別添２

競争ルールの検証に関する報告書 2020

（案）

2020年９月

電気通信市場検証会議

競争ルールの検証に関するWG

目次

第１章　はじめに 1
第２章　モバイル市場の競争環境に関する検証 4
１．これまでの取組及び検証に係る背景 4
（１）これまでの取組 4
（２）検証に係る背景 7
２．改正電気通信事業法の執行 9
３．モバイル市場の現況と分析 17
（１）分析の視点及び手法 17
（２）通信市場の動向 21
（３）端末市場の動向 35
（４）新プランへの移行状況 44
（５）事業者等の経営状況 46
第３章　モバイル市場に係る課題 47
１．MNP に関する事項 47
（１）MNPの位置付け 47
（２）MNP手続の在り方（MNPの枠組み） 49
（３）MNP手続の在り方（MNP予約番号の発行の受付時間の制限） 54
（４）MNP手続の在り方（MNP予約番号取得までの所要時間） 57
（５）MNP手続の在り方（過度の引き止め） 59
（６）MNP手続の在り方（煩瑣な手続） 70
（７）MNP手続の在り方(転入時に求められるMNP予約番号の有効期間の長さ) 72
（８）MNPに係る金銭的コストの在り方（利用者負担料金） 75
（９）MNPに係る金銭的コストの在り方（事業者負担料金） 84
(10) MNPの制度的な位置づけ 86
２．その他モバイルに関する事項 87
（１）端末購入サポートプログラム 87
（２）スイッチングコスト 94
（３）その他 99
３．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 110
第４章　固定通信市場に係る課題 117
１．固定通信市場に関する動向 117
２．事業者乗り換え時のスイッチングコストに関する事項 125
（１）工事費 125

（２）期間拘束契約 131
３．過度なキャッシュバック・セット割引に関する事項 137
（１）キャッシュバックやセット割引に係る検証 137
第５章　今後に向けて 141
参考資料 142

第１章　はじめに

これまで、総務省では、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）の規律の下で、その目的に則り、携帯電話の利用者料金その他の提供条件や事業者間の競争条件等を適正化し、利用者の利益の保護を図りつつ、事業者間の公正な競争を促進する観点から各種政策を実施してきた。

モバイル市場については、携帯電話は、その契約数が１億８千万を超え、国民生活において、あるいは様々な社会経済活動の基盤として不可欠なコミュニケーションツールとなっており、利用者が多様なサービスを低廉な料金で利用できるようにするための環境整備がますます重要となっている。こうした中で、MVNO（Mobile Virtual Network Operator）の契約数は増加傾向にあり、その市場シェアは13.2%に達しているものの、依然としてMNO（Mobile Network Operator）３社[1]の市場シェアが約９割を占め、提供する料金プランが横並びとなるような協調的寡占の色彩が強い市場が形成されている。また、携帯電話の端末については、SIM（Subscriber Identification Module）フリー端末や中古端末の流通が増加しているものの、依然としてMNO３社がその大宗を販売しており、現在のモバイル市場は、通信契約と端末が密接に結びついた市場となっている。

こうした競争環境下における我が国のモバイル市場については、他の先進国と比較して利用者料金が総じて高く、また、その推移を見ても、下がる傾向が鈍い状態にあることが指摘され、また、端末購入者に対して大幅な割引を行う慣行が広く見られることに伴って、利用者の正確な理解が妨げられ、競争が働く前提である利用者による適切かつ自由なサービス選択が阻害される、利用者間の不公平が生じるという課題が認められていた。このような課題に対応するため、2019年に総務省「モバイル市場の競争環境に関する研究会」（座長：新美育文明治大学名誉教授。以下「モバイル研究会」という。）で取りまとめられた「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（以下「緊急提言」という。）を踏まえ、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込みの禁止等を内容とする事業法の改正法案を2019年３月に第198回国会（常会）に提出し、同法案は、国会での審議を経て成立し、「電気通信事業法の一部を改正する法律」（令和元年法律第５号。以下「改正法」という。）として同年５月17日に公布された。

改正法について、2019年８月に公表された「電気通信事業法の一部を改正する法律によるモバイル市場の公正な競争環境の整備に関する基本的考え方」にお

[1] 本報告書において、「MNO３社」とは、NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクのことをいう。

いて、改正法の施行後、毎年、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響などについて評価・検証を行うこととされており、本WGは、「電気通通信市場検証会議」（座長：大橋弘東京大学公共政策大学院長・大学院経済学研究科教授。以下「市場検証会議」という。）の下で、市場検証に関する取組の一環として評価・検証を実施するものである。

また、本会合では、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場への影響のみならず、モバイル研究会の最終報告書でも継続的に注視することとされている、改正法施行後のモバイル市場において公正な競争環境を阻害しうる新たな課題のほか、固定通信サービス市場等の隣接する通信市場における課題はないか等についても検討を行うこととした。

具体的には、評価・分析及び課題の検討に関し、次の内容について検討を行った。

評価・検証については、通信市場の動向、端末市場の動向、新プランへ移行状況及び事業者等の経営状況について、SIMロック[2]解除の動向やMNP[3]件数の推移、それに伴う契約数の推移等、市場全体の動きや競争環境の動向などに着目し、評価・検証を行った。また、改正法の規律への対応状況や、運用・執行の状況について確認を行った。

モバイルに関する事項のうち、MNPに関する事項については、MNPの導入後約15年が経過し、MNPの利用者にとってより使いやすいものとすること等を目指し、過度な引き止め行為の禁止、ウェブによるMNP利用の改善、MNP手数料の見直し等の課題について検討を行った。

その他のモバイルに関する事項については、各社が提供する端末購入サポートプログラムに係る事業法27条の３上の課題や、改正法施行後も残っているモバイル市場におけるスイッチングコスト、頭金の表示に関する課題等について検討を行った。

新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う取組について、事業者や販売代理店の対応や今後の課題について検討を行った。

固定通信市場に関する事項については、事業者乗り換え時のスイッチングコ

---

[2] SIMロックとは、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう設定された端末上の制限をいう。

[3] MNP（モバイルナンバーポータビリティ）とは、携帯電話役務の利用者が携帯電話を変更した場合に、携帯電話番号を変更することなく変更後の携帯電話事業者が提供する携帯電話役務を利用できることをいう。

ストや過度なキャッシュバック・セット割引に係る課題等について、モバイル市場との関係も踏まえつつ検討を行った。

今般、これらに関して取り組むべき事項を中心に、検討の全体像を「競争ルールの検証に関する報告書 2020」として取りまとめ、公表する。

第２章　モバイル市場の競争環境に関する検証

１．これまでの取組及び検証に係る背景

（１）これまでの取組

モバイル市場の適正化に向け、総務省では、これまで、関係事業者等とも協力しながら、次に掲げる取組を多面的に実施してきた。

○　接続料の適正化

2001年６月に事業法の改正[4]により第二種指定電気通信設備制度の創設以降、算定方法の整備（2010年３月）、接続会計の導入（2011年３月）や指定基準の引下げ（2012年６月）、利潤における資本調達コストの算定方法の厳密化（2017年２月）などの取組を実施した。

○　料金の適正化

総務省の研究会の提言等を踏まえ、MNO３社において、利用者のデータ通信量分布に応じた料金プランの導入[5]、ライトユーザ等のニーズに対応した料金プランの導入[6]、期間拘束がある料金プランに関する期間拘束が自動更新されないプランの導入[7]や期間拘束契約の満了時点に違約金等の支払なしに解約可能な期間の拡大などの改善[8]に関する取組を実施した。

---

[4] 電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成13年法律第62号）

[5] 「ICTサービス安心・安全研究会」報告書（2014年12月）における利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランの導入の必要性の指摘を踏まえ、2014年６月以降、MNO３社において２GBや５GB上限等の料金プランを提供開始。

[6] 「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース取りまとめ」（2015年12月）におけるライトユーザ等のニーズに対応した料金プランの必要性についての総務省からの提言及びそれを受けた総務省からの要請（「スマートフォンの料金及び端末販売に関して講ずべき措置について（要請）」（2015年12月18日総基料第234号））を踏まえ、2016年３月以降、MNO３社において１GB上限等の料金プランを提供開始。

[7] 「ICTサービス安心・安全研究会」の下に設置された「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」において取りまとめた「「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」（2015年７月）における期間拘束が自動更新されないプランの導入の必要性についての提言及びそれを受けた総務省からの要請（「スマートフォンの料金及び端末販売に関して講ずべき措置について（要請）」（2015年12月18日総基料第234号））を踏まえ、2016年６月以降、MNO３社において期間拘束が自動更新されない料金プランを提供開始。

[8] 「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）における期間拘束契約を契約満了時点又はそれまでに違約金及び25か月目の料金の支払いなしに解約でき

○　端末販売の適正化

2007年９月に電気通信事業会計規則（昭和60年郵政省令第26号）の改正[9]により、端末販売奨励金と通信販売奨励金の分計を図ったのち、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」の策定（2016年３月）[10]による端末購入者の実質負担額が一定額を下回るような端末価格・通信料金の割引等の禁止、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」の策定（2017年１月）[11]による端末購入者に求める合理的な額の負担の明確化、同指針の改正（2018年８月）[12]による販売店に対する端末価格等の実質的指示の禁止などの取組を実施した。

○　SIMロック解除の推進

2010年６月に策定された「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」（以下「SIMロック解除ガイドライン」という。）により、一部の事業者における任意の取組として2011年４月から開始[13]され、その後、同ガイドラインの改正（2014年12月）によるSIMロック解除の義務付け[14]、

るようにすべきとの提言及びそれを受けた総務省からの指導（「モバイル通信市場の公正競争促進に向けて措置すべき事項について（指導）」（2018年６月６日総基料116号））を踏まえ、MNO３社において、2019年３月末までに、違約金なく解約できる期間を２か月間（25か月～26か月目）から３か月間（24か月～26か月目）へ拡大。

[9] 「モバイルビジネス研究会」報告書（2007年９月）を踏まえ、電気通信事業会計規則を改正（2007年９月）。

[10] 「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース取りまとめ」（2015年12月）におけるスマートフォンを「実質０円」にするような高額な端末購入補助は著しく不公平であり、MVNOの参入を阻害するおそれがあるため、不公平を是正する方向で補助を適正化する一方、端末購入補助を受けない利用者の通信料金の負担の軽減に取り組むべきとの提言を踏まえ、策定。

[11] 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ回答取りまとめ」（2016年11月）を踏まえて、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」を改正し、「SIMロック解除ガイドライン」を統合するとともに名称を改め、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定。

[12] 「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）におけるMNOから販売店に対して端末代金の販売価格やその値引き額を実質的に指示することは業務改善命令の対象となることを明確化するガイドラインを策定する必要があるとの指摘を踏まえ、改正。

[13] NTTドコモは、2011年４月１日からSIMロック解除の対応開始。

[14] 「ICTサービス安心・安全研究会」報告書（2007年９月）を踏まえ、「SIMロックの解除に関するガイドライン」を改正し、事業者がSIMロック解除に応じるよう義務付け（義務付けの対象は、2015年5月1日以降の販売に係る端末。）。KDDIは2015年５月１日から、ソフトバンクは同年11月25日からSIMロック解除の対応開始。

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」の策定（2017年１月）[15]によるSIMロック解除が可能となるまでの期間の180日から100日への短縮、同指針の改正（2018年８月）による中古端末のSIMロック解除の義務付け[16]などの取組を実施した。

○　MNPの推進

2004年５月に策定された「携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」を踏まえ、2006年11月から電気通信番号規則（令和元年総務省令第４号）に基づくMNOへの措置として開始された。その後、MVNO利用者への措置の拡大（2008年２月）、PHSへの措置の拡大（2014年10月）、過度な引き止めの機会を減らすため、同ガイドラインを改正し、名称を改めた「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」（2004年策定。以下「MNPガイドライン」という。）[17]により、ウェブによるMNPの実施の義務付けなどの取組を実施した。

○　中古端末の流通促進

「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）における指摘[18]も踏まえ、総務省では、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を改正（2018年８月）し、下取り端末の流通・販売を行う者に

---

[15] 「SIMロック解除ガイドライン」を改正し、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」を統合するとともに名称を改め、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定。

[16] 「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）を踏まえ、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を改正し（2018年８月）、事業者が中古端末のSIMロック解除に応じるよう義務付け（2019年９月１日適用開始）。NTTドコモは2019年２月20日から、KDDIは同年９月１日から、ソフトバンクは同年８月21日から中古端末のSIMロック解除の対応開始。

[17] 「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）における対面や電話による利用者への対応等、利用者の引止め機会となる手続を行わずに事業者間移転が可能となる手続の確保の必要性についての提言を受けて、「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」を改正（同時に、名称を「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」に改正）（2018年８月28日）。

[18] 「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）において、①下取り端末の流通・販売を行う者に対してMNOが当該下取り端末の国内市場での販売を制限することは、業務改善命令の対象となることを明確化するガイドラインを策定すること、②MNOが中古端末（盗難・不払い端末と確認されたものを除く。）のSIMロック解除に応じることを確保するため、SIMロック解除ガイドラインを改正すること、③中古端末の格付に関する民間の共通指針の策定の取組や中古端末の流通阻害要因の排除等に向けた民間の取組を後押しすることが指摘されている。

対するMNOによる国内市場での販売の制限が業務改善命令の対象となることの明確化及び中古端末のSIMロック解除を義務付けた（2019年９月から適用）。また、中古端末を取り扱っている民間事業者により構成された「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」[19]において、端末の格付基準、端末内の利用者情報の処理及び関連法令の遵守等を定めた「リユースモバイルガイドライン」を2019年３月に策定（同年11月改訂）した。

○　広告表示の適正化

通信関係４団体[20]で構成される電気通信サービス向上推進協議会（以下「サ向協」という。）において、2004年３月に、通信サービス特有の広告表示について実例を交えて規定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を策定し、その後も継続して改訂している。その他、通信関係４団体を構成する事業者の全国向けテレビ広告・新聞広告について全件を四半期に一度事後的に審査し、そのうち指摘のあったものに関し、事業者名・サービス名を伏せた形で指摘内容をホームページで公表する取組を実施した。

（２）検証に係る背景

これらの取組にもかかわらず、依然として、モバイル市場の競争は十分であるとは言いがたい状況にあったことから、モバイル研究会が開催され、利用者料金その他の提供条件と事業者間の競争条件の両面について、利用者の視点に立った検討が行われた。

○　モバイル研究会における緊急提言

モバイル研究会では、過去の検討における課題も踏まえ、モバイル市場の競争環境に関する主要な論点に関し、2019年１月17日の第６回会合で、総務省「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」（主査：新美育文明治大学名誉教授。以下「消費者WG」という。）と合同[21]で、モバイル市場において早急に取り組むべき事項を盛り込んだ緊急提言を取りまとめ、公表した。その後、モバイル研究会では、2019年４月19日に中間報告書、2020年２月18日に最終報告書を取りまとめ、公表した。

---

[19] RMJ及び一般社団法人携帯端末登録修理協議会（MRR:Mobile Terminal Registered Repair Council）に加盟する有志企業により、2018年７月に立ち上げられた。

[20] 一般社団法人テレコムサービス協会、TCA、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会及び一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟。

[21] 本WG及び消費者WGが合同で開催した会合を「合同会合」という。

○　電気通信事業法の改正

緊急提言を踏まえ、総務省は、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込みの禁止等を内容とする事業法の改正法案を、2019年３月に第198回国会（常会）に提出した。同法案は、国会での審議を経て成立し、「電気通信事業法の一部を改正する法律」（令和元年法律第５号。以下「改正法」という。）として同年５月17日に公布され、同年10月１日に施行した。

○　その他の取組

総務省では、SIMロック解除の一層の促進のため、2019年11月にSIMロック解除ガイドラインを改正し、購入時のSIMロック解除端末の引渡し及び購入後100日以内のSIMロック即時解除（信用確認措置実施後）の義務化並びにSIMロック解除手数料の原則無料化（回線契約がない者（以下「非回線契約者」という。）については2019年11月22日から、回線契約を有する者（以下「回線契約者」という。）については2020年４月６日から適用）、オンラインでの中古端末SIMロック解除の義務化（2020年10月１日から適用）した。

MNOとMVNOとの間の公正競争確保については、データ接続料の適正性向上に向け、全国BWA事業者への第二種指定電気通信設備制度の適用に係る制度整備（2019年12月）、将来原価方式による算定方法の導入（2020年１月）などの取組を実施した。また、モバイル音声卸料金について、日本通信株式会社（以下「日本通信」という。）と株式会社NTTドコモ（以下「NTTドコモ」という。）の紛争事案に関して、適正原価・適正利潤を基本とした料金設定を行うべきとの総務大臣裁定[22]を行う一方、2019年12月から、総務省「接続料の算定等に関する研究会」（座長：辻正次神戸国際大学学長・教授）において、指定電気通信設備の利用における「接続」と「卸役務」の代替性に着目し、接続による代替が実質的に困難な指定設備卸役務について、利用条件等の適正性、公平性、透明性等の確保のために必要な措置の検討を実施した。

以上のとおり、モバイル市場における競争環境の整備に向けて様々な取組を複合的に行っているところ、以下本章の「２．改正電気通信事業法の執行」において、改正法の執行状況、それに伴う課題及びその方向性について整理する。

本章の「３．モバイル市場の現況と分析」では、これらの取組を受けてモバ

[22] 2019年11月15日に日本通信が総務大臣に裁定を申請し、総務大臣が電気通信紛争処理委員会へ裁定案を諮問（2020年２月４日）、同委員会からの答申（2020年６月12日）を経て、2020年６月30日に総務大臣が裁定。

イル市場にどのような変化が生じているか、通信市場や端末市場の動向などに関し、事業者から報告を受けたデータを用いた定量的な分析、関係者からのヒアリングを通じた定性的な分析、アンケートによる利用者の意識の分析等により、総合的に分析・評価した上で、今後、更に取組を進めていくべき点や引き続き注視していく点などについて整理する。

２．改正電気通信事業法の執行

①　検討課題等

○　事業者による料金プランの見直し

2019年10月１日の改正法の施行を踏まえ、各事業者では、違約金の金額の見直し[23]、期間拘束契約の撤廃[24]、期間拘束なしの料金プランの料金の見直し[25]など、事業法第27条の３等の新たな規律に適合するための料金プランの見直しを行った。

○　事業法第27条の３の規律遵守のための体制整備

総務省では、改正法の施行に先立ち、2019年６月及び９月に、改正法の円滑な施行に向けた事業者の適切な取組を促すため、主要事業者に対して改正法の施行に向けた着実な準備の実施、改正法の施行前の駆込み販売の自粛、改正法に適合する契約への移行の促進等を内容とする要請を行った[26]。これらの要請も踏まえ、各事業者や販売代理店では、改正法施行前から、社内の体制やシステム体制、また販売代理店の管理体制の整備等の関係規律の遵守のため体制整備等を図っている[27]。

---

[23] NTTドコモ及びKDDIは、2019年10月１日から提供を開始した改正法適合プランにおいて、期間拘束プランの違約金の金額を、従来の9,500円から1,000円に見直し。

[24] ソフトバンクは、ソフトバンクブランドについては2019年９月13日から提供を開始した改正法適合プランにおいて、ワイモバイルブランドについては同年10月１日から提供を開始した改正法適合プランにおいて、期間拘束のあるプランを撤廃。楽天モバイルは、2020年４月８日から、期間拘束のないMNOの料金プランを提供開始。

[25] NTTドコモ及びKDDIは期間拘束のない料金プランについて、期間拘束のある料金プランとの値差を170円に見直すとともに、料金の水準を引下げ。ソフトバンクは、料金プランの水準を引下げ。

[26] 「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（2019年６月20日総基料第33号）及び電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）（2019年９月６日総基料第117号）

[27] 事業者は、事業法第27条の４において、届出媒介等業務受託者に対し「委託に係る業務の

具体的には、NTTドコモでは、社内及び全販売代理店に対する関係規律の遵守徹底に向けた詳細な運用手順の説明・指導等、支社・支店販売部門によるキャリアショップの毎月の点検と本社への報告、不適切な利益の提供等に関する内部通報窓口の新設等の取組を実施している。KDDI株式会社（以下「KDDI」という。）では、営業管理、販売促進部門の本社組織化などの体制強化、全販売代理店に対する説明の実施、全販売代理店へのガイドラインの責任者の設置等の取組を実施している。ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」という。）では、社内管理部門での確認フローの確立、販売代理店に配備された顧客情報管理システムでの注意喚起（アラート）の表示等の取組を実施している。また、販売代理店各社では、店舗での価格設定・値引きの本部での承認ルール、本部によるPOSデータの日次チェック等の取組を実施している。

○　事業法第27条の３の適切な執行

一方、総務省では、事業法第27条の３等の規律の適切な執行を確保するため、改正法の施行と併せて各総合通信局等に設置した通報窓口を通じて改正法に違反する事案を匿名で受け付けるなどの取組を行っている。

事業法第27条の３等の規律を執行する中で、関係規律に違反した販売代理店及び事業者に対し、再発防止等を図るよう行政指導を行っている[28]。2020年３月６日には、KDDIの販売代理店26社及びKDDI並びにUQコミュニケーションズ（以下「UQ」という。）の販売代理店社２社及びUQに対して、また、2020年５月29日には、NTTドコモの販売代理店70社及びNTTドコモに対して行政指導を行った。

総務省では、関係省令等の公布・公表後、改正法の施行までの関係事業者や販売代理店における施行に向けた準備における状況等も踏まえ、適時、関係ガイドラインの改正による規律の明確化を行っている[29]。

適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない」こととされており、その具体的な内容の１つとして、施行規則第22条の２の18第１項第８号において、事業法第27条の３において準用する事業法第27条の３第２項の規定を遵守するために必要な措置が定められている。

[28] 施行規則第22条の２の16第１項に規定する上限額を超える利益の提供について、販売代理店に対して、規律の遵守の徹底及び再発防止策を着実に実施するよう指導するとともに、事業者に対して、販売代理店に対する指導その他の措置を徹底するよう指導した。

[29] 事業法第27条の３及びその関係省令等について、運用に当たっての具体的な考え方や事例等を明確化するため、運用ガイドラインについて、2019年11月22日に第一次改正を行った。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

○ 事業法第27条の３の規律の見直し

・ これまでの通信料金の補填による過度な値引きを問題視して制限をかけた端末購入補助の規律について、Appleとクアルコムから、5G端末について規律の撤廃や補助額を率にしてはどうかとコメントがあったが、端末への補助金の出資主体を誰にするべきと考えているのか。
・ メーカの経営努力による端末値引きは問題ないが、異なるユーザやサービス間での内部補助等により値引きが行われることは問題。メーカが規律の緩和を要望するのであれば、例えば端末の調達価格や端末の販売収支を事業者とメーカが総務省に報告することで、内部補助の問題がないことをチェックできる仕組みを作る等の提案が必要。
・ 不良在庫端末の特例について、Appleは、不良在庫端末特例の見直しを求めているが、メーカの製造中止を証明する書類を事業者を通じて提出する手続きを経て、多くのiOS端末が特例の対象となっている実態がある。

イ 事業者等の意見

○ 事業者による料金プランの見直し

・ 2019年６月１日より、分離プランを、同年10月１日からは、改正法に適合した料金プランを、2020年３月25日からは、期間拘束がない5G料金プラン提供している。様々な移行施策や周知を積極的に行うことで、引き続き改正法に適合した料金プランへの移行を進めてまいりたい。（第４回会合：NTTドコモ）
・ 期間拘束プランは残っているが、違約金の上限、料金差、期間拘束の有無による料金差等を遵守し、旧プランから改正法の適合プランへの移行について、随時案内を行っている。（第４回会合：KDDI）
・ 2019年10月以降、シンプルさを重視した３つのメインプランへの集約、期間拘束・契約解除料の完全撤廃、また、高利用者向けの定額プランの自動割引の導入等を随時実施している。（第４回会合：ソフトバンク）
・ 改正法の施行に合わせて、契約解除料や期間拘束のない料金プランと併せて、端末購入者への割引廃止を開始しているほか、お求めやすい価格帯の端末ラインナップを充実させている。（第４回会合：UQ）

・　法令に準拠して、料金プラン等の見直しを行っている。一部プランを除き、従来より通信と端末を分離して提供してきたために、改正法の施行前後で、販売方法に大きな変更はない。（第４回会合：株式会社インターネットイニシアティブ（以下「IIJ」という。））

○　事業法第27条の３の規律遵守のための体制整備

・　不適切な端末代金の値引きについて、2020年５月に、総務省から行政指導を受けたことを真摯に受け止め、取組の強化を図ってきた。法令遵守の徹底について販売代理店へ改めて要請、営業担当部分による割引の実地確認の強化、スマホおかえしプログラムの提供条件の見直しによる意図しない割引超過の防止を実施している。広告表示についても、事前承認を受けた広告物のみ店頭で掲示可能とする仕組みの制度化、不適切な広告に関する内部通報の窓口の新設により事前事後のチェックを強化している。（第４回会合：NTTドコモ）
・　２万円を超える利益提供が発生し、行政指導を受けたため、再発防止策を徹底し、販売代理店の管理・監督に取り組んでいる。（第４回会合：KDDI）
・　販売代理店向けの分かりやすい解説書やNG集等を作成し、社内関連部門及び販売代理店に対して説明し、正確な理解の浸透及び遵守徹底に努めている。（第４回会合：UQ）
・　販売代理店において端末代金の値引き上限規制の違反が発生し、行政指導を受けた。原因の一つは、複数店舗を運営する代理店で店舗によって異なる価格を設定した場合に、他店情報の把握が不十分であったために、最も高く設定された価格を考慮せずに、低い価格を設定した店舗が低い価格から値引きをしたこと。二つ目は、事業者と代理店の利益提供を合算した額が値引き上限を超えたこと。いずれも初期の周知の不十分さや販売代理店内の混乱の結果と考えているが、改正法の施行から半年超経過しており、現在はこのようなミスも鎮静化していると認識している。（第５回会合：一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（以下「全携協」という。））
・　全携協は、会員が行政指導を受けた場合には、倫理委員会で、再発防止の対策を含めて審議をすることとしており、再発防止対策としては、個別事案に照らして代理店内の価格を全国同一価格とした例、値引き承認権限などのルールを改定した例、価格表を分かりやすく改善した例等があるほか、管理者やスタッフに対する改正法の再研修は繰り返し強化をしており、総務省、事業者へも協力を仰ぎながら、取り組んで

いる。（第５回会合：全携協）

○　事業法第27条の３の規律の見直し

- UQのモバイルルータが事業法第27条の３の規律の対象となっている一方で、ソフトバンクのルータについては規律の対象外となっており、規制差異の解消を求める。（第４回会合：UQ）
- ポストコロナ・ウィズコロナの状況下で、社会のニーズが変わり、新しい社会制度に5Gの普及が不可欠となってきている中、5G端末に対する端末購入補助規制を緩和して、市場メカニズムに基づいて自由に競争ができる状況にするべきではないか。その際、5Gインフラのように税金を使うことも１つの手段であるが、あくまで市場メカニズムに基づいて原資を出したいプレーヤーが自由に出しながら自由に競争ができる状況にすべきである。（第５回会合:Apple Japan, Inc.（以下「Apple」という。））
- 5G端末向けの例外措置が必要。5G普及促進の観点から、5G端末については例外を設ける等の措置が必要。例えば、5G端末に限り利用提供を、禁止される利益の基準を、定額ではなく、端末価格の一定の割合にする定率として規定する等は検討に値するのではないか。（第５回会合：Apple）
- 5G時代において、日本が諸外国に大きな後れをとらないためには、5Gスマートフォンを国中に普及させる戦略的な政策が必要だが、現在の端末補助金規制は、むしろこれに逆行しているのではないか。本来市場原理によって決まる端末補助金に対して、規制によって上限が設定されることは適切ではなく、現在の端末補助金規制を5G端末に限って緩和または撤廃するなどの施策は、5Gスマートフォンの普及促進に極めて有効なのではないかと考える。（第５回会合：クアルコムジャパン合同会社（以下「クアルコム」という。））
- 現在の不良在庫端末特例は、最終調達日から一定の時間が経過し、製品の製造が中止された場合にのみ８割までの割引を認めるというルールのため、多くのモデルを発表しては製造中止を繰り返し、在庫を大量に抱えるメーカに恩恵をもたらす一方で、高品質の製品のみを提供する企業の利用者を不当に扱うもの。製品の発表時を起点とすることが、日本の利用者、日本の携帯端末市場にとって、より公正かつ公平な制度であると考える。（第５回会合：Apple）
- 製造中止端末について不良在庫端末の特例の適用を受けるには、メーカが証明する必要があるが、グローバルにビジネスを展開してい

