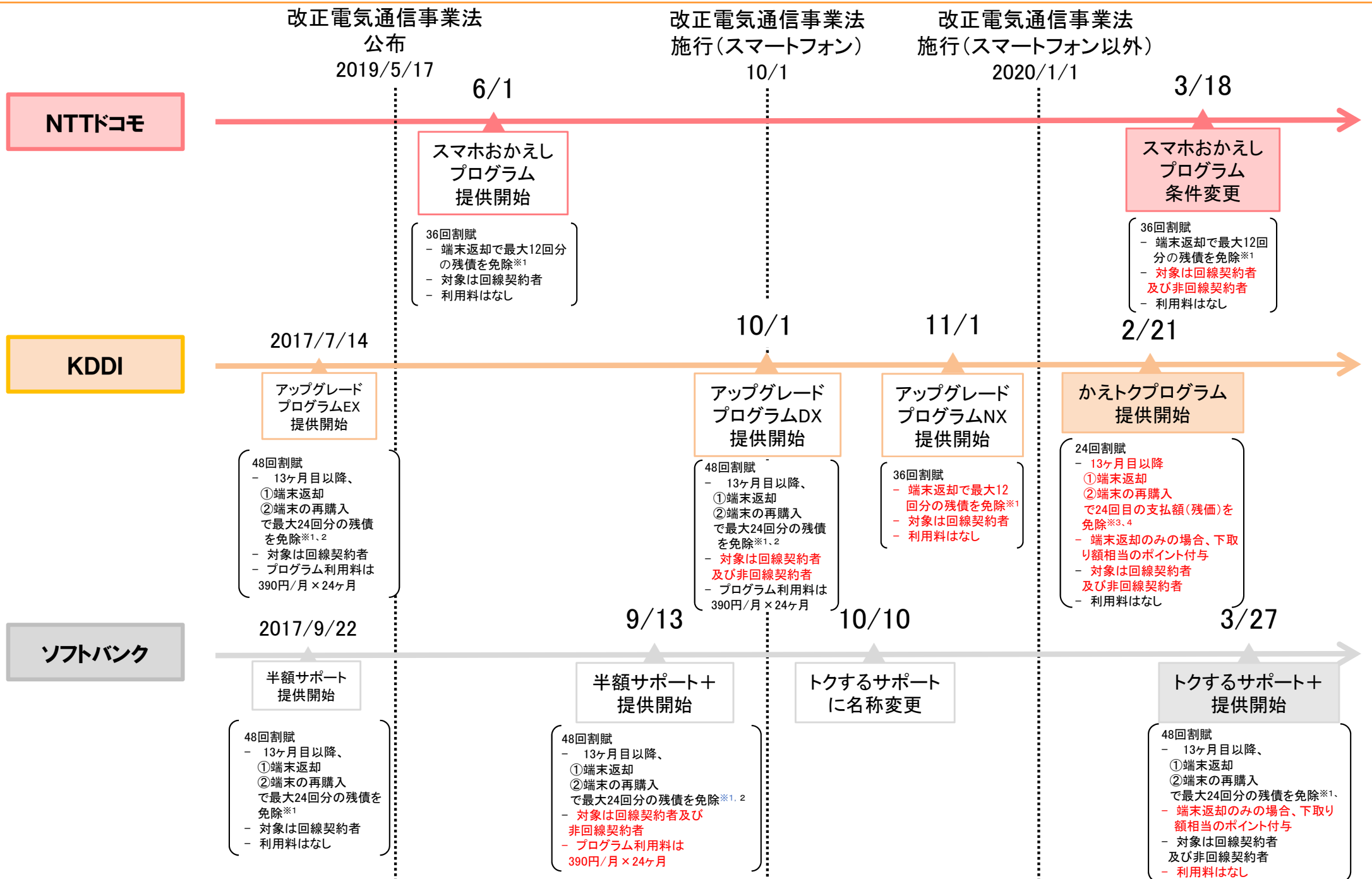
(3) 対応の方向性

① 多様な端末の流通の促進

総務省においては、改正法の施行後の端末市場の変化について継続的に注視していくことが必要である。特に、中低価格帯の端末や中古端末等の流通する端末の多様化や、2020年春に発売される予定の5G端末に係る状況等について、継続的に注視していくことが重要である。また、端末の販売・流通形態についても、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といった動きが見られることから、その変化について、継続的に注視していくことが求められる。

各社の端末購入サポートプログラムの変遷

18



※1 24ヶ月目までに特典を利用する場合にも、24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※2 24ヶ月目までに特典を利用する場合には、残月分のプログラム利用料の前払いが必要。※3 23ヶ月目までに特典を利用する場合にも、23回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※4 残価の再分割後は残債免除申込の当月以降の残債を免除

セット販売

利益提供の規律適用
(2万円の値引き上限)

※ ドコモ、KDDI、ソフトバンク等の利用者への端末販売

規律の対象

利用者

セット販売

端末単体販売

利益提供は自由
(2万円の値引き制限なし)
例: 量販店のSIMフリー端末販売

規律の対象外

利用者以外

端末単体販売

規律の対象外

セット販売と端末単体販売

利益提供(同条件)は自由
(2万円の値引き制限なし)

例: NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの端末購入サポートプログラム

スマホおかえしプログラム (NTTドコモ)

開始時期 : 2019年6月1日
対象 : 回線契約者
回線契約者以外※1
プログラム利用料 : なし
買換要件 : なし

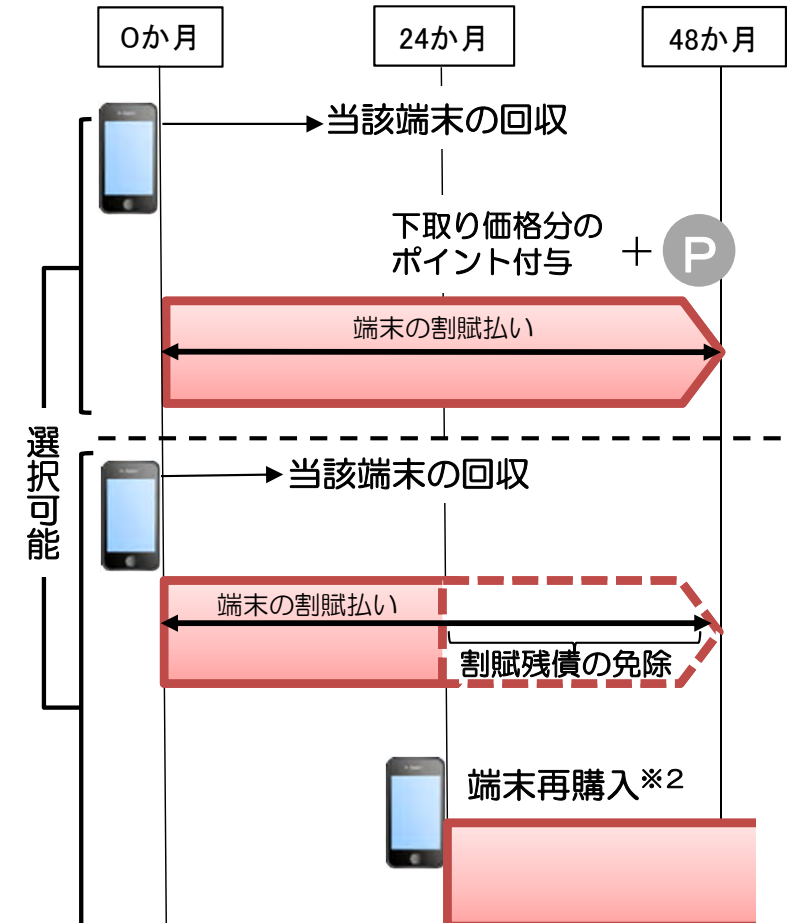
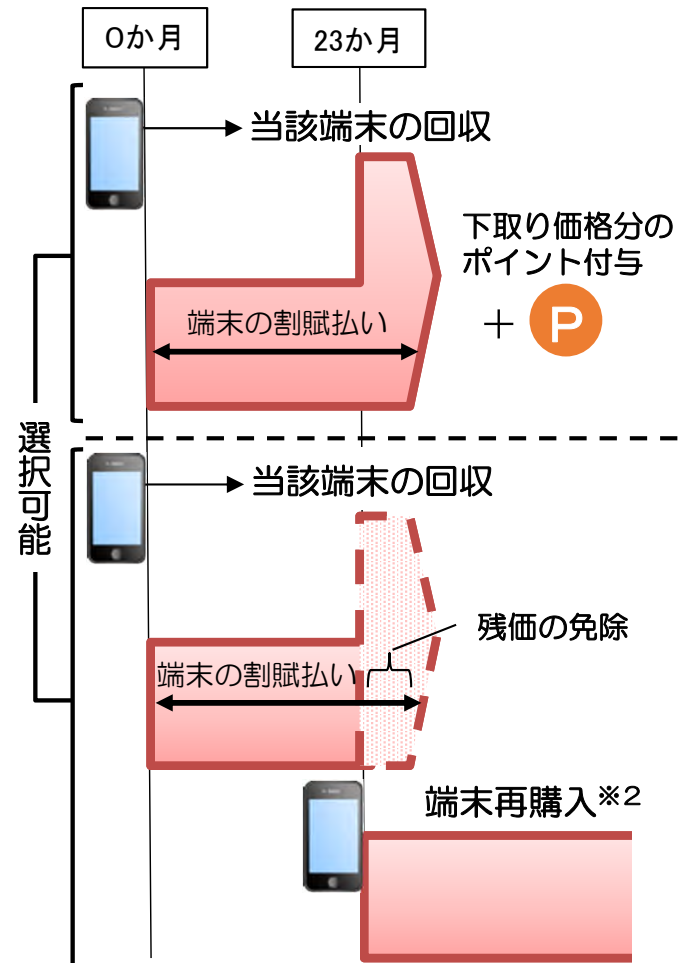
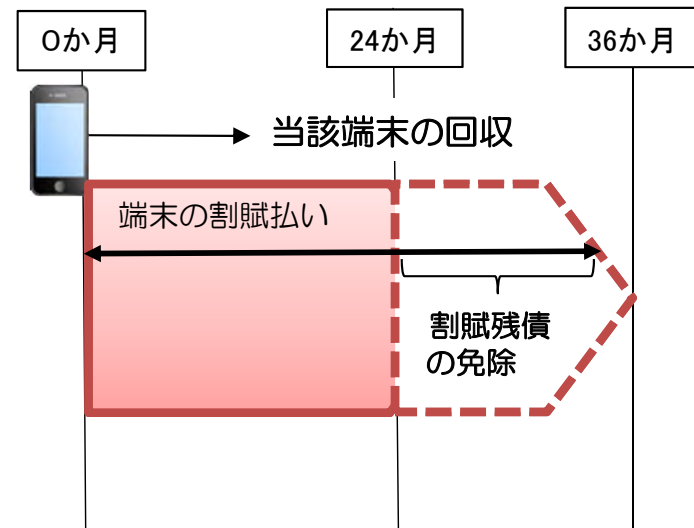
※1 2020年3月18日より開始

かえトクプログラム (KDDI)

開始時期 : 2020年2月21日
対象 : 回線契約者
回線契約者以外
プログラム利用料 : なし
買換要件 : なし
(残価免除の場合には、
端末再購入が必要)

トクするサポート+ (ソフトバンク)

開始時期 : 2020年3月27日
対象 : 回線契約者
回線契約者以外
プログラム利用料 : なし
買換要件 : なし
(残債免除の場合には、
端末再購入が必要)



※2 支払方法(割賦、一括)は問わない。

各事業者の端末購入サポートプログラムの実施状況

21

(2020年4月現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
プログラムの名称		スマホおかえしプログラム	かえトクプログラム	トクするサポート+
概要		○対象端末を36回割賦で購入し、当該端末回収で最大12回分の分割支払金を免除	①対象端末を24回払い（23回割賦＋24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ端末購入で24回目残価支払を免除 ②対象端末を24回払い（23回割賦＋24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収で下取り価格分のau WALLETポイントを付与	①対象端末を48回割賦で購入し、25ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で最大24回分の分割支払金を免除 ②対象端末を48回割賦で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で25回目以降の分割支払金を免除（24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要） ③48回割賦で購入し、13ヶ月目以降の当該端末回収で下取り価格分のPayPayボーナスを付与
プログラム加入の条件		○36回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○24回払いでの購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○48回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし
支払免除等を受ける条件		○支払免除時に端末を回収すること ○端末回収時に査定基準を満たしていること ○dポイントクラブ会員であること	○①及び②の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に端末を購入すること（①のみ） ○端末回収時に査定基準を満たしていること	○①、②及び③の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に指定端末を購入すること（①及び②） ○端末回収時に査定基準を満たしていること
提供開始日		○2019年6月1日 ※ 回線非契約者への提供を2020年3月18日に開始	○2020年2月21日	○2020年3月27日
対象機種※2	5G	○Xperia 1 II、AQUOS R5G、LG V60 ThinQ 5G、arrows 5G、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、Galaxy S20+ 5G Olympic Games Edition	○Xperia 1 II、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、AQUOS R5G	○AQUOS R5G、ZTE Axon 10 Pro 5G、LG V60 ThinQ 5G、OPPO Reno3 5G
	4G	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone X ○Xperia 5、Galaxy Note10+、Galaxy Note10+ Star Wars Special Edition、AQUOS zero2、Xperia 1、Galaxy S10、Galaxy S10+、Galaxy S10+(Olympic Games Edition)、AQUOS R3、Xperia XZ3	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone 8 ○Galaxy Z Flip、Xperia5、Xperia8、Xperia1、Galaxy Note 10+、Galaxy A20、Galaxy S10、Galaxy A30、AQUOS zero2、AQUOS sense3plus サウンド、AQUOS sense3、AQUOS sense2、AQUOS sense2 かんたん、URBANO V04、TORQUE G04、HUAWEI P30 lite Premium、BAS104、BAS103、LG it	○iPhone SE（第2世代）、12.9インチiPad Pro（第4世代）、11インチiPad Pro（第2世代）

※1 Apple社が直接提供するAppleCareについては、端末購入から30日以内であれば申込可能。

※2 4月10日時点の対象機種。未発売の端末を含む。ソフトバンクは、3月26日以前の発売端末は「トクするサポート」の対象。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（iPhoneの場合）

22

（税抜。2020年4月時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
iPhone SE（第2世代）※1（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：44,800円			
販売価格※2	51,840円	50,245円	52,364円
1ヶ月支払額※3	1,440円	1,136円（24月目：24,109円）	1,091円
最大免除額	17,280円	24,109円	26,182円
プログラム利用料	0円	0円	0円
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	34,560円	26,136円	26,182円
（参考）2年前の機種 の買取価格※4	12,091円（iPhone 8（64GB））	16,000円（iPhone 8（64GB））	13,091円（iPhone 8（64GB））
iPhone 11※5（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：74,800円			
販売価格※2	79,200円	82,473円	81,164円
1ヶ月支払額※3	2,200円	2,131円（24月目：33,441円）	1,691円
最大免除額	26,400円	33,441円	40,582円
プログラム利用料	0円	0円	9,360円（月額390円×24ヶ月）
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	52,800円	49,032円	49,942円
（参考）2年前 の同型機種 の買取価格※4	12,091円（iPhone 8（64GB））	16,000円（iPhone 8（64GB））	13,091円（iPhone 8（64GB））

※1 NTTドコモは「スマホおかせしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。 ※2 各社オンラインショップの価格を参照。 ※3 NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。 ※4 各社Webサイトの他社端末の下取り価格を参照。 ※5 NTTドコモは「スマホおかせしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート」の適用イメージ。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（Androidの場合）

23

（税抜。2020年4月時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
AQUOS R5G※ ¹			
販売価格※ ²	101,520円	117,405円	117,818円
1ヶ月支払額※ ³	2,820円	2,941円（24月目：49,764円）	2,455円
最大免除額	33,840円	49,764円	58,909円
プログラム利用料	0円	0円	0円
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	67,680円	67,641円	58,909円
（参考）2年前の同型機種の買取価格※ ⁴	15,454円（AQUOS R2）	1,000円（AQUOS R2）	8,727円（AQUOS R2）
Xperia 5※ ⁵			
販売価格※ ²	79,920円	81,400円	83,127円
1ヶ月支払額	2,220円	2,360円（24月目：27,120円）	1,732円
最大免除額	26,640円	27,120円	41,564円
プログラム利用料	0円	0円	9,360円（月額390円×24ヶ月）
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	53,280円	54,280円	50,924円
（参考）2年前の同型機種の買取価格※ ³	7,272円（Xperia XZ1）	7,000円（Xperia XZ1）	4,364円（Xperia XZ1）

※¹ NTTドコモは「スマホおかしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。※² 各社オンラインショップの価格を参照。※³ NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。※⁴ 各社Webサイトの他社端末の下取り価格を参照。※⁵ NTTドコモは「スマホおかしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート」の適用イメージ。

各社の端末購入サポートプログラムによる端末購入の条件①

(2020年4月18日時点)

24

		NTTドコモ (スマホおかえしプログラム)		KDDI (かえトクプログラム)		ソフトバンク (トクするサポート+)	
		回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
割賦回数		36回		24回		48回	
残債免除等条件		端末回収 ⇒ 最大12回分の分割支払金を免除 ※ プログラムの利用(分割支払金免除受付)は、ドコモショップ及び量販店・併売店のみ。ただし、量販店・併売店においては、プログラム利用の手続きは、端末と購入と同時に限る。		①13ヶ月目以降に端末回収+端末購入 ⇒ 24回目支払金(残価)の免除 ②13ヶ月目以降に端末回収 ⇒ au WALLETポイント(下取対価分)付与		①25ヵ月目以降に端末回収+指定端末購入 ⇒ 最大24回分の支払金免除 ②13ヵ月目以降に端末回収+指定端末購入 ⇒ 最大24回分の支払金免除(24回目までの分割支払金は必要) ③13ヵ月目以降に端末回収 ⇒ PayPayボーナス(下取対価分)付与	
対象者		・dポイントクラブ会員 ・ドコモビジネスプレミアクラブ会員		② 条件なし	・auID会員 ・成人のみ※1 ・法人不可※2	条件なし	
販路	キャリアショップ	○		○		○	
	量販店・併売店	○		○		○	
	オンライン※3	○		③ ○	×	⑥ ○	×

