

# 競争ルールの検証に関するWG モバイル市場競争促進等のご提案

2020年6月25日

楽天モバイル 株式会社

# 本日のご説明内容

- ① 改正電気通信事業法への対応
- ② MNP手続のあるべき姿
- ③ SIMロック解除に関する要望
- ④ 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

# 楽天モバイル MNOの料金プラン

単一料金プラン「Rakuten UN-LIMIT」を提供。

※表記の金額はすべて税別です。

## Rakuten UN-LIMIT 2.0

プラン料金

# 一年無料

※1

300万名対象<sup>※2</sup> プラン料金 2,980円/月  
※通話料等は別費用

### 日本全国どこでも データ使い放題<sup>※3</sup>

楽天回線エリア 高速で完全使い放題  
パートナー回線エリア データ容量5GB/月  
超過後は最大1Mbpsで使い放題<sup>※4</sup>

※完全使い放題は、楽天基地局に接続時。  
公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行うことあり

### Rakuten Linkアプリ

## 国内通話 かけ放題<sup>※5</sup>

※アプリ未使用時30秒20円

### 海外66の国と地域 グローバル 無料<sup>※6</sup>

データ容量2GB/月・SMS<sup>※7</sup>

※2GB超過後は最大128kbps  
※国際通話は従量課金

※1 お1人様1回線1度のみ。製品代、事務手数料、オプション料、通話料等は別費用。※2 増減の可能性あり。※3 対象エリアをご確認ください。※4 動画再生・アプリダウンロード等では、時間がかかる場合があります。通信速度はベストエフォート（規格上の最大速度）であり、実効速度は通信環境・状況により変動します。※5 一部対象外番号あり。※6 プラン料金に含む。海外66の国と地域以外はWi-Fi接続時のみ利用可能。対象エリア及び条件は変更する場合あり。対象エリアをご確認ください。※7 Rakuten Linkアプリ使用時。





# Rakuten UN-LIMIT

データ使い放題 + 国内通話かけ放題 + 海外データ容量2GBを、月額2,980円で実現。  
端末補償、テクニカルサポート、国際通話かけ放題を定額オプションで提供。



日本全国どこでも

## データ 使い放題

- ✓ 楽天回線エリア  
高速で完全使い放題
- ✓ パートナー回線エリア  
データ容量5GB/月  
超過後は最大1Mbpsで使い放題

[楽天回線エリアを確認する](#)

※完全な使い放題は、楽天基地区域に接続時、公平にサービスを提供するため通信速度の制限を行うことあり



Rakuten Linkアプリ

## 国内通話 かけ放題

- ✓ スマホへも固定電話へもかけ放題
- ✓ スーパーコミュニケーションアプリ (RCS)  
「Rakuten Link」で通話・メッセージ・SMS  
がひとつに

[Rakuten Linkアプリの詳細を見る](#)

※アプリ未対応機種30機2023



海外66の国と地域

## グローバル無料

データ容量2GB/月・SMS

- ✓ 国内とは別に海外でも2GB/月使える
- ✓ SMSも無料

[対象国と地域を見る](#)

※2GB超過後は最大128kbps  
※国際通話は従量課金

スマホ交換補償  
プラス  
650円/月

回線非契約者・解約後も利用可能な補償サービス。端末故障・紛失時に交換品をお届け。

スマホ操作  
遠隔サポート  
500円/月

スマートフォンに限らずさまざまなデジタル機器のお困りごとに、テクニカル分野に精通した専門のオペレータがお答え

国際通話かけ放題  
980円/月

日本から海外66の国と地域への通話が月額980円でかけ放題

# 改正法に則った特典の提供

改正法の趣旨を踏まえ、端末に着目しない、あるいは規律の範囲内での特典を提供。



Rakuten  
UN-LIMIT 2.0 ※1

プラン料金 **一年無料**

300万名対象 ※2 プラン料金2,980円/月

Rakuten UN-LIMIT プラン料金1年間無料キャンペーン

楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT」のプラン料金2,980円/月が、300万名対象 ※2 で1年間無料 ※1に！