る弊社は、日本向けには売らないが、他国には売るといった製品が発生してしまう状況があるため、製造中止を証明することが非常に難しいという手続上の問題があるので、可能であれば、新規販売時点から一定期間を経過した端末を対象とするルールに変えて欲しいが、仮にそれが難しい場合は、弊社に特有の状況も踏まえた運用をお願いしたい。

③　対応の方向性

○　事業法第27条の３の規律遵守のための体制整備

販売代理店及び事業者においては、引き続き、改正法の規律の遵守のための取組を行うことが必要である。

事業法第27条の３では、同一の利用者に対して事業者と販売代理店がそれぞれ利益の提供を行う場合には、両者の利益の提供の額を合計した額が許容される利益の上限を超えることを禁止しており、事業者に対しては、委託先の販売代理店が上限を上回る利益の提供を行わないように指導する義務を課している。事業者と販売代理店においては、事業法第27条の３の違反事案を踏まえ、それぞれ管理体制の強化やルールの理解を促進するための研修等の取組を行っている。

事業法第27条の３等の規律を遵守するため、事業者においては、引き続き、体制の強化に取り組むとともに、販売代理店に対する事業法第27条の３等の規律の趣旨・内容についての十分な情報提供、管理体制の構築に関する指導等の徹底、自らが行う利益の提供の額等の販売代理店への通知のための適切な体制整備等の取組を実施していくことが必要である。

また、販売代理店においては、事業法第27条の３等の規律を十分に理解するための研修の実施や、社内ルールの見直しやチェック体制の強化等規律の遵守のために必要な管理体制の整備等に取り組むことが必要である。

○　事業法第27条の３の適切な執行

総務省においては、引き続き改正法の適切な執行を図っていくことが必要である。その際、関係事業者から、「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」（以下「運用ガイドライン」という。）の規定内容の解釈に苦慮するケースがあるとの指摘があったことを踏まえ、関係者における改正法の規律の正確な理解のため、運用ガイドラインの解説などを丁寧に行うことが必要である。これまでも、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号。以下「施行規則」という。）の改正や運用ガイドライン

の改正を行っている[30]が、事業法の規律について、一部の事業者による潜脱的な行為が行われたり、事業者によって理解が異なったりすることとなると、公正な競争が損なわれることとなりかねない。このため、共通のルールを明確にし、関係者による理解を促進するため、運用ガイドライン自体についても、関係事業者の声も踏まえながら随時見直しを図っていくことが必要である。

○　事業法第27条の３の規律の見直し

改正法による規律の対象となる移動電気通信役務[31]について、利用目的や利用環境、競争環境も大きく異なることから、タブレット向けの役務を適用対象外とすべきとの意見や、固定して利用するWi-Fiルータ向けの役務を対象とすべきとの意見があった。

タブレット向けの役務については、端末と一体で販売されることが一般的である点や、通信サービスに関する積極的な競争が期待される中で利用者の流動性が損なわれることによる競争への悪影響が懸念される点などにおいて、スマートフォンと同様であることから規律の対象とすることとされたものである。2020年１月から改正法が適用されたところであって、まだ十分なデータ等もなく、分析を十分に行える状況になっていないことから、引き続き分析を行った上で、必要に応じ、規律の対象とするかの是非を判断することが望ましい。

また、固定して利用するWi-Fiルータ向けの役務については、モバイル市場よりも固定市場における競争関係にあると判断され、規律の対象となる役務から除外されたものであり、現時点においてその状況に変化が見られたとは言えないが、引き続き状況を注視し、必要に応じ、その是非を判断することが望ましい。

事業法第27条の３により規律される端末代金の値引き等の利益の提供に

---

[30] 運用ガイドラインについて、2020年５月29日に第二次改正を行い、現在、第三次改正案について意見募集中（2020年８月８日～９月11日）。また、施行規則について、PHSサービスについても、旧通信方式を用いた通信役務（3G役務）と同様に、新たな通信方式に移行するために購入する端末について、０円未満とならない範囲で利益提供可能とするための改正を実施（「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令」（令和２年総務省令第39号。2020年４月15日公布・施行）。

[31] 事業法第27条の３の規律の対象となる移動電気通信役務の範囲については、令和元年総務省告示第166号（電気通信事業法の一部を改正する法律附則第２条第２項の規定に基づき、同法による改正後の電気通信事業法第27条の３第１項の規定の例により、移動電気通信役務を指定する件）で規定する携帯電話サービス及び全国BWAサービス。

ついて、5Gサービスの普及促進の観点から、5G端末への買い替え時には例外として上限を撤廃すべき、割引額ではなく定率での値引き上限とすべきとの意見があった。

事業法第27条の３の端末値引き等の利益の提供は、通信料金を原資とする過度な端末値引きを２年を目途に事実上根絶するために一定の上限を設けるものである。通信市場と端末市場の両市場での競争を促進することにより、利用者が通信料金と端末代金のそれぞれを正確に理解できるようになることで、様々な通信サービスと端末の中から自らのニーズに合ったものを選択することが容易となるものであり、5G端末についても、それ自体の魅力が理解されるような取組により利用者によって選択されていくことが見込まれる。なお、改正法により禁止されているものは、通信契約を条件とする端末代金等の値引きであり、事業者やメーカ等による端末自体の価格の引下げ等についてなんら制限を設けるものではない。現時点において、5G端末についてその他の端末と異なる特例を設けるという理由はなく、評価・検証を通じて、通信と端末の完全分離によるモバイル市場の動向を引き続き注視していくべきである。

また、端末値引き等の利益の提供の規律の例外として設けられている不良在庫端末[32]の特例について、現行ルールは、製造中止が多く在庫を抱えるメーカと比べて、最新機種の発表回数を限定し、過去に販売した端末をも含めたラインアップを消費者に提供するメーカに対して不当な扱いをするものであり、また、グローバルに端末を販売するメーカにとって製造中止のハードルが高いとの意見があった。

そもそも、事業法第27条の３の端末値引き等の利益の提供の上限は、通信料金を原資とする過度な端末値引きを制限するために設けられた規律である。そうした中、不良在庫端末の特例は、不良在庫端末の処分について、最終調達日から一定の期間を経過した不良在庫端末については、事業者が意図的に在庫を発生させて値引きを行う行為が想定されないことから、例外的に値引きを一定の範囲で認めるものである。このとおり、これらの制度は、あくまで通信料金を原資とする過度な端末値引きの制限と、その例外を定めたものであり、特定の戦略を持つ端末メーカに対して不利な扱いをすることを目的としたものではない。

実際に、不良在庫端末特例の趣旨に則り、総務省においては全てのメーカ

[32] 施行規則第22条の２の16第１項第２号イで不良在庫端末に係る特例を規定。

に対して公平・中立的に同制度を運用しており、その結果として、2020年９月１日時点で、iOSは37機種（うちスマートフォンは、22機種）、Androidは107機種（うちスマートフォンは、80機種）が特例の対象となっている。

なお、端末の調達・在庫の管理については、事業者や販売代理店が行うものであり、それぞれの端末を不良在庫端末として取り扱うかどうかも含めて事業者等が自社の戦略の中で決めて、行うものである。また、端末メーカによって端末の製造・販売戦略は様々であると考えられるが、それは、各端末メーカが独自に判断する事項である。

総務省においては、引き続き、不良在庫端末特例の適用状況について注視し、関係事業者・メーカ等の意見を踏まえ、不良在庫端末の運用において課題が生じていないか継続して確認を行うとともに、規律の潜脱を防止するため適切な運用をしていくことが必要である。

３．モバイル市場の現況と分析

（１）分析の視点及び手法

①－１　分析の視点

モバイル研究会の最終報告書（2020年２月）において、改正法の施行後のモバイル市場に関する評価・検証については、通信・端末両市場の状況を含むモバイル市場の変革の進捗について、定量的・定性的に実施していくことが適当とされている。

通信料金収入を原資とする過度の端末代金の値引き等の誘引力に頼った競争環境の根絶に向け通信料金と端末代金の完全分離による取組が市場に与えた影響や、期間拘束等による過度な囲い込みの禁止によるスイッチングコスト引下げの状況等を確認する。併せて、その他の様々な取組による公正な競争の促進の進捗状況を確認する。

具体的には、通信市場の動向、端末市場の動向、改正法適合プランへの移行状況、事業者の経営状況について、SIMロック解除の動向やMNP件数の推移、それに伴う契約数の推移等、市場全体の動きや競争環境の動向などに着目し、評価・検証を行う。

【図表１－１　モバイル市場に関する評価・検証項目】

	評価・検証の観点		検証の項目
通信市場の動向	市場全体	通信市場の全体の動向	・契約数の推移
	通信料金	通信料金等の動向	・通信料金プランの推移（4G・5G） ・通信料金プランの諸外国との比較
		契約数等の動向	・新規契約数の推移 ・契約解除数の推移
		移動電気通信役務に係る収入の動向	・移動電気通信役務に係る収入の推移 ・ARPUの推移
	競争	事業者乗換えの動向 （MNPの動向、SIMロック解除の動向）	・MNP件数の推移 ・SIMロック解除件数の推移（SIMロック受付状況、手続煩瑣の状況）
	囲い込み	違約金のある契約の動向	・違約金の支払件数・額の推移
端末市場の動向	端末価格	端末の販売状況	・事業者による価格帯別の端末販売の推移（4G・5G） ・販売手法の多様化（端末購入サポートプログラム） ・販売経路の多様化（新規端末・中古端末）
	市場全体	端末市場の状況	・売上台数・売上高の推移 ・出荷台数の推移
	競争	利益の提供の動向	・端末購入を条件とする利益の提供の件数・額の推移 ・新規契約を条件とする利益提供の件数 ・利益提供の例外の適用状況（不良在庫端末、廉価端末、通信方式の変更等に対応するための端末）
		販売代理店等への支払金の動向	・販売代理店への支払金・販売奨励金の推移 ・メーカーへの支払金の推移
新プランへの移行の状況	既往契約	移行促進の動向	・新事業法不適合期間拘束契約の残存数の推移（移行・解除数及び更新数の推移） ・新事業法不適合利益提供の残存数の推移（通信料金割引・残債免除額の件数・額の推移） ・移行促進に向けた取組状況
経営状況	事業者	大手通信事業者の動向	・売上高の推移、営業利益・営業利益率の推移 ・設備投資額・減価償却費の推移
	代理店	販売代理店の動向	・売上高、営業利益・営業利益率の推移 ・販売実績及び仕入実績の推移

出典：本WG（第３回）（2020年６月11日）資料

今回の分析・評価については、後述のとおり、改正法の施行前後の１年（施行後では半年間）のデータに基づき分析・評価を行う。したがって、季節変動要素のある項目など、経年変化を分析すべき項目については、今後の検証において、さらに分析・評価を重ねていく必要があることに留意する必要がある。

加えて、2019年度後半は、新型コロナウイルス感染症の影響が出ている可能性があることについても考慮する必要がある。

①－２　分析の手法

分析に当たっては、通信市場の動向、端末市場の動向、施行日前に締結された事業法第27条の３の規律に適合しない契約（以下「既往契約」という。）[33]の移行の状況及び事業者等の経営状況について、１つの指標等により行うのではなく、

ア　総務省において電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号。以

[33] 期間拘束プランの拘束期間や違約金の金額等が改正法に適合しない期間拘束契約が該当する。

下「報告規則」という。）や報告徴収、要請に基づき事業者等[34]から報告を受けることとなっているデータ等を用いた定量的な分析

イ　事業者、販売代理店、業界団体のほかメーカなどの関係者からのヒアリングを通じた市場の動向の把握などの定性的な分析

ウ　アンケートによる利用者の意識調査などによる利用者の意識の分析

等により、総合的に行う。

今回の分析・評価に当たっては、具体的に次のデータ等を用いて行った。

- 総務省において報告規則や報告徴収、要請に基づき事業者等から報告を受けることとなっているデータについて、MNO３社の数値は、2019年４月から2020年３月まで、その他の指定事業者[35]の数値は、2019年10月から2020年３月までのものを使用した。このため、改正法の施行前後の状況の変化については、MNO３社の数値でしか分析できていない。
- 利用者の意識調査について、総務省で実施した３回のアンケート調査（2019年９月、同年12月、2020年３月）を使用した。
- 関係者として、以下の事業者・団体からヒアリングを実施。
  - 第３回会合：株式会社MM総研（以下「MM総研」という。）
  - 第４回会合：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル株式会社（以下「楽天モバイル」という。）、UQ、一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会（以下「MVNO委員会」という。）、IIJ、株式会社オプテージ（以下「オプテージ」という。）
  - 第５回会合：全携協、サ向協、一般社団法人電気通信事業者協会（以下「TCA」という。）、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会（以下「CIAJ」という。）、Apple、クアルコム、一般社団法人リユースモバイル・ジャパン（以下「RMJ」という。）
  - 第７回会合：株式会社ICT総研（以下「ICT総研」という。）
- 以上のほか、関係事業者の決算資料その他の公開資料を使用。

---

[34] 事業法第27条の３の規律の対象となる電気通信事業者は、令和元年総務省告示第167号（電気通信事業法の一部を改正する法律附則第２条第２項の規定に基づき、同法による改正後の電気通信事業法第27条の３第１項の規定の例により、同条第二項の適用を受ける電気通信事業者を指定する件）で規定する電気通信事業者計24社。

[35] 「令和元年総務省告示第167号」に基づき指定する電気通信事業者計24社のうち、MNO３社を除いた者。

【図表１－２　定量分析に使用するデータ】

	報告内容		対象者	期間
報告規則 （電気通信事業報告規則（昭和59年法律第86号第2条の3））	通信市場の動向	・移動電気通信役務の新規契約数等 ・移動電気通信役務に係る収入状況 ・違約金等の定めがある契約の提供状況	・指定電気通信事業者（24社）	2019年10月～ （※2019年4月～9月）
	端末市場の動向	・販売代理店への支払金支出状況 ・メーカーへの支払金支出状況 ・利益提供の例外の適用状況（不良在庫端末、廉価端末、・移動端末設備の取り扱い状況等		
		・端末購入を条件とする利益の提供の状況 ・新規契約を条件とする利益提供の状況 ・通信方式の変更等に対応するための端末）	・指定電気通信事業者（24社） ・店舗数100以上の販売代理店	2019年10月～ （※2019年4月～9月）
報告徴収 （電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に係る取組等に関する報告について（報告徴収）（令和元年9月13日））	既往契約	・新事業法不適合期間拘束契約数等 ・新事業法不適合利益提供の状況 ・新法不適合契約：法施行時点の残数（5区分ごと）（更新時期ごと）、移行件数、更新件数、残数	・MNO3社 （左記及び報告規則の数値のうち※の期間の数値）	施行時点（9月末）、 2019年10月～
公表データ	経営情報	・事業者・販売代理店の決算情報	－	－
	端末市場の動向	・端末の出荷台数・売上高等		

出典：本WG（第３回）（2020年６月11日）資料

②　意見

ア　構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- 証拠に基づいたポリシー・メーキング（EBPM）というものについては、ぜひ進めていくべき。そのためのファクトの提供については引き続き御協力をいただきたい。
- データについて、検証上必要なデータがなかなか手に入らない。必要なデータの入手に関して何らかの新たなルールなり考え方を整理していただきたい。
- 急にルールが変わったからといって新しい契約が生まれてくるわけではないので、しばらく様子を見ながら、こういったデータを蓄積しつつ、競争の変化とか市場の変化を見ていく必要がある。そういう意味では各事業者の協力が必要で、ぜひデータ収集に協力いただきたい。
- SIMロックを解除した端末を使ったSIMのみ契約が増加している、といったように、今後、携帯電話端末の販売及び回線契約の状況を正しく評価・検証するには、市場の実態を把握するに必要十分な項目のデータが必要となる。MNO３社には、分析に資するデータの開示への御協力をお願いしたい。
- 改正法における効果の検証について、具体的には市場への影響、通信市場、端末市場も同様だが、効果を考える上で様々なデータの収集が必要だが、一つ外せないのは、購買者、消費者がどのような選択、移行をしたのかという販売の部分におけるデータが必要。そのデータをとる

に当たり、事業者にとっては追加的負担かもしれないが、お互いにデータを通じて、何が目的を達成するために効果的な手法なのかということを建設的に考えていく上でも非常に重要な公共財としても意味のあるデータなので協力をお願いしたい。

イ　事業者等の意見

・　法改正の実効性を客観的なデータに基づいて検証することで正確な政策効果を把握すること（EBPM）が重要。（第５回会合：Apple）
・　データの収集に関して、事業者負担も考慮すべき。（第４回会合：KDDI、UQ）

③　今後の分析・検証の方向性

政策の効果に関する検証においては、定量的なデータ、関係者の意識や受け止めなどを踏まえ、市場の状況を多面的に分析していくことが必要である。今回の検証では、総務省において関係事業者の協力を得て報告を受けたデータ等に基づく分析を行った。今回の分析の結果も踏まえ、政策の効果に関する検証をより適切に実施していくことができるよう、関係事業者の負担にも配意しつつ、必要に応じて分析に用いる指標の妥当性の検討を行うとともに、新たに分析に必要と考えられるデータは報告を求めるなど、分析に必要なデータを随時見直して行くことが必要である。

また、改正法の施行後の分析・評価は、施行後、毎年実施することとされている[36]。

次回の分析・評価に当たっては、今回の分析・評価結果も含めた経年経過を見ながら分析することが重要であるが、特に2020年度に入ってからは、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響がより顕著に現れることが予想されることから、この点を十分考慮に入れて行うことが必要となる。

（２）通信市場の動向

①　分析・検証結果

＜市場全体の状況＞

○　契約数・事業者数

[36] 「電気通信事業法の一部を改正する法律によるモバイル市場の公正な競争環境の整備に関する基本的考え方」（2019年８月）

市場全体の状況を見ると、移動系通信（携帯電話、PHS及びBWA）の契約数は、1990年代より毎年増加してきており、2000年11月に固定電話の契約数を超え、2020年３月末には、合計１億8,661万契約となっている。そのうち、3.9-4世代携帯電話（LTE）の契約数は、１億5,262万契約となっている。また、移動電話の契約数のうち、MNOの契約数は、約86.8%となっており、MVNOの契約数の割合は増加してきているものの、最近では増加のスピードが鈍化している[37]。

事業法第27条の３の規律の対象となる事業者の移動電気通信役務に係る契約数は、2020年３月末には、約１億2,500万契約であり、そのうち、スマートフォン向けの契約数は約9,200万契約となっている。また、移動電気通信役務に係る契約数のうち、MNO３社の契約数は、約91.6%となっている[38]。

携帯電話市場では、1990年代からサービスを提供する事業者が変遷してきており、現在では少数のMNOと多くのMVNOからなる競争市場が形成されている。MVNO事業者数は、1,128社で増加してきているが、その多くは、契約数が３万未満の小規模な事業者となっている[39]。

○　サービスメニューで見た競争の状況

最近では、新たなMNOの参入やMNOによる系列事業者のサブブランド化などの動きがある。具体的には、2020年４月に４番目のMNOとして楽天モバイルが本格的にサービスを開始した。また、同年６月にKDDIが同年10月にUQのMVNO事業の事業譲渡を受け、サブブランド化することを発表した。

この結果、MNOであるKDDI及びソフトバンクが、メインブランド、サブブランドのサービスを提供するとともに系列MVNOのサービスも提供し、同じくMNOであるNTTドコモ及び楽天モバイルが、メインブランドを中心にサービスを提供する（系列MVNOも存在）ほか、IIJやオプテージなどの独立系MVNOがサービスを提供する構造となっている。

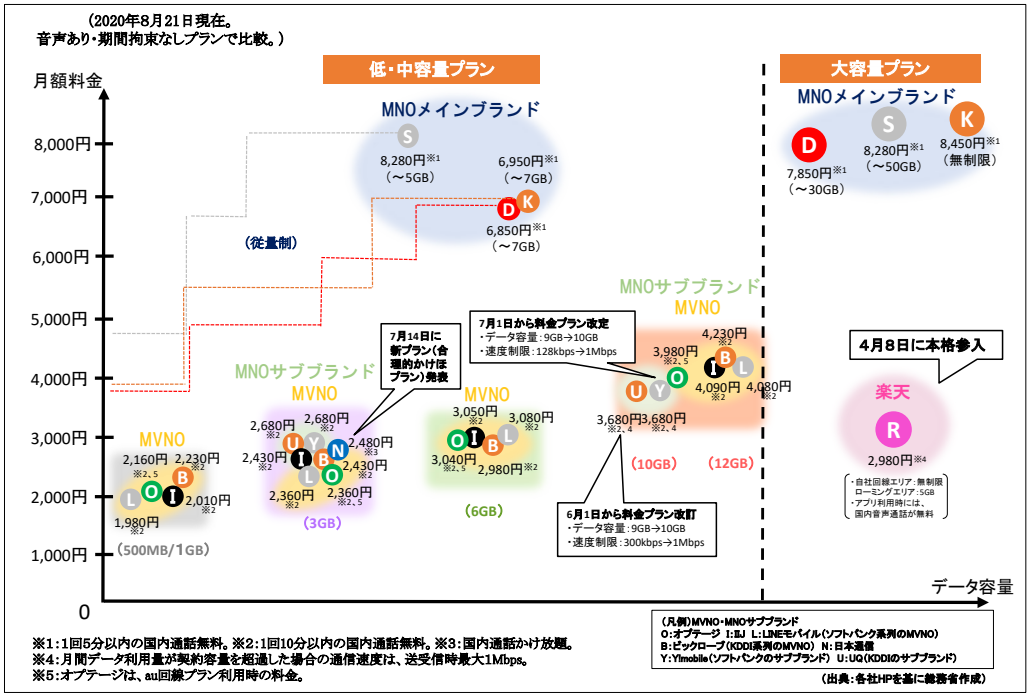
---

[37] 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和元年度第４四半期（３月末））（2020年６月29日公表）

[38] 各種資料30

[39] 各種資料33

【図表１－３　携帯電話事業者各社の主な料金プラン】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料を基に作成

具体的なサービスメニューについて月間通信容量をもとに分類すると、大きく分けて「低・中容量」及び「大容量」の２つの領域に分けることができる。

「低・中容量」の領域では、月間のデータ使用量が２GB未満の利用者層がなお多い[40]中、MNOのサブブランド・系列MVNOと独立系MVNOが、500MB、１GB、３GB、６GB、10GB、12GBなど多様な容量別の料金プランを提供し、活発な競争が行われている。なお、MNO３社のメインブランドも、この領域において従量制プランを提供しているが、サブブランド・MVNOと比較すると料金水準は高めとなっている。

「大容量」の領域では、MNO３社のメインブランドや一部MVNOが月額8,000円程度の価格帯でサービスを提供する中、2020年４月から第４のMNOである楽天モバイルが、データ無制限というこれまでの「大容量」に相当するプランを月額2,980円（税抜）で提供する形で本格サービスを開始している[41]。現時点では楽天モバイル回線の提供エリアは限られているが、基地局整備が進むにつれて競争環境に影響を与えることが想定され

[40] 月間のデータ使用量が2GB未満の利用者は、全利用者の約半数を占める（2020年３月末現在）

[41] 自社ネットワークのエリア外（ローミング時）は、無制限の対象外（上限５GB）。

る。

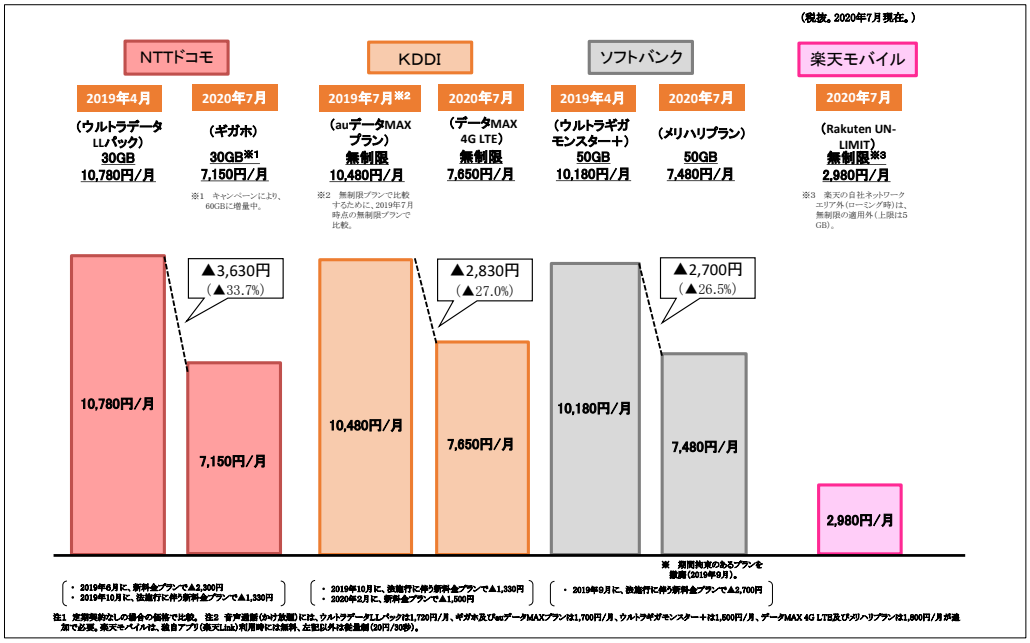
なお、国際的に見ると、多くのMNOがサブブランドや系列MVNOによりサービスを提供しており、全体的な傾向としては、メインブランドの方が大容量のサービスを、また、サブブランド・系列MVNOの方が廉価な価格帯でのサービスを提供しているものと思われる。一方で、我が国の一部の事業者のように、メインブランド、サブブランドの２つのブランドでのサービスに加え、系列MVNOを持つ事業者は、見受けられない[42]。

＜通信料金の動向＞

料金プランについて、MNO３社は、比較的大容量のものを充実させる一方、MNOのサブブランドやMVNOは、比較的低容量のものを充実させてきた。

改正法の施行に伴い、MNO３社は、違約金の引下げ・撤廃や期間拘束のない料金プランの料金の引下げを行っている。

【図表１－４　携帯料金プランの推移（各社の最大容量プラン）】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料を基に作成

その結果、期間拘束のない大容量のプランについては、改正法の施行前後で約３割の値下げとなっている。また、一部の事業者では、期間拘束のある料金プラン自体を廃止している。

42 各種資料41～43

一方で、総務省が実施した2020年３月末時点でのスマートフォン利用料金に係る内外価格差調査（2020年６月発表）では、我が国の料金については、依然として高位な水準[43]にある。

こうした中、前述の楽天モバイルによる低廉な価格での大容量のサービスの提供開始や、それを受け、KDDIの系列MVNOであるUQが提供するUQモバイルやソフトバンクのサブブランドであるワイモバイルによる月間通信容量及び容量超過後の通信速度の引上げなどの動き[44]が出てきている。

また、日本通信は、モバイル音声卸料金に関する総務大臣の裁定を受け、音声かけ放題込みの低廉な料金プランの導入を公表[45]しており、さらに、総務省におけるモバイル音声卸料金の適正化に向けた検討[46]を踏まえたMVNOの音声料金の引下げが行われることが期待されるところである。

2020年３月にMNO３社で開始された5Gサービス[47]については、各事業者とも4Gと同水準又は若干の追加料金[48]で利用可能としている[49]。

MNO３社のARPU[50]を見てみると、改正法の施行前後で、大きく変化はしていない。MNO３社のスマートフォン向けのARPUは約4,900円弱であり、スマートフォン以外を含めた全体のARPUより高くなっている。また、MVNOなどその他の指定事業者では、スマートフォン向けのARPUよりもスマートフォン以外

---

[43] シェア１位のMNOでの比較では、2019年度末は、１年前に比べて低廉化してきているが、２GB・５GBでニューヨークに次いで２番目に高く、20GBでは最も高くなっている。MNOの最安プランでの比較では、２GB・５GBは中位な水準と、20GBは高位な水準となっている。なお、他の都市における内外価格差調査の結果については、様々な要因があるため簡単には分析できないのが実情である。

[44] UQは、2020年６月に、月間通信容量を９GBから10GBに、容量を超過した後の通信速度を300kbpsから１Mbpsに引上げている。ワイモバイルは、2020年７月に、月間通信容量を９GBから10GBに、容量を超過した後の通信速度を128kbpsから１Mbpsに引上げている。

[45] 2020年７月14日に、「合理的かけほプラン」として、月額2,480円（税抜）でデータ通信容量３GBと無料の国内音声通話が可能となるプランを発表（同年７月15日より受付開始。）。

[46] 「接続料の算定等に関する研究会」において、指定電気通信設備の利用における「接続」と「卸役務」の代替性に着目し、接続による代替が実質的に困難な指定設備卸役務について、利用条件等の適正性、公平性、透明性等の確保のために必要な措置の検討を実施。

