



## 参考資料(モバイル関係)

---

令和2年6月25日  
事務 局

# 目次

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

- ・ モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法の一部を改正(2019年5月17日公布、同年10月1日施行。)

## モバイル市場の競争の促進

### ■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

### ■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

○ 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備。

## 加盟店への届出制度の導入

### ■ 加盟店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

### ■ 加盟店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

○ 加盟店に届出制度を導入することで、加盟店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

## 事業者・加盟店の勧誘の適正化

### ■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)  
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

### ■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

○ 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。

- ・モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律(2019年5月17日公布)が同年10月1日に施行。
- ・対象役務は、携帯電話サービス及び全国BWAサービス(スマートフォン、フィーチャーフォン、タブレット、モバイルルータ)
- ・対象事業者は、MNO、MNOの特定関係法人、MVNOのうち利用者数の割合が0.7%を超える者(合計24者)及び販売代理店

競争を行う際の最低限の基本的なルールとして、携帯電話事業者・代理店に対して以下の規律を設け、モバイル市場の公正な競争を促進。違反した場合は業務改善命令の対象。

## 通信料金と端末代金の分離

- 端末の購入等を条件とする通信料金の割引を禁止
- 通信契約とセット購入時の端末代金の値引き等の利益の提供を上限 2万円に制限  
(先行同型機種 of 買取価格を下回ることも不可。)
- 端末代金の値引き等の利益の提供の例外
  - ① 廉価端末  
→ 0円以下とならない範囲で利益提供可
  - ② 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末  
→ 0円未満とならない範囲で利益提供可
  - ③ 不良在庫端末  
→ 最終調達から2年で半額までの利益提供可、  
→ 製造中止から12か月で半額まで、24か月で8割までの利益提供可

※ 新規契約を条件とする通信料金の割引、利益の提供についても同様のルール

## 行き過ぎた囲い込みの禁止

- 期間拘束契約の期間の上限 2年
- 期間拘束契約の違約金の上限 1,000円
- 期間拘束のない契約の提供の義務付け
- 期間拘束の有無による料金差の上限 170円/月
- 更新を伴う契約が満たすべき条件
  - ① 契約締結時に、契約期間満了時に期間拘束を伴う契約で更新するどうかを利用者が選択可能
  - ② ①の選択によらず料金その他の提供条件が同一
  - ③ 契約期間満了時に、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が改めて選択可能
  - ④ 違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも3か月間設けられている(自動更新なしの場合は1か月)
- 継続利用割引時の利益の提供 1か月分の料金/年

# 各社の料金プラン(4G)①

(月額、税抜。2020年7月1日現在(6月24日時点の公表情報)。)

プラン名		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル (MNO)	
		ギガライト	ギガホ	ピタットプラン 4G LTE	データMAX 4G LTE※1	ミニフィットプラン	メリハリプラン※2	スマホベーシックプラン S、M、R	Rakuten UN-LIMIT
音声通信 オプション※3		かけ放題オプション	1,700円	通話定額2 (国内通話かけ放題)	1,800円	定額オプション+ (国内通話 かけ放題)	1,800円	スーパー だれとでも 定額 1,000円	(Rakuten Link利用 時の国内通話かけ放 題) 0円
		5分通話無料 オプション	700円	通話定額ライト2 (1回5分以内の 国内通話かけ放題)	800円	準定額オプション+ (1回5分以内の 国内通話 かけ放題)	800円	(1回10分以 内の国内通話 かけ放題) 0円	
通話基本料+データ通信料※4	用途	段階制定額	定額	段階制定額	定額	段階制定額	定額	定額	定額
	～1GB	2,980円 (3,150円)	-	2,980円 (3,150円)	-	3,980円	-	-	-
	～2GB	3,980円 (4,150円)		4,480円 (4,650円)		5,980円		2,680円	
	～3GB	4,980円 (5,150円)		5,980円 (6,150円)		7,480円		-	
	～4GB	5,980円 (6,150円)		-		-		3,680円※7	
	～5GB	-		-		-		4,680円	
	～7GB	-		-		-		-	
	～10GB	-		-		-		-	
	～14GB	-		-		-		-	
	～20GB	-		-		-		-	
	～25GB	-		-		-		-	
	～30GB	6,980円 (7,150円)		-		-		-	
	～50GB	-		-		-		-	
無制限	-	-	-	7,480円※5 (7,650円)	-	-	-	2,980円※8	
追加	1,000円/1GB		550円/0.5GB、1,000円/1GB		550円/0.5GB、1,000円/1GB		500円/0.5GB		(500円/1GB) ※9
合計	定期契約有※10	2,980円 ～7,680円	6,980円 ～8,680円	2,980円 ～7,780円	7,480円 ～9,280円	-	-	-	-
	定期契約無	3,150円 ～7,850円	7,150円 ～8,850円	3,150円 ～7,950円	7,650円 ～9,450円	3,980円 ～9,280円	7,480円 ～9,280円	2,680円 ～5,680円	2,980円
上限超過時の 通信速度 (最大)※11	128kbps	1Mbps	128kbps	-	128kbps	128kbps	スマホベーシックプランS: 128kbps スマホベーシックプランM、R: 1Mbps※7	1Mbps (ローミングエリア)	

※1 大量のデータ通信又は長時間接続を伴うサービスを利用した場合、速度制限を行う可能性あり。Netflixベーシックプラン及びTELASA(別途利用申込み要)が付帯したデータMAX 4G LTE Netflixパック(定期契約有:8,480円/月、定期契約無:8,650円)。月間のデータ使用量が2GB以下の場合には、-1,480円/月。)も提供。※2 対象のSNSサービス等はデータ容量の消費なく利用可能。※3 5分通話無料オプション、通話定額ライト2及び準定額オプションは、1回の通話が5分を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。楽天モバイルは、Rakuten Link非利用時は従量料金(20円/30秒)。※4 括弧内は定期契約ではない場合の料金(ソフトバンクは定期契約を廃止)。※5 月間のデータ使用量が2GB以下の場合には、-1,480円/月。※6 月間のデータ使用量が2GB以下の場合には、-1,500円/月。※7 2020年7月1日から、Y!mobileのスマホベーシックプランMの容量が9GBから10GBに、スマホベーシックプランM、Rの容量超過時の通信速度が128kbpsから1Mbpsに変更。※8 楽天回線エリア内に限る。パートナー回線エリアは5GBまで。※9 パートナー回線エリアの場合の料金。※10 契約期間中に途中解約を行った場合、契約解除料1,000円がかかる。※11 速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割(家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引(一部事業者では月額料金から一定額を割引))、学割(学生が加入した場合に学生本人やその家族の月額料金から一定額を割引)、その他か期間限定キャンペーンなどの割引あり。

## 各社の料金プラン(4G)②

(月額、税抜。2020年7月1日現在(6月24日時点の公表情報。))

		楽天モバイル (MVNO) ※1		UQコミュニケーションズ		IIJ	NTTコミュニケーションズ	
プラン名	スーパーホーダイ※2	組み合わせプラン※3	データ高速プラン	スマホプランS、R	タイプD、タイプA※4		音声対応SIMカード※5	
音声通信 オプション	-	楽天でんわ 10分かけ放題※2 850円	-	通話パック (60分/月) 500円	-	通話定額オプション (誰とでも3分、 家族と10分) ※6 600円	10分かけ放題※7	850円
				かけ放題 (10分/回) 700円		通話定額オプション (誰とでも10分、 家族と30分) ※6 830円	トップ3かけ放題※8	850円
				かけ放題 (24時間いつでも) 1,700円			かけ放題ダブル※7、8	1,300円
基本通話料+ データ通信料	用途	定額	定額		定額		定額	
	~500MB	-	1,250円	-	-	-	-	-
	~1GB	-	-	-	-	-	1,180円	-
	~2GB	2,980円	-	-	-	-	-	-
	~3GB	-	1,600円 (3.1GB)	980円	1,980円	1,600円※9	1,600円	1,480円
	~5GB	-	2,150円	-	-	-	-	-
	~6GB	3,980円	-	-	-	2,220円※9	2,220円	1,980円
	~9GB	-	-	-	-	-	-	-
	~10GB	-	2,960円	-	2,980円	-	-	2,880円
	~12GB	-	-	-	-	3,260円※9	3,260円	-
	~14GB	5,980円	-	-	-	-	-	-
	~20GB	-	4,750円	-	-	-	-	4,400円
	~24GB	6,980円	-	-	-	-	-	-
~30GB	-	6,150円	-	-	-	-	5,980円	
追加	300円/100MB、 550円/500MB、 980円/1GB	-	200円/100MB、500円/500MB		200円/100MB、1,500円/500MB、 2,300円/1GB、3,000円/2GB、4,100円/3GB、 5,400円/5GB、9,400円/10GB※10		500円/500MB	
合計	2,980円 ~6,980円	1,250円 ~7,000円	980円	1,980円 ~4,680円	1,600円 ~4,090円		1,180円 ~7,280円	
上限超過時の 通信速度 (最大) ※11	1Mbps	200kbps	200kbps	スマホプランS： 300kbps スマホプランR： 1Mbps	200kbps		200kbps	