※1 親権者の同意に基づく未成年者との割賦契約は、同意される親権者の方と割賦契約を締結することと実質的に同義であることから、かえトクプログラムについては、未成年者の場合、親権者と割賦契約を締結する運用とするもの。

※2 販売システムが対応していないため。

※3 法人契約は不可。

各社の端末購入サポートプログラムによる端末購入の条件②

(2020年4月18日時点)

25

	NTTドコモ (スマホおかえしプログラム)		KDDI (かえトクプログラム)		ソフトバンク (トクするサポート+)	
	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
支払方法	・クレジットカード ・口座振替 ※解約者を含む。	・クレジットカード※¹ ・口座振替 ※法人は、キャッシュ 口座振替のみ	4 ・クレジットカード ・口座振替	・クレジットカード※³	・クレジットカード ・口座振替	
その他の条件	1 【本人確認書類】 ・再度の確認不要	【本人確認書類】 ・運転免許証※²	5 【残価の再分割】 申出がない場合には、 自動再分割	【残価の再分割】 ○ゴールドステージ ※⁴以上の者 ・申出がない場合には、 自動再分割 ○ゴールドステージ 未満の者 ・再分割を受けるた めには、来店審査が 必要※⁵	-	

※1 現在はdカードに限るが、2～3ヶ月以内に他のクレジットカードでも受付予定。

※2 法人の場合は、新規契約と同時の場合の個別信用購入あっせん契約の本人確認書類に準ずる。

※3 回線非契約者のSIMロック解除にかかる信用確認措置をクレジットカードによる方法に変更したことに伴い、本プログラムの支払方法もそれに統一するもの。

※4 ゴールドステージに到達するためには、3ヶ月間で500点必要(例:3ヶ月毎日決済+計7万円以上決済、3ヶ月で1回のみの決済であれば、25万円以上(au PAY マーケットなら8.5万円以上)決済)。

※5 残価の再分割を希望する場合の来店審査は、25ヶ月目の1か月の間に行う必要がある。

各社の回線契約者・非回線契約者間の条件の違い

26

			回線契約者	非回線契約者	理由
ド コ モ <					

(2020年4月10日時点)

購入方法	端末購入プログラム	販路	NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
			回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
一括購入	利用不可	キャリアショップ	○	○	○	○	○	○
		量販店・併売店						
		オンライン		×	×	×		×
分割購入	利用不可 注1	キャリアショップ	○		○		○	△
		量販店・併売店		×		×		※ 検討中
		オンライン						×
	利用可 注2	キャリアショップ	○		○	△	○	○
		量販店・併売店		※ 端末購入サポートプログラム加入の場合のみ		※ 端末購入サポートプログラム加入の場合のみ		
		オンライン				×		×

注1:NTTドコモは、12回割賦、24回割賦、KDDIは、24回割賦、36回割賦、48回割賦、ソフトバンクは、24回割賦。

注2:NTTドコモは、36回割賦、KDDIは、24回割賦(24回目の支払分について、一括払、残債の分割払等の選択肢)、ソフトバンクは、48回割賦。

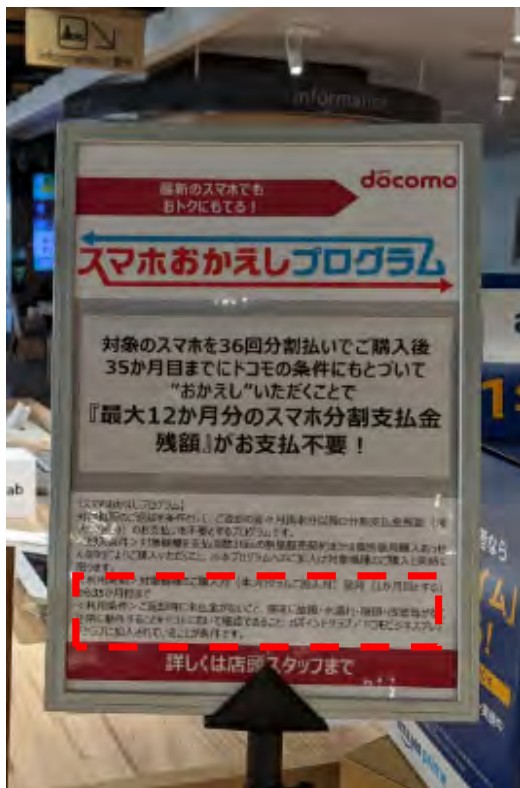
各社の端末購入サポートプログラムの対象者に係る周知

28

(2020年4月18日時点)

		NTTドコモ (スマホおかえしプログラム)	KDDI (かえトクプログラム)	ソフトバンク (トクするサポート+)
掲載箇所 ・内容	ポスター等	－ ※ 参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブ/ドコモビジネスプレミアムクラブ」に加入されていることが条件です。」	＜加入条件の注書き＞ 「※ 回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜キャッチコピー＞ ・「機種購入のみの方も対象」 ・「他社ご契約のお客さまもご利用できます」
	オンライン	＜ご注意事項＞ 「ドコモ回線をお持ちでない場合は、名義に応じ下記①②両方を満たす必要があります。」 ※参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアムクラブ会員のお客さま」	＜加入条件の注書き＞ 「※ 回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜プログラム対象者＞ ・「ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。」
	総合 カタログ	－ ※参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブに加入しているお客さまがご利用の対象機種をご返却で、最大12か月分の分割支払金のお支払いが不要」	＜加入条件の注書き＞ 「※ 回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜適用条件＞ 「回線契約の有無を問わずご加入いただけます。」
周知を行っている店舗等		・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店	・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店	・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店 ※1 両者併せて約3,000店舗 ※2 参考 ・ポスター:約4,000枚 ・三角ポップ:約25,000個 ・総合カタログ等

1. ポスター（キャリアショップ、量販・併売店）



【参考】

dポイントクラブ/ビジネスプレミアクラブに加入されていることが条件です。

最新のスマホでも
おトクにもてる！

NTT docomo

スマホおかえしプログラム

対象のスマホを36回分割払いでご購入後
35か月目までにドコモの条件にもとづいて
“おかえし”いただくことで
『最大12か月分のスマホ分割支払金
残額』がお支払不要！

【スマホおかえしプログラム】

対象機種のご返却を条件として、ご返却の翌々月請求分以降の分割支払金残額（最大12回分）のお支払いを不要とするプログラムです。

＜加入条件＞ 対象機種を支払回数36回の割賦販売契約または個別信用購入あっせん契約によりご購入いただくこと。※本プログラムへのご加入は対象機種のご購入と同時に限ります。

＜利用期間＞ 対象機種のご購入月（本プログラムご加入月）翌月（1か月目とする）から35か月目まで

＜利用条件＞ ご返却時に未払金がないこと、端末に故障・水濡れ・破損・改造等がなく正常に動作することをドコモにおいて確認できること、dポイントクラブ/ドコモビジネスプレミアクラブに加入されていることが条件です。

詳しくは店頭スタッフまで

2. オンライン

【参考】

本プログラムにご加入いただいたdポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアクラブ会員のお客さま

スマホおかえしプログラム

スマホおかえしプログラム（以下「本プログラム」といいます。）は、本プログラムにご加入いただいたdポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアクラブ会員のお客さま（以下「加入者」といいます。）が36回の分割払いで購入された対象機種を当社にご返却いただいた場合に、その翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）のお支払いを不要とするプログラムです。

ご注意事項

- 対象機種の回線契約を解約された場合も、利用条件を満たせば本プログラムのご利用は可能です。
- 対象機種が査定条件を満たしていない場合において、対象機種のご返却時点における分割支払金残額が「故障時利用料」以下であるときは、本プログラムのご利用はできません。
- 23か月目以前に本プログラムをご利用された場合、対象機種のご購入時の割賦販売契約または個別信用購入あっせん契約の支払回数を24回に、支払期間を26か月に、それぞれ変更いたします。
- 本プログラムへのご加入は対象機種のご購入と同時の場合に限りです。
- 故障修理※2やケータイ補償サービスなどを利用して、本プログラムへのご加入時とご利用時の機種が変更となった場合であっても、対象機種のご購入時の割賦販売契約または個別信用購入あっせん契約が継続しているときは、本プログラムのご利用は可能です。
- 加入者が、本プログラム加入後、対象機種の分割支払金残額を一括支払いなどでご精算された場合は、本プログラムをご利用いただくことはできません。

ドコモ回線をお持ちでない場合は、名義に応じ下記①②両方を満たす必要があります。

①（個人名義）

② 本人確認書類は運転免許証のみ（法廷代理人による受付不可）

③ 支払方法が口座振替／dカード（その他は順次拡大予定）

ドコモ回線をお持ちでない場合は、名義に応じ下記①②両方を満たす必要があります。

3. 総合カタログ

スマホおかえしプログラム

- 対象機種を36回分割払いでご購入いただくとともにプログラムにご加入
- dポイントクラブに加入しているお客さまがご利用の対象機種をご返却で、最大12か月分の分割支払金のお支払いが不要に
- プログラム加入後、対象機種を「返却」してもOK!

※1 対象機種に故障、水濡れ、著しい外傷、破損、部品交換、修理が必要となる場合は、最大12回分からお支払いが必要となります。※2 返却いただいた翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）のお支払いが不要となります。※3 プログラム加入後、対象機種を返却した場合、その翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）のお支払いが不要となります。

（例）総額10,000円（3,000円×36回）
 スマホを使い続ける場合
 1回目
 スマホを購入（3,000円）
 スマホを返却する場合
 24回目
 24回のお支払い
 ※プログラムに加入した翌月を1回目
 ※24か月目までに返却。25か月目とを当社が判断した場合、対象機種とはできません。

そのほかドコモの査定基準を満たしている必要があります。※2 返却いただいた翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）のお支払いが不要となります。※3 プログラム加入後、対象機種を返却した場合、その翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）のお支払いが不要となります。

ご購入し、スマホおかえしプログラムに加入した場合
 10,000円（3,000円×36回）
 24回目
 25回目～36回目
 24回のお支払い
 残りの機種代金のお支払いが不要！
 最大36,000円
 ※支払いとする。詳しくは、対象機種を当社指定販売店以外でご購入された場合、その購入時における不備、不正があったこと、未払いがある場合、加入者が対象機種の所有権を行使していない場合などは、ご加入またはご利用いただくことができません。

【参考】

dポイントクラブに加入しているお客様がご利用の対象機種をご返却で、最大12か月文の分割支払金のお支払いが不要に

1. ポスター（キャリアショップ、量販店・併売店）



※ 回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。

au

スマートフォンの新しい残価設定型購入プラン 新登場!!

例 iPhone 11 64GB **がえのトク プログラム** ※申込み必要

月々のお支払い (機種代金-残価) 機種代金 2,345円×23回 (53,935円) 1回～23回分	毎月の お支払いが おトクに	プログラム料 無料	他社 ご利用の方も 対象
--	-------------------------------	----------------------	-----------------------------

機種代金 90,720円
(au SHINJUKU価格)

残価
(最終回分のお支払い)
36,785円
24回分

機種代金の分割支払金のうち、最終回分のお支払いが不要!*

新しい機種への買い替えが必要
本プログラムで購入された機種をKDDIが回収

※対象のスマホをau取扱店でご購入後、25ヵ月以内に本プログラムの特典を利用した場合、※現金価格/支払総額:90,720円、※月々:3,800円、※現金0円、支払回数:24回、支払総額:25ヵ月。

*1:対象機種ご購入後13ヵ月～25ヵ月までにKDDI・au取扱店でauのスマートフォン、ケータイなどの買い替えかつ、
※本プログラムで購入された機種をKDDIが回収します。
※本プログラム加入時の機種回収・返金条件を満たす必要があり、端末故障・破損時や、充電不可などの場合、特典の適用を受ける際に最大22,000円(不換価)のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。

【加入条件】 KDDI・au取扱店で対象機種を本プログラムで購入し、
※au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。
【特典適用条件】 対象機種を1ヵ月以上ご利用後、KDDI・au取扱店でauのスマートフォン・ケータイ・タブレット・ルーターのいずれかを購入すること
◎本プログラムでご購入された機種をKDDIが回収すること

*1:持ち込み機種は対象外です。*2:本プログラムの支払総額は24回のみ適用できます。*3:各適用には条件があります。*4:機種・機種により内容が異なる場合があります。*5:特典・返金にかかる費用などがあります。*6:特典の内容は2020年2月20日現在の情報です。*7:返金の金額は特に記載のある場合を除き返金です。©iPhoneの商標は、Apple Inc.の登録商標です。TM and © 2020 Apple Inc. All rights reserved.

対象機種・条件など詳しくは店頭スタッフまで

au0008-0040
au0008-0040

3. 総合カタログ

[illegible]

※ 回線契約の有無を問わず本プログラムで
ご購入いただけます。

1. ポスター、ポップ（キャリアショップ、量販・併売店）



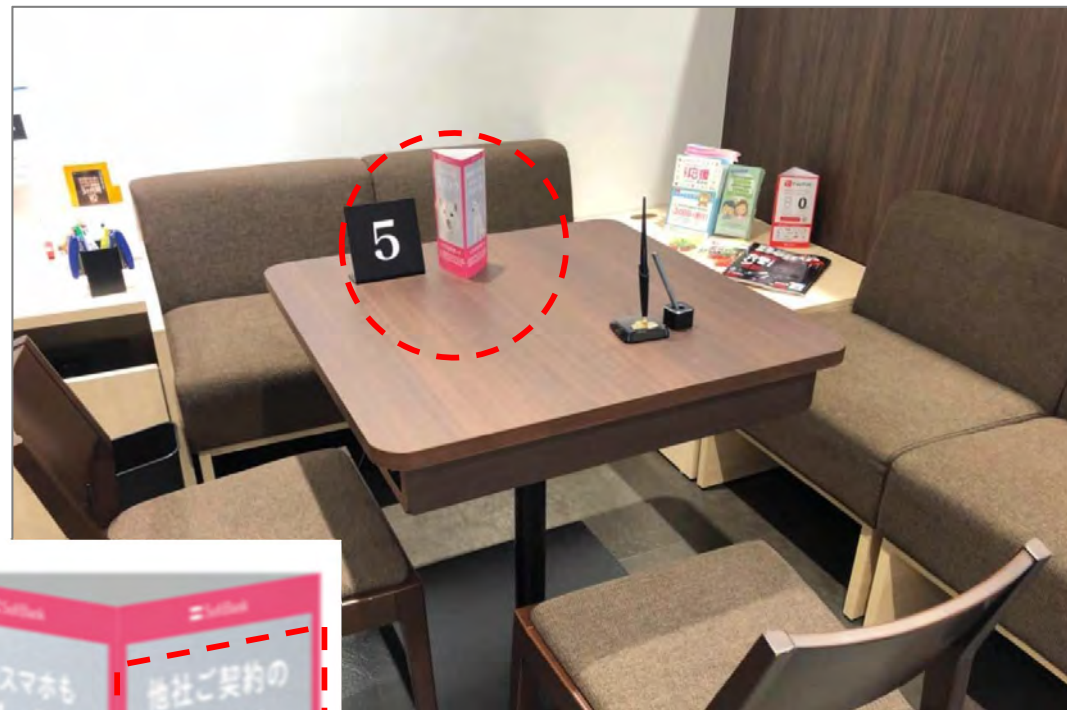
機種購入のみの方も対象

SoftBank

機種購入のみの方も対象
人気のスマホも
超おトク

トクするサポート

○他社回線をご利用の場合、SIMロック解除要 SIMロック即時解除にはクレジットカード購入要
○プログラム利用料月額390円×24回（計9,360円）
○次回買い替え時に旧機種の回収・査定完了が必要
○査定条件を満たさなかった場合、回収に加えて2万円のお支払いが必要
購入機種に対応周波数/SIM形状等はご購入者自身でご確認が必要 48回割賦で購入25ヵ月以降のソフトバンクでの買い替えて最大24回分のお支払いが不要 一部対象外機種あり 詳細はWEBへ



SoftBank

最新スマホも
超おトク

トクするサポート

他社ご契約の
お客さまも
ご利用できます

トクするサポート

他社ご契約のお客さまもご利用できます

2. オンライン

ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入並びにご加入いただけます。

加入条件

- 対象機種を48回割賦で購入すること。
- トクするサポートに購入時点で申し込むこと。

特典利用条件

本プログラムの加入日が属する請求月を1ヵ月目として、25ヵ月目以降に以下のすべての条件を満たす必要があります。

① 当社またはソフトバンク取扱店から、一括払いまたは複数回払いの方法により、当社指定機種を購入すること。

3. 総合パンフレット

最新スマホも超おトク! ※1 一部対象外機種あり

トクするサポート プログラム利用料月額390円(不課税)×24ヵ月 計9,360円が必要です。

トクするサポート 25ヵ月目(※2)以降のソフトバンクでの買い替えで最大24回分のお支払いが不要となります(現金対象外)。買い替え時に旧機種の回収・査定完了が必要。査定条件を満たさなかった場合は回収に加え「トクするサポート:最大20,000円(不課税)」,「トクするサポート+特典A:最大22,000円(不課税)」が必要です。

トクするサポート+ 25ヵ月目*にソフトバンクでの回収・買い替えで最大24回分のお支払いが不要に

回線契約の有無を問わずご加入いただけます。

加入条件

- 対象機種を48回割賦で購入すること。
- トクするサポートに購入時点で申し込むこと。

特典利用条件

本プログラムの加入日が属する請求月を1ヵ月目として、25ヵ月目以降に以下のすべての条件を満たす必要があります。

① 当社またはソフトバンク取扱店から、一括払いまたは複数回払いの方法により、当社指定機種を購入すること。

2年待たずに、1年で買い替えることも可能! 1年買い替えオプション:1年で買い替えた場合も25回目から48回目までの割賦のお支払いが不要となります

端末購入サポートプログラム

携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムについて、改正電気通信事業法の規律に対応し、適切な運用が行われているか。