[47] NTTドコモは、2020年３月25日から、KDDIは、同月26日から、ソフトバンクは同月27日から5Gサービスの提供を開始している。

[48] 各社ともサービス開始当初はキャンペーン等の適用により、4Gと同水準の料金でサービスを提供している。

[49] 各種資料54

[50] Average Revenue Per User：１契約当たりの売上高

を含めた全体のARPUの方が高い傾向にある[51]。

＜囲い込みの状況＞

MNO３社では、期間拘束のあるプランとないプランとの間での料金差の上限に対応するほか、そもそも、期間拘束のある料金プラン自体を廃止する等の見直しを実施している。

また、一部のMVNOでは、高額なキャッシュバック目当ての短期でのMNPを防止するために設定していた最低利用期間付きプランを廃止している。

これらの動きにより、MNO３社の違約金のある契約件数は、改正法の施行前後で約400万件の減少であり、その後も微減の傾向となっている。なお、違約金のある契約のうち、更新があるものは大半がMNO３社によるものであり、更新がないものは大半がMNO３社以外の指定事業者によるものである[52]。

MNO３社の違約金の支払件数・支払額については、いずれも、改正法の施行前後で減少しているが、時期的な偏りの影響の可能性はある。

また、１件当たりの違約金の支払金額は、改正法の施行後、減少してきている。改正法の施行前に締結された契約では高額の違約金のあるものが多かったことから、その減少に伴い、今後、１件当たりの違約金の支払金額は、徐々に減少していくことが想定される。

【図表１－５　MNO３社の違約金支払件数及び違約金支払金額】

	2019									2020		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
違約金支払件数	54	58	53	52	55	62	41	41	45	48	45	53
対４月比	-	107	98	96	102	115	76	76	83	89	83	98
違約金支払金額	4,804	5,166	4,742	4,671	4,943	5,519	3,681	3,362	3,604	3,758	3,421	4,067
対４月比	-	108	99	97	103	115	77	70	75	78	71	85
１件あたり	8,896	8,907	8,947	8,983	8,987	8,902	8,978	8,200	8,009	7,829	7,602	7,674

※　違約金支払件数（万件）・対4月比（%）・支払金額（百万円）・1件あたり違約金（円／件）

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

＜競争の状況＞

○　SIMロック解除の動向

2019年11月のSIMロック解除ガイドラインの改正後、SIMロック解除件数について、直近の2019年度第４四半期のSIMロック解除端末数が、前四

[51] 各種資料48

[52] 各種資料49,50

半期から約19万件と大幅に増加し、初めて100万件を突破して約110万件となった。また、2020年４月６日のSIMロック解除ガイドラインの全面適用に合わせ、これまでSIMロックを設定していた多くのMVNOがSIMロックの設定自体を中止する動き[53]が出てきており、SIMロック解除ガイドラインの改正による成果が相当あったものと考えられる。

このことは、SIMロック解除について、利用者のニーズは非常に高く、これまで行ってきた上記の環境整備が、これを大きく後押しする結果となったものと推測される。

SIMロックを設定した端末を販売している事業者各社では、SIMロック解除ガイドラインに基づく購入時のSIMロック即時解除等の取組[54]を実施している。

なお、海外の一部の事業者においては、端末購入時から一定期間経過後に自動的にSIMロックを解除する取組がある中[55]で、SIMロック解除ガイドラインの改正を受けて、NTTドコモにおいては、2020年８月19日より、一定の条件[56]を満たした場合には、端末購入者の申出がなくてもSIMロックが解除された状態の端末を渡す取組を開始している。

---

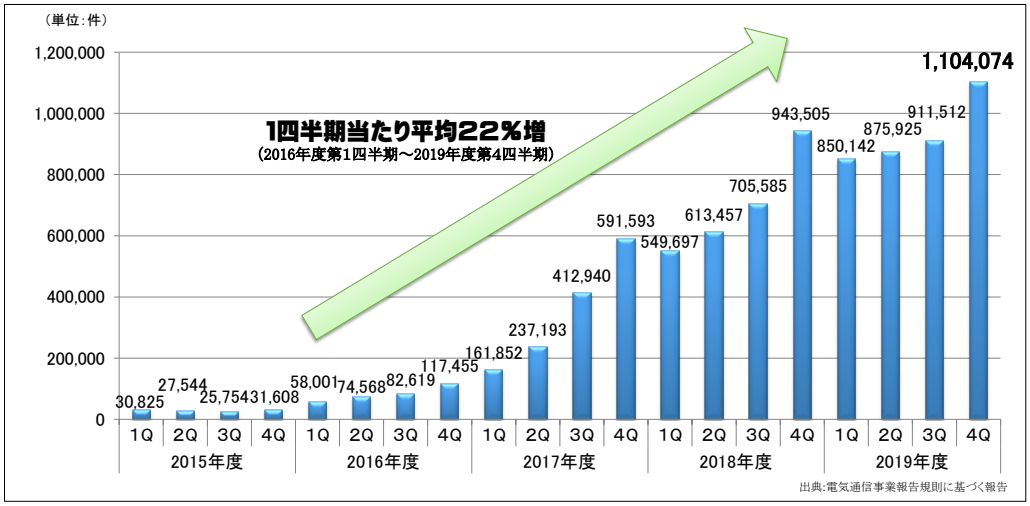
[53] 2020年４月６日のSIMロック解除ガイドラインの全面適用に合わせて、ビッグローブ株式会社、LINEモバイル株式会社及びJ:COMグループ各社（J:COM MOBILE）は、SIMロックの設定自体を中止。

[54] SIMロックを設定しているのは、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク及びUQ。

[55] 米国のベライゾンは、端末購入から60日経過後に、SIMロックを自動解除する取組を実施。

[56] 一括購入又はクレジットカード（非回線契約者については、特定のクレジットカード）による分割購入の場合。

【図表１－６　SIMロック解除件数の推移】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

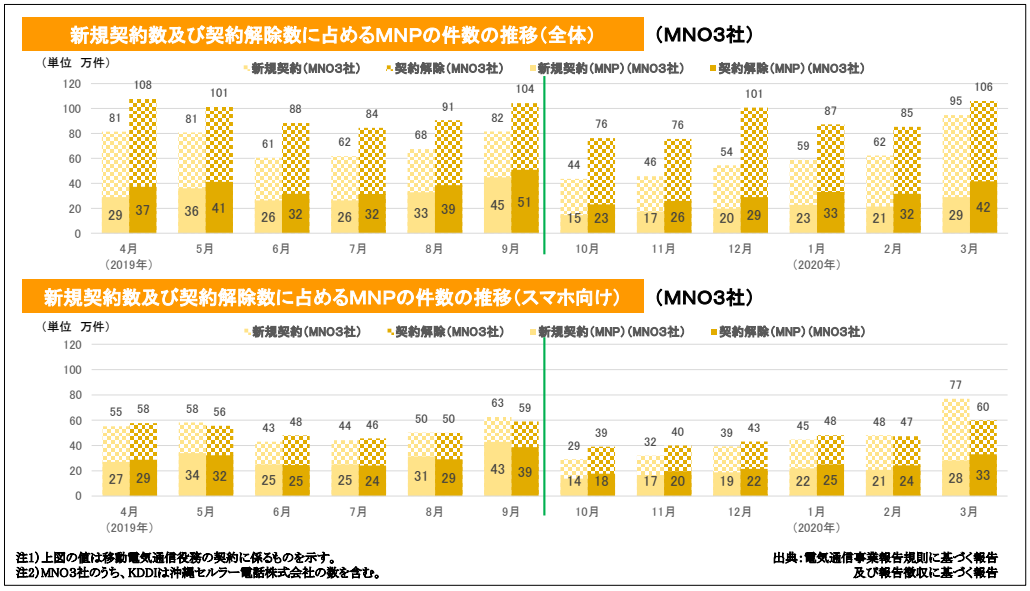
○　MNPの動向

MNPの利用数は、2008年度から2013年度まで増加していたが、2014年度に減少し、近年は横ばいの傾向にある。改正法の施行前後に着目すると、全体として、また、MNO３社についても、MNPの件数が減少しており、かつ、新規契約数に占める割合も低下している[57]。

MNPによる乗換えをめぐっては、高額な違約金が設定される一方で、過大なキャッシュバックによる引抜き施策が行われる等の不当な競争が行われていたとの指摘がある。改正法の施行前後でMNPの件数が減少しているのは、セット販売時の利益の提供に上限額が設けられた結果、高額なキャッシュバック目当てのMNPが減り、いわば市場が正常化されたことによると推測される。その後、MNPの件数は徐々に増加しており、今後は「真水」とも言うべきMNP需要に基づきMNP件数が増えていくことが期待される。

[57] 各種資料103

【図表１－７　MNP件数の推移】

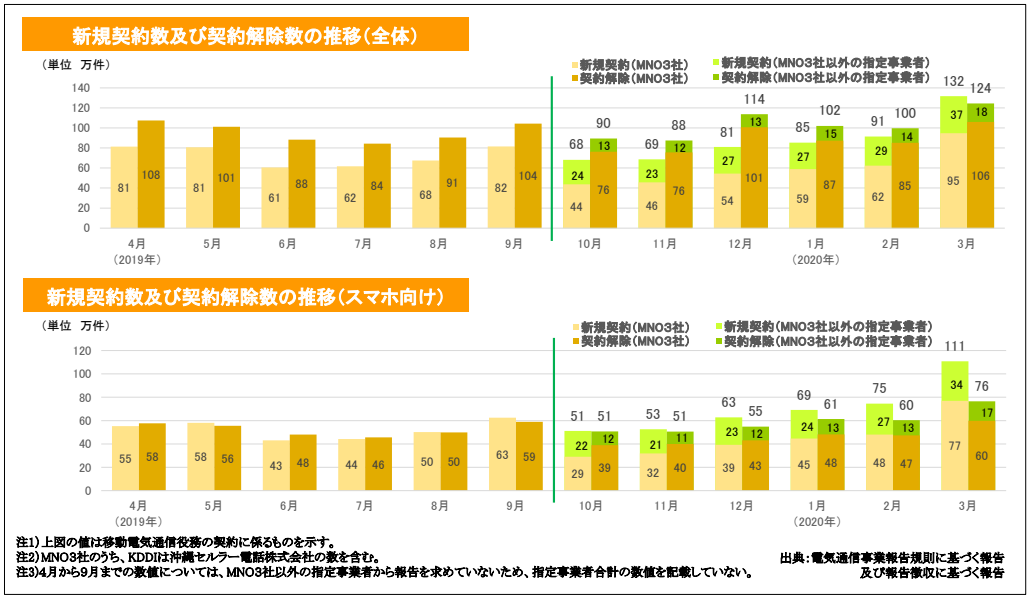


出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

○　事業者間の契約の動き

以上のとおり、囲い込みの減少（期間拘束の廃止・縮小）、SIMロック解除件数の増加、過大なキャッシュバックによるMNPの鎮静化など、これまでの様々な取組が効果を示しつつある中、事業者間の契約の動きについて見ると、MNO３社では１年間を通じて新規契約数よりも契約解除数の方が多い一方、その他の指定事業者では、半年間のデータにはなるが、新規契約数の方が多くなっていることが見て取れる。競争環境の整備が進む中、MNO３社からその他の事業者へ利用者が移行する動きが出ているものと推測される。

【図表１－８　新規契約数及び契約解除数の推移】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

＜その他＞

全体の新規契約数・契約解除数を見ると、契約解除数の方が多い一方、スマートフォン向けに限って見ると、新規契約数の方が多くなっている。これは、フィーチャーフォンの利用を中心とする3G契約からスマートフォン向けの4G契約への移行が進んでいるものと考えられる。

2020年３月は、新規契約数及び契約解除数のいずれもが大きく増加しており、特に新規契約に占めるスマートフォンの割合が増加している。

解約率について見てみると、MNO３社の解約率は改正法の施行前後で減少している一方、その他の指定事業者の解約率は、MNO３社の解約率に比べて高く、スマートフォンでは２倍以上となっている。この差は、MVNOなどその他の指定事業者の利用者の方が流動性が高いと考えられること、また、利用者数全体の母数においてMNO３社とその他の指定事業者の間に差があることが原因と考えられる。また、MNO３社の解約率が全体よりもスマートフォン向けの方が低いのに対して、その他の指定事業者の解約率は全体とスマートフォン向けで大きな相違はない[58]。

[58] 各種資料53

【図表１－９　MNO３社の新規契約数及び契約解除数】

		2019									2020		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
新規契約数		81	81	61	62	68	82	44	46	54	59	62	95
対４月比		-	100	75	77	84	101	54	57	67	73	77	117
	うちスマホ	55	58	43	44	50	63	29	32	39	45	48	77
	対４月比	-	105	78	80	91	115	53	58	71	82	87	140
	スマホ比率	67.9	71.6	70.5	71.0	73.5	76.8	65.9	69.6	72.2	76.3	77.4	81.1
契約解除数		108	101	88	84	91	104	76	76	101	87	85	106
対４月比		-	94	81	78	84	96	70	70	94	81	79	98
	うちスマホ	58	56	48	46	50	59	39	40	43	48	47	60
	対４月比	-	97	83	79	86	102	67	69	74	83	81	103
	スマホ比率	53.7	55.4	54.5	54.8	54.9	56.7	51.3	52.6	42.6	55.2	55.3	56.6

※　新規契約数（万）・対４月比（%）・スマホ比率（%）・契約解除数（万）

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

②　意見

ア　構成員の意見

- サブブランドについてシェアを伸ばしているようだが、こうしたサブブランドと呼ばれるプランについてもデータをしっかり見ていく必要がある。
- メインブランドとサブブランドの関係を明瞭にしていきたい。同一のメインブランドといいながらも、その中でも容量などについての違いがある料金プランが出ていたりということで、何をもって分析の数字にするのかといったことについて、改めて議論が必要。特にメインブランドにおいて大容量のサービスなどで得られた通信料金、高額の通信料金を一定の資源として、MVNOとの競争のイコールフッティングに影響を与えかねないような内部補助などが行われていないかという観点でも、改めて見ていく必要あり。
- 容量で分けてマーケットを見たときに、低・中容量のマーケットで、MVNOとMNOの競争がいろいろな形で起こっており、料金低廉化、あるいは、サービスの多様化が期待できるところだと思っている。その意味ではサブブランドについて、十分な情報がなかったので、きちっとしたデータを収集して、このマーケット、MVNOを取り巻く競争環境の検証について、これから議論していく必要がある。
- 囲い込みの問題でもメインとサブの関係について具体的にどのような動きがあるのかといったことについては、数字に見える部分だけではなく、実際にどのような販売、例えばMNPの際の引き止めなどが行われているのかといったことについては、過度の引き止めとか不当な引き止めと言われている事柄との兼ね合いでも、状況を注視していく必要あり。

- 従来からネットワークも混然一体として使われているという説明一言で、それ以上の情報は得られなかった。その意味ではどのようにメインブランド、サブブランドの情報を分けたものとして掌握できてくるのかについては、これから改めて取り組まなければいけない課題。場合によってはセグメント情報のような形で社内でメインブランド、サブブランドの適切な配賦ルールを設けて情報を出してもらうことも必要。
- 通信料金は確かに下がった。法改正の前後のところで、各社対応いただいたが、競争で下がっていっているというのではなく、むしろ割引というようなもので引いて、少し安くして見せているという形になっているものと感じている。きちんと通信料金そのものがもうちょっと下がることを希望。
- 日本で安いサービスが提供されても、なかなかそれが実際に消費動向につながらない。どういう値段のサービスがシェアを得ているのかとか、そういったことを諸外国の状況とも比べてもう少し分析してみる必要がある。
- 携帯電話に関しては過去の傾向を見ても、結局、テレビCMとかで目についたところに集まるといった傾向があると思う。全事業者の料金水準ということだけではなくて、国内でどの事業者がシェアを取っているかという分析、特にメインブランドとサブブランドの間で、値段差とシェアとがどういう関係になっているかということを分析していかないといけないのではないか。
- 内外価格差調査については、OECDとかの調査と比べて非常に丁寧に調査されている内容。ただ、価格だけでなく通信の安定性やカバレッジ等、様々なものが価格に反映されている可能性もあることから、単純に値段の比較は難しいことと、何が最も売れているモデルなのか把握されていないので、プラン別のデータがあるとより正確な状況が分かるのではないか。
- SIMロック解除については大幅に増加しており、それだけニーズがあったということで、非常に大きな成果。
- 民間の調査会社からネットワーク品質と通信料金の関係を分析したレポートを出されているが、通信料金とネットワーク品質には相関関係が見られるという結果になっている。
- 高品質だから料金が高くてもいいということではなくて、品質は少し劣るけれども安いという選択肢をしっかりと用意することが重要。MNOのメインブランド・サブブランド、MVNOと、３つのバランスの中で通信料金と品質がどのようになっているのか見ていく必要がある。

・　通信料金の比較について、アメリカについては携帯電話と固定電話の電話番号体系に差がなく、基本的に音声通話料は全部着信側負担となっているので、必ずしもフェアな比較ができないのではないか。
・　SIMロック解除について、これまで取り組んできた成果が表れてきており、MVNOがSIMフリー端末を販売している中で、MNOには変化が求められる。米国のベライゾンのように、次は自動的にSIMロックが解除する仕組みを導入することを検討すべきではないか。

イ　事業者等の意見

・　料金水準と通信品質には一定の相関性があると考えられる。日本の料金水準は諸外国と比べて中位の水準であるが、4G接続率やダウンロード通信等の品質を踏まえれば、必ずしも高くない。料金水準と通信品質の両面から見ながら品質、サービスの水準等を考慮していくことが重要。（第７回会合：ICT総研）
・　米国ベライゾン社は、2019年７月にポリシーを改定して、購入から60日経過後のSIMロック自動解除を導入している。（第４回会合：楽天モバイル）
・　中古端末取扱業者では、SIMロック解除は、中古端末の流通促進につながるという回答が89%を占めている（RMJによる正会員・賛助会員へのヒアリングの結果（第５回会合：RMJ））。
・　１年以内のMNP転出時契約解除料を撤廃したが、MNPの乱用等はなく、高額キャッシュバック自体が減ったものと推定している。（第４回会合：オプテージ）
・　サブブランド・メインブランド間で移行する件数がMNPの件数に比して増加してきている。（第３回会合：MM総研）

③　今後の方向性

改正法に基づく通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込みの禁止等の取組や、SIMロック解除の一層の促進、MNOとMVNOとの間の公正競争確保といった総合的な政策的対応の結果、通信市場においては、期間拘束プランの廃止・縮小、SIMロック解除件数の増加、過大なキャッシュバックによるMNPの鎮静化など、公正な競争環境整備に向けた成果が表れつつある。これと並行して、第４のMNOである楽天モバイルの本格参入、MNOによるサブブランドの展開、MVNOによる低廉な料金プランの導入といった各事業者による取組によって、料金の低廉化や料金据え置きでのサービス内容の充実といった動きが一定程度見られる。とはいえ、我が国の通信料金は、大容量

プランを中心として国際的にも高位な水準にあり、引き続き、競争を通じて利用者にとって低廉で分かりやすく、納得感のあるサービスが提供されるよう、公正な競争を阻害する要因を見極め、必要があれば新たな措置を講じていけるよう、分析・検証を重ねていく必要がある。

特に、低・中容量の領域においては、MNOのサブブランド・系列MVNOと独立系MVNOの間で競争が行われているが、MNOのサブブランドは、利用者にとって多様な選択肢を提供するものであり、競争の活性化を通じた更なる料金低廉化に繋がることが期待される。一方、新たな囲い込みの手段として利用されるなど、特に独立系MVNOとの間の公正な競争環境の阻害要因となる可能性がある旨の指摘もある。今後、サブブランドが競争環境に与える影響について、後述の「第３章．１．MNPに関する事項」におけるMNPに係るルール整備・執行の状況と併せて、注視していく必要がある。このため、今後の検証においてより詳細な分析が可能となるよう、MNOのメインブランド・サブブランドの２つのサービスを提供している事業者からは、ブランド別のデータを取得する必要がある。

また、国際的に見ると、多くのMNOがサブブランドや系列のMVNOによりサービスを提供しており、全体的な傾向としては、メインブランドの方が大容量のサービスを、また、サブブランド・系列MVNOの方が廉価な価格帯でのサービスを提供しているものと思われる。一方で、我が国の一部の事業者のように、メインブランド、サブブランドの２つのブランドでのサービス提供に加え、系列のMVNOでのサービス提供をしている事業者は、見受けられない。国により利用者の嗜好や競争の状況が異なるところではあるが、我が国を含め、各国において、メインブランド、サブブランドの２つのブランドでのサービス提供に加え、系列のMVNOでのサービスの差別化がどのような戦略で行われているのか等についても、可能であればブランド・料金プラン別の加入状況を把握するなどして、分析する必要がある。

大容量の領域においては、特に国際的に見ても高位な料金水準にあり、第４のMNOである楽天モバイルによるエリア拡大が競争環境や料金水準に与える影響について注視する必要がある。

特に、今後、2020年３月から開始された5Gサービスの普及に加え、動画配信サービスや新型コロナウイルス感染症を背景とした「新たな日常」の浸透に伴う各種の遠隔活動の普及により、データ通信需要の一層の高まりが想定される。こうした中、この大容量の領域は、今後、こうした需要を見据えた各事業者の創意工夫による一層の競争を通じて料金の低廉化やサービス

の多様化が進むことが期待される領域である。今後、有効に競争が機能しているか、競争を阻害する要素はないか検証が必要になる。

なお、通信料金水準については、これまでにも通信品質、ショップやコールセンターのサポート等の充実度などと併せて分析すべきとの指摘もあり、今後、そのような観点も踏まえた分析・評価に向け、諸外国や民間における手法の研究を進めるべきである。

（３）端末市場の動向

①　分析・検証結果

＜市場全体の状況＞

○　売上台数・売上高

MNO３社の端末売上台数・端末売上高については、改正法の施行前後で、１月当たり約300万台・2,000億円強となっており、大きな変動はみられない。改正法施行後は、月ごとに変動しており、2020年１月に台数・売上高ともに減った後、2020年３月には、売上台数・売上高ともに、増加している。なお、端末のうち、スマートフォンについても同様の傾向が見られる。端末については、新モデルの発売や季節変動などの影響が大きいところ、現時点では年間を通じたデータがないため、詳細な分析は難しい状況となっている[59]。

国内メーカの端末出荷台数についても、改正法の施行前後で、大きな変動はない[60]が、2020年２月は新型コロナウイルス感染症による製造への影響もあったものと予測されている[61]。なお、新年度需要にあたる３月は若干持ち直したが、需要全体としては、2018年度に比べ減少している。

売上台数も出荷台数も、いずれも、2020年４月以降は、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響がさらに出てくることが予想される。

○　中古端末市場の動向

中古端末の流通については、2018年のMNO３社の下取り・売却台数は約640万台、2018年度の中古端末取扱事業者の買取台数は約178万台、販売台

[59] 各種資料56
[60] 携帯電話国内出荷統計（一般社団法人電子情報技術産業協会及びCIAJ公表）
[61] 本WG（第５回）（2020年６月30日）CIAJ提出資料

数は約135万台となっている[62]。なお、中古スマートフォンの販売台数は、2019年度でには約163万台であるが、今後は右肩上がりでが2025年度には約265万台に増加するとの予測もある[63]。改正法の施行前後の中古端末の状況について、RMJ正会員企業では、販売台数は微減しているが、売上高は増加している[64]。

中古端末の販路については、中古端末取扱業者による販売のほか、MVNO等の事業者による販売や、ECサイト[65]における個人間の取引など多様化の動きがある。このような中で、中古端末の流通に係る課題として、個品ごとの状態の判断の難しさ、個人情報の扱い等が指摘されており、それに対応して、リユースモバイル関係ガイドライン検討会で外装評価の格付基準や個人情報の消去等について規定したリユースモバイルガイドラインが策定された（2019年３月策定、11月改訂）。その後、2020年４月から、RMJにおいて、リユースモバイルガイドラインに沿った業務運営を認証する「リユースモバイル事業者認証」が開始[66]されており、新型コロナウイルス感染症の影響で認証の手続が遅れていたが、2020年８月に最初の認証審査が行われた[67]。

なお、RMJからは、ネットワーク利用制限の在り方、端末のデータ消去機能の完全化、メーカからの純正品の部品入手など、中古端末の流通促進に係る課題も提起されている。

また、中古端末に関する利用者の意識については、総務省のアンケート調査では、使用していた端末の扱いについて、「家で保管」する者が約半数となっており、家で保管する理由は、「個人情報が心配だから」、「大事なデータが入っているから」と回答した者が多い[68]。

---

[62] 本WG（第６回）（2020年７月21日）総務省調査

[63] 本WG（第５回）（2020年６月30日）RMJ提出資料

[64] 販売台数について、改正法施行前後で、約38万台（2019年10～12月期）から、約37万台（2020年１～３月期）に微減。売上高について、改正法施行前後で、約64億円（2019年10～12月期）から約71億円（2020年１～３月期）に増加（出典：本WG（第５回）（2020年６月30日）RMJ提出資料）。

[65] ECサイトとは、インターネット上で商品を売買するウェブサイトのことをいう。

[66] なお、審査は、実地の確認を行った上で、外部有識者を中心とする審査委員会により行うこととしており、また、２年間の更新制とすることとしている。

[67] 初回の認証は、年内の見込み。

[68] 使用していた端末の扱いについて、「家で保管」する者が約半数となっており、「通信会社で下取り」する者は、約1/4となっている。「家で保管」する者の比率は、年代層が高いほど高くなっている。家で保管する理由については、「個人情報が心配だから」、「大事なデー

＜端末価格の動向＞

○　端末価格の動向

スマートフォンの価格帯別の販売状況について、携帯電話事業者が2018年下半期及び2019年下半期にそれぞれ発売した端末について、５万円以上10万円未満のミドルレンジの価格帯の端末や、２～３万円の廉価な端末の取扱いが増加しており、消費者にとって、従来よりも幅広い価格帯で選択が可能となっている。また、一部端末については、iOS、androidともに、同様のスペックの端末が従来よりも廉価で販売される動き[69]がある。

また、2020年３月からMNO３社がサービス提供を開始した5Gサービスに対応する端末については、３万円台の廉価の端末を含む幅広い価格帯の端末[70]が販売されている。

一方で、MNO３社のスマートフォンの売上台数・売上高から算出した１台当たりの売上げの平均値は、改正法の施行前後で大きく変化はない。

【図表１－10　MNO３社のスマートフォンの売上台数及び売上高】

	2019									2020		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
売上台数	220	206	176	174	185	248	247	193	262	204	176	278
対４月比	-	94	80	79	84	113	112	88	119	93	80	126
売上高	169,834	155,063	134,378	127,850	130,334	204,617	191,725	147,737	186,073	137,535	110,031	189,099
対４月比	-	91	79	75	77	120	113	87	110	81	65	111
1台あたり	77,197	75,273	76,351	73,477	70,451	82,507	77,621	76,548	71,020	67,419	62,518	68,021

※　売上台数（万台）・対4月比（%）・売上高（百万円）・1台あたり（円／台）

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

○　端末の販売経路

端末の販売経路については、従来は、キャリアショップや量販店などの販売代理店が中心であったが、事業者によるオンラインでの販売や量販

タが入っているから」という回答が多く、いずれも約25%となっている。

[69]　2020年４月に販売が開始されたiPhoneSE（第２世代）は、2016年９月に販売が開始されたiPhoneSE（第１世代）より、廉価で販売されている（NTTドコモのオンラインショップにおけるiPhoneSE第１世代（64GB）の販売時価格は、69,984円、iPhoneSE第２世代（64GB）の販売時価格は、57,024円。）。

[70] MNO３社が販売する5G端末は、３万円～12万円までの幅広い価格帯の端末が販売されている。

店におけるSIMフリー端末の販売開始[71]など、多様化が進んでいる。

MNO３社による端末の販売方法についても、割賦での販売において一定期間経過後に端末の返却を条件とした残債の免除を内容とする端末購入サポートプログラムの導入に伴い、非回線契約者に対しても端末を販売するようになる等販売手法を工夫する動きが出てきている。

また、端末に係る利用者の意識について、総務省のアンケート調査の結果では、実質的な端末代金に対する印象は、改正法の施行前後とも「安くなっている」と回答した者が約15%前後、「高くなっている」と回答している者が約30%弱となっており、ほとんど変化が見られない。

＜競争の状況＞

○　利益提供の状況

対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供[72]については、ほとんどがMNO３社によるものである。MNO３社による経済的利益の提供は、改正法の施行前後で、件数、金額ともに減少しており、特に、施行前の2019年６月に大幅な減少となっている。これは、改正法の成立後、その施行に先立ち一部の事業者において通信料金と端末代金の分離を踏まえた料金プランや端末販売の手法を導入[73]したことが影響したものと推測される。