※1 楽天モバイル(MVNO)は、新規受付を停止。※2 「楽天でんわ」アプリからの10分以内の国内通話が無料。10分を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※3 「楽天でんわ」アプリからの通話は10円/30秒。※4 「みおふおんダイヤル」アプリからの通話は10円/30秒。※5 「OCNでんわアプリ」からの通話は10円/30秒。※6 「みおふおんダイヤル」使用時。同一顧客ID内の契約電話番号を「家族」と表記。一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※7 「OCNでんわアプリ」からの10分以内の国内通話が無料。10分を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。※8 「OCNでんわアプリ」からの通話料上位3番号への通話が無料。上位3番号以外への通話は通話従量料金(10円/30秒)が発生。※9 大容量オプションを付加することで毎月の基本データ容量を追加可能(月額3,100円で20GB/月、月額5,000円で30GB/月、月額8,100円で50GB/月を追加。)。※10 追加の容量単価は、「200円/100MB」のみ税抜。それ以外の容量単価は非課税。※11 速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割(家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引)、その他期間限定キャンペーンなどの割引あり。

# 各社の料金プラン(4G)③

(月額、税抜。2020年7月1日現在(6月24日時点の公表情報。))

		オプテージ			ビッグロブ		LINEモバイル	
プラン名	Aプラン※1 (デュアルタイプ)	Dプラン※1 (デュアルタイプ)	Sプラン※1 (デュアルタイプ)	タイプD、タイプA※2		ベーシックプラン※3		
音声通信 オプション	mineoでんわ10分かけ放題※4			850円				
	通話定額30 (月間最大30分間かけ放題) ※5			840円		600円		
	通話定額60 (月間最大60分間かけ放題) ※5			1,680円		830円		
基本 通話料+ データ 通信料	用途	定額			定額		定額	
	~500MB	1,310円※9	1,400円※9	1,750円※9	-		1,100円	
	~1GB				1,400円		-	
	~2GB	-	-	-	-		-	
	~3GB	1,510円	1,600円	1,950円	1,600円		1,480円	
	~5GB	-	-	-	-		-	
	~6GB	2,190円	2,280円	2,630円	2,150円		2,200円	
	~7GB	-	-	-	-		-	
	~10GB	3,130円	3,220円	3,570円	-		-	
	~12GB	-	-	-	3,400円		3,200円	
	~14GB	-	-	-	-		-	
	~20GB	4,590円	4,680円	5,030円	5,200円		-	
	~24GB	-	-	-	-		-	
~30GB	6,510円	6,600円	6,950円	7,450円		-		
追加	150円/100MB			300円/100MB		500円/500MB、1,000円/1GB※10		
合計	1,310円 ~8,190円	1,400円 ~8,280円	1,750円 ~8,630円	1,400円 ~8,280円		1,100円 ~4,080円		
上限超過時の 通信速度 (最大) ※11	200kbps			200kbps		200kbps		

※1 「mineoでんわ」アプリからの通話は10円/30秒。 ※2 「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話は9円/30秒。 ※3 「いつでもでんわ」アプリからの通話は10円/30秒。 ※4 一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。 ※5 一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。 ※6 「BIGLOBEでんわ」アプリからのそれぞれ3分以内、10分以内の通話が無料。超過した場合、通話従量料金(9円/30秒)が発生。 ※7 「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話がそれぞれ最大60分、最大90分無料。超過した場合、通話従量料金(9円/30秒)が発生。 ※8 「いつでもでんわ」アプリからの10分以内の通話が無料。超過した場合、通話従量料金(10円/30秒)が発生。 ※9 最大2ヶ月間利用可能な「お試し200MBコース」(データ容量200MB、1,000円/月)も提供。 ※10 月に10回まで追加可能。 ※11 速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

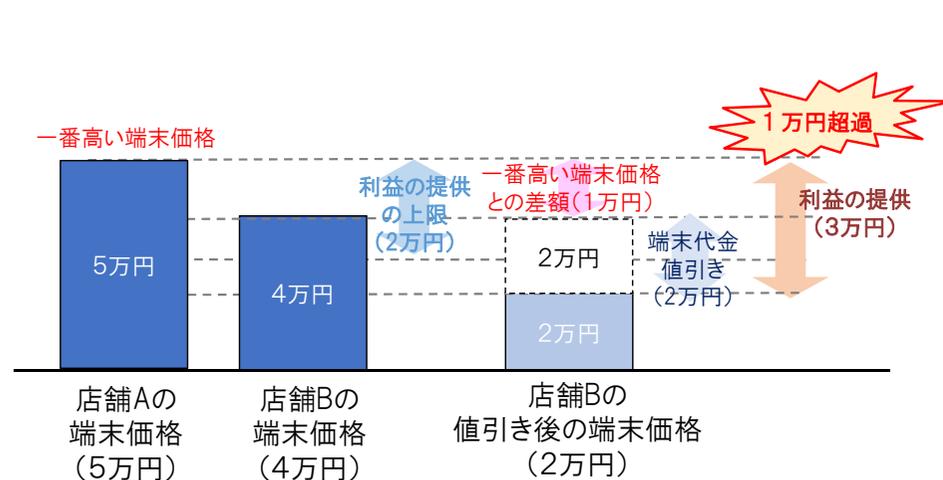
注 記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割(家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引)、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

- 改正電気通信事業法の規律に違反して上限(2万円)を超える端末の値引き等を行った事案が発生。
- 違反をした販売代理店及びその委託元の事業者に対し、**5月29日に行政指導を実施**。
  - 販売代理店(NTTドコモから委託を受けた販売代理店計70社(違反件数計601件)) : 改正電気通信事業法の遵守徹底及び再発防止策の着実な実施
  - 携帯電話事業者(NTTドコモ): 販売代理店に対する適切な指導の実施

(参考)3月6日には、KDDI及びKDDIから委託を受けた販売代理店計27社(違反件数計359件)並びにUQコミュニケーションズ及びUQコミュニケーションズから委託を受けた販売代理店計2社(違反件数計6件及び8件)に対して、行政指導を実施。

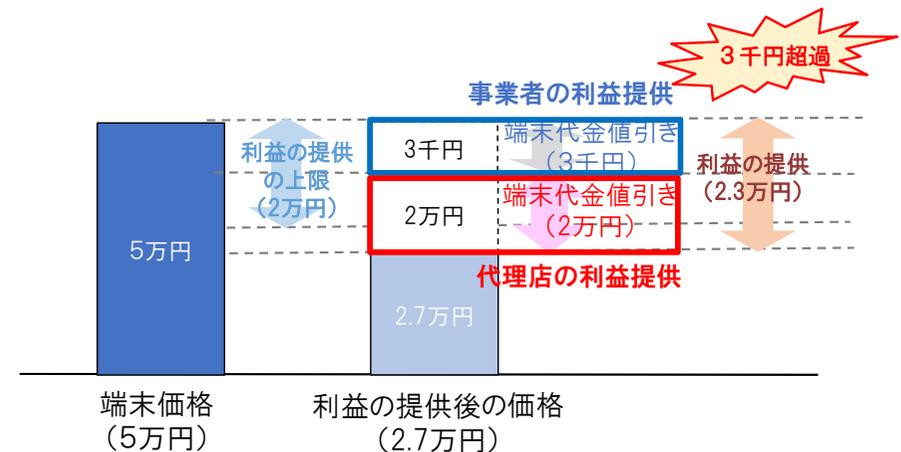
## 【事例①】

同一法人内の各店舗における最も高い小売価格を基準とした端末代金の値引き額が上限を超えないこと(事業法施行規則第22条の2の16)  
 ⇒ 他の店舗の小売価格を考慮せずに値引きしたため、値引き額の上限を超過



## 【事例②】

携帯電話事業者と販売代理店の値引き額の合計が上限を超えないこと(事業法施行規則第22条の2の16)  
 ⇒ 携帯電話事業者の利益の提供(端末購入プログラム等による端末代金の値引き)を考慮せずに端末代金の値引きをしたため、値引き額の上限を超過



1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

## MNP手続

現在のMNP手続(MNPを行うための手続、MNPに係る金銭的コスト負担)は、希望する利用者が容易にMNPを実施することを妨げていないか。

## (1)MNP手続について

## ① ワンストップ化の可能性

希望する利用者による容易なMNPの実施を実現するために、MNP手続をワンストップ化することについて、どう考えるか。

## ② 受付時間の制限

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り受付の間口が広いことが望ましい。この点、ウェブ手続については、人を介在しないとの利点を生かして、より一層受付時間を拡大することはできないか。

## ③ 一部の事業者におけるMNP予約番号発行までの所要時間

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り時間的な分断がなく手続が進むことが望ましい。この点、ウェブ手続において一定の日数を要するケースがあるが、より一層早期化することはできないか。

## ④ 過度の引止め

MNPを希望する利用者に対してのみ行う過度な引止め施策は、競争の前提である利用者による適切かつ自由なサービス選択の確保を妨げる側面がある。この点、ウェブ手続について、引止め機会のないMNPを可能とする手段として期待されて いたものであることを踏まえ、(過度の)引止め施策を講ずることをどう考えるか。

## ⑤ 煩瑣な手続

希望する利用者による容易なMNPの実施のためには、できる限り手続は容易であることが望ましい。この点、ウェブ手続について、入口までの画面遷移が多い、MNPの理由等の入力が必要等により煩雑であるとの指摘があるが、どう考えるか。

## ⑥ 要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ

MNP時に、移転先から、MNP予約番号の有効期限が一定以上残っていることが求められる場合がある。この点、希望する利用者が容易にMNPを実施することを妨げる要因となっている可能性があるとの指摘があるが、どう考えるか。

