

# 第4回WGのヒアリングを踏まえた 事業者・団体への追加質問及びその回答

令和2年7月21日



## 【固定 スイッチングコスト】

固定1 モバイルのように自らの判断で乗り換えるだけでなく、転居等の事情で不可避免的に乗り換えなければいけない場合もあり、固定の場合には利用者にとって途中解約の負担がより重要な場合がある。このため、違約金、工事費の負担などが適正な価格であるべきとの要請は強い。こういったことを踏まえた上で、現在の違約金や工事費を設定する合理的根拠と、途中解約する際の負担を軽減するための取組として実施している対応を示していただきたい。

(木村構成員)

(ドコモ回答)

- 1 固定通信の解約金は、予めご利用いただく期間をお約束いただくことで、月々の料金を割引して提供しているものであり、その解約金水準は途中で解約された際の逸失利益を下回る水準で設定しているところです。
- 2 また、工事料については、利用者宅での工事について卸元事業者に委託した上で、ドコモ光のサービス提供を行っている中、卸元事業者から請求される金額をもとに設定しているところです。
- 3 利用者に請求している工事料の水準については、卸元事業者が当社に請求している工事料の水準と、当社から利用者に対して請求している工事料の水準とを比較した上で、合理的な水準になっているものと考えます。
- 4 なお、ドコモ光については、移転を行うことで、サービス提供地域への転居等であれば、契約を解除することなく転居先等でも引き続きご利用いただくことができます。また、移転を行っていただきやすくなるよう、ウェブでの移転のお申込みの場合については、ポイントを進呈する特典をご提供しているところです。

(KDDI 回答)

- 1 当社の契約解除料は、解約による逸失収入や累積割引の内容を勘案して適正な額を定めており、合理的な水準にあると認識しております。
- 2 また FTTH はモバイルと異なり、お客様宅に訪問し個別の事情に応じた光回線工事が必要となりますので、それぞれのケースに応じた新規開通及び撤去の費用を踏まえ妥当な工事費を設定しているものと考えており、今後お客様にご説明を更に徹底することでお客様のご理解を得るよう取り組む所存です。
- 3 なお、弊社 au ひかりでは引越しによる解約において、お引越し先でも引き続き同一プロバイダにて au ひかりをご利用いただける場合や、解約者が逝去されて新利用者もいない場合、違約金及び撤去工事費用を免除しております。

(ソフトバンク回答)

- 1 当社では、解約時の工事費は設定していません。また転居先で継続して利用される場合には、開通工事費の負担を免除する施策を行っています。  
(<https://www.softbank.jp/ybb/moving/sbhikari/>)
- 2 加えて、転居先で利用を継続したいというお客さまのご意向があるにもかかわらずエリア外等の理由により継続利用が不可であった場合については、状況に応じてご相談の上、調整いたします。

構成員限り

(オプテージ回答)

- 1 転居により途中解約が必要となる利用者向けの負担を軽減するために、転居先でも引き続き弊社サービスをご利用いただく場合について、転居元の解約精算金および転居先の標準工事費を無料とする対応を実施しております。
- 2 なお、弊社では、定期契約の利用者料金について、通常契約の場合よりも安価に設定しております。そうしたなか、定期契約の途中解約によりご負担いただく解約精算金については、弊社がサービス提供のために要した費用を勘案しつつ設定等しております。

(NTT 東西回答)

- 1 工事費について、当社は、解約時の撤去工事費を設定せず、撤去にかかる費用は月額料金で回収しています。また、解約時以外の工事費は、工事実施者の移動に係る費用、お客様宅内の配線敷設・回線終端装置の設置に係る費用、当社局内設備等の設定に係る費用等の実費であり、工事を申し込まれるお客様にご負担いただいています。
- 2 なお、当社は、転居先でも引き続きフレッツ光を利用するお客様に対して、転居先での工事費を割引く負担軽減施策を実施しています（移転工事費半額割引を NTT 東日本・西日本ともに 2020 年 9 月末まで実施中）。
- 3 一方、当社が設定しているにねん割等の解約金は、2 年以上ご利用されるお客様へ割引のメリットをご提供しつつ、当社としてお客様の割引期間の 2 年間相当の期間のご利用を見込める水準の中で設定しています。解約金の金額については、他の FTTH アクセスサービスの解約金の水準や途中解約による財務への影響等を考慮して設定していますが、途中解約する際のお客様負担を軽減する取組みとして、解約金が不要な期間を 2 か月間

設けるとともに、割引期間が終わる 2 か月前までにお客様へメール又は書面にて通知しています。また、にねん割等を契約するお客様がフレッツ光提供エリア外に転居された場合（東日本・西日本間の転居を含む）やコラボ光への転用の場合等により解約となるケースでは、解約金の負担はありません。

（ソニーネットワークコミュニケーションズ回答）

- 1 工事費には工事日程の調整などに要するオペレーションや、物流などに関する費用が含まれており、これら利用者の開通に掛かる費用を利用者の方にご負担いただく事は合理的であると考えます。
- 2 契約期間内の違約金の水準につきましては競争の中で他社の状況を見つつ、経営上可能な範囲で設定しております為、消費者の理解を得られない金額で合った場合 には見直しが必要と考えます。
- 3 この度のご質問にございます転居を要す場合につきましては、転居先でも同サービスを継続してご利用いただけることを条件として、移転元で発生する工事費の分割残金および違約金については無料とする取り組みを実施しております。（新たに移転先で契約期間が開始致します。）

## 【固定 工事費】

固定2 光屋内配線について、最初に光回線の提供を行う事業者が屋内配線の工事を行う、あるいは建物建築工事の一環として屋内配線の工事を行うことで、どの事業者であってもその屋内配線を使えるよう標準化を行うべきではないか。  
標準化にあたってどのような課題があり、どのような対応を行うことでその課題を解決できると考えるか。

(相田構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社は、NTT 東日本・NTT 西日本が提供するコラボ光を卸受けする形でドコモ光を提供しているところであり、光屋内配線の工事に係る標準化に当たっての課題について、特段の意見を持ち合わせておりません。
- 2 一方、例えば引き込み線の転用の仕組みを設ける方法等、現にある設備を有効に活用する方法について、事業者間で検討を進めているところです。

(KDDI 回答)

- 1 今後、光を入線する戸建て及び集合住宅については、屋内配線を引き直す必要がなくなるため、標準化は有効であると考えますが、標準化にあたっては例えば工法の標準化、設備仕様の標準化、設備資産の扱い等についての整理が必要と考えます。
- 2 特に、戸建ての場合において、事業者によってお客様宅までのケーブル引き込みルートも異なる場合があり、電柱の設置状況により事業者によっては屋外キャビネットの設置箇所まで到達できず有効活用できないケース等も考えられるため、標準化にあたっては様々な課題があることを踏まえた検討が必要と考えます。

(ソフトバンク回答)

当社は光コラボレーションモデルの事業者であり、技術仕様等の決定に関わる立場にはありませんが、ご質問いただいた課題については、ビジネス構造の課題が大きいと考えます。現状、集合住宅における屋内配線は、特定の通信事業者が、マンション所有者の意向を踏まえた契約に基づいて敷設していることが一般的であり、第三者の通信事業者が相乗りできるような契約形態になっていません。ご質問いただいたような環境を実現するためには、現行の慣習の変更も必要と考えます。

(オプテージ回答)

- 1 光屋内配線の標準化については、光ケーブルの芯線数等の設備仕様や、宅内への接続用コネクタ設置等の屋内配線形態などの共通化が必要となることから、通信事業者だけでなく住宅メーカー等も含めた幅広い範囲でのルール化が必要と考えます。
- 2 また、建物建築時等の利用者による屋内配線工事については、その維持管理や費用等について利用者負担の増加につながるおそれもあることから、利用者のニーズに合致するか等も含め、慎重な検討が必要と考えます。

(NTT 東西回答)

光屋内配線の標準化にあたっては、例えば、端末の利用場所やキャビネットの形状をあらかじめ決定しなければならないといった課題がありますが、工事の効率化等を図るべく、光屋内配線を標準化し、様々な FTTH 事業者において利用できるよう、建物のオーナー・建設会社・通信事業者間での調整を行い、実現に向けた検討を行っていく考えです。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 シェアドアクセスに於きましては、引き渡し方法が光コンセント渡しとキャビネット渡しの 2 種類存在する事から、キャビネット渡しの場合、キャビネット以降の屋内配線の扱いが課題になるかと考えます。  
(キャリアチェンジ先の事業者へ譲渡する等の整理を検討する必要がございます。)
- 2 また、工事担任者制度では配線変更が発生した場合は有資格者で開通工事を行う必要があり、キャリアチェンジの際には配線変更が発生し、ONU の設置時に開通確認を有資格者で行う必要があるかと存じますが、この場合は工事の回数が減らず工事費が下がらない為、ユーザー側で ONU の設置が出来る様、キャリアチェンジ工事時に宅内での受光値を測定して頂く事をもって、配線変更後の接続正常性を確認した旨と出来る仕組み等につきましても検討が必要になるかと存じます。

固定3 工事の標準化についての現在の取組、標準化することで利用者負担を減らすことができる可能性が高いと考える部分について教えていただきたい。

(木村構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社は、NTT 東日本・NTT 西日本が提供するコラボ光を卸受けする形でドコモ光を提供しているところであり、光屋内配線の工事に係る標準化に当たっての課題について、特段の意見を持ち合わせておりません。
- 2 一方、例えば引き込み線の転用の仕組みを設ける方法等、現にある設備を有効に活用する方法について、事業者間で検討を進めているところです。

(KDDI 回答)

- 1 現在、引込線設備を転用することにより、au ひかり（シェアド）と光コラボ事業者間で乗換える際に撤去費用をお客様にご負担いただくことのないよう NTT 東西様、光コラボ事業者（NTT ドコモ、ソフトバンク）と引込線設備転用の仕組みを設ける方法について検討を行っております。
- 2 また、au ひかり（シェアド）と光コラボ事業者間以外のケースについても標準化は有効かと思いますが、固定2の回答のとおり様々な課題があると考えます。

(ソフトバンク回答)

引込線の転用に関しては、事業者間で協議中です。屋内配線の標準化に関する考え方は、上記「固定2」の通りです。

(オプテージ回答)

- 1 弊社は自己設置事業者であり、他事業者とは光ケーブルの芯線数等の設備仕様の違いなどもあるため、現時点では工事等の標準化を行うことは難しい状況です。
- 2 標準化の取組み自体は、一定の事業者間では利用者負担の軽減に有効である一方、自己設置事業者を含めた市場全体の競争環境を歪めるおそれもあることから、慎重な議論が必要と考えます。他方、全事業者が共有可能な配管設備等について標準化を行うことは、競争環境に影響を及ぼすことなく利用者負担の軽減につながることから有効であると考えます。
- 3 なお、弊社では、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、利用者負担の軽減に取り組んでおります。



(NTT 東西回答)

工事費は、工事实施者の移動に係る費用、お客様宅内の配線敷設・回線終端装置の設置に係る費用、当社局内設備等の設定に係る費用等の実費として設定していますが、お客様負担の軽減に向けて、以下の取組みを実施しています。

- ・ フレッツ光と当社シェアドアクセス方式を利用する KDDI 殿の FTTH アクセスサービスとの間における引込線等の転用工事の実施。
  - お客様宅内での工事稼働の削減により、工事作業費を削減可能。また、お客様による工事立ち会いの負担を軽減可能。
  