端末購入サポートプログラム

① 携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラム

現在、携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムは、自社の回線契約者のみならず、非回線契約者をも加入対象者としている。

② 改正電気通信事業法による規律の概要

改正電気通信事業法では、自社と通信契約を締結し、又は締結していることを条件としない場合には、通信料金と端末代金の分離に関する利益の提供に係る規律の対象としていない。しかし、そのためには、回線契約者と非回線契約者の両者を対象とするだけでなく、両者に対する利益の提供に係る追加的な条件、端末の販売方法、事後的な端末の利用可能性等に差異を設けることにより、実質的に両者に合理的な理由のない差異が生じていないことが必要。

③ 端末購入サポートプログラムに係る条件の状況

携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムにおいて、回線契約者とそれ以外の者で、提供している販路、支払方法、残債免除に係る手続等に合理的な理由のない差異が設けられていないか。

④ 対象者や加入条件等に関する適切な周知・運用

端末購入サポートプログラムの対象者、加入の条件等について、当該端末購入サポートプログラムに加入しようとする者が誤解することがないように適切な広告、勧誘、説明等が行われているか。

⑤ 端末販売に関する課題

端末購入サポートプログラムの加入の条件や残債免除の条件、端末単体での収支の在り方(端末の廉価販売による誘因等)など、端末販売について、課題はないか。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

- ・ モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書(2020年2月18日)では、事業者変更の際にかかる金銭的なコスト、端末補償サービスが事業者変更に与える影響について確認・注視していくことが必要とされた。

モバイル市場の競争環境に関する調査研究会最終報告書(抜粋)

第2章 利用者料金に関する事項

3 行き過ぎた囲い込みの是正

(3) 対応の方向性

③ その他

改正法の具体的な規律の内容に関する議論においては、利用者の事業者の乗換えコストについて、違約金及びMNP手数料以外にも解約事務手数料や新規契約手数料等が存在すること等が指摘されている。総務省においては、MNP手数料を含む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求められる。

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ため、回線契約者以外の者が事業者から端末を購入する場合や、端末を購入した事業者以外の事業者に移行する場合には、利用したくても加入することができないこととなり、事業者の乗換えの妨げの一因となっているとの指摘がある。総務省においては、端末補償サービスに係る状況について、利用者による事業者の乗換えに与える影響という観点から、引き続き、注視していくことが求められる。また、メーカーの修理対応期間の終了を知らずに携帯補償サービスに加入していた利用者が、端末の修理を受けられずトラブルになる事例が報告されているとの指摘もある。事業者においては、利用者の混乱を招かないよう適切な周知等の必要な対応を行うことが求められる。

- ・モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書(2020年2月18日)では、料金水準の低廉化の状況や料金プランの分かりやすさ、利用者の囲い込み等公正競争を阻害する要因の有無について継続的に注視していくことが必要とされた。

モバイル市場の競争環境に関する調査研究会最終報告書(抜粋)

第2章 利用者料金に関する事項

2 電気通信事業法の施行

(3) 対応の方向性

④ 継続的な見直しの必要性

関係事業者による新事業法に適合した料金プランの提供等により、通信料金と端末代金が分離され、違約金が低廉になる等の動きがある一方で、利用者への還元については、固定通信サービス、コンテンツサービス、決済手段等とのセット販売による割引や特典の付与等の形態で行われているものが多い。こうしたセット販売による割引等については、利用者への還元が一部の利用者に対するものに留まっていること、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっていること、他のサービスの拘束力を用いた利用者の囲い込みの懸念があること等が指摘されている。各事業者においては、通信料金そのものの水準の低廉化による利用者に対する還元、料金体系の一層の透明化など利用者にとって魅力的なシンプルで分かりやすい料金プランの工夫や、利用者の過度の囲い込みという懸念への対応を図ることが求められる。総務省においては、通信料金そのものの水準の低廉化の状況や料金プランの分かりやすさ、利用者の囲い込み等公正な競争を阻害する要因の有無等について、これらの事業者の取組を継続的に注視していく必要がある。その際、利用者の囲い込み等については、モバイル市場のみならず、固定通信サービス市場等の隣接する通信市場における動向についても確認していくことが適当である。

- ・ モバイル市場の競争環境に関する研究会最終報告書(2020年2月18日)では、SIMロック解除ガイドラインの改正に伴う事業者の対応状況や実際の解除件数等の関連の状況について継続的に注視していくこと、SIMの種類が複数ある事業者において、利用者が混乱することがないように、十分な周知を行うことが必要とされた。

モバイル市場の競争環境に関する調査研究会最終報告書(抜粋)

第2章 利用者料金に関する事項

3 行き過ぎた囲い込みの是正

(3) 対応の方向性

① SIMロック解除

2019年11月のSIMロック解除ガイドラインの改正により、各事業者は、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手続の実施等が義務付けられるため、その実施に向けて、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ある。また、総務省においては、同年10月に行った要請に基づく事業者からの報告も踏まえ、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適当である。

そのほか、一部の事業者においては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、利用者に対する十分な周知その他の必要な対応を図っていくことが求められる。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

MNO4社の端末補償サービス

(税抜。2020年5月現在)

41

	NTTドコモ	KDDI		ソフトバンク		Y!mobile		楽天モバイル
名称	ケータイ補償サービス ※ iPhoneについてはAppleCare+ for iPhoneも加入可能。	故障紛失サポート	故障紛失サポート with Apple Care Services & iCloudストレージ	あんしん保証 パックプラス	あんしん保証 パックwith Apple Care Services	故障安心 パックプラス	故障安心 パック-S	スマホ交換保証 プラス
月額料金	330～1,000円	380円～660円 (Galaxy Fold、Galaxy Z Flipは1,190円)	707円～1,190円	650円	890～1,190円	690円	500円	650円
対象端末	・ iPhone ・ Android ・ フィーチャーフォン	・ Android ・ フィーチャーフォン	・ iPhone	・ Android ・ フィーチャーフォン	・ iPhone	・ iPhone ・ Android	・ フィーチャーフォン	・ Android
補償内容 ※端末に係る補償に関する内容を記載	・ 配送交換又は店頭交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等	・ 配送交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等	・ 配送交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等 ※ AppleCareサービスの製品保証を4年間提供。	・ 配送交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等	・ 配送交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償 等 ※ AppleCareサービスの製品保証を加入期間中提供。 ※ 故障修理時には修理代金相当のPayPayボーナスを付与。	・ 店頭交換 ・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等	・ 故障修理 ・ 紛失盗難補償等	・ 配送交換 ・ 紛失盗難補償等
回線契約者以外の加入	× (非回線契約者向けに提供するかどうかは今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断。)	× (非回線契約者向けに提供するかどうかは今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断。)		× (年内に非回線契約者へのサービス提供を開始する目途でシステム開発中。)		— ※ 非回線契約者への端末販売は行っていない。		○
端末購入時以外の加入	× (機種購入日から14日以内のみ)	× (機種購入時のみ)		× (機種購入日のみ)		× (機種購入日のみ)		× (機種購入時のみ)
回線契約解除後の継続加入	×	×		×		×		○
備考	・ 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 ・ その他、データ復旧サービス(有償)の割引等を提供。	・ 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 ・ その他、データ復旧サービス(有償)等を提供。		・ 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 ・ その他、データ復旧サービス(無償)、遠隔サポートサービス等を提供。		・ 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 ・ その他、データ復旧支援サービス(無償)、セキュリティトラブル補償等を提供。		・ その他、遠隔サポートサービス等を提供。

(注) 上記のほか、Y!mobileでは、「故障安心パックライト」の名称で、SIM単体契約をした自社回線契約者に対し、①持込端末故障等の場合に所定の手数料を支払うことで指定機種(android、iphone)を購入でき、②端末紛失時に紛失したおおよその場所を利用者が確認できるサービスを提供(月額料金500円)。

端末補償サービスに関するMNO4社の対応状況

42

(2020年5月現在)

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	Y!mobile	楽天モバイル
--------	------	--------	----------	--------

キャリア・メーカーにおいて既に修理の受付を終了している端末に関する取扱い

■ 端末補償サービスの扱い	加入継続	【Android端末又はフィーチャーフォン】 - 加入継続 【iPhone】 - 最長4年間の有期サービスであり、その期間内にメーカーが修理受付を終了することはない。なお、4年間の有期サービス終了後は、メーカーの対応に準じる。	加入継続	加入継続	加入継続
■ 修理・交換申込があった場合の対応	交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。	【Android端末又はフィーチャーフォン】 - 修理を申し込まれた端末がAndroid端末又はフィーチャーフォンであった場合は、同一機種又は同等以上の別機種に交換。 【iPhone】 -	端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	- 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。 - 端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。
■ 利用者への案内	- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。 - メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。	- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。(Android端末又はフィーチャーフォン) - メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に同等以上の自社指定機種と交換する旨を案内。(Android端末又はフィーチャーフォン)	- メーカーにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止及び自社指定機種を特別価格で機種変更可能な旨を周知。 - 個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	- メーカーにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止を周知。 - 個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	- 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。 - メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。

顧客情報の削除

■ 回線契約解約後の顧客情報の扱い	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。
--------------------------	--	--	--	--	--

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② **他のサービス等とのセット販売**
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

携帯電話事業者による主なセット販売の現状①

44

(税抜。2020年5月現在)

		N T Tドコモ	K D D I	ソフトバンク
インターネット回線	施策	ドコモ光	①auひかり等 ②auスマートポート	①SoftBank 光 ②SoftBank Air
	特典	月額100円～3,500円の割引（携帯電話の通信料金）	月額500円～2,000円の割引（携帯電話の通信料金）	ソフトバンク：月額500円～1,000円の割引（携帯電話の通信料金） Y!mobile：月額500円の割引（携帯電話の通信料金）
	条件	ドコモ光を契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料8,000円（マンション）又は13,000円（戸建て） - 契約期間なし	①auひかり等を契約すること - 契約期間 3 年（自動更新）、契約解除料15,000円（戸建て） - 2 年（自動更新）、契約解除料9,500円（戸建て、一部マンション、UR向けプラン）又は7,000円（マンション、UR向けプラン（上記以外）） - 契約期間なし ②auスマートポートを契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料1,000円 - 契約期間なし	①SoftBank 光を契約すること - 契約期間 5 年（自動更新）、契約解除料15,000円 - 2 年（自動更新）、違約金9,500円 - 契約期間なし ②SoftBank Airを契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料9,500円
	備考	携帯電話の料金プランや利用データ量に応じて割引額が異なる	①契約解除料はいずれもauひかり(au one net)の場合。他のインターネット回線に関する契約期間、契約解除料は、インターネット回線提供事業者による ②契約期間なしの場合、割引は適用されない ①・②携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる	ソフトバンク：①・②携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる Y!mobile：家族割引きとの重畳不可
固定電話	施策		ホームプラス電話	おうちのでんわ
	特典		月額830円の割引（ホームプラス電話利用料金）	月額480円の割引（おうちのでんわ利用料金）
	条件		Wi-Fiルータを利用しており、かつホームプラス電話を契約すること	おうちのでんわを契約すること
	備考		—	—
電気	施策		auでんき	おうちでんき
	特典		利用料金の 1 % ～ 5 % をポイントで還元（電気料金）	最初の 2 年間は月額100円、3 年目以降は月額50円の割引（携帯電話の通信料金）
	条件		auでんきを利用していること	おうちでんきを利用すること - 契約期間 1 年（自動更新）、契約解除料500円
	備考		毎月の電気料金に応じて還元額が異なる	割引は各回線に適用
ガス	施策		①中電ガス for au ②関電ガス for au ③東電ガス for au	
	特典		①利用料金の 2 % をポイントで還元（ガス料金） ②利用料金を 3 % 割引（ガス料金） ③毎月一律102ポイントを還元	
	条件		①auでんき及び中電ガスを利用していること ②auでんきを含む関西電力の提供する電気及び関電ガスを利用していること ③auでんき及び東電ガスを利用していること	
	備考		—	

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

携帯電話事業者による主なセット販売の現状②

45

(税抜。2020年5月現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
保険	施策	ドコモ医療保険	auの生命ほけん	ソフトバンクかんたん保険
	特典	携帯電話契約者のみ加入可	月額200円の割引（最大60か月間。携帯電話の通信料金）	携帯電話契約者のみ加入可
	条件	－	au生命ほけんに加入すること	－
	備考	－	－	－
	施策		au自動車ほけん	
	特典		500円から1,000円に割引額が拡大（「eサービス（証券不発行）割引」）	
	条件		au自動車ほけんに加入すること	
	備考		割引適用は初年度のみ	
端末 (Wi-Fiルータ 等)	施策		Wi-Fiルータ	
	特典		月額500円～1,000円の割引（携帯電話の通信料金）	
	条件		auスマートバリューmineに加入し、かつWi-Fiルータを契約すること	
	備考		携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる	
コンテンツ	施策	Amazonプライム	Netflix	Yahoo!プレミアム
	特典	年会費4,900円が無料（1年間。Amazonプライム）	月額料金800円が無料（Netflixベーシックプラン）	月額料金462円が無料（Yahoo!プレミアム）
	条件	対象料金プランを契約すること	対象料金プランに加入すること	Yahoo!プレミアムの自動ログインの設定を行うこと
	備考	－	プランによってはTELASAも利用可能	ソフトバンク：Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを10倍還元等 Y!mobile：Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを5倍還元等
	施策		Apple Music	
	特典		月額料金980円が無料（6ヶ月間。Apple Music）	
	条件		auのスマートフォン(4G LTE)で対象のプランを契約しており、かつApple Musicに申込みこと	
	備考		初回申込時のみ	

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

携帯電話事業者による主なセット販売の現状③

46

(税抜。2020年5月現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
その他	施策	①dカード ②dカード GOLD	au住宅ローン	
	特典	①・② 月額170円の割引（携帯電話の通信料金） ② 毎月、携帯電話料金等の10%をポイントで還元等	最大60ヶ月間、500円/月のキャッシュバック	
	条件	① dカード又はdカードGOLDに加入し、かつ定期契約なしの対象料金プラン契約で、利用料金の支払方法をdカード又はdカードGOLDに設定すること ② dカードGOLDに加入すること	au住宅ローンを利用すること	
	備考	—	—	
	施策		auでんきおトク割	
	特典		月額1,000円または2,000円の割引（最大12か月間。KDDIサービス利用料金総額）	
	条件		次の条件を全て満たしていること。 (1) auでんきに新規加入または既に参加しており、「家族割プラス」カウント対象の料金プランに加入しているau回線で、「auでんきポイントで割引」に申込んでいること (2) 「auスマートバリュー」に加入し、同一のauスマートバリューグループで、「家族割プラス」カウント対象の料金プランに家族2人以上で加入していること (3) (2)のauスマートバリューグループに1のau回線が含まれていること (4) 期間内にauスマートバリューグループ内の「家族割プラス」カウント対象料金プランに加入しているいずれか1回線が、WEBまたは店頭で本キャンペーンにエントリーしていること (5) 本キャンペーンにエントリーのau回線がスマートフォンの場合、au PAYの利用規約に同意していること	
	備考		・「家族割プラス」カウント対象回線数により割引額が異なる ・受付期間：2020年4月10日～2020年5月31日	

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ **事業者の乗換え時の手数料**

(2) 料金体系の分かりやすさ

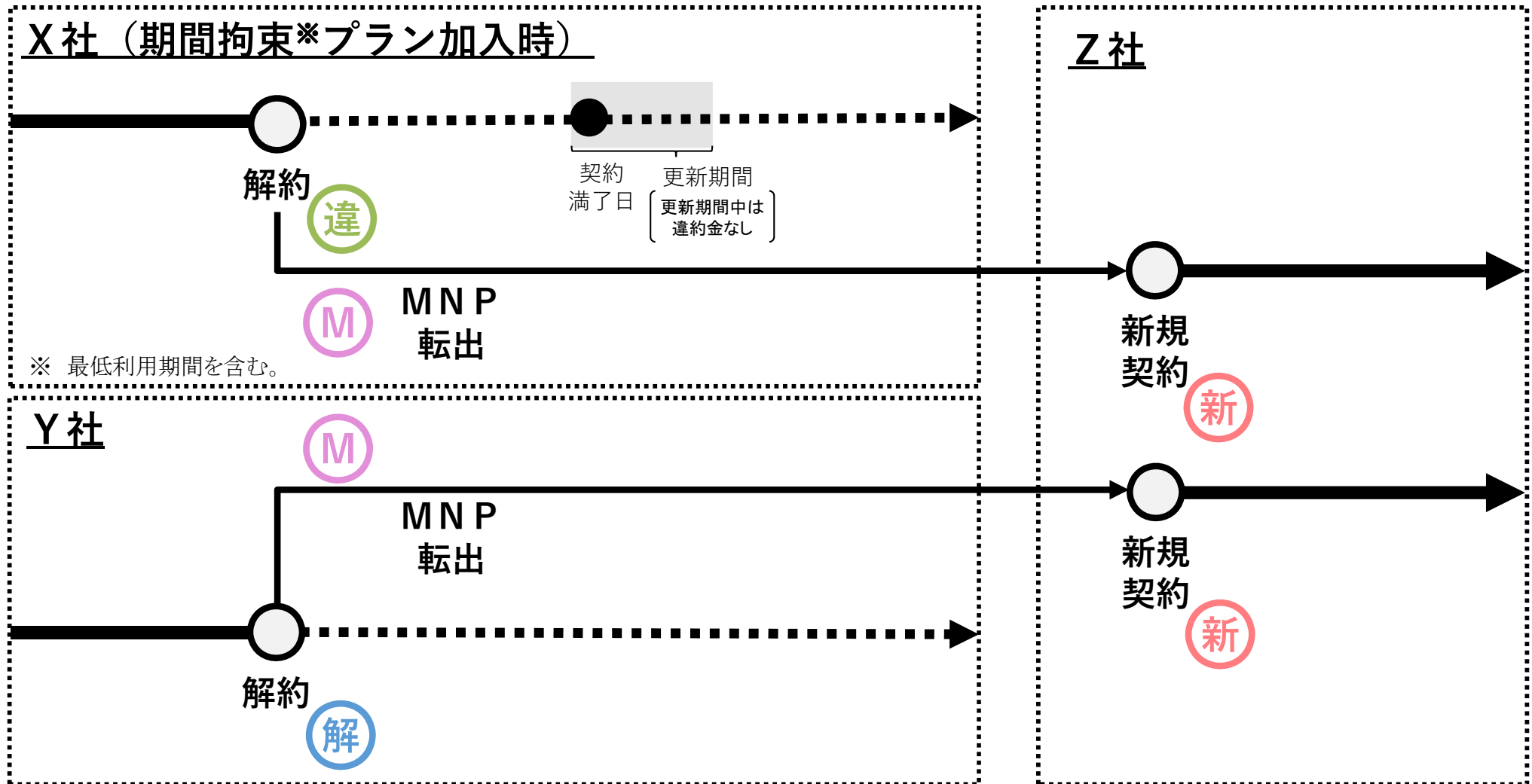
(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