## (2)MNPに係る金銭的コスト負担について

## ① 利用者負担料金

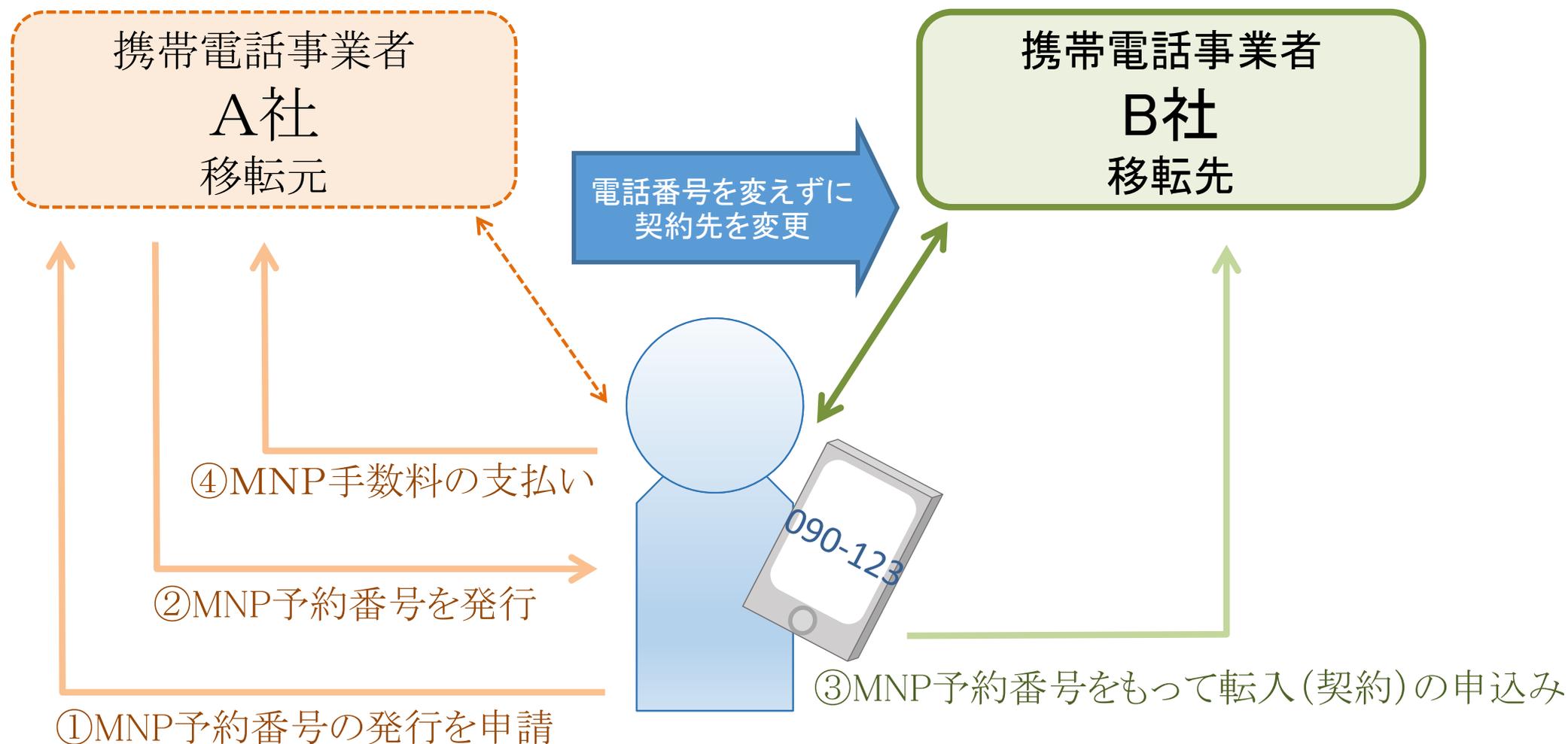
利用者との間のMNPに係る金銭的コストの負担の主体について、MNPを利用する者以外も含めた利用者全体によることについて、どう考えるか。  
MNPに係る金銭的コストについて、その範囲は多岐に渡り、一定部分が他のコスト要因と共通化している中で、利用者負担料金は、「利用者が無理なくMNPを利用でき」「利用者の利用を促進するよう配慮」したものであるとして妥当なものといえるか。

## ② 事業者(MVNO)負担料金

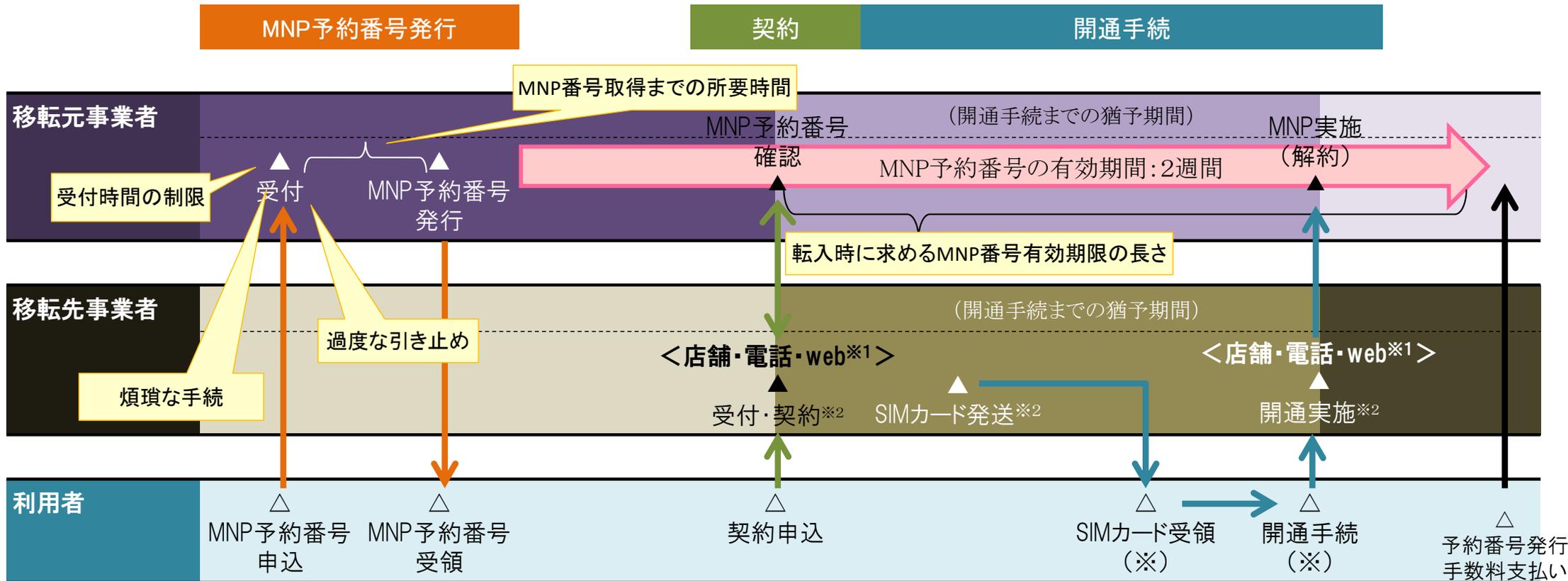
MVNOとの間におけるMNPに係る金銭的コストについて、その範囲は多岐に渡り、一定部分が他のコスト要因と共通化している中で、利用者負担料金の在り方も踏まえ、MVNOに対する負担料金をどう考えるか。

- 携帯電話の番号ポータビリティ(MNP)とは、契約している携帯電話事業者を、電話番号を変えずに変更できる仕組み。

## A社からB社にMNPを行う場合の手続



・MNP手続は、①移転元事業者からのMNP予約番号の発行、②移転先事業者への契約申込、③移転先事業者における開通手続から構成される。



※1 受け付ける窓口は事業者によってことなる。

※2 移転先事業者の店舗にて契約申込みを行った場合はその店舗にて、SIMカードを発行、開通手続、移転元事業者の解約を実施。

# 各事業者のMNPの手続・金銭的コストの状況

・ 手続については、本来大きな差異が生じないと考えられるウェブにおける受付時間、番号取得時間に関して事業者ごとに差異が見られる。  
 ・ 金銭的コストについては、利用者負担料金に関して全ての事業者において3,000円、MVNO料金に関して事業者ごとに差が生じる結果となっている。

赤枠は構成員限り			MNO				MVNO					
			NTTドコモ	KDD I	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	I I J	NTTコム	オプテージ	ビッグロープ	LINEモバイル
手続	店頭	取扱	○	○	○	電話/ウェブを案内	×	×	×	×	×	×
		受付時間	店舗営業時間	店舗営業時間	店舗営業時間	店舗営業時間						
		番号取得時間	即時	即時	即時	—	—	—	—	—	—	—
		引止め有無	[Redacted]									
	電話	取扱	○	○	○	○	○	×	○	○	○	×
		受付時間	9-20	9-20	9-20	9-20	9-21		10-19	9-21	9-18	
		番号取得時間	即時	即時	即時	即時	即時	—	3営業日程度	即時 (注4)	即時	—
		引止め有無	[Redacted]						[Redacted]			
	ウェブ	取扱	○	○	○	○	×	○	○	○	×	○
		受付時間	9-21.30	9-20	9-20	9-20		終日	終日	9-21(d au) 10-19(SB)		終日
		番号取得時間	即時	即時	即時	即時	—	4日程度	3営業日程度	即時(d au) 翌日中(SB)	—	最大3日程度
		引止め有無	[Redacted]						[Redacted]			
金銭的コスト	利用者 (税抜)		3千円 (注3)	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	3千円	
	MVNO	システム (注1)	○	○ (注5)	○ (注5)	×	[Redacted]					
		端末貸与の場合	9千円/1端末 セット/月 等	178万円/月 + 6千円/1端末 セット/月	3万円/1端末 セット/月	—						
		API連携の場合	○	○ (注5)	○	○						
MNP手続 (注2)	2千円/件 (転 出手数料)	なし	なし	準備中								