- ・ 曲げに強く柔軟性があるケーブルや、摩擦の低い光ケーブルを用いて、狭い配管や窓の隙間を配線する工事の実施。
  - 光屋内配線の工事時間を短縮。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 現時点では、キャリアチェンジを行い当社工事稼働を削減できれば、利用者負担額を軽減できる可能性がある事から、今後NTT東西様を窓口協議を打診したいと考えております。
- 2 戸建てに加え集合住宅内での設備転用も視野に入れておりますが、まずは戸建ての転用スキームについての確認から開始したいと考えております。

固定4 工事費は実費というところが多いと思うが、競争中立的に考えると、工事費の標準的な要素・(その要素の) 価格の明示等が行われることが大事であるので、各社の要素・価格についてお示しいただけないか。お示しいただくことが難しい理由等があれば、その理由を教えてください。

(市川構成員)

(ドコモ回答)

- 1 工事料については、利用者宅での工事について卸元事業者に委託した上で、ドコモ光のサービス提供を行っている中、卸元事業者から請求される金額をもとに設定しているところ。
- 2 利用者に請求している工事料の水準については、卸元事業者が当社に請求している工事料の水準と、当社から利用者に対して請求している工事料の水準とを比較した上で、合理的な水準になっているものと考えます。
- 3 なお、卸元事業者から請求される金額については、守秘義務があるため回答は差し控えさせていただきます。

(KDDI 回答)

- 1 工事費の要素としましては、NTT 東西のシェアドアクセス（接続）を利用している場合は、NTT 東西への工事費支払いが実費（東：19,076 円、西：18,291 円）で発生します。また、自前設置の場合は、引込線設備（お客様ごと専用に費用が発生する戸建内光コンセント～柱上光スプリッタ間）に係る工事費が発生します。これに加えて工事の日程調整などのオペレーション体制費や機器配送などに係る費用が発生します。これらを加重平均してユーザー料金を設定しております。
- 2 なお、NTT 東西への工事实費以外の各要素の詳細な価格につきましては、経営情報となるため開示を控えさせていただきます。

(ソフトバンク回答)

当社では、工事費を「実費請求」扱いとしておらず、工事の形態別（立ち合い工事の有無、建物内工事の有無の別等）の料金額をあらかじめ明示しています。

(オプテージ回答)

- 1 標準工事費に関しまして、標準的な要素を利用者に明示することについては、可能な部分もあると考えますので、必要な場合には対応を検討いたします。
- 2 他方、標準工事費の価格は、利用者負担軽減等の観点から、工事实費に比べて安価な設

定としておりますため、標準工事費にかかる標準的な要素の価格を利用者に明示することは困難と考えております。

(NTT 東西回答)

フレッツ光の工事費は、基本工事費・屋内配線工事費・回線終端装置工事費・交換機等工事費といった項目で構成されています（各工事費の金額や該当工事費に含まれる費用については下記のとおり）。下記料金については、当社ホームページ等にて公表しています。

・工事費（戸建の場合）

基本工事費：4,500 円

屋内配線工事費：10,400 円

回線終端装置工事費：2,100 円

交換機等工事費：1,000 円

・工事費に含まれる費用

基本工事費：工事オーダの事務処理等に係る費用、工事実施者の現場への移動費用

屋内配線工事費：電柱等から、配管やエアコンダクト、必要により壁面に穴を空ける等しながら、お客様宅内に光ケーブルを引き込み、光コンセントまでの配線及び光コンセントを設置する費用

回線終端装置工事費：お客様宅内の回線終端装置の設置、及び受光レベル確認、疎通確認等の試験に係る費用

交換機等工事費：当社局内設備に対する設定、および設定内容の確認に係る費用

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 工事費には、工事そのものに関連する費用に加え工事日調整などのオペレーションや物流などの費用が含まれますが、競争上の観点から価格等の詳細につきましては非開示とさせていただきますでしょうか。
- 2 また、工事工程での下見の有無や工事期間などにつきましても各社のポリシーにより工程が異なる部分があると認識しております。

固定5 開通工事費の分割払いについて、複数の分割支払いプランを用意されているが、一括支払いおよび分割回数ごとの契約者の割合はどのようになっているか。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社では、転居等の多い時期に工事料の割引施策を行うことがあり、その場合は、一括で全額を割り引く提供条件としており、そもそも工事料の支払いが生じていないこともございます。
- 2 また、当該割引施策は工事料を分割払いとした上で、毎月割引するものではないため、途中で解約した場合でも、工事料の残額が一括で請求されるようなことはありません。
- 3 なお、契約数の割合については、経営情報に当たるため回答は差し控えさせていただきます。

(ソフトバンク回答)

具体的な数字は非開示とさせていただきますが、初期コストを抑えたいと考え分割払いをご希望される方が多い状況です。なお、当社は分割払いを優遇する割引などは実施していません。

固定6 開通工事費の一括支払いを選択する利用者と分割支払いを選択する利用者の割合は、それぞれどのようになっているか。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

現時点ではシステム対応しておらず、データを取得しておりません。

(オプテージ回答)

構成員限り

おおよその割合としては、となります。

(弊社では、標準工事費の分割支払い制度を2018年4月より開始しております。)

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

・サービス当初から検討はしているものの、現時点では希望がないことから工事費一括払いのメニューは設けておりません。今後ニーズがあれば一括払いの選択も検討致します。

固定7 開通工事費の分割支払いについて、1つのプランのみ用意されているが、期間拘束契約に合わせた期間の分割プランを追加することに問題はあるか。問題がある場合どのような問題か示して頂きたい。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 ご指摘のようなプランを追加することもひとつの解決策ではあると考えますが、そのような新たなプランを弊社で追加する場合、システム改修が発生すること、更に弊社 au ひかりの卸先事業者側にもシステム改修等にかかる追加コストが発生すると考えられます。FTTH 市場においてシェアの低い弊社および弊社卸先事業者にとって事業への負担が大きくなる可能性がございます。
- 2 弊社としては、お客様に対して開通工事費の分割支払い、定期契約それぞれの期間、条件などのご説明を更に徹底することでお客様のご理解を得るよう取り組む所存です。

(オプテージ回答)

弊社では、標準工事費の分割支払い制度として30回払いを用意しております。なお、以下の観点から、現在は複数の分割プランの導入は考えておりません。

- ・複数の分割プランが存在することにより、料金プラン自体が利用者にとってわかりにくく誤認等が生じやすい状況となるおそれがあること
- ・弊社料金システムの改修が必要であり、また業務運営等が煩雑になること

(NTT 東西回答)

- 1 当社は、お客様にご利用いただきやすい料金とするよう分割支払い回数を設定しています。
- 2 工事費の分割支払い回数の選択肢を増やした場合、現在の一括支払いと分割支払いの2つから選択肢が増え、お客様のご理解に要する時間が増加することが懸念されることに加え、分割支払い回数を減らした場合には、月あたりのお客様の負担額が上がるものが懸念されます。
- 3 実施にあたってはシステム改修のための期間が必要になりますが、当社としては、お客様のニーズを踏まえながら、にねん割等の拘束期間と工事費分割支払いの期間・回数を合わせることも含め、ご利用いただきやすい料金プランを検討していく考えです。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

契約期間に合わせた分割回数の追加につきましては検討が可能です。

固定8 期間拘束契約に合わせた期間の工事費の分割支払いプランを新たに追加する際に、事業者共通のルールを新たに設けるべきと考えるか、あるいは自主的に対応可能か。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 ご指摘のような事業者共有ルールのプランを追加することもひとつの解決策ではあると考えますが、そのような新たなプランを弊社で追加する場合、システム改修が発生すること、更に弊社 au ひかりの卸先事業者側にもシステム改修等にかかる追加コストが発生すると考えられます。
- 2 弊社としては、お客様に対して開通工事費の分割支払い、定期契約それぞれの期間、条件などのご説明を更に徹底することでお客様のご理解を得るよう取り組む所存です。

(オプテージ回答)

固定通信分野においては、これまで各事業者の創意工夫により、様々な料金プランや割引、サービス等を提供することで市場競争が進展してきたところ、工事費の分割支払い制度に関しても各社の自主的な判断に委ねることが望ましく、一定のルールを設けることについては慎重な検討が必要と考えます。

(NTT 東西回答)

- 1 当社のご指摘のような「分割支払いの場合にだけ工事費などの初期費用を割り引く」といった分割支払いに限定した割引は実施していませんが、工事費の分割回数や割引の提供条件は、お客様ニーズに合わせた各事業者の創意工夫であり、事業者間の市場競争の中で決定すべきものであると考えます。
- 2 当社としては、今後もお客様のニーズを踏まえながら、ご利用いただきやすい料金プランを検討していく考えです。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

分割回数は顧客ニーズを踏まえて設定しており、事業者自身が理解を得られる形で設定すべきと考えます。



固定9 分割支払いの場合にだけ工事費などの初期費用の割引を行うことを禁止するルールを設けることに問題はあるか。問題があるとすればどのような問題か。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社は、市場ニーズやお客さまの声を踏まえて、工事料の割引施策（ドコモ光新規工事無料特典）を提供しておりますが、一括で全額を割り引く提供条件としております。
- 2 工事料を分割払いとした上で、毎月割引するといった、かつて携帯電話で行っていた「月々サポート」のような割引ではないため、途中で解約した場合でも、工事料の残額が一括で請求されることはございません。
- 3 工事料の支払方法、割引の条件について、利用者の自由なサービス選択を阻害することのないよう、本WGにおいて議論頂ければと考えます。

(KDDI 回答)

弊社においては、初期費相当額の割引は一括払いと分割払いで差別的な取り扱いはしておりません。

(ソフトバンク回答)

上記「固定5」で記述した通り、当社ではそのような割引は実施しておらず、分割払いは工事費を含め初期コストを低く抑えたいというお客さまの強いニーズを受けて提供しているものです。料金割引は事業者の企業努力によって実施されるものであり、料金設定の自由度は確保されるべきと考えます。

(オプテージ回答)

- 1 分割支払いの場合にだけ工事費等の割引を行うことは、実質的に利用者が分割支払いしか選択できない状況となり、利用者意向による適切な選択の阻害につながることから、好ましいものではないと考えます。
- 2 しかしながら、料金プランや割引等に関しましては、各社の自主的な判断に委ねることが望ましく、一定のルールを設けることについては慎重な検討が必要と考えます。

(NTT 東西回答)

※固定8とまとめて回答

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 分割払いにしている料金の割引を規制する場合にはスイッチングコストが上がる事となり、流動性を妨げる可能性がございます。
- 2 一括払いのユーザーにも分割と同額の割引を適用した際に短期解約による損害が生じる場合には、月額料等の見直しを検討する必要性も想定されます。この場合にも利用料が上がり流動性を妨げる可能性がございます。