また、１件当たりの利益の提供額は、改正法施行後の10月以降は、大きな変化はない。

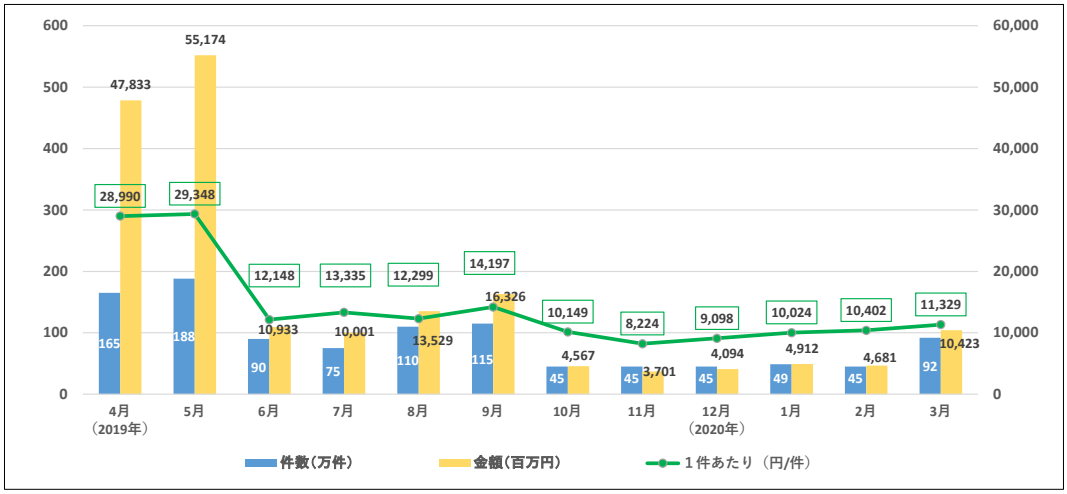
---

[71] 2019年11月から、ビックカメラやヨドバシカメラ等の量販店において、SIMフリーのiPhoneの取扱いを開始（2019年11月19日各社発表）。

[72] 移動電気通信役務の提供に関する契約を締結し、又は締結していること及び対象設備（移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備をいう。）の購入等をすることを条件とした対象設備の購入等代金の割引その他の経済的利益の提供。

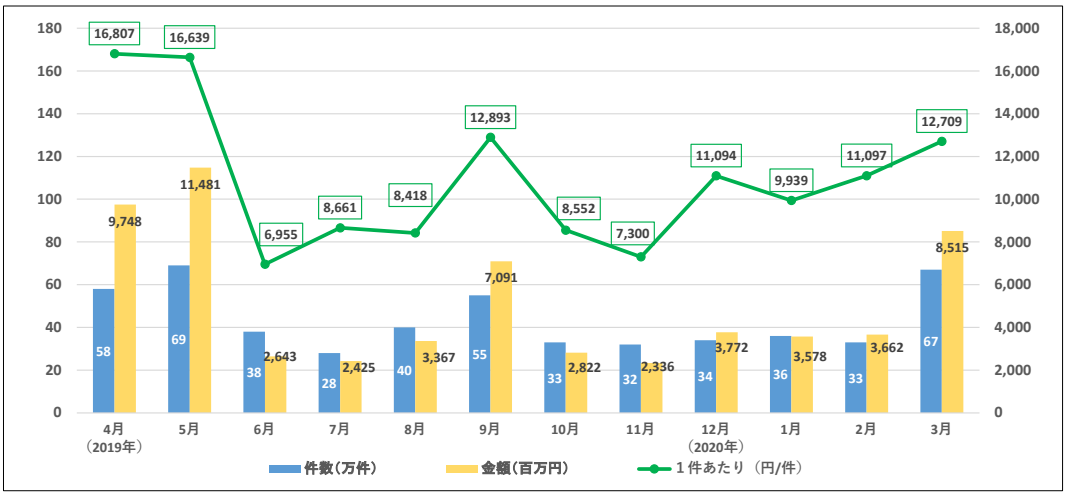
[73] NTTドコモは、2019年６月１日から通信と端末の分離プラン及び端末購入サポートプログラムを提供開始。各種資料36

【図表１－11　MNO３社の利益の提供の件数及び金額】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料を基にグラフ化

【図表１－12　MNO３社の端末購入等割引の件数及び金額】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料を基にグラフ化

また、MNO３社の新規契約を条件とする利益の提供については、改正法施行後のデータしかないため、改正法施行前後に比較をすることはできないが、2020年２月から３月にかけて、件数・金額ともに増加している[74]。

○　端末購入サポートプログラム

MNO３社では、割賦により購入した端末について一定期間経過後に返却すること等を条件としてその残債を免除する端末購入サポートプログラムを、非回線契約者にも提供することにより、改正法による通信契約と端末購入とを条件とする利益の提供の上限の規律の対象とならない方法に

[74] 各種資料77

よる利益の提供を始めている。

端末購入サポートプログラムについては、後述のとおり、利用者へ十分周知されているか、回線契約者と非回線契約者との提供条件等の合理的理由のない差異がないか等の課題も指摘されている。

○　販売代理店への支払金等

MNO３社から販売代理店への支払金については、改正法の施行直前である９月に大幅に増加し、施行直後である10月に急減している。これは、販売代理店への支払金のうち、販売奨励金の減少によるものである（それ以外の販売代理店への支払金の額は、大きく変わっていない。）。なお、2020年３月は、販売奨励金もそれ以外の代理店への支払金も大幅に増加している。

販売奨励金の減少は、改正法により過度な利益の提供が減少したことに伴うものと考えられるが、その後、2020年３月には大幅に増加している。

【図表１－13　MNO３社の代理店支払の金額】

		2019									2020		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
代理店支払金		97,091	99,951	91,367	89,859	97,238	110,834	81,320	82,012	91,301	94,819	95,212	126,253
		-	103	94	93	100	114	84	84	94	98	98	130
	販売奨励金	48,547	54,811	48,683	47,911	53,975	67,534	39,517	37,713	49,611	53,122	52,128	76,594
		-	113	100	99	111	139	81	78	102	109	107	158
		50.0	54.8	53.3	53.3	55.5	60.9	48.6	46.0	54.3	56.0	54.7	60.7
	それ以外	48,544	45,140	42,684	41,948	43,263	43,300	41,803	44,299	41,690	41,697	43,084	49,659
		-	93	88	86	89	89	86	91	86	86	89	102

※　上段はいずれも、百万円。下段（販売奨励金の中段）は、対４月比（％）。販売奨励金の下段は、販売奨励金／代理店支払金（％）。

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

そのほか、メーカへの支払金[75]は、改正法の施行直前から増加傾向にある。事業者からは、改正法の施行に伴う変化ではなく、端末の故障修理の対価や開発費等の対価の増減によるものだと説明がされている。

○　利益の提供の上限の特例

事業法第27条の３では、通信役務の利用と端末の購入を条件とする利益の提供の上限の特例として、廉価端末、不良在庫端末及び通信方式の移行について、上限を超える利益の提供を認めている。

[75] 内訳には、移動端末設備に関する開発費、広告宣伝費等の支払金のほか、移動端末設備に関する修理費、付属品の対価、販売促進ツール等の商材やサービスの対価としての性質を持つ支払金といった多種の金銭が含まれる。各種資料79

廉価端末[76]については、2020年７月末時点で、MVNOを含め、９事業者で延べ19機種が販売されており、２万円以下の安価な端末が一定数販売されている。

不良在庫端末については、前述のとおり、2020年９月１日時点で、４事業者で延べ144機種（うちスマートフォンは、102機種）が不良在庫端末の特例を受けている。このうち、iOSは37機種（うちスマートフォンは、22機種）、Androidは107機種（うちスマートフォンは、80機種）となっており、いずれも、最終調達日から１年以上の特例（半額までの値引き）又は２年以上の特例（８割までの値引き）の適用を受けている。

通信方式の移行の特例[77]の適用状況に関して、3G契約は、改正法の施行後半年で、約18.6%減少し、2020年３月末時点で残り約1,624万契約となっており、順調に移行が進んでいるものと考えられる[78]。

以上のとおり、改正法の施行により、経済的利益の提供は、件数・額とも減少するなど、過度な利益の提供の是正に一定の効果が出てきているものと思われる。

② 意見

ア 構成員の意見

- 端末購入補助を当てにした高価格帯での価格設定というものに対して一定の見直しがかけられて、身の丈に合った比較的手の届きやすい端末、つまり端末が値下がりしているという効果が得られたことは事業法改正の効果の一つ。
- メーカへの支払金について、移動端末設備の開発費、端末販売奨励金、販促ツール等の商材と結構幅広い内容を含んでいるが、2019年９月以降の支払い状況は、４月から８月までのトレンドに比べると明らかに傾向が変わってきている。これについては、もう少し分析を進めていく必要がある。

イ 事業者等の意見

---

[76] 施行規則第22条の２の16第１項第２号ロで廉価端末（対照価格が２万円以下の端末）に係る特例を規定。

[77] 施行規則第22条の２の16第１項第２号ハで通信方式の移行の特例に係る特例を規定。

[78] 3Gについて、NTTドコモは2026年３月31日に、KDDIは2022年３月31日に、ソフトバンクは2024年１月下旬にサービス終了予定。PHSについて、ソフトバンクは、2021年１月31日にサービス終了予定（PHSテレメタリングプランについては、2023年３月31日終了予定。）。

・　中古スマートフォンの販売台数は、2019年には約163万台であり、それが2025年度には約265万台に増加すると予測。（第５回会合：RMJ）
・　ネットワーク利用制限の在り方、端末のデータ消去機能の完全化など、中古端末の流通促進に係る課題あり。（第５回会合：RMJ）
・　メーカへの支払金については、その大部分が故障修理やケータイ補償サービスの提供のための修理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。（第４回会合：NTTドコモ）
・　報告規則で提出しているメーカへの支払金は、正当な支払だと認識。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
・　事業法の改正前後で、端末メーカに支払う金額に大きな変化なし。なお、通常、端末開発の状況等によって増減することあり。（第４回会合：ソフトバンク）

③　今後の方向性

＜端末出荷等＞

端末出荷台数については、改正法の施行前後で、大きな変動はないが、2020年２月以降は、新型コロナウイルス感染症による製造への影響もあったものと言われており、売上台数、出荷台数のいずれも、2020年４月以降は、さらに新型コロナウイルス感染症の拡大による影響が顕著に現れてくることが予想されることから、引き続き状況を注視していく必要がある。

中古端末については、事業者や中古端末取扱業者による取扱いの状況、リサイクルとしての回収の状況や中古端末の処理に関する利用者の意識の変化など、今後も継続的に流通の状況を注視するとともに、ネットワーク利用制限の在り方、端末のデータ消去機能の完全化、メーカからの純正品の部品入手など中古端末の流通促進に係る課題やそれに対する関係者の対応の状況などについて、確認していく必要がある。

なお、中古端末の個人出品が可能なプラットフォーム等を経由した個人間取引も広く行われるようになってきている中で、利用者が安心して取引を行うことができるよう、利用者が不測のトラブルに遭わないようにすることが重要であり、当該プラットフォームを運営する事業者においては、出品者・購入者双方に対する適切な情報提供の実施や周知などの取組が行われることが望ましい。これらの課題については、現時点において大きな動きはなく、今回は検証を行っていないが、今後、中古端末の個人間取引の拡大が見込まれることから、課題に係る対応の状況などについて、確認していく

必要がある。

対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供について１件当たりの金額を見ると、改正法施行後の12月頃から再び増加基調にあり、特に３月は件数・金額とも大幅に増加していることから、経年変化に基づく要因の分析を含め引き続き状況を注視していく必要がある。

通信役務の利用と端末の購入を条件とする利益の提供の上限の特例に関して、不良在庫端末については、特例の適用状況を注視するとともに適切な運用をしていくことが必要である。廉価端末及び通信方式の移行については、特例の適用状況を注視するとともに、通信方式の移行については、3G契約の移行の状況も踏まえながら確認をしていくことが必要である。

＜端末価格の動向＞

スマートフォンの価格帯別の販売状況について、事業者が取り扱う端末について、ミドルレンジの価格帯の端末や廉価な端末の取扱いが増加しており、消費者にとって従来よりも幅広い価格帯で選択が可能となっている。他方で、今回の分析・評価においては、機種別の売上台数の実績等については把握できなかった。今後は、機種別の売上台数等を把握し、分析することが望ましい。

＜販売代理店への支払金等＞

利益の提供は販売代理店においても行われており、今回は、指定事業者から報告を受けた数値を元に、指定事業者による利益の提供の動向と指定事業者から販売代理店への支払金の動向からの分析を行ったものである。

総務省では、100以上の店舗を持っている販売代理店から、利益の提供の動向についての報告を受けているが、販売代理店からの報告が初回であったということ、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいことが予測されたことから、今般の分析・検証には使用しなかった。今後の分析においては、そのデータも用いて、より詳細な分析を行うことが望ましい。

販売奨励金の減少は、改正法による過度の利益の提供の減少に伴うものと考えられるが、その後、2020年３月には大幅に増加している。また、2020年４月以降は、新型コロナウイルス感染症の影響も出てくるものと考えられることから、販売代理店に与える影響などを含め、引き続き状況を注視していく必要がある。

メーカへの支払金については、事業法第27条の３の規律の潜脱行為が行

われていないかという観点から、引き続き、状況を確認していく必要がある。

（４）新プランへの移行状況

①　分析・検証結果

既往契約については、事業法第27条の３の規律に適合する契約への移行が不利となるおそれのある例外的な利用者も存在するため、同じ条件での自動更新を可能としている[79]が、既往契約の利用者が事業法第27条の３の規律に適合する契約により有利となるにもかかわらず漫然と自動更新し続けることがないよう、総務省においては、各事業者に対して要請を行い[80]、各事業者においては、移行促進のための取組を実施している。

既往契約は、改正法の施行後半年で、18.1%減少している。また、月ごとに減少件数が増加してきており、また、移行・解除数と更新数とを比べると、2019年12月までは更新数の方が多かったが、2020年１月からは、移行・解除数の方が多くなっている。さらに、事業法第27条の３の規律に適合しない利益提供[81]についても、改正法施行後の半年で、25.3%減少している。これらを踏まえると、事業法第27条の３の規律に適合する契約への移行は、一定程度進捗しているものと考えられる[82]。

【図表１－14 MNO３社の既往契約の件数】

	2019				2020		
	9	10	11	12	1	2	3
期間拘束	10,186.2	9,985.0	9,682.5	9,382.0	9,042.2	8,710.5	8,346.9
対前月		201.2	302.5	300.5	339.8	331.7	363.6
利益提供	5,188.4	4,959.1	4,727.1	4,500.5	4,264.6	4,083.7	3,874.6
対前月		229.3	232.0	226.6	235.9	180.9	209.1
移行・解除数		206.3	305.2	303.0	339.6	331.5	363.6
更新数		481.9	366.5	312.8	329.0	300.9	318.7
割合		0.43	0.83	0.97	1.03	1.10	1.14

※　期間拘束（万契約）・対前月（%）・利益提供（万契約）・移行・解除数（万契約）・更新数（万契約）・割合は、移行・解除数／更新数（%）

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

[79] 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和元年総務省令第38号）附則第３条第１項第１号で規定している。

[80] 「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）」（2019年９月６日総基料第117号）

[81] 端末の購入を条件とする通信料金の割引や期間拘束契約の締結を条件とする端末の割賦代金の割引が該当する。

[82] 各種資料91

既往契約の移行の促進のため、MNO３社は、事業法第27条の３に適合したプランへの移行時の違約金の免除や留保[83]、事業法第27条の３に適合したプランの周知等を行っている。

一方で、事業法第27条の３に適合した料金プランの利用者への浸透度という観点では、総務省のアンケート調査では、改正法に適合したプランに移行した利用者のうち、約４割の者が案内がなかったと回答している。改正法に適合した料金プランの紹介という形での案内など、利用者が案内があったことを意識できていない可能性もあるが、必ずしも利用者への周知が十分行われているとは言えないものと考えられる。

② 意見

ア 構成員の意見

- 不適合契約の残存数について、それぞれ18.1%、25.3%減少とある。下がっている傾向にあるのは大変望ましいことだが、このスピード感でいいのかというのは検討の余地がある。
- 改正法施行前後に新プランを出した際には、新プランへの移行の案内も沢山あったが、現在は周知を行っていない事業者もいるように思う。改正法施行のタイミングは移行しなかったとしても、今後、様々なタイミングで移行するということがありうるので、事業者においては丁寧に周知をしていただきたい。
- 事業者とも協力しつつ、総務省においても、消費者が事業法第27条の３の規律、そして新プランへの移行について理解できるよう周知いただきたい。

③ 対応の方向性

既往契約の事業法第27条の３の規律に適合する契約への移行については、各事業者において取組が行われているが、各事業者による周知が改正法施行前後と比較して低調になってきているという指摘もあることから、利用者が漫然と更新することがないよう、各事業者においては、引き続き、移行促進のための周知や施策をしっかりと講じていくことが必要である。

[83] NTTドコモでは、期間拘束契約の無料更新期間以外の変更の際、違約金を変更前の期間拘束の満了月前月まで留保。KDDIでは、期間拘束契約の無料更新期間以外において、改正法不適合プランから改正法適合プランへの変更時の違約金を免除。ソフトバンクでは、期間拘束契約から改正法適合プランへの変更時の違約金を免除。

また、総務省においては、要請に基づく報告も踏まえ、各事業者の移行促進のための取組及び進捗状況について確認していくとともに、その状況に応じ、周知を含む移行促進のための更なる対応の必要性について検討していくことが必要である。

（５）事業者等の経営状況

①　現状

MNO３社の売上高は、直近の2019年でNTTドコモが減少しているものの、ソフトバンクは横ばい、KDDIは増加している。営業利益・営業利益率についても、基本的に同様の傾向[84]であり、営業利益率は各社とも概ね20%前後である[85]。

上場している代理店各社の売上高・営業利益については、各社ばらつきがあるが、営業利益率については概ね５%以下で推移しており、MNO３社に比べて大幅に低くなっている[86]。

②　意見

ア　構成員の意見

・　本分析中、そもそも通信事業者、販売代理店の適正な利益率、適正な利益配分の分析が行われていない。今後そのような分析も深めていきたい。

③　対応の方向性

事業者等の経営状況については、通信市場や端末市場における公正な競争環境の分析・検証に当たっての参考指標として、今後ともその動向を注視していく必要がある。

---

[84] 各種資料93～95

[85] 全産業（大企業）の営業利益率（2018年度）は、6.4%。
（備考）　財務省「法人企業統計季報」を元に算出
大企業は資本金10億円以上の企業（金融・保険業は除く。）

[86] 各種資料96～98

第３章　モバイル市場に係る課題

１．MNPに関する事項

（１）MNPの位置付け

①　検討課題等

MNPは、「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」（2004年）（以下「MNPの在り方に関する研究会」という。）の提言を踏まえて、2006年に導入された。

導入当初の主たる目的は、より自由に携帯電話事業者を変更することが可能となること、通話したい相手の番号が変わらないことにより電話番号の書換え等の手間が不要になること等の利用者の利便の向上とし、その効果として、更なる競争が進むことで、料金引下げ・サービスの充実等が実現することを期待していた。

MNPの導入以降、その利用数は初年度の199万件から概ね増加傾向にあり[87]、その結果、利用者の利便の向上が図られるとともに、モバイル分野における競争の促進に寄与することを通じ携帯電話利用者全体に利益を及ぼしてきた。15年近く経過した現在では、利用者の誰もがMNPにより番号を持ち運ぶことができること、また、事業者においてもMNPを前提として競争を行うことは当然のこととなった。

このような経緯や状況の変化等を踏まえ、MNPの在り方について検討を行う必要がある。

ア　構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- MNPの受益者は、MNPを利用する者と考えるべきではない。MNPがあることで事業者間の競争が促され、MNPを使わない者にも利益を受けると考えられる。MNPを利用する者のみに負担を寄せることは、スイッチングコストの低減や市場の流動化を考えると、本来あるべき姿ではない。MNP利用にかかる経費は、全体で負担すべきだと思う。
- MNPは競争中立的な制度であるべきだと思う。
- MNPについては、やはり転出しにくい事業者と転出しやすい事業者が

[87] 2006年度の199万から増加傾向にあり、2018年度には506万となっている。

いるという状況は非常によくなくて、競争を基本的に阻害することになるのではないかと思うので、レベルというのはそろっている必要がある。

- MNP制度の導入時は、電話番号を変更したくないためポートアウトしたくないという者の救済を目的としていた。このため、受益者はMNPを利用する者だった。しかし、今となれば、受益者は利用者全体という考え方に変わってきているのかもしれない。
- 従来は事業者間の自由な競争の確保が重視されていたが、ユーザが最も良い商品にたどり着ける自由なマーケットを実現するという観点では重いスイッチングコストは考え直す必要があるし、むしろこれらのコストは事業者が負担するという発想が必要ではないか。
- MNPの位置付けが、全ての利用者の権利であると整理とすることについては、賛成。
- MNPに関しては、必ずしも料金が安い事業者が選ばれているわけではない中で、スイッチングコストの一部として重要。
- MNPの利用者数について、どのように理解すべきか。流動性がないためにこの程度と評価すべきなのか。議論が必要。

③　対応の方向性

モバイル市場においては、近年、接続料、利用者料金等について、利用者利益の向上・競争の促進を目的とした様々な取組が講じられ、これらの料金の低廉化・適正化が進められてきたが、MNPに関しては、MNPの導入自体がその目的とされてきたこともあって、導入以来、枠組みを大きく変える取組は講じられずに今に至っている。

2020年は、モバイル市場において講じられてきたこれまでの取組に加えて、2019年の通信料金と端末代金の完全分離等を目的した法改正が行われる等、様々な取組が加速し、競争環境の整備が進むとともに、新たなMNOが参入する等、モバイル市場にとって大きな転換点となっている。

このような状況の中でMNPの在り方を検討するに当たっては、MNPの導入後15年が経過して、MNPとは利用者が当然に用いることができる基本的な機能であるということを前提として、MNPにより番号を持ち運ぶことができることが当然のこととなったことを踏まえ、MNPを利用者が一層使いやすいものとすることにより利用者の利益を向上させることをその基本的な視点とすることが適当である。その際、MNPを前提として競争を行う上で、過度な引き止め行為や事業者間でMNPのしやすさに差が生ずることにより公正な

競争が阻害されることのないよう、MNPの個々の手続等が競争中立的なものとなることについて留意する必要がある。

こうした視点に基づきMNPの在り方の検討を踏まえてその見直しを行うことで、全ての関係事業者にとって共通のルールを整備しつつ、MNPが利用者にとってより使いやすいものになることを通じて、利用者利便の向上や公正な競争の促進への更なる寄与が期待できる。

（２）MNP手続の在り方（MNPの枠組み）

①　検討課題等

現在のMNPの枠組みとしては、ツーストップ方式を採用している[88]。このツーストップ方式は、MNPの在り方に関する研究会において、個人情報の適切な管理、料金滞納者に対する債務情報の取扱い、契約解除時に行うべき説明責任の確保等について詳細な検討が必要とされたことを受け、同研究会を踏まえて行われた事業者間協議（2004年～2006年）において、契約解除時の重要事項説明の適切な実施等のため、採用が決定されたものである。

MNPガイドラインは、MNPの枠組みについて、ツーストップ方式であることを前提としつつ、「一の販売店（代理店を含む。）において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了できる可能性についても引き続き検討すること」とし、ワンストップ方式を継続的な課題と位置付けている。

このような現状を踏まえ、MNPの枠組みの在り方について検討を行う必要がある。

②　意見

ア　構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- ワンストップについてはMNP導入に向けた検討時も検討をしたが、その際、システム構築費用の見積もりをとったところ、かなりの金額であった。また、後から参入する事業者がどのようにシステムにかかる費用を負担するのかという点の議論もあり、個別DB方式が導入された。しかし、今、ワンストップのシステム構築を検討する場合、クラウドの利用

[88] ツーストップ方式とは、利用者からみて、①移転元事業者からMNP予約番号の発行を受け、②当該MNP予約番号をもって移転先事業者に転入を申し込む、という２つの手順によりMNPが完結する手続（現在のMNPの枠組み）を指す。これに対し、ワンストップ方式とは、利用者からみて、移転先事業者に転入を申し込むという１つの手順によりMNPが完結する手続を指す。

により費用が安くなる可能性があるところ、タイミングが早すぎるかもしれないが、今後、費用についても検討してもいいのではないか。

- 海外をみるとワンストップの国があるところ、我が国のシステムが導入されて時間が経過しているため、例えばシステム更改の機会にワンストップの仕組みが導入されると分かりやすくてよいのではないか。
- 海外のような利用者の自由な事業者間移動の確保の考え方が浸透すれば、ワンストップのシステムの構築に向けての動きになるのかもしれず、今後議論していきたい。
- MNP導入当時は、料金プランが複雑であり、途中解約による違約金を請求される可能性が考慮され、ワンストップとならなかった。現在は違約金も下がったので、改めてワンストップを検討する必要がある。MNPを行う人の手間を考えてもワンストップの方が優れている。ただ、ワンストップの実現には時間がかかるというのは確かなので、まずはツーストップで改善を進め、それでもだめならワンストップにすると良いのではないか。
- 消費者保護のために移転元で重要事項説明ができるとされるツーストップの現状でも消費者トラブルが発生していることを踏まえれば、十分に説明がされていないのではないか。
- ツーストップの現状においても消費者トラブルが発生しており、これは解消されるべき。ワンストップとなった場合では、移転先が注意を促すことで解消できるのではないか。ワンストップであるべき。
- MNPのワンストップ化は、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」での議論の末、引き止め防止等のため、手続をウェブ化することとなり、ワンストップ化までには至らなかった。現在、ウェブにおいて引き止めがなされているとのことなので、再度検討すべき。
- ワンストップ化のための費用は、検討が十分とはいえない。効率的かつ低コストで、利用者にも十分な説明ができる方法を検討してほしい。
- 枠組みについては、まずは現行のツーストップ方式で課題解決を行い、その後、必要に応じて、ワンストップを検討するということでよいと思う。
- 電力のケースでは、第三者の新しくできた中立機関にスイッチングシステムを作り、そこで集中的に管理を行った。これを行うことができず、何年も要するというが、電力と通信にどのような違いがあるかは疑問である。
- MNP申込時に発生するオンライン手続き上でのトラブル（新しいSIMが届かない等）について、見直しに向けた検討が必要であると考える。

・　まず、ツーストップ方式でやってみて、その後、もし駄目ならワンストップ方式ということになると、２年を超えるどころか、非常に長い時間かかることになると思うが、そこは並行してワンストップ方式も検討していくことが重要ではないか。
・　ワンストップ方式とツーストップ方式を比較すればワンストップがよりよいと思われるが、ツーストップ方式でシステムをこれまで構築してきており、もし仮にワンストップ方式を導入する場合は、そのための新たなコスト負担をユーザに求めることを検討しなければならないことから、ワンストップ方式の導入に向けた検討は継続するとしながらも、当面はツーストップの欠点をパッチワークのように狭めていくという方式に賛成する。

イ　事業者等の意見

・　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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
・　ワンストップ化も実現すべき。OECD加盟36か国中30か国では、転入先事業者の手続きのみでMNPが完結。転出元・転入先の両方で手続きが必要な国は、日本を含め３か国のみ。（第４回会合：楽天モバイル）
・　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き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。（第４回会合：オプテージ）
・　当社では、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移転元に対し注意事項を確認するよう案内する等しているが、特に問題は生じていない。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：オプテージ）
・　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る。特に、既に実施した移転申込の撤回を目的とする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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：オプテージ）
・　必要なコスト面の検討に加え、MVNOへの当該コスト負担の按分がMVNOの経営に大きな悪影響を及ぼすことのないことに留意いただきつつ、ワンストップ化の実現に向け前向きに検討を進めることが望まし

