

# [ 競争ルールの検証に関するWG（第4回） ]

## 事業者ヒアリング資料（移動系通信）

2020/6/25

株式会社オプテージ



# 固定系・移動系通信分野における弊社の取り組み

- 固定・移動系通信分野においては、弊社を含めた様々なプレーヤーが互いに競争することで料金の低廉化やサービスの多様化を実現

## 固定系通信分野（FTTH）

弊社は自己設置設備事業者としてNTT西や他の設備事業者と設備競争

- 戸建向け全国初の1Gbps対応サービス（2005年）
- 他社に先駆け、料金の大幅値下げ断行
 

100Mbps	月額6,000円⇒4,667円(2004年)
1Gbps	月額8,286円⇒4,953円(2012年)
- 関西初 上り/下り10Gbps対応サービス（2019年）

関西における競争をリード、普及促進に寄与

（これまで）  
弊社の  
取り組み

## 移動系通信分野（MVNO）

弊社はMVNO事業者としてMNOや他事業者とサービス競争

- L2接続で全国初のマルチキャリア対応（2015年）
- 多様な料金プラン、独自サービスの展開

料金プラン：超低容量～大容量のプランを提供  
サービス：パケットシェア、パケットギフト、アンバサダー制度、コミュニティサイト 等

独自戦略により普及促進に寄与

現状の  
振り返り

競争を通じて料金の低廉化やサービスの多様化を実現  
ICTの発展に大きく貢献すると共に、利用者利便の向上にも寄与

# 改正電気通信事業法について

通信と端末の分離等の改正事業法により、**利用者がニーズに合ったサービスや端末を自らの意思で選択できる環境が整備**され、また今後、**モバイル市場における公正競争がさらに促進**されていくものと考えます。

また、**弊社は従来よりシンプルで低価格・縛りのないメニューを提供**して参りましたが今回の事業法改正に伴い、**MNP踏み台防止のため例外的に設けていた「1年以内のMNP転出時契約解除料」を撤廃**する等、さらなる取組みを進めるとともに**利用者への積極的な周知**に努めております。

	見直し前	見直し後
MNP転出時 契約解除料 (税抜)	9,500円	0円
長期利用特典 (ファン∞とく)	契約期間に応じ 贈呈	アプリやサイトの 利用状況等に応じ贈呈

(MNP転出時契約解除料の撤廃、長期利用特典の見直しを実施)

The screenshot shows the mineo user support page. At the top, there are navigation links for 'mineo ユーザーサポート', 'サービス紹介', and 'マイページ'. Below that, there are buttons for '初期設定と各種設定' and 'よくある質問'. A main notice is displayed: '【A・D・S】2019年10月以降のファン∞とく他'. Below the notice, there is a list of service plans: [A] mineoプラン (Aプラン) 月額サービス, [D] ドコモプラン (Dプラン) 月額サービス, [S] ソフトバンクプラン (Sプラン) 月額サービス, [AP] mineoプラン (Aプラン) オリジナルサービス, [DP] ドコモプラン (Dプラン) オリジナルサービス. At the bottom, there is a section for 'mineoニュース' with the title '2019年10月以降のファン∞とく他の見直しについて' and a date of '© 2019/06/29'. The author is listed as 'ライター：スバイス玉子@議院事務局' and the publisher as 'スバイス玉子@議院事務局'.

(サポートサイトやコミュニティサイト等で積極的に周知)

# MNPについて（ワンストップ化）

MNP手続きのワンストップ化が実現されれば、1つの窓口でMNPが完了する等、利用者利便の向上に大きく寄与するうえ、自由なサービス選択を妨げるような過度な引止めを抑止できることから、早期導入に向け取組みを進めるべきと考えます。

なお、電力小売分野では、短期間で、全世帯を対象とした他社移行のワンストップ化を実現しているとともに、共通番号付与による事業者間の運用など、利用者管理や切り替え手続き等の円滑化も実現しております。

転出元/転出先での手続き等の  
制約による利便性の低下

手続きの簡素化や予約番号期限等の  
制約を意識せずにMNPが可能となる  
（利用者利便の向上）

過度の引止めによる  
自由なサービス選択の妨げ

転出元での手続きが不要となることから  
MNP申込時の過度な引止めを防止できる  
（自由なサービス選択の確保）

# 移動系通信に関するヒアリング事項に対する回答

# 改正電気通信事業法の運用

ヒアリング事項	弊社回答
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社は従来よりシンプルで低価格・縛りのないメニューを提供して参りましたが、今回の事業法改正に伴い、<b>「1年以内のMNP転出時契約解除料の撤廃」</b>、<b>「長期利用特典の見直し」</b>を実施するとともに、利用者への積極的な周知に努めております。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MNP転出による解約数が一時的に増加したものの、<b>現時点では、全体として大きな変化はない</b>との認識でございます。</li> <li>● なお、通信と端末の分離等の改正電気通信事業法により、利用者がニーズに合ったサービスや端末を自らの意思で選択できる環境が整備され、また今後、モバイル市場における公正競争がさらに促進されていくものと考えます。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>弊社料金プランは、従前より改正電気通信事業法に適合したものであったため、料金プランを変更しておらず、移行等の対応も実施しておりません。</b></li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では、販売代理店独自の施策等は行っておりませんが、<b>改正電気通信事業法遵守のため都度確認を実施</b>しております。</li> </ul>

