


# 競争ルールの検討に関するWG 事業者ヒアリング資料



2020年6月25日  
株式会社インターネットイニシアティブ

- 当社では、昨年10月の改正電気通信事業法の施行に当たり、以下の**料金プラン等の見直しを実施**
  - 通信契約と端末販売がセットとなった一部プランの新規受付終了
  - 音声通話機能解除調定金の改定（※）
  - お友達紹介特典の廃止
- 端末販売については、今回終了した一部プランを除き、基本的に通信契約とは分離して提供してきたため、**販売の方法に変更なし**
- 改正電気通信事業法施行後の通信契約、端末販売の状況の概要
  - 新規契約数、解約件数ともに**減少傾向**。モバイル市場全体に停滞感が感じられた
  - 端末販売には大きな影響はなし

（※） 改定前：12ヶ月以下の音声通話機能付きSIMの解約について12,000円から一利用月につき1,000円ずつ減額となる調定金を適用  
改定後：12ヶ月以下の音声通話機能付きSIMの解約について一律1,000円の調定金を適用

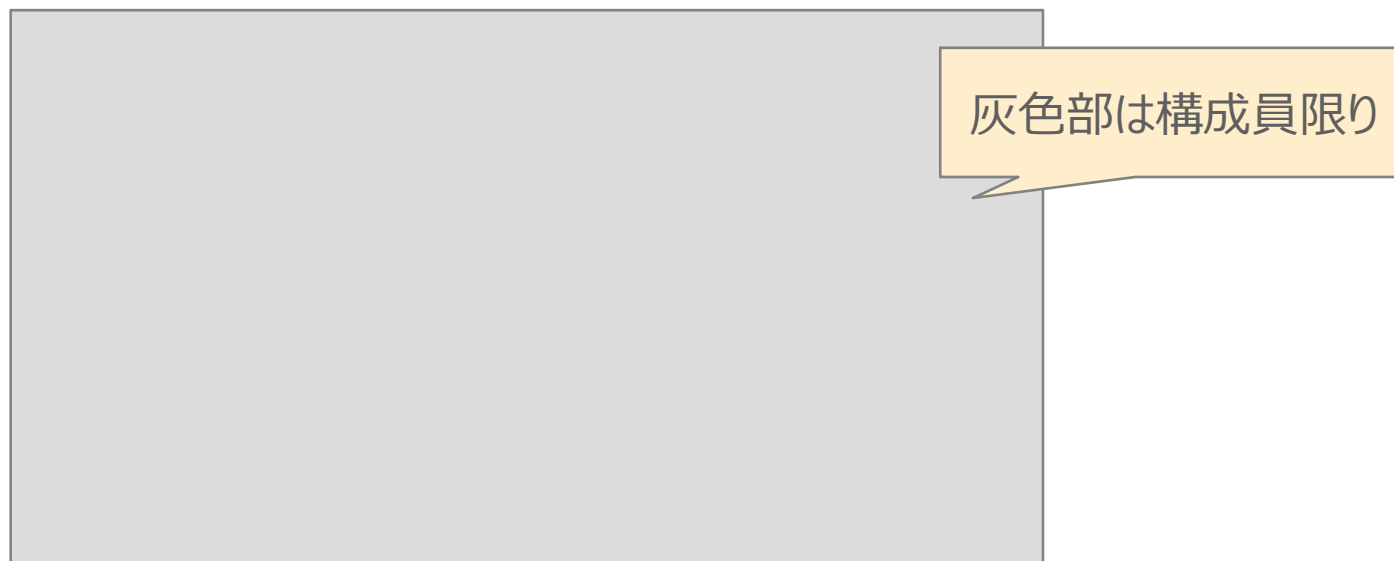
## MNP手続き（ポートアウト）

---

- ワンストップ化について
  - ワンストップ化により、MNPの利用を希望する利用者の利便性が高まることを歓迎する
  - センターDBの導入の要否等、ワンストップ化のシステム的な要件やそのコストについては、MVNOである当社からは申し上げることができない
  - 必要なコスト面の検討に加え、MVNOへの当該コスト負担の按分がMVNOの経営に大きな悪影響を及ぼすことのないことに留意いただきつつ、ワンストップ化の実現に向け前向きに検討を進めることが望ましい

