
【別冊】
「競争ルールの検証に関するWG」
ヒアリング資料

2020年6月25日
株式会社NTTドコモ

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。

ご回答

- 当社においては、2019年10月1日より、改正電気通信事業法に適合した料金プラン（ギガホ・ギガライト等）を提供し、ギガホ・ギガライト等以前の料金プランから最大4割値下げしつつ、dカードお支払割の適用により2年定期契約と同じ料金水準で解約金がかからないプランも選択可能としています。
- 5G料金プランについても、2020年3月25日より提供を開始しました。改正電気通信事業法に適合していることは勿論のこと、定期契約なしプランのみ提供しているところです。
- 端末販売方法について、2019年6月の分離プランの提供開始後、定価販売を基本としていますが、お客さまの端末購入に係る負担を減らすため、端末粗利削減による価格の引き下げを行っています。
- また、端末購入プログラムである「スマホおかえしプログラム」について、2020年3月18日、非契約者にもご利用いただけるようプログラム条件を見直し、わかりやすさ・使いやすさの向上を図ったを行ったところです。
- 当社は改正法を順守し、お客さまにとって今後も安心してお使いいただける料金サービス等の提供に、引き続き努める考えです。

改正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。

ご回答

- 新料金プランの申込者数は、2020年4月17日時点で約1,700万を突破いたしました。

改正電気通信事業法の運用

- 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。

ご回答

- 改正法に適合する料金プランへの円滑な移行促進に向け、以下の取組を実施してまいりました。
 - 2019年10月1日以降、改正電気通信事業法適合プランへの加入者向けキャンペーン（「ギガホ割」の延長や「ドコモのプランについてくるAmazonプライム」の提供、「ドコモのギガプラン」&「ディズニープラス」セット割キャンペーン）を提供することで、改正法適合プランの魅力向上を図り、移行促進に取り組んでいます。また、マイグレーション促進に向けた施策として、「はじめてスマホ割」や端末代金を割引する「はじめてスマホ購入サポート」の提供等により、積極的な移行促進を図ってまいりました。
 - 加えて、5G料金プランについても、データ量無制限キャンペーンや5Gギガホ割等を提供することで、積極的に移行促進に取り組んでまいりました。
 - お客さま向けの周知としては、2019年9月17日に当社ホームページにて改正電気通信事業法適合プランの詳細を掲載するとともに、2019年10月1日以降は、テレビコマーシャルを実施し幅広く周知を行ってまいりました。お客さま個別のご案内も実施しており、2020年4月17日現在で、郵送によるダイレクトメールの送付については約1,740万件、お客さま携帯端末への電子メールによる送付については約1,400万件のご案内をこれまでに実施し、改正法適合プランの認知向上、移行促進に努めております。なお、テレビコマーシャルについては、コロナ禍の影響を踏まえ、2020年4月下旬から6月19日までの間は、改正法適合プランのご案内ではなく、ドコモショップの営業時間短縮や取扱業務の制限、オンラインでの手続の促進といった内容を放映してきたところです。
 - あわせて、料金相談フェアについても実施し、お客さまの利用実態に応じた適切な料金プランのご案内に努めてまいりました。なお、コロナ禍を踏まえた対応としてオンラインでの手続を促しておりますが、利用者によるプラン内容の理解促進及び適切なサービス選択のため、オンラインにおいては料金シミュレーションを継続的に提供し、改正法適合プランも含め、適切な料金プランを選択いただけるようにしているところです。
- こうした移行促進に係る取組により、新料金プランの申込者数は、2020年4月17日において1,700万を超えたところです。

改正電気通信事業法の運用

○ 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。

ご回答

➤ 「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）」（総基料第33号、令和元年6月20日）及び「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）」（総基料第117号、令和元年9月6日）に基づき、適切な業務執行の確保に向け、以下の取組を実施しております。

- 本社販売部門より支社販売部門及び全販売代理店に対して、改正法適合プランに係る周知、改正法の遵守徹底に向けた詳細な運用手順の説明・指導に加え、適切な利益の提供額の設定に向け、当社の利益提供額を販売代理店に通知するだけでなく、利益提供額の上限との差額も参考に通知する運用体制の構築・調整を実施してまいりました。
- あわせて、適正な広告表示に向けては、業務マニュアルの作成、販売代理店への指導、広告物の事前・事後の確認、不適切な広告掲出に対する外部委託による第三者チェックの拡充等を実施してまいりました。