固定10 開通工事費について、P2ではNTT東西のシェアドを利用する場合には2万円弱の支払いが必要と資料P2で示しているが、シェアドを利用する場合に、NTT東西への支払との残り1.8万円程度の差額部分について、どのような費用がいくらかかっているのか示して頂きたい。また、各費用の合理性についても、考え方を示して頂きたい。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 NTT東西のシェアドアクセス（接続）を利用している場合は、NTT東西への工事費支払いが実費（東：19,076円、西：18,291円）で発生します。また、自前設置の場合は、NTT東西と比較して、引込線設備（お客様ごと専用に費用が発生する戸建内光コンセント～柱上光スプリッタ間）に係る分岐端末回線の距離等の違い、また工事物量差による効率の違いありNTT東西の実費以上の工事費が発生しています。これに加えて工事の日程調整などのオペレーション体制費や機器配送などに係る費用が発生します。これらを加重平均してユーザー料金を設定しております。
- 2 なお、NTT東西への工事实費以外の各費用の詳細な価格につきましては、経営情報となるため開示を控えさせていただきます。

固定 1 1 開通工事費について、資料 P 2 の自前設置の場合には新設工事費 (37,500 円) 以上の実費が必要との説明があるが、実費とは具体的にどのような費用でどの程度の額が必要か示して頂きたい。なぜ NTT 東西の工事費と大きな金額の差異が生じるのか説明頂きたい。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 NTT 東西の新設工事費と自前設置の場合の新設工事費の差異は、固定 10 での回答に示した分岐端末回線の距離等の違いや工事効率の違いのほか、分岐端末回線の工事費が含まれていないことも要因の一つとして考えられます。(分岐端末回線は接続料として回収)

<工事費の範囲>

- ・自前設置の工事費の要素：①光屋内配線＋②分岐端末回線＋③分岐端末回線接続工事
- ・NTT 東西の工事費の要素：①光屋内配線＋③分岐端末回線接続工事

- 2 なお、費用の詳細内訳については経営情報となるため開示を控えさせていただきます。

固定12 開通工事費について、自前設置とNTT東西のシェアドの契約数の割合はどのようになっているか。また、どちらの工事を行うかについては、どのような理由で決められるものなのか。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)



**構成員限り**

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

当社では自前設置での提供は無く、全てNTT東西様のシェアドを利用しております。

固定13 NTT 東西資料 P5 の図で、光屋内配線の新設工事が必要となる場合があると示しているが、その割合はどのくらいか。

(佐藤構成員)

(NTT 東西回答)

- 1 当社のシェアドアクセス方式を利用して FTTH サービスを提供する事業者様の設備構成は以下の2つとなっており、事業者にて自由に選択しています。
  - ① 当社が引込線・光屋内配線を一体的に提供する構成（フレッツ光、等）
  - ② 当社は建物の壁面までの引込線を提供し、光屋内配線は接続事業者殿が提供する構成（等）

※赤枠内は構成員限り
- 2 上記2つの設備構成における光屋内配線について、①は当社資産である一方、②は接続事業者殿資産となっています。
- 3 現在、資産保有事業者が異なる光屋内配線の利用について、事業者間で運用が整理されていないため、当社のフレッツ光と当該事業者の間で FTTH サービスを乗り換える場合、基本的には光屋内配線の新設工事を行っています。
- 4 今後、①②の事業者間において、光屋内配線の転用に向けて協議を進めていく考えです。

固定14 資料P2の撤去工事費について、NTT東西への接続料金についての最大値が記載されていますが、平均はそれぞれいくらか。

(佐藤構成員)

(KDDI回答)

契約者の加入期間に関する数値と関連し経営情報に該当するため開示を控えさせていただきます。

固定15 撤去工事費を不要としているのは、そもそもコストの支払いがないからか、あるいは、そのコストを月額料金において利用者に薄く広く負担する形にしているからか。なぜそのような考え方を採用しているのか示して頂きたい。

※オプテージ、ソニーネットワークコミュニケーションズは残置の場合

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

構成員限り

(ソフトバンク回答)

構成員限り

(オプテージ回答)

- 1 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」について、実際には訪問作業等により一定の費用が生じております。しかしながら、軽微な作業内容であることや利用者自身に一部作業を実施いただく場合もあることから、工事費を頂かないこととしております。
- 2 なお、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取り組んでおります。

(NTT 東西回答)

当社との契約をご解約いただいた後は、ご連絡がつかない等の理由により必ずお客様にお支払いいただけるものでないこと、またエリア外への転居や他社サービスへの変更等の理由により解約する際の障壁を低くすることでお客様にとってご利用いただきやすいサービスとすることから、当社は撤去工事費を設定せず、撤去にかかる費用は月額料金で回収しています。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 現在、解約時には基本的に引込線を残置している事から維持費用が掛かっておりますが、撤去には撤去費用と未償却残高の支払いを一括で行う必要がある事から将来的に転用等の可能性も視野に入れ、残置としております。



2 また、利用者が撤去工事を希望される場合は有償にて実施しております。

固定16 撤去工事費について、2年ほど前までは1万円であったが、それを現在の28,800円に引き上げた、その理由と金額の根拠は何か。撤去工事費を引き下げたためにはどのような課題があるか。他社が実施しているように利用者が残置を選択可能とし、その際には工事費を請求しないという対応をするために必要なことは何か。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 弊社 au ひかり (シェアド) と NTT 東西フレッツとの間の引込線設備の転用は可能であり、当初はフレッツとの利用者の行き来が大層で発生費用も限定的でしたが、光コラボと au ひかり (シェアド) 間では転用スキームはなく、光コラボの急速な拡大に伴い転用率は大幅に低下し、残置回線のコストが大幅に増加したため、原則撤去とし解約されるお客様に撤去にかかる費用をご負担いただくことを事業判断したものです。
- 2 利用者に対し無償で残置の選択を許容する場合、弊社において、当該回線が撤去または転用されるまでの期間、設備の保守管理含め、NTT 東西に対する残置接続料を継続的に負担する必要がある、前述の転用率の低下も踏まえますと、弊社事業への大きな影響が懸念されます。

固定17 NTTに支払う残置の保守管理費について、金額、内容について知りたい。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

1回線あたり、NTT西日本の場合：538円/月（内訳：維持負担額：476円、管理負担額：62円）、NTT東日本の場合：321円/月（内訳：維持負担金：278円、管理負担金：43円）の接続料の支払いが必要となります。

(NTT東西回答)

引込線を残置するか撤去するかは事業者にて選択可能であり、残置した場合の引込線のケーブル・電柱等の維持管理に係る保守管理費（接続事業者が設置したキャビネット利用時）として1回線あたり月額 東日本：321円、西日本：585円（2020年度の適用料金）を負担いただいています。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

残置の費用につきましては、以下となります。

(A:光信号引込等設備維持負担額と B:光信号引込等設備登録負担金の合計額)

- ・東日本 321円/月（内訳：A:278円+B:43円）
- ・西日本 585円/月（内訳：A:523円+B:62円）

\*光キャビネット渡しの場合

\*当社では残置を基本としておりますが、解約数を公開していない事から残置件数につきましては非開示とさせていただきますでしょうか。

固定18 新規利用者と他社から移ってきた利用者の割合について知りたい。例えば、過去1年間で各月フレッツ光から、KDDI、オプテージ、ドコモ、ソフトバンク等に、どれだけの顧客が出入りしたか。(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

当該の割合については、経営情報に当たるため回答は差し控えさせていただきます。

(KDDI回答)

弊社ではそのようなお客さま情報を取得しておりませんが、フレッツからの転入者は徐々に減少しています。

(ソフトバンク回答)

営業上の機密情報であり、回答を差し控えさせていただきます。

(オプテージ回答)

一部利用者へのアンケート結果であり、また時期によって割合は異なるため断片的な情報となりますが、弊社サービス申込者における他社からの移行者のおおよその割合は  であり、またフレッツ光からの移行者数の割合は減少傾向にあると見ております。

※赤枠内は構成員限り

(NTT東西回答)

フレッツ光の新規開通や廃止の回線が、シェアドアクセスを利用した FTTH アクセスサービスや自己設置事業者との間の乗り換えか否か、異なる事業者間で各々のお客様の情報をやり取りしていないため、新規利用者と他社から移ってきた利用者の割合の把握はしていません。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

申し訳ございませんが、当社では詳細なデータを持ち合わせておりません。

固定19 事業者間の連携による引込み線の転用を実施するための協議を実施していると示されており、今の5社以外のコラボ事業者も含めて引込み線の転用を実施すべきだと考えるが、どのような課題があると考えられるのか。課題がある場合には、それをどのような方法により克服することが可能と考えるか。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

現在、協議を始めた段階であり、課題等について洗い出しを進めているところです。

(KDDI回答)

- 1 現在、au ひかり（シェアド）と一部の光コラボ事業者（NTT ドコモ、ソフトバンク）との転用の実現にむけて課題洗い出し等を NTT 東西含め 5 社間にて協議を実施しております。今後、光コラボ事業者全社に拡大していきたいと考えておりますが、光コラボ事業者は相当数ありどのように効率的に合意形成を図っていくかが一つの課題です。
- 2 また、自己設置事業者間の引込線設備の転用を実現するためには、スプリッタの設置位置の違いや設備の規格、工法が異なるなど技術的な課題の他に資産の扱い等も考えられるため、標準化にあたっては様々な課題があることを踏まえ検討が必要と考えます。

(ソフトバンク回答)



構成員限り

(NTT 東西回答)

ソフトバンク殿・ドコモ殿と KDDI 殿との光屋内配線の転用に向けた協議は、開始した段階であり、また、ソフトバンク殿・ドコモ殿以外のコラボ事業者と KDDI 殿等のシェアドアクセス利用事業者との光屋内配線の転用については、各事業者におけるお客様との契約形態・設備形態等が異なることから、転用に向けた具体的な課題を明確にしていき解決に向けて検討を進めていく考えです。

固定20 事業者間の連携による引込み線の転用について、KDDI 資料では来年度早期の導入を目指していると説明がされているが、実現時期についてどのように考えているか。早期の実現を図るための課題とそれを克服するための対応についてどのようなものが考えられるか。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

現在、協議を始めた段階であり、課題等について洗い出しを進めているところであるため、現段階で導入時期を示すことは困難です。

(ソフトバンク回答)



構成員限り

(NTT 東西回答)

ソフトバンク殿・NTT ドコモ殿との引込線等の転用に向けて、具体的な運用方法の整理を行うとともに各社の受付システム等の改修が必要となるものと考えていますが、当社としても、可能な限り早期に実現できるよう、協議を進めていく考えです。

固定2 1 集合住宅向けの屋内配線の転用について、実施にはどのような課題があり、その課題克服するためにはどのような対応が必要と考えられるか。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

引き込み線の転用の仕組みを設ける方法等、主に戸建て向けの転用に係る協議を始めたところですが、集合住宅向けの現にある設備を有効に活用する方法についても、協議対象の有無も含めて、事業者間で検討を進める考えです。

(KDDI 回答)

集合住宅内の屋内配線の設備状況などによっても転用の条件が複雑になると思われるため、実現に向けた関連事業者による課題の洗い出しと整理が必要と考えます。

(ソフトバンク回答)

当社は光コラボレーションモデルの事業者であり、技術仕様等の決定に関わる立場にはありませんが、ご質問いただいた課題については、ビジネス構造の課題が大きいと考えます。現状、集合住宅における屋内配線は、特定の通信事業者が、マンション所有者の意向を踏まえた契約に基づいて敷設していることが一般的であり、第三者の通信事業者が相乗りできるような契約形態になっていません。ご質問いただいたような環境を実現するためには、現行の慣習の変更も必要と考えます。