乗換え元の事業者

乗換え先の事業者



違約金

- 拘束期間中に契約を解約する際に発生する解約金（上限は、1,000円）

解約手数料

- 契約の解約時に発生する手数料（違約金を除く。）

MNP転出手数料

- MNP予約番号の発行時に発生する手数料

新規契約手数料

- 新規契約時に発生する手数料
+SIM発行手数料

各社の事業者乗換え時の手数料①

49

(税抜。2020年5月現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク		楽天モバイル(MNO)
				ソフトバンク	Y!mobile	
新規契約 手数料※1		3,000円 ※オンラインでの新規契約 時は、0円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
MNP転出 手数料		3,000円 ※2019年9月30日以前のプ ランの場合には、2,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
違約金	4G	1,000円 (定期契約)	1,000円 (定期契約)	—	—	—
	5G	—				
解約手数料※2		—	—	—	—	—

※1 該当する販路において新規契約を受け付けていない場合、「—」と記載している(通常時の受付販路ごとの状況)。

※2 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

各社の事業者乗換え時の手数料②

50

(税抜。2020年5月現在)

	楽天モバイル (MVNO)	UQコミュニケー ションズ	IIJ	NTTコミュニケー ションズ	オプテージ	ビッグロブ	LINEモバイル
新規契約 手数料	—※1	3,000円※2	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(タイプD: 394円、タイプA:406 円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(394円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(400円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(394円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(400円)。
MNP転出 手数料	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
違約金	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—
解約手数料※3	—	—	—	—	—	—	1,000円

※1 楽天モバイル(MVNO)は、新規受付を終了。

※2 新規契約時に必要なSIMパッケージ代金。

※3 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

各社の料金プランの変遷

52

改正電気通信事業法
公布
2019/5/17

改正電気通信事業法
施行(スマートフォン)
2019/10/1

改正電気通信事業法
施行(スマートフォン以外)
2020/1/1

NTTドコモ

6/1

ギガホ・ギガライト
提供開始

〔分離プランの導入〕

10/1

ギガホ2・ギガライト2
提供開始

・ 違約金を1,000円に
引き下げ
・ 期間拘束のないプラン
の料金水準引き下
げ(値差170円)

3/25

5Gギガホ・5Gギガライト
提供開始

・ 5G専用の新たな料金
プランを提供
・ 期間拘束のないプラン
のみを提供

KDDI

6/1

auフラットプラン7プラス
新auピタットプラン
提供開始

7/26

auデータMAXプラン
提供開始

9/13

auデータMAXプラン
Netflixパック
提供開始

・ 違約金を1,000円に
引き下げ
・ 期間拘束のないプラン
の料金水準引き下
げ(値差170円)

10/1

auデータMAXプランPro等
提供開始※1

・ 違約金を1,000円に
引き下げ
・ 期間拘束のないプラン
の料金水準引き下
げ(値差170円)

2/1

auデータMAXプランPro
料金引下げ

3/26

データMAX 5G等
提供開始※2

・ 5G専用の新たな料金
プランを提供

ソフトバンク・
Y!mobile

9/13

ウルトラギガモンスター+・
ミニモンスター
提供条件変更

・ 違約金を撤廃
・ 期間拘束プランを撤廃

10/1

スマホベーシックプラン
S/M/R
提供条件変更(Y!mobile)

・ 違約金を撤廃
・ 期間拘束プランを撤廃

3/12

メリハリプラン・
ミニフィットプラン
提供開始

3/27

5Gサービス
提供開始

・ 4Gプランに基本料を
追加する形態で5G料
金プランを提供

楽天モバイル

10/1

無料サポータープログラム
提供開始

4/8

Rakuten UN-LIMIT
提供開始

※1 auフラットプラン25 NetflixパックN、auフラットプラン20N、auフラットプラン7プラスN、新auピタットプランN(現・ピタットプラン 4G LTE)も同日に提供開始。※2 データMAX 5G Netflixパック、ピタットプラン 5Gも同日に提供開始。

各社の通信料金割引の適用イメージ

53

(2020年5月現在)

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル
		5 G	4 G	5 G	4 G	5 G	4 G	4 G
割引適用前月額料金※1		7,650円	7,150円	8,650円	7,650円	8,480円	7,480円	2,980円
永続的な割引	家族割引	-1,000円 (3回線以上)	-1,000円 (3回線以上)	-2,020円 (4回線以上)	-1,000円 (3回線以上)	-2,000円 (4回線以上)	-2,000円 (4回線以上)	—
	固定割引	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	—
	その他割引※2	-170円	-170円	—	—	—	—	—
上記割引適用後月額料金		5,480円 (-2,170円)	4,980円 (-2,170円)	5,630円 (-3,020円)	5,650円 (-2,000円)	5,480円 (-3,000円)	4,480円 (-3,000円)	2,980円 (-0円)
一時的な割引	5 G 割引	—	—	-1,000円 (最大25ヶ月間)	—	-1,000円 (最大25ヶ月間)	—	—
	プラン加入割引	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-2,980円 (最大12ヶ月間)
全割引適用後月額料金		4,480円 (-3,170円)	3,980円 (-3,170円)	3,630円 (-5,020円)	4,650円 (-3,000円)	3,480円 (-5,000円)	3,480円 (-4,000円)	0円 (-2,980円)

※1 ドコモは「5Gギガホ」及び「ギガホ」、KDDIは「データMAX 5G」及び「auデータMAXプラン Pro」、ソフトバンクは「メリハリプラン」の月額料金。ドコモの4Gプラン及びKDDIは期間拘束のあるプランを選択した場合、-170円/月。

※2 ドコモは「dカードお支払割」による割引。

NTTドコモ

KDDI

ソフトバンク

楽天モバイル

2019年4月

2020年4月

2019年7月※2

2020年4月

2019年4月

2020年4月

2020年4月

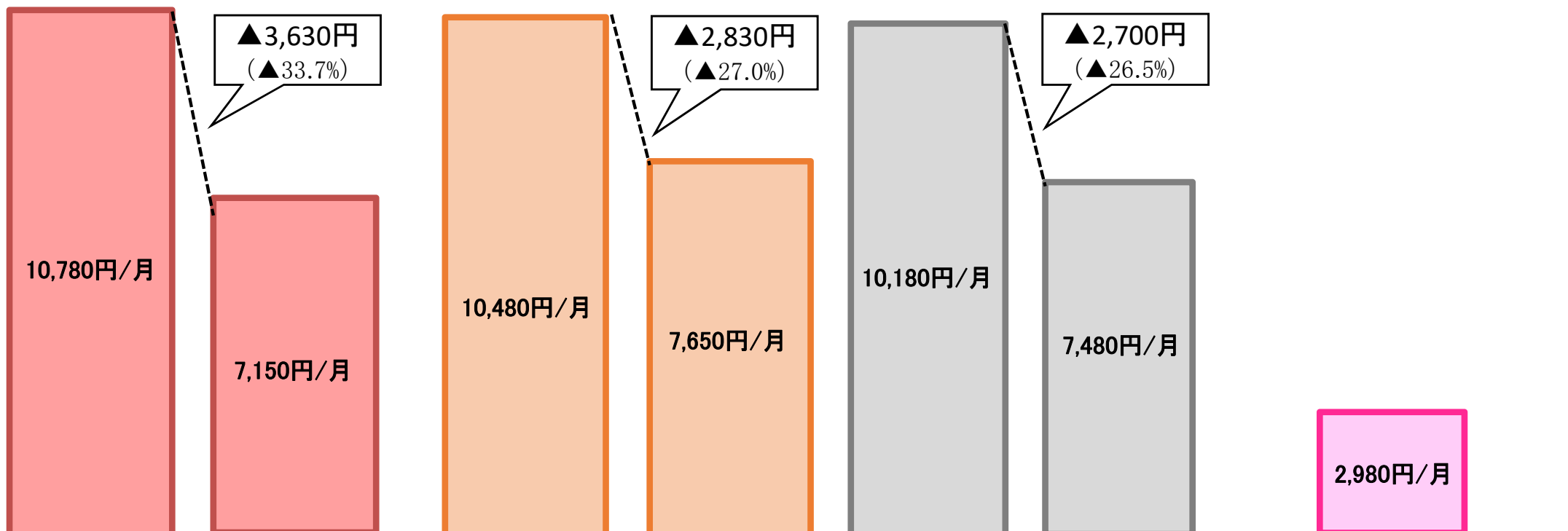
（ウルトラデータ
LLパック）

（ギガホ）

（auデータMAX
プラン）（auデータMAX
プランPro）（ウルトラギガ
モンスター+）

（メリハリプラン）

（Rakuten UN-LIMIT）

30GB30GB※1無制限無制限50GB50GB無制限※310,780円/月7,150円/月10,480円/月7,650円/月10,180円/月7,480円/月2,980円/月※1 キャンペーンにより、
60GBに増量中。※2 無制限プランで比較
するために、2019年7月
時点の無制限プランで
比較。※3 楽天の自社ネットワーク
エリア外（ローミング時）は、
無制限の適用外（上限は5
GB）。※ 期間拘束のあるプランを
撤廃（2019年9月）。

- ・ 2019年6月に、新料金プランで▲2,300円
- ・ 2019年10月に、法施行に伴う新料金プランで▲1,330円

- ・ 2019年10月に、法施行に伴う新料金プランで▲1,330円
- ・ 2020年2月に、新料金プランで▲1,500円

- ・ 2019年9月に、法施行に伴う新料金プランで▲2,700円

注1 定期契約なしの場合の価格で比較。注2 音声通話（かけ放題）には、ウルトラデータLLパックは1,720円/月、ギガホ、auデータMAXプラン及びauデータMAXプランProは1,700円/月、ウルトラギガモンスター+は1,500円/月、メリハリプランは1,800円/月が追加が必要。楽天モバイルは、独自アプリ（楽天Link）利用時には無料、左記以外は従量制（20円/30秒）。

		NTTドコモ		KDDI			ソフトバンク		Y!mobile	楽天モバイル (MNO)
プラン名		ギガライト	ギガホ	ピタットプラン 4G LTE	auフラットプラン 7プラスN※1 等	auデータMAXプランPro※ 2	ミニフィットプラン	メリハリプラン※1	スマホベーシックプラン S、M、R	Rakuten UN-LIMIT
音声通信 オプション※3		かけ放題オプション	1,700円	通話定額 (国内通話かけ放題) 1,700円			定額オプション+ (国内通話 かけ放題) 1,800円		スーパー だれとでも 1,000円 定額	-
		5分通話無料 オプション	700円	通話定額 ライト (1回5分以内の 国内通話かけ放題) 700円			準定額オプション+ (1回5分以内の 国内通話 かけ放題) 800円			
通話基本料+データ通信料※4、5	用途	段階制定額	定額	段階制定額	定額		段階制定額	定額	定額	定額
	～1GB	2,980円 (3,150円)	-	2,980円 (3,150円)	-		3,980円	-	-	-
	～2GB	3,980円		4,480円 (4,650円)			5,980円		2,680円	
	～3GB	(4,150円)					7,480円		-	
	～4GB	4,980円		5,980円 (6,150円)					5,480円 (5,650円)	
	～5GB	(5,150円)			-	6,000円※6 (6,170円)	4,680円			
	～7GB	5,980円 (6,150円)		-	7,150円※7 (7,320円)	-	-			
	～9GB	-			-			-		
	～14GB				-					
	～20GB				-					
	～25GB				6,980円 (7,150円)	-	7,480円※8	-		
	～30GB	-								
	～50GB	-								
	無制限	-	-	-	-	7,480円 (7,650円)	-	-	-	
追加	1,000円/1GB		550円/0.5GB、1,000円/1GB			550円/0.5GB、1,000円/1GB		500円/0.5GB	(500円/1GB) ※10	
合計	定期契約有※11	2,980円 ～7,680円	6,980円 ～8,680円	2,980円 ～7,680円	5,480円 ～8,650円	7,480円 ～9,180円	-	-	-	-
	定期契約無	3,150円 ～7,850円	7,150円 ～8,850円	3,150円 ～7,850円	5,650円 ～8,820円	7,650円 ～9,350円	3,980円 ～9,280円	7,480円 ～9,280円	2,680円 ～5,680円	2,980円

※1 対象のSNSサービス等はデータ容量の消費なく利用可能。※2 大量のデータ通信又は長時間接続を伴うサービスを利用した場合、速度制限を行う可能性あり。Netflixベーシックプランが付帯したauデータMAXプラン Netflixパック(7,880円/月)も提供。※3 5分通話無料オプション、通話定額ライト及び準定額オプションは、1回の通話が5分を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。Rakuten UN-LIMITは、Rakuten Link利用時は国内通話が無料。Rakuten Link非利用時は従量料金(20円/30秒)。※4 括弧内は定期契約ではない場合の料金(ソフトバンクは定期契約を廃止)。※5 月間データ利用量が契約容量を超過した場合は、月末まで通信速度が受信時最大128kbps(ギガライト、ピタットプラン4G LTE等、ミニフィットプラン及びメリハリプラン、スマホベーシックプラン)、最大300kbps(auフラットプラン7プラス)又は最大1Mbps(ギガホ、Rakuten UN-LIMIT(パートナー回線エリア))に制限される。速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。※6 auフラットプラン20N(シンプル)の料金。スーパーカケホ(5分以内の国内通話が無料。6,500円/月。)及びカケホ(国内通話が無料。7,500円/月。)も提供。※7 auフラットプラン25 NetflixパックN(シンプル)の料金。スーパーカケホ(5分以内の国内通話が無料。7,650円/月。)及びカケホ(国内通話が無料。8,650円/月。)も提供。Netflixベーシックプラン及びビデオパス見放題プランが付帯。※8 月間のデータ使用量が2GB以下の場合には、-1,480円/月。※9 楽天回線エリア内に限る。パートナー回線エリアは5GBまで。※10 パートナー回線エリアの場合の料金。※11 契約期間中に途中解約を行った場合、契約解除料1,000円がかかる。
注 記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割(家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引(一部事業者では月額料金から一定額を割引))、学割(学生が加入した場合に学生本人やその家族の月額料金から一定額を割引)、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

(月額、税抜。2020年5月現在)

		楽天モバイル（MVNO）※1		UQコミュニケーションズ		IIJ	NTTコミュニケーションズ	
プラン名		スーパーホーダイ※2	組み合わせプラン※3	データ高速プラン	スマホプラン	タイプD、タイプA※4		音声対応SIMカード※5
音声通信オプション		－	楽天でんわ 10分かけ放題※2 850円	－	通話パック （60分/月） 500円	通話定額オプション （誰とでも3分、 家族と10分）※6 600円	10分かけ放題※7 850円	
					かけ放題 （10分/回） 700円		トップ3かけ放題※8 850円	
					かけ放題 （24時間いつでも） 1,700円	通話定額オプション （誰とでも10分、 家族と30分）※6 830円	かけ放題ダブル※7、8 1,300円	
基本通話料＋データ通信料※9	用途	定額		定額		定額		定額
	～500MB	－	1,250円	－	－	－	－	
	～1GB		－				1,180円	
	～2GB	2,980円	－	－	－	－		
	～3GB	－	1,600円（3.1GB）	980円	1,980円	1,600円※10	1,480円	
	～5GB		2,150円	－	－	－	－	
	～6GB	3,980円	2,220円※10		1,980円			
	～9GB	－	2,980円		－	－		
	～10GB		2,960円		－	2,880円		
	～12GB		－		3,260円※10	－		
	～14GB		5,980円		3,980円	－		
	～20GB	－	4,750円		－	4,400円		
	～24GB	6,980円	－			－		
	～30GB	－	6,150円	5,980円				
	追加	300円/100MB、 550円/500MB、 980円/1GB	－	200円/100MB、500円/500MB		200円/100MB、1,500円/500MB、 2,300円/1GB、3,000円/2GB、4,100円/3GB、 5,400円/5GB、9,400円/10GB※11		500円/500MB
合計		2,980円 ～6,980円	1,250円 ～7,000円	980円	1,980円 ～3,980円	1,600円 ～4,090円	1,180円 ～7,280円	

※1 楽天モバイル(MVNO)は、新規受付を停止。※2 「楽天でんわ」アプリからの10分以内の国内通話が無料。10分を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※3 「楽天でんわ」アプリからの通話は10円/30秒。※4 「みおふぉんダイヤル」アプリからの通話は10円/30秒。※5 「OCNでんわアプリ」からの通話は10円/30秒。※6 「みおふぉんダイヤル」使用時。同一顧客ID内の契約電話番号を「家族」と表記。一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※7 「OCNでんわアプリ」からの10分以内の国内通話が無料。10分を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※8 「OCNでんわアプリ」からの通話料上位3番号への通話が無料。上位3番号以外への通話は通話従量料金(10円/30秒)が発生。※9 月間データ利用量が契約容量を超過した場合は、月末まで通信速度が送受信時最大200kbps(組み合わせプラン、データ高速プラン、IIJタイプA、タイプD、音声対応SIMカード)、最大300kbps(スマホプラン)又は最大1Mbps(スーパーホーダイ)に制限される。速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。※10 大容量オプションを付加することで毎月の基本データ容量を追加可能(月額3,100円で20GB/月、月額5,000円で30GB/月、月額8,100円で50GB/月を追加。)。※11 追加の容量単価は、「200円/100MB」のみ税抜。それ以外の容量単価は非課税。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割(家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引)、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

