

競争ルールの検証に関するWG 事業者ヒアリング資料

2020年6月25日
UQコミュニケーションズ株式会社

- 改正法対応のための料金プランや端末販売方法の見直し
 - ・「スマホプラン」（契約解除料・契約期間なし）提供開始
 - ・端末購入者への割引廃止
 - ・お求めやすい価格帯の端末ラインアップを充実

- 改正法遵守のための取組
 - ・改正法ガイドラインの分かり易い解説・NG事例等を社内関連部門に説明、正確な理解の浸透及び遵守徹底を図っている
 - ・販売代理店様にも営業担当経由で同様の取組を実施

- その他改正法の運用に関する課題
 - ・公正競争確保のため、市場実態に即した見直しが必要
（例）モバイルルータ市場における改正法対象の当社モバイルルータ（据置型含む）と規制対象外の同等サービス（例：ソフトバンク殿 SoftBankAir）との規制差異解消

■ ワンストップ化

- ・お客様利便性の向上/低下、業界全体（MNO/MVNO）が実現に要するコスト等、様々な角度から十分に検討し、実現可否を判断すべき

■ 引止め

- ・自社サービスを解約されるお客様に対する理由の確認、代替提案は企業として当然の営業行為
- ・個別の顧客対応について一般に明らかにすることは適切でない

■ 利用者負担料金

- ・お客様全員がMNPを要望される訳ではない
- ・現行通りMNPを要望されるお客様にご負担いただくべき

■ スwitchingコスト

- ・事業者変更に際し費用は発生するが、お客様の選択によるものであり事業者の変更を制約する要因にはなっていない
- ・当社は解約手数料を設定していない

■ 料金プランの簡潔さ

- ・改正法施行を機に料金がフラットな「スマホプランS,M,L」を提供開始
- ・本年6月より料金種別を簡素化した「スマホプランR」を提供開始
- ・引続き簡潔さ・わかりやすさを追求していく

■ 頭金

- ・販売代理店様と協力しお客様にわかりやすい丁寧な説明に努める

- 支援措置・店舗等の感染拡大対策を実施（現在は従前どおり再開済）
- 対面時間短縮化が課題（一時的な重要事項説明の簡素化の検討等）



ヒアリング事項への回答

ヒアリング事項	回答
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。	改正法に対応し、2019年10月1日より、契約解除料と契約期間がない「スマホプラン」の提供を開始し、端末購入者に対する割引「マンスリー割」を廃止しました。また、お求めやすい価格帯の端末を中心にラインアップを充実させています。
○ 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。	通信契約について、施行前後で目立った変化はありません。端末販売については、消費税増税等の要因もあり一概には言えないものの、施行直後は大きく落ち込みましたが、ある程度の水準に落ち着いています。
○ 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。	改正法適合プランである「スマホプラン」をホームページ、テレビコマーシャル等のマス媒体を通じて訴求しているほか、既往契約の更新前に「スマホプラン」への契約変更ご提案をメールで実施しています。
○ 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。	改正法ガイドラインの分かり易い解説やNG事例等を記載したマニュアルを作成した上で、社内説明会を開催し、関連部門に対し説明し、改正法の正確な理解の浸透及び遵守徹底を図っています。また、販売代理店様には、当社営業担当経由で同様の取組を実施しています。
○ 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。	<ul style="list-style-type: none"> ・市場実態に即した規律に見直していただきたいと考えます。（モバイルルータ市場において当社モバイルルータ(据置型含む)が改正法適用対象である一方、ソフトバンク社のSoftBankAirが対象外である点等） ・改正法に伴い報告事項が増大し、事業者の負担になっております。真に必要な報告事項を厳選いただきたく存じます。また改正法に関連しないものも含め、役目を終えた報告事項は適宜廃止いただきたく存じます。

