

**『電気通信市場検証会議
競争ルールの検証に関するWG』
ご説明資料**

2020年 6月25日
ソフトバンク株式会社

1. **モバイル通信サービスについて**
 - (1) **改正電気通信事業法への取組み**
 - (2) **端末販売**
 - (3) **MNP手続き**
 - (4) **新型コロナウイルス感染症への取組み**

2. **FTTHサービスについて**

3. **その他ご質問への回答**

1. **モバイル通信サービスについて**
 - (1) **改正電気通信事業法への取組み**
 - (2) 端末販売
 - (3) MNP手続き
 - (4) 新型コロナウイルス感染症への取組み
2. FTTHサービスについて
3. その他ご質問への回答

改正事業法や競争環境踏まえ、以下の見直しを実施

1. シンプルな料金プラン（3つのメインプラン）
2. 期間拘束、契約解除料の完全撤廃
3. 高利用向け定額プランも利用データ量に基づき自動割引



段階型プラン
(~1GB~2GB~5GB)



高利用定額プラン
(50GB)

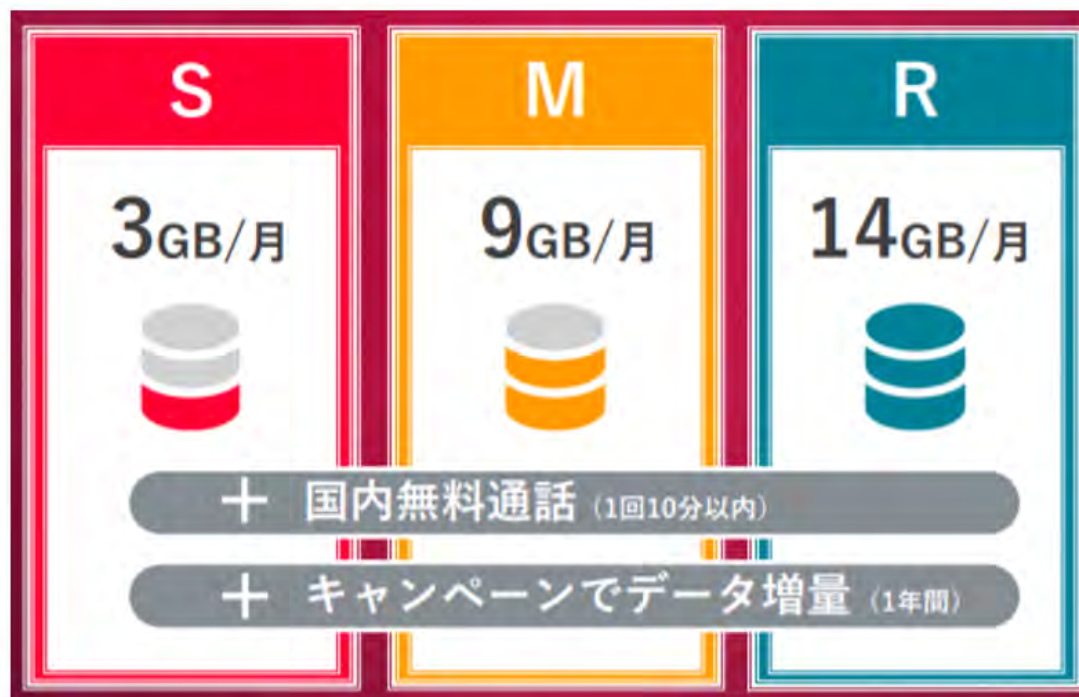


低利用定額プラン
(1GB)

月間の利用データ量が2GB以下の場合、自動的に1,500円値引き

改正事業法や競争環境踏まえ、以下の見直しを実施

1. シンプルな料金プラン（3つのメインプラン）
2. 期間拘束、契約解除料の完全撤廃
3. 「端末分離」により、割安な料金を更に引き下げ（最大22%）



プラン移行時の契約解除料免除を始め、 各種取り組みを実施

旧プランから適合プラン移行時
契約解除料免除

カタログ・CM・Web・LINE等
による周知

メールでの最適料金プッシュ通知

店頭での最適料金案内

etc...