注1 MNOがMVNOに対して提供するMVNO事業についての各種手続(MNP予約番号の発行を含む。)の実施、情報提供のために提供するシステムの利用に要する料金。  
 注2 MNOがMVNOに対して提供するMNPの手続に要する料金。  
 注3 2019年9月30日以前に提供の料金プランを契約中の場合は2,000円。

注4 19:00までに受付の場合。  
 注5 接続約款に記載している額。

- ・ トップページからの画面遷移は、多くの事業者において4ステップとなっている。
- ・ MNPの理由の入力は、半数近くの事業者において必要となっている。
- ・ ウェブでの情報提供は、各社において工夫が凝らされている。

		MNO				MVNO					
		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	NTTコム	オプテージ	ビッグローブ	LINEモバイル
ウェブによる手続の分かりやすさ	トップページからの画面遷移数	4	6	4	4	(ウェブ手続なし)	4	4	4	(ウェブ手続なし)	4
	MNPの理由の入力の有無	×	● (必須)	○ (任意)	● (必須)		○ (任意)	×	● (必須)		● (必須)
ウェブでの情報提供	何ページ目にリンクが表示されるか	「MNP 転出」	1ページ目に記載 (注1)	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)
		「MNP 予約番号」	1ページ目に記載	1ページ目に記載	— (注2)	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載	1ページ目に記載 (注3)	— (注2)	— (注2)
	FAQへの記載	よくあるご質問に、「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)の手続きの順番を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータビリティ(MNP)とは何ですか?」として掲載。	よくあるご質問に、「[携帯電話番号ポータビリティ(MNP)](ソフトバンク → 他社) MNP予約番号はどこで取得できますか?」として掲載。	よくあるご質問に、「転出する際のMNP予約番号の発行方法を教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「解約・他社へのMNP転出について教えてください。」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP転出(他社への乗り換え)はできますか?」として掲載。	よくあるご質問に、「MNP(番号ポータビリティ)予約番号を発行するには、どうすればよいですか?」として掲載。	よくあるご質問に、「携帯電話番号ポータビリティ(MNP)で他社に転出することはできますか?」として掲載。	よくある質問に、「BIGLOBEモバイル MNP(携帯電話番号ポータビリティ)での転出方法を教えてください。」として掲載。	よくある質問に、「LINEモバイルの解約方法を教えてください。」として掲載。

注1 「MNP 解約」で検索した場合。

注2 トップページには、ウェブサイト内を検索するための入力箇所が設けられていない。

注3 検索結果は「サービス 紹介」が標準となっているが、「すべて」または「公式 サポート」のタブを選択するとMNP手続のリンクが表示される。

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 **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)**

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

## その他

改正電気通信事業法の施行後、携帯電話事業者の乗換えの際のスイッチングコストや、利用者の行き過ぎた困り込み等公正な競争を阻害する要因等が残っていないか。

### (1) スwitchingコスト

#### ① 端末補償サービス

主要携帯電話事業者が提供する端末補償サービスは、自社の回線契約者であり、かつ、端末を購入するときに加入することが条件とされていることにより、事業者を乗り換える際の過度の制約になっているのではないか。一部の事業者では、自社の回線契約者以外にも対象を拡げることを検討する動きもあるが、この状況に対応するために、どのような対応が考えられるか(契約時は回線契約者であることを条件としつつ、解約後も継続可能としたり、いわゆる持込みの端末でも対象としたりすることについて、どのように考えるか。)。

#### ② 他のサービス等とのセット販売

携帯電話事業者の提供する料金プランについて、改正電気通信事業法により、通信料金と端末代金の完全分離や期間拘束など行き過ぎた困り込みの是正が行われている一方で、固定通信サービス等その他のセット割引等としてどのようなものがあるか。それらの割引等について、他のサービスによる期間拘束契約等により、利用者の行き過ぎた困り込み等の要因となっているものがないか。

#### ③ 事業者の乗換え時の手数料

利用者の事業者の乗換え時のコストには、改正電気通信事業法により上限額が定められた期間拘束契約に伴う違約金以外にも、MNP手数料、解約事務手数料や新規契約手数料等が存在する。そのような手数料等として、どのようなものがあるか。それらの金銭的なコストについて、行き過ぎた困り込みの要因となっているものがないか。

# MNO4社の端末補償サービス

(税抜。2020年5月現在)

	NTTドコモ	KDDI		ソフトバンク		Y!mobile		楽天モバイル	
名称	ケータイ補償サービス ※ iPhoneについてはAppleCare+ for iPhoneも加入可能。	故障紛失サポート	故障紛失サポート with Apple Care Services & iCloudストレージ	あんしん保証パックプラス	あんしん保証パックwith Apple Care Services	故障安心パックプラス	故障安心パック-S	スマホ交換保証プラス	
月額料金	330～1,000円	380円～660円 (Galaxy Fold、Galaxy Z Flipは1,190円)	707円～1,190円	650円	890～1,190円	690円	500円	650円	
対象端末	<ul style="list-style-type: none"> <li>iPhone</li> <li>Android</li> <li>フィーチャーフォン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Android</li> <li>フィーチャーフォン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iPhone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Android</li> <li>フィーチャーフォン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iPhone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iPhone</li> <li>Android</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィーチャーフォン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Android</li> </ul>	
補償内容 ※端末に係る補償に関する内容を記載	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換又は店頭交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>店頭交換</li> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>故障修理</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配送交換</li> <li>紛失盗難補償等</li> </ul>
回線契約者以外の加入	× (非回線契約者向けに提供するかどうかは今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断。)	× (非回線契約者向けに提供するかどうかは今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断。)	× (非回線契約者向けに提供するかどうかは今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断。)	× (年内に非回線契約者へのサービス提供を開始する目途でシステム開発中。)	× (年内に非回線契約者へのサービス提供を開始する目途でシステム開発中。)	× (年内に非回線契約者へのサービス提供を開始する目途でシステム開発中。)	× (年内に非回線契約者へのサービス提供を開始する目途でシステム開発中。)	○	
端末購入時以外の加入	× (機種購入日から14日以内のみ)	× (機種購入時のみ)	× (機種購入時のみ)	× (機種購入日のみ)	× (機種購入日のみ)	× (機種購入日のみ)	× (機種購入日のみ)	× (機種購入時のみ)	
回線契約解除後の継続加入	×	×	×	×	×	×	×	○	
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。</li> <li>その他、データ復旧サービス(有償)の割引等を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。</li> <li>その他、データ復旧サービス(有償)等を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。</li> <li>その他、データ復旧サービス(有償)等を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。</li> <li>その他、データ復旧サービス(無償)、遠隔サポートサービス等を提供。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他、遠隔サポートサービス等を提供。</li> </ul>				

(注) 上記のほか、Y!mobileでは、「故障安心パックライト」の名称で、SIM単体契約をした自社回線契約者に対し、①持込端末故障等の場合に所定の手数料を支払うことで指定機種(android、iphone)を購入でき、②端末紛失時に紛失したおおよその場所を利用者が確認できるサービスを提供(月額料金500円)。

# 携帯電話事業者による主なセット販売の現状①

(税抜。2020年6月24日現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル (MNO)
インターネット回線	施策	ドコモ光	①auひかり等 ②auスマートポート	①SoftBank 光 ②SoftBank Air	楽天ひかり
	特典	月額100円～3,500円の割引 (携帯電話の通信料金)	月額500円～2,000円の割引 (携帯電話の通信料金)	ソフトバンク：月額500円～1,000円の割引 (携帯電話の通信料金) Y!mobile：月額500円の割引 (携帯電話の通信料金)	12ヶ月間、月額基本料が無料 (固定回線の基本料)
	条件	ドコモ光を契約すること - 契約期間2年 (自動更新)、 契約解除料8,000円 (マンション) 又は13,000円 (戸建て) - 契約期間なし	①auひかり等を契約すること - 契約期間3年 (自動更新)、 契約解除料15,000円 (戸建て) - 契約期間2年 (自動更新)、契約解除料9,500円 (戸建て、一部マンション、UR向けプラン) 又は7,000円 (マンション、UR向けプラン (上記以外)) - 契約期間なし ②auスマートポートを契約すること - 契約期間2年 (自動更新)、契約解除料1,000円 - 契約期間なし	①SoftBank 光を契約すること - 契約期間5年 (自動更新)、契約解除料15,000円 - 2年 (自動更新)、違約金9,500円 - 契約期間なし ②SoftBank Airを契約すること - 契約期間2年 (自動更新)、契約解除料9,500円	楽天ひかりを契約すること - 契約期間3年 (自動更新)、契約解除料9,500円
	備考	携帯電話の料金プランや利用データ量に応じて割引額が異なる	①契約解除料はいずれもauひかり (au one net) の場合。他のインターネット回線に関する契約期間、契約解除料は、インターネット回線提供事業者による ②契約期間なしの場合、割引は適用されない ①・②携帯電話の料金プランや利用データ量に応じて割引額が異なる	ソフトバンク：①・②携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる Y!mobile：家族割引きとの重量不可	先着10万名までが対象。
固定電話	施策		ホームプラス電話	おうちのでんわ	
	特典		月額830円の割引 (ホームプラス電話利用料金)	月額480円の割引 (おうちのでんわ利用料金)	
	条件		Wi-Fiルータを利用しており、かつホームプラス電話を契約すること	おうちのでんわを契約すること	
	備考		-	-	
電気	施策		auでんき	おうちでんき	
	特典		利用料金の1%～5%をポイントで還元 (電気料金)	最初の2年間は月額100円、3年目以降は月額50円の割引 (携帯電話の通信料金)	
	条件		auでんきを利用していること	おうちでんきを利用すること - 契約期間1年 (自動更新)、契約解除料500円	
	備考		毎月の電気料金に応じて還元額が異なる	割引は各回線に適用	
ガス	施策		①中電ガス for au ②関電ガス for au ③東電ガス for au		
	特典		①利用料金の2%をポイントで還元 (ガス料金) ②利用料金を3%割引 (ガス料金) ③毎月一律102ポイントを還元		
	条件		①auでんき及び中電ガスを利用していること ②auでんきを含む関西電力の提供する電気及び関電ガスを利用していること ③auでんき及び東電ガスを利用していること		
	備考		-		