※1 お1人様1回線1度のみ。製品代、事務手数料、オプション料、通話料等は別費用。※2 増減の可能性あり。

端末の購入を問わず、  
プラン加入者に対し  
同一の割引を提供



Rakuten UN-LIMIT お申し込みで  
Rakuten Miniが

**1円** 6/17(水) 8:59まで

【Rakuten UN-LIMITお申し込み特典】 Rakuten Mini本体代が1円キャンペーン

「Rakuten UN-LIMIT」とRakuten Miniをセットでお申し込みいただくと、Rakuten Miniの本体代が1円！

廉価端末について  
下限である1円で販売



対象製品+プランセット購入で

最大 **15,000円** 相当の  
ポイント還元

Rakuten UN-LIMIT対象製品購入サポートキャンペーン

楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT」をご契約いただき、対象製品をご購入いただいた場合、最大で15,000円相当のポイントをプレゼント！

端末購入に対して  
2万円以内での  
利益の提供を実施

# 本日のご説明内容

- ① 改正電気通信事業法への対応
- ② MNP手続のあるべき姿
- ③ SIMロック解除に関する要望
- ④ 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

## ② MNP手続きのあるべき姿

過度な引止めなく無条件で、かつ無償でのMNP予約番号発行を早期に実施。  
ワンストップ化も実現すべき。

### A) 過度な 引止めの禁止

過度な引止めをなくすために、不利益なく無条件で、事業者がMNP予約番号の払出しに応じることを義務付けるべき。

### B) 利用者負担の 無償化

OECD加盟国の8割では利用者負担をなくし費用を広く「全利用者が負担」することによる競争活性化を選択。

### C) ワンストップ化 の実現

OECD加盟36か国中30か国では、転入先事業者の手続きのみでMNPが完結。転出元・転入先の両方で手続きが必要な国は、日本を含め3か国のみ。

## ②A-1) オンラインでのMNP予約番号払出し状況

MNO3社では光回線契約時や端末購入プログラム加入時において、オンラインでのMNP予約番号発行を受付けられない事例がある。また受付しない時間帯がある。

### オンラインでのMNP予約番号発行受付状況

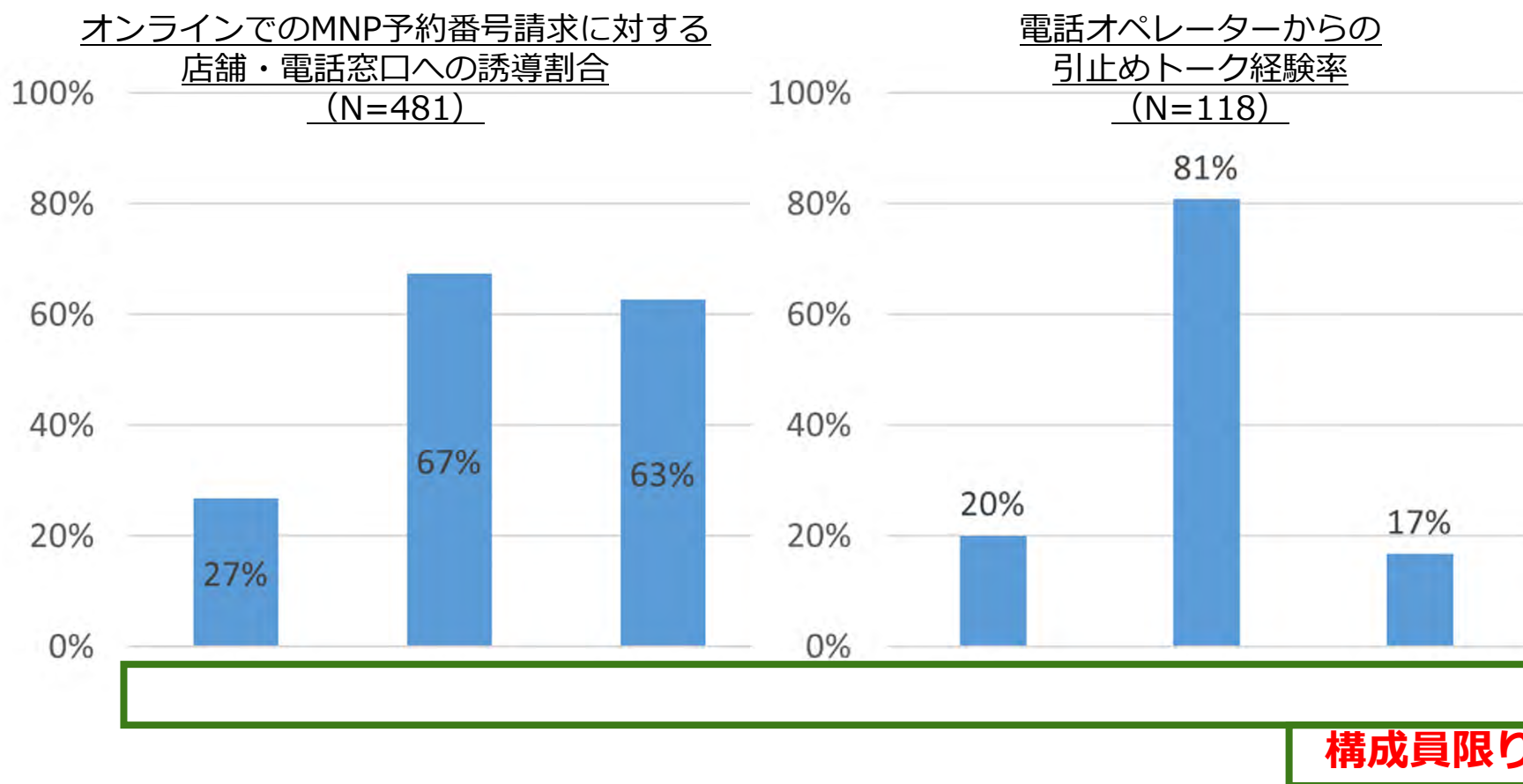
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
発行を受付けられない事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>一括請求／一括送付サービスの代表番号</li> <li>3回線以上でファミリー割引をご契約の代表回線</li> </ul>	「スマートバリュー」「アップグレードプログラム(EX)」加入中	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末修理受付中</li> <li>「おうち割光セット」「半額サポート」「機種変更先取りプログラム」をご利用中</li> </ul>	なし
発行受付時間帯	9時-21時30分	9時-20時	9時-20時	原則24時間