※利用実態に沿ったプッシュ通知の配信



※今後の支払い額や料金プラン等をご案内
(データ量・料金シミュレーター)

1. モバイル通信サービスについて

(1) 改正電気通信事業法への取組み

(2) 端末販売

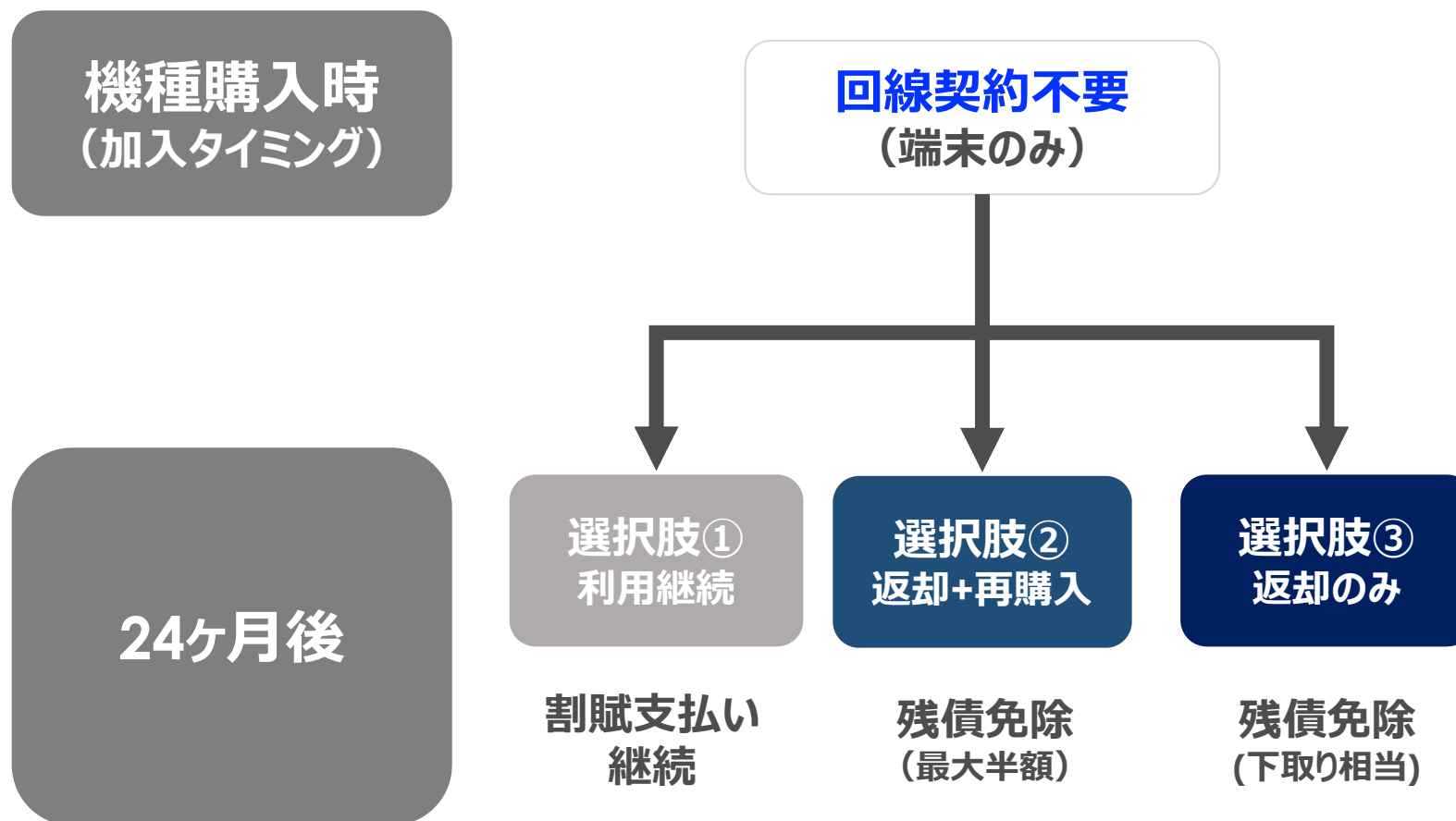
(3) MNP手続き

(4) 新型コロナウイルス感染症への取組み

2. FTTHサービスについて

3. その他ご質問への回答

