

[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（固定系通信）

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イ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

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

（これまで）
弊社の
取り組み

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

固定系通信（FTTH）において、以下の状況等であるところ、弊社としましては、利用者意向による適切な選択を確保しつつも、できるだけ長期にわたって弊社サービスをご利用頂けるよう、利用者利便の向上、サービスの高度化や信頼性向上等に努めております。

- ご利用にあたって宅内調査や工事等の費用が発生すること
- 利用者料金について定額制が主流であること
- トラフィックが増加するなか継続的に設備増強が必要であること
- 宅内機器について経年により取換え等が必要となること 等

工事費について

弊社では、徹底したコスト削減や原価低減等の取り組みにより、利用者負担の軽減に努めておりますが、光ファイバーの引込み・撤去には相応のコストが発生いたします。そのため、**事業運営面、営業面等を考慮し必要な、最低限の費用について利用者負担**をお願いしております。

あわせて、「標準工事費の割引」や「ケーブル残置による撤去工事費の無償化」等、**工事費の低減に向けた取組みも推進**しております。

	標準工事費（税抜）	工事实費（概算）
新規工事	27千円 （一括：初回全額請求 分割：900円×30回）	構成員限り
撤去工事	残置撤去：0円 全撤去：10千円	

定期契約について

弊社では、「契約自動更新の選択」や「更新時期の事前連絡」等に取り組むことで利用者意向による適切な選択の確保に努めております。

なお、弊社では長期利用者の割合が比較的高い傾向にありますが、利用者意向に沿わない囲い込みによるものではなく、「顧客満足度向上等の取組み」が寄与しているものと考えております。

今後の検討にあたっては、利用者意向に沿った適正な定期契約と、利用者意向に沿わない不当な囲い込みを区別した上で、議論を進めていくべきと考えます。

弊社取り組み
(利用者意向の確保)



定期契約の選択可



WEBから契約変更可



契約自動更新の選択可



更新時期の事前連絡有

長期継続利用割引契約

契約期間

構成員限り

CS (顧客満足度)

- オリコン顧客満足度調査
プロバイダ近畿第1位 (5年連続受賞)
- RBB TODAYブロードバンドアワード2019
キャリア部門地域別総合 (近畿)
第1位 (13年連続受賞)



5年連続受賞!

2019年
オリコン顧客満足度®調査
プロバイダ 近畿 第1位



13年連続受賞!

RBB TODAY
ブロードバンドアワード2019
キャリア部門 地域別総合(近畿) 第1位

NPS (顧客推奨度) ※

※ Net Promoter Score
(顧客の継続利用意向を知るための指標)

- 長期利用者の方がNPSのスコアが高まる傾向 **(長期に利用するほど継続利用の意向が強くなっている)**

構成員限り

固定系通信に関するヒアリング事項に対する回答

工事費について (1/2)

ヒアリング事項	弊社回答
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 工事費割引については、<u>一括払い/分割払いともに同条件であり、両者の間に差やその他制約事項は存在しない</u>ことから、分割払いしか選択できない状況にはないと考えております。
<p>工事費の分割支払期間が、期間拘束契約の期間を上回っているなどの理由により、期間拘束契約終了時に工事費残債の支払い等の追加的な費用負担なく契約を解除できない状況が生じていないか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 最低利用期間や定期契約期間等と比べた場合、工事費の分割支払い期間がそれらを上回る場合もございますが、前項に記載の通り、何れの支払方法においても<u>工事費の総支払額に差はない</u>ことから、特に拘束力を強めるものではないと考えております。
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 弊社では、徹底したコスト削減や原価低減等の取り組みにより、利用者負担の軽減に努めておりますが、<u>光ファイバーの引込み・撤去には相応のコスト</u>が発生いたします。 ● そのため、事業運営面、営業面等を考慮し必要な、<u>最低限の費用について利用者負担をお願い</u>しております。
<p>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へ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>	<p>※ 弊社は自己設置事業者のため対象外</p>

工事費について (2/2)

ヒアリング事項

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。

弊社回答

- 弊社の撤去工事には、光ファイバー回線そのもの全てを撤去する「全撤去」と、光ファイバー回線はそのまま回線終端装置のみを撤去する「残置撤去」との2種類がございます。
- 後者をご選択頂いた場合、撤去工事費10,000円は不要とすることで、利用者負担の軽減に取り組んでおります。
- なお、他事業者設備の転用については設備仕様の違い等、下記を始め、様々な課題があるものと考えております。

・物理的な設備仕様の違い

例：弊社ではFTTH・CATV提供のため2芯ケーブルを利用している一方、他事業者は1芯ケーブルを利用しているケースが多い、あるいは引き込み線等への蟬害対策ケーブルの採用・非採用等、物理的な設備仕様に違いがある

・転用設備の所有権の扱い

例：現在は主に設置事業者の設備として提供しているが、仮に転用する場合、その都度当該設備の所有権を移転する必要が生じる可能性がある

・設備保守面での責任箇所の扱い

例：転用設備の所有権の扱い次第ではあるが、当該設備等の品質担保や障害時の対応等に支障が生じる可能性がある

定期契約について (1/2)

ヒアリング事項	弊社回答
<p>利用者が他社に乗り換えることを不当に妨げ、FTTHアクセスサービス市場の流動性を低下させる可能性のある以下のような状況が生じていないか。生じていないとすれば、なぜそのように考えるか。</p>	<p>—</p>
<p>1) 期間拘束契約の拘束期間が長期にわたる状況</p>	<p>● 弊社の定期契約は、2年間もしくは3年間となりますが、利用者意向により定期契約の有無が選択可能なうえ、解約精算金についても他社に比して過度な水準ではないと考えております。</p>
<p>2) 期間拘束契約の違約金が高額である状況</p>	
<p>3) 自動更新により期間拘束契約が延長される場合において、違約金なしに解約できる期間が短い状況</p>	<p>● 弊社では、定期契約開始時から更新月当月までの間、いつでも契約更新の有無を選択可能としております。他方、契約更新の有無を選択できる期間が短い場合は、利用者による事業者選択の機会を狭めるおそれがあると考えます。</p>
<p>4) 契約時に期間拘束契約の自動更新の有無を選択できない状況</p>	<p>● 弊社では、契約時に定期契約の自動更新有無を選択可能としております。この点、利用者意向により選択可能とすることが望ましいいうえ、特に契約時に選択できず、また契約更新の有無を選択できる期間が短いといった場合は、利用者による事業者選択の機会を狭めるおそれがあると考えます。</p>

OPTAGE
What's next?