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるが、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

# 携帯電話事業者による主なセット販売の現状②

(税抜。2020年6月24日現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル (MNO)
保険	施策	ドコモ医療保険	auの生命ほけん	ソフトバンクかんたん保険	
	特典	携帯電話契約者のみ加入可	月額200円の割引 (最大60か月間。携帯電話の通信料金)	携帯電話契約者のみ加入可	
	条件	-	au生命ほけんに加入すること	-	
	備考	-	-	-	
	施策		au自動車ほけん		
	特典		500円から1,000円に割引額が拡大 (「eサービス (証券不発行) 割引」)		
	条件		au自動車ほけんに加入すること		
	備考		割引適用は初年度のみ		
端末 (Wi-Fiルータ等)	施策		Wi-Fiルータ		
	特典		月額500円～1,000円の割引 (携帯電話の通信料金)		
	条件		auスマートバリューmineに加入し、かつWi-Fiルータを契約すること		
	備考		携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる		
コンテンツ	施策	Amazonプライム	Netflix/TELASA	Yahoo!プレミアム	
	特典	年会費4,900円が無料 (1年間。Amazonプライム)	月額料金800円が無料 (Netflixベーシックプラン) 月額料金562円が無料 (TELASA)	月額料金462円が無料 (Yahoo!プレミアム)	
	条件	対象料金プランを契約すること	対象料金プラン及びNetflix/TELASAに加入すること	Yahoo!プレミアムの自動ログインの設定を行うこと	
	備考	-	-	ソフトバンク: Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを10倍還元等 Y!mobile: Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを5倍還元等	
	施策		Apple Music		
	特典		月額料金980円(税込)が無料 (6ヶ月間。Apple Music)		
	条件		auのスマートフォン(5G/4G LTE)で対象のプランを契約しており、かつApple Musicに申込みこと		
	備考		初回申込時のみ		

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

# 携帯電話事業者による主なセット販売の現状③

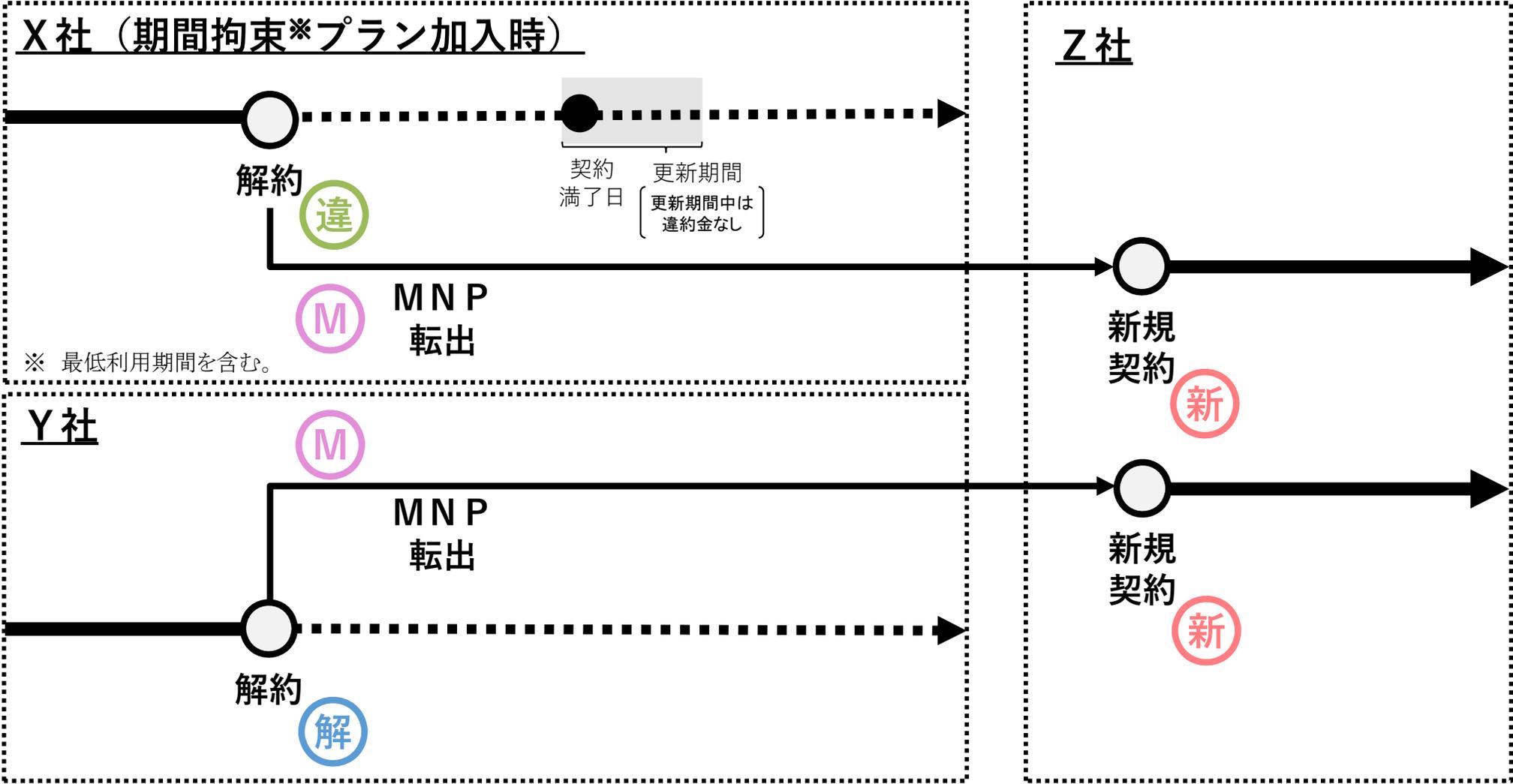
(税抜。2020年6月24日現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル (MNO)
その他	施策	①dカード ②dカード GOLD	au住宅ローン		
	特典	①・② 月額170円の割引 (携帯電話の通信料金) ② 毎月、携帯電話料金等の10%をポイントで還元等	最大60ヶ月間、500円/月のキャッシュバック		
	条件	① dカード又はdカードGOLDに加入し、かつ定期契約なしの対象料金プラン契約で、利用料金の支払方法をdカード又はdカードGOLDに設定すること ② dカードGOLDに加入すること	au住宅ローンを利用すること		
	備考	-	-		
	施策		auでんきおトク割		
	特典		月額1,000円または2,000円の割引 (最大12か月間。KDDIサービス利用料金総額)		
	条件		次の条件を全て満たしていること。 (1) auでんきに新規加入または既に参加しており、「家族割プラス」カウント対象の料金プランに加入しているau回線で、「auでんきポイントで割引」に申し込んでいること (2) 「auスマートバリュー」に加入し、同一のauスマートバリューグループで、「家族割プラス」カウント対象の料金プランに家族2人以上で加入していること (3) (2)のauスマートバリューグループに1のau回線が含まれていること (4) 期間内にauスマートバリューグループ内の「家族割プラス」カウント対象料金プランに加入しているいずれか1回線が、WEBまたは店頭で本キャンペーンにエントリーしていること (5) 本キャンペーンにエントリーのau回線がスマートフォンの場合、au PAYの利用規約に同意していること		
備考		・「家族割プラス」カウント対象回線数により割引額が異なる ・受付期間：2020年4月10日～2020年6月30日			

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

乗換え元の事業者

乗換え先の事業者



**違約金**

- 拘束期間中に契約を解約する際に発生する解約金 (上限は、1,000円)

**解約手数料**

- 契約の解約時に発生する手数料 (違約金を除く。)

**MNP転出手数料**

- MNP予約番号の発行時に発生する手数料

**新規契約手数料**

- 新規契約時に発生する手数料
- +SIM発行手数料

# 各社の事業者乗換え時の手数料①

(税抜。2020年5月現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク		楽天モバイル(MNO)
				ソフトバンク	Y!mobile	
新規契約 手数料※1		3,000円 ※オンラインでの新規契約 時は、0円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
MNP転出 手数料		3,000円 ※2019年9月30日以前のプ ランの場合には、2,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
違約金	4G	1,000円 (定期契約)	1,000円 (定期契約)	—	—	—
	5G	—				
解約手数料※2		—	—	—	—	—

※1 該当する販路において新規契約を受け付けていない場合、「—」と記載している(通常時の受付販路ごとの状況)。

※2 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

## 各社の事業者乗換え時の手数料②

(税抜。2020年5月現在)

	楽天モバイル (MVNO)	UQコミュニケーションズ	IIJ	NTTコミュニケーションズ	オプテージ	ビッグロープ	LINEモバイル
新規契約 手数料	—※1	3,000円※2	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(タイプD:394円、タイプA:406円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(394円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(400円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(394円)。	3,000円 ※別途、SIM発行手数料が必要(400円)。
MNP転出 手数料	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
違約金	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—
解約手数料※3	—	—	—	—	—	—	1,000円