2020年3月「トクするサポート+」を開始



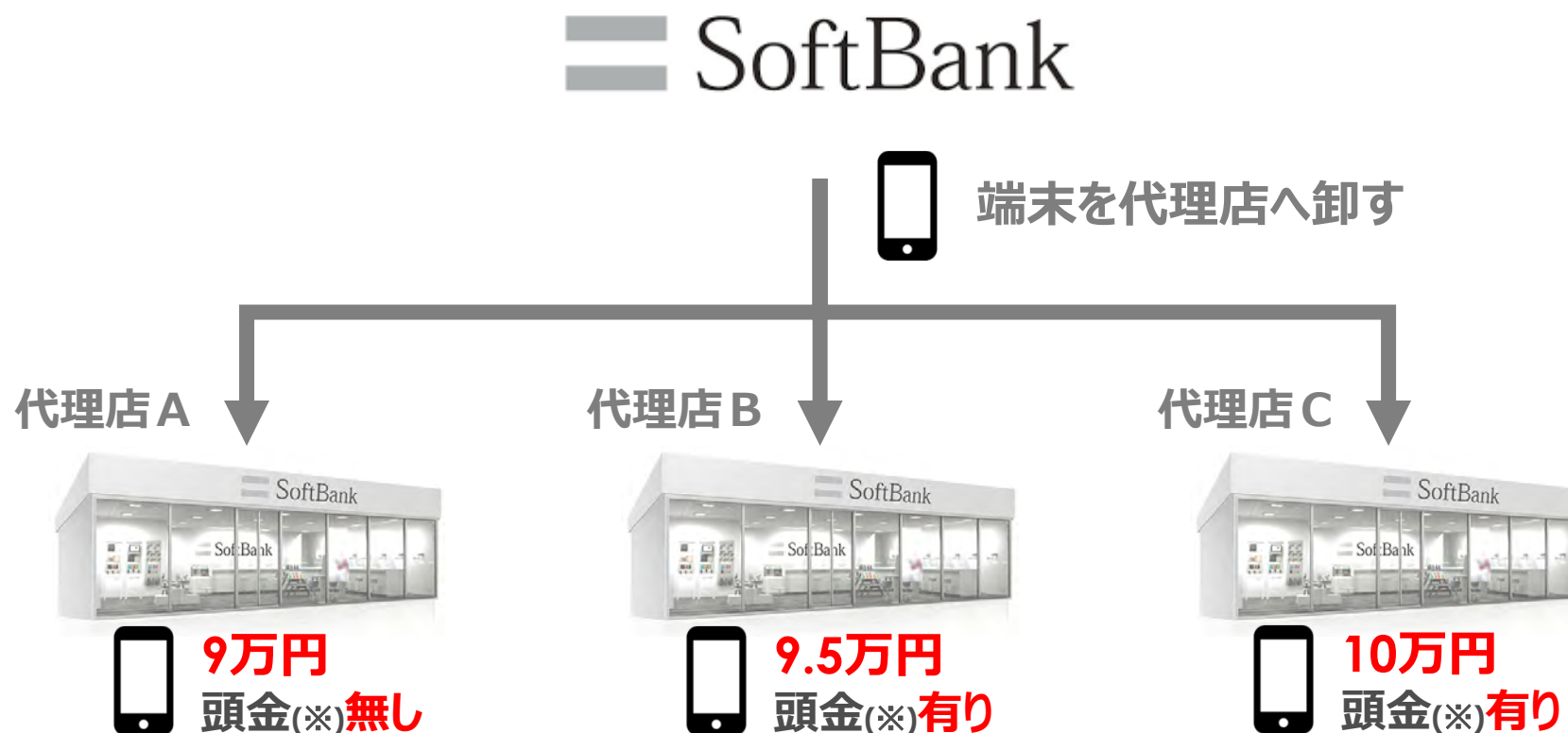
回線契約有無に依らず、同条件で提供

	回線契約者	非回線契約者
対象者	条件なし (会員サービスへの加入等も不要)	
支払方法	クレジットカード、口座振替	
その他条件	条件なし (会員サービスのランク等も不問)	
端末補償サービス	加入可能 ※非回線契約者向けは年内目途で準備中	