(月額、税抜。2020年5月現在)

		オプテージ			ビッグロブ	LINEモバイル
プラン名		Aプラン※ ¹ (デュアルタイプ)	Dプラン※ ¹ (デュアルタイプ)	Sプラン※ ¹ (デュアルタイプ)	タイプD、タイプA※ ²	ベーシックプラン
音声通信 オプション		mineoでんわ10分かけ放題※ ⁴ 850円 通話定額30 (月間最大30分間かけ放題) ※ ⁵ 840円 通話定額60 (月間最大60分間かけ放題) ※ ⁵ 1,680円			・3分かけ放題※ ⁶ ・通話パック60※ ⁷ 600円 ・10分かけ放題※ ⁶ ・通話パック90※ ⁷ 830円	10分電話かけ放題オプション※ ⁸ 880円
基本 通話料 + データ 通信料※ ⁹	用途	定額			定額	定額
	～500MB	1,310円※ ¹⁰	1,400円※ ¹⁰	1,750円※ ¹⁰	－	1,100円
	～1GB				1,400円	－
	～2GB	－	－	－	－	－
	～3GB	1,510円	1,600円	1,950円	1,600円	1,480円
	～5GB	－	－	－	－	－
	～6GB	2,190円	2,280円	2,630円	2,150円	2,200円
	～7GB	－	－	－	－	－
	～10GB	3,130円	3,220円	3,570円	－	－
	～12GB	－	－	－	3,400円	3,200円
	～14GB				－	－
	～20GB	4,590円	4,680円	5,030円	5,200円	－
	～24GB	－	－	－	－	－
	～30GB	6,510円	6,600円	6,950円	7,450円	－
	追加	150円/100MB			300円/100MB	500円/500MB、1,000円/1GB※ ¹¹
合計		1,310円 ～8,190円	1,400円 ～8,280円	1,750円 ～8,630円	1,400円 ～8,280円	1,100円 ～4,080円

※1 「mineoでんわ」アプリからの通話は10円/30秒。※2 「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話は9円/30秒。※3 「いつでもでんわ」アプリからの通話は10円/30秒。※4 一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※5 一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。※6 「BIGLOBEでんわ」アプリからのそれぞれ3分以内、10分以内の通話が無料。超過した場合、通話従量料金(9円/30秒)が発生。※7 「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話がそれぞれ最大60分、最大90分無料。超過した場合、通話従量料金(9円/30秒)が発生。※8 「いつでもでんわ」アプリからの10分以内の通話が無料。超過した場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※9 月間データ利用量が契約容量を超過した場合は、月末まで通信速度が送受信時最大200kbps(オプテージAプラン、Dプラン、Sプラン、ビッグロブタイプA、タイプD、LINEモバイルLINEフリー、コミュニケーションフリー、MUSIC+)に制限される。速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。※10 最大2ヶ月間利用可能な「お試し200MBコース」(データ容量200MB、1,000円/月)も提供。※11 月に10回まで追加可能。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割(家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引)、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

(税抜。2020年4月現在)

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル	
		5G	4G	5G	4G	5G	4G	5G	4G
月額料金 ※1、 2	大容量プラン	(5Gギガホ) 100GB 7,650円/月 (キャンペーンで容量無制限)	(ギガホ) 30GB 7,150円/月※3 (キャンペーンで60GB)	(データMAX 5G) 無制限 8,650円/月※3、4、5 (8月までの加入で25ヶ月間1,000円/月割引)	(auデータMAXプランPro) 無制限 7,650円/月※3	(メリハリプラン) 50GB 8,480円/月※6 (4G料金に月1,000円追加。8月までの加入で2年間追加料金なし。)	(メリハリプラン) 50GB 7,480円/月※6	未発表	(Rakuten UN-LIMIT) 無制限 2,980円/月※9
	低容量プラン	(5Gギガライト) 1GB～7GB 3,150円～6,150円/月 (4G料金と同じ)	(ギガライト) 1GB～7GB 3,150円～6,150円/月※3	(ピタットプラン5G) 1GB～7GB 4,150円～7,150円/月※3 (8月までの加入で25ヶ月間1,000円/月割引)	(ピタットプラン4G LTE) 1GB～7GB 3,150円～6,150円/月※3	(ミニフィットプラン) 1GB～5GB 4,980円～8,480円/月 (4G料金に月1,000円追加。8月までの加入で2年間追加料金なし。)	(ミニフィットプラン) 1GB～5GB 3,980円～7,480円/月		—
テザリング	利用料	なし		なし		500円/月			
	上限	なし		30G※7		なし			なし
5Gサービス開始時期		2020年3月25日		2020年3月26日		2020年3月27日		(2020年9月※10)	
5G端末の機種数・価格帯		・ 7種類 ・ 93,600円～112,320円 (一部価格未発表)		・ 7種類 ・ 106,800円～121,455円 (一部価格未発表)		・ 4種類 ・ 81,164円～117,818円 (一部価格未発表)		未発表	
5Gサービスの提供エリア※8		・ 39都道府県の一部地域 (スタジアム、空港、駅等の人が集まる場所が中心。)		・ 15都道府県の一部地域 (山手線周辺、駅前等の人が集まる場所が中心。)		・ 7都府県の一部地域 (駅前等の人が集まる場所が中心。)		—	

※1 音声通話(かけ放題)は、ドコモは+1,700円/月、KDDIは+1,700円/月、ソフトバンクは+1,800円/月、楽天モバイルは独自アプリ使用時には無料。 ※2 期間拘束のないプランで比較。 ※3 期間拘束のあるプランを選択した場合、-170円/月。 ※4 Netflixベーシックプラン、Apple Music、YouTube Premium及びTELASAが付帯した、データMAX 5G ALL STARパック(11,150円/月。6月以降提供開始予定。)、Netflixベーシックパック及びTELASAが付帯した、データMAX 5G Netflixパック(9,650円/月)も提供。 ※5 月間データ利用量が2GB以下の場合、1,480円割引。 ※6 月間データ利用量が2GB以下の場合、1,500円割引。 ※7 データMAX 5G ALL STARパックは80GB、データMAX 5G Netflixパックは60GB。 ※8 4月末までに提供予定のエリアを含む。 ※9 楽天の自社ネットワークエリア外(ローミング時)は、無制限の適用外(上限は5GB)。 ※10 当初2020年6月の開始を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、約3ヶ月を目処に延期することを発表(2020年5月15日)。

(月額、税抜。2020年5月現在)

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
プラン名		5Gギガライト	5Gギガホ	ピタットプラン 5G	データMAX 5G※ ¹	ミニフィットプラン	メリハリプラン※ ²
音声通信 オプション※ ³		かけ放題オプション	1,700円	通話定額 (国内通話かけ放題)	1,700円	定額オプション+ (国内通話 かけ放題)	1,800円
		5分通話無料 オプション	700円	通話定額 ライト (1回5分以内の 国内通話かけ放題)	700円	準定額オプション+ (1回5分以内の 国内通話 かけ放題)	800円
5G基本料※ ⁴		－		－		1,000円	
通話基本料+データ通信料※ ⁵ 、 ⁶	用途	段階制定額	定額	段階制定額	定額	段階制定額	定額
	～1GB	3,150円	－	3,980円 (4,150円)	－	3,980円	－
	～2GB	4,150円		5,480円 (5,650円)		5,980円	
	～3GB					7,480円	
	～4GB	5,150円		6,980円 (7,150円)			
	～5GB					7,480円※ ⁷	
	～7GB	6,150円		－			
	～50GB	－	7,650円				－
	～100GB					－	
	無制限	－	8,480円※ ⁷ (8,650円)	－			
	追加	1,000円/1GB		550円/0.5GB、1,000円/1GB		550円/0.5GB、1,000円/1GB	
合計	定期契約有※ ⁸	－	－	3,980円 ～8,680円	8,480円 ～10,180円	－	－
	定期契約無	3,150円 ～7,850円	7,650円 ～9,350円	4,150円 ～8,850円	8,650円 ～10,350円	4,980円 ～10,280円	8,480円 ～10,280円

※1 大量のデータ通信又は長時間接続を伴うサービスを利用した場合、速度制限を行う可能性あり。Netflixベーシックプランが付帯したデータMAX 5G Netflixパック(9,480円/月)も提供。※2 対象のSNSサービス等はデータ容量の消費なく利用可能。※3 5分通話無料オプション、通話定額ライト及び準定額オプションは、1回の通話が5分を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。※4 ソフトバンクは4Gプランに5G基本料を追加する形態で5Gプランを提供。※5 括弧内は定期契約ではない場合の料金(ドコモ、ソフトバンクは定期契約を廃止)。※6 月間データ利用量が契約容量を超過した場合は、月末まで通信速度が送受信時最大128kbps(5Gギガライト、ピタットプラン5G、ミニフィットプラン及びメリハリプラン)又は最大3Mbps(5Gギガホ)に制限される。速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。※7 月間のデータ使用量が2GB以下の場合は、-1,480円/月。※8 契約期間中に途中解約を行った場合、契約解除料1,000円がかかる。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割(家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引(一部事業者では月額料金から一定額を割引))、学割(学生が加入した場合に学生本人やその家族の月額料金から一定額を割引)、その他の期間限定キャンペーンなどの割引あり。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

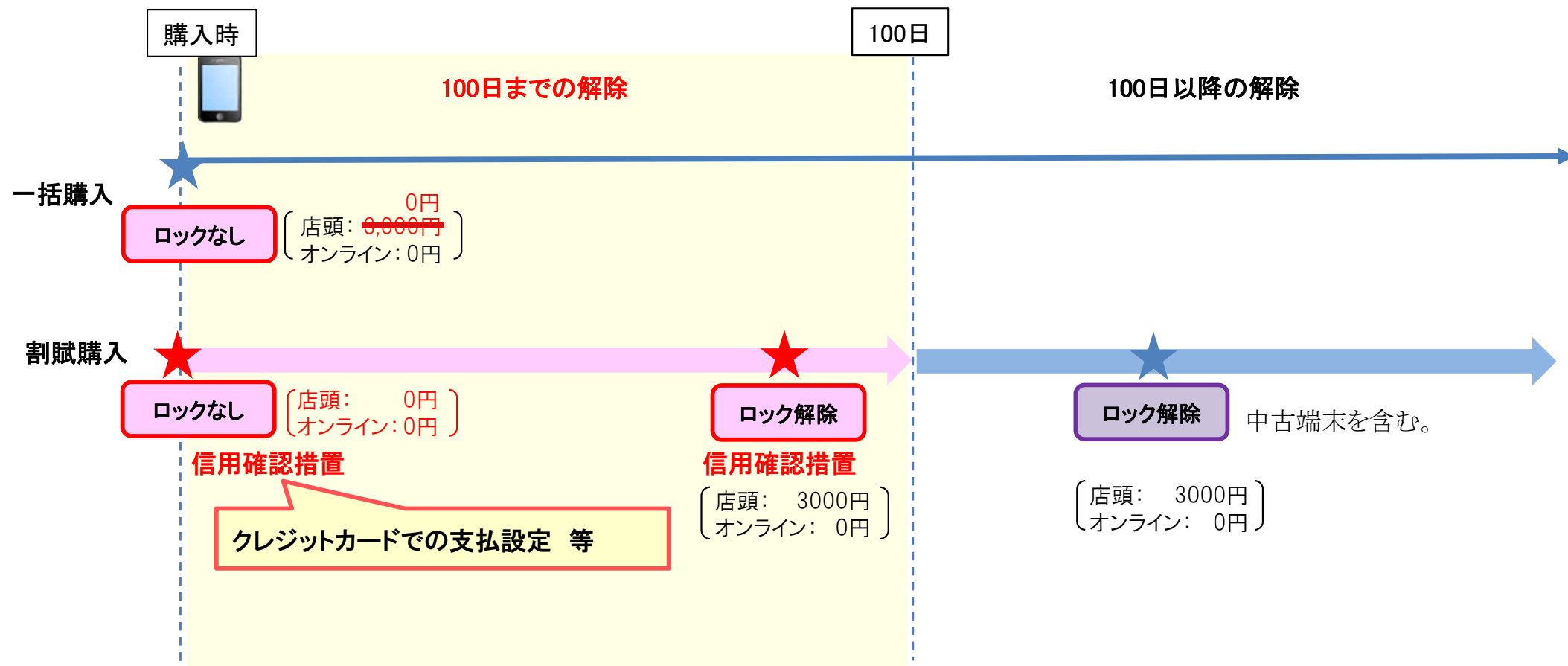
(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① **SIMロック解除の状況**
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

- SIMロック解除ガイドラインを改正し、次の内容を義務付け【2019年11月22日に改正】
 - 通信契約の有無にかかわらず、一括購入の場合又は端末の購入時に信用確認措置(クレジットカードでの支払設定等)に応ずる場合には、手数料無料でSIMロックが解除された端末を販売すること
 - 通信契約の有無にかかわらず、信用確認措置に応ずる場合には、SIMロックを即時解除すること
 - 中古端末のSIMロック解除について、オンライン手続を可能とすること
- 回線非契約者は2019年11月22日から、回線契約者は2020年4月6日から、中古端末のSIMロック解除は2020年10月1日から新規を適用

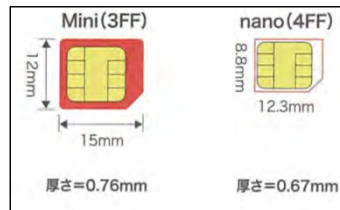


※ 手数料の額は、参考として主要MNOの現在のSIMロック解除の事務手数料の額を記載。

- 大手携帯電話事業者は端末にSIMロックをかけて販売。事業者を乗り換える際、SIMロックがかかった端末は使用できない。
- SIMロック解除により、**利用者は、現在の端末を乗換え先事業者でも使用可能**となり、スイッチングコスト低減。
- 2014年12月、SIMロック解除を義務づけるガイドラインを策定。
- 2019年11月、ガイドラインを改正し、購入時の信用確認措置によるSIMロック即時解除等を義務づけ。

SIM (Subscriber Identity Module)カード

- **携帯電話事業者が発行する、利用者が通信サービスを受けるためのICカード**で、携帯電話端末に差し利用。
- 電話番号などの情報が記録されており、携帯電話端末をネットワークに接続する際の認証に用いられる。
- 日本では、携帯電話事業者が、端末にあらかじめ自社のSIMカードを差し販売するのが一般的。

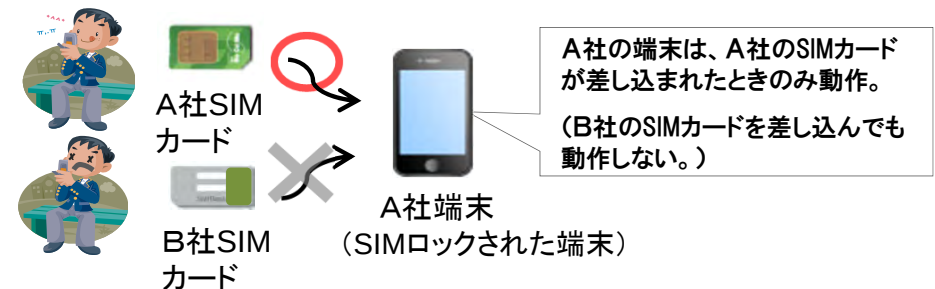


※ SIMカードにはサイズが複数あり、端末によって対応しているサイズが異なる。

(出典：日経コミュニケーション2015年2月号)

SIMロック

- 携帯電話事業者が、(自社のSIMカード等)**特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末を設定**すること。
- **携帯電話事業者を乗り換える際、SIMロックがかかった端末は使用できない。**



SIMロック解除

■ 購入時

- ・ 一括購入時は支払確認後、分割購入時は信用確認措置実施後にSIMロックが解除された端末を引渡し。

■ 購入時以外

- ・ 一括購入時はSIMロックを即時解除。
- ・ 分割購入時は、購入から100日以内は信用確認措置実施後にSIMロックを即時解除。購入から101日以上又は前回SIMロック解除時から101日以上経過している場合には、SIMロックを即時解除。

※ 信用確認措置：2ヶ月分の保証金支払い、2ヶ月分の前払い、クレジットカード等の自動的な支払い方法 等(総務省の確認)

※ SIMロック解除の手数料は無料(購入時以外に店舗で手続を行う場合を除く。)

MNO3社の販路別のSIMロック解除の状況

1 購入時	NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
一括購入						
店舗	○ 解除渡し ※1※2		○ 解除渡し		○ 解除渡し ※3※4	
オンライン	—（販売せず）		—（販売せず）		—（販売せず）	
割賦購入						
店舗	[信用確認措置] ○ 解除渡し ※1※2	[信用確認措置] ○ 解除渡し ※1※2	[信用確認措置] [過去解除から101日以降] ○ 解除渡し		[信用確認措置] [過去解除から101日以降] ○ 解除渡し	
オンライン	[過去解除から101日以降] ○ 即時解除（キャリアショップは申出があれば解除渡し）		—（販売せず）		[信用確認措置] ○ 解除渡し ※3※4 [過去解除から101日以降] ○ 即時解除	—（販売せず）
手数料	○ 無料		○ 無料		○ 無料	