(オプテージ回答)

- 1 弊社集合住宅向けサービスは、「VDSL 方式」「イーサネット方式」「光配線方式」の3方式にて提供しております。
- 2 「VDSL 方式」「イーサネット方式」の2方式については、集合住宅オーナー等が設置した屋内配線を利用し、サービス提供を行う場合がございますが、特に目立った課題等はございません。他方、「光配線方式」における屋内配線の転用については、戸建て向けと同様に、光ケーブルの芯線数等の設備仕様の違いなど、様々な課題があるものと考えます。

(NTT 東西回答)

- 1 集合住宅向けの屋内配線の転用については、
  - ・光屋内配線の資産所有者が集合住宅オーナー等の第三者の場合がある。

・全戸を対象としたブロードバンドサービスを集合住宅オーナーが契約する場合があります。

といった課題があると考えられ、戸建ての FTTH の転用とは異なる検討が必要になると考えます。

2 なお、KDDI 殿と集合住宅向けの光屋内配線の転用について協議を行い、2013 年から集合住宅向けの転用トライアルを実施しましたが、転用実績はなく、現在トライアルを停止しています。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

一般的には設備譲渡などの方法があると思われませんが、現在は譲渡に関するルール等が無い状況です。集合住宅向けサービスを行っているプレイヤーは複数存在しますので、譲渡の際の共通のルール作りなどが必要になると考えます。



## 【固定 期間拘束契約】

固定2 F T T Hの違約金について、その水準は合理的か、モバイル契約における違約金とは異なる考え方を取るべき理由があるか、という事務局からの質問に対して、改めて、もう少し詳しくお考えをおきかせいただきたい。

なお、モバイルと同様、違約金を実質的に機能しない水準（例えば2年縛りの場合1000円以内）とすることについて、どう考えるか。

（北構成員）

（ドコモ回答）

- 1 固定通信の解約金は、予め利用いただく期間をお約束いただくことで、月々の料金を割引して提供しているものであり、その解約金水準は途中で解約された際の逸失利益を下回る水準で設定しているところです。
- 2 一方、モバイルの解約金については、昨年の法改正により制度化されたものであるため、それに則って設定しているところです。
- 3 モバイルと同様、解約金を実質的に機能しない水準（例えば2年定期契約の場合1,000円以内）とすることについては、その検討を行うに当たり、まずは、固定通信の解約金が利用者の自由な選択や事業者間の自由な競争を阻害する要因となっているか等の分析を踏まえる必要があると考えます。

（KDDI 回答）

- 1 FTTH の契約解除料は、消費者契約法及び過去の裁判例を踏まえ、解約による逸失収入や累積割引の内容を勘案して適正な額を定めており、合理的な水準であると認識しております。
- 2 モバイルの契約解除料についても、消費者契約法及び過去の裁判例を踏まえ、解約による逸失収入や累積割引の内容を勘案して適正な額を定めておりましたが、モバイル市場が大手3社による寡占市場（シェア9割）であるとして、事業者間の競争が不十分であったとの指摘を受け、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みを是正し、競争を促進するため、改正電気通信事業法によって違約金の上限が1,000円に制限されたと理解しております。
- 3 他方、FTTH市場は、NTT東西が設備シェアで8割弱を占めるボトルネック市場であり、近年では、NTT東西の光サービス卸のシェア（特にNTTドコモとソフトバンクのMNO2社）が急拡大するなど、モバイル市場とは異なる競争環境であると認識しております。
- 4 特に、FTTHでは、自己設置・接続・卸のバランスをとる競争政策が重要であり、新たな規制により、自ら設備投資を行って市場参入している自己設置・接続の事業者の市場撤退を促すことにならないよう、競争環境に与える影響について慎重に議論する必要があります。

ると考えます。

(ソフトバンク回答)

- 1 FTTH・CATVを含む固定BBサービスは、以下のような点においてモバイル通信サービスとは異なります。固定BB市場のルールに関する議論においては、モバイル通信市場のルールを単純に当てはめるのではなく、固定BB市場における競争上の課題を整理・分析した上で、仮に市場を歪める要因となっている事柄がある場合に、必要最小限の範囲に限ってルールを議論すべきです。
  - ・ 開通・撤去といったお客さま宅での作業等物理的な工事が発生するため、即時の切り替えが難しいこと
  - ・ 乗り換え(=競争)の促進には、乗り換え先事業者において、撤去工事費等の負担(キャッシュバック含む)を実施することにより、収益の黒字化に一定の契約期間が必要となるケースが多いこと
  - ・ 特にコラボレーションモデルの事業者においては、卸料金の負担が大きく、1回線あたりの利益が少ないため、収益の黒字化に長期間を要すること
  - ・ 総務省殿の過去のタスクフォースにおいて、「携帯電話サービスは、端末機器がパーソナルな持ち物であり、定期的な買換えサイクルが訪れる等の特徴により、乗換えの制限に係る利用者からの不満が特に強いとの指摘がある」旨、固定BB商材とは異なる性質があるとの整理がなされていること
- 2 そもそもモバイル通信市場に課せられる規制が過去蓄積されてきた議論を踏まえ徐々に見直されてきた点、並びに直近の改正電気通信事業法の内容は極めて政策的観点で導入されたという経緯等を踏まえれば、FTTH・CATVを含む固定BB市場についてまで、過剰規制を導入すべきではないと考えます。
- 3 また上述のとおり、FTTHとCATVは固定BBという同一市場のサービスであるため、どちらか一方にだけ適用されるといった不平等な規律は許容されるべきでないと考えます。

(オプテージ回答)

- 1 違約金やモバイル契約との相違等についての弊社の考えは、ヒアリング事項に対する回答のとおりでございますので、改めて次に提示いたします。
- 2 弊社では、定期契約の利用者料金について、通常契約の場合よりも安価に設定しております。そうしたなか、定期契約の途中解約によりご負担いただく解約精算金については、弊社がサービス提供のために要した費用を勘案しつつ設定等しており、また他社に比して過度な水準ではないと考えております。

3 固定通信サービスとモバイルサービスとでは、利用者料金体系やサービス提供にあたって発生する費用、また費用回収等について、異なる点がありますので、考慮が必要と考えております。

- ・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

4 次に、違約金を実質的に機能しない水準にすることにつきましては、事業者によってはサービス提供のために発生する費用等が回収できない状況となり、結果して月額料金の値上げ等につながる可能性もあると想定されるため、ルールを設けることを含めて慎重な議論が必要であると考えます。

(NTT 東西回答)

1 にねん割等の解約金は、2年以上ご利用されるお客様へ割引のメリットをご提供しつつ、当社としてお客様の割引期間の2年間相当の期間のご利用を見込める水準の中で、他のFTTH アクセスサービスの解約金の水準や途中解約による財務の影響等も考慮して設定しています。

2 モバイルサービスの期間拘束割引は、分割払いにした端末代金をネットワークサービス側から期間拘束型で割り引くことで、ほぼ全ての契約者がその割引を契約している状況であった一方、FTTH アクセスサービスの期間拘束割引は、ネットワークサービスと利用端末が完全に分離して提供されており、当社においてもにねん割等をご利用されないお客様が一定数存在することからも、お客様が選択いただいているものと考えています。

■NTT 東西のにねん割・光はじめ割の提供条件及び契約率

		NTT 東日本	NTT 西日本
		にねん割	光はじめ割
利用期間		2年	2年
割引額 (括弧内は 割引総額)	戸建	▲700円 (▲16,800円/2年)	1・2年目▲1,100円 <sup>※2</sup> (▲26,400円/2年)
	集合	▲100円 (▲2,400円/2年)	1・2年目▲450円 <sup>※3</sup> (▲10,800円/2年)

解約金	戸建	9,500 円	10,000 円
	集合	1,500 円	7,000 円
契約率※ <sup>1</sup> (2019 年度)			

**構成員限り**

※1 2019 年度新規契約数における契約比率

※2 3 年目以降▲1,290 円 ※3 マンションプラン 1 の場合。3 年目以降▲620 円

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 違約金につきましては、契約期間内に退会した際の逸失利益、及び競争上の観点から合理的と考え設定しているものですが、違約金の水準が消費者の理解を得られないものである場合 には見直しが必要と考えます。
- 2 契約期間と違約金の構造につきましてはモバイル契約と大きな違いはないと考えます。
- 3 一律に違約金を実質的に機能しない水準にした場合には、現在とは異なる形での競争にシフトせざるを得ない事から、競争が促進する可能性があると考えます。

固定23 期間拘束契約の違約金の設定について、モバイル契約と比較した際に異なる要素があるか。ある場合にそれはどのような要素で、具体的にその要素がどのように違約金の設定に影響を与えると考えるか。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

- 1 固定通信の解約金は、予めご利用いただく期間をお約束いただくことで、月々の料金を割引して提供しているものであり、その解約金水準は途中で解約された際の逸失利益を下回る水準で設定しているところです。
- 2 一方、モバイルの解約金については、昨年の法改正により制度化されたものであるため、それに則って設定しているところです。

(KDDI 回答)

固定22の回答の通りです。

(ソフトバンク回答)

上記「固定22」の回答の通りです。

(オプテージ回答)

固定22の回答と同様です。

(NTT 東西回答)

※固定22とまとめて回答

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

契約期間と違約金の関係に於いては固定とモバイルでの基本的な考え方に大きな違いは無いと考えます。

固定 2 4 期間拘束契約について、拘束期間終了後の違約金がかからずに更新ができる期間を 3 か月以上とするようなルールを作った場合に対応できるか。対応できない場合には、どのような合理的理由があるか示して頂きたい。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社は、2019 年 3 月から、解約金がかからずに更新ができる期間を 3 か月としております。
- 2 その上で、仮に、拘束期間終了後の違約金がかからずに更新ができる期間を 3 か月以上とするようなルールの検討を政策的に行うとする場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要と考えます。

(KDDI 回答)

- 1 弊社としましては、2 ヶ月間で十分お客様に更新するかどうかの判断をいただけるものだと考えています。
- 2 また、ご指摘の対応を行う場合には弊社システム改修が必要な他に、弊社 au ひかりの卸先事業者側にもシステム改修等にかかる追加コストが発生すると考えられます。
- 3 契約更新については、お客様にご説明を更に徹底することでお客様のご理解を得るよう取り組む所存です。

(ソフトバンク回答)

- 1 一般論としまして、ルールが行政手続きに基づき適切に設定された場合、解消し難い技術面やサービス面における制約や副作用として生じるお客さまへの不利益事項の発生等が無い限りにおいては、原則として対応することになると考えますが、市場の検証やルール化による市場やお客さまへの影響の検討がなされたうえで新たなルールが策定されること、同一市場においては（本ケースの場合は FTTH のみならず CATV 市場含む）同様の規律が導入されることが前提になると考えます。
- 2 FTTH・CATV を含む固定 BB サービスは利用開始前にお客さま宅での作業等物理的な工事が必要となることなど、上記「固定 2 2」の質問でご回答したとおり、モバイル通信サービスとは明らかに構造上の差異があることから、まずは更新期間を延ばすことで、どのような効果がどの程度見込めるのかなどを検証することから始めて頂きたいと考えます。
- 3 当社の考えとしては更新期間を長期化するよりも更新月の告知を徹底する方がお客さまの期間契約からの離脱を容易にする観点では効果が高いと考えます。
- 4 なお、モバイル通信市場の各種規制は極めて政策的に決定されたものであること、前述