出所：各社ウェブサイト、楽天モバイル調べ



## ②A-2) 【ご参考】当社社員における払出し状況

当社従業員アンケートでは、各社においてオンラインでMNP予約番号が取得できないケースが見られた。また電話オペレータと話す際に、移行先に応じた引止めトークを終えるまで10分以上予約番号が発行されない例があった。



## ②A-3) MNPに関する過度な引止めの禁止

MNPに関する過度な引止めをなくすために、引止め等をする前に無条件で、事業者がMNP予約番号の払い出しに応じることを義務付けるべき。

### オンラインでの 予約番号 払出しの義務化

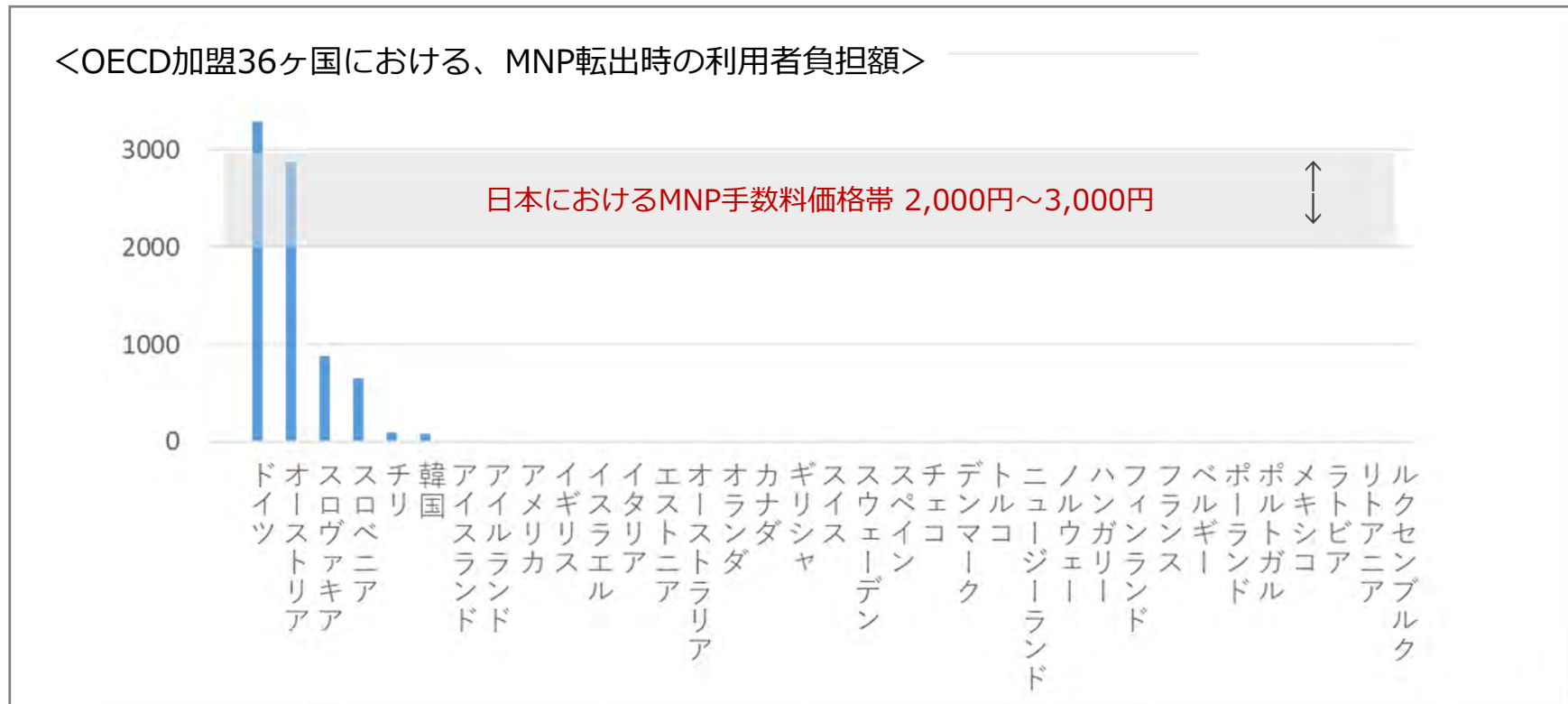
- オンラインでの予約番号請求に対し、発行に応じず他窓口へ誘導することは禁止するべき
- オンラインでは24時間発行に応じるべき