※1 楽天モバイル(MVNO)は、新規受付を終了。

※2 新規契約時に必要なSIMパッケージ料金。

※3 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

## その他

### (2) 料金体系の分かりやすさ

携帯電話の料金プランについて、一部の携帯電話事業者で期間拘束のないものが提供され、また、料金水準の引下げが行われている一方で、利用者への還元については、依然として、一部の利用者に対してのみ適用される属性に応じた割引、固定通信サービス等他の商材とのセット販売による割引や特典の付与、期間限定のキャンペーン施策等の形態で行われているものがある。携帯電話の料金体系について、利用者にとってシンプルで分かりやすいものになっているか。

### (3) その他

#### ① SIMロック解除の状況

2019年11月に改正され、本年4月から全面適用された「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(SIMロック解除ガイドライン)に対応し、一定の信用確認措置に応じた者に対するSIMロックの即時解除等について、事業者において適切に実施されているか。

#### ② 料金プランとSIMの対応状況

携帯電話事業者3社において、5Gサービスの提供が開始されたが、4G端末・5G端末のそれぞれが加入可能なプランや、対応するSIMの端末間の互換性について、どのような状況になっているか。SIMの交換を伴う端末購入時や事業者の乗換え時において、利用者の混乱が生じていないか。

#### ③ 頭金

携帯電話事業者が販売する携帯電話端末の価格は、販売主体(直営店又は各販売代理店)や、店舗(同一法人内における異なる店舗)によって異なることがある中で、いわゆる「頭金」について、どのような状況になっているか。いわゆる「頭金」の表示により、利用者の混乱が生じていないか。

# 各社の通信料金割引の適用イメージ

(2020年5月現在)

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル
		5G	4G	5G	4G	5G	4G	4G
割引適用前月額料金※1		7,650円	7,150円	8,650円	7,650円	8,480円	7,480円	2,980円
永続的な割引	家族割引	-1,000円 (3回線以上)	-1,000円 (3回線以上)	-2,020円 (4回線以上)	-1,000円 (3回線以上)	-2,000円 (4回線以上)	-2,000円 (4回線以上)	—
	固定割引	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	-1,000円	—
	その他割引※2	-170円	-170円	—	—	—	—	—
上記割引適用後月額料金		5,480円 (-2,170円)	4,980円 (-2,170円)	5,630円 (-3,020円)	5,650円 (-2,000円)	5,480円 (-3,000円)	4,480円 (-3,000円)	2,980円 (-0円)
一時的な割引	5G割引	—	—	-1,000円 (最大25ヶ月間)	—	-1,000円 (最大25ヶ月間)	—	—
	プラン加入割引	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-1,000円 (最大6ヶ月間)	-2,980円 (最大12ヶ月間)
全割引適用後月額料金		4,480円 (-3,170円)	3,980円 (-3,170円)	3,630円 (-5,020円)	4,650円 (-3,000円)	3,480円 (-5,000円)	3,480円 (-4,000円)	0円 (-2,980円)

※1 ドコモは「5Gギガホ」及び「ギガホ」、KDDIは「データMAX 5G」及び「auデータMAXプラン Pro」、ソフトバンクは「メリハリプラン」の月額料金。ドコモの4Gプラン及びKDDIは期間拘束のあるプランを選択した場合、-170円/月。

※2 ドコモは「dカードお支払割」による割引。

# MNO3社のSIMカードの種類

(2020年5月現在)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	Y!mobile
種類	① nano : 1種類 ② micro : 1種類 ③ 標準(mini) : 1種類 ※ 法人専用、MVNO向けSIMは除く (計3種類)	① nano : 3種類 ② micro : 2種類 ③ 標準 : 1種類 ※ 法人専用、LPWA向け、MVNO向けSIMは除く (計6種類)	(1) 自社販売端末用 ① nano : 12種類 ② micro : 4種類 ③ 標準(USIM) : 3種類 (2) 他社販売端末用SIM : 1種類 ※ 法人専用、MVNO向け、M2M、固定ルータ等の特殊用途の端末向け等SIMは除く (計20種類)	① nano : 4種類 ② micro : 1種類 ③ 標準(USIM) : 1種類 (計6種類)
種類の説明	・SIMカードのサイズごとに一種類ずつ ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、通信方式(4GLTE/5G、3G)、音声方式(音声の有無、VoLTE・非VoLTE)、機能(NFCの有無)の別によって区分 ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、端末(iPhone、Android等)、通信方式(4GLTE/5G、3G)、音声方式(音声の有無、VoLTE・非VoLTE)、特定の海外キャリアへのローミングの有無、機能(NFCの有無)の別によって区分 ・4Gと5GのSIMは共通	・SIMカードのサイズごとに、端末(iPhone、Android等)、機能(NFCの有無)の別によって区分 -

## 端末に応じたSIMカードの種類例(nanoの場合)

4G	5G	端末	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	Y!mobile
4G	nano SIM	iPhone 11		au Nano IC Card 04 LE	iPhone 専用 nano USIM カードA(C2)	4G音声<nano> USIMカード n101、n111 ※ 他社販売端末
		iPhone 5s		au Nano IC Card (LTE)	iPhone 専用 nano USIM カードA (C)	4G音声<nano> USIMカード n141
		AQUOS R3			NFC nano USIMカード	
		Xperia 1			スマートフォン NFC nano USIMカード(2)	
		Xperia Z5			他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	
		Galaxy Note 10+				
		Google Pixel 3		au Nano IC Card 04	nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
		Google Pixel 4				
5G	※ Google Pixel 4 及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	AQUOS R5G			NFC nano USIMカード	
		Galaxy S20 5G			他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	
		Axon 10 Pro 5G		※ Google Pixel 3/4及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	nano USIMカード	※ いずれも他社販売端末

# 対象端末の頭金の例

(令和2年5月19日現在)

NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
オンラインショップ	店舗D	オンラインショップ	店舗K	オンラインショップ	店舗S

iPhoneSE (64GB) (第2世代)						
端末の金額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
一括の場合の支払額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
分割の場合の支払額	57,024円	68,024円	55,270円	60,770円	57,600円	63,100円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	57,024円	57,024円 <small>(合計額=1,584円×36ヶ月)</small>	55,270円	55,270円 <small>(合計額=2,324円(初回)+ 2,302円×23ヶ月(2回目以降))</small>	57,600円	57,600円 <small>(合計額=1,200円×48ヶ月)</small>

iPhone11 (64GB)						
端末の金額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
一括の場合の支払額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
分割の場合の支払額	76,120円	87,120円	90,720円	96,220円	89,280円	94,780円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	76,120円	76,120円 <small>(合計額=2,114円×36ヶ月)</small>	90,720円	90,720円 <small>(合計額=3,780円×24ヶ月)</small>	89,280円	89,280円 <small>(合計額=1,860円×48ヶ月)</small>

AQUOS R5G						
端末の金額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
一括の場合の支払額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
分割の場合の支払額	111,672円	122,672円	129,145円	134,645円	129,600円	135,100円
頭金	0円	11,000円	0円	5,500円	0円	5,500円
割賦支払額	111,672円	111,672円 <small>(合計額=3,102円×36ヶ月)</small>	129,145円	129,145円 <small>(合計額=5,382円(初回)+ 5,381円×23ヶ月(2回目以降))</small>	129,600円	129,600円 <small>(合計額=2,700円×48ヶ月)</small>

※ 端末の金額は、販売代理店の判断で設定されるものであり、販売代理店又は店舗によって、異なり得るものである。価格は税込。

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 **新型コロナウイルス感染症に対応するための取組**

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

## 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

新型コロナウイルス感染症への対応として実施している支払困難者への支払猶予や学生等へのデータ容量追加分の無償化等の措置や、販売代理店の受付時間の短縮や受付業務の縮小等について、取組状況はどのようになっているのか。対応にあたり、課題となっていることはないか。

## 新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組

### ① 取組の状況と課題

携帯電話事業者各社において、新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応し、総務省からの要請を受けて行っている支払困難者への支払猶予や学生等へのデータ容量追加分の無償化等の措置や、販売代理店の受付時間の短縮や受付業務の縮小等について、取組状況はどのようになっているのか。それらの取組について、課題となっていることはないか。

### ② 契約・手続等のチャネルの在り方

携帯電話事業者各社における契約・手続等のチャネルごとで可能な手続や対応の状況はどうなっているか。課題となっていることはないか。また、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。

# 各チャネルで受け付けている手続

(2020年6月17日現在)

	NTTドコモ				KDDI				ソフトバンク				楽天モバイル			
	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話
<b>通信契約</b>																
新規	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
プラン変更	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	×
オプション変更	○	△※1	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
解約	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	○	○
MNP予約	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
<b>端末</b>																
購入(機変)	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
購入(非契約者)	○	○	△※2	×	○	○	×	×	○	○	×	×	○	○	○	×
初期設定サポート	○	×	×	△※3	○	○	×	○	○	×	×	×	×	×	△※4	△※4
下取り	○	△※5	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	×	×	○	×
故障修理	○	×	△※5	×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	○
<b>その他</b>																
SIM再発行	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○
支払	○	×	○※6	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×	×	△※7	△※7
名義変更	○	×	×	×	○	×	×	△※8	○	×	×	○	×	×	×	×
登録情報変更	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
支払猶予	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	○	○	×	×	×	○

※1 端末購入、プラン変更を伴う場合のみ受付。※2 スマホおかせしプログラム加入の場合のみ受付。※3 あんしん遠隔サポート加入の場合のみ受付。※4 スマホ遠隔サポート加入の場合のみ受付。※5 iPhone/iPadは対象外。※6 NTTファイナンスWebサイトにて受付。※7 支払方法の変更のみ受付。料金支払はコンビニ・金融機関で受付。※8 姓の改正は受付。譲渡は受け付けず。