2 購入後	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者
00日以内									
キャリアショップ	[信用確認措置] [過去解除から101日以降] [残債がない場合] ○ 即時解除	[信用確認措置] [残債がない場合] ○ 即時解除	[残債がない場合] ○ 即時解除	[信用確認措置] [過去解除から101日以降] [残債がない場合] ○ 即時解除	[残債がない場合] ○ 即時解除	[信用確認措置] [過去解除から101日以降] [残債がない場合] ○ 即時解除	[残債がない場合] ○ 即時解除		
量販店・併売店	ー（受け付けず）			○ 同上（一部の量販店のみ）	○ 同上 （一部の量販店のみ）	○ 同上（一部の量販店のみ）	○ 同上 （一部の量販店のみ）		
オンライン	[信用確認措置] [過去解除から101日以降] [残債がない場合] ○ 即時解除	[信用確認措置] [残債がない場合] ○ 即時解除	[残債がない場合] ○ 即時解除	○ 同上	○ 同上	○ 同上	○ 同上※5		
01日以降									
キャリアショップ	○ 即時解除			○ 即時解除		○ 即時解除			
量販店・併売店	ー（受け付けず）			○ 同上（一部の量販店のみ）		○ 同上（一部の量販店のみ）			
オンライン	○ 即時解除			○ 同上		○ 同上※5			
手数料	○ オンライン：無料 ○ その他：3,000円			○ オンライン：無料 ○ その他：3,000円		○ オンライン：無料 ○ その他：3,000円			

※1 Android端末は、解除コードを契約書面に記載等 ※2 20年9月までは、店舗での回線契約者及びオンラインでは、即時解除（キャリアショップは申出があれば解除渡し。）
※3 オンラインでのAndroid端末は、解除コードを通知（一部端末では要アクティベート） ※4 20年9月までは、オンラインは即時解除。 ※5 オンラインでの中古端末購入者の解除は、20年10月から開始。
(注)信用確認措置は、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクともにクレジットカード登録

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

料金プランと対応端末の関係性

65

(2020年5月現在)

				NTTドコモ		KDD I		ソフトバンク	
				5 G プラン	4 G プラン	5 G プラン	4 G プラン	5 G プラン	4 G プラン
回線契約	5 G 端末	端末購入時の加入可否		○	×	○	×	○	×
		端末持込み時の加入可否							
	4 G 端末	端末購入時の加入可否		×	○	×	○	×	○
		端末持込み時の加入可否							
	端末非提示でのSIM単体契約の可否		キャリアショップ	×	×	×	×	×	×
			量販・併売店	×	×	×	×	×	×
			オンライン	—	○	—	—	—	—
			電話	—	—	—	—	×	×
SIM差し替え	各プランに紐付いた他のSIMに差し替えた際の5 G 端末での動作可否			○	△ (動作保証外)	○ (一部端末※)	×	○ (一部端末※)	○ (一部端末※)
	各プランに紐付いた他のSIMに差し替えた際の4 G 端末での動作可否			△ (動作保証外)	○	×	○ (一部端末※)	○ (一部端末※)	○ (一部端末※)

※ SIMの種類とサイズが一致する場合(4Gと5GでSIMは共通化されている。)

MNO3社のSIMカードの種類

(2020年5月現在)

66

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	Y!mobile
種類	① nano : 1種類 ② micro : 1種類 ③ 標準(mini) : 1種類 ※ 法人専用、MVNO向けSIMは除く (計3種類)	① nano : 3種類 ② micro : 2種類 ③ 標準 : 1種類 ※ 法人専用、LPWA向け、MVNO向けSIMは除く (計6種類)	(1) 自社販売端末用 ① nano : 12種類 ② micro : 4種類 ③ 標準(USIM) : 3種類 (2) 他社販売端末用SIM : 1種類 ※ 法人専用、MVNO向け、M2M、固定ルータ等の特用途の端末向け等SIMは除く (計20種類)	① nano : 4種類 ② micro : 1種類 ③ 標準(USIM) : 1種類 (計6種類)
種類の説明	・SIMカードのサイズごとに一種類ずつ ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、通信方式(4GLTE/5G、3G)、音声方式(音声の有無、VoLTE・非VoLTE)、機能(NFCの有無)の別によって区分 ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、端末(iPhone、Android等)、通信方式(4GLTE/5G、3G)、音声方式(音声の有無、VoLTE・非VoLTE)、特定の海外キャリアへのローミングの有無、機能(NFCの有無)の別によって区分 ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、端末(iPhone、Android等)、機能(NFCの有無)の別によって区分 —

端末に応じたSIMカードの種類の例(nanoの場合)

4G	iPhone 11	nano SIM	au Nano IC Card 04 LE	iPhone 専用 nano USIM カードA(C2)	4G音声<nano> USIMカード n101、n111 ※ 他社販売端末
	iPhone 5s		au Nano IC Card (LTE)	iPhone 専用 nano USIM カードA (C)	4G音声<nano> USIMカード n141
	AQUOS R3		au Nano IC Card 04	NFC nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
	Xperia 1			スマートフォン NFC nano USIMカード(2)	
	Xperia Z5			他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	
	Galaxy Note 10+			nano USIMカード	
	Google Pixel 3			NFC nano USIMカード	
	Google Pixel 4			他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	
5G	AQUOS R5G	※ Google Pixel 4 及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	※ Google Pixel 3/4及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	nano USIMカード	※ いずれも他社販売端末
	Galaxy S20 5G				
	Axon 10 Pro 5G				

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

対象端末の頭金の例

(令和2年5月19日現在)

68

NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
オンラインショップ	店舗D	オンラインショップ	店舗K	オンラインショップ	店舗S

iPhoneSE（64GB）（第2世代）

端末の金額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
一括の場合の支払額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
分割の場合の支払額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	57,024円	57,024円 (合計額=1,584円×36ヶ月)	55,270円	55,270円 (合計額=2,324円(初回)+ 2,302円×23ヶ月(2回目以降))	57,600円	57,600円 (合計額=1,200円×48ヶ月)

iPhone11（64GB）

端末の金額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
一括の場合の支払額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
分割の場合の支払額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	76,120円	76,120円 (合計額=2,114円×36ヶ月)	90,720円	90,720円 (合計額=3,780円×24ヶ月)	89,280円	89,280円 (合計額=1,860円×48ヶ月)

AQUOS R5G

端末の金額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
一括の場合の支払額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
分割の場合の支払額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	111,672円	111,672円 (合計額=3,102円×36ヶ月)	129,145円	129,145円 (合計額=5,382円(初回)+ 5,381円×23ヶ月(2回目以降))	129,600円	129,600円 (合計額=2,700円×48ヶ月)

※ 端末の金額は、販売代理店の判断で設定されるものであり、販売代理店又は店舗によって、異なり得るものである。価格は税込。

1. ポスター等

au

新規(他社から乗りかえ含む)・機種変更の方

当店全機種

頭金



(税込)
円

詳しくは店頭スタッフへ

2. プライスカード

iPhone 11			
	64GB	128GB	256GB
現金販売価格/支払総額 (A) + (B)	円	円	円
頭金 (A)	円	円	円
総分割支払金 (B) (分割支払金)	円 円/月×23ヵ月 + 【最終回】 円	円 円/月×23ヵ月 + 【最終回】 円	円 円/月×23ヵ月 + 【最終回】 円
▼			
実質負担額 かえトクプログラムご利用時*	円	円	円
分割支払金の最終回分が お支払い不要 ※25ヵ月目までに機種を 買い替えし、本プログラムで 購入された機種を回収した場合	円/月×23ヵ月 = 円 + 頭金 円	円/月×23ヵ月 = 円 + 頭金 円	円/月×23ヵ月 = 円 + 頭金 円
【個別信用購入あっせん契約について】 支払期間：26ヵ月 支払回数：24回 実質年率：0%			

※販売店が必要に応じて利用

1. ポスター等（なし）

2. プライスカード

機種	トクするサポートは次回買替え時に旧機種の回収・査定完了が必要となります。		頭金	円
移動機+USIMセット販売時	48回払い	GB	GB	
現金販売価格/割賦販売価格/ 支払総額(賦払金/分割支払金)	(円 円×48ヵ月)	(円 円×48ヵ月)		
〈トクするサポート適用時※〉25ヵ月目に 機種変更した場合 プログラム利用料込 (390円/月(不課税)×24回)	(円 円+390円)×24ヵ月)	(円 円+390円)×24ヵ月)		

・記載価格は当社直営店またはオンラインショップ販売価格です。販売店によって販売価格は異なります。

【割賦条件】支払回数48回 / 支払期間49ヵ月(実質年率0%) ※当社指定の回収・査定条件あり。回収した機種が査定条件を満たさなかった場合、回収に加えて最大20,000円(不課税)のお支払いが必要です。次回買い替え時は、ソフトバンクで機種を購入いただく必要があります。●特に断りのない限り記載金額は全て税込。●支払回数は48回以外も選択できます。(トクするサポート加入の場合は除く)●その他条件は店頭クルーにご確認ください。TM and ©2019 Apple Inc. All rights reserved. iPhoneはApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。

その他

改正電気通信事業法の施行後、携帯電話事業者の乗換えの際のスイッチングコストや、利用者の行き過ぎた囲い込み等公正な競争を阻害する要因等が残っていないか。

(1) スwitchングコスト

① 端末補償サービス

主要携帯電話事業者が提供する端末補償サービスは、自社の回線契約者であり、かつ、端末を購入するときに加入することが条件とされていることにより、事業者を乗り換える際の過度の制約になっているのではないか。一部の事業者では、自社の回線契約者以外にも対象を拡げることを検討する動きもあるが、この状況に対応するために、どのような対応が考えられるか(契約時は回線契約者であることを条件としつつ、解約後も継続可能としたり、いわゆる持込みの端末でも対象としたりすることについて、どのように考えるか。)。

② 他のサービス等とのセット販売

携帯電話事業者の提供する料金プランについて、改正電気通信事業法により、通信料金と端末代金の完全分離や期間拘束など行き過ぎた囲い込みの是正が行われている一方で、固定通信サービス等その他のセット割引等としてどのようなものがあるか。それらの割引等について、他のサービスによる期間拘束契約等により、利用者の行き過ぎた囲い込み等の要因となっているものがないか。

③ 事業者の乗換え時の手数料

利用者の事業者の乗換え時のコストには、改正電気通信事業法により上限額が定められた期間拘束契約に伴う違約金以外にも、MNP手数料、解約事務手数料や新規契約手数料等が存在する。そのような手数料等として、どのようなものがあるか。それらの金銭的なコストについて、行き過ぎた囲い込みの要因となっているものがないか。

その他

(2) 料金体系の分かりやすさ

携帯電話の料金プランについて、一部の携帯電話事業者で期間拘束のないものが提供され、また、料金水準の引下げが行われている一方で、利用者への還元については、依然として、一部の利用者に対してのみ適用される属性に応じた割引、固定通信サービス等他の商材とのセット販売による割引や特典の付与、期間限定のキャンペーン施策等の形態で行われているものがある。携帯電話の料金体系について、利用者にとってシンプルで分かりやすいものになっているか。

(3) その他

① SIMロック解除の状況

2019年11月に改正され、本年4月から全面適用された「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」(SIMロック解除ガイドライン)に対応し、一定の信用確認措置に応じた者に対するSIMロックの即時解除等について、事業者において適切に実施されているか。

② 料金プランとSIMの対応状況

携帯電話事業者3社において、5Gサービスの提供が開始されたが、4G端末・5G端末のそれぞれが加入可能なプランや、対応するSIMの端末間の互換性について、どのような状況になっているか。SIMの交換を伴う端末購入時や事業者の乗換え時において、利用者の混乱が生じていないか。

③ 頭金

携帯電話事業者が販売する携帯電話端末の価格は、販売主体(直営店又は各販売代理店)や、店舗(同一法人内における異なる店舗)によって異なることがある中で、いわゆる「頭金」について、どのような状況になっているか。いわゆる「頭金」の表示により、利用者の混乱が生じていないか。

1 MNPについて

2 端末購入サポートプログラムについて

3 その他

(1) スイッチングコスト

- ① 端末補償サービス
- ② 他のサービス等とのセット販売
- ③ 事業者の乗換え時の手数料

(2) 料金体系の分かりやすさ

(3) その他

- ① SIMロック解除の状況
- ② 料金プランとSIMの対応状況
- ③ 頭金

4 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

- 総務省から電気通信事業者関係4団体(テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会)に対し、3月19日付けで電話料金等の支払猶予に係る要請を実施。
- 5月20日時点で電話料金等に係る支払猶予措置を実施している電気通信事業者は195社
(携帯電話事業者11社、固定電話・インターネットサービス事業者182社(うち、CATV事業者151社)、その他2社。なお、複数事業を行っている社については、主な事業と考えられる方に分類)。
- 全体の7割強の社が、経済的理由に限定せず新型コロナウイルス感染症の影響で支払難な者の全てを対象。
- 当初5月末まで最長3か月支払期限の延長を実施している社が多かったところ、計32社が6月末まで支払期限の再延長(最長4か月)の実施を発表。
- 契約者数の多いMNO3社(ドコモ、KDDI(沖縄セルラー電話含む)、ソフトバンク(ウィルコム沖縄含む))及びNTT東日本・西日本では、総務省の要請(3/19)後、同日に措置を発表し、3/23から受付を開始。新型コロナウイルス感染の影響により支払困難である者からの申告に基づき、当初5月末まで支払期限を延長。その後、ドコモ、KDDI、NTT東日本・西日本については、5月7日に、ソフトバンクについて5月11日に支払期限を6月末に再延長する旨発表。今後の新型コロナウイルス感染症の状況等に応じ更なる取組を検討する旨も表明。
- 措置適用者数は全体で約24.9万件、そのうちMNO3社の適用者数が9割を占めている状況。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、支払を期限までに行うことが困難な利用者 (経済的事情、外出が難しい場合等を広く対象。個人・法人いずれも対象)	利用者の申告により、対象者に該当すると確認できた場合 (口頭で状況を確認)	携帯電話料金や端末割賦代金、光アクセスサービスの料金等であって、 <u>支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長
KDDI			携帯電話やインターネット回線、電気、ガスなどの支払期限が <u>2020年2月25日以降となっている料金について、同年6月末日まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長
ソフトバンク (ワイモバイルを含む。)			支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、 <u>同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/11に再延長
NTT東日本・西日本			電話料金や光アクセスサービスの料金、専用線サービス等の料金等であって、 <u>支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年6月末まで支払期限を延長</u> ※当初5月末としていた期限を5/7に再延長

○ 総務省から電気通信事業者関係4団体(テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会)に対し、4月3日付けで学生等の通信環境の確保について要請を実施。

○ 学生等の学習に係る通信環境の確保に関する措置を実施している電気通信事業者は、29社^{※1}。

※1 NTTドコモ、KDDI、沖縄セルラー電話、ソフトバンク、ウィルコム沖縄、UQコミュニケーションズ、オプテージ、J:COMグループ11社(ジェイコム札幌、ジェイコム埼玉・東日本、土浦ケーブルテレビ、ジェイコム千葉、ジェイコム東京、ジェイコム湘南・神奈川、ジェイコムウエスト、ケーブルネット下関、ジェイコム九州、大分ケーブルテレコム、横浜ケーブルビジョン)、ソニーネットワークコミュニケーションズ、NTTコミュニケーションズ、ビッグロブ、インターネットイニシアティブ、Y.U-mobile、LINEモバイル、ニフティ、朝日ネット、STNet、TOKAIコミュニケーションズ及び九州通信ネットワークが措置を実施。

○ 大半の社が学生に限定せず25才以下の全ての利用者を対象。

○ 契約者数の多いMNO3社では、総務省の要請(4月3日)後、同日に措置を発表。

○ MNO3社ともに、月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金の支払を50GBを上限に無償化。当該措置について、MNO3社は6月末^{※2※3※4}まで実施予定。

※2 NTTドコモは、当初5月末とした措置の期限を6月末に延長する旨、4月28日に発表。

※3 ソフトバンクは、当初4月末とした措置の期限を過去2度延長(1度目は5月末に延長する旨を4月24日に、2度目は6月末に延長する旨を5月11日に発表)。

※4 KDDIは、当初4月末とした措置の期限を過去2度延長(1度目は5月末に延長する旨を4月24日に、2度目は6月末に延長する旨を5月14日に発表)。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	25才以下の利用者	対象者全員に適用	- 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円)の支払を50GBを上限に無償化。 - テザリング上限なし。
KDDI			- 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円等)の支払を50GBを上限に無償化。 - テザリングオプション利用料を無償化。
ソフトバンク (ワイモバイルを含む。)			- 月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金(1GBあたり1,000円等)の支払を50GBを上限に無償化。 - テザリングオプション利用料を無償化(ワイモバイルは元々テザリングオプション利用料なし)。

(注)楽天モバイルは、全利用者に対し、他社回線使用時のデータ容量超過後の最大速度を128kbpsから1Mbpsに、データ容量の上限を2GB/月から5GB/月に増量する旨を2020年4月8日に発表(データ容量超過後の速度増速は4月8日から実施、データ容量上限の増量は4月22日から実施)。