端末の小売価格（機種代金）は代理店が自由に設定

【イメージ】



※頭金は、分割払い選択時、最初にお支払いいただく機種代金の一部

機種代金は指定フォーマットで表示

【表示イメージ】

機種名 ●●●● (▲GB)	頭金Z円
48回払い	
機種代金 総額	Y円 (X円×48ヶ月) + 頭金Z円

- ① 頭金が機種代金の一部であることを明示
- ② 機種代金の総額を明示（頭金がある場合、当該金額を内数表示）

1. モバイル通信サービスについて

(1) 改正電気通信事業法への取組み

(2) 端末販売

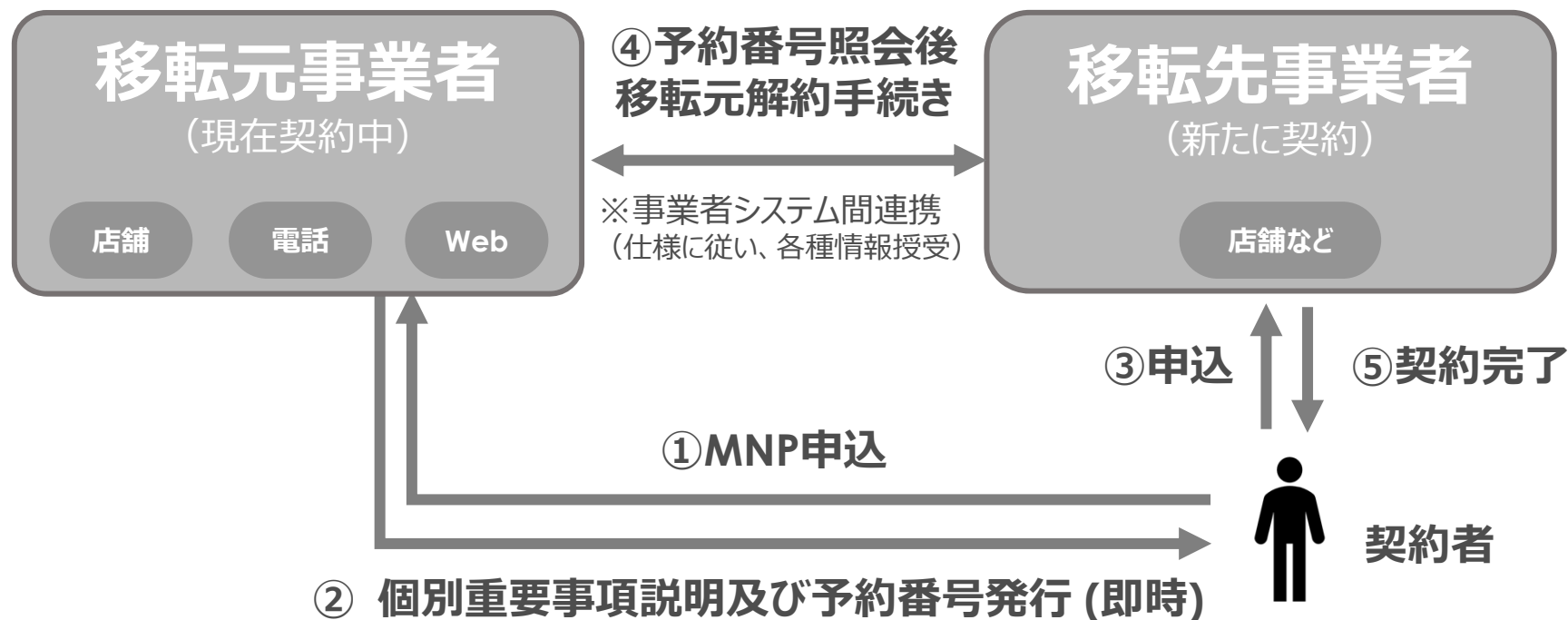
(3) MNP手続き

(4) 新型コロナウイルス感染症への取組み

2. FTTHサービスについて

3. その他ご質問への回答

予約番号は即時発行
店舗に加えて電話、Webでも受付
(電話/Web予約ワンストップ[°] (1visit 2contact) にて、
利便性と消費者保護を両立)