- 引止め

- 電気通信事業者自らによる引止めのみならず、**MNOと、そのサブブランドやグループ会社のMVNOを絡めた引止めについて疑念がある**
- 公正な競争環境を実現するために、ワンストップ化が実現するまでの間、ウェブ、店頭、電話等を問わず、MNP転出を希望するお客様への対応について、**業界の足並みを揃えたルール化の促進**が望ましい



## MNP手続きに係る金銭的成本負担

- MNPに係るコスト要素と利用者負担料金の関係
  - 当社では、**内部コスト・外部コストの存在を踏まえ**、他社のMNP手数料も参考としつつ、利用者負担料金の金額を決めている
  - (参考) MNPに係るコスト要素
    - 内部コスト
      - MNPに係る弊社システムの運用・開発費、MNP希望者へのサポート費
    - 外部コスト
      - MNPの実現に係るMNO設備（業務用端末の張り出し・API）の利用料
      - MNPの件数につきMNOに支払う転出料（一部MNOのみ）
- MNPに関するコストを利用者全体で負担することについての当社の考え方
  - 利益率がMNOに比べ著しく劣るMVNOにとっては、**利用者料金の値上げ**を余儀なくされるか、**収益を更に悪化させるか**の選択に繋がる恐れがある
  - MVNOの経営を圧迫することがないように、バランスの取れた議論を希望する

- eSIMの普及に係る課題

- 日本初のフルMVNOとして、SIMカードの発行を自ら行うことができる当社は、2019年よりコンシューマ市場におけるeSIMを用いたデータ通信サービスを提供し、主にiPhoneの利用者を中心に利用が拡大している
- 国際的にeSIMに対応した端末の増加が見込まれる中、MVNOがeSIMを幅広く活用できるようになることは重要であり、音声通話に対応したeSIMの提供に向けたMNOからのRSP（※）機能の開放に期待している
- Apple Watchに関する課題
  - Apple Watchにおいては、現状ではMNOの利用者のみがeSIMを利用可能であり、Apple WatchがMNOによる囲い込みのツールとなっている懸念がある
  - Apple Watchを利用している消費者の選択肢を増やすために、Apple WatchにMVNOのeSIMをインストールすることができない理由の検証、および必要に応じ機能開放等の制度的対応が望まれる

（※） RSP: リモートSIMプロビジョニングの略。抜き差しをすることができないeSIMを遠隔から書き換え、利用者が通信を行うために必要な情報を書き込むためのプラットフォーム

# 他のヒアリング項目に対する弊社意見

- 既往契約の扱いについて
  - 新規受付を終了した通信契約と端末販売がセットになった一部プランについては、それ以外の通信契約の料金プランと比較して、契約条件面（拘束期間等）でお客様に全く不利益のないプランであるため、移行等の取り組みは実施していない
    - 契約月から2年間経過後に自動的に他のプランと同等の契約条件となる
  - 音声通話機能解除調定金の改定については、リカーシブル（再帰的）に適用される調定金ではないため、改定から12ヶ月が経過する本年9月には、改正事業法施行前の調定金の金額が適用されるお客様はなくなる見通し
- 改正電気通信事業法を遵守するための取組
  - 販促活動を実施する際には、社内関連部署で内容を精査の上、必要に応じ総務省への事前相談を実施
  - 引き続き、改正事業法の遵守に努める考え



## MNP手続き（ポータアウト）

---

- 受付時間の制限
  - 弊社ではオンラインでのMNP転出の受付時間には制限を設けていない
- MNP番号発行までの所要時間
  - 弊社では、MNP予約番号の請求時、発行まで最大4日かかることをお客様にアナウンスしているが、通常1日以内で発行を行っている
    - API連携により、基本的には手動のオペレーションを介さずにMNOのシステムから発行されたMNP予約番号を即時利用者に通知可能。ただし、API連携の時間制限（夜間などメンテナンス時間の設定あり）により、夜間のお手続きの際は翌朝までお待ちいただく場合がある
    - API連携に関するシステム障害などにより、手動でのMNP予約番号の発行を行う必要がある場合は、4日以内での発行となる場合がある