い。（第４回会合：IIJ）

- ワンストップ化については過去においても議論され、総務省「番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書（2004年）」において、以下の課題が指摘され、その実現可能性も含めて詳細な検討が必要とされている。
  - 料金滞納者に関する債務情報の取扱いをどのようにするか
  - 契約解除時に行うべき説明責任の確保が出来ないのではないか
  - 本人の同意がないまま携帯電話事業者間で個人情報のやり取りが発生してしまう恐れがないかの精査 等（第４回会合：NTTドコモ）
- 電力等、他業界では（ワンストップが）導入されているが、モバイルの場合、他業界に比べ、相対的に、なりますし等不正のリスクが高いので、厳格な本人確認が必要。（第４回会合：NTTドコモ）
- MNP手続のワンストップ化は、MNPガイドラインの策定時（2004年５月）からの検討事項となっているところ、その実現に向けて取り組むことは、スイッチングコストの低廉化、利用者利便の向上の観点から、有益である。一方で、転出時/解約時の注意事項を伝える機会がなくなることへの懸念もあることから十分な考慮をすべき。（第４回会合：MVNO委員会）
- ワンストップ化を問わず、MVNOがMNPにかかる機能整備に関するコストを直接的に負担することはないと考えているが、MNOを通じてコストを間接的に負担している現状を鑑みると、ワンストップ化にかかる「MNOのコストをMVNOが間接的に負担する水準」がMVNOの事業運営にとって過大とならないか等、MVNOの経営に与える影響について十分な検討を行っていただきたい。（第４回会合：MVNO委員会）
- 現状もワンストップに近い手続きが実現できており、消費者保護観点からの解約時の説明責任を負う事業者の課題、連携システム観点からの加入者契約情報ごとに「解約注意事項」が閲覧可能なシステム構築の課題、その他の観点からの個人情報保護やセキュリティの課題が存在する中、膨大な費用と期間を要する完全ワンストップ型MNPには反対（第４回会合：KDDI）
- MNOとMVNOを含めた全事業者と連携した新たなシステムを一から構築する必要があり、費用と期間の見積もりは莫大となると予想。（第４回会合：KDDI）
- ワンストップ化について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ため、費用やコストについては算出困難である。少なくとも、事業者間のシーケンス（名義照会、解約手続き、エラーコードなど）

を含め、現行のシステム設計や運用面の抜本的な見直しが必要となり、過去の事業者間整理・開発については年単位の検討時間を要している。（第４回会合：ソフトバンク）

・　ワンストップ化については、前述のとおり、利用者の契約状況に応じた個別の重要事項等の説明が困難となり、消費者保護の視点で課題がある。加えて、現行方式においては、MNP予約番号発行までの時間も短時間で大きな障壁となっていないと考えられること、利用者本人の申し入れよりMNP予約番号が発行することで利用者の意図しない解約を防ぐ効果もあること、移転先事業者の代理店等が移転元事業者の解約業務を受付することによる事業者間での個人情報の受け渡しといった課題が生じないこと等を踏まえれば、利便性と消費者保護の両立が可能な現行の「ワンストップ（1visit 2contact）」の維持が望ましい。（第４回会合：ソフトバンク）

③　対応の方向性

ワンストップ方式とツーストップ方式を比較すると、

・　ワンストップ方式は、アクセスする事業者が少ないため手続が簡易である、移行元事業者との間に手続が存在することに起因する課題が生じないことが利点である一方で、移行元事業者と移行先事業者との間において、個人情報の適切な管理、移行元事業者の適切な解約時の重要事項説明等の確保に工夫を要する

・　ツーストップ方式は、移行元事業者が契約時の重要事項説明を適切に行うことができることが利点である一方で、移行元事業者との間に手続が存在することによりその手続の迅速性やその手続が存在することに起因する引き止め等[89]に課題が生じうる

と整理でき、利用者がより容易にMNPを行うことができるという意味ではワンストップ方式が優れていると考えられるが、ワンストップ方式にも課題はあることから、同方式が絶対的に優れているとまでは言い難い面がある。

こうした中で、現在採用しているツーストップ方式において生じうる課題を改善するには、ワンストップ方式により生ずる課題を解決しつつワン

[89] 具体的には、引き止めのほか、MNP予約番号発行の受付時間、MNP予約番号取得までの所要時間、MNP予約番号の取得までの煩瑣な手続等が課題として指摘されている。

ストップ方式を導入する方法と、ワンストップ方式においては生じえない又は生じ難いツーストップ方式における具体的な手続等に着目し[90]、その一つ一つを利用者が一層使いやすいものとすることにより利用者の利益を向上させるという視点により改善を進める方法が考えられる。

今後ワンストップ方式の導入可能性を検討する場合、MNP導入時における当時の関係事業者間（MNO）において、運用やシステムの在り方、当該システムを実現する具体的仕様、当該具体的仕様の構築、当該構築のための費用負担等について、２年以上に渡って検討がなされたことを踏まえると[91]、現在では、より多くの関係事業者間（MNO・MVNO）[92]において、ゼロベースからデータベースの方式も含めた運用やシステムの在り方、それを実現する具体的仕様等を議論し、結論を得ることが必要と想定[93]され、検討だけでも導入時に要した期間（２年）を超える期間を要することも想定される。

一方で、ワンストップ方式においては生じえない又は生じ難いツーストップ方式における具体的な手続等に着目して課題の改善を進める方法は、ワンストップ方式の導入可能性の検討に比べて、多大な人的、時間的な負担を要さず、その結果得られる成果も同等のものと考えられる。

そのため、まずはツーストップ方式における課題について改善を進めることとし、こうした対応によっても課題が解決できないと判断されれば、将来的にワンストップ方式の導入可能性について検討を進めることが適当である。

（３）MNP手続の在り方（MNP予約番号の発行の受付時間の制限）

①　検討課題等

MNP予約番号の発行の受付は、店頭、電話又はウェブの受付窓口において

---

[90] ワンストップ方式においては、MNP予約番号を発行することがないことから同手続が存在することに起因する課題、コストは生じえない。また、MNPに係る利用者負担料金は移行先事業者が徴収することが自然であるため、その要否・額等について競争を行うインセンティブが生じる。

[91] MNPの導入時においては、2004年５月のMNPガイドラインの制定後、それを踏まえて2004年から2006年の２年に渡ってMNO３社がMNP実現のための事業者間協議を行った。

[92] 現在検討をするとすれば、関係事業者はMNO４社及びMVNOとなる見込みである。

[93] 一部MNOからは、関係事業者間で「事業者間共通システムの導入要否等の実現方法（略）、その仕様や運用方法も実現方法、仕様や運用方法」を定めなければ、必要な費用や期間も明らかにはならない等の指摘がされている。

行われており、どの受付窓口で対応可能であるかは事業者によって異なる[94]。この場合において、一般にどの事業者においても店頭についてはその営業時間を受付可能とし、電話については昼間の時間帯を受付可能としている。他方、ウェブにおけるMNP予約番号の受付時間をみると、多くのMVNOは終日対応しているのに対して、MNO３社においてはその時間を制限している。

MNPガイドラインは、2018年の改正において、MNOに対し「移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネットによる方法も可能とする」ことを定めているが、具体的内容として受付時間についても言及はなく、対象にMVNOは含めていない。

このような状況を踏まえ、MNP予約番号の発行の受付時間の在り方について検討を行う必要がある。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- システム上のバッチ処理等は許容するとしても、可能な限り24時間に近づけることが望ましい。

イ 事業者等の意見

- オンラインでは24時間発行に応じるべきである。当社は、MNP予約番号は24時間即時発行している。転入は９-21時で対応しており、転出は相手先事業者に依存している。MNO間の連携時間帯に制限があるため、その範囲内で対応している。（第４回会合：楽天モバイル）
- 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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：楽天モバイル）
- ウェブ手続の受付時間等については、新規契約の手続き（契約審査等）時間がシステム運用等の観点から「21時程度まで」となっていることから、ウェブでのMNP予約番号発行受付時間は、当該時間を考慮し設定している。（第４回会合：ソフトバンク）
- MNP予約番号発行のためのウェブ手続について、午前９時から午後９時30分を受付時間としている。当該受付時間については、利用者動向やシステムメンテナンスの対応時間確保、他事業者における受付状況も

[94] MNOは、店頭、電話及びウェブの全ての受付窓口を用意している一方で、MVNOは、電話のみ、ウェブのみ、電話とウェブの受付窓口を用意している者がある。

踏まえて設定しているものである。（第４回会合：NTTドコモ）

- 受付時間の変更については、その必要性に応じて、運用・システム面等を踏まえて検討することが必要だが、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る必要がある。（第４回会合：NTTドコモ）
- 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る。本システムは、大量のシステムオーダ等を捌くために、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している。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受付を止めている。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しする等が必要となり、本システムにかかる改修が必要となる。（第４回会合：KDDI）
- 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るが、この場合においても一定の期間のシステム構築は必要。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
- MNO側の受付時間に合わせているため、MNO側の制限が撤廃されれば、当社においてもウェブ受付時間の撤廃もしくは延長等が可能になる。（第４回会合：オプテージ）
- MVNOにおけるウェブ手続きの受付時間については、MNOとのAPI連携の有無やバックヤードでの業務体制等、MVNOそれぞれの状況等を踏まえ、設定されている。（第４回会合：MVNO委員会）
- 当社ではオンラインでのMNP転出の受付時間には制限を設けていない。（第４回会合：IIJ）
- 当社はウェブではなく電話でMNP手続（ポートアウト）に対応している。受付時間は９時～21時（年中無休）である。（第４回会合：UQ）

③　対応の方向性

MNP予約番号の発行の申込みは、MNP手続のうちで最初に行うものであり、この手続を開始しないとMNP手続は進まない。例えば、朝８時から夜８時までMNP予約番号の発行の申込みができない利用者は、MNP手続を進めることができない。MNPを利用者が一層使いやすいものとするという視点からみると、その受付時間はできる限り長い方が望ましく、事業者間でその程度に著

しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。

こうした視点で現在の状況を見ると、店舗、電話におけるMNP予約番号の発行は人が介在することから受付時間に一定の制約があることはやむを得ないといえるが、ウェブにおいては、MNP予約番号の発行以外の手続については広く24時間の受付が実現しており、これはモバイル以外の分野においても同様であることを踏まえると[95]、人が介在しないとの利点を生かして、より柔軟な対応がされることが期待される。

この点、事業者からは、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のみ受付可能としており、基幹システムについて制限をなくすには運用体制も含めて改修が必要との意見があったところ、基幹システムの制限をなくすことまでを求めることは事業者に多大な負担を求める可能性があることから、基幹システムがオンラインでないときの申込みの処理は当該基幹システムがオンラインとなるまで保留することはやむを得ないものとしつつ、ウェブにおけるMNP予約番号の発行の受付については、MNPを利用者が一層使いやすいものとすることを目的に、最小限の対応として、原則として受付を終日対応とすることが妥当である。

当該原則の例外としては、ウェブにおいて、新規契約、契約内容の変更等の利用者に対する一切の手続に受付時間の制限を設けている場合その他個別に合理的な事情がある場合が想定される。

現状のMNPガイドラインは、新規契約の受付等のウェブにおける手続を可能とする対象をMNOとしているが、ウェブにおける手続について競争中立性を確保するためには、こうした原則はMVNOも対象とすべきである。

（４）MNP手続の在り方（MNP予約番号取得までの所要時間）

①　検討課題等

ウェブにおけるMNP予約番号取得までの所要時間については、一部のMVNOにおいてウェブ等において数日を要すると表示している事例がある。

MNPガイドラインでは、MNOに対し「移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすること」が定めているが、具体的な内容としてMNP予約番号取得までの所要時間についての言及はなく、また、

[95] 例えば、ウェブにおける手続については、広く24時間の受付が可能とされており、モバイル以外の分野においても同様である。

対象にMVNOは含まれていない。

このような状況を踏まえ、MNP予約番号取得までの所要時間の在り方について検討を行う必要がある。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- MNPの手続にかかる時間についても、MVNOにおいて若干期間を要するため、スイッチングコストの上昇につながりかねないと考える。

イ 事業者等の意見

- MNOまたは１次MVNOとの間でAPI連携を利用していないMVNOは、別途オペレータやファイル連携によるMNP処理を行う必要があることから、MNP番号の即時発行は困難と想定される。（第４回会合：MVNO委員会）
- MVNOがMNOとのAPI連携を行うには、MNOに支払うシステム利用料や自社システムの改修費用等が発生するという点について、十分留意いただくことが必要と考える。（第４回会合：MVNO委員会）
- 当社では、MNP予約番号の請求時、発行まで最大４日かかることを利用者にアナウンスしているが、通常１日以内で発行を行っている。API連携により、基本的には手動のオペレーションを介さずにMNOのシステムから発行されたMNP予約番号を即時利用者に通知可能。ただし、API連携の時間制限（夜間などメンテナンス時間の設定あり）により、夜間の手続きの際は翌朝までお待ちいただく場合がある。また、API連携に関するシステム障害などにより、手動でのMNP予約番号の発行を行う必要がある場合は、４日以内での発行となる場合がある。（第４回会合：IIJ）
- 現状、API連携を実現しているMNOにかかるMNP予約番号は即時発行しているが、一部MNOについては、システム利用料等の費用面からAPI連携が難しいため、翌日中のMNP予約番号発行にて対応している。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る。（第４回会合：オプテージ）
- 当社においては、MNP予約番号は即時で発行している。（第４回会合：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、UQ）

③ 対応の方向性

MNP予約番号取得までの所要時間が長い場合、利用者がMNP手続を開始し

た際に想定どおりにMNP手続が進まないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという観点からは、その所要時間はできる限り短い方が望ましく、事業者間でその程度に著しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。

この点、MNO及びMNOから専用端末の貸与を受けるか又はMNOのシステムとAPI連携を利用しているMVNOにおいては、MNOの基幹システムがオンラインの時間帯であれば、基本的に即時に、それ以外の時間帯であれば基本的に翌日にその発行が可能なものであり、MVNOからは、ウェブにおける所要時間について、ウェブ等においてMNP予約番号取得までに数日を要すると表示しているのは、MNP予約番号の発行までに要する時間に一定の余裕を見込んでいることが理由とされている。

しかしながら、こうした表示はMNPを利用しようとする利用者に対して、不必要に長期間を要すると認識させ、MNPを利用しようとする利用者が適切な時期にMNPを行うことを阻害させるおそれがあることから、MNO及びこうした環境にあるMVNOにおいては、MNP予約番号取得までの所要時間について、利用者に対して、不必要に長期間要すると認識させることがないよう、その表示方法や運用方法を工夫することが必要である。

（５）MNP手続の在り方（過度の引き止め）

①　検討課題等

MNP予約番号を発行する受付窓口での引き止めは、主にMNO３社において、店頭、電話又はウェブにおいて行われており、どの窓口で行っているかは事業者によって異なる。具体的な引き止めの手段としては、例えば、MNP予約番号の発行を希望する利用者に対して、自社の他プランに誘導する、ポイントを付与する等の形態がある。

このような引き止めは、その内容に応じて、事業法第27条の２第２号または第３号[96]、第27条の３第２項[97]、第29条第１項第５号[98]等に当たる場合には禁止や命令の対象となる。

MNPガイドラインでは、2018年の「モバイル市場の公正競争促進に関する

[96] 第27条の２は、電気通信事業者の禁止行為に関するものである。
[97] 第27条の３第２項は、移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為に関するものである。
[98] 第29条第１項第５号は、業務の改善命令に関するものである。

検討会」において「移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とする（略）ため、移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効と考えられる」とされたことを踏まえ、MNOに対し「移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること」を求めている[99]。しかしながら、一部の事業者においては、ウェブにおいての引き止めが行われている。

このような現状を踏まえ、過度の引き止めに対する規制等の在り方について検討を行う必要がある。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- 海外では引き止めがないように行われている
- 一部の事業者による過度な引き止めによって、転出しにくい事業者と転出しやすい事業者があることは、競争が阻害されているのではないか。引き止める場合でも、できることのレベルがそろっている必要がある。
- 市場の流動化が競争のメリットを携帯市場全体に及ぼすという観点で見れば、MNP利用を引き止める行為や特定のプランに誘導する行為は、公正な市場の活性化を妨げるものと考えられる。また、引き止めを受けてもらう代わりに利益を提供する行為は、本来市場参加者全員が得るべき公益的な価値が私的に囲い込まれるという点で、制度の建付け上、極めて問題が大きかった。
- 契約条件等を改めて確認することは必要だが、それ以上のことは極めて限定的であるべきで、引き止めは許されないのではないか。引止めの条件は、事業者間で対称となるようにするべきではないか。
- 電力では、「引き止め」ではなく、「取戻し」という表現を使っていた。解約を決めて連絡してきた人に対する引き止めは全面禁止すべき。出て行こうとする者に働きかけるのではなく、契約している通常の期間の中で、料金や競争に関するサービス（自社にとどまってもらうための説明等）を行うべき。

[99] MNPガイドラインの改正に併せて、2018年６月にMNOに対してウェブ手続を整備する旨の行政指導を行った。

- 引き止めに関して、電力と通信の類似性は高いと思う。
- 事業者に許されるのは、解約理由の確認だけではないか。代替提案を行うことについては、当然の権利とはいえないのではないか。
- 現在の契約を終了するという意思を既に有している状態で消費者はMNP手続を行おうとしているとすれば、その消費者の意思を可能な限り尊重する手続や業務を是非行ってほしい。
- 大きな幹として、競争中立であるということは非常に大事にしないといけないと思う。引き止めについて、営業の働きかけをしない等については、ルールとして設定しても良いと思う。
- メニューにないものをこっそりと特定の者だけに教えるような引き止めは、健全な姿ではないので、引き止めについて議論を深めるべきである。
- 引き止めの有無に着目した際、同じ事業者であってもアクセス手段が店頭・電話・ウェブかによって引き止めの有無が異なる。また、事業者によっても異なる。引き止めの在り方については、オープンな場で条件を提示し、アンフェアとユーザが感じないような制度に変えていく必要がある。
- 過度な引き止めについて、店頭・電話・ウェブで扱いを変える必要があるかという点については、ウェブだけ特別扱いせず、全て横並びで扱うべきではないか。
- 内容が明らかにされないまま引き止めが自由に行われてしまうと、引き止めが過度かどうかわからなくなることを懸念。事業者には詳しく説明してほしい。
- 引き止めについて、条件を全てのユーザに明らかにするべき。受付窓口の違いで不意打ち的に提示されても、冷静な判断ができないので問題があると思う。
- 電話勧誘におけるルールがあるように、MNPをしたい利用者が電話をかけた場合に、引き止めを聞きたくないと利用者が言った場合、引き止めを直ちにやめるなど、ルールを決めるべきでないか。
- どこまで引き止めをして良いかという点については、解約に当たっての説明を行う際に、重要事項及び不利益事項を伝えた後、経済的利益の提供に関する説明をして良いかの許可をとり、許可が得られたら案内し、得られなかったら速やかに番号発行するというプロセスを徹底すべきだと思う。一方、オンラインでのMNPでは、原則、不利益事項の伝達に限定すべきと思う。
- 引き止めそのものをすべきでないというのは、営業の自由を考慮す

ると困難ではないか。

- 引き止めについて、構成員限り部分の記載に関し、ウェブ手続でも引き止めがあると回答している社がいることには驚いた。MNP手続において、ウェブは引き止め機会がないものと期待されていた。ウェブでも行われているとなると、（店舗、電話、ウェブという）手段を問わずに引き止めをどうするのか、やめてもらうのかについて、議論する必要がある。MNPの導入時にも、引き止めはやめようと、精神的なことは述べられていたが、引き止めせず、CS等の努力をしていくということではないか。
- 引き止めのうち、サブブランドへの誘導について、（ソフトバンクが）ワイモバイルに誘導すると資料（第６回資料４－１　61ページ）上の「既存の自社プランへの誘導」に、LINEモバイルに誘導すると「他事業者への誘導」となる。前者（「既存の自社プランへの誘導」）は、利用者の許可を得るという前提で、認めて良いと思う。「利益の提供」については、一定の規律が必要だと思う。ただ、その一定の基準についての具体的な内容は、私からこの場で直ちに申し上げることはできない。また、「他事業者への誘導」には一定の規律が必要だと思う。更に、これらの引き止めの類型は独立したものではなく、組み合わせて行われる場合も存在する。例えば、ソフトバンクがワイモバイルへ誘導し、同時にMNP手数料を相対で無料にするということや通信料・端末料を値引きするという提案を行う場合は、「他事業者への誘導」と「利益の提供」が組み合わさったものであり、これは過度な引き止めとなると思う。
- 過度な引き止めは、実効性の観点から、ワンストップ化を将来的の方向性としつつも、まずは現状の中で今できる解決策を進めるのが良いのではないか。
- 引き止めについて、付随する行為は多種多様である。また、「取戻し」についても考える必要がある。このため、ガイドラインや業界内ルールは必要と思う。ただし、「過度の」や「一定の」の線引きが難しい。この点の、別のアプローチとして、自社プランの紹介は、（引き止め時ではなく、）普段から行っているかをチェックするのも一案ではないか。
- 「明確な意思表示」の前後で、過度の引き止めとして禁止される内容が異なる点について、「明確な」意思表示ではなく「曖昧な」意思表示であったという、引き止めをしたい事業者の言い分が成り立つような基準にも読み取れる。何を持って「明確な」意思表示とするのか、抜け道を作らないような方策が必要だと思う。
- 引き止めに対する基本的な考え方については賛同するが、ショップ、

コールセンター、ウェブでそれぞれ具体的にどういうタイミングで、どのようなスクリプトで利用者の明確な意志確認を行うのかという点も考慮に入れて、具体的な運用で抜け道がないようにしっかり注意する必要がある。

- 意思表示が曖昧だったとして結果的に引き止めが起こってしまうと良くないので、MNPのウェブサイトにアクセスした人、コールセンターに電話をかけた人、ショップに訪れた人に対しては、これらの人がMNPのために来たと意思を示した段階で、引き止めをしてはいけないということを明確にするべき。

イ　事業者等の意見

- 過度な引き止めをなくすために、不利益なく無条件で、事業者がMNP予約番号の払出しに応じることを義務付けるべき。店頭・電話でのMNP予約番号の発行受付に際し、まず無条件で発行に応じたうえで、注意事項等の説明や引き止め提案を行う順序とすべき。その上で、店頭、電話、ウェブのそれぞれにおける引き止めの手段を明らかにすることは必要と考える。その際の利益の提供に際しては加入時の利益の提供に関するルールに準じて、一定規律があるべきである。（第４回会合：楽天モバイル）
- ウェブでの引き止め施策について、当社は、MNP予約番号発行に際しアンケート回答を、マーケティング上必要最低限の範囲で実施している。解約者希望者向けの特典提供等は行っていない。（第４回会合：楽天モバイル）
- ウェブ上においては、「過度な引き止め等への対応策」という本来の主旨に鑑みると、引き止めは実施すべきではない。（第４回会合：オプテージ）
- NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクでは光回線契約時や端末購入プログラム加入時において、オンラインでのMNP予約番号発行を受付けられない事例がある。オンラインでの予約番号請求に対し、発行に応じず他窓口へ誘導することは禁止するべき。（第４回会合：楽天モバイル）
- 画面遷移上に紹介しているだけのため、興味のない場合は読み飛ばすことも可能であり、最も「強引な引き止め」につながる懸念の低いウェブのみを問題視することは非合理的。何らかの規律を行う場合には受付窓口別に区別すべきではない。例えば以下のようなルール等について検討すべき。
  - 既存のルールの範囲内での利益供与を上限とする等を基本とし、過

剰引き止めに相当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
- 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受付窓口で事前確認を行う
- 関心のない者が読み飛ばし可能な簡便な紹介にととどめるなど留意する（第４回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）

・「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」は行っていない。利用者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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）

・市場競争のなかで販売施策に対する政策的制限は限定的であることが望ましいとの考えを前提としつつも、資金力のあるMNOによるMNP転出者への過度な引き止め策は、実質的に利用者の選択の機会を妨げるおそれがあり、また利用者間の不平等につながることから、店頭、電話、ウェブ等のコンタクトポイントによらず、一定程度の歯止めが必要と考える。（第４回会合：MVNO委員会）

・公正な競争環境を実現するために、ワンストップ化が実現するまでの間、ウェブ、店頭、電話等を問わず、MNP転出を希望する利用者への対応について、業界の足並みを揃えたルール化の促進が望ましい。（第４回会合：IIJ）

・自社のインターネット接続サービス以外のインターネットからの手続きの実現、光回線とのセットや複数回線利用などの理由によるウェブでのMNP予約番号発行の拒否の禁止など検討すべき。（第４回会合：MVNO委員会）

・当社では、指摘のような通信料金の値下げ等の行き過ぎた引き止めは行っていない。利用者によるMNP予約番号の発行依頼に際し、利用者の利用状況に応じた最適な料金プランの案内や適用可能な施策がある場合には、当社より提案を行うことがある。ただし、当社は、ウェブ手続の際には当該の対応は行っていない。仮に、他事業者において、通信料金の相対値下げやサブブランドの勧奨といった引き止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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：NTTドコモ）

・「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。その上で、引き止め施策については、ウェブにより引き止め機会のない受付窓口を確保し

た上で、過度にならない範囲での実施は認められるべき。なお、仮に、引き止め施策について、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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：NTTドコモ）

- 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るが、自社サービスを解約される利用者に対して、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。なお、上記のような代替の提案を不要と申し出た利用者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いる。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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
- MNP時の引き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、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があると考える。（第４回会合：オプテージ）
- 利用者に長く利用していただくための企業努力として機種変更等のクーポンのご案内等をおこなっているが、これらは営業ノウハウのひとつである。したがって、本手段について明らかにすることは適切ではない。（第４回会合：KDDI）
- 当社はウェブではなく電話でMNP手続（ポートアウト）に対応している。なお、自社サービスを解約する利用者に対して、その理由を確認したり、代替の提案をしたりすることは企業として当然の営業行為であり、許容されるべきと考える。また、個別の顧客対応であることから、これを一般に明らかにすることは適切でない。（第４回会合：UQ）
- 利用者から追加提案が不要と言われた場合は、それ以上は提案しておらず、トラブルになるような過度な引き止めはやっていないと認識している。（第４回会合：UQ）
- MNOにおけるグループ内取引において、不当な差別的取扱いや競争阻害等の不当な運営に当たるものがないかといった点は、移動通信市場において多種多様な事業者による公正な競争環境を確保するという点から非常に重要と考えるところ、MNOからグループ会社のMVNOや自社サブブランドへのMNP転出勧奨をしていないか確認する等し、その是非に

ついて検証が必要。（第４回会合：MVNO委員会）

- 電気通信事業者自らによる引き止めのみならず、MNOと、そのサブブランドやグループ会社のMVNOを絡めた引き止めについて疑念がある。（第４回会合：IIJ）
- ワイモバイルのプラン提案を行うことはある。プランの提案は一般的な商慣習として全く問題ない。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）
- 利用者の契約状態によっては、他の利用者が不利益を被ることがあることから（同一ファミリー割引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、他の受付窓口において、MNP予約番号の発行を受けられる状態にしていただくことが必要。利用者にMNPができる状態にしていただくことを目的に実施しているものであり、引き止めを目的としているものではない。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：NTTドコモ）
- 法人の利用者の場合、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る。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
- 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、電話や店頭を案内するケースがある。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）

③　対応の方向性

MNP予約番号の発行の各受付窓口で行われる行為は、

ア）　解約に当たっての留意事項、解約に当たって生じうる不利益の説明（解約時の説明）

イ）　利用者がMNP手続により他の事業者に移行しないことを目的とする既存の自社のプラン等の説明（既存の自社プランの説明）

ウ）　利用者がMNP手続により他の事業者に移行しないことを目的とする利益の提供及びその説明（利益の提供）

エ）　利用者がMNP手続により特定の他の事業者に移行することを目的とする他事業者のプラン等の説明（他事業者の説明）

に分類できる。

この場合において、サブブランドの説明については、自社内におけるプランの変更であればイ）（既存の自社プランの説明）と、グループ内の他事業者の説明であればエ）（他事業者の説明）に分類することができる。

MNP予約番号の発行の際、行われる引き止めは、以下の評価ができるものである。

- 利用者が適切な事業者を選択するに当たって、その選択の阻害要因となる場合と有益となる場合の双方がありうること
- 事業者間でその内容に著しい差がある場合には公正な競争を阻害する可能性があること

こうした引き止めに対しては、MNOの一部から、自らの役務の継続的な利用を促す等のために行う営業行為であり、当然に自由であるべきとの意見がある。一方で、MVNOからは一定のルール化が必要等の意見があり、その在り方を検討するに当たっては、MNP予約番号の発行の各受付窓口で行われる引き止めが有する次の特徴を考慮する必要がある。

- MNP手続としてツーストップ方式を採用しているために可能な手段であること
- 電話番号を維持したまま他事業者に移りたいという意思を有する者に対しその機会を捉えて行うことが、広く行われる利用者を勧誘する行為と比較し、公正な競争環境に支障を及ぼす程度がより高い高いこと
- 不意打ち的なものであるため、利用者の冷静な判断を阻害する可能性があること
- 限定的に行われるものであるため、利用者間で公平性を欠く可能性があること

加えて、電力会社の切替えの例も参考とすることができる。電力の小売営業に関する指針（経済産業省：2018年12月27日最終改定）において、取戻し営業行為を問題となる行為と規定している。

「需要家のスイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示」等の行為を禁止する電力分野の事例が参考になることにも留意を要する。

さらに、MNP予約番号の発行に際し、引き止め行為が行われるタイミング

についても考慮をする必要がある。具体的には、利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行う前と後で、規制を設けるべき引き止め行為が異なりうると考えられる。ただし、この意思表示の前後を問わず、基本的な考え方として、利用者の意思に反してまで引き止めを行うことは、過度な引き止め行為として禁止すべきと考えられる点には、十分留意する必要がある。