消費者保護のため、 移転元での個別重要事項説明が重要

移転元は、お客さまの契約に
応じた説明が可能



端末の残債

家族割・特典の適用

解除料

移転先のみでは、十分な説明ができず
以下の苦情等が想定される



MNP後も**移転元事業者から**
請求が継続している！

別で契約している
もう一回線の料金が高くなった！

解除料発生期間に
手続きしてしまった！

消費者トラブルに発展

※不正契約（意図せぬ解約等）防止や個人情報の取り扱いの観点でも現行の仕組みが最適

1. モバイル通信サービスについて

(1) 改正電気通信事業法への取組み

(2) 端末販売

(3) MNP手続き

(4) 新型コロナウイルス感染症への取組み

2. FTTHサービスについて

3. その他ご質問への回答

緊急事態宣言時は 以下の取組みでお客さまと販売スタッフの安全を確保

リモート手続きの推奨

オンライン/ コールセンターへの誘導



ショップの混雑回避

来店予約の推奨



時短営業/業務縮小



ショップ衛生対策

店内「3密」回避



- ✓ 店内換気
- ✓ 待合スペースの間隔確保
- ✓ カウンターへのフェンス設置

各種備品の支給



- マスク
- 除菌グッズ
- 体温計
- …等

引き続き、ショップとオンラインの両輪で お客さまへの対応を実施

ショップ

対面で丁寧なサポートが必要なお客さま



高齢者



お子さまがいるご家族
(フィルタリング)

オンライン

契約内容を十分に理解できるお客さま



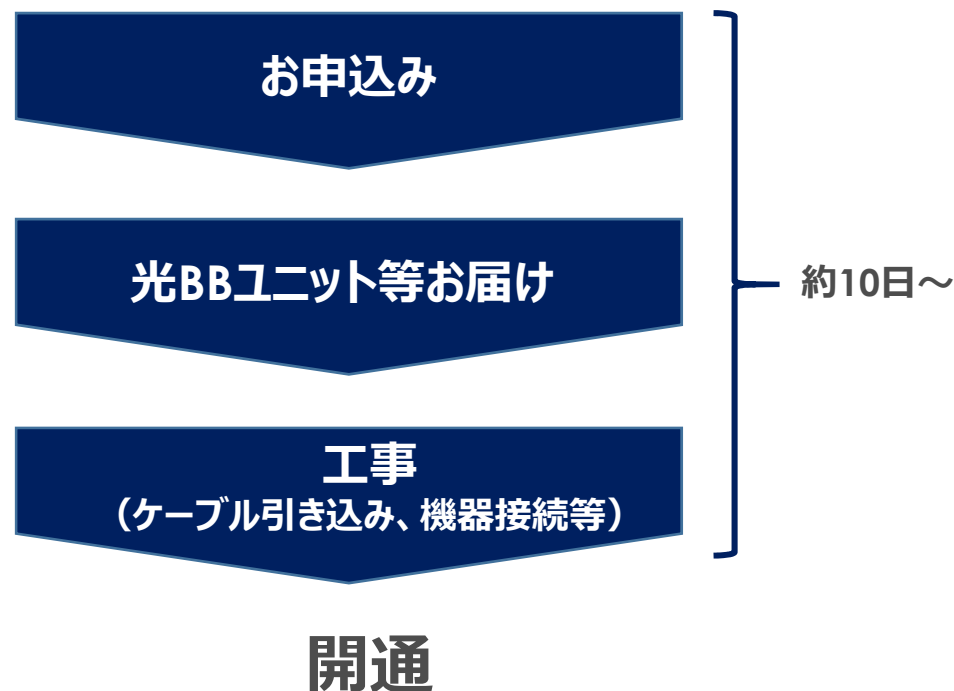
スマートフォンを使い慣れている方

1. モバイル通信サービスについて
 - (1) 改正電気通信事業法への取組み
 - (2) 端末販売
 - (3) MNP手続き
 - (4) 新型コロナウイルス感染症への取組み
2. FTTHサービスについて
3. その他ご質問への回答