したモバイル通信サービスとは構造上の差異などから、モバイル通信市場の各種規制を単純に固定 BB 市場にあてはめても、期待する効果が得られない若しくは過剰な規制となる懸念もあります。

- 5 加えて、こうした対応には、当然システム開発や運用に関するコストが発生するため、仮に競争促進効果が得られない場合は過剰な規制に係るコストを事業者に強いることになり、最終的にお客さまの負担増につながることに留意すべきと考えます。

(オプテージ回答)

- 1 定期契約の利用者料金について通常契約の場合よりも安価に設定されているケースが多いと考えますところ、ご提示のように拘束期間終了後に違約金がかからずに更新ができる期間を長くする場合は、料金請求月を幾度か跨ぐことから、割引額等の精算が発生することも想定され、結果して利用者負担につながる可能性があるため、慎重な議論が必要と考えます。
- 2 なお、弊社では、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。弊社としましては、利用者による選択の機会を十分に確保し、また割引額等の精算も生じないことから、利用者利便の観点から有効と考え、このような対応を実施しております。

(NTT 東西回答)

- 1 当社では、にねん割等を契約するお客様に対して、解約金が不要な期間を 2 か月間設けるととともに、割引期間が終わる 2 か月前までにメール又は書面にて通知を実施することで、お客様はにねん割等の継続契約の有無について十分に検討・選択可能な状況であると考えます。
- 2 なお、解約金が不要な期間を 3 か月以上とする場合、受付システムや料金請求システムの改修に、通常数か月の期間が必要となります。ただし、詳細にシステム改修内容を検討した結果、期間が変動する可能性があります。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

対応は可能でございます。

固定 2 5 期間拘束契約について、自動更新の有無を選択できるようなルールを作った場合に対応可能か。可能でない場合には、どのような合理的理由があるか示して頂きたい。

(佐藤構成員)

(ドコモ回答)

- 1 仮に、期間拘束契約について、自動更新の有無を選択できるようなルールの検討を政策的に行うとする場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整理が必要と考えます。

(KDDI 回答)

- 1 自動更新を選択しない場合は、契約期間を定めない標準プランがございます。その場合、解除された場合は解除料が発生しませんが、月額割引がないため、自動更新有りのプランと比較すると料金が割高になりますので、期間、条件などのご説明を更に徹底することでおお客様のご理解を得るよう取り組む所存です。
- 2 定期契約でご指摘の対応を行う場合には弊社システム改修が必要な他に、弊社 au ひかりの卸先事業者側にもシステム改修等にかかる追加コストが発生すると考えられます。

(ソフトバンク回答)

- 1 一般論としまして、ルールが行政手続きに基づき適切に設定された場合、解消し難い技術面やサービス面における制約や副作用として生じるお客さまへの不利益事項の発生等が無い限りにおいては、原則として対応することになると考えますが、市場の検証やルール化による市場やお客さまへの影響の検討がなされたうえで新たなルールが策定されること、同一市場においては（本ケースの場合は FTTH のみならず CATV 市場含む）同様の規律が導入されることが前提になると考えます。
- 2 FTTH・CATV を含む固定 BB サービスは利用開始前にお客さま宅での作業等物理的な工事が必要となることなど、上記「固定 2 2」の質問でご回答したとおり、モバイル通信サービスとは明らかに構造上の差異があることから、まずは自動更新の有無を選択できるようにすることで、どのような効果がどの程度見込めるのかなどを検証することから始めて頂きたいと考えます。
- 3 当社の考えとしては自動更新の有無を選択できるルールを策定しても、モバイルサービスでの前例のとおり、料金水準が値上げとなるなどのデメリットも存在することから、慎重な検討が必要となると考えます。
- 4 なお、モバイル通信市場の各種規制は極めて政策的に決定されたものであること、前述したモバイル通信サービスとは構造上の差異などから、モバイル通信市場の各種規制を



単純に固定 BB 市場にあてはめても、期待する効果が得られない若しくは過剰な規制となる懸念もあります。

- 5 加えて、こうした対応には、当然システム開発や運用に関するコストが発生するため、仮に競争促進効果が得られない場合は過剰な規制に係るコストを事業者に強いることになり、最終的にお客さまの負担増につながることに留意すべきと考えます。

(オプテージ回答)

- 1 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。
- 2 利用者意向により選択可能とすることが望ましいうえ、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ております。
- 3 しかしながら、事業者毎に定期契約の期間や条件等の状況が異なることから、各社の自主的な判断に委ねることが望ましく、一定のルールを設けることについては慎重な検討が必要と考えます。

(NTT 東西回答)

- 1 当社では、にねん割等を契約するお客様に対して、解約金が不要な期間を 2 か月間設けるとともに、割引期間が終わる 2 か月前までにメール又は書面にて通知を実施することで、お客様はにねん割等の継続契約の有無について十分に検討・選択可能な状況であると考えます。
- 2 また、仮にお客様が「自動更新なし」のプランをご選択された場合、期間終了後、割引適用のない料金を負担いただくこととなり、「利用料金が上がった」と認識されるお客様も存在することが想定されます。
- 3 なお、自動更新の有無を選択できるよう新たなプランを追加する場合、受付システムや料金請求システムの改修に、通常数か月の期間が必要となります。ただし、詳細にシステム改修内容を検討した結果、期間が変動する可能性があります。

(ソニーネットワークコミュニケーションズ回答)

- 1 更新タイミングにて、都度更新の有無を選択して頂く様な場合に、利用者が選択を失念し選択がされない事で不利益になることが無いか、条件を確認の上で検討したいと考えます。
- 2 また、条件が複雑になる場合、システム改修等で事業者の負担が増加する可能性もございます。

【固定 その他】

固定26 フレッツ光の利用者料金と接続料について、過去10年間の金額の推移を教えてください。

(佐藤構成員)

(NTT 東西回答)

フレッツ光のご利用料金と接続料相当額の2015年度以降\*の推移について、以下のとおりです。



構成員限り

◆東日本

		2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
ファミリータイプ	①利用者料金 (割引適用前)					
	②利用者料金 (割引適用後)					
	③接続料相当額					
	差分(①-③)					
	差分(②-③)					
マンションタイプ	①利用者料金 (割引適用前)					
	②利用者料金 (割引適用後)					
	③接続料相当額					
	差分(①-③)					
	差分(②-③)					

構成員限り

- (注1) マンションタイプのご利用料金と接続料相当額は、タイプごとの契約者数比で加重平均した数値。
- (注2) ②は、「にねん割」適用後の料金。
- (注3) ③は、「FTTH アクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関する報告」にて総務省殿に報告した数値。

◆西日本

		2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
ファミリータイプ	①利用者料金 (割引適用前)					
	②利用者料金 (割引適用後)					
	③接続料相当額					
	差分 (①-③)					
	差分 (②-③)					
マンションタイプ	①利用者料金 (割引適用前)					
	②利用者料金 (割引適用後)					
	③接続料相当額					
	差分 (①-③)					
	差分 (②-③)					

構成員限り

- (注1) マンションタイプのご利用料金と接続料相当額は、タイプごとの契約者数比で加重平均した数値。
- (注2) ②は、2015～2017 年度は「光もっともっと割」(1～2 年目) 適用後の料金、2018 年度以降は「光はじめ割」(1～2 年目) 適用後の料金。
- (注3) ③は、「FTTH アクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関する報告」にて総務省殿に報告した数値。

## 【MNP関係 全般】

移動1 MNP手続き（ポータアウト）について、他社よりも障壁を低くする（受付時間を長くする、引止めをしない、MNP手数料を値下げするなど）社ほど不利になる（損をする）ことから、誰も率先して改善しようというインセンティブが働かない。業界として足並みを揃えて改善する必要があるが、この点どのように考えるか。

（北構成員）

（ドコモ回答）

仮に、MNP 手続きについて、競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールを整備が必要と考えます。

（KDDI 回答）

- 1 システムの構造やコストの構造など各社固有の事情があり、業界として足並みを揃えることは、一部の事業者に過度な負担を強いる可能性があり、慎重な議論が必要です。
- 2 例えば、MNP手続きに係る負担料金の中には、事業者間で連携する外部システム利用料や当社情報システム費用、お客様対応等の直接的な人件費等、手続き処理に係る間接的な人件費等が含まれていますが、最終的な料金設定はコストベースのみで決定されるものではなく、市場競争を踏まえ利用者料金として設定しているものです。
- 3 少なくとも、MNP 手続きにおいて実際にかかるコスト（システム費用、人件費等）については、費用を回収することは事業運営上の当然の権利として妨げられるものではないと考えます。

（ソフトバンク回答）

- 1 ご指摘のとおり、MNP について特定事業者のみ障壁を低くすることは事業上困難であるのは事実であると考えます。従って、業界ルールや規制が定められる場合においては、全ての MNO 及び MVNO に対して同様の運用が求められるべきです。
- 2 ただし、そもそも、現行の MNP 手続きについても、各社がシステム運用上の制約やお客様コミュニケーション等に関して必要かつ適切な範囲で行われている理解であり、特に手数料や引き止め等、必要コストの回収や通常の商慣習の範囲内で実施されている事項について、過剰な規制を行うことについては強く反対の立場です。

## 【MNP関係 ワンストップ】

移動2 MNO3社によれば、ワンストップ化によって消費者トラブルが増加するとの見解が示されているが、オペテージとしてはこれをどう考えるか。

(北構成員)

(オペテージ回答)

- 1 弊社では、ワンストップ化が実現している小売電気サービスにおいて、移転申込受付時に必要に応じて移転元事業者に対し注意事項を確認するよう案内する等の対応を行っており、現時点においては特に目立った問題は生じていないとの認識です。
- 2 この点、MNP手続きのワンストップ化においても、利用者が移転元事業者に解約等に伴う注意事項を十分に確認できる環境整備が必要と考えます。特に、小売電気サービスと同様に、既に実施した移転申込の撤回を目的とする行為（取戻し営業行為）を行うことは問題となること等の指針を示すことが重要であると考えます。

(参考) 小売電気サービス移転申込時の利用者への注意事項案内例

・WEBサイトでのご案内

The screenshot shows the top navigation bar of the eo電気 website with links for Home, Rates, Campaigns, Services, Support, and Application. Below the navigation is the main heading "eo電気" and a sub-heading "2. これまでお使いの他社サービスについて". A red-bordered box contains the following text:

**(1) 他社サービスの解約について**

- ・現在ご利用中の小売電気事業者など(関西電力など)の解約は弊社にて行います。
- ・現在ご利用中の小売電気事業者などで解約精算金が発生する場合があります。

**(2) 他社サービスについて**

- ・オール電化住宅などにお住まいの方は、eo電気に切り替えることで料金が割高になる場合があります。
- ※関西電力の「はぴeタイム」「はぴeタイムR」「eスマート10」「時間帯別電灯」「季節別電灯PS」など、夜間やオフピーク時間帯が割安な契約メニューをご利用の場合
- ・オール電化住宅などにお住まいの方は、eo電気に切り替えた後、現在の契約メニューに属しない場合があります。関西電力の「はぴeプラン」(オール電化住宅割引)など、新規加入が停止されている契約メニューについては、再お申し込みができません。