➤ なお、これらの取組にも関わらず、不適切な端末代金の値引きに係る行政指導（2020年5月29日）を受けたことについて重く受け止め、以下の取組等についてもあわせて実施をしてまいりました。

（事前確認）

- 全てのドコモショップの店頭広告において、当社指定フォーマット以外の代理店独自広告は原則禁止とする旨を改めて周知するとともに、指定フォーマットを利用する場合においても、本社販売部門又は支社・支店販売部門に対して事前照会を行った上で、当社より承認番号を払出す運用へ変更を行い、当該の承認番号払出がなされた店頭広告のみ訴求可能とするルールを策定
- 販売代理店に対しては、店舗スタッフ向けに端末の値引き及び広告表示等に係るルールについて再教育を要請するとともに、その実施結果については、本社販売部門へ報告を求める対応を実施

（続く）

改正電気通信事業法の運用

- 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。

ご回答

（事後確認）

- 営業担当者による実地確認を強化するため、随時の確認に加えて全てのドコモショップにおいて、不適正な利益の提供及び広告表示が行われていないか、支社・支店販売部門が毎月点検の上、本社販売部門へ点検結果を報告する運用へ変更
- 不適正な利益の提供・広告掲出が発見された場合のペナルティを強化
- 外部委託による自社掲示広告に係る第三者チェックについて、確認規模を拡大
- 不適正な利益の提供・広告掲出に対する事後確認の強化に向け、販売代理店及び当社社員から通報を受け付ける内部通報窓口を新設

MNP手続（ポートアウト） ワンストップ化の可能性

- ・ ワンストップ化に要する必要な費用・期間はどの程度か、ワンストップ化について、どう考えるか。

ご回答

- MNP手続におけるワンストップ化については定義が定かではないが、移転先の事業者のサービスが受けられるまでの時間をできる限り短時間にすることを目的に、一の販売店（代理店を含む）において手続きが完了することではないかと考えます。
- そうしたワンストップ化については過去においても議論され、総務省「番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書（2004年）」において、以下の課題が指摘され、その実現可能性も含めて詳細な検討が必要とされております。
 - ・ 料金滞納者に関する債務情報の取り扱いをどのようにするか
 - ・ 契約解除時に行うべき説明責任の確保が出来ないのではないか
 - ・ 本人の同意がないまま携帯電話事業者間で個人情報のやり取りが発生してしまう恐れがないかの精査 等
- 仮に、導入の検討を行うとする場合、携帯電話番号ポータビリティ制度導入時の検討経緯を振り返った上で、業界全体として検討を行う必要があると考えます。
- また、ワンストップ化は、事業者間共通システムの導入要否等の実現方法から検討する必要があり、その仕様や運用方法も定まっていないことから、現段階で必要な費用・期間を提示することはできません。

MNP手続（ポートアウト） 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。

ご回答

- 当社においては、MNP予約番号発行のためのウェブ手続について、午前9時から午後9時30分を受付時間としています。当該受付時間については、利用者動向やシステムメンテナンスの対応時間確保、他事業者における受付状況も踏まえて設定しているものです。
- 受付時間の変更については、その必要性に応じて、運用・システム面等を踏まえて検討することが必要ですが、その見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向やウェブ手続の受付時間がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要があると考えます。

MNP手続（ポータアウト） 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）
- ・ 店頭、電話、ウェブのそれぞれにおける引止めの手段を明らかにすることについて、どう考えるか。

ご回答

- 当社においては、ウェブでの引止め施策は実施していません。
- その上で、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（2018年4月）や、競争ルールの検証に関するWG（第3回）における「ウェブについては、引止め機会のないチャネルとして期待されていた」との構成員発言も踏まえ、ウェブにおける引止め施策については、その手段や考え方について説明が求められるものと考えます。

MNP手続（ポータアウト） 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。

ご回答

- 当社においては、MNP予約番号は即時で発行しています。

MNP手続（ポートアウト） 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。

ご回答

- ウェブ手続については、競争ルールの検証に関するWG（第2回）において、「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」との論点が提示されたところです。
- 当社においては、MNP予約番号の発行までのページ遷移についても簡潔なものとするとともに、手続に当たりMNPの理由の入力も不要としています。
- 手続に当たり、MNP手続（ポートアウト）を行う理由の入力が必要となる点は、利用者に対して手続を煩瑣にする懸念があることから、任意又は不要とすべきと考えます。