ヒアリング事項	回答
<p>MNP手続（ポートアウト）</p> <p><ワンストップ化の可能性></p> <ul style="list-style-type: none"> ①ワンストップ化に要する必要な費用・期間はどの程度か、②ワンストップ化について、どう考えるか。 	<p>①実現方法・開始時期等の前提条件を踏まえ検討する必要があるため、お答えできません。</p> <p>②お客様利便性が向上する側面と低下する側面、実現に業界（MNO/MVNO）全体が要するコスト等、様々な角度から十分に検討した上で、実現可否を判断すべきと考えます。</p>
<p><受付時間の制限></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>当社はウェブではなく電話でMNP手続（ポートアウト）に対応しています。なお受付時間は9時～21時（年中無休）です。</p>
<p><MNP番号発行までの所要時間></p> <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。 	<p>当社はMNP番号を即時発行しています。</p>
<p><引止め></p> <ul style="list-style-type: none"> ウェブでの引止め施策について、 <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>当社はウェブではなく電話でMNP手続（ポートアウト）に対応しています。なお、自社サービスを解約されるお客様に対して、その理由を確認したり、代替の提案をしたりすることは企業として当然の営業行為であり、許容されるべきと考えます。また、個別の顧客対応であることから、これを一般に明らかにすることは適切でないと考えます。</p>
<p><ウェブにおける手続></p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>当社はウェブではなく電話でMNP手続（ポートアウト）に対応しています。なお共通ルールは検討に値しますが、業界全体に過度な負担を強いるものにならないよう配慮が必要と考えます。</p>
<p><要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ></p> <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>①13日以上が必要（当社オンラインショップでお申込みの場合）です。</p> <p>②お申込みを受けSIMカードを発送後、お客様の開通完了までに日数を要するためです。</p> <p>③短縮は困難です。</p>

ヒアリング事項	回答
<p>MNPに係る金銭的成本負担</p> <p><利用者負担料金></p> <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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者負担料金のコスト要素には、情報システム改修費、オペレータ等のお客様応対上直接発生する人件費、手続きの処理に係る間接的な人件費等があります。 ・利用者負担料金の額はコスト及び競争事業者の水準等を考慮の上で設定しています。 ・利用者負担料金の主体は、お客様全員がMNPを要望される訳ではないため、現行通りMNPを要望されるお客様であるべきと考えます。なお、ご負担いただくお客様に引き続きご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めてまいります。
<p>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）</p> <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。 ○ 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。 ○ いわゆる「頭金」について、分かりづらいつ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。 	<p>事業者の変更に際し発生する費用があることは確かですが、これらはお客様に選択権があり、事業者の変更を制約する要因にはなっていないと考えます。なお当社は解約手数料を設定しておりません。</p> <p>当社は改正法施行を機に料金がフラットな「スマホプランS,M,L」を提供すると共に、6月より料金種別を簡素化した「スマホプランR」の提供を開始することにより、料金プランのシンプル化を図っています。引続き簡潔さ・わかりやすさを追求してまいります。</p> <p>ガイドラインに沿った対応を実施済みです。なお6月から店頭処理をシステム化し、所要時間を短縮しました。</p> <p>販売代理店様にもご協力いただき、お客様にわかりやすい丁寧な説明に努めるとともに、改正法違反とならないよう指導しています。</p> <p>改正法を市場実態に即した規律に見直していただきたいと考えます。（モバイルルータ市場においてSoftBankAirを改正法適用対象にする等）</p>

ヒアリング事項	回答
<p>新型コロナウイルス感染症に対応するための取組</p> <p>○ 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。</p>	<p>対策として以下の措置を実施しました（現在は従前どおりで再開済）。課題としては店舗での対面時間の短縮化であり、一時的に重要事項説明の簡素化について検討が必要と考えます。</p> <p>【支援措置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金支払猶予（3月～5月請求分を6月末まで猶予） ・学生（25歳以下）向けに30GBまでの追加データ容量無償化（4月～6月） <p>【感染拡大対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員の外出自粛・時差出勤に対応するため、お客様センター受付時間短縮、店舗の営業時間短縮 ・店舗での感染を防止するため、来店予約の活用・マスク着用徹底のお願い・検温チェック・アクリル板の設置等を実施 ・ホームページによる各種手続や問合せ促進のための周知
<p>○ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても、個々のお客さまの必要に応じたチャネルにおいて、それぞれ平常時に準じたサービスを提供しております。 ・それぞれのチャネルでの手続の在り方について、特段の課題は発生しておりません。 ・緊急事態宣言は解除されましたが、今後もお客さま、従業員の感染防止を最優先した上で、それぞれのチャネルにおける契約・手続等の改善を継続してまいる考えです。