・パンフレットでのご案内

**Q.** 他社サービスから、eO電気へ乗り換える際の注意事項について教えてください。

**A.** eO電気をご契約いただく際は、下記注意事項をご確認ください。

■ご契約時の注意事項

- 現在ご利用中の電気サービスによっては、eO電気をご契約いただいても安くならない場合があります。詳しくは、「電気代シミュレーション」をご確認ください。
- 現在ご利用中の電気サービスにおいて発行されているポイントなどは、解約により失効する場合があります。
- 現在ご利用中の電気サービスを解約後は、再度同じサービスを申し込みない場合があります。(例:関西電力「はぴeタイム」など)
- 現在ご利用中の電気サービスにて最低利用期間が設けられている場合は、解約に伴い解約精算金などが発生する場合があります。詳しくは現在ご利用中の電気小売事業者へお問い合わせください。

移動3 MNPワンストップ化の費用について、「膨大な費用」とあるが、具体的にどの程度のコストを見込むか。(すでにある社は概算費用を算出しており、膨大とはとても言えない水準であった)

(北構成員)

(KDDI回答)

- 1 ワンストップ化に実現にあたっては、事業者間共通システムの導入可否等の実現方法から検討する必要がありますが、その仕様や運用方法が定まっておりません。前回弊社ヒアリングにおける説明のとおり、ワンストップ化の検討にあたっては、消費者保護視点の課題、連携システム視点の課題、個人用法保護やセキュリティの課題など様々な課題が存在しており、ワンストップ化の前提条件や課題を解消する方法等が整理されていない中、対応費用を算出することは困難です。
- 2 少なくとも現行のMNPにかかる事業者間連携システムはMNOのみで構築し相応の費用が掛かっていると認識しています。完全ワンストップ化するにあたっては、MNOのみならずMVNOも構築に関わる必要があり、さらに新たな機能の追加が必要となるため膨大な費用が必要と考えます。

## 【MNP関係 受付時間】

移動4 ウェブにおける MNP 予約番号発行の受付については、基本的に常時とする方向にすべきと思うが、どのように考えるか。

(黒坂構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社の MNP 予約番号発行に係るウェブ手続の受付時間については、お客さまの利用動向や競合他社の提供状況を踏まえ、設定しているものです。
- 2 その見直しを検討するに当たっては、通信と端末の分離を定めた改正電気通信事業法施行後の MNP 件数の動向やウェブ手続の受付時間が MNP を阻害する要因となっているか等の分析を踏まえた検討が必要であると考えます。
- 3 その上で、仮に、MNP 予約番号発行の受付時間について、競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要と考えます。

(KDDI 回答)

- 1 前回ヒアリング資料においても記載したとおり、当社の基幹システムについては店頭や電話受付と同様のシステムを利用しています。本システムは、大量のシステムオーダー等を捌くために、バッチ型の処理を基本としており、即時性が求められる手続については、基幹システムがオンラインである時間帯にのみ受付可能となっています。したがって、夜間の時間帯については各種のバッチ処理やシステムメンテナンスのために MNP 受付を停止しております。このため、受付時間の制限を撤廃する場合は、現状行っている様々なバッチ処理について、新たに負荷分散や運用体制を大きく見直す等が必要となり、本システムにかかる大規模な改修が必要となります。
- 2 代替策として夜間時は受付処理のみを実施し、翌日に MNP 予約番号を発行することで限定的に受付時間の拡大を実現することも考えられますが、この場合においても一定の期間のシステム構築は必要と考えます。

(ソフトバンク回答)

システム運用や体制など含めて検討する必要がありますが、本 WG での議論やお客さまのニーズなども踏まえ、検討したいと考えます。



移動5 ウェブにおける MNP 予約番号の受付について、MNO3 社は時間的な制約があるところ、楽天モバイルにはそれがないが、特別な工夫があるのか。

(平野構成員)

(楽天モバイル回答)

- 1 MNP 事業者間仕様としては予約番号の発行受付時間に特に制約はなく事業者任意で決定可能となります。このため、当社独自の特別な工夫やシステムの作りこみ等はなく、受付時間の長短は各社の MNP の受付方針に依拠する形になります。
- 2 なお、推測ではございますが、MNO3 社様があえて発行受付時間を制限している理由としましては、
  - ①必要最小限の時間に絞ることで転出を防止すること
  - ②予約番号を発行しても、MNP 転出入可能時間 (9:00~21:30) 外であれば、発行直後に MNP ができないこと (24 時間予約番号の発行が可能な当社でも、21:30 以降の MNP 受付については切替を翌日 9:00 以降までお待ちいただいております)以上の 2 点が挙げられるかと存じます。
- 3 当社としましては、モバイル研究会 最終報告書の提言にて示されております、MNP に係る手続きの簡素化を実現する上でも、まずは MNP の予約番号発行受付時間の拡大とともに、転入手続きそのものの受付時間拡大が必要と考えております。

## 【MNP関係 引止め】

移動6 楽天の調査によると、MNP予約番号発出の際、ポイントの付与のみならず、通信料金の値下げ(!)、サブブランドの勧奨、iPhoneSEの営業などの引き留めが行われていたということについて、“行き過ぎた引き留めを行っている”という認識をもっているか。

(北構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社においては、ご指摘のような通信料金の値下げ等の行き過ぎた引き留めは行っておりません。
- 2 利用者による MNP 予約番号の発行依頼に際し、利用者のご利用状況に応じた最適な料金プランのご案内や適用可能な施策がある場合には、当社よりご提案を行うことがございます。ただし、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)や「競争ルールの検証に関するWG(第3回)」において、ウェブについては、引き留め機会のないチャンネルとして期待されていたとの構成員発言も踏まえ、当社は、ウェブ手続の際には当該の対応は行っておりません。仮に、他事業者において、例示いただいたような引き留め施策を実施している場合は、その手段や考え方について確認が必要であると考えます。

(KDDI回答)

- 1 仮に予約番号の発行を拒否するなど解約を受け付けない行為があれば“行き過ぎた引き止め”に該当すると考えられますが、自社サービスを解約されるお客様に対して、代替の提案すること自体は企業として当然の営業行為であり、許容されるべきものと考えております。
- 2 なお、上記のような代替の提案を不要と申し出たお客様に対しては重ねて説明することは控えており、“行き過ぎた引き止め”とならないよう注意しております。
- 3 なお、現行ガイドライン等の規制においても、引き止めのない MNP 手続き手段としてウェブによる窓口を構築することを MNO に対して課していることを踏まえれば、現状も不当な引き止め行為を禁止する目的は十分達成できていると考えられ、これ以上の規制は不要と考えます。

(ソフトバンク回答)

- 1 お客さまからのクレームとなり得るような「過剰あるいは強引な引き止め」や明らかに競争阻害となり得る「MNP 受付を遅延させるような行為」は行なっていない認識です。
- 2 お客さまの利用状況やニーズを踏まえてプラン等を提案することは、一般的な商慣習

における自由な経済活動の範囲であり規制すべきでないと考えますが、仮に引き止めについて、何等かの規制をする場合、「過剰あるいは強引な引き止め」や「MNP 受付を遅延させるような行為」を防止するという観点で例えば以下のようなルール等について検討すべきと考えます。

- ・ 既存のルール（端末購入補助の上限規制等）の範囲内での利益供与を上限とする等を基本とし、過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律を設け、ガイドライン等で定めること
- ・ 一律規制ではなく、例えば、希望しないお客さまへの提案は行わないよう各チャンネルで事前確認を行う等の運用とすること
- ・ ウェブについては引き止めを望まないお客さまが煩雑な操作を強いられないよう、関心のない方が読み飛ばし可能な簡便な紹介にととどめるなど留意した運用とすること

移動7 また、ポートアウトユーザーに対して、必要最低限の情報以外の伝達は禁止するという措置について、どう考えるか。もし、一定の引き留めまでは許容すべきという考えであるならば、「一定」について具体的にどのように考えるか。

(北構成員)

(ドコモ回答)

- 1 「必要最低限の情報」とは何かについて、各社において認識の齟齬が生じないよう、まずはその内容を明確にする必要があると考えます。
- 2 その上で、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)や「競争ルールの検証に関するWG(第3回)」において、ウェブについては、引き留め機会のないチャンネルとして期待されていたとの構成員発言も踏まえると、引き留め施策については、ウェブにより引き留め機会のないチャンネルを確保した上で、過度にならない範囲での実施は認められるべきと考えます。
- 3 なお、仮に、引き留め施策について、競争促進等の目的から政策的に見直しが必要とされた場合は、事業者間の公平性を損なうことのないよう、全事業者一律に適用されるルールの整備が必要と考えます。

(KDDI 回答)

※移動6とまとめて回答

(ソフトバンク回答)

※移動6とまとめて回答

移動8 ヒアリングにおいて、御社は MNP 予約番号の申請をしてきた利用者に対し、UQ モバイルに誘導しているとの指摘がなされたが、

- ① これは事実か。
- ② 事実とすれば、特定の事業者に MNP をする意図を持つ利用者に対して MNP 予約番号のために不可欠な当該手続をする機会を捉えて、他社に係る営業行為を行うことについて、どのように考えるか。

(平野構成員)

(KDDI 回答)

**構成員限り**

移動9 ヒアリングにおいて、御社はMNP予約番号の申請をしてきた利用者に対し、Yモバイルに誘導しているとの指摘がなされたが、

- ① これは事実か。
- ② 事実とすれば、特定の事業者にMNPをする意図を持つ利用者に対してMNP予約番号のために不可欠な当該手続をする機会を捉えて、こうした営業行為を行うことについて、どのように考えるか。

(平野構成員)

(ソフトバンク回答)

- ① 提案は行うことはあります。
- ② お客さまの利用状況やニーズにマッチするプランを提案することは、一般的な商慣習として全く問題ないと考えます。このことは当然ながら、同一ブランド内であってもサブブランドであっても考え方に差異はなく、等しく問題のない行為との理解です。

移動10 MNPのウェブにおける引止め施策について、その手段や考え方について教えてほしい。また、ウェブでの引止めは実施すべきではないとの見解について、どう考えるか。

(北構成員)

(ソフトバンク回答)

- 1 お客さまが保有しているポイントなどの権利の紹介に加え、利用状況に応じて、追加のポイント付与などの提案を行っています。ウェブによる紹介のため、提案に興味のないお客さまについては詳細確認いただくことなく、MNP手続きに進むことが可能です。
- 2 なお、ウェブの場合は画面遷移上に紹介しているだけのため、前述の通り提案に興味のないお客さまは読み飛ばすことも可能であり、言わば最も「強引な引き止め」につながる懸念の低いウェブチャネルのみを殊更問題視することは極めて合理性を欠くと考えます。
- 3 以上のことから、受付チャネル（ウェブ、電話、店舗の別）によって禁止される行為に差を設けるべき理屈も一切なく、何らかの規律を行う場合にはチャネル別に区別すべきではないと考えます。
- 4 仮に引き止めについて、何等かの規制をする場合、「過剰あるいは強引な引き止め」や「MNP受付を遅延させるような行為」を防止するという観点で例えば以下のようなルール等について検討すべきと考えます。
  - ・ 既存のルール（端末購入補助の上限規制等）の範囲内での利益供与を上限とする等を基本とし、過剰引き止めに対応し得る利益供与等は業界で一定の規律を設け、ガイドライン等で定めること
  - ・ 一律規制ではなく、例えば、希望しないお客さまへの提案は行わないよう各チャネルで事前確認を行う等の運用とすること
  - ・ ウェブについては引き止めを望まないお客さまが煩雑な操作を強いられないよう、関心のない方が読み飛ばし可能な簡便な紹介にととどめるなど留意した運用とすること