MNP手続（ポートアウト） 要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ

- ・ 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さについて、①どのぐらいの長さか、②その理由はなぜか、③短縮することは可能か。

ご回答

- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さについて、店頭においては有効期限の長短によらず、受付時点で有効なものであれば、手続が可能です。
- 一方、ウェブにおいては、利用者に対してSIMカードのお届けまでの間、利用者が当社の通信回線利用していない期間に課金をすることのないよう、当該のSIMカードのお届け後のアクティベートを受けて事業者の切り替えを行い、当社サービスを利用いただく仕組みとしております。そのため、当該のアクティベートの時点をもって、システム処理を行う必要があることから、MNP予約番号の有効期限については、SIMカード等の配送期間も考慮し、十分な余裕（10日以上）をもっていただくよう、利用者に対しお願いしているところです。
- なお、10日以上との有効期限の長さについては、利用者に対し、有効期限が切れた場合は再度取得が必要となる旨、注意喚起を行った上で、短縮を検討することは可能と考えます。

MNPに係る金銭的成本負担 利用者負担料金

- ・ 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）。
- ・ 利用者負担料金の負担の主体（利用者全体での負担等）、額の在り方についてどう考えるか。

ご回答

- 利用者負担料金については、主として受付の稼働費やシステム開発・運用コスト等が該当いたします。他の事業者においても同様の金額設定が行われており、不当な設定となっていないものと考えます。
- なお、利用者負担料金の在り方については、競争ルールの検証に関するWG（第2回）において、『「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」したものとしてみなすか』との論点が示されたところですが、その見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後のMNP件数の動向や利用者負担料金がMNPを阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要があると考えます。

MNPに係る金銭的成本負担 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に求める料金の額をどのように算定しているか。

ご回答

- 当社ネットワークを利用するMVNOの利用者が転出する場合、MVNOは当社に申し出等の上、当社に対して、携帯電話・PHS番号ポータビリティ手数料として、1回線につき2,000円を事業者間で支払うこととなります。

構成員限り

- MVNO負担料金については、主としてシステム開発コストや受付の稼働費等が該当します。

その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等）

- 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。

ご回答

- 当社が提供する端末補償サービスは、自社の回線契約者向けのサービスとして提供を行っているものであり、事業者の変更を制約することを目的とはしておりません。非契約者に対する提供については、必要に応じて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検討する考えです。
- 固定通信サービス（光サービス）等とのセット割引については、お客さまの多様なニーズに応えるため、提供を行っているものです。また、携帯電話サービスにおいては解約金がかからない定期契約なしのプランをご用意しており、予め選択いただくことで光サービスの更新期間のタイミングにおいて携帯電話・光サービスともに解約金がかからずに解約いただけるため、お客さまの自由なサービス・事業者選択の機会は確保されているものと考えます。
- 各種手数料については、受付の稼働費等、その態様に応じて利用者に負担をいただいているものです。

その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等）

- 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。

ご回答

- 料金プランについては、2019年6月に、シンプルな2択でおトクなプラン「ギガホ・ギガライト」等の新料金プランを提供しております。みんなドコモ割、ドコモ光セット割、ギガホ割、はじめてスマホ割といった割引料金やキャンペーンは、お客さまの多様なニーズにお応えし、よりおトクにご利用いただくために提供しており、お客さまの好評を得ているところです。また、お客さま一人ひとりのご利用状況に応じた料金シミュレーションも提供しているところですが、複雑・わかりづらいとのご指摘があるのであれば、当社としては、できるだけわかりやすく、お客様の誤認が生じないよう丁寧な説明に努めていく考えです。

その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等）

- 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。

ご回答

- SIMロック解除への対応状況については、当社は従前よりSIMロック解除に係る義務化に先駆けて自主的に取組を推進してきたところであり（直近では、中古端末のSIMロック解除やWEBでの無料解除にも対応）、2019年11月に改正された「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」に対しても、適切に対応しているところです。
- 2019年11月のガイドライン改正により、端末の販売時に端末代金が一括で支払われた場合等において、SIMロックを設定せずに端末を販売する「解除渡し」が開始されたところですが、今後のSIMロック解除件数の状況やお客様の声も踏まえた上で、必要に応じて検討を行うことが望ましいと考えます。