当社の光サービスは、NTT東西殿から光回線を借り受けて 提供する光コラボレーションモデルの商材



【開通までの流れ（一例）】



一括払いと分割払いで差異はなく、 長期の分割払いへの誘導なし

工事費

工事費のお支払いは分割(24回/36回/48回/60回)/一括から選択できます

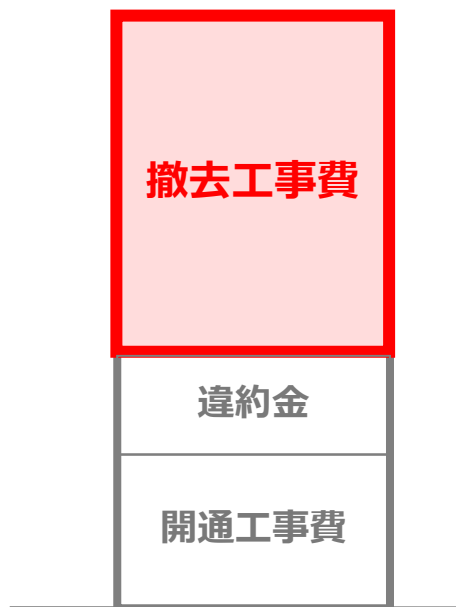
■ SoftBank 光 工事費

新規お申し込み	24,000円(工事があるお客様) 2,000円(工事がないお客様)
土日休日工事割増金	3,000円
フレッツ光/他社光コラボレーションサービスから乗り換え	なし <small>※お申し込みと同時に引っ越しや品目・タイプ変更を行った場合のみかかります</small>