### MNP予約番号の 無条件払出しの 義務化

店頭・電話でのMNP予約番号の発行受付に際し、まず無条件で発行に応じたうえで、注意事項等の説明や引止め提案を行う順序とすべき

## ②B) MNP手数料の国際比較

8割の国が利用者負担をなくすことによる競争活性化を選択。



注：各国における手数料設定および日本円への換算レートは2018年9月調査時点

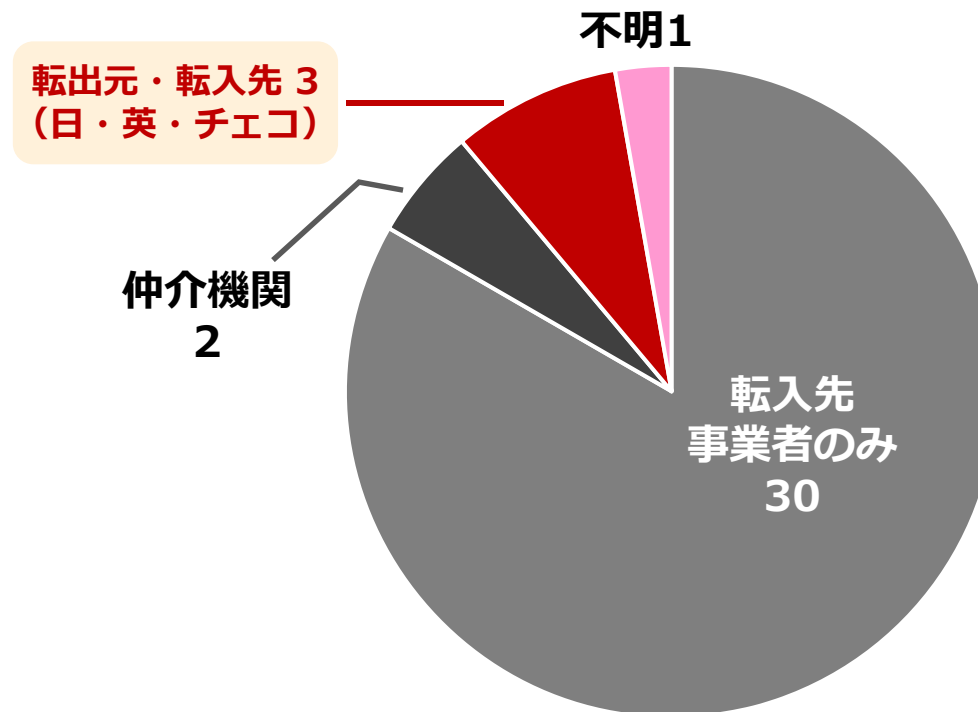
出所：Number Portability Implementation in Europe(CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks、2014/3)、OECD COMMUNICATIONS OUTLOOK 2013(OECD、2013/7)、