その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等）

- いわゆる「頭金」について、分かりづらいとの指摘がされているが、どのように考えるか。
- 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。

ご回答

- いわゆる「頭金」については販売代理店が設定しているものであり、独占禁止法上禁止される再販売価格の拘束の観点からも、当社は意見を述べる立場にありません。

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。
 - ・ 手続の煩瑣さなど、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。

ご回答

- 当社においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のための対応として、指定公共機関としての責任を果たすべく、安定的な通信サービスの提供、遠隔でのネットワークの保守運営の実施等により、継続的な事業運営に努めるとともに、リモートワークの推進等の安全を第一に考えた取り組みを実施してまいりました。
- 加えて、政府（総務省、内閣官房等）からの要請を踏まえ、25歳以下のお客さま向けのデータ量追加購入における50GBまでの無償化、通信料金の支払期限延長、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的とした当社の携帯電話ネットワークを活用した人口統計「モバイル空間統計」の提供等を機動的に実施してきたところです。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対策として、4月8日から6月9日の期間、緊急事態宣言の対象地域等のドコモショップについては、通常10時から19時の営業時間について、10時から16時まで短縮するとともに、利用者の通信確保に必要な故障修理や新規契約、SIMカード発行等の手続に限定する形で、受付業務を縮小いたしました。また、事前の来店予約の取得促進や座席間隔を空けた接客等の対応を促し、感染拡大抑止に向けた対応を図ってまいりました。
- これらの対応に当たっては、お客さまへのサービス提供と感染拡大抑止とのバランスを踏まえ、順次営業活動の再開を図り、継続的な事業運営に努めてきたところです。具体的には、5月14日の緊急事態宣言の一部地域の解除、5月21日の解除地域の拡大に伴い、当該地域における営業時間短縮の終了及び一部業務の受付を開始し、6月10日以降は、全国で通常営業を再開したところです。

(続く)

ご回答

- その他、店舗向けの支援として、マスクやアルコールジェル、ハンドソープ、対面接客用のクリアフェンス、ゴーグル、非接触体温計等の衛生対策に必要な物品を各ドコモショップに配備するとともに、店頭スタッフのマスク着用や物品の除菌、スタッフの健康状態の把握・記録等、販売代理店に対し、必要な対応を指示してまいりました。
- コールセンターについては、4月以降、オペレーターの出勤を抑制しておりますが、出勤時間の分散や、座席間隔を空けた人員配置、コール事前予約の活用等、応答体制の構築に継続して取り組んでいるところです。なお、緊急事態宣言の解除前の期間については、約5割の人員体制で対応していたところ、解除後は感染防止対策を講じつつ受付体制の構築に努めてまいりました。
- 利用者の実施可能な手続の内、解約手続については、解約によって利用者に不利益が生じる可能性を踏まえて、消費者保護の観点から、ドコモショップ店頭にて、丁寧なご説明を行った上で手続を進めております。しかしながら、コロナ禍を踏まえた利用者による外出自粛や、ドコモショップにおける受付体制の縮小等により、円滑に手続が進まない懸念が生じたため、電話による受付についても実施を行ったところです。現在は、緊急事態宣言の解除も踏まえ、店舗での受付手続として、通常通りの対応を行っております。
- お客さま対応のチャネルにおける今後の取組として、ウェブチャネルについても、契約・手続等の提供サービスの拡充に加え、使い勝手の向上を図ることで強化を図ってまいります。店頭においては、来店予約での受付や予約時に重要説明事項を事前に確認いただく等、待ち時間・応対時間の短縮を引き続き推進するとともに、利用者のニーズに沿った基本的なサポートの徹底や、メルカリ教室のようなパートナーとも連携した高付加価値のサポートを積極的に展開し、お客さま体験の向上に取り組む考えです。それぞれ、利便性や満足度の向上を図り、お客さまとの接点を磨き上げていく考えです。

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。）。

ご回答

- 当社の提供するスマホおかしプログラムにおいて、現時点では、回線契約者の場合は口座振替とクレジットカードでのお支払いを選択いただけるところ、非契約者の場合、口座振替とdカード（クレジットカード）のみ受付が可能となっております。これは、2020年3月のプログラム提供条件の見直し（非回線契約者のプログラム対象化）に際して、取引条件やシステム連携等、クレジットカード会社との調整に時間を要しているためであり、すみやかに対象のクレジットカードを拡充していく考えです。
- また、上述のプログラム提供条件の見直しにより、非契約者もプログラムの対象となったことから、ウェブサイトや店頭広告等において、対象者がdポイントクラブ会員であることを明記しているところですが、より一層のわかりやすさ向上のため、「ドコモの回線契約がなくてもご利用いただけます」との記載に変更する予定です。