まず、利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行った後は、以下のように考えることが適当である。

- イ）（既存の自社プランの説明）、ウ）（利益の提供）、エ）（他事業者の説明）といった一切の引き止め行為を禁止することが適当である。ただし、ア）（解約時の説明）については、不利益事項に係る消費者保護の観点から法令上求められる事項の説明は、義務として行うものであり、これに当たらない。

また、利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行う前は、以下のように考えることが適当である。

- 利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行う前のタイミングにおいて全く規制を設けなかった場合、利用者によるMNP申込みの明確な意思表示さえなければどのような行為も基本的には許容されることとなり、場合によっては、明確な意思表示をさせないための様々な行為が行われないとも限らない。しかしながら、明確な意思表示があるとまではいえないものの、例えば、ウェブにおいて「MNP手続」のボタンをクリックした利用者や、店頭において「MNP」と言及して自らの手続の順番を待っている利用者など、MNPに関心を示した利用者に対しては、一定の歯止めが必要になると考えられる。このため、このタイミングにおいても以下のように考え、一定の規制を設けることが適切である。
- イ）（既存の自社プランの説明）及びウ）（利益の提供）については、利用者の意に反した行為が行われないよう、あくまで利用者の同意を得た上で実施することとすべきである。
- ウ）（利益の提供）については、MNPを検討している者のみを対象として利益の提供を行うことは、公正な競争環境に支障を及ぼす程度が高いと考えられ、また、利用者間で公平性を欠くとの性格を持つことから、MNPを検討している者のみを対象とした利益の提供を行うことは適切ではなく、他の一般利用者にも等しく提供されているもののみ提供可能とすることが妥当である。なお、この際、提供が可能な場合であっても、事業法の規律の範囲内に限る必要がある点について、留意が必要で

ある。

- エ）（他事業者の説明）については、他の事業者に移行しないこと、すなわち自社に引き止めることを目的とするものではなく、特定の事業者に移行することを目的とするものであり、競争中立的な手段であるとは言い難く、市場全体としての競争環境に悪影響を与える可能性があることから、禁止すべきである。

また、上記の引き止めルールの運用に当たっては、構成員から多くの指摘があるとおり、MNP利用者が明確な意思表示を行った時点（その前段で利用者が意向を有していると判断できる時点を含む。）が明確でない場合、当該ルールの適切な運用が確保されないことが懸念される。このため、総務省においては、各事業者が行うMNP手続が引き止めルールに基づき適切に行われるよう、具体的な対応の手順等の整理を行うことが求められる。

なお、MNOのサブブランドについては、自社プランの一部と整理しているが、MVNOからも競争上の懸念が示されているところであり、サブブランドが競争環境に与える影響の一環として、注視していく必要がある。

こうした引き止めの在り方について、MNPガイドラインでは、MNOについてのみ引き止め機会のないMNP手続を可能とするためにウェブ手続の導入を求めているが、引き止めへの対処について競争中立的なものとするために、MVNOも対象とすべきである。また、今回のWGの議論を踏まえ、MNO４社[100]及びMVNOは、引き止めのないウェブ手続画面を整備することが必要である。また、このウェブ手続画面は、各事業者のウェブサイトの階層の浅い場所に設置する等、利用者が容易にアクセスできるように努めるべきである。

また、ウェブにおけるMNP予約番号の発行について、一部のMNOから、MNP予約番号の発行を受けようとする利用者が解約することにより他の利用者が不利益を被る場合[101]等には、当該利用者はウェブではMNP予約番号の発行の手続を完結することができず、電話等の他の窓口に誘導しているとの説明があった。このようなウェブでMNP予約番号の発行が完結できないことについて、事業者の判断により、一定の合理的な理由をもって限定した運用をすることは、その理由が利用者保護であれば許容されるべきである。他方、こうした扱いをするのであれば、利用者がその扱いを把握し、適切な対応を

[100] 本報告書において、「MNO４社」とは、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク及び楽天モバイルのことをいう。

[101] 例えば、当該利用者を代表回線として複数の回線が家族割引を組んでいる場合がある。

とることができるよう[102]、事業者は、予めウェブページ等で明確にしておくとともに、（８）、（９）で後述する利用者負担料金等の整理も踏まえ、可能な限りウェブでMNP手続が完結するよう、手続の見直しも含めて継続的な努力をしていくことが必要である。

（６）MNP手続の在り方（煩瑣な手続）

①　検討課題等

ウェブによるMNP予約番号の発行について、手続を開始できるページに移行するまでに必要な遷移が多く、その手続においてMNPの実施に必須でない事項が入力項目となっている等の指摘がある。

MNPガイドラインでは、運用ルールとして、事業者間で「利用したい者との間や電気通信事業者間でのトラブルや不具合の発生を避けるため、携帯電話事業者間で十分な調整を行う」ことを定めているが、ウェブによるMNP予約番号の発行についての具体的なルールは定めておらず、また、MNOに対して「利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるに努め」るよう求めているが、具体的な事項については定めていない。

②　意見

ア　事業者等の意見

- 他事業者において、手続に当たり、MNP手続（ポートアウト）を行う理由の入力が必要となる点は、利用者に対して手続を煩瑣にする懸念があることから、利用者による入力を任意とする又は不要とするべき。（第４回会合：NTTドコモ）
- ウェブにおける手続を煩雑にしないために、ページ内の掲載位置や画面遷移数などに一定ルールを設けることは有効と考える。（第４回会合：楽天モバイル）
- ウェブ手続きにおいては、本人認証を行うためのID・パスワードが必要となるので、それらを十分認知いただくよう、利用者に対する周知徹底の取組を行うことが望ましい。（第４回会合：MVNO委員会）
- 利用者が店頭や電話を頼らず、オンラインの手続きによりMNP予約番号を発行できるよう、分かりやすい手続きを利用者に提供することが望ましい。例えば以下のような項目についてガイドライン等で規定す

[102] 例えば、MNPをしようとする回線を代表回線から外す等の措置を講ずることが考えられる。

ることを検討するのはどうか。

- オンライン手続きのためのID・パスワードの全ての契約者への発行
- 自社の提供するインターネット接続サービス等の特定の接続環境に依らずインターネット経由で全ての手続きを受け付けること
- 光回線とのセットである、複数回線を利用している、特定の料金プランや割引を受けているなどを理由にオンラインでのMNP予約番号の発行手続きを受け付けず、店頭や電話での手続きに誘導する行為の原則禁止
- MNP予約番号発行のためのリンクの分かりやすい場所への設置（第４回会合：IIJ）

・　ウェブによるMNP手続は、分かりやすい導線となるよう利用者の声も踏まえて今後も改善を図っていきたい。事業者のウェブサイトは、サイトデザインやサービス紹介等の営業ポリシーのもと設計されており、仮にすべての事業者に対して共通的なルールを設ける場合においても画一的なものではなく、説明責任として必要な範疇の中で項目を決めるべき。（第４回会合：KDDI）

・　ウェブにおける構成や説明方法は、ウェブ全体を通して、利用者に分かりやすく、使い勝手が良いように、各社が工夫しているものであり、原則各社の判断に委ねるべき。（第４回会合：ソフトバンク）

・　MNO/MVNOに関わらず、利用者が容易にウェブ手続を行えるように、利用者のアカウント情報や利用方法等について、案内・周知に取り組むことが望ましい。（第４回会合：オプテージ）

③　対応の方向性

ウェブ上のMNP手続が煩瑣であると、利用者がMNP手続を開始した際に想定どおりにMNP手続が進まないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという観点からは、手続はできる限り簡便なものであることが望ましく、事業者間でその程度に著しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。

ウェブでのMNP手続を事業者間で同等のものとするには、例えば、事業者間で共通的なルールを作成し、それに基づきウェブページを作成する等の対応が考えられる。これについて、一部の事業者からは、MNP手続を進めるに当たっての入力項目や画面遷移等に一定のルールを設けるべきとの意見がある一方で、一部のMNOからは、こうした対応は事業者におけるウェブのサイトデザインを制約し、各社の工夫が阻害される等のため、できる限り慎重に対応するべきであり、分かりやすい導線となるよう今後も継続して改

善を進めていくとの意見もある。

この点、ウェブでのMNP手続は、できる限り簡便なものであることが利用者利便に資するものであるが、ウェブの構成は事業者ごとに様々であってそれぞれMNP手続以外の手続との間で相対的に評価される面もあると考えられることから、現時点においては一律に扱うこととはせず、まずは事業者の自主的な取組を促すことが適当である。他方、煩瑣の程度が事業者における手続の種別や事業者間で過度に異なるものとなっていることは、利用者の利便を阻害し、競争中立的な状況にあるとは言い難いことから、引き続き状況を注視すべきである。

加えて、こうした事業者の自主的な取組を進める上で、一部の事業者から指摘があったように、ウェブ手続においては本人認証を行うためのID・パスワードが必要となることについての認知が進むようにすることも必要である。

（７） MNP手続の在り方（転入時に求められるMNP予約番号の有効期間の長さ）

① 検討課題等

MNP予約番号の有効期限は15日とされている。

MNP予約番号をもって移転先事業者に転入手続を行う際、MNP予約番号の有効期間について一定以上の長さが求められるとの指摘がある。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- MNP予約番号を持ってMNPを行う場合、転入側の事業者からMNP予約番号の有効期限を10日程度求められる事例があるが、その理由が知りたい。
- MNP予約番号取得までの所要時間について、表示や運用方法を工夫することで不必要に長時間を要すると誤認させないようにするという考え方が示されているので、同様に、転入時に求められるMNP予約番号の有効期間の長さについても、表示方法や運用について工夫することが必要とすべきではないか。

イ 事業者等の意見

- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さについて、店頭においては有効期限の長短によらず、受付時点で有効なものであれば、手続が

可能。ウェブにおいては、利用者に対してSIMカードのお届けまでの間、利用者が当社の通信回線利用していない期間に課金をすることのないよう、当該のSIMカードのお届け後のアクティベートを受けて事業者の切替えを行い、当社サービスを利用いただく仕組みとしている。そのため、当該のアクティベートの時点をもって、システム処理を行う必要があることから、MNP予約番号の有効期限については、SIMカード等の配送期間も考慮し、十分な余裕（10日以上）をもっていただくよう、利用者に対しお願いしている。（第４回会合：NTTドコモ）

- 10日以上との有効期限の長さについては、利用者に対し、有効期限が切れた場合は再度取得が必要となる旨、注意喚起を行った上で、短縮を検討することは可能。（第４回会合：NTTドコモ）
- 店頭の場合は、利用者が移転元事業者において払出しされたMNP予約番号の期間以内であれば当社への転入手続きはいつでも可能。オンラインの場合は、利用者の申し込みから端末及びSIMの発送準備や発送、回線切替え等に時間を要することから、利用者が十分な期間をもって手続きが完了できるようMNP予約番号の有効期限は13日以上あることが条件となっている。（第４回会合：KDDI）
- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限については、オンラインショップでの手続きの場合、審査期間、郵送期間を考慮し、申込手続きの当日を含め11日以上が必要と案内している。（第４回会合：ソフトバンク）
- 転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の短縮は可能だが、十分に余裕をもって手続きしなかった場合、利用者の任意のタイミングで回線切替えができない、申込内容に不備があり解消に時間を要した場合に再度MNP予約番号取得が必要など、利用者自身に不便が生じる可能性がある。（第４回会合：ソフトバンク）
- ウェブ申込みについて、10日以上残っている番号をお願いしている。当社ではMNP開通はSIM到着後に利用者に手続きいただく必要がある。この際に予約番号が失効しているとMNP予約番号の再取得や当社への連絡・登録の手続きが必要となるため、期限に余裕をもっての申込をお願いしている。（第４回会合：楽天モバイル）
- MNP予約番号発行時の有効期限が14日間と短いことがそもそもの課題であると考えている。消費者が十分な検討期間を持つためにも、SIMロック解除猶予期間と同様に100日程度の有効期限を設けるべきと考える。（第４回会合：楽天モバイル）
- 当社オンラインショップでの申込みの場合13日以上が必要である。理由は、お申込みを受けSIMカードを発送後、お客様の開通完了までに

日数を要するためである。短縮は困難である。(第４回会合：UQ)

- 郵送等でのSIMのお渡しが中心のMVNOにおいては、「利用者からの申込受付」「申込の照査（本人確認等)」「SIMカードの発送・受取」「利用者側での各種設定」等が完了するまでの期間にMNP予約番号の期限が切れないこと及び、イレギュラー処理（例:本人確認処理の不備、不在による荷物受取りができない）が日常的に発生すること、さらには再度MNP予約番号の取得からやり直しとなる場合は利用者負担が重くなること等を考慮し、各社が必要な有効期限を設定（７日～12日程度）しているものと考える。(第４回会合：MVNO委員会)
- 利便性の観点等から、MNP予約番号の有効期限を、より長期に設定することも有効と考える。(第４回会合：MVNO委員会)
- 当社サービスでは、利用者にMNP予約番号の有効期限まで７日以上残した状態でのMNP転入手続きをお願いしている。理由は、MNP転入について、各工程の最大必要期間の合計が８日であり、有効期限15日との差である残７日以上を利用者に求めているためである。なお、店頭での即時発行など、すぐにSIMカードをお渡しできる場合は、予約番号の期限が当日有効であれば受け付けている。(第４回会合：IIJ)
- 一連の工程の途中でMNP予約番号が失効してしまうと、利用者に再度MNP予約番号の取得からお願いすることとなり、利用者の負担が大きい。またSIMカードの再発行から再度やり直すことになり、利用開始が大幅に遅れることになる。仮に現在の条件（残７日以上）より短くした場合でも、多くの利用者には影響はないと考えられるが、一部の利用者には大きな影響が生じてしまう可能性があり、利用者への迷惑を考えると短縮化は難しいものと考える。(第４回会合：IIJ)
- 当社では、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いる。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、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がある。(第４回会合：オプテージ)
- MNP転入先手続きに要する期間を短縮するのではなく、MNP予約番号自体の有効期間を長期化することも有効であると考える。(第４回会合：オプテージ)

③ 対応の方向性

転入時に求められるMNP予約番号の有効期間が必要以上に長いと、利用者による移行先事業者への転入が想定どおりに実現しないことがある。MNPを利用者がより使いやすいものとするという視点からみると、当該有効期間

手続はできる限り短い方が望ましく、事業者間でその程度に著しい差がある場合には競争中立的とも言い難い。

事業者からは、MNP予約番号をもって移転先事業者に転入手続を行う際、MNP予約番号の有効期間について一定以上の長さが求められるのは、転入の申込みから携帯電話を利用できるようになるまでの間、移転先事業者における申込受付や申込の審査、移転先事業者から利用者へのSIMカードの発送や受取、利用者における各種設定といった手続が必要であり、これらの手続には処理が通常通りのものとならなかった場合の余裕も見込む必要があることが理由であるとの説明があった。

そもそも当該有効期間の設定は移転先事業者が行うものであるためMNPを不当に妨げようとする意思があるものとは考えられず、移転先事業者は転入の実現と利用者において再度手続を行うことを避けるためのバランスをとるためにこうした期間設定をしていることから、この期間の設定はこれまで通り事業者の判断に委ねられるものとし、一律に短縮を求める必要はないと考えられる。ただし、当該有効期間の設定が合理的なものであると利用者が理解できるよう、事業者は表示方法や運用方法を工夫することが必要である。

また、MNP予約番号の発行時の有効期間の長期化を求める意見もみられるが、転入時に求められるMNP予約番号の有効期間が足りなければ、再度MNP予約番号の発行を受けることが可能であることから、これを理由にその有効期間を長期化することを求める必要性は低いといえる。

（８）MNPに係る金銭的コストの在り方（利用者負担料金）

①　検討課題等

MNPの利用者負担料金は、MNPの導入時にMNPの在り方に関する研究会において、MNPの導入に相当の費用が見込まれたことを踏まえ、

- その費用について、適正な手段によりその回収が行われることが必要であること、
- その回収の手段については、直接的にMNPの利用者とすること・事業者とすることの双方があり得ること、

としていたことを踏まえ設定されているものであり、それが現在まで継続しているものである。

MNP導入当初（2006年）は、全事業者は利用者負担料金を2,000円と設定し

ていたが、現在では、MNO４社及び主要なMVNOは3,000円と設定している。

MNPガイドラインは、費用の回収の手段を特定しておらず、その方法を直接的にMNPの利用者とする場合における留意事項として「利用者が負担する料金の額を設定するに当たっては、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」旨を規定している。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- MNP手数料の3,000円が、何のコストで、どんな計算で算出されたのか、ヒアリングで確認したい。
- 各社の対応（手続き、コスト、引き止め等）の違いが合理的かという検討が必要。
- MNPの受益者は、MNPを利用する者と考えるべきではない。MNPがあることで事業者間の競争が促され、MNPを使わない者にも利益を受けると考えられる。MNPを利用する者のみに負担を寄せることは、スイッチングコストの低減や市場の流動化を考えると、本来あるべき姿ではない。MNP利用にかかる経費は、全体で負担すべきだと思う。
- MNP制度の導入時は、電話番号を変更したくないためポートアウトしないという者の救済を目的としていた。このため、受益者はMNPを利用する者だった。しかし、今となれば、受益者は全体という考え方に変わってきたかもしれない。
- スイッチングコストとMNP利用者数の相関性は要確認事項であり、契約者数に対するMNP数比率も国際比較の観点で有用であると考える。日本が諸外国並みになったのかも検討して参りたい。
- 従来は事業者間の自由な競争の確保が重視されていたが、ユーザが最も良い商品にたどり着ける自由なマーケットを実現するという観点では重いスイッチングコストは考え直す必要があるし、むしろこれらのコストは事業者が負担するという発想が必要ではないか。
- 利用者負担料金は、海外では０円としている。また、(我が国でも、)単純解約や電力でも０円となっている。これらの単純解約とMNPでの利用者負担料金の違いは何かを明らかにすべき。もしも違いがなければ、MNPの利用者負担料金についても、これらと平仄を合わせるべき（０円とするべき)。当初は網改造料等のコストがあったと思うが、導入から14年経っており、今回は見直すいい機会である。
- 利用者負担料金については、事業者のシステムとして具備している

ものならば、事業者が支払うべきだと思う。代理店での稼働については、代理店への手数料等も、事業者が支払うべき。

- 利用者負担料金については、例え０円にしたとしても、何かしらの形で利用者に負担を求める事になるのではないか。
- （利用者負担料金についても）競争中立的であることが大事であり、送客に対する対応が事業者間で異なると、事業者間で裏で調整することにより、特定の事業者が（不正な形で）利益を上げているという疑念を持たれる恐れがある。競争中立性はしっかりと確保するべき。
- 利用者負担料金について、①コスト・料金の適正性及び②費用の負担の検証を深めるべきではないか。②については、固定電話の網改造料と網使用料でも議論があったが、ネットワークが元々具備すべき機能ならば、基本性能として、皆で負担すべきということが一つの考え方になると思う。MNPもそうであるならば（具備すべき基本的な機能ならば）、利用者全体で負担するという整理になると思うので、検討して参りたい。
- 費用が生じているから手数料は請求されるとしても、その手数料が少なく済むように、事業者には考えてほしい。
- 欧州と比較した際も、我が国は海外と異なりMNPに係る利用者料金の負担がある状況。
- MNP手数料の議論も必要だが、これが利用者に適切に周知されているのかについても確認・検討が必要ではないか。
- 受益者負担を理由にMNP手数料を請求する一方で、キャッシュバックが行われて実態は利用者が負担しなくて済むという場合があり、これは適切でない。
- 利用者負担料金については、全ての利用者の権利だという考え方には賛成だが、実際にシステム稼働費やオペレータ人件費等がかかっており、これを全て事業者や代理店が負担せよという議論は乱暴ではないか。これらのコストを誰が負担すべきかについての議論がなされていないので、いわゆるユニバーサルサービスのように負担する考えもあるが、手数料に関しては、これまで通り受益者が相応なコストを負担すべきではないか。
- 利用者負担料金について、適正な競争が働きにくいという性質があり、結果として3,000円という上限にはりついているというのがあると思う。この結果、事務局試算では１年間に150億円の収入が発生している。MNPを実現するためのコスト以上の相当の収入であり、スイッチングコストの適正化を図るため、見直しが必要である。見直しの方向性と

して、一定のコストをかけてMNPのシステムを構築し、その維持にもコストが必要ということならば、（利用者負担料金を０円にして）通信料という料金に埋没させるのではなく、単体で扱い、適正な上限額を設定するといいのではないか。一定のルールの下でキャップを設定する案が良いのではないか。

- そもそも利用者負担料金の3,000円は、２年縛りの違約金9,500円に比べれば障壁として低いと考えられるため、本当に今の手数料がMNPの障壁になっているかの検証が必要。
- MNPのコストの情報を踏まえると、利用者負担料金が今まで高止まりしていた状況が理解できる。
- MNPは競争中立な市場を支える基本的な機能と捉えるべきであり、コストの回収は、この考え方に沿って、基本料金等公平かつ一律に手当てされるのが本来の考え方である。少なくともMNPの利用者にコストを課してパニッシュするのは、市場の流動性を妨げる点で望ましくない。MNP手数料の原則無料化を目指して、それに繋がる過渡的な措置を考えるのが適当。
- MNP手数料について、基本的な考え方には賛同するが、単純解約は無料であるから、それと同じ部分のコストを無料にせよという考え方には賛同できない。ショップスタッフやオペレータは、MNP手続のために稼働しているため、その実費を受益者が負担すべきだと思う。このことから、1,000円以下は適当ではなく、おそらく1,500円から2,000円の間になってくるのではないか。
- 誰が何のコストをどのように負担するかについて、個別の形で個別の作業において料金を取るか、あるいは、一部のいろいろなサービスの料金が、その他の料金や基本料金のようなものに含まれているのか、何をどのように負担するかという点がポイントではないか。
- 利用者負担料金のベースとなるコストについて、企業間で差が大きく、この差はどうして生まれているのか、そもそもコストはどのような考え方でどう計算されているのかという点が重要ではないか。
- MNP利用者負担料金について、MNP固有の増分コストに限定して検討する方向性に賛成。今回、全体のコストのうちに占める単純解約でも発生するコストとMNP固有のコストの情報が得られ、単純解約でもコストがこれだけかかっているという情報が得られた。その上で、これまで事業者の意思として単純解約を無料にしてきたところ、MNPについても同様のコストを抽出して料金を設定するという議論になると、単純解約についても料金を設定しようという考え方になってしまいかねないが、

そのような方向には行くべきでない。MNP導入の際、料金を取ることにしたという経緯を踏まえ、無料にはせず、一定の費用を利用者に負担させるという方向性で考えると、単純解約でも発生するコストは除外し、MNP固有のコストに焦点を当てて料金を負担させることがふさわしいと考える。具体的な金額については検討を加えていくことが望ましいと思うが、今回は、店頭・電話において利用者に上限1,000円の負担を求めるという結論に賛成する。

- コストを子細に見ると、値上げ幅も含めてMNP手数料が各社同一価格であることは非常に疑問。今回、ウェブ以外1,000円という手数料が示されているが、おそらくこれも上限に張り付く可能性が極めて強い。そうした場合に、本当にコストを踏まえたものなのかという点について、今後、継続的な議論が必要になってくるものと思われる。今回は過渡的な措置・判断として整理されたと理解。

イ　事業者等の意見

- 利用者負担料金については、主として受付の稼働費やシステム開発・運用コスト等が該当する。他の事業者においても同様の金額設定が行われており、不当な設定となっていないものと考えている。（第４回会合：NTTドコモ）
- 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、お客様応対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るが、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。（第４回会合：KDDI）
- 利用者負担金のコスト要素としては、人件費、システム（社内システム、事業者間の連携システム及び回線費用を含む）の維持費、その他管理費等がある。利用者負担金額の設定については、この各種コストを考慮のうえ、設定している。（第４回会合：ソフトバンク）
- 利用者負担料金はコストを鑑みつつ、申込時の事務手数料と同額とすることによる料金の分かりやすさも鑑みて設定している。（第４回会合：楽天モバイル）
- MNPに係る利用者負担料金に関しましては、MVNOそれぞれの状況等を踏まえ設定しているものと考えるが、一部MNOへの支払いを要する費用がある点についてご理解いただきたい。（第４回会合：MVNO委員会）
- MNPに係るコスト要素と利用者負担料金の関係について、当社では、内部コスト（MNPに係る弊社システムの運用・開発費、MNP希望者へのサ

ポート費）及び外部コスト（MNPの実現に係るMNO設備（業務用端末の張り出し・API）の利用料、MNPの件数につきMNOに支払う転出料（一部MNOのみ））の存在を踏まえ、他社のMNP手数料も参考としつつ、利用者負担料金の金額を決めている。（第４回会合：IIJ）

- コスト要素については、MNOへ支払うMNP転出手数料、システム利用料等が該当する。額の設定については、MNOへ支払う手数料等を勘案し設定している。（第４回会合：オプテージ）
- 利用者負担の無償化について、OECD加盟国の８割では利用者負担をなくし、費用を広く「全利用者が負担」することによる競争活性化を選択している。（第４回会合：楽天モバイル）
- MNP制度による公正競争促進の受益者は携帯電話契約者全体であること、利用者負担はスイッチングコストとなり競争阻害の側面があることから、MNP利用者自身には負担させるべきでないと考える。また現状は転出元への料金支払であり事業者には料金引下げインセンティブが働かないことから、ルール化が必要と考える。（第４回会合：楽天モバイル）
- 利用者負担料金の在り方については、本WG（第２回）において、『「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」したものとして妥当なものといえるか』との論点が示されたところだが、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法施行後のMNP件数の動向や利用者負担料金がMNP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。（第４回会合：NTTドコモ）
- スイッチングコストの低廉化の観点から、各事業者の経営努力により利用者負担料金が引下げられることは望ましいと考える一方で、ヒアリング事項において例示されている「利用者全体での負担」といった考え方は、以下のような課題があることから、慎重な議論が必要と考える。
  - MNPを頻繁に行う利用者と、MNPを行わない利用者との間の不公平感
  - MNPに係るコストを吸収しうる事業者（MNO等）と、吸収しえない事業者との間の競争上の格差
  - 特に、MVNOの中には収益が厳しい状況の事業者もおり、利用者料金の値上げに繋がったり、値上げできない場合はMVNOの経営に更なる悪影響を及ぼす可能性（第４回会合：MVNO委員会）
- MNPに関するコストを利用者全体で負担することについて、利益率がMNOに比べ著しく劣るMVNOにとっては、利用者料金の値上げを余儀なくされるか、収益を更に悪化させるかの選択に繋がる恐れがある。MVNOの

経営を圧迫することがないよう、バランスの取れた議論を希望する。（第４回会合：IIJ）

- 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、その在り方について慎重な議論が必要と考える。（第４回会合：オプテージ）
- MNP手続きに係る金銭的コストをどのような範囲の主体で負担すべきかの検討については、MNP手続きを行わない利用者にもMNP手続きの対価の負担を求めることを含めて今後検討を進めていくことされているが、MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。したがって、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者に負担いただくことが適切であると考える。（第４回会合：KDDI）
- MNP手続きを利用する方にご負担いただくことが自然であり、分かりやすいと考える。（第４回会合：ソフトバンク）
- 人件費やシステム費等がかかっており、利用者負担料金をゼロにするというのは非常に難しいと思っている。現状の利用者負担料金の金額がMNPの障壁になっているという認識をもっておらず、引き続き利用者負担を継続したい。（第４回会合：ソフトバンク）
- 利用者負担料金の主体は、利用者全員がMNPを要望する訳ではないため、現行通りMNPを要望する利用者であるべきと考える。なお、負担いただく利用者に引き続き理解いただけるよう、丁寧な説明に努める。（第４回会合：UQ）
- MNP転出時契約解除料の撤廃の影響だが、懸念していたようなMNPの乱用行為の増加といったものは今のところ見られていない。これはもともと高額キャッシュバック目的で行われていたものだが、その高額キャッシュバック自体が減ったためと分析している。（第４回会合：オプテージ）
- 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。「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」があるとはいえない。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：UQ）
- 当社は、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、改正法施行以前から設定していない。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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：IIJ）

- 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いない。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いる。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ない。MNP転出時契約解除料（いわゆる違約金）の取扱いに関しては、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るところ、オプ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。（第４回会合終了後追加質問に対する回答：MVNO委員会）
- ウェブであってもコストが生じており、MNPの状況分析等を踏まえずに拙速に撤廃することは反対。（事務局確認：NTTドコモ）

③　対応の方向性

MNPの利用者負担料金については、MNP導入に際し、MNP実現のためのシステム開発費用・設備費用を回収する観点から、事業者が負担するケースとMNPの利用者が個別に負担するケースの双方があり得るとしつつも、MNPを利用する際の手数料（以下「MNP手数料」という。）としてMNPの利用者に個別に負担を求めてきた経緯があるが、MNP開始後15年が経過し、MNP導入に必要なシステム開発・設備費用の回収は既に済んでいると思われること等を踏まえて、今回、そのコストについて精査をする必要がある。