KDDI総研、ACMA、TCF、各社ウェブサイト、楽天調べ

## ②C) MNPのワンストップ化に関する国際比較

OECD加盟36か国中30か国では、転入先事業者の手続きのみでMNPが完結。  
転出元・転入先の両方で手続きが必要な国は、日本を含め3か国のみ。

<OECD加盟36か国におけるMNP手続き先>



出所 : Number Portability Implementation in Europe(CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks、2014/3)、ECC Recommendation(12)02 Number Portability Best Practices(CEPT/ECC 2012/5)、High level economics of Number portability (NP)(ITU, 2011/5)、NUMBER PORTABILITY EFFICIENCY(CEPT,2010/11)、楽天調べ

## 本日のご説明内容

- ① 改正電気通信事業法への対応
- ② MNP手続のあるべき姿
- ③ SIMロック解除に関する要望
- ④ 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組



### ③SIMロック解除に関する要望

今後販売する機種については、一定期間後の自動解除を義務付けるべき。  
加えて過去販売機種の解除を促進するために、ログインを要しない手続き、  
24時間オンライン対応を原則とすべき。

#### A) 一定期間経過後 自動解除の義務化

米ベライゾンでは2019年7月よりiOS/Android端末共に購入・アクティベーション後60日後にSIMロックを自動解除するポリシーを導入

#### B) ログインを必要 と しない解除手続

仏オレンジではログインすることなくSIMロック解除コードを提供。日本でも同様に、ログインは不要とすべきではないか。

#### C) 原則24時間 オンライン受付の 義務化

NTTドコモでは既に「ドコモオンライン手続き」での24時間受付を実現。事業者都合で施していることを鑑み、夜間を含め24時間の受付とすべき

### ③A) SIMロック自動解除の事例

米ベライゾンでは2019年7月よりiOS/Android端末共に、購入・アクティベーション後60日後にSIMロックを自動解除するポリシーを導入。日本も同様の仕組みとすべきではないか。

verizon<sup>✓</sup>



Galaxy S20 5G



iPhone11

#### Device Unlocking Policy

In order to mitigate theft and other fraudulent activities, Verizon and our retail partners have separate device unlocking policies that apply to devices purchased from them.

Unlocking a device refers only to disabling carrier's network on another carrier's network. It does not restore full functionality - on another carrier's network, you may experience limited functionality.

#### Postpaid Device Unlocking Policy

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock at any time.

#### Prepaid Device Unlocking Policy

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock at any time.

If you purchase a 4G Phone-in-a-Box from our retail partners, you should review the back of the box to determine the lock period applicable to that device.

#### Unlocking Policy for Deployed Military Personnel

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after purchase. Devices that you purchase from our retail partners are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock. Following the 60 day lock period, we do not lock our phones at any time.

ベライゾンから購入した端末は購入後60日間ロックされています。代理店から購入した端末はアクティベーションから60日間ロックされています。60日後に当社は自動的にロックを解除します。60日のロック期間経過後は当社は端末をロックしません。

出所：ベライゾン社ウェブサイト

R

(<https://www.verizon.com/about/consumer-safety/device-unlocking-policy>)

## ③B) SIMロック解除フローの簡便化事例

仏オレンジではログインすることなく、端末のシリアル番号とメールアドレスを入力すると解除コードがメールで届く。

orange Menu | Espace client Aide et contact Boutique   Identifiez-vous

**Espace client** besoin d'aide sur vos services...

### Désimlockage de votre mobile Orange ou Sosh

Merci de remplir les champs ci-dessous afin de recevoir par email le code de désimlockage de votre mobile ainsi que la marche à suivre.  
Il est possible de faire cette demande pour d'autres équipements comme une clé 3G+/4G ou une tablette.

Votre numéro IMEI à 15 chiffres  **シリアル番号**

**Pour obtenir votre numéro IMEI:**

- Sur votre mobile, tapez \*#06# et recopiez les 15 chiffres qui s'affichent.
- Sur clé 3G+/4G, le numéro se trouve au dos de l'appareil.
- Sur tablette, le numéro se trouve dans le menu "réglages" ou "paramètres".