移動11 ウェブにおける MNP の予約番号の受付に関して、一定の場合には電話等の他チャンネルに誘導されるとの指摘があるが

- ① これは事実か。
- ② 事実とすれば、どのような利用者について、どのような理由で他チャンネルに誘導しているのか。

(黒坂構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社においては、お客さまのご契約状態によっては、他のお客さまが不利益を被ることがあることから（例えば、お客さまの回線が代表回線となる形で、複数の回線とファミリー割引を組んでいる場合、当該回線が MNP により解約されると、その設定されたグループが廃止され、同グループに属する回線に適用されていた割引が非適用となる等）、ウェブにおいて即時に、MNP 予約番号の発行を受けられない場合があり、その場合、他のチャンネルにおいて、MNP 予約番号の発行を受けられる状態にさせていただくことが必要となります。
- 2 なお、上述の内容については、お客さまに MNP ができる状態にさせていただくことを目的に実施しているものであり、引き留めを目的としているものではありません。

(KDDI 回答)

法人のお客様の場合、ご利用料金の未納がある場合、他のサービスとのセット割引が適用されているお客様で解約によって不利益が生じる可能性がある場合、システムが受付時間外の場合など、ウェブでのお手続きができない場合があります。

(ソフトバンク回答)

- ① 事実です。
- ② 法人相対契約など、当該契約以外の契約に不利益が生じる場合や個別説明表示が困難なものなどは、電話や店頭をご案内するケースもあります。



## 【MNP関係 費用】

移動12 MNP転出時契約解除料について、オペテージが、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した。日本通信の資料でも、改正事業法施行後、短期の解約数が激減している。このMNP転出時契約解除料を撤廃することについてどう考えるか。

(北構成員)

(UQ回答)

- 1 MNP 転出手数料のほかに MNP 転出時契約解除料を設定する合理的な理由がなければ、MNP 転出時契約解除料は撤廃するか、違約金として扱うべきと考えます。
- 2 「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」の「6 不当な期間拘束」には「(いわゆる「MNP手数料」) に関し、合理的な理由なく契約の締結からの期間に応じて額を変えて設定している場合には最も低い額との差額が、合理的な理由なく高額に設定している場合には妥当な額との差額が、それぞれ違約金等となる。」と規定されています。
- 3 また、「モバイル市場の競争環境に関する研究会(第13回) ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG(第11回) 合同会合(令和元年5月30日(木))」において、IIJ 殿は「弊社を含む多くのMVNOは、今、自動更新つきの期間拘束契約は提供しておりません。ただ、その音声通話機能つきの役務におきましては、MNPの転入、転出を繰り返すようなホッピング行為を防ぐ目的で、6カ月から12カ月程度の最低利用期間、これはもう基本的に自動更新はございません。及び、その違約金の設定をしているというのが現在の現状です。
- 4 このようなホッピング行為は、ほかの事業者による過度な利益提供が原因でありまして、このような根源的な問題が解消されれば、多くのMVNOは、みずから最低期間を撤廃するものというふうに考えております。」と発言されています。
- 5 「MNPの転入、転出を繰り返すようなホッピング行為」が全く発生していない、あるいはほぼ発生していない状況であるならば、「合理的な理由」があるとは言えないのではないかと考えます。
- 5 なおそのような状況であるならば、IIJ 殿が現状自社 HP※にて「最低利用期間・音声通話機能解除調定金」として「最低利用期間 利用開始日の翌月末日まで音声通話機能解除調定金 ・2019年10月1日以降にお申し込みの場合：利用開始日より12ヵ月以内に解除 1,000円(不課税)と表示されていますが、これは「音声通話機能解除調定金」ではなく「最低利用期間 利用開始日より12ヶ月(音声通話ありの場合1年)：違約金 1,000円」等と改められるべきと考えます。

※<https://www.ijmio.jp/hdd/spec/typea.html>

(MVNO委員会回答)

- 1 MVNOのMNP転出時契約解除料(いわゆる違約金)は、主として高額キャッシュバック等目当てでMNP転入・転出を繰り返すホッピング行為を防ぐ目的で、6か月~12か月程度の最低利用期間とともに設定している(設定していた)ものとの認識です。
- 2 本件に関し、会員各社へのアンケート等を行っていないため、電気通信事業法改正後の状況について十分把握できておりませんが、一方で当該解除料を撤廃したMVNOにおいてホッピング行為が急増したとの声も聞こえておりません。現時点では、ホッピング行為の主因であった高額キャッシュバックが減少したことで沈静化していると推測しております。しかし、現行の制度の下でも、MNP転入者を対象とした利益提供そのものは禁止されているとは認識しておらず、今後のMNOの動向によっては、ホッピング行為が増加に転じる可能性も否定はできません。
- 3 仮にホッピング行為が急増した場合、特にMNOとの間でAPI連携をしていないMVNOを中心に、人手によるオペレーションが急増し、MVNOの事業遂行並びにその他のお客様へのカスタマサポートに重大な影響を生じさせかねません。MNP転出時契約解除料(いわゆる違約金)の取扱いに関しましては、各社の個別の状況を踏まえたビジネスの自由度を確保すべきと考えますところ、オペテージ社のように個社の判断による廃止がみられる状況も鑑みれば新たに規律を設ける必然性も感じられず、MVNO各社の経営判断に委ねることとし、新たな制限やルールを設けることには反対いたします。

(I I J回答)

- 1 弊社としては、日本通信殿の資料についてはコメントできない。また、MNP転出時契約解除料のような、MNP転出に際してのみ適用される解約金については、改正事業法施行以前から設定していない。
- 2 弊社の観測では、超短期の解約およびMNP転出(契約同月内に解約し、MNP転出するケース)については、昨年10月の前後で顕著な差は見られず、状況が大きく変化したとは考えていない(別添図参照)。現時点でも、MNP転入を条件とした利益提供についてはガイドライン上直ちに禁止されてはいないことから、資金力に余裕のあるMNOによる強力なキャンペーンが行われれば、MNP行為の濫用(短期解約しMNP転出することのみを目的としたMVNOの契約)が再燃する可能性はないとは言えず、仮に再燃した場合は、特にMNOとのAPI連携のないMVNOでは、人間の手による作業の増加により対顧客オペレーションが麻痺し、その他の契約者に対し多大なご迷惑をかけるような事態も生じかねない。このようなことから、MNP転出時契約解除料等のMNP転出に際してのみ適用される解約金については、利用者のスイッチングコストの低減という目的は理解するものの、一律の規制の適用は馴染まず、MVNOの個別の事情に応じて設定さ

れることが望ましい。



構成員限り

## 【端末購入サポートプログラム】

移動13 御社が提供する端末購入サポートプログラムについて、需要が限定的という理由が挙げられているが、新型コロナの影響もあり、非回線契約者への販売を店舗に限ることは、回線契約者と非回線契約者との間の条件の差異として大きなものと考えるところ、現状では、何をもって需要が限定的と考えているのか。

移動14 どのような状況になれば需要があるという判断となり、オンラインの販路での販売を開始するのか。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- 1 「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」では、オンラインによる端末の販売等を「通信役務の利用」をする者に限定しても、①オンラインが端末の販売の窓口等として非常に限定的なものであり、「通信役務の利用」をしない者による利用がほとんど見込まれず、かつ、②他の窓口等については「通信役務の利用」をする者もしない者も制限なく利用できるのであれば、「通信役務の利用」を条件としていることに当たらない、とされております。
- 2 ①については、2020年3月までの実績※について、端末販売の総数に占めるオンラインショップにおける販売件数の比率は   で推移しており、需要は非常に限定的であると考えております。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたと思われる4-6月の平均(速報値)を見ても、3月に比べて一時的にオンラインショップの比率は増えたものの、それでも   台に留まっており、需要は限定的となっております。  
**※赤枠内は構成員限り**
- 3 ②については、主要の販売チャネルであるショップ・量販店等では回線契約者・非回線契約者問わずに端末購入が可能となっております。
- 4 ※総務省の「割賦により端末を販売する際の販売手法について(要請)」(令和2年5月20日付け)にて、販路別の端末販売数や回線契約者・非回線契約者別の端末販売数等について、総務省に各月の実績を報告することとなっていることから、限定的であるかどうかについて総務省にて検証可能であると考えております(現在、令和2年3月実績迄報告済み)。
- 5 現時点で、「需要がある」という判断に至る明確な基準は設けておりませんが、オンラインの販売については、需要の動向(端末販売の総数に占めるオンラインショップにおける販売件数の比率の推移)やお客様のニーズ等を踏まえ、検討して参ります。
- 6 なお、前項の回答の通り、総務省の要請に基づき、販路別の端末販売数や回線契約者・非回線契約者別の端末販売数等について、総務省に各月の実績を報告することとなっていることから、需要の動向等については、総務省において検証可能な状態となっております。

す。

(ソフトバンク回答)

- 1 新型コロナウイルスによる緊急事態宣言時には、一時的にショップの営業時間を短縮し、オンラインチャネルへの誘導を行っていましたが、現在は通常営業を行なっています。
- 2 従前より回線契約者であってもオンラインチャネルでの端末購入は僅少であり、非回線契約者についてもほとんど利用が見込まれないこと、及びシステム対応費用が大きいことからオンラインチャネルでの提供を見送っています。
- 3 この点については、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドラインの「5 通信料金と端末代金の完全分離（3） 端末代金の値引き等の利益の提供【施行規則第22条の2の16】② 禁止の対象となる利益の提供を行う「条件」【施行規則第22条の2の16第1項各号】イ 一般的な条件への該当〈具体例〉」においても、オンラインによる端末の販売窓口が限定的である場合については条件に当たらない旨の記載があり、許容されています。
- 4 今後の対応については、お客さまニーズ等を見ながら検討していく予定です。
- 5 なお、他社においては、回線契約者と非回線契約者の端末購入時の支払い方法をクレジットカードに限定することや、会員サービスへの加入及びその利用状況のランクに応じてサービス内容に差分がある等、明らかにサービス仕様面における差異（回線契約者のみの優遇）が見受けられます。これらについては、ガイドラインの記載に照らして合理的範囲を超えた差異（回線契約に誘導しているに等しい行為）と解されることから、提供する利益を利益の提供額として含める、又は回線契約者と非回線契約者へのサービス内容の提供差分を合わせる等の対応が必要と考えます。

## 【端末補償プログラム】

移動15 端末販売について、各社、回線契約者と非回線契約者とのサービスに違いはないとのことだが、ソフトバンクからは、端末補償サービスについて、非回線契約者向けは年内目途で準備中とご説明があったところ、他社においては、補償サービスについては現在どのようになっているのか。また、今後についてはいかがか。

(石田構成員)

(ドコモ回答)

回線契約のない利用者向けに提供するかどうかについては、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検討をまいります。

(KDDI 回答)