注1 紫色の枠は、業務縮小に伴い取扱業務の変更を行っていた箇所。ピンク色の枠は、新型コロナウイルス感染症への対策として設けているチャネル。

注2 期間拘束契約の「更新」については、各社ともプラン変更の手續に含まれる。

注3 端末の購入に伴わない通信方式の変更に係る契約変更(SIMのみ購入による方式変更)の受付については、NTTドコモは受付なし、KDDIはショップ及び量販店/併売店、ソフトバンクは、全ての販路で受付。

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項

## 端末購入サポートプログラム

携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムについて、改正電気通信事業法の規律に対応し、適切な運用が行われているか。

### 端末購入サポートプログラム

#### ① 携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラム

現在、携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムは、自社の回線契約者のみならず、非回線契約者をも加入対象者としている。

#### ② 改正電気通信事業法による規律の概要

改正電気通信事業法では、自社と通信契約を締結し、又は締結していることを条件としない場合には、通信料金と端末代金の分離に関する利益の提供に係る規律の対象としていない。しかし、そのためには、回線契約者と非回線契約者の両者を対象とするだけでなく、両者に対する利益の提供に係る追加的な条件、端末の販売方法、事後的な端末の利用可能性等に差異を設けることにより、実質的に両者に合理的な理由のない差異が生じていないことが必要。

#### ③ 端末購入サポートプログラムに係る条件の状況

携帯電話事業者3社が提供している端末購入サポートプログラムにおいて、回線契約者とそれ以外の者で、提供している販路、支払方法、残債免除に係る手続等に合理的な理由のない差異が設けられていないか。

#### ④ 対象者や加入条件等に関する適切な周知・運用

端末購入サポートプログラムの対象者、加入の条件等について、当該端末購入サポートプログラムに加入しようとする者が誤解することがないように適切な広告、勧誘、説明等が行われているか。

#### ⑤ 端末販売に関する課題

端末購入サポートプログラムの加入の条件や残債免除の条件、端末単体での収支の在り方(端末の廉価販売による誘因等)など、端末販売について、課題はないか。

- 端末購入プログラムにおいて、回線契約者と非回線契約者への提供条件に差異(提供販路、残債の再分割手続等)が存在。  
→ 実質的な条件の差異がある場合には、改正電気通信事業法の通信・端末セット販売時の利益の提供の規律の対象。
- 改正電気通信事業法に反することがないようにするよう求めるとともに、回線契約者と非回線契約者の提供条件の差異の状況を把握するため、競争ルールの検証に関するWG第2回(5/26)での議論も踏まえ、5月29日に、ドコモ、KDDI及びソフトバンクに対して、新たに要請を実施(これに伴い、2019年10月1日要請は廃止)。

### スマホおかしプログラム (NTTドコモ)

開始時期 : 2019年6月1日  
 対象 : 回線契約者  
 回線契約者以外<sup>※1</sup>  
 プログラム利用料 : なし  
 買換要件 : なし

※1 2020年3月18日より開始

### かえつくプログラム (KDDI)

開始時期 : 2020年2月21日  
 対象 : 回線契約者  
 回線契約者以外  
 プログラム利用料 : なし  
 買換要件 : なし  
 (残債免除の場合には、  
 端末再購入が必要)

### トクするサポート+ (ソフトバンク)

開始時期 : 2020年3月27日  
 対象 : 回線契約者  
 回線契約者以外  
 プログラム利用料 : なし  
 買換要件 : なし  
 (残債免除の場合には、  
 端末再購入が必要)

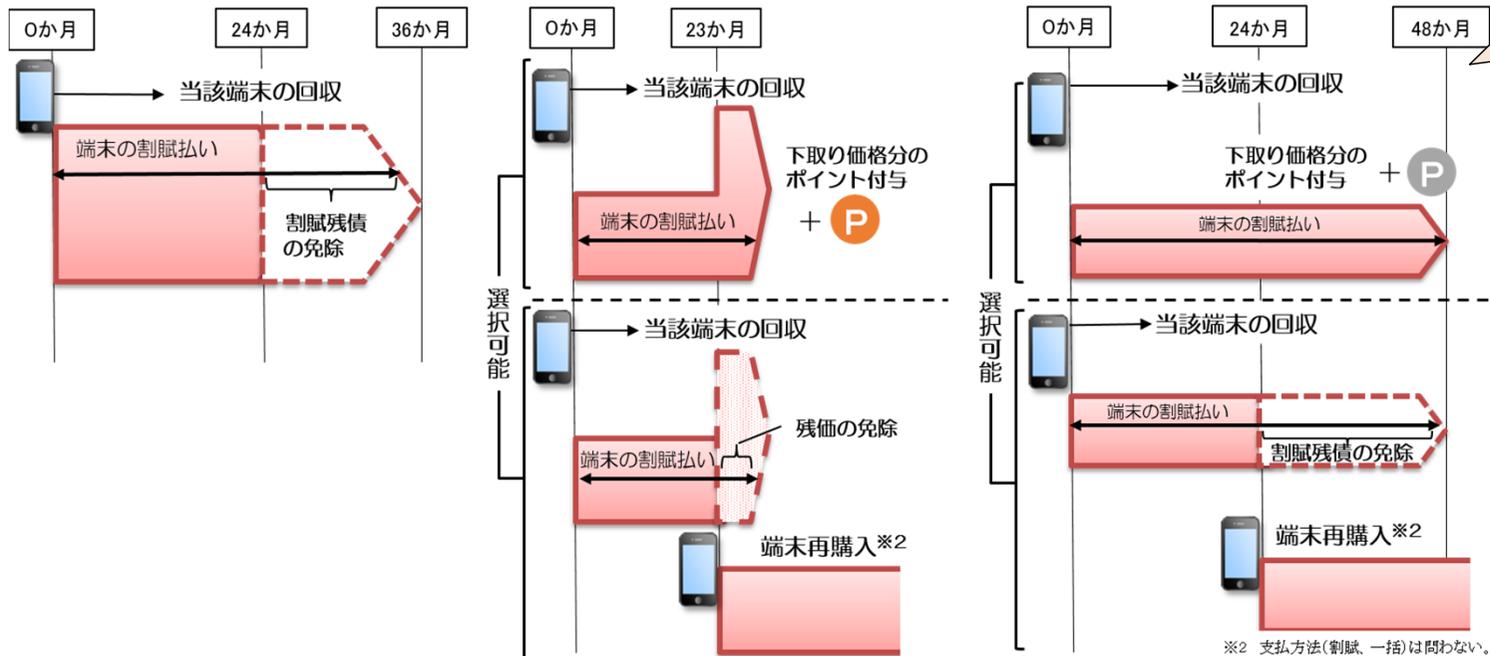
実質的な負担額、対象者、加入の条件等について端末購入プログラムに加入しようとする者が誤解することがないように、不適切な広告、勧誘、説明等を行わないようにすること。

回線契約者と非回線契約者とで、端末の販売経路、利益の提供に係る追加的な条件等に相違がある場合には、その具体的な内容及び理由について報告すること。  
 (例) 対象者、販売の販路、支払方法、残債の再分割設定等

非回線契約者が購入した端末がSIMロックにより使用不可にならないよう、SIMロック解除ガイドラインの遵守を徹底すること。

(参考) SIMロック解除ガイドライン(2019年11月改正)

回線契約の有無に関わらず、端末購入時に、一括払い又は割賦支払で信用確認措置に応じる場合には、無料で解除された端末を販売すること等



※2 支払方法(割賦、一括)は問わない。

## セット販売

利益提供の**規律適用**  
(2万円の値引き上限)

※ ドコモ、KDDI、ソフトバンク等の利用者への端末販売

規律の対象

利用者

セット販売

## 端末単体販売

利益提供は**自由**  
(2万円の値引き制限なし)  
例: 量販店のSIMフリー端末販売

規律の対象外

利用者以外

端末単体販売

規律の対象外

## セット販売と端末単体販売

利益提供(同条件)は**自由**  
(2万円の値引き制限なし)

例: NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの端末購入サポートプログラム

1 改正電気通信事業法の運用

2 MNP手続

3 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)

4 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

5 端末購入サポートプログラム

6 **【参考】消費者保護ルールの在り方に関する検討会関連の事項**

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
届出制度の導入に向けた販売代理店への周知・指導	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 期限までに確実な届出が行われるよう周知・指導                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全国を営業区域とする一次代理店に対し、営業部門から届出制度についての説明を行うとともに自らの速やかな届出及び傘下の二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.7.24)</li> <li>・ 支社を営業区域とする販売代理店に対して説明会などにより周知・指導を実施(19.9.11～19.9.26)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出制度が開始されること及び総務省HP掲載の届出マニュアルに関して、全国の営業部門より一次代理店に対するメールでの周知、及び営業担当による直接の周知を実施。併せて二次以降の代理店への周知を行うよう指導(19.6.27～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書による通達(19.7.3)</li> <li>○ 代理店向け説明会の場での周知(札幌・東京・名古屋・大阪・広島・福岡)(19.7～19.8)</li> <li>○ 営業担当によるフォローアップ(19.8～)</li> <li>○ 全代理店に対し、届出番号取得状況を確認(～20.2)</li> <li>○ 令和2年4月1日より説明書面への届出番号記載が義務化される旨を再周知(20.3)</li> </ul>
届出様式の確定に伴う取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出様式の記入例を作成し、本社販売部門から全代理店へ周知(19.10.4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出様式の確定に伴い、一次、二次代理店それぞれの届出様式の記入方法、届出及び届出番号提出のスケジュール※などの詳細説明を開始(19.9.12)</li> <li>※ 一次代理店に対し、「総通局への届出は11/30まで」「届出受付通知書の写し提出は20/1/31まで」として案内済</li> <li>○ 届出番号管理のためのシステム運用を開始(20.3.24～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出様式の確定に伴い、全代理店に対してメールで届出に係る再周知、様式の案内及び届出完了後の届出番号の報告依頼を実施(19.9.11)</li> </ul>
MVNOに対する届出制度の周知	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 直接の契約関係にあるMVNOに対して、メールにより届出制度の導入に係る周知(19.7.25)</li> <li>○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供(19.10.29)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 届出制度の内容について、全国の営業部門よりメールでの周知、営業担当による直接の周知を実施(19.7.8～19.9.30)</li> <li>○ 円滑な届出手続完了に向けた要請(19.10.21)を踏まえ、直接の契約関係にあるMVNOの連絡先等リストを総務省へ提供済(19.10.25)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 営業担当によるMVNOへの周知を実施(19.9.2～19.9.6)</li> <li>○ 10月21日付の総務省要請に基づく対応を実施(総務省へMVNOの連絡先リスト提示:19.11.8)</li> </ul>