Adresse email  **メールアドレス**

Confirmation adresse email

R

出所：オレンジ社ウェブサイト

(<https://espaceclientv3.orange.fr/desimlockage>)

# 本日のご説明内容

- ① 改正電気通信事業法への対応
- ② MNP手続のあるべき姿
- ③ SIMロック解除に関する要望
- ④ 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

## ④ 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

全加入者におけるパートナー回線エリアのスペックをアップグレード。  
店舗では緊急事態宣言に先駆けて全国で順次での臨時休業を実施。  
コミュニケーションセンターでは4月末より一部業務の在宅対応を開始。

### A) 全加入者の 通信品質を改善

コロナ以降のライフスタイルの変化を見越して、全加入者についてパートナー回線エリアにおけるデータ容量およびデータ容量消費後の通信速度を永続的にアップグレード。

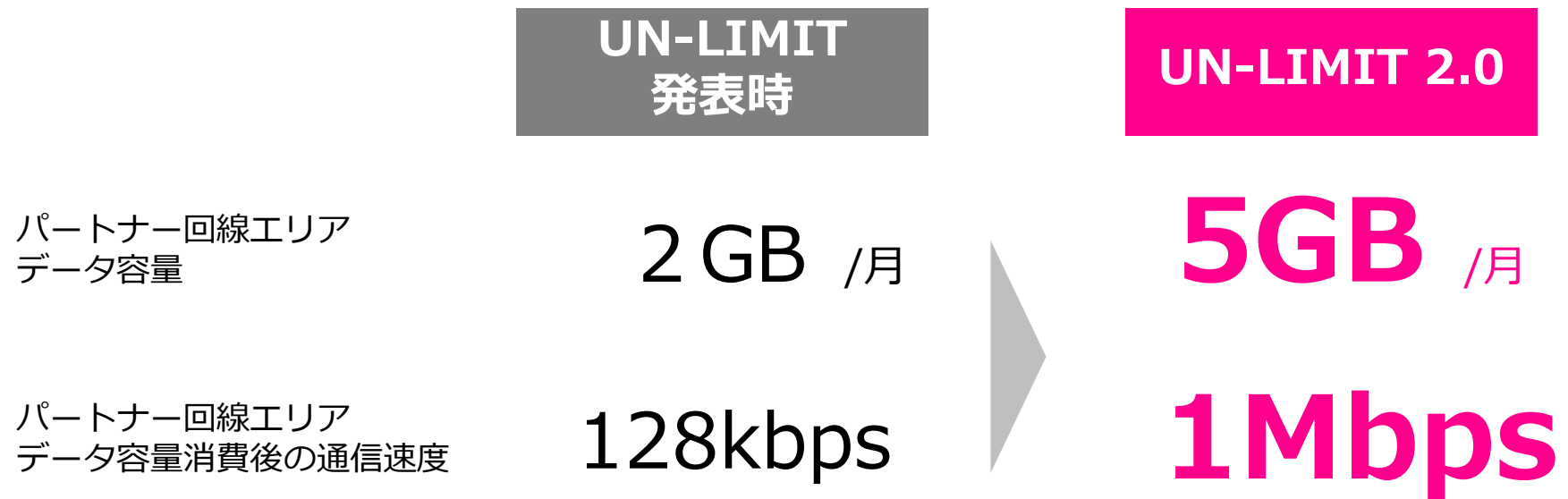
### B) 顧客接点での 対策

店舗では緊急事態宣言に先駆けて全国で順次での臨時休業を実施。  
コミュニケーションセンターでは4月末より一部業務の在宅対応を開始。オペレーターが自信を持って臨めるようトレーニングと支援を実施。



## ④A) 全加入者の通信環境を改善（UN-LIMIT 2.0）

オンライン学習や在宅ワーク実施を勘案し、全加入者に対し、パートナー回線エリアでのデータ容量・データ容量消費後の通信速度をアップグレード。



## ④B-1) 顧客接点での対策

店舗では緊急事態宣言に先駆けて全国での順次での臨時休業を実施。  
コミュニケーションセンターでは4月末より在宅対応を開始。

### 楽天モバイルショップ

4月2日 感染拡大地域の直営店を臨時休業  
4月6日 全国の楽天モバイルショップ（代理店含む）を順次臨時休業

5月11日 スタッフの健康管理や店舗内の消毒、パーティション・マスク・フェイスシールド配備等を前提に、順次営業を再開（営業時間短縮）

6月1日 全店における営業正常化を完了



### 楽天モバイル コミュニケーションセンター

- センター内での3密解消（座席距離確保、飛沫感染抑止）
- 出勤を強くないコミュニケーション
- 一部応対に関する在宅勤務の順次導入

#### 個人情報の取り扱いにあたり、セキュリティに配慮した在宅勤務環境にて対応

- ① 個人情報に接する可能性の多寡を鑑みたチャネル別対応体制・割振りの設計
- ② セキュリティ確保されたPC環境を用意
- ③ 品質・セキュリティ管理のために常時モニタリング（通話録音、ログ確認）実施
- ④ 電話対応における漏洩対策・騒音遮断のために、専用作業部屋確保、オペレーターのヘッドセット着用等を対策
- ⑤ スタッフの教育・メンタルケアに配慮