移動16にて回答致します。

移動16 事務局参考資料を読んだところ、ドコモとKDDIは、端末補償サービスについて回線契約者以外の加入については、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とあった。端末補償サービスは、端末を購入するに際して重要ことと思うので、回線契約の有無で違いがあるのはいかがかと思う。今後どのような状況になれば、サービス提供となるのだろうか。

(石田構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社は、端末補償サービスについて、回線契約者向けのサービスとして提供を行っているものであり、事業者の変更を制約することを目的とはしていません。
- 2 利用者においては、当社のみならず市中の端末補償サービス等をご選択いただくことも可能であり、当社以外の選択肢も提供されているものと考えます。
- 3 当社として、回線契約のない利用者向けに提供するかどうかについては、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検討をまいります。

(KDDI回答)

- 1 当社の端末補償サービスは回線契約者へのオプションサービスとして有償で提供しております。
- 2 回線契約者以外への端末補償サービスの提供は、相応の端末補償サービス系のシステム改修等が伴うことから、今後の市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等に見合うかどうかで判断するものとなります。

## 【頭金】

移動17 「頭金」という表記について、このままで問題ないと考えているか。

移動18 また、キャリアショップでは、同じ端末は同じ価格だろうと大半のユーザーが思っているが、実は頭金によって価格が異なる。端末の価格はショップによって異なる、ということをユーザーに広く告知することについて、どう考えるか。

(北構成員)

(ドコモ回答)

「頭金」については、端末価格の一部であり、代理店が設定するものであることから、名称を含めてコメントができる立場にございません。

(KDDI 回答)

1 「頭金」については、代理店により設定されるものであり、その名称も含めて事業者がコメントできるものではございません。

2 一方、「広告」については、「頭金」を含めた端末価格についてお客さまに正しくご理解いただけるよう、独禁法に抵触しない範囲※で事業者にてフォーマット等を作成しております。

構成員限り



(ソフトバンク回答)

- 1 当社は端末を卸す立場にあります。機種代金は販売店が小売当事者として定めており、割賦契約時に機種代金の一部として頭金を取得する場合、適切に表示しているため問題ないと考えます。
- 2 本年6月25日の当社ヒアリング資料P10の通り、お客さまへの端末販売価格（機種代金）は販売店が価格設定を行っているため、ショップによって価格が異なるのは自然なことと考えます。
- 3 もし、大半のお客さまがキャリアショップでは同じ端末は同じ価格であると誤認されているようであれば、この実態を広く周知することも考えられます。なお、その周知については、営業活動に関する周知ではなく機種代金の設定ルールに関する周知であるため、総務省殿などから周知いただくことが望ましいと考えます。

移動19 頭金の広告表示について今後の対応の方向性をどう考えているか。  
移動20 頭金の広告表示に関する自主基準及びガイドラインへの対応についてどう考えるか。

(大谷構成員)

(ドコモ回答)

本WGにおいて「頭金」(「頭金」の広告)に関する課題や検討の方向性が整理された場合については、その内容に沿って検討をする考えです。

(KDDI回答)

移動17と18の回答の通りです。

(ソフトバンク回答)

- 1 まずは、頭金の広告表示について、こういった不備が生じているのかについて、正確に把握することが重要であると考えます。その上で、例えば「頭金0円」の表示が消費者に対して有利誤認を与えているといった不備が生じているのであれば、その適正化について検討したいと考えます。
- 2 頭金の設定に関しては代理店判断に依るものであるため、原則代理店側にて対処すべき課題ではあると考えますが、昨年度指摘を受けた広告表示の問題への対処と同様に、事業者が自ら広告媒体の様式を設定し、代理店に対してこの様式を使用することを求め、事業者が広告媒体をコントロールすることによって改善することも現実的な方法と考えます。
- 3 なお、広告表示ガイドラインは、通信関係4団体に所属する電気通信事業者を対象としたガイドラインであり、代理店は対象には入っていないことから、広告表示ガイドラインへの追記等は適切ではないと考えます。

## 【SIMロック解除】

移動2 1 SIMロック解除について、楽天の資料によれば、米ベライゾンが昨年7月より、アクティベーション60日後にSIMロックを自動解除するポリシーを導入した。わが国においても、同様の仕組みを導入することについてどう考えるか。

移動2 2 また、同様にフランスオレンジでは、ログインすることなく解除コードを提供している。わが国でも同様の仕組みを導入することについてどう考えるか。

(北構成員)

(ドコモ回答)

- 1 当社では、従前よりSIMロック解除に係る義務化に先駆けて自主的に取組を推進してきたところであり、直近では、中古端末のSIMロック解除やWEBでの無料解除にも対応してきております。
- 2 その上で、SIMロックについては、割賦契約後の端末不正窃取について、これまでも実際に被害が発生している中、詐欺の抑止に引き続き有効な手段であると考えられることから、設定を行っているものです。
- 3 なお、端末の一括購入や分割払いの場合は、クレジットカードでのお支払いをいただくことで、ロックを解除した上で端末をお渡ししており、大宗の利用者が解除された端末を利用いただける状況でございます。
- 4 そうした中、SIMロック解除については、今後のSIMロック解除件数の動向やお客様の声を踏まえた上で、必要に応じて検討を行うことが望ましいと考えます。
- 5 なお、ご提示いただきましたSIMロックを自動解除するポリシーの導入や、ログインすることなく解除コードを提供することについては、SIMロックがかかっていることにより、利用者が悪意ある第三者により端末を窃取されるおそれを防ぐ手立てにもなっている面等も考慮し、現在の仕様としていることから、現時点では導入を考慮しておりません。

(KDDI回答)

- 1 当社においては、ご購入いただいたタイミングでお客さまからのご要望に基づき、ログインや解除コード等必要なく、SIMロックの解除を行っており、お客さまの利便性に配慮した対応を行っております。
- 2 また、ご購入後においても、WEBでのログインや店頭での来店者証明の確認等、必要最低限の手続きを実施のうえ、SIMロック解除を行っております。
- 3 その中で、自動解除する仕組みや解除コードなどの新たな仕組みを導入することの是非については、WEBでのログインや店頭によるお客様の意思確認や来店者証明等を不要としてしまってもよいのかということに加えて、端末のメーカーが複数にわたることなど、仕様が多岐に渡り、現時点では判断付きかねることから、お答えは控えさせていただきます。

きます。

(ソフトバンク回答)

- 1 まず大前提として、現状ルールの範囲内でも「SIM ロック解除は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」に則り、回線契約者、非回線契約者の双方において端末購入時及び購入後の任意の機会のいずれでも SIM ロック解除を対応することが可能です。
- 2 唯一、中古端末のウェブ上での SIM ロック解除受付が現時点で対応できていませんが、本年10月から受付開始予定です。
- 3 以上のとおり、SIM ロック解除については、累次の制度改正において、複数回にわたる対応 (SIM ロック解除の対応拡張) を繰り返してきたものであり、残された課題はない認識です。
- 4 上記を前提としたご質問への回答は以下の通りとなります。
- 5 そもそも SIM ロックは、盗難防止の観点で掛けているものであり、1点目は販売店での盗難防止の観点、点目はお客さま利用期間中における盗難防止の観点での措置となります。
- 6 SIM ロックが掛かった端末はロックされた事業者しか利用できませんが、SIM ロックが解除された端末は他社や海外で利用可能となるため転売の価値が高まるなど、盗難リスクが高まるものと考えます。
- 7 このため、お客さまが意思を持って SIM ロック解除することが必要と考えるため、一定期間経過後の一律の解除には反対します。
- 8 また、ログインすることなく SIM ロック解除コードを提供することは、本人以外の第三者が解除申し込み可能な状態になるため、本人の意図しない SIM ロック解除防止の観点で慎重な検討が必要と考えます。
- 9 いずれにしても、前述のとおり、現行の SIM ロックは既に過剰な措置とは言えず殆ど障壁がないこと、及びお客さまがお持ちの端末が盗難に遭い易くなるとの懸念も存在することから、あくまで所有者の意思で SIM ロック解除を行うというプロセスを維持することが必要であると考えます。

## 【アップルウォッチ】

移動23 I I Jのプレゼンによれば、Apple Watchは現状MNOのみがeSIMを利用可能となっているようだが、MVNOのeSIMをインストールできない理由をご教示いただきたい。

なお、アップル社においては、諸外国ではこの点、どのような運用になっているかをご教示いただきたい。

(北構成員)

(ドコモ回答)

- 1 メーカーとの守秘義務があることから、回答は差し控えさせていただきます。
- 2 なお、プロフィールは機密情報であり、仮に漏えいした場合にはクローンSIMの作成が可能となる等の不正利用等のリスクが存在するため、MVNOへのRSP機能の提供は、セキュリティ面を十分に考慮した検討が必要と考えます。

(KDDI回答)

- 1 Apple WatchにおけるMVNOのeSIMの動作に関して当社は関知していないため、回答する立場にございません。

構成員限り

(ソフトバンク回答)

構成員限り

## 【評価・分析】

移動24 メーカー支払金について、以前と違う動き（2019年9月に急増）があるが、  
どういった資金の流れなのか、変化の理由について教えていただきたい。  
※会合で回答があったドコモ及びソフトバンクについても、再度、書面での回答をいた  
いただきたい。

（関口構成員）

（ドコモ回答）

- 1 メーカーへの支払金については、大宗が故障修理やケータイ補償サービスの提供のため  
の修正費用や交換用端末購入費用であり、販売奨励金の類ではなく、正当な対価の支払  
いとして、実際の需要に応じて支払金額が増減しているものです。
- 2 2019年9月以降に増加している金額についても、2019年6月に当社が提供を開始した  
回線と端末を分離した新料金プラン（ギガホ・ギガライト等）の影響により、端末を修理  
することで対応するお客さまが増えたことにより、主として修理等に要する費用が増加  
したものであり、代理店への手数料が減少している分をメーカーに対して提供している  
ものではありません。

（KDDI 回答）

- 1 報告規則で提出しているメーカーへの支払金は、  
正当な支払だと認識しています。

構成員限り

（ソフトバンク回答）

- 1 当社では、電気通信事業法の改正前後で、端末メーカーに支払う金額に大きな変化はあ  
りません。
- 2 なお、通常、端末開発の状況等によって増減することはありません。

移動25 メーカーに対するカネの流れについて、ドコモ、ソフトバンクからは一定の説明があったので、KDDIにも回答をお願いしたい。

(北構成員)

(KDDI回答)

移動24の回答の通りです。

## 【新型コロナ対策】

移動26 在宅コールセンターについて、実際に、現在どの程度の割合のオペレータが在宅化していますか。

移動27 また、個人情報に触れる可能性の少ない問い合わせなどに絞って在宅化しているとのことですが、個人情報に触れる業務まで在宅化するうえでの課題、とりわけ、業界全体で決めるべきルールなどがあれば教えてください。

(北構成員)

(楽天モバイル回答)

- 1 現状、オペレータの最大3割程度が在宅勤務を行っております。
- 2 また現状当社では2か月間のデータを踏まえ、個人情報保護を担保しながら在宅業務を拡大するための課題を精査・検討している段階ですが、少なくとも通信の秘密や要配慮個人情報に関連する業務を在宅化することは、現行法令上は容易ではないと考えております。これら業務についても在宅化を推進するためには、その際に求められる物理的および技術的安全管理措置に関し、ガイドラインにおいて講じるべき措置およびその手法の例示いただくことで、その水準を定めていただくことが必要と考えます。