## MNP手続き（ポータアウト）

---

- ウェブにおける手続き
  - 利用者が店頭や電話を頼らず、オンラインの手続きによりMNP予約番号を発行できるように、分かりやすい手続きを利用者に提供することが望ましい
  - 例えば以下のような項目についてガイドライン等で規定することを検討するのはどうか
    - オンライン手続きのためのID・パスワードの全ての契約者への発行
    - 自社の提供するインターネット接続サービス等の特定の接続環境に依らず、インターネット経由で全ての手続きを受け付けること
    - 光回線とのセットである、複数回線を利用している、特定の料金プランや割引を受けているなどを理由にオンラインでのMNP予約番号の発行手続きを受け付けず、店頭や電話での手続きに誘導する行為の原則禁止
    - MNP予約番号発行のためのリンクの分かりやすい場所への設置

## MNP手続き（ポータアウト）

- 利用者に要求するMNP予約番号の有効期限について
  - 弊社サービスでは、利用者にMNP予約番号の有効期限まで7日以上残した状態でのMNP転入手続きをお願いしている
  - （参考）MNP転入手続きの手順と最大必要期間の見積もり

No	手順	最大日数の見積もり	主な要因
1	MNPによる新規契約のお申し込みと、本人確認	2日	書類不備等による再提出
2	MNP予約番号を元に、SIMカードを発行	1日	手作業のため
3	当該SIMカードをお客様に配送	4日	離島以外の最大配送期間
4	お客様がSIMカードを受け取り	1日	不在持ち戻り
5	お客様が、弊社開通センター（フリーダイヤルの自動応答）に電話し、開通を指示	即時	
6	弊社センターよりドコモもしくはKDDIIにAPIによるMNPの切り替えを指示、弊社から送付したSIMカードが有効になる（転入完了）	即時	
計		8日	

## MNP手続き（ポータアウト）

---

- 利用者に要求するMNP予約番号の有効期限について
  - － 「7日以上残期間」を設定している理由
    - MNP転入について、各工程の最大必要期間の合計が8日であり、有効期限15日との差である残7日以上を利用者に求めている
    - なお、店頭での即時発行など、すぐにSIMカードをお渡しできる場合は、予約番号の期限が当日有効であれば受け付けている
  - － 短縮の可能性について
    - 一連の工程の途中でMNP予約番号が失効してしまうと、利用者に再度MNP予約番号の取得からお願いすることとなり、利用者の負担が大きい。またSIMカードの再発行から再度やり直すことになり、利用開始が大幅に遅れることになる
    - 仮に現在の条件（残7日以上）より短くした場合でも、多くのお客様には影響はないと考えられるが、一部のお客様には大きな影響が生じてしまう可能性があり、お客様へのご迷惑を考えると短縮化は難しいものとする

## 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について
  - 端末補償を含むオプションサービスについては、当社では個別に利用者に可否をご選択いただいている
  - オプションサービスが不要であるお客様にセットとして提供することはない
  - 回線の解約後も、お客様への端末補償オプションの提供は中止されず、故障時は引き続き補償を受けることが可能
- 新規契約手数料・解約手数料について
  - 初期費用（3,000円）については、契約・解約に係るコスト（顧客管理システムの開発・運用費、サポートセンターの運用費）の一部を回収する目的で設定
  - なお、解約費に類するものは、MNP転出手数料および音声通話機能解除調定金を除き設定していない

## 新型コロナウイルス感染症への取組

---

- オンライン授業の導入に向けた障壁を下げる目的で、25歳以下のお客様に対する30GBのデータ量付与を実施（4月以降継続中。一部条件あり）
- 家電量販店等に設置している契約カウンターについては、家電量販店の休業や開店時間短縮に伴い、一部で休業や開店時間の短縮が行われたが、現時点では概ね正常化している
- 当社では新規契約、料金プラン変更、解約等の全てのオペレーションを従来よりWebサイトにて受け付けており（一部は電話による受付）、緊急事態宣言発令等に伴う目立った混乱はなし