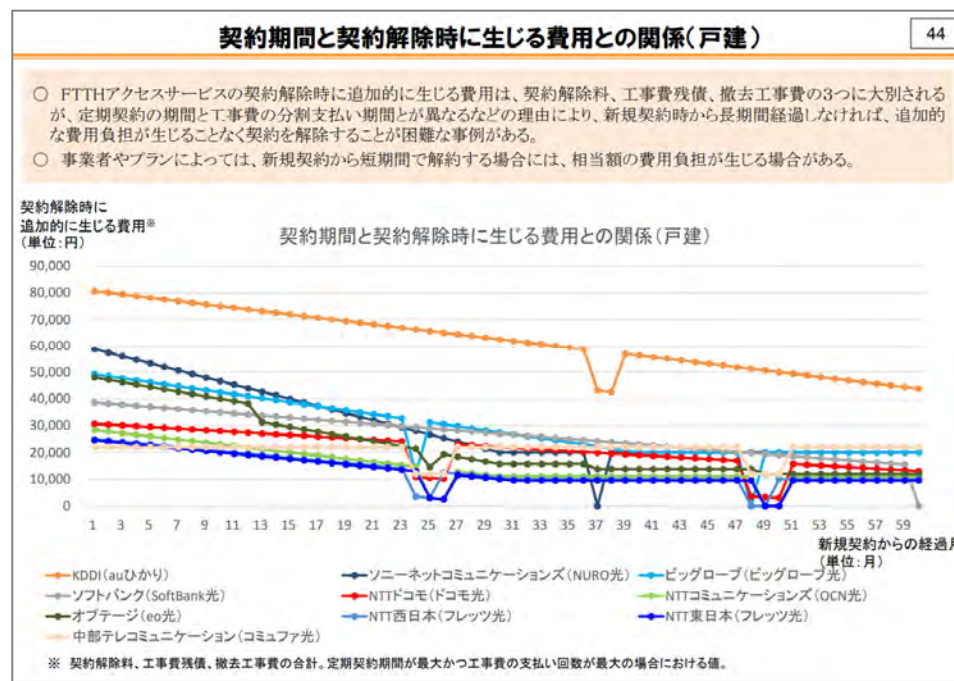
※建物内工事なし、室内工事のみの場合は、9,600円

乗換え促進にはスイッチングコストの補填が必要であり 撤去工事費がキャッシュバックを押し上げる要因

主なスイッチングコストの内訳



各社の撤去工事費



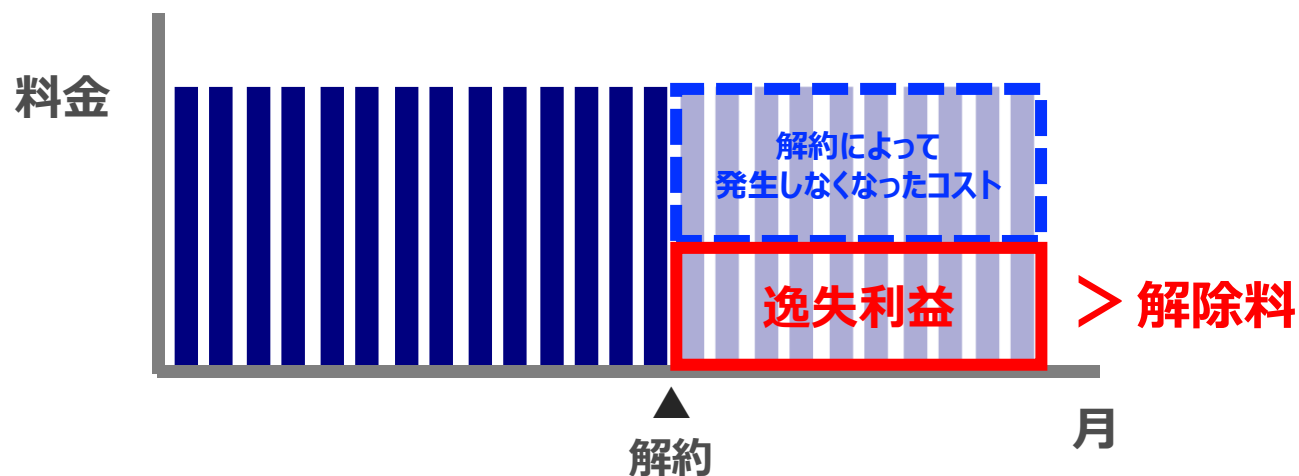
※第2回会合資料より

「コスト回収」と「低廉な料金提供」の実現という 2つの側面を考慮し、サービス仕様として設計

スイッチングコストの補填等を含む各種コストを回収

一定期間の継続利用を前提に
割安な料金でサービス提供

※解除料については、平均的な途中解約時の逸失利益額より低い解除料を設定



固定通信市場の検証においては、
FTTH（コラボ・接続・自前）のみならず、CATVも含めた検証が必要

【サービス市場】

固定系データ通信

固定系ブロードバンド

- FTTH
（コラボ・接続・自前）
- CATV
- ADSL

【サービスの特性（例）】

	FTTH (コラボ・接続・ 自前)	CATV
開設工事	あり	あり
開通までの期間	必要	必要
撤去工事	あり	あり

※各種工事は利用形態によって「なし」となるケースも存在

1. モバイル通信サービスについて
 - (1) 改正電気通信事業法への取組み
 - (2) 端末販売
 - (3) MNP手続き
 - (4) 新型コロナウイルス感染症への取組み
2. FTTHサービスについて
3. その他ご質問への回答

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none">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。	<p>【改正電気通信事業法を遵守するための取組】</p> <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法を遵守するために、サービス企画部門・営業部門と渉外部門間での確認フローを確立しています。また、当社が提供する補助額を販売代理店に通知し、共有するフローを確立しています。お客さまへの端末販売・回線契約時において改正電気通信事業法で定められた額を超えるような利益の提供とならないように、当該補助額の上限を超えた利益提供がなされることが想定される場合、販売店に配備された顧客情報管理システム上において、注意喚起（アラート）が表示されるよう、仕組みを整えています。