新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の販売代理店の営業縮小

77

(2020年5月25日現在)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
新型コロナに伴う対応	○時間短縮 ・ 4月8日～5月31日（全国） ・ 6月1日～（一部地域※¹） ○業務縮小 ・ 4月21日～5月31日（全国※²） ・ 6月1日～（一部地域※¹） ※1 5/14解除エリア以外（6月1日～6月9日）、5/21解除エリア以外（6月10日～） ※2 緊急事態宣言が解除された一部地域（5/14解除エリアは5/20～、5/21解除エリアは6/1～）では、受付業務を一部再開（機種変更・解約・料金収納・名義変更）	○時間短縮 ・ 4月8日～4月16日（一部地域※¹） ・ 4月17日～5月14日（全国） ・ 5月15日～5月31日（一部地域※²） ※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域。 ※2 5/14解除エリア以外（5月15日～5月21日）、5/21解除エリア以外（5月22日～5月30日）	○時間短縮 ・ 4月8日～4月16日（一部地域※¹） ・ 4月17日～5月14日（全国） ・ 5月15日～（一部地域※²） ○業務縮小 ・ 4月21日～5月14日（全国） ・ 5月15日～5月22日（一部地域※³） ※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域を含む31都道府県。 ※2 5/14解除エリア及び愛知県を除く38都道府県以外（5/15～5/22）、5/22解除エリア並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福島県以外（5/23～） ※3 5/14解除エリア及び愛知県を除く38都道府県以外	○時間短縮 ・ 5月11日～5月15日（全国） ・ 5月15日～（一部地域※） ○休業 ・ 4月6日～5月10日（全国、順次） ・ 5月11日～5月15日（一部地域※、順次） ※ 特定警戒都道府県
時間短縮時の営業時間	10:00～16:00 （通常の営業時間：10:00～19:00） ※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。	11:00～17:00/12:00～18:00 （通常の営業時間：10:00～19:00/11:00～20:00） ※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。	～16:00 （通常の営業時間：10:00～19:00/11:00～20:00） ※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※ 開店時間は、各代理店に一任。	10:00～16:00/10:00～18:00 （通常の営業時間：10:00～20:00） ※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※ 休業・再開は代理店や商業施設等の意向に応じ順次実施。
業務縮小時の受付業務	故障修理（電話機損傷時の買替を含む）、新規契約、SIMカード再発行等 ※ それ以外の業務は原則ウェブサイトで受付（解約は電話で受付） ※ 一部再開業務は、機種変更・解約・料金収納・名義変更	—	故障修理、新規契約、機種変更 ※ 新規契約及び機種変更はオンライン誘導。また、それ以外の業務は原則ウェブサイトへ誘導（解約は電話で対応）	—
衛生対策（対代理店）	・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・ スタッフの健康状態の把握・記録 ・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応	・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ 受付カウンターにパーテーションを配備、 ・ 飛沫感染防止パーテーション、次亜塩素酸除菌スプレー、フェイスシールド、消毒液、スタッフ用のマスクの配備	・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ 物品の除菌、マスク・ゴーグルや除菌シート・スプレーの配備 ・ 健康管理の徹底 ・ 対面接客用フェンス、非接触型体温計の配備	・ 座席間隔を空けた接客対応 ・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・ スタッフの健康状態の把握・記録 ・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応
その他	・ スマホ教室の中止（3月上旬～） ・ 原則、来店予約での受付 ※ 予約時、重要説明事項を事前に確認することで手続き時間を短縮可能。	・ スマホ教室の自粛（2月28日～） ・ 来店予約の推奨 ・ オンライン手続きへの誘導	・ スマホ教室の中止※（2月28日～） ・ 来店予約の推奨。 ※ 条件付き緩和（5月23日～）	・ 休業対応による停止業務はない ※ 新規契約や機種変更等の各種手続はオンラインでも同内容を実施

新型コロナウイルスの影響に伴うMNO4社の販売代理店の対応(経緯)

(2020年5月25日現在)

NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル	
						4月5日(発表) ○店舗の臨時休業 ・4月6日～(全国、順次)	
4月7日 緊急事態宣言の発出(一部地域、～5月6日)							
4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(全国) ・10:00～16:00		4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(一部地域※1) ・11:00～17:00又は12:00～18:00 ※1 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域。		4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～ (終了時期は地域によって異なる※2) ・開店～16:00 ※2 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域は、5月6日まで。その他の地域は、都道府県ごとに異なる。			
4月17日 緊急事態宣言の対象地域が全国化(～5月6日)							
4月17日(発表) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、SIMカード再発行等のみ受付		4月17日(発表) ○店舗営業時間の短縮の地域拡大 ・4月17日～5月6日(全国)		4月17日(発表) ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月6日(全国) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、機種変更のみ受付			
4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)		4月30日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国)		4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)			
5月5日 緊急事態宣言の延長(～5月31日)							
5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)		5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国)		5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)		5月11日(発表) ○一部店舗の営業再開 ・5月11日～(一部地域※3、順次) ※3 5月11日時点での特定警戒都道府県を除く34県。	
5月14日 緊急事態宣言の一部地域解除							
5月15日(発表) ○一部受付業務の再開 ・5月20日～5月31日(一部地域※4) ○受付業務縮小の終了 ・6月1日～(一部地域※4) ○営業時間短縮の終了 ・6月1日～(一部地域※4) ※4 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域の39県。		5月15日 ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域※5、順次) ※5 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域の39県。		5月15日(発表) ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域※6、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月15日～(一部地域※6、順次) ※6 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び愛知県を除く38都道府県。		5月15日(発表) ○全国店舗の営業再開 ・5月15日～(全国、順次) ・一部店舗※7では、営業時間を短縮(10:00～18:00) ※7 5月15日時点での特定警戒都道府県の8都道府県。	
5月21日 緊急事態宣言の解除地域拡大							
5月22日(発表) ○一部受付業務の再開 ・6月1日～6月9日(一部地域※8) ○受付業務縮小の終了 ・6月10日～(一部地域※8) ○営業時間短縮の終了 ・6月10日～(一部地域※8) ※8 大阪府、京都府及び兵庫県。		5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月22日～(一部地域※9) ※9 大阪府、京都府及び兵庫県。		5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月23日～(一部地域※10、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月23日～(全国) ※10 5月21日時点での緊急事態宣言地域並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県。			
5月25日 緊急事態宣言の解除(全国)							

各チャネルで受け付けている手続

79

(2020年5月25日現在)

	NTTドコモ				KDDI				ソフトバンク				楽天モバイル			
	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話
通信契約																
新規	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
プラン変更	○→×	○	○	○	○	○	○	○	○→×	×	○	○	○	○	○	×
オプション変更	○→×	△※1	○	○	○	○	○	○	○→×	×	○	○	×	×	○	○
解約	○→×※2	×	×	×	○	×	×	×	○→×	×	×	×	×	×	○	○
MNP予約	○→×	×	○	○	○	×	○	○	○→×	×	○	○	×	×	○	○
端末																
購入(機変)	○→△※2,4	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
購入(非契約者)	○→△※2,4	○	△※5	×	○	○	×	×	○	○	×	×	○	○	○	×
初期設定サポート	○→×	×	×	△※6	○	○	×	○	○→×	×	×	×	×	×	△※7	△※7
下取り	○→△※2,4	△※8	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	×	×	○	×
故障修理	○	×	△※8	×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	○
その他																
SIM再発行	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○
支払	○→×※2	×	○※9	×	○	×	○	×	○→×	×	×	×	×	×	△※10	△※10
名義変更	○→×※2	×	×	×	○	×	×	△※11	○→×	×	×	○	×	×	×	×
登録情報変更	○→×	×	○	○	○	○	○	○	○→×	×	○	○	×	×	○	○
支払猶予	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	○	○	×	×	×	○

※1 端末購入、プラン変更を伴う場合のみ受付。※2 5月14日宣言解除地域(39県)では通常通りの受付再開。※3 ショップの受付業務の縮小期間に限り、受付を実施。※4 故障に伴う機種変更は受付。※5 スマホおかえしプログラム加入の場合のみ受付。
 ※6 あんしん遠隔サポート加入の場合のみ受付。※7 スマホ遠隔サポート加入の場合のみ受付。※8 iPhone/iPadは対象外。※9 NTTファイナンスWebサイトにて受付。※10 支払方法の変更のみ受付。料金支払はコンビニ・金融機関で受付。※11 姓の改正は受付。譲渡は受け付けず。

注1 期間拘束契約の「更新」については、各社ともプラン変更の手続に含まれる。

注2 端末の購入に伴わない通信方式の変更に係る契約変更(SIMのみ購入による方式変更)の受付については、NTTドコモは受付なし、KDDIはショップ及び量販店/併売店、ソフトバンクは、全ての販路で受付。

1. オンライン

ドコモからのお知らせ

新型コロナウイルス感染症の流行を踏まえたWeb手続きご利用のお願い

2020年4月3日

現在、新型コロナウイルス感染拡大を予防する取り組みとして、全国のドコモショップは原則午後4時までの時間短縮営業やスタッフ出勤数を減らして運営しております。4月21日（火曜）からは店頭で受付する業務内容を縮小いたします。

また、当社コールセンターにおいても、感染拡大防止の観点から、時差出勤、出勤社員の制限による座席間隔の拡大などの対策を実施しております。

お客さまにはご不便をおかけしますが、今後、更なる感染拡大防止の観点から、お客さまご自身によるWebでのお手続きについて、積極的なご利用をお願い申し上げます。

現在は以下のWebサイトでほとんどのお手続きが24時間ご利用可能です。

Webでのお手続き

My docomo（オンライン手続き）

※回線の解約はWebではお手続きできません。



コロナウイルス感染拡大予防に関する取り組み

各種お手続きは、Webのご利用をお願いいたします



故障修理・新規ご契約など
ドコモショップの受付は一部に制限

16:00までの営業
○来店予約が必要 ○一部臨時休業

#STAYHOME

 ログイン
 新規発行
 ログインでお困りの方
 d アカウントでもっと便利に
 d POINT

ドコモショップの受付業務の縮小に伴う Web手続きご利用のお願い

— お客さま各位 —

新型コロナウイルス感染拡大防止にかかわる取組み強化として、全国のドコモショップにおいて、営業時間短縮および店頭で受付する業務内容を縮小させていただきます。

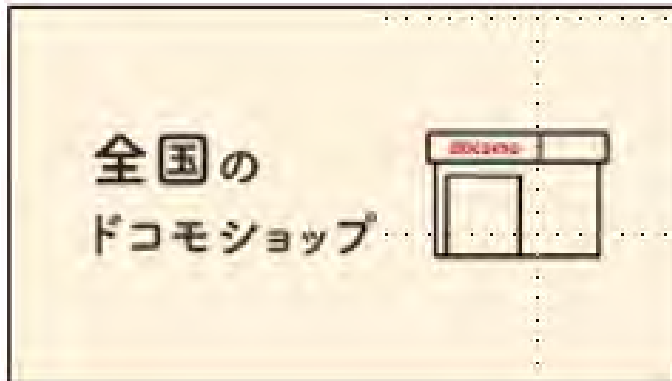
ドコモショップ店頭においては、通信サービス利用に必要な一部業務に限定し、それ以外の手続きなどについては、原則ウェブサイトでの受付とします。

ドコモは、通信サービスを安定的に提供し通信事業者としての責務を果たすとともに、お客さまや販売スタッフの安全を最優先とし、新型コロナウイルスの感染拡大の防止に努めてまいります。

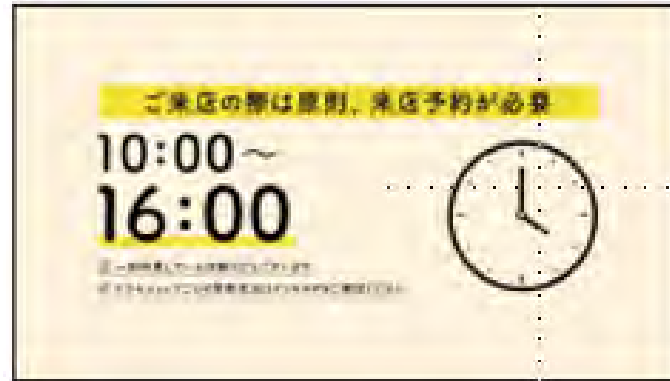
お客さまにはご迷惑をおかけしますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

2. テレビコマーシャル

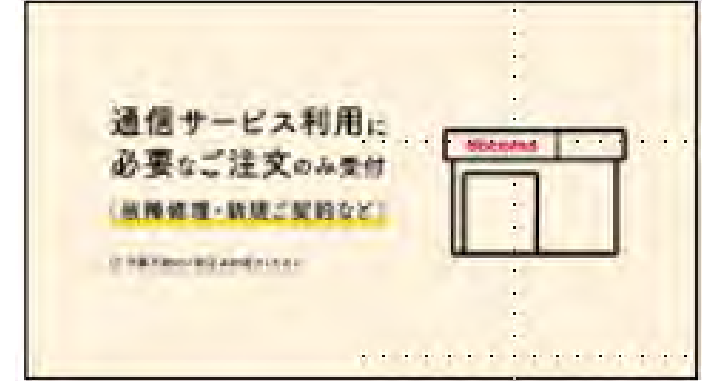
1



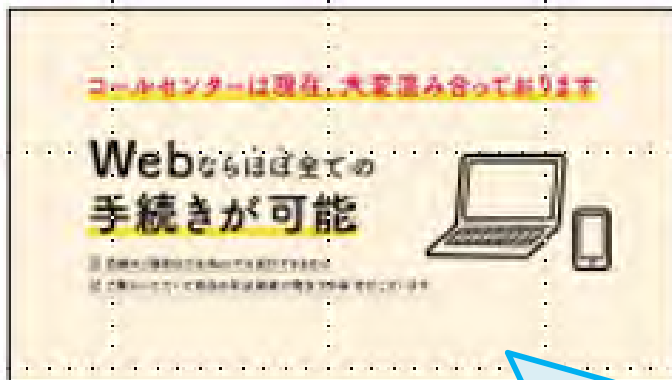
2



3



4



5



ナレーション

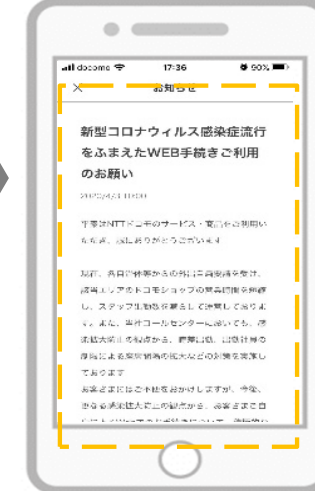
「Webではほぼ全ての手続きが可能ですので、
ぜひご利用をお願いいたします」

3. メッセージRの配信 (複数回実施)

4. 各種媒体での周知 (SNS、アプリ、WEBバナー)

SNSアカウントでの周知
(Twitter/facebook/LINE)

アプリでの周知
(Mydocomo、dメニュー等)



5.コール事前予約の活用

ドコモのHPで、電話したい日付と時間を予約。予約した時間帯に電話することで優先的に案内。

インフォメーションセンターへのコール事前予約

インフォメーションセンターへのお問い合わせについて、お問い合わせ日時を事前ご予約いただき、予約時間にお電話いただくことで優先的にオペレーターにお繋ぎするサービスです。事前予約いただける受付内容についてはコール事前予約が可能なお問い合わせ内容をご確認ください。

▼ご予約当日の専用ダイヤル ▼ご利用の流れ ▼コール事前予約が可能なお問い合わせ内容

▼注意事項 ▼WEBでもお手続きできます

コール事前予約でこんなに便利！

混雑日でも優先ご案内!!	ガイダンスの選択不要	予約は当日から31日先までOK!!
--------------	------------	-------------------

▶ 予約する

□ 予約内容の確認・キャンセル

ドコモ インフォメーションセンター

コール事前予約

コール事前予約の登録

ご希望の受付内容をご選択下さい。

受付内容の選択

受付内容 必須

受付内容を選択して下さい

- (携帯) 料金プラン変更
- (携帯) オプションサービス変更
- (携帯) 請求内訳のお問い合わせ

【注意事項】

コール事前予約とは事前にお問い合わせいただく日時を登録いただくことで、当日優先的にオペレーターにおつなぎさせていただくサービスです。ご予約の確認・キャンセルは こちら からお手続きいただけます。

※ご予約いただいた日時になりましたらコール事前予約専用ダイヤル「#8515」にご予約いただいた電話番号の携帯番号から発信番号通知機能で「通知」に設定し、おかけください。「151」または「0120-800-000」にお電話いただいた場合や、ご予約いただいた電話番号と異なる電話番号の携帯番号からお電話いただいた場合は優先的にオペレーターにおつなぎできません。

※コール事前予約は、本日から31日後までご予約いただけます。

※優先的にオペレーターにおつなぎするサービスですので、混雑状況等により、お待ちいただくこともございます。ご理解のほどお願いいたします。

6.その他（コールセンターにおける応答率確保に向けた対策）

総合受付センター以外のコールセンタ（国際サービス等）において、解約、紛失時の利用中断/再開の注文を受け付け（コール転送による2次受付）。

オンラインショップ



docomo OnlineShop

ご自宅で、いつでも
機種変更・新規契約・のりかえ
のお手続きができます

分割支払い時の 頭金なし 0 円	事務手数料は かかりません 0 円	2,750円以上で 送料無料 0 円	オンラインだから 待ち時間なし 0 分
-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	----------------------------------

My docomo



My docomo

ご契約内容確認・変更

料金プラン	変更
バケットバック	申込
お支払い方法	変更
オプションサービス	申込

私の契約状況って
どうなって
いたかな…?