# ④B-2) コミュニケーションセンターでの在宅対応

お客様と接する個々のオペレーターが、自信とプロ意識を持って在宅勤務時に臨めるよう、トレーニングと支援の取組を実施。

## オンライン研修

- Zoomを活用したオンライン研修実施
- 研修は録画し、予習・復習資料として活用



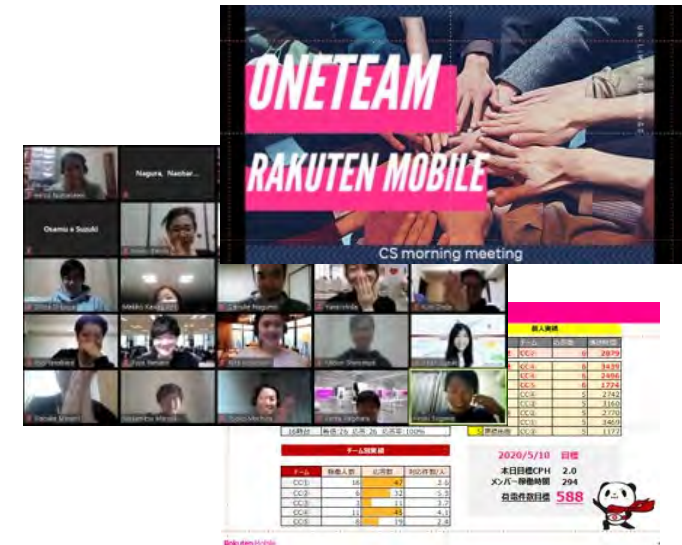
## 在宅勤務体験

- センター内で疑似的に在宅環境を構築。
- 事前体験により不安を払しょく、自信と心構えを持って臨める



## 在宅勤務中のコミュニケーション

- 勤務中はチャット・ビデオ会議ツールに常時接続
- 朝礼・夕礼実施、実績・事例共有など、コミュニケーションの場を多く設ける



# まとめ

- ① シンプルな1つだけの料金プラン「Rakuten UN-LIMIT」を提供。改正法の趣旨を踏まえた規律の範囲内での特典を提供。
- ② MNP予約番号は引止めなく無条件かつ無償で発行されるべき。MNP利用拡大のためにワンストップ化は早期実施すべき。
- ③ SIMロックについて、今後発売する機種は一定期間後の自動解除を義務付けるべき。また過去発売機種における解除促進のために、ログイン不要での24時間オンライン受付を原則とすべき。
- ④ 新型コロナウイルス感染症対応として全加入者のパートナー回線エリアでのスペックをアップグレード。店舗では緊急事態宣言に先駆け全国で順次臨時休業を実施。コミュニケーションセンターではセンター内での感染防止に加え、一部業務で在宅対応を開始。

**Rakuten** Mobile



# モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項①

主なヒアリング事項への当社見解		
改正電気通信事業法の運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通信と端末それぞれにオプションサービスを設定できるよう、料金体系を見直しております（例：端末補償オプション）。また全ての取扱端末について、単体販売を行っております。</li> <li>○ 当社ではMVNOサービスの新規受付を終了していることから、改正電気通信事業法の施行前に契約したお客様に対しては、MVNO間のプラン変更に加え、MNOプランへの移行もお願いしております。</li> <li>○ 販売店独自キャンペーンを含め、キャンペーン施策は全て本社にて全件事前チェックを行っております。</li> <li>○ 既往契約者における新法適合プランへの移行について、事業者により既契約者への周知実施状況に差異があり、網羅的に実施されるよう引き続き実施状況を確認いただきたい。</li> </ul>	
MNP 手続 (ポート アウト)	ワンストップ化の可能性	<div style="border: 2px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>構成員限り</b></p> </div>
	受付時間の制限	<ul style="list-style-type: none"> <li>①MNP予約番号は24時間即時発行。転入は9-21時で対応、転出は相手先事業者依存。MNO事業者間の連携時間帯に制限があるため、その範囲内で対応。</li> <li>②MNP予約番号の発行は即時化しております。転出入について、法人等による大量申込や転出入に際し何らかのエラーが生じた場合の扱いについて予め定めておく必要がありますが、単一回線のみかつエラー等がないケースについては即時対応とすることは考えられます。</li> </ul>
	MNP番号発行までの所要時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 即時発行しております。</li> </ul>

## モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項②

主なヒアリング事項への当社見解		
MNP 手続 (ポート アウト)	引止め	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ウェブでの引止め施策について、               <ul style="list-style-type: none"> <li>- MNP予約番号発行に際しアンケート回答を、マーケティング上必要最低限の範囲で実施しております。解約者希望者向けの特典提供等は行っておりません。</li> </ul> </li> <li>○ まず無条件での発行を義務付け、引止めを含む追加説明やその条件提示は発行後のみの提示とすることが必要と考えます。その上で、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は必要と考えます。その際の利益の提供に際しては加入時の利益の提供に関するルールに準じて、一定規律があるべきと考えます。</li> </ul>
	ウェブにおける手続	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ウェブにおける手続を煩雑にしないために、ページ内の掲載位置や画面遷移数などに一定ルールを設けることは有効と考えます。</li> </ul>
	要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>①Web申込みについて、10日以上残っている番号をお願いしています。</li> <li>②当社ではMNP開通はSIM到着後にお客様に手続きいただく必要があります。この際に予約番号が失効しているとMNP予約番号の再取得。当社へのご連絡・登録の手続きが必要となるため、期限に余裕をもったの申込をお願いしています。</li> <li>③MNP予約番号発行時の有効期限が14日間と短いことがそもそもの課題であると考えております。消費者が十分な検討期間を持つためにも、SIMロック解除猶予期間と同様に100日程度の有効期限を設けるべきと考えます。</li> </ul>
MNPに係る金銭的コスト負担	利用者負担料金	<div style="border: 2px solid green; height: 60px; width: 100%;"></div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者負担料金はコストを鑑みつつ、申込時の事務手数料と同額とすることによる料金のわかりやすさも鑑みて設定しております。</li> <li>○ MNP制度による公正競争促進の受益者は携帯電話契約者全体であること、利用者負担はスイッチングコストとなり競争阻害の側面があることから、MNP利用者自身には負担させるべきでないと考えます。また現状は転出元への料金支払であり事業者には料金引下げインセンティブが働かないことから、ルール化が必要と考えます。</li> </ul>

構成員限り

## モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項③

主なヒアリング事項への当社見解		
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 端末補償サービスのように通信に依存しない・端末に付随するサービスは、通信から分離して提供されるべきと考えます。他の通信サービスとのセット販売は、固定通信とのバンドルに加え、家族や親族といった人間関係に着目した過度な割引が、個々人にとって最適な通信サービスの選択を阻害しないよう、検討が必要と考えます。</li> <li>○ 料金プランの簡潔さ・わかりやすさは、改正法および消費者保護ルールの改定により改善したと考えております。</li> <li>○ 当社はSIMロックを実施しておりません。利用者が購入した端末における他事業者での使用を不当に妨げるものであり、SIMロックは禁止すべきと考えます。</li> <li>○ いわゆる「頭金」は当社にては設定しておりませんが、端末割賦支払に充当されないことがより分かりやすい表現が望ましいと考えます。</li> </ul>	
新型コロナウイルス 感染症に対応する ための取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2020年3月28日より楽天モバイルショップ営業時間の短縮、4月1日より感染拡大地域における順次、臨時休業を行い、4月6日よりこれを全国に拡大しました。5月11日よりは行動制限の一部緩和方針を受けて営業を順次再開し、6月1日より全店の営業を再開しております。ショップではスタッフの健康管理や店舗内の消毒、そして飛沫感染の防止のためのソーシャルディスタンスの確保や受付カウンターのパーティションの設置など、引き続き感染拡大防止策を徹底しております。また店内での混雑を避けるため、お客様には事前に来店予約をお願いしております。</li> <li>○ コミュニケーションセンターでは4月末より、一部業務に関し在宅勤務への対応を順次行っております。個人情報の取り扱いにあたり、セキュリティに十分配慮した在宅勤務環境にて対応できるよう進めております。</li> <li>○ 契約・手続等のうち店頭のみで受け付けるものはなく、電話やWeb、郵送にて全ての手続きが行えるようにしております。</li> </ul>	
MNPに係る 金銭的 コスト負担	MVNO 負担料金	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ MVNOへのMNP提供準備を進めております。現在は行っておりません。</li> <li>○ 利用者負担を撤廃するにあたってはMVNOを含めた全事業者において、保有する契約回線数に応じて費用負担することが適当と考えます。</li> </ul>
端末購入サポート プログラム		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 端末購入サポートプログラムに類するものは提供しておりません。</li> </ul>