このMNP手数料については、顧客獲得時ではなく顧客流出時に利用者に負担を求めるものであるため、事業者にとって効率化を図り、引下げを行うインセンティブが働きにくい（むしろ引上げようというインセンティブが働く可能性がある）という特徴がある。事実、各社において実際のコストにバラツキがあるにも関わらず、各社同額となっており、加えて、MNP手数料が値上げされた経緯（MNP開始当初は2,000円だったものが、現在は各社同水準の3,000円となっている）も踏まえれば、市場に任せても効率化が図られることは期待しにくいことから、検証を行い、低廉化・効率化を求めていくための措置を講じることが必要である。

以上のような状況を踏まえ、まずは議論の前提として、実際にかかっているコストを明らかにするため、MNP導入後初めて、MNP１件当たりに発生するコストを主要事業者（MNO４社、MVNO３社）に確認した。その際、本WGの議論を踏まえ、MNP１件当たりに発生するコスト[103]について、単純解約と同様に生じるコスト[104]とMNP固有のコスト[105]に分けてそれぞれのコストを把握した。

MNP１件当たりに発生するコストを踏まえ、MNP手数料に係るコストの回収の方法としては、ア）MNP利用者から個別に回収することなく、各事業者の経営判断によりその他の料金等でコストを回収する方法、イ）MNP利用者からコストを基礎とした一定のルール（上限値の設定等）により個別に回収する方法が考えられる。

この点に関し、上記のMNPに係るコストには、単純解約と同じ部分のコストが計上されているが、単純解約の際には手数料を要しないことを踏まえると、当該コストは契約の基本機能として新規加入手数料や基本料で回収されているものと整理することができる。

他方、MNP予約番号の発行等に係るコストは、個々のMNP利用時に生じる固有のコストと観念され、上記の単純解約のコストの整理を踏まえるとMNP利用者が負担すべきなのは、当該コストと整理することができる。

こうした前提の下、MNP予約番号の発行等に係るコストを受付窓口別にみると、ウェブのコストは比較的軽微であることが分かる。このウェブについては、24時間化等のウェブのより使いやすい環境の整備を進めることを通じて、「ポストコロナ時代」の「ニューノーマル」も見据えた社会変革に貢献するとともに、ウェブへの移行を促すことで、MNPコスト全体の低廉化にもつながると考えられる。さらに、電力など他の公共料金や主要国のMNPでは乗り換えの際の負担がないことが一般的である中、利用者誰もが金銭的負担なくMNPを利用できる受付手段を実現することが望まれる。

以上の点を踏まえると、ウェブについては、無料で利用できる環境を構築することが適当である。

---

[103] MNOのMNP１件当たりに発生するコストの要素としては、①代理店に支払うコスト、電話による対応する場合のオペレータ等に係るコスト及びウェブの運用に係るコスト等の各受付窓口別のコストのほか、②MNP受付に係るシステム費用等の各窓口共通コストがあり、①②のコストを合計して算出している。

[104] 本人確認、重要事項説明、勧誘等に係るコスト。

[105] MNP予約番号の発行、MNP予約番号の説明等に係るコスト。

他方で、例えば、高齢者等のウェブが利用できない可能性が比較的高いと考えられる利用者も一定程度存在すると考えられ、そのために代理店・電話で対応する場合には、人件費等一定のコストが生じる場合があることは想定される。このため、店頭・電話については、MNP利用者に負担を求めることも妥当と考えられる。ただし、これらのコストについては、各事業者において引下げのインセンティブが働かないことを踏まえると、一定の制限を課すことが必要であり、MNP手数料の設定は、実際のコストを踏まえ、1,000円以下とするのが適当である。

なお、店頭・電話のMNP手数料については、今後、ウェブも含めたMNPの利用数の動向や各受付窓口におけるMNPの受付状況を把握しつつ、コストの状況について適時適切に検証していくことが必要である。

以上のようなMNPの利用者負担料金の対応については、厳密な意味での競争中立的な環境を確保するために、MVNOも対象とすべきである。

なお、MNPの利用者負担料金の見直しに当たって、MNOとMVNO間の事業者負担料金のうち個々のMNPの件数に応じたものを利用者負担料金と同等に扱わないときは、MVNOへの影響が大きくなるものと想定されるため留意が必要である。

（９）MNPに係る金銭的コストの在り方（事業者負担料金）

①　検討課題等

現在MNOがMVNOに対して設定しているMNPに関する事業者負担料金は、ア）システムの利用に関する料金、イ）MNPの手続の件数に応じた料金がある。

システムの利用に関する料金は、MVNOがMNOのシステムを利用するための料金であり、MNO４社が設定している。当該システムにより、新規加入、名義変更、契約解除等の手続を行うことができ、これを使って行うことができる手続の一つとしてMNPの手続がある。当該料金は、専用端末を貸し出すタイプと、MVNOのシステムとAPI連携を行うタイプのものがある。このシステムの利用に関する料金については、第二種指定電気通信設備制度において、他事業者の電気通信役務の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム（役務利用管理システム[106]）としてその標準的なものの料金が届出接続約款に記載されるべき事項とされている。

[106] MNPの手続は役務利用管理システムを用いて行われる。

MNPの手続の件数に応じた料金は、NTTドコモ及びKDDIが設定している。このMNPの手続の件数に応じた料金は特段の規律の対象とはされていない。

MNPガイドラインにおいては、事業者負担料金についてのルールはない。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- MVNOにもコストがかかっているということだが、使われている装置がMNPのみで使用されるものではないので、MNPのコストをどう切り分けるかは議論が必要である。
- MNPは競争中立的な制度であるべき。MNOとMVNOで負担等非対称な形のものがあるのなら、それがどうあるべきかはしっかり議論すべき。

イ 事業者等の意見

- 当社ネットワークを利用するMVNOの利用者が転出する場合、MVNOは当社に申し出等の上、当社に対して、携帯電話・PHS番号ポータビリティ手数料として、１回線につき2,000円を事業者間で支払う。（第４回会合：NTTドコモ）
- MVNO負担料金については、主としてシステム開発コストや受付の稼働費等が該当する。（第４回会合：NTTドコモ）
- 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、利用者応対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るが、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。（第４回会合：KDDI）
- MNP手続きに係る金銭的コストをどのような範囲の主体で負担すべきかの検討については、MNP手続きを行わない利用者にもMNP手続きの対価の負担を求めることを含めて今後検討を進めていくことされているが、MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用負担を求めることとなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考える。したがって、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者の負担を求めることが適切であると考える。（第４回会合：KDDI）
- 利用者負担を撤廃するに当たってはMVNOを含めた全事業者において、保有する契約回線数に応じて費用負担することが適当と考える。（第４回会合：楽天モバイル）

③　対応の方向性

システムの利用に関する料金については、接続制度の運用を通じてその適正性を引き続き注視していくことが適当である。

MNPの手続の件数に応じた料金については、

- 現状、当該料金は、MNOが徴収している利用者負担料金のうち、自社部分に係るコストに対応した料金を除いた部分をMVNOから徴収している側面があると考えられること
- 当該料金を維持したまま利用者負担料金を引下げると、MVNOがMNPを１件処理する毎に、MVNOに相当の赤字が発生する可能性が高いこと

から、利用者負担料金と連動して、少なくとも利用者負担料金以下となるよう見直すべきである。

(10) MNPの制度的な位置づけ

①　検討課題等

MNPは、電気通信番号計画（電気通信番号のほか、電気通信番号の使用条件等を定める計画であって総務大臣が定めるもの）に定める音声伝送携帯電話番号の使用の条件としてMNO及びMVNOにMNPを可能とすることを求めている。この電気通信番号制度において求められるMNPの円滑かつ確実な実施を図ることを目的として、MNPガイドラインを定め、MNPの実施に当たり確保すべき事項を示している。今回の検討を踏まえ、制度の見直しが必要と考えられる。

②　対応の方向性

今回の検討を踏まえて、MNO・MVNOに義務づけるべき事項については、MNPガイドラインを改正することその他の措置を講じることにより、確実に履行されるよう制度を整えるべきである。

２．その他モバイルに関する事項

（１）端末購入サポートプログラム

①　検討課題等

MNO３社は、自社が販売する端末について一定の条件を満たすと割賦残債分の支払免除を行う端末購入サポートプログラムを提供している。

事業法第27条の３は、端末の購入及び回線契約を条件とする場合の利益の提供を規律の対象としているため、回線契約者のみを対象とする端末購入サポートプログラムによる利益の提供は規律の対象となる。一方で、回線契約を条件としない場合における利益の提供は規律の対象としていないため、端末購入サポートプログラムにおいて回線契約者と非回線契約者の両者に対して端末を販売し、利益の提供を行う場合には、「回線契約を条件としていない」ものではない。ただし、この場合において、単に回線契約者と非回線契約者の両者に対して端末を販売することのみならず、両者に対する利益の提供に係る条件等に差異がない状態でなければ、「回線契約を条件としていない」とは言えない。

事業者においては、ソフトバンクでは2019年９月[107]から、KDDIでは同年10月[108]から、回線契約を条件としない端末購入サポートプログラムを提供している。これらのプログラムについて、モバイル研究会において、プログラムの名称が利益の提供額について利用者の誤解を招く可能性があるものとなっていたこと、購入後100日間はSIMロック解除ができないため非回線契約者は購入した端末を他社回線で使用不可となっていたこと[109]、利益の提供を受けるための端末の買換え条件やプログラム利用料の支払条件が設定されていること等の課題が指摘された。

---

[107] ソフトバンクは、2019年９月13日から、非回線契約者を対象に含む「半額サポート＋」を提供開始。その後、同年10月10日に、「トクするサポート」に名称を変更。2020年３月27日からは、「トクするサポート＋」（同日以降に販売された端末を対象とする端末購入サポートプログラム）の提供を開始している。

[108] KDDIは、2019年10月１日から10月30日までの間、非回線契約者を対象に含む「アップグレードプログラムDX」を提供。同年11月１日から2020年２月20日までの間、回線契約者のみを対象とする「アップグレードプログラムNX」を提供。

[109] 改正前のSIMロック解除ガイドラインの下では、分割払いの場合、購入から100日以内の場合には、SIMロック解除が義務化されていなかった。

これを踏まえ、総務省は、KDDI及びソフトバンクに対して、プログラムの広告等の必要な見直しを行うこと、非回線契約者が購入端末を即時に使用できるようSIMロックに関する改善策を速やかに実施すること、その他プログラムの収支に関する報告等を行うこと等を内容とする要請（2019年10月１日）[110]を行い、また、SIMロック解除ガイドラインを改正（2019年11月22日）した。総務省からの要請を受け、KDDI及びソフトバンクは、順次、不適切なプログラムの名称の見直し、非回線契約者に対するSIMロックの即時解除等の実施、プログラム利用料の撤廃等を行った。

その後、KDDIが改めて2020年２月[111]から、NTTドコモが同年３月[112]から、それぞれ回線契約を条件としない端末購入サポートプログラムの提供を開始し、現在、MNO３社が回線契約を条件としない端末購入サポートプログラムを提供するに至っている。これらの各社が提供する端末購入サポートプログラムについて、本WGの第２回会合において、非回線契約者も対象となっていることが広告等において不明確であることや、回線契約者と非回線契約者との間に条件等の差異があることが課題として指摘された。

これを踏まえ、総務省では、MNO３社に対して、プログラムの広告等の必要な見直しを行うこと、SIMロック解除ガイドラインを遵守・徹底すること、回線契約者と非回線契約者との間の条件等の差異の理由の説明及び販路ごとの販売実績（回線契約者と非回線契約者の別）に関する報告等を行うこと等を内容とする端末購入サポートプログラムに係る要請を実施した（2020年５月29日）[113]。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

○ 回線契約者と非回線契約者の差異

・ ３事業者とも、端末購入サポートプログラムを改定して、端末単体販売を開始したが、回線契約者が非回線契約者よりも優遇されることが

[110] 「割賦により端末を販売する際の販売手法の見直しについて（要請）」（2019年10月１日総基料第148号）

[111] KDDIは、2020年２月21日から、非回線契約者も対象に含む「かえトクプログラム」を提供開始。

[112] NTTドコモは、2020年３月18日から、「スマホおかえしプログラム」の対象に非回線契約者を追加。

[113] 「割賦により端末を販売する際の販売手法について（要請）」（2020年５月29日総基料第142号）

ないよう、同じ条件で提供してもらいたい。

- 分割購入の場合で、端末購入プログラムの利用不可と利用可の差異があるが、差異を設けている理由を知りたい。
- 端末と通信の分離がなされて以降も、回線契約者と非回線契約者の利用条件にアンバランスが生じていることは、結果的に端末と通信の分離に対する規制を潜脱する可能性が高くなることにつながると思う。非回線契約者に対して生じている不利益について、回線契約者との差分の合理性及びその差分の理由をこれから追及しなければいけない。
- 回線契約者と非回線契約者の間に条件の差異がある場合に、その条件の差異に合理性があるのかという点を事業者に確認していくことが必要。
- ３事業者が提供する端末購入サポートプログラムは、いずれも端末単体購入を含んでいるが、明らかに回線契約者と非回線契約者間で合理的とは思えない差異を設けていることが確認できたので、速やかに適切な運用を行ってほしい。
- 非回線契約者でも端末サポートプログラムを利用できるが、NTTドコモのｄポイントクラブやKDDIのauID会員への加入条件、ソフトバンクについて最終的な利益の還元方法がPayPayであることに伴う加入条件等、対象者との接点を何らかの形で維持することで、見えない差異や見えない縛りが発生しているのではないか。
- 事業法の改正の精神が残念ながら実現しておらず、回線契約者と非回線契約者の間に条件の差異があること、オンラインでの購入の可否等販路について差異があることとは非常に問題。新しい生活の中ではオンラインの重要性が増すところ、法律との関係からいっても至急見直しが必要。

○　広告訴求、プログラムの分かりやすさ

- 店舗だけでなくオンラインにおける広告宣伝がいかに適正に行われているか、広告の表示について消費者側がどのような認識を持っているかの両方の観点から、今後も適正な改正法の運用が確保されるべきであると考える。
- 端末購入プログラムが非常に複雑なので、販売時にしっかりと説明をすることが必要。

○　端末単体販売での収支の在り方

- 端末単体販売により２万円の上限の規制の枠から外れるので、基本

的に値付けは自由だが、端末収支が赤字になれば、その赤字分は通信料金で補塡することになるため、端末の過度な安売りが進めば、再び通信料金の高止まりに繋がる。

・　量販店は、端末単体販売のみで利益を出さなければいけないため、仕入価格を下回るようなことはできないが、携帯事業者の場合、端末単体販売も可能とはいえ、実態としては大多数のユーザが回線と一緒に端末を購入するので、仕入価格を下回るような安売りも可能となってしまうため、端末単体販売時代における端末値引きの在り方について一定の規律が必要ではないか。

○　その他

・　KDDIとソフトバンクの端末購入サポートプログラムは、残債免除の条件として、端末の返却に加えて端末の再購入が必要となっており、端末による新たな囲い込みなのではないかという疑義があるため、この点の検証が必要。

・　一括払いに対する端末値引きの仕組みがなく、割賦販売を条件にしていることについては納得がいかない。

・　新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、端末の購入等のオンライン手続が進んでいる中で、現状、３社ともオンラインでの非回線契約者への一括購入による端末販売を行っていない。一括払いなので、即時に債権回収できるにもかかわらず、受け付けていない理由を知りたい。

イ　事業者等の意見

・　スマホおかえしプログラムは、提供当初よりプログラム利用料の設定はなく、残債免除の適用の条件として新しい端末の買換え条件も設定していない。また、2020年３月18日から、回線契約のない者もプログラムを利用できるように見直しを行っているが、その際、回線契約のない者もオンラインで購入可能としている。こうした取組により、端末に対する割引額が一定となることで、より使いやすく、分かりやすい端末購入の仕組みを設定している。店頭の広告等については、回線契約がなくても、スマホおかえしプログラムが利用できることを分かりやすく表示していく考え。（第４回会合：NTTドコモ）

・　回線契約と非回線契約者の条件の差異について、次のとおり。

- auIDの取得は回線契約者も非回線契約者も取得することになっているので、実質的な差異ではない。
- 非回線契約者の法人・オンライン契約については、現時点でニーズが

非常に限定的であるため、プログラム対象外としているが、今後のニーズも踏まえて対応を検討することを考えている。

- 未成年の非回線契約者による端末購入プログラムの割賦契約は不可としているが、未成年の回線契約者については、例外的に、親権者の同意の下で子供の名義で締結することを認めている。
- 非回線契約者の支払方法はクレジットカードのみとなっているが、SIMロックを解除して利用することが想定されているところ、SIMロックの即時解除の条件となっているクレジットカードに支払いに限定している。
- 残価の再分割は、基本的には店頭の審査で問題なければ可能となっているが、全員に店頭に来てもらうは手間であるため、例えば回線契約があって、毎月支払いをしている者や、回線契約のない者でもKDDIとの取引が多い者については、残価の再分割の審査簡素化を行い、来店を不要としている。（第４回会合：KDDI）

・　トクするサポート＋は、購入より２年経過以降については、端末の再購入を条件とせずに返却のみという選択肢を含む複数のオプションを用意している。回線契約者と非回線契約者との間で、原則、条件面での差異は設けておらず、支払い方法等についても、実質的な差異はない。回線契約のない機種購入者についても適用可能なプログラムであるということについて、分かりやすく理解してもらえるように、ショップや量販店において、ポスター、各種ポップ等で提示をして訴求している。（第４回会合：ソフトバンク）

③　対応の方向性

前述のとおり、MNO３社は、回線契約を条件としない利益の提供として、端末購入サポートプログラムを提供している。しかし、利益の提供を行う場合において、事業法第27条の３の規律の対象となる「回線契約を条件としていない」ものというためには、回線契約者と非回線契約者の両者に対する利益の提供に係る条件等に差異がなく、仮に差異がある場合には合理的な理由が存在することが必要である。また、「回線契約を条件としていない」ことについて、利用者が認識できるよう広告等で明示することが必要である。

前述の総務省からの要請（2020年５月29日）を受けたMNO３社の対応と今後の対応の方向性は次のとおりである。

○　広告表示・周知

総務省からの要請（2020年５月29日）を受け、NTTドコモは、プログラ

ムの対象者の周知について、2020年６月以降、広告表示を見直し、端末購入サポートプログラムの対象に非回線契約者が含まれることを明記する等の対応を行っている。また、KDDI及びソフトバンクは、総務省が要請を発出する前から、非回線契約者が対象となることについて、広告への明記を行っている。

総務省において、これらの広告表示について、購入しようとする者にとって分かりやすいものとなっているか、また、店舗、オンライン、総合カタログ等において、購入しようとする者が認識しうる状態で掲載・周知されているかについて、引き続き、注視していくべきである。

○　回線契約者と非回線契約者との提供条件等の差異

総務省からの要請（2020年５月29日）を受け、KDDIは、回線契約者と非回線契約者との間に設けている差異のうち一部を見直す検討を進めているとしている。具体的には、非回線契約者について、支払方法をクレジットカードに限定していること（回線契約者は口座振替による支払可）及び残価の再分割時の手続時に来店条件を設けていること（自動再分割不可）について、来夏までに差異を解消する検討を進めているとしている。また、現在、オンラインでは非回線契約者へのプログラムを提供していない（オンラインで端末を販売していない）が、来夏からオンラインでのプログラム提供を開始する検討を進めているとしている。

他方で、KDDIは、①対象を個人に限定（法人不可）する差異、②対象を成人に限定（未成年不可）する差異を設けている理由について、それぞれ①法人契約の需要が限定的であるため、②回線契約者に対しては役務提供契約との並びで例外的に行っている未成年の名義による割賦契約を非回線契約者に対しては行っていないためと説明をしているが、これらの差異が合理的なものといえるか、総務省においては、要請（2020年５月29日）に基づく事業者からの報告などを踏まえ、精査していくことが望ましい。

また、ソフトバンクは、オンラインでは非回線契約者へのプログラムを提供していない（オンラインで端末を販売していない）理由について、現時点では、オンラインによる端末購入の需要が非常に限定的であるためと説明している。

ある窓口での需要が非常に限定的であれば、「回線契約を条件としていない」という条件を満たすためだけに、その窓口でのプログラム提供を行

うことが必要となるものとは言えないが、オンラインでの端末購入の需要は、改正法の施行時点では限定的であったとしても、新型コロナウイルス感染症への対応なども踏まえると、今後、さらに増加していくことが想定される。このため、オンラインでの端末購入への需要が一定の比率を超えるまで拡大した場合には、非回線契約者に対してオンラインでプログラムを提供していないのであれば、「回線契約を条件としていない」とは言えない。総務省においては、要請（2020年５月29日）を受けた各事業者からのチャネルごとの回線契約者と非回線契約者のそれぞれに対する端末販売実績の報告などにより各窓口での端末購入への需要を確認し、オンラインでプログラムを提供しないことの合理性を注視していくことが必要である。また、事業者においては、増加するオンライン需要を踏まえて、オンラインでのプログラム提供による受付窓口の差異の解消に向けた検討を行うべきである。

○　端末補償サービス

購入した端末に対する端末補償サービスに、非回線契約者が加入できないことについて、ソフトバンクは、2020年中に非回線契約者への端末補償サービス提供開始予定としているが、NTTドコモ及びKDDIは、自社以外のサービスの選択肢があることから、差異を設けているものではないと説明している。

多くの端末購入者が端末補償サービスに加入するなど、端末補償サービスに加入できないことが端末購入の判断に影響を与える状況になっているのであれば、端末購入サポートプログラムが「回線契約を条件としていない」というためには、端末補償サービスに非回線契約者も加入できる必要がある。自社以外のサービスの選択肢があることは、非回線契約者が加入できないという差異を設けていることについての合理的な理由とは考えられないことから、事業者においては、他に合理的な理由がないのであれば、差異の解消に向けた検討を行うことが求められる。また、総務省においては、事業者の検討の状況など関連の状況を確認していくことが必要である。

また、その他の課題と今後の対応の方向性は次のとおりである。

非回線契約者への端末販売に際して、あたかも回線契約者のみ購入できるかのような店頭での説明により、非回線契約者に対する端末販売が実態として行われていない場合には、「回線契約を条件としていない」とは言えない。総務省では、必要に応じ、非回線契約者に対して端末の販売

を制限していないか等、現場の実態についても調査・確認をすることが求められる。

また、実態としては、回線契約を有する事業者から端末を購入する者が多いと考えられる中で、各事業者が現在提供している端末購入サポートプログラムについて、一括で購入した者は対象としていないことや、一部の事業者では端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な囲い込みの要因となっていないか、引き続き、注視していくべきである。

さらに、通信料金と端末代金の完全分離により、通信料金からの補填による過度な端末代金の値引きが制限され、通信料金を原資としない端末自体での競争の進展が期待される。非回線契約者をも対象とする端末購入サポートプログラムによる利益の提供が行われるようになっている中で、通信料金からの補填による過度な値引きが行われる可能性があることから、端末単体の収支の状況について、総務省においては、要請（2020年５月29日）を受けた各事業者からの報告を踏まえ、継続して確認していくことが求められる。

以上のような状況も踏まえ、総務省では、引き続き、各事業者が行う施策について、回線契約者と非回線契約者の条件に合理的ではない差異が生じていないか、また、事業法第27条の３の規律を潜脱する行為が行われていないか、引き続き、確認をしていく必要がある。

（２）スイッチングコスト

①　検討課題等

MNPの引き止めや手数料以外に、事業者乗換え時のスイッチングコストとなりうるものとして、端末補償サービス、他サービス等とのセット販売、事業者の乗換え時の手数料等が指摘されている。

○　端末補償サービス

現在、MNO４社が提供している端末補償サービスは、①端末の購入時のみ加入可能（NTTドコモは購入日から14日間、KDDIは購入時のみ、ソフトバンク及び楽天モバイルは購入日のみ加入可能）となっており、また、NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクでは、②回線契約者のみを対象とし、かつ、③回線契約の継続を条件としている。なお、楽天モバイルが提供するサービスは、回線契約を条件とせず端末購入者全員を対象とし、また、回線契

約の継続も条件としていない。

②の回線契約者のみを対象とすることについては、前述のとおり、電気通信事業法第27条の３の規律の適用の有無について判断する際に、「回線契約を条件としていない」ことに該当するためには、非回線契約者に対してサービスを提供していないことについて合理的な説明が求められる。

③の回線契約の継続を条件とすることにより、サービスの加入者は、事業者の乗換え時に乗換え元の事業者からサービスの提供を受けられなくなるが、①のサービスの加入が端末の購入時に限られていることから、乗換え先でも新たにサービスに加入することができない状態が発生していることについて、事業者乗換えの制約となっているのではないかという課題の指摘がある。

また、端末補償サービスの補償の内容である修理等の対応期間の終了後も、利用者がそれを認識せず、漫然と端末補償サービスに加入し続け、料金を払い続けているという問題があるという指摘もある。

○　他のサービス等とのセット販売による割引

他のサービス等とのセット販売による割引について、携帯電話の料金プランの期間拘束による行き過ぎた囲い込みが是正される一方で、利用者への還元は、通信料金自体の引下げにより行われる部分もあるものの、依然として、セット販売による割引や特典の付与等の形態で行われているものが多く、例えば、固定通信サービスとのセット割引について、固定回線を契約することを条件に、携帯の通信料金を永続的に割り引く施策や、コンテンツ割引について月々のコンテンツ利用料を永続的又は期間を限定して割り引く施策等が行われている。

固定通信サービスを始め、セットで販売されるサービス等には、期間拘束契約等の囲い込みの性質を有するものも含まれていることから、利用者の自由なサービス選択を阻害する可能性が指摘されている。

○　事業者の乗換え時の手数料

事業者の乗換え時の手数料について、各事業者は、事業法第27条の３等の規律を踏まえた料金プランにより、期間拘束のあるプランの撤廃や違約金の引下げ等を行っている一方で、事業者乗換え時のその他の金銭的なコストとして、全ての事業者が、MNP手数料や新規契約手数料を設定しているほか、一部の事業者においては、期間拘束契約を伴わない解約手数

料を設定している。

これらの手数料について、事業者からは、受付の稼働費等その様態に応じて利用者に負担を求めている、手続の対価として設定している等の説明がなされているが、MNP手数料以外の事業者乗換え時のコストについても、利用者が事業者を変更する際の金銭的な負担となることから、事業者変更時の過度な制約になっていないか確認する必要性が指摘されている。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

○ 端末補償サービス

・ ソフトバンクは年内を目途に非回線契約者へのサービス提供を開始し、楽天モバイルはいわゆる持込み端末も受け付けているほか回線契約継続も不要となっている。各社の対応が異なってきていることを考えると、消費者の混乱や端末補償難民がでないよう、業界として一定のルールづくりが必要ではないか。
・ 端末補償サービスは、積立金ではなくて、保険のような性質であることが理解されないまま利用されている、修理対象の端末がなくなった後も継続加入しているなどずっと消費者苦情が続いている印象があるので、ソフトバンクがSMSで周知していること自体はよい取組だが、端末補償サービスの前提を改良する余地があるのではないか。
・ 事業者以外が提供している保険などもあるということも周知していかなければいけない。

○ 他のサービス等とのセット販売による割引

・ 民間企業なのでビジネス上様々な割引を考えると思うが、何をもって合理的あるいは行き過ぎた囲い込みに繋がる割引と言えるかについては、議論を深めていく必要がある。
・ セット販売の実態がまだ分かりにくい状況だという印象がある。
・ 全国的にデータ通信が非常に重要となっている中で、ブロードバンド契約も伸びていくのではないかと思う。それらが適正な料金できちんと提供されているのかに加えて、セット割引もまた加速することが見込まれるので、状況を確認する必要がある。
・ 諸外国でも電話、ブロードバンド、モバイル、放送等を組み合わせたトリプルプレーやクアドロプルプレーというセット販売が一般的で、規制当局のレポートでも、トータルで料金が安くなるため歓迎してい

るようにも読み取れるが、それぞれのサービスを解約する際の違約金等のスイッチングコストがどの程度まで許容されているかといったルールや規律については、確認をする必要がある。

・　セット販売による割引をどう考えるかは、今後の通信事業をめぐる取引を考える上では非常に重要。例えば、アメリカはセット販売により全体の料金が安ければ良いといったプラグマティックな発想をしているが、FTCやFCCの監督の下で行われているため、日本との単純比較は難しい。全体として安ければ良いというのはそのとおりなので、日本でどのように健全なセット販売を育てていくかは、議論をする必要がある。