ご契約内容が確認でき、
そのままお手続きも可能です。

ご契約内容の確認・変更 >

テレビコマーシャル

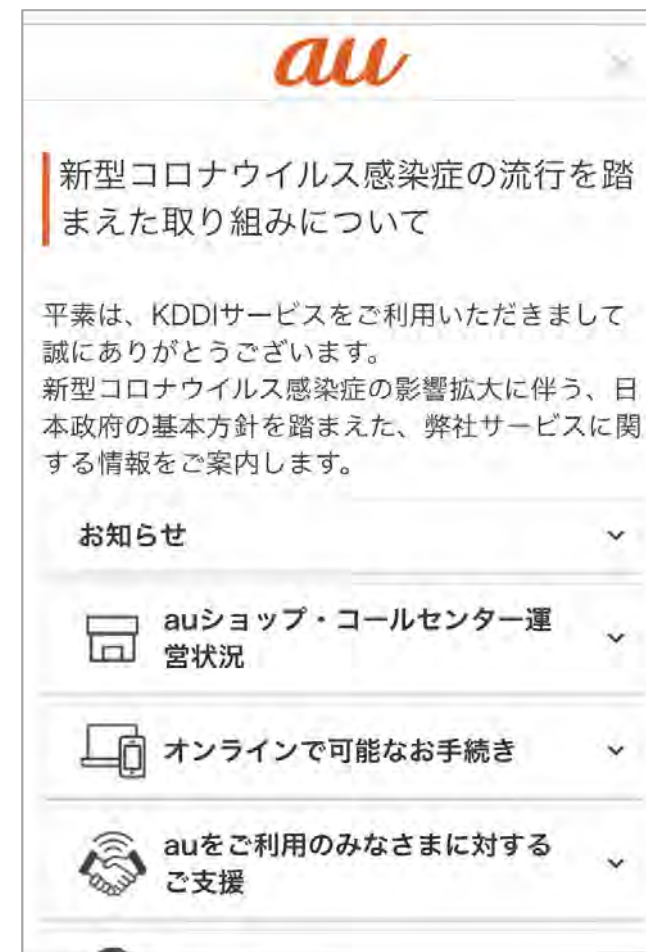


1. オンライン

ホームページTOPバナーからの誘導



新型コロナウイルス感染症流行を踏まえた取組のまとめページ



2. テレビコマーシャル

1



2



3



4



5

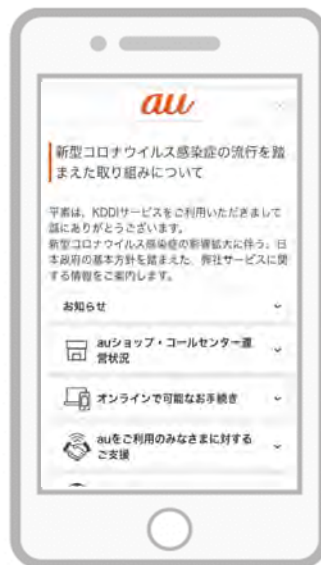


3. 各種媒体での周知（SNS、アプリ、新聞等）

SNSアカウントでの周知
(LINE/Twitter/Facebook)

アプリでの周知
(My au)

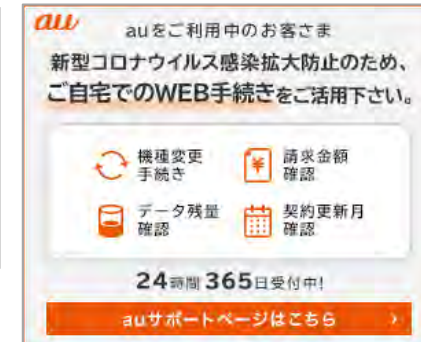
アプリでのオンライン誘導
(My au)



テレビコマーシャル

新聞

WEBバナー

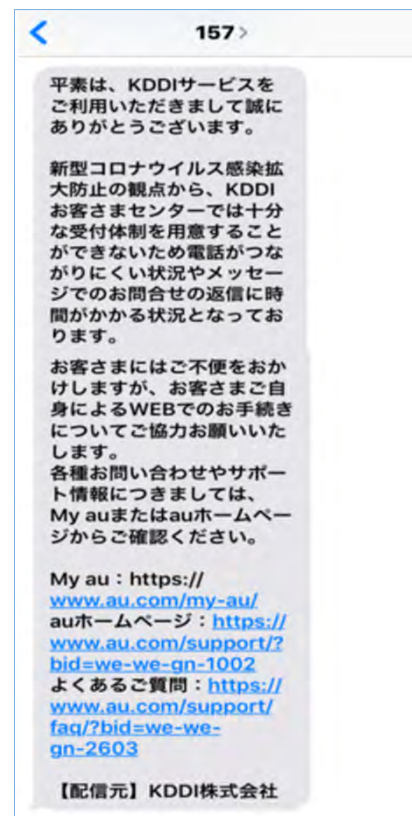


4. RCS（＋メッセージ）・SMSの配信（過去6ヶ月以内にコールセンターを利用した利用者の一部）

RCS（＋メッセージ）



SMS



5. その他（コールセンターにおける応答率確保に向けた対策）

通信事業の継続に向けたコールセンターにおける取組みの一環として、安全に配慮した上で運営を続けられるようソーシャルディスタンスなど3密対策を短期間で構築し、一定の応答率を確保。

（例）KDDI社員業務をテレワークへ移行・別フロアへ移動させるなどして執務室や会議室からスペースを捻出し、コールセンター委託先が受電可能な環境を臨時で構築。

オンラインショップ

au Online Shop

ご自宅で
機種変更・新規契約・乗り換え
のお手続きができます。

au Online Shop お得割実施中 >



My au

My au

“My au”でできること



各種ご契約内容の確認・お手続きをご利用できます。毎月
のご請求金額、保有ポイント数、日々のデータ利用量や、
あなただけに向けたおトクなお知らせ など

au IDでログイン >

My au利用規約、個人情報取扱共通規約、au ID利用規約および
ポイントプログラム利用規約に同意の上、ログインしてくださ
い。

ログインでお困りの方へ

1. オンライン



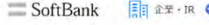
2020年4月22日
ソフトバンク株式会社

コールセンターの出勤スタッフ数の制限に伴う ウェブ手続きご利用のお願い

ソフトバンク株式会社は、他人との接触機会を8割削減させるという日本政府の基本方針を踏まえ、当社のコールセンター業務に携わる社員やスタッフの安心と安全の確保のため、出勤スタッフ数を制限し、座席間隔を広げて社会的距離を確保しています。

これに伴い、カスタマーサポートの電話がつながりにくくなっています。“ソフトバンク”および“ワイモバイル”の各種サービスや、「SoftBank 光」「SoftBank Air」などのインターネット接続サービスの契約内容の照会・変更や料金確認などは、ウェブサイト上で24時間手続きができますので、電話でのお問い合わせはできる限りお控えいただき、ウェブサイトをご利用いただきますようお願いいたします。

お客さまにはご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力のほどお願い申し上げます。



ニュース 企業・IR

(ウェブ受け付け開始) 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う 料金支払期限の延長について

2020年3月19日
(2020年5月11日更新)
(2020年5月15日更新)
ソフトバンク株式会社
株式会社ワイモバイル

このたびは新型コロナウイルス感染症によりご迷惑をおかけしております。誠に申し訳ございません。事態が収束するまで、引き続きご迷惑をおかけいたします。

ソフトバンク株式会社と株式会社ワイモバイルは、新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、当社サービスの利用料金の支払い期限を延長することをお知らせしております。全払期限を延長いたします。今後の「JLL」ワイモバイル感染症の状況により、対象期間を延長する場合は、改めてお知らせいたします。

【注】
※1: 法人および個人のお客様

(5月15日更新)
ウェブページでの受け付け開始

“ソフトバンク”と“ワイモバイル”の移動通信サービスの支払期限延長のお知らせが、ウェブページからでも受け付けが可能になりました。対象となるのは以下のサービスです。

2. 各種媒体での周知（新聞）

4/29（水）朝日新聞、読売新聞、日経新聞等 全8紙

新型コロナウイルス感染拡大防止への取り組みについて

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、全国のソフトバンク・ワイモバイルショップでは、原則午後4時までの時間短縮営業および店頭で受付する業務内容を縮小しています。

お客さまにはご不便をおかけしますが、更なる感染拡大防止のため、WEBでのお手続きの積極的なご利用をお願い申し上げます。

店舗対応の変更



営業時間の短縮

午後4時までの時間短縮営業一部休業している店舗もございます。ショップごとの営業状況はホームページでご確認ください。

業務内容の縮小

修理/機種変更/新規契約のみ

ご来店される際は、マスクの着用のご協力と、店舗の混雑緩和のため「かんたん来店予約」のご利用をお願いします。

WEBお手続きのご案内

お客さまご自身によるWEBでのお手続きについて、積極的なご利用をお願い申し上げます



各種お手続きが WEBで 24時間可能です



こちらからアクセス頂けます

【キャンペーン実施中】オンラインショップで自宅受け取りを選択しご契約頂いた場合、新規契約事務手数料・機種変更手数料相当額(3,000円税別)を割引いたします。

●コールセンターでは出勤スタッフ数などの対策を実施しており、電話がつながりにくい状況となっております。

●新型コロナウイルスに関連する不審な電子メール・SMS等にご注意ください。

詳しくはホームページをご確認ください

ソフトバンク お知らせ 検索




3. テレビコマーシャル

1



SoftBank Y!mobile

ソフトバンク、ワイモバイル
からのお知らせ

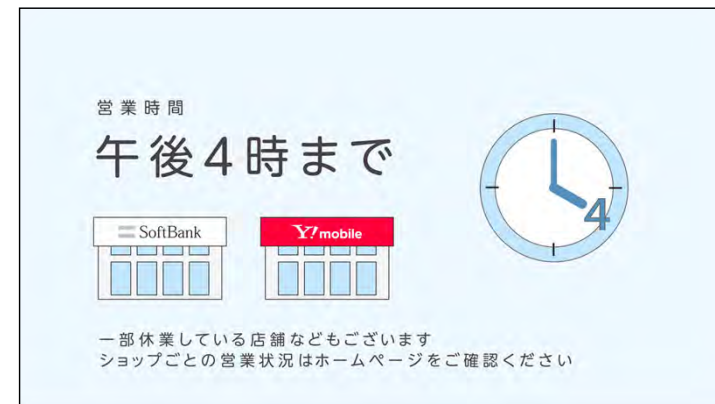
2



ソフトバンク、
ワイモバイルショップ

SoftBank Y!mobile

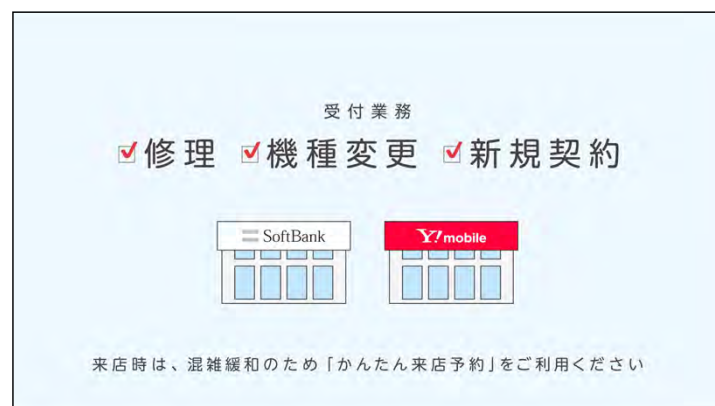
3



営業時間
午後4時まで

一部休業している店舗などございます
ショップごとの営業状況はホームページをご確認ください

4



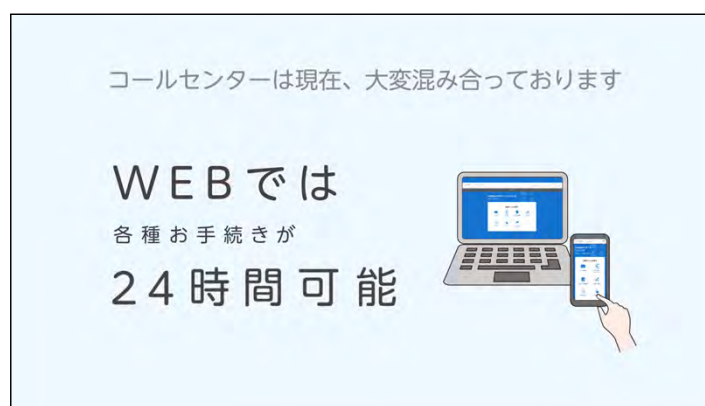
受付業務

✓修理 ✓機種変更 ✓新規契約

SoftBank Y!mobile

来店時は、混雑緩和のため「かんたん来店予約」をご利用ください

5



コールセンターは現在、大変混み合っております

WEBでは
各種手続きが
24時間可能

6



ソフトバンク お知らせ 検索

SoftBank Y!mobile

4. 各種媒体での周知 (SNS)



クリエイティブ広告



公式HP



新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

新型コロナウイルス感染症への対応として実施している支払困難者への支払猶予や学生等へのデータ容量追加分の無償化等の措置や、販売代理店の受付時間の短縮や受付業務の縮小等について、取組状況はどのようになっているのか。対応にあたり、課題となっていることはないか。

新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

① 取組の状況と課題

携帯電話事業者各社において、新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応し、総務省からの要請を受けて行っている支払困難者への支払猶予や学生等へのデータ容量追加分の無償化等の措置や、販売代理店の受付時間の短縮や受付業務の縮小等について、取組状況はどのようになっているのか。それらの取組について、課題となっていることはないか。

② 契約・手続等のチャネルの在り方

携帯電話事業者各社における契約・手続等のチャネルごとで可能な手続や対応の状況はどうなっているか。課題となっていることはないか。また、今後の契約・手続等のチャネルの在り方について、どのように考えるか。

事業者等	主なヒアリング事項		
MNO・MVNO共通	改正電気通信事業法の運用		○ 改正電気通信事業法に対応し、料金プランの見直しや端末販売方法の見直しなど、どのようなことを行っているか。 ○ 改正電気通信事業法の施行後の通信契約の状況、端末販売の状況などは、どのようになっているのか。 ○ 改正電気通信事業法の施行前に契約を締結した利用者についての改正電気通信事業法に適合する料金プランへの移行のために実施している取組及び実際の移行の状況は、どのようになっているのか。 ○ 改正電気通信事業法を遵守するための取組(販売代理店の指導等の措置を含む。)として、どのようなことを行っているか。 ○ その他改正電気通信事業法の運用に関し、課題となっていることはないか。
	MNP手続 (ポータアウト)	受付時間の制限	・ ウェブ手続の受付時間に制限がある場合、①その理由は何か、②受付時間の制限を撤廃できるか。
		MNP番号発行までの所要時間	・ MNP番号発行が即時でない場合、①その理由は何か、②全ての受付について即時とできるか。
		引止め	・ ウェブでの引止め施策について、 － どのような施策を講じているか。 － その在り方について、どう考えるか(自由、制限、禁止)
		ウェブにおける手続	・ ウェブにおける手続を煩雑にしないために、共通的に講じるべきルールの設定について、どう考えるか。
	MNPに係る金銭的コスト負担	利用者負担料金	・ 利用者負担料金の額はどのような考え方で設定しているか(コストベース、コスト考慮、営業面考慮)。 ・ 利用者負担料金のコスト要素には何があるか。 ※ 他の手続と共通のコスト要素があれば、当該コスト要素も含めて。 ・ 利用者負担料金の負担の主体(利用者全体での負担等)、額の考え方の在り方についてどう考えるか。
	その他(スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ等)		○ 端末補償サービス、他のサービスとのセット販売や、新規契約手数料、解約手数料等の手数料などが事業者の変更を制約しているという懸念について、どのように考えるか。 ○ 期間限定の割引等を含め、料金プランの簡潔さ・わかりやすさについて、どのように考えているのか。 ○ SIMロック解除への対応状況は、どのようになっているか、残された課題はあるか。 ○ その他事業者間の公正競争を阻害するような課題は、生じていないか。

事業者等	主なヒアリング事項		
MNO・MVNO共通	新型コロナウイルス感染症に対応するための取組		○ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大のための対策の状況はどのようになっているか、課題としてどのようなものがあるか。また、今後の対応の方向性について、どのように考えているか。 ○ 新型コロナウイルス感染症に伴う契約・手続等のチャネルについて、どのようになっているか。課題としてどのようなものがあるか。また、今後の対応の方向性について、どのように考えているか。 ・ チャネルごとの対応の状況はどうなっているか。 ・ それぞれのチャネルで行うことができない手続とその理由は、どのようになっているか。 ・ 手続の煩雑さなど、それぞれのチャネルでの手続の在り方について、課題となっていることはないか。 ・ 今後の契約・手続等のチャネルの在り方について、どのように考えるか。
MNO	MNPに係る金銭的コスト負担	MVNO負担料金	・ MNPについてMVNOに求める料金の額はいくらか。 ※ 他の手続と共通の料金要素があれば、当該料金要素も含めて。 ・ MNPについてMVNOに求める料金の額はどのような考え方で設定しているか(コストベース、コスト考慮、営業面考慮)。 ・ MNPに関する手続をMVNOに提供するためのコスト要素には何があるか。 ※ 他の手続と共通のコスト要素があれば、当該コスト要素も含めて。 ・ MNPについてMVNOに負担を求める料金の額の考え方の在り方についてどう考えるか。
	端末購入サポートプログラム		○ 利益の提供の条件や端末の販売チャネルなど、回線契約者と非回線契約者との間での差異について、どのようになっているのか。 ・ 具体的な差異としてどのようなものがあるのか。 ・ それらの差異について、どのような理由によるものか。 ・ 非回線契約者についても対象となっていることについての理解の促進として、どのようなことを行っているのか。 ○ 端末に係る収支について、どう考えるか。また、端末に係る収支の状況は、どのようになっているか(単体で収支が相償しているか。)

事業者等	主なヒアリング事項	
携帯電話 販売代理店	電気通信事業法の運用	○ 改正電気通信事業法の施行後の通信契約の状況、端末販売の状況などは、どのようになっているのか。 ○ 改正電気通信事業法を遵守するための取組として、どのようなことを行っているか。 ○ その他改正電気通信事業法の運用に関し、課題となっていることはないか。
	新型コロナウイルス感染症に対応するための取組	○ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大のための対策の状況はどのようになっているか、課題としてどのようなものがあるか。また、今後の対応の方向性について、どのように考えているか。
事業者団体 (TCA、サ向協等)	改正電気通信事業法の影響	○ 改正電気通信事業法の施行後の通信契約の状況、端末販売の状況など、どのようになっているのか。 ○ 改正電気通信事業法を遵守するための取組として、どのようなことを行っているか。 ○ その他改正電気通信事業法の運用に関し、課題となっていることはないか。
	広告関係	○ 事業者団体による自主的な取組の状況は、どのようになっているか。
端末メーカ等	改正電気通信事業法の影響等	○ 改正電気通信事業法の施行後の端末販売の状況は、どのようになっているのか。 ○ 新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どのようになっているのか。 ○ SIMロック解除について、どのように考えているか。 ○ SIMフリー端末や中古端末など、端末の流通の多様化について、どのように考えているか。 ○ その他モバイル市場について、課題となっていることはないか。
中古端末取扱業者	改正電気通信事業法の影響等	○ 改正電気通信事業法の施行後の中古端末販売の状況は、どのようになっているのか。 ○ 新型コロナウイルス感染症による中古端末販売への影響は、どのようになっているのか。 ○ SIMロック解除について、どのように考えているか。 ○ 中古端末の流通に関する業界としての取組の状況は、どのようになっているか。 ○ その他モバイル市場について、課題となっていることはないか。