## MNP関連 (1/2)

ヒアリング事項	弊社回答
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ワンストップ化の導入は、<b>利用者利便の向上に大きく寄与</b>するうえ、自由なサービス選択を妨げるような過度な引止めを抑止できることから、<b>早期実現に向けた取組みを進めるべき</b>と考えます。</li> <li>● なお、弊社としましては、ワンストップ化が実現する場合は、利用者案内や受付フローの見直しを速やかに実施する等、早期対応に向け最大限取り組む所存です。</li> </ul>
<p>ウェブ手続の受付時間に制限がある場合、その理由は何か、受付時間の制限を撤廃できるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MNO側の受付時間に合わせている</b>ため、MNO側の制限が撤廃されれば、弊社においてもWEB受付時間の撤廃もしくは延長等が可能になると考えます。</li> </ul>
<p>MNP番号発行が即時でない場合、その理由は何か、全ての受付について即時とできるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 現状、<b>API連携を実現しているMNOにかかるMNP番号は即時発行</b>しておりますが、一部MNOについては、システム利用料等の<b>費用面からAPI連携が難しいため、翌日中のMNP番号発行</b>にて対応しております。</li> <li>● この点、システム利用料水準の適正性を検証いただき、低廉化余地等があるのであれば、多くのMVNO事業者によるAPI連携の積極利用につながるのではないかと考えます。</li> </ul>
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社は、<b>WEB上での引き止めは実施しておりません</b>。</li> <li>● なお、WEB上においては、「過度な引止め等への対応策」という本来の主旨に鑑みると、引止めは実施すべきではないと考えます。</li> </ul>

## MNP関連 (2/2)

ヒアリング事項	弊社回答
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MNP時の引止め手段を明らかにすることで、利用者が望まない移転元事業者との接触を回避でき、<b>利用者による手続き方法の自由な選択につながる可能性</b>があると考えます。</li> </ul>
ウェブにおける手順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"> <li>● MNO/MVNOに関わらず、利用者が容易にWEB手続きを行えるように、<b>利用者のアカウント情報や利用方法等について、案内・周知</b>に取り組むことが望ましいと考えます。</li> </ul>
転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さについて、どのぐらいの長さか、その理由はなぜか、短縮することは可能か。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では、有効期限が10日以上残っている状態での申込みをお願いしております。なお、申込受付から配送までの所要期間に基づき設定しているため、<b>仮に短縮した場合、SIMカード到着前に契約が切替わる等の影響が生じる恐れ</b>がございます。</li> <li>● この点、MNP転入先手続きに要する期間を短縮するのではなく、<b>MNP予約番号自体の有効期間を長期化することも有効</b>であると考えます。</li> </ul>
利用者負担料金のコスト要素には何があるか。 ※ 他の手順と共通のコスト要素があれば、当該コスト要素も含めて。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MNOへ支払うMNP転出手数料、システム利用料等</b>が該当します。</li> </ul>
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）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MNOへ支払う手数料等を勘案</b>し設定しております。</li> </ul>
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"> <li>● 利用者全体での負担については、料金値上げにつながらないかどうかを含め、その<b>在り方について慎重な議論が必要</b>と考えます。</li> </ul>

# その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ等）

ヒアリング事項	弊社回答
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本</b>ではありますが、<b>過度な利用者の囲い込み施策等は、公正競争を阻害する要因</b>となることから、本WGにおける検証等において問題が生じていることが確認された場合には、問題解消に向けた取り組みを実施していただくよう要望いたします。</li> </ul>
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者にとって、サービス内容や料金プランがわかりやすく、簡潔であることは、<b>利用者の自由で合理的なサービス選択にとって、非常に重要</b>であると考えます。</li> </ul>
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一部のMNOでは、<b>同一サイズのSIMカードであっても利用する端末や通信種別等により複数区分が存在</b>することから、利用者に混乱を生じかねない状況にあると考えます。</li> <li>● この点、eSIMを利用することで、物理的なSIMカードが不要となり、利用者利便の向上や市場競争の促進が期待できることから、<b>早期にeSIMを普及させることが重要</b>であると考えます。</li> </ul>
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 弊社では、<b>「頭金」表示は行っておりませんが</b>、広告表示の内容によっては、消費者の誤認につながる恐れがあると考えます。</li> </ul>

# 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組み

## ヒアリング事項

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。

## 弊社回答

● 弊社では、下記の通り感染拡大に向けた対策を実施しております。

### 【店舗】

- ・受付カウンターへのビニールカーテン設置
- ・待合室や接客カウンターの隔席使用（ソーシャルディスタンス確保）
- ・店内POP設置（マスク着用/ソーシャルディスタンス確保のお願い等）
- ・1時間ごとの換気もしくはドア・窓などの開放
- ・お客さまの手指消毒のお願い/従業員の手指消毒・毎朝の検温

### 【コールセンター】

- ・時差出勤の導入
- ・執務室入室前の消毒実施／業務中のマスク着用
- ・執務室の座席間隔の確保／窓開放などの換気
- ・罹患発生時の対応フローの整備

● また、現時点で特段の課題事項はございませんが、上記対策を徹底することで、感染拡大の防止に向けた取組みを進めて参ります。

● 緊急事態宣言時、店舗では営業時間の短縮や休業等を実施しましたが、コールセンター等他チャネルでは通常通りの対応を行いました。

● また、今後の取組みとして下記検討を進めております。

- ・接客時間の短縮を目的とした動画での重要事項説明
- ・リモートでの接客設備の導入
- ・契約者罹患時の契約者家族からの手続き等の受付 等

# OPTAGE

What's next?