構成員限り

工事費について

- 一括払いでは工事費の割引が受けられない、分割支払期間が長期にわたる場合にのみ工事費が全額割引になるなど、実質的に利用者が長期の分割払いしか選択できない状況が生じていないか。
- 工事費の分割支払期間が、期間拘束契約の期間を上回っているなどの理由により、期間拘束契約終了時に工事費残債の支払い等の追加的な費用負担なく契約を解除できない状況が生じていないか。
- 光回線の新規開通工事や撤去工事において、利用者に請求している工事費の水準が合理的な水準になっているか。NTT東日本・西日本から接続事業者に請求されている工事費や、卸元事業者から卸先事業者に請求されている工事費の水準と、利用者に対して請求している工事費の水準を比較した場合に、利用者に請求している工事費が合理的な水準となっていると考えられるか。合理的な水準であると考えられる場合になぜそのように考えるか。
- 工事費や撤去工事費などに係る利用者負担の軽減に向け、現にある設備を有効に活用する方法についてどのような検討、取組を行っているか。例えば、引込線（光信号分岐端末回線）の転用の仕組みを設けるなど、事業者間の連携をさらに進めていくことについて、どのような課題が考えられるか。

ご回答

- 利用者に請求している工事費の水準については、卸元事業者が当社に請求している工事費の水準と、当社から利用者に対して請求している工事費の水準とを比較した上で、合理的な水準になっているものと考えます。
- 当社においては、分割払いを条件とした工事費の割引は実施していないことから、実質的に利用者が長期の分割払いしか選択できないといった状況は生じておりません。また、分割払いにあたり、12回、24回、36回、48回、60回と幅広い選択肢をご用意しており、利用者は自らのニーズに応じて選択をすることが可能となっております。その上で、利用者の選択によっては、工事費の分割支払期間が、期間契約の期間を上回ることも生じますが、工事に係る実費としてご負担をいただいているところです。
- なお、当社においては、利用者から撤去工事費はいただいております。
- 現にある設備を有効に活用する方法について、例示されたような引込線の転用の仕組みを設ける方法等については、事業者間（NTT東日本、NTT西日本、KDDI及びソフトバンクとの間）において検討を進めているところです。

期間拘束契約について

- 利用者が他社に乗り換えることを不当に妨げ、FTTHアクセスサービス市場の流動性を低下させる可能性のある以下のような状況が生じていないか。生じていないとすれば、なぜそのように考えるか。
 - 1) 期間拘束契約の拘束期間が長期にわたる状況
 - 2) 期間拘束契約の違約金が高額である状況
 - 3) 自動更新により期間拘束契約が延長される場合において、違約金なしに解約できる期間が短い状況
 - 4) 契約時に期間拘束契約の自動更新の有無を選択できない状況
- 期間拘束契約の違約金をどのような考えで設定しているのか。その水準は合理的な水準となっていると考えるか。合理的な水準であると考えられる場合になぜそのように考えるか。モバイル契約における違約金と異なる考え方をとるべき具体的理由が存在するか。

ご回答

- 当社においては、2年間の定期契約プランをご用意しておりますが、当該のプランについては、「長期間の契約をすれば、料金がお得になるプランを提供してほしい」というお客さまからのご要望にお応えし提供を行っているものであり、また、定期契約のないプランについても提供を行っていることから、利用者は自らのニーズにあわせて、ご選択をいただくことが可能となっております。
- 解約金については、2年定期契約プランをお選びいただいた利用者が2年を経過することなく解約された場合、解約月～2年契約満了月までの間に見込んでいた料金をいただくことができなくなるため、逸失利益水準を下回る解約金を設定しております。
- 自動更新により定期契約が延長される場合、解約金のかからない更新期間を3か月間設けており、当該の期間が短いことにより、利用者に不利益が生じているものとは考えておりません。
- 現在、定期契約プランの契約者においては、大宗の利用者が自動更新を行うことから、更新手続をする手間を省くため、契約時に自動更新のあるプランのみを提供しており、またお申出がない限り自動更新となる仕組みとしております。