構成員限り



ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<p>【ワンストップ化に要する必要費用・期間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現行においても「ワンストップ（1visit 2contact）」である理解ですが、ここでいう「ワンストップ」とは「1visit 1contact方式」を指しているものと理解し、下記で回答します。 ● ワンストップ化についての前提条件や課題を解消する方法等が整理されていないため、費用やコストについては算出困難です。 ● 少なくとも、事業者間のシーケンス（名義照会、解約手続き、エラーコードなど）を含め、現行のシステム設計や運用面の抜本的な見直しが必要となり、過去の事業者間整理・開発については年単位の検討時間を要しています。 <p>【ワンストップ化について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ワンストップ化については、前述のとおり、お客さまの契約状況に応じた個別の重要事項等の説明が困難となり、消費者保護の視点で課題があると考えます。 ● 加えて、現行方式においては、MNP予約番号発行までの時間も短時間で大きな障壁となっていないと考えられること、お客さま本人の申し入れよりMNP予約番号が発行することでお客さまの意図しない解約を防ぐ効果もあること、移転先事業者の代理店等が移転元事業者の解約業務を受付することによる事業者間での個人情報の受け渡しといった課題が生じないこと等を踏まえれば、利便性と消費者保護の両立が可能な「ワンストップ（1visit 2contact）」の維持が望ましいと考えます。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none">● ウェブ手続き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。	<p>【ウェブ手続きの受付時間等】</p> <ul style="list-style-type: none">● 新規契約の手続き（契約審査等）時間がシステム運用等の観点から「21時程度まで」となっていることから、ウェブでのMNP予約番号発行受付時間は、当該時間を考慮し設定しています。 <p>【ウェブ手続きの受付時間の制限】</p> <ul style="list-style-type: none">● ウェブでのMNP予約番号発行受付時間の拡大については、新規契約の受付時間との整合やお客さまニーズ等を踏まえ、判断することになると考えます。
<ul style="list-style-type: none">● 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。	<ul style="list-style-type: none">● MNP予約番号は、店頭/電話/ウェブ全ての受付窓口において、即時発行対応済みです。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none">● ウェブでの引止め施策について、①どのような施策を講じているか。②その在り方について、どう考えるか（自由、制限、禁止）③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。	<p style="text-align: right;">構成員限り</p>
<ul style="list-style-type: none">● ウェブにおける手続き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。	<ul style="list-style-type: none">● ウェブにおける構成や説明方法は、ウェブ全体を通して、お客さまに分かり易く、使い勝手が良いように、各社が工夫しているものであり、原則各社の判断に委ねるべきと考えます。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none">● 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。	<p>【転入時に求めるMNP予約番号の有効期限】</p> <ul style="list-style-type: none">● オンラインショップでの手続きの場合、審査期間、郵送期間を考慮し、申込手続きの当日を含め11日以上が必要とご案内しています。 <p>【転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の短縮】</p> <ul style="list-style-type: none">● 短縮は可能ですが、十分に余裕をもって手続きしなかった場合、お客さまの任意のタイミングで回線切替ができない、申込内容に不備があり解消に時間を要した場合に再度MNP予約番号取得が必要など、お客さま自身に不便が生じる可能性があります。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<p>【利用者負担金のコスト要素】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● コストの要素としては、人件費、システム（社内システム、事業者間の連携システム及び回線費用を含む）の維持費、その他管理費等があります。 <p>【利用者負担金額の設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 上記に掲げた各種コストを考慮のうえ、設定しています。 <p>【利用者負担金の負担主体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● MNP手続きを利用する方にご負担いただくことが自然であり、分かりやすいと考えます。
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● MVNOに対して、MNP費用として個別に請求するものではありません。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none"> ● 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、どのようなになっているのか。 ● 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、どのようなになっているか（単体で収支が相償しているか。）。 	<p>【回線契約者と非回線契約者との間での差異について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 加入条件や支払い方法等、回線契約者と非回線契約者の間における条件面での差異は基本的に存在しません。 ● 但し、回線契約者がオンラインでも端末購入が可能であることに対して、非回線契約者はオンラインでの購入が不可という点のみ異なります。この理由としては、オンラインチャネルが、端末販売の窓口として限定的であり非回線契約者による利用がほとんど見込まれず、コストに見合ったシステム対応が困難であるためであり、回線契約者と非回線契約者間で差別的取り扱い（回線契約者を優遇）する意図とは全く趣旨を異にするものです。なお、この点については、「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」でも許容される具体例（差分）として既に具体的に明記され、許容されています。 <p>【端末に係る収支について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 残債免除等にあたっては、端末販売利益と端末回収による端末売却益にて収支が成り立つ構造です。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none">● 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。● 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。	<p>【事業者変更の制約懸念について】</p> <ul style="list-style-type: none">● 従前からご説明しているとおり、セット販売による割引は、複数商材お客さまへの一般的な割引であり、セットでのサービス利用の離脱に関わる違約金も一切なく、事業者変更を制約しているとの指摘は当たらないと考えます。● また、手数料は、サービスの提供等にあたり発生する手続きの対価として設定しているものであるため、原則自由競争に委ねるべきと考えます。 <p>【SIMロック解除への対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none">● 「SIMロック解除は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」に則り、回線契約者、非回線契約者の双方において端末購入時及び購入後の任意の機会のいつでもSIMロック解除を対応することが可能です。● 唯一、中古端末のウェブ上でのSIMロック解除受付が現時点で対応できていませんが、本年10月から受付開始予定です。● 以上のとおり、SIMロック解除については、累次の制度改正において、複数回にわたる対応（SIMロック解除の対応拡張）を繰り返してきたものであり、残された課題はない認識です。

ご質問	回答
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 	<p>【割引施策について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現状、当社ではご指摘のような割引施策はありません。 <p>【利用者に請求している工事費について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新規開設工事費については、当該工事に発生するコスト等（NTT東西殿に支払う工事費等）を考慮し、市場環境を見つつ設定をしており、合理的な水準であると考えます。
<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引込線の転用の仕組みは事業者間で協議中です。

— SoftBank