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
消費者庁からの要請(6/25)への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全代理店に対し、本社営業部門より、条件付き最安値表示の適正化の徹底に向けて、文書やシステムなどにより要請(19.7.5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全代理店に対し、全国の各営業部門より、説明資料を用いた対面による説明(19.6.28～)</li> <li>○ 全代理店に対し、本社営業本部より、適正広告の徹底について、通達(19.7.22)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全代理店に対し、本社営業部門より、景品表示法等の遵守を要請(19.7.19)</li> </ul>
要請(6/20及び9/6)を受けた取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本社・支社の営業部門に対し、メールやWEB会議で周知(19.6.20、19.9.11)</li> <li>○ 全代理店に対し、本社営業部門より、文書やシステムなどにより周知・指導(19.6.20、19.9.11)</li> <li>○ 自社広告表示において違反事例が確認された場合、代理店等から通報を受け付けるための違反報告窓口を設置(19.12.26～)</li> <li>○ 事前に当社の承認を受けた広告のみ掲示可能とする承認番号管理の仕組みを導入(20.1.7～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全国の営業部門に対して、本社営業本部より説明会で店頭広告表示の適正化徹底について、周知(19.7.12)(重出)</li> <li>○ 同周知に基づき、代理店に対し、各営業部門より個別に指導・監督(19.7.12～)</li> <li>○ 代理店に対し、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.9.19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全代理店に対し、本社営業部門より、事業法改正前の煽り広告の禁止を周知・徹底(19.8.30・19.9.19)</li> </ul>

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
業務マニュアル等の有無		対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール 取組: マニュアルを作成・配布(18.12.27～、 <b>都度改版</b> )	対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール等 取組: マニュアルを作成・配布(従前より有り、都度改版)	対象: キャリアショップ・併売店・量販店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等 取組: クリエイティブガイドラインを作成・周知(従前より有り、都度改版) ※量販店の制作する広告については適用なし
指定フォーマット関係 (指定フォーマットの有無・作成者、法務部門等のチェックの有無)		対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール、量販店・併売店の店頭広告・チラシ 取組: 本社営業部門・プロモーション部門作成のフォーマットを配布(18.12.27～) (キャリアショップのメール(価格訴求を除く)、量販店・併売店の使用は任意) フォーマットは法務部門のチェック有り	対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門作成のフォーマットを作成・配布(18.12.20～) フォーマットは全社の広告表示管理を統括する本社CS部門でリーガルチェック有り	対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 営業部門作成、本社営業企画部門で完成したフォーマットを配布(18.12.12～) フォーマットは <b>法務部門のチェック有り(19.12.5～)</b>
		対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店のSNS・メール 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)	対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS 取組: 指定フォーマットは無いが <b>端末売価訴求及び還元訴求の禁止</b> (18.12～)	対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)
事前確認	指定フォーマットを利用しての広告(承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	対象: キャリアショップの <b>店頭広告</b> ・メール 取組: 営業部門の事前確認(メール: 18.12.27～)、 <b>営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告: 20.1.7～)</b> 法務部門の関与無し	対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(18.12.20～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・チラシ・POP 取組: 本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 法務部門の関与無し
	それ以外の広告(禁止の有無・承認の有無、承認権者、法務部門等の関与)	指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り  ○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業部門等の事前確認(18.12.27～)、 <b>本社営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告: 20.1.7～)</b> 必要に応じて法務部門等の関与有り  ○対象: キャリアショップのSNS、量販店・併売店のSNS・メール: 指定フォーマットはないが、価格訴求は禁止(キャリアショップ: 18.12.27～、量販店・併売店: 19.2.20～)  ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・メール以外の広告 取組: 本社営業部門の事前確認(18.12.27～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	指定フォーマット以外の広告は可能 ただし、以下の制約有り  ○対象: キャリアショップの店頭広告・チラシ・メール 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(08.10～) 必要に応じて法務部門等の関与有り  ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のSNS 取組: 端末売価訴求及び還元訴求の <b>禁止</b> (18.12～)  ○対象: 量販店・併売店の店頭広告・チラシ等 取組: 本社営業本部販売促進部門の事前審査(申請ベースで実施)(08.10～) 必要に応じて法務部門等の関与有り	指定フォーマット以外の広告は原則不可 (キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等、量販店の店頭広告・チラシ・POPで一部可能 ただし、以下の制約有り)  ○対象: 量販店の店頭広告・チラシ・POP 取組: SB作成時は全て本社営業企画部門の事前確認(18.12.12～) 必要に応じて法務部門等の関与有り  ○対象: キャリアショップ・量販店・併売店のwebサイト・TV・ラジオ・新聞・情報誌等 取組: 本社営業企画部門の事前確認(従前より有り)  対象: キャリアショップ・併売店のSNS 取組: 指定フォーマットは無いが価格訴求は禁止(18.10.1～)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
事後確認	ルート営業による確認	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.27~)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25~)(必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p> <p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店のメール・SNS等</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(キャリアショップ: 18.12.27~、量販店・併売店: 19.2.20~)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訴求自体を休止(20.3.25~)</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(以前より継続的に実施)</p>	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・POP</p> <p>取組: 全国の営業部門による実地確認(随時)(全店)(18.12.12~)</p>
	営業担当による定期的確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・メール・SNS等</p> <p>取組: 全国の営業部門業務担当による実地確認(年4回)(全店)(19.4.1~)</p> <p>※訪問スケジュールを事前調整</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25~)(必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップ(全店)・量販店(KDDI販売スタッフ入店店舗)・併売店(KDDI販売スタッフ入店店舗)の店頭広告・チラシ</p> <p>取組: 本社営業本部販売促進部門またはショップスタッフ・販売スタッフにおいて店頭写真を撮影、本社営業本部販売促進部門にて確認(年2回)(キャリアショップ: 19年度上期~、量販店・併売店: 19年度下期~)</p> <p>※撮影スケジュールを事前連絡</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店の店頭広告・POP</p> <p>取組: 店舗から報告を受けた店頭写真の本社営業企画部門による確認(キャリアショップ年4回・併売店年2回)(全店)(19.2.1~)</p> <p>※量販店の店頭広告・POPについては調整中</p>
	監査担当による定期的監査(監査頻度、監査方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店(NTTドコモの専用システム設置店)の店頭広告・チラシ・メール・SNS等</p> <p>取組: 本社営業管理部門による実地監査(年1回)(全店)(19.4.1~)</p> <p>※監査は訪問スケジュールを事前調整</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25~)(必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告</p> <p>取組: 本社営業管理部門による実地監査(年4回)(全店)(20.1~)</p> <p>※監査は訪問スケジュールを事前調整</p>	<p>対象: 量販店の店頭広告・POP</p> <p>取組: 本社内部監査部門による抜打ちでの実地監査(年4回)(無作為抽出)(18年下期~)</p>
	委託による外部確認(確認頻度、確認方法、抜打ち・事前連絡の別)	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告</p> <p>取組: 一部店舗を無作為抽出して抜打ちでの実地確認(週1回)(19.7.1~)</p> <p>※コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止(20.3.25~)(必要に応じてメール等にて確認)・順次、実地確認を再開予定</p>	<p>対象: キャリアショップ・併売店のSNS</p> <p>取組: 抜打ちで特定期間内の全件を確認(不定期)(全店)(キャリアショップ: 19.1~、併売店: 19.8~)</p>	<p>対象: キャリアショップの店頭広告・POP</p> <p>取組: 外部委託先による抜打ちでの実地監査(年2回)(全店)(19年上期~)</p>
	内部通報窓口の有無	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告</p> <p>取組: 違反報告フォームの設置(19.12.26~)</p>	無し	<p>対象: キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ・SNS・POP等</p> <p>取組: 違反報告フォームの設置(店頭広告: 19.3.5~、SNS: 19.8.1~、チラシ・POP等: 19.3.5~)</p>







	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
拘束期間全体での総額表示の実現に向けた準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新規契約時・変更契約時等の総額表示を開始(19.10.1～)</li> <li>○ WEBシミュレータにおける総額表示を開始(20.3.25～)</li> <li>○ 契約の自動更新時については、更新期を迎える利用者へのメールでの総額表示を実施(20.1.～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 店頭における総額表示を開始(19.10.1～)</li> <li>○ WEB料金シミュレーションでの総額表示を開始(20.3.30～)</li> <li>○ 契約の自動更新時の対応については準備中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新規契約に係る総額表示の対応予定なし(期間拘束のある料金プランの廃止のため)</li> <li>○ 既往契約の自動更新時の対応について準備中</li> </ul>