○　事業者の乗換え時の手数料

・　違約金の1,000円への引下げ等、スイッチングコスト引下げのために努力をしてきたが、MNPの利用者負担3,000円等を考えると、まだまだスイッチングコストが十分低くなっていないとも感じる。

・　例えば新規契約手数料について、MVNOではSIMの発行手続費用として徴収されており、MNOでは、ドコモであればオンラインでは費用が発生せず、対面の場合には発生するため、どのような性質を持つコストなのかを明確にする必要がある。また、コストの性質と負担者を分けた上で、今後も議論を継続する必要がある。

イ　事業者等の意見

○　端末補償サービス

・　現在、非回線契約者に対しては未提供だが、利用者のニーズも高いことから、非回線契約者に対しても補償サービスを早期に提供する方向で、現在、準備中。（第４回会合：ソフトバンク）

・　回線サービスとは切り離して、端末販売に紐付くオプションサービスをしており、回線契約のない者や回線解約後の者も引き続き端末補償を利用できるという仕組みにしている。（第４回会合：楽天モバイル）

③　対応の方向性

○　端末補償サービス

前述のとおり、MNO４社が提供する端末補償サービスについて、①加入を端末の購入時のみに限定していること、②回線契約者のみを対象とし、かつ、③回線契約の継続を条件としていることが、事業者乗換えの制約になっているのではないかという指摘がある。

このうち、②回線契約者のみを対象としていること及び③回線契約の継続を条件としていることについては、楽天モバイルでは非回線契約者も対象とし、かつ、回線契約の継続を条件としておらず、また、ソフトバンクは、今後、これらの条件の撤廃について検討しているとしている。他方で、NTTドコモ及びKDDIは、これらの条件について、「市場動向、利用者のニーズ、経済合理性を見て判断する」としている。

MNO４社が提供する端末補償サービスについて、①加入を端末の購入時のみに限定していること、②回線契約者のみを対象とし、かつ、③回線契約の継続を条件としていることの条件があることにより、端末購入者の事業者乗換えの過度の制約となっていないか、引き続き、注視をしていくべきである。

また、端末補償に係るサービスには、事業者が提供するもの以外にも、端末メーカが自ら提供している例[114]や、保険会社が直接提供している例などもある[115]。これらの者が提供するサービスについては、回線契約と紐づいていないこと、端末購入時以外でも加入可能なものもあることなど、利用者にとって使いやすい条件となっているものと考えられる。一方で、現状において、端末の多くが販売代理店で販売されている中で、これらのサービスの加入の手続を別に行わなければならないのであれば、利用者とっては使いづらいものとも考えられる。総務省では、事業者以外が提供するサービスは、事業者が提供する端末補償サービス以外の選択肢になり得るものであるか、これらのサービスの提供の状況についても、引き続き、確認していくべきである。

端末補償サービスによる修理等の期間の終了後も利用者が漫然とサービスに加入し続けている問題については、各事業者では、自社ホームページでの周知のほか、一部の事業者においてはSMS等で個別に周知をしているとの説明をしており、それにより利用者に十分周知が行き届いているかなど、引き続き、状況を注視していくべきである。

○　他のサービス等とのセット販売による割引

他のサービス等とのセット販売による割引について、利用者の自由な

[114] Appleによる「Apple Care」、富士通株式会社による「ワイド保証サービス」等がある。
[115] 主としてスマートフォンを対象とする保険として、株式会社エム・アール・ジーによる「モバイル補償」、さくら少額短期保険株式会社による「モバイル保険」、Mysurance株式会社による「スマホ保険」などがある。

サービス選択を阻害する可能性が指摘されている中で、特に利用者により選択されることが多い固定通信サービスとのセット販売については、過度な囲い込みの要因となっていないかなどについて、後述の「第４章.２.（２）期間拘束契約」で検討する。

また、固定通信サービス以外にも、各事業者ではコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売による割引等を行っている。事業者からは、これらのセット販売による割引等について、複数商材による割引は一般的な商法であること、利用者の多様なニーズに応えるため提供しているものであること、このような割引は、利用者にとってもメリットがあるものであること、また、各サービスについて違約金無しに解約できる期間等が設けられているため、事業者変更を妨げているものではないことが意見として述べられている。このようなセット販売による割引について、利用者の過度な囲い込み等の要因となっているものがないか、引き続き、状況を注視していくべきである。

○　事業者乗換え時の手数料

事業者の乗換え時の手数料について、前述のとおり、MNP手数料以外の事業者乗換え時のその他の金銭的なコストについても、事業者乗換え時の過度な制約になっていないか確認する必要性が指摘されている。

これらの手数料については、新規契約時か解約時か、全員一律か特定の者のみかなど、手数料ごとに異なる目的・性質を有しており、事業者乗換えを抑制する効果も異なると考えられることから、過度な囲い込みの要因となっているものがないか、引き続き、注視していくべきである。

（３）その他

①　検討課題等

○　頭金

一般的に「頭金」とは、例えば住宅や自動車など高額の財を購入する際に支払いを分割払いとする場合において、契約の成立時に代金の一部として支払うまとまった金額のことをいうものとして用いられている。他方で、携帯電話業界における「頭金」は、一般的な「頭金」と異なる用法が用いられている。

現在、販売代理店では、事業者から卸された端末を販売していることが多く、端末の販売価格は、販売代理店が独自に設定するものであり、また、

事業者が販売価格を指示するなど販売価格を拘束することは禁止されている。一方で、端末を購入する場合の割賦は、端末を販売代理店に卸した事業者により個別信用購入あっせん契約として提供されており、その割賦に係る上限額は、当該事業者が機種ごとに一律の額を設定することが多い。このため、販売代理店が、事業者の設定した割賦に係る上限額を超えて端末価格を設定した場合において、端末価格と割賦に係る上限額の差額のことを、携帯電話業界では「頭金」と称している。

携帯電話業界においては、販売代理店の店頭広告において、一括払いであっても「頭金」が必要となると誤認を与えるような表示がされたり、「頭金０円」など頭金が安いことを支払総額が安くなることの訴求として行う表示がされたりしている。この携帯電話業界用語としての「頭金」は、一般的な「頭金」という用語とは異なる意味で用いられているため、利用者の誤解や混乱を招いているとの指摘がある。

なお、MNO３社では、販売代理店の店頭広告について、事業者側で指定フォーマットを作成しており、販売代理店ではそれを用いて表示を行っている。

○　分かりやすい料金プラン

事業者各社では、改正法の趣旨を踏まえ、期間拘束のない料金プランや、シンプルな料金体系（従量制プランと大容量プランの大きく２つの料金体系等）でのサービスの提供を開始している。

一方で、利用者が実際に支払う金額は、料金プラン自体の価格から、一部の利用者にのみ適用される条件（家族割、固定通信サービス等とのセット割引等）やキャンペーン等による期間に定めのある割引等による一時的な割引が適用された後のものとなっており、通信料金の利用者への還元が一部の利用者に対するものに止まっていること、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっていること等の課題が指摘されている。

また、2020年３月から、MNO３社が5Gサービスの提供を開始したところ、5Gサービスの料金についても、期間限定の割引サービスや、いわゆる「使い放題」に対して付される様々な条件等により、複雑で分かりづらい料金体系になっていると課題が指摘されている。

○　SIMに関する諸課題

SIMロックの解除については、前述のとおり、2019年11月のSIMロック解除ガイドラインの改正により、SIMロックの即時解除（2020年４月全面適用）や、中古端末のオンライン手続（2020年10月適用）等が義務づけられた。

オンラインでのSIMロック解除の手続については、SIMロック解除ガイドラインで、「迅速かつ用意な方法」として提供が義務づけられているが、トップページから手続に関するページを見つけづらい、SIMロック解除の手続工程が多い等、手続が煩瑣であるという課題が指摘されている。

また、SIMの種類について、一部の事業者では4G・5Gともに複数あり、端末の交換に伴い該当の端末に対応したSIMに差し替えることが必要になるため、利用者に混乱が生じている事例があるとの課題が指摘されている。また、5Gサービスの提供が開始されている中、各通信方式に対応する端末とそれに対応するSIMについても、同様の課題が指摘されている。

そのほか、一部のMVNOから、今後、eSIM（Embedded SIM）の普及が見込まれる中で、MNOからのRSP機能の開放[116]や、Apple WatchにMVNOのeSIMを書き込めないことなどについての指摘がされている。なお、MNOからのRSP機能の開放について、総務省は、「MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン」（2002年６月策定）において、RSP機能を「開放を促進すべき機能」に位置付けるとともに、MNOとMVNOの協議の進展を図るため、MNO３社に対し要請を行い、報告を求めている[117]。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

○ 頭金

・ 頭金を正確に理解している消費者は本当に少ないのではないかと思うので、改善を求めたい。
・ 頭金は消費者にとって謎の代金であり、もう少し分かりやすくしな

[116] eSIMに対応したサービスは、MSISDN等携帯電話ネットワークにアクセスするための情報（SIMプロファイル）のSIMへの書込み（SIMプロビジョニング）をオンラインで遠隔操作により行うための機能（RSP：リモートSIMプロビジョニング機能）により実現される。MVNOがeSIMに対応したサービスを実現するためには、MNOからRSP機能の開放を受ける方法や、自らHLR/HSSを構築し自らRSPを導入する方法が考えられる。

[117] 「リモートSIMプロビジョニング（RSP）機能の開放促進について（要請）」（2020年５月15日総基料第130号）

いと、印象としてはショップに行って損をしたというものになってしまう。

- 頭金は普通イニシャルペイメントのことを指すもので、消費者は最初に払う金額が０円で済むのかと誤解をしてしまう。有利誤認に当たるかはわからないが、今の頭金の表示は変える必要がある。
- 頭金という言葉が一般的なものと全く異なる。適切な言葉に変えるべき。
- 頭金という言葉の一般的な概念と通信業界での概念が違うことを、利用者で理解している人はほとんどおらず、既に手数料も支払っており、二重取りになっているのではないかという懸念もある。事業者の発表資料では、端末価格を総額として考えるといった回答や、代理店が独自に決めているといった回答があるが、業界では常識であっても、一般の利用者にはわからないことがまだまだあり、誤解を与えているので、分かりやすくする必要がある。
- 分割払いのところに頭金という欄があると、消費者はこれを見て分割払いの頭金と認識するが、実際は代理店の粗利を乗せているもので、頭金がゼロのショップに行っても分割支払金は変わらないため、粗利は一括払いの代金にも乗っている。こういったものを世間一般では頭金と呼ばないので、表現方法を含めて速やかに改めていただきたい。
- 頭金は、顧客の支払いリスクに応じて支払われる金銭のはず。顧客ごとにその額が異なるなら理解できるが、店舗によってその額が違うのは、頭金の趣旨がよくわからない。料金を不透明にするための価格付けとなっているのであれば問題だと思う。
- 多くの人はキャリアショップで同じ端末を買ったら全国どこでも同じ価格だと思っているだろうが、頭金の設定によって価格がばらばらなのが実態なので、このユーザの認識との乖離に今後対応することは考えるべき。
- 事業者は、代理店独自に設定する頭金について再販価格維持などの不公正な取引方法に該当するため意見を述べる立場にないと説明しているが、事業者が、頭金の金額を記載するためのフォーマットを配布していることからも、頭金の金額を設定するようにとの販売店への指導を行っていると誤認される対応だと思う。
- 頭金という言葉が社会通念上の頭金とは別の意味で用いられていることに問題があるので、具体的な対応策については、一定の結論を出したい。
- 事業者の側で販売代理店に提供するフォーマットの中に頭金の記載

の欄を作っていることは妥当なのか非常に疑問であり、販売代理店の側では頭金を想定していない場合でもとにかく０円と書かざるを得ないことになる。これを一般の消費者の方が見たときに、特別の利益が提供されているという誤解を受けて、取引に誘引されてしまう効果が発生してしまうのではないかと思われるので、頭金の性質を分析していくとともに、こういった広告表示の在り方についても、改めて考え直す必要があるのではないか。

- 頭金問題は従前から問題となっており、国民生活センターのホームページ上でも身近な消費者トラブルＱ＆Ａで頭金に関わる消費者トラブルが取り上げられており、頭金と割賦総額の合計金額である端末の販売価格は販売店により異なることについての注意喚起が行われている。頭金問題に対する短期的な対応策としては、この「頭金」という表記とか説明を利用者の混乱や誤解が生じないように改めることや端末販売価格が販売代理店によって異なることを広く周知することが考えられるが、頭金問題はその短期的な対応策だけで解決できるものではない。
- 広告表示の見直しにより、これまで頭金をつけてこなかった販売代理店まで頭金をつけるようになれば、端末価格全体が上昇しかねない。シニアに代表される情報弱者は、事業者のオンラインショップでの価格と比較したりせず、自分の最寄りの店舗を信頼して、提示された価格で購入するため、過度な頭金は消費者からの信頼を裏切る行為とも言える。頭金をつけてこなかった販売代理店もいれば、頭金がなければ利益が飛ぶという販売代理店もあり、それぞれ事情が異なる中で、頭金問題は、販売代理店の在り方に関わる問題であり、今後、本ワーキンググループで販売代理店の在り方について議論される中で、頭金問題についても深めていくことを期待している。
- 頭金の問題については、消費者の理解が前提となるため、事業者のみならず、総務省においても積極的な周知が必要。
- 複数の店舗で端末の価格を比較する消費者は多くないと思っているが、事実として、価格が異なることを周知していかなければいけないと思う。
- 事業者にとっては、独禁法の再販価格の維持行為につながらないかどうか、またそれにとどまらず、販売代理店との関係について苦慮している様子が見てとれるが、端末の販売に関わる販売代理店の商流、消費者に訴求していく代金の価格の表示、そして適正な競争という観点で、事業者が独禁法に抵触する懸念なしに消費者にとって分かりやすい表

示ができるような仕組みを今後検討していくことが必要ではないか。

○　分かりやすい料金プラン

・　通信料金は確かに下がったが、競争によるものではなく、むしろ、割引の適用により、通信料金を安く見せているという形態になっているので、通信料金そのものが下がることを期待。
・　5G料金について、３社とも、通信料金の設定は4Gプランからあまり変更せずに、キャンペーンによる割引を組み合わせることによって、当面は4Gより5Gが安くなる設定となるプラン設計としている。また、5Gでは３社とも、使い放題、アンリミテッドのプランを提供しているが、使い放題としつつ様々な条件がついている。よりシンプルで分かりやすい料金体系というには、まだまだ非常に複雑で、相変わらず有利誤認を招きかねない状況と言えるので、今後、よりシンプルで分かりやすい料金プランによる競争へシフトしていくこと、更に、割引前の通信料金ベースでの料金競争に移行することを期待。
・　通信料金が下がったのかどうかの分析は、内外価格差調査等でも通信料金ベースで行うが、実際には、4G・5Gともに、様々な割引・キャンペーンを適用すると、実際の支払い額は安くなってきている。キャンペーンによる値引きといったものが日本の特徴だとすると、そこも加味して国際比較すべきなのか、通信料金ベースで競争するよう促すのか、まずは両方のデータを持って分析していく必要がある。

○　SIMに関する諸課題

・　SIMロック解除が大幅に増加していることは、それだけニーズがあったということなので、大きな成果。端末販売時のSIMロックについて、MVNOはSIMフリー端末の販売を始めている一方で、なぜ３事業者はSIMフリー端末の販売ができないのかということを確認したい。
・　ソフトバンクはSIM差替えについて、SIMの種類とサイズが一致していれば利用可とあるが、端末とSIMカードを別々に購入することに伴い、SIMカードが適合しなかったという苦情が増えているように思う。利用者がSIMの種類とサイズを適切に判断できるのか。

イ　事業者等の意見

○　頭金

・　頭金の設定は代理店の自由。頭金X円を訴求する広告については、代理店からの要望でフォーマット化したものであり、どう改善するかは、

キャリアの一存だけで一律で決めるのは難しいので、代理店の意見を聞きながら検討する。（第４回会合：NTTドコモ）

- 頭金は事業者が設定するものではないが、利用者の支払い総額は店頭で明示するべきなので、フォーマットを作り、任意で項目を入れる欄を設けている。頭金の記載を強制するものではなく、代理店の判断に応じてフォーマットを選べることとなっている。頭金という名称の是非については議論があると思う。（第４回会合：KDDI）
- 端末の小売価格には、代理店が自由に設定できるので、販売店によっては端末の頭金を徴収するケースが存在している。頭金や端末価格について、利用者への正確な理解を促す意味で、機種代金のプライスカードのフォーマットを作成しており、当該フォーマットを販売代理店に利用をしてもらうことで、頭金は機種代金の一部であることと、頭金がある場合は当該金額を含めた機種代金の総額の２点をきちんと利用者に明示している。（第４回会合：ソフトバンク）
- ソフトバンク系列の代理店で頭金が設定されているところはそれほどないはず。割販法上の頭金という用語を間違った使い方をしている認識はなく、端末代金の一部であることが明確であって、利用者が最終的にいくら払うのかに誤解が生じなければ問題ないと思う。用語が不適切であれば改善するが、問題点をもう少し特定してから議論すべき。（第４回会合：ソフトバンク）
- いわゆる頭金は端末代金の一部であり、独禁法の観点からも、協会として関与できないとの認識。一方で、多くの構成員からわかりにくい表現であるという指摘を受けていることから、各販売代理店と事業者間の議論が進むように、協会としても可能な範囲で協力を考えていきたい。（第５回会合：全携協）
- 頭金の表示問題については、店頭で今どのように表示されているのかの実態の正確な把握に加えて、懸念点や問題の所在の明確化も必要だと考えている。（第５回会合：サ向協）

○ SIMに関する諸課題

- 中古端末のSIMロック解除、オンラインでの無料解除などについて、これまでも義務化に先駆けて、自主的に取組を進めており、2019年11月に改正されたSIMロック解除ガイドラインについても、適切に対応している。（第４回会合：NTTドコモ）
- フランスでは、ログインを不要とするSIMロック解除の実績がある。オンラインでのSIMロック解除時のログインについて、加入者以外によ

る中古端末のSIMロックの解除が開始されたことで、手続上、ログインは不要ではないか。ログインは利用者の手間を増やすだけなので、やめられるのではないか。その他、NTTドコモは24時間オンライン受付に踏み切っているが、他社についても、24時間対応が義務化されるべきではないか。（第４回会合：楽天モバイル）

- eSIMによって物理的なSIMカードが不要になると、利用者利便の向上や市場競争の促進が期待されるので、早期に普及させることが重要。（第４回会合：オプテージ）
- 2019年からeSIMを提供しているが、より普及させていくことに関してのルール整備、もしくは機能の開放を期待。具体的には、キャリアからのRSPの機能開放、若しくは、現在、 Apple Watch自体がMNOによる囲い込みのツールになっているのではないかと考えているところ、MVNOのeSIMがインストールできない理由の検証と、必要に応じては、機能開放等の制度的な対応が望まれる。（第４回会合：IIJ）
- Apple Watchについて、MNOによる囲い込みのツールとしている意図は全くない。AppleのeSIMのプラットフォームは、GSMAの eSIMの仕様を遵守したものとなっており、基本的には当該仕様に対応しているMVNOであれば当社のプラットフォームに対応可能であるが、Apple Watchのセルラーモデルについては、（セルラー機能はiPhoneと同じ電話番号を使ってサービスが提供されているという前提があることから）技術的に非常に複雑になっている。あくまでも当社及びMVNOの投資判断にかかる事項と認識している。（第５回会合：Apple）

③　対応の方向性

○　頭金

前述のとおり、携帯電話業界用語としての「頭金」は、一般的な「頭金」の用法とは異なる意味で用いられており、「頭金０円」などの表示は、携帯電話業界用語としての「頭金」が安いこと、すなわち、端末価格のうち一律に設定された割賦に係る上限額を超える金額が少ないことを示すことにより、端末価格自体が安いことを訴求しようとしているものであるが、一般の利用者にとっては極めて分かりづらい表示となっている。

利用者の誤解や混乱を招かないようにするため、事業者及び販売代理店において、「頭金」を一般的な用法に限定して用いるべきであり、例えば、一括購入の場合に「頭金」が生じるかのような表示を止めること、端末価格自体が安いことを訴求する場合に「頭金」が安いという表示をしな

いようにすることなどが求められる。また、端末購入に当たって支払いが求められる総額を分かりやすい形で表示するなど、利用者の立場に立った広告・説明が求められる。

なお、「頭金」についての利用者の混乱の一因は、同じ看板を掲げているキャリアショップにおいて、割引が行われる前の端末価格自体が異なっていることについて利用者が十分認識していないことにあるのではないかと考えられる。そのような利用者の認識が醸成されない中で、販売代理店ごとに異なる端末価格が設定されることにより、結果として、利用者が比較することなく高い価格が設定された端末を購入することとなり、不利益を被るおそれがある。このような混乱が生じないよう、事業者においては、広告のフォーマットの見直しとあわせて、販売代理店ごとに端末価格自体が異なっている可能性があることを利用者が認識できるよう適切な周知等が行うことが必要である。

また、総務省においては、事業者や販売代理店による表示の見直しに係る対応の状況を確認するとともに、販売代理店によって割引が行われる前の端末価格自体が異なっていることについて利用者が認識をしていないことにより不利益を被ることがないよう、利用者に対する適切な周知を行うことが求められる。

○　分かりやすい料金プラン

前述のとおり、2020年３月からサービスの提供が開始された5Gプランを含む料金プランについて、家族割引や固定割引等による永続的な割引や、期間限定のキャンペーン等による一時的な割引により、通信料金の利用者への還元が一部の利用者に対するものに留まっていること、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっていること等が課題として指摘されている。

事業者からは、利用者の多様なニーズに応ずるため提供しているものであり、分かりづらいとの指摘があれば改善をしていくとの見解や、シミュレータ等を活用した利用者の利用状況に応じた料金案内の取組が示されている。一方で、料金プランに対する利用者の意識は、総務省のアンケート調査の結果では、携帯電話の料金プランがシンプルで分かりやすくなってきたと感じるかについて、「わかりづらくなった」と回答した人が「わかりやすくなった」と回答した人の倍以上の割合となっており、また、

改正法施行前後で傾向の変化が見られない[118]。

割引等の条件やその表示が複雑であることにより、利用者は自らのニーズに合った料金プランが選択しづらくなっていないか、また、複雑な割引等が適用された後の通信料金ではなく、シンプルで分かりやすい料金プランによる通信料金そのものの競争への期待が示されている中で、複雑な料金体系により利用者の混乱を招いていないかについて、総務省においては、各種割引の適用状況等の実態も把握をした上で、引き続き状況を確認していくべきである。

○　SIMに関する諸課題

SIMロック解除ガイドラインに対応するための各事業者の取組について、各事業者において、2020年10月１日に適用が開始される中古端末のオンラインでのSIMロック解除の義務化に関して適切に対応が実施されるか、総務省において確認をしていく必要がある。また、これに伴う中古端末の流通の状況や課題等についても、引き続き、注視していく必要がある。

オンラインでのSIMロック解除の手続が煩瑣であるとの指摘について、SIMロックが設定された端末を取り扱う４事業者（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク及びUQ）が行うオンライン手続については、改正されたSIMロック解除ガイドラインの適用前後で全く変わっていない。手続が可能なページが分かりづらいなどの問題については、各事業者において利用者の声を踏まえて対応していくことが望ましい。また、総務省においては、事業者による改善状況などについて、継続的に確認していくべきである。

SIMの種類が複数あることにより利用者の混乱が生じているとの指摘については、該当の事業者におけるシステム上の課題に起因するものであるが、直ちに改修することは困難であるとの説明があったところであり、当該事業者においては、利用者の混乱を招くことがないよう、利用者に対する適切な周知を行うとともに、店舗等において適切な対応を行うことが求められる。

eSIMの普及に伴う対応について、MNOからのRSP機能の開放については、総務省は、要請に基づくMNOからの報告により継続して状況を確認し、RSP

[118] 「わかりやすくなった」と回答する割合は、2019年９月は13.2%、同年12月・2020年３月は12.5%と横ばいに推移、「わかりづらくなった」と回答する割合は、2019年９月は29.7%、同年12月は26.1%、2020年３月は27.2%と減少、「変わらない」と回答する割合は、2019年９月は51.8%、同年12月は56.7%、2020年３月は56.0%と増加。

機能の開放について具体的に障壁になっている課題があれば、課題解決に向けて速やかに検討を進めるべきである。また、Apple Watchの利用に係る指摘については、メーカからは、MVNO契約によるApple Watchの利用時に一部の機能制限があることが説明されている。また、その理由として、技術的な課題に加えて経営判断が伴うものであることが挙げてられている。当該端末の機能の制限が、利用者のMNOとMVNOの間の事業者選択に影響を及ぼす可能性もあることから、具体的に障壁になっている課題について、引き続き、状況を確認していくことが必要である。

３．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　検討課題等

新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、総務省では、2020年３月19日に、通信事業者４団体[119]経由で、通信事業者に対し、料金支払期限延長等の実施について要請[120]を行った。これを踏まえ、計201社の通信事業者が、新型コロナウイルス感染症の影響で支払困難な者を対象に、支払猶予措置を実施した。MNO３社及び東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」という。）及び西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。以下「NTT東日本及びNTT西日本」を「NTT東日本・西日本」という。）では、総務省の要請と同日に措置を発表し、７月末まで措置を行った。

また、総務省では、2020年４月３日に、通信事業者４団体経由で、通信事業者に対し学生等の学習に係る通信環境の確保について要請[121]を行った。これを踏まえ、計29社の携帯電話事業者が、25歳以下の利用者に対して、月間のデータ容量を超過した場合に追加料金の支払を無償化する措置等を実施している（契約者数の多いMNO３社は、無償化の対象となるデータ容量上限を50GBに設定）。MNO３社は、総務省の要請と同日に措置を発表し、その後、８月末まで措置を行った。

さらに、2020年４月６日に発出された緊急事態宣言を踏まえ、総務省では、2020年４月17日に、TCAに対して店舗における新型コロナウイルス感染症対策について要請[122]を行った。

この要請も踏まえ、MNO４社においては、営業時間の短縮や店舗での業務縮小等を実施したほか、オンライン手続への誘導や、一部手続の電話での受付を実施した。なお、2020年５月25日に全国の緊急事態宣言が解除されたことを踏まえ、現時点において、各事業者では、店舗の営業時間の短縮や業務縮小の対応を終了している。

---

119 一般社団法人テレコムサービス協会、TCA、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会及び一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

120「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う料金支払期限延長等の実施について（要請）」（2020年３月19日総基料第71号）

121 「新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴う学生等の学習に係る通信環境の確保について（要請）」（2020年４月３日総基料第89号）

122 「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る取組強化について（要請）」（2020年４月17日総基一第81号）

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

○ 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及び課題

・ 店舗で受け付ける手続について、店舗を休業した事業者や多くの手続を停止している事業者がいる一方で、何も変更していない事業者もいて差が生じているが、各社はどのように考えてこのような措置を取ったのか。
・ コールセンターに電話が繋がらないことが消費者からのクレームになっている中で、定期契約の更新のタイミングで電話がつながらないため解約できなかったという苦情が出ないように、例えば、他の方法で申出をしたことを証明できるようにしておいて、改めて連絡ができたときにその時点でもって履行するように求めていく等の工夫が考えられるのではないか。
・ コールセンターに電話が繋がりづらい状況が続いているため、ウィズコロナ時代の顧客接点の在り方について検討してほしい。特に楽天モバイルの在宅コールセンターへの順次移行は、有効な解決策ではないかと思われるが、顧客情報の管理、個人情報保護に関して恐らくハードルが高いので、各社の検討方針を聞きたい。
・ 消費生活センターへの問合せの中で多いのが、どの番号を選択したらいいのか分からず、また元に戻ってしまうという問題なので、番号を選択しなくても質問ができる段階に行き着くようなコールセンターの入り口を設定してほしい。

○ チャネルの在り方（オンライン手続）

・ オンライン誘導について、新型コロナウイルス感染症対策の一過性のものではなく中長期的に取り組んでいただきたい。
・ オンラインでのスマートフォンの購入やSIMロック解除手続などオンラインに消費者が慣れてくることに伴い、事業者が新しいメリットを見つけることもあると思うので、オンラインの影響による販売方法の変化等を注視したい。
・ オンライン手続について、新型コロナウイルス感染症の影響によりのニーズが高まる中で、長い規約を読んで理解することが困難、チャットでの質問に対応できない等の課題があるため、幅広い人たちがオンラインでの契約等に切替えることを考えると、分かりやすさや手続の

簡便さについて工夫をしてほしい。

- 現時点でも、オンライン手続をしたところ思っていた契約内容と違ったという苦情が多いので、オンラインへの誘導がこれから恒常的なものになるに当たり、分かりやすいオンライン表示が望まれる。
- オンライン手続によるサポートを受けたり、諸手続をする際に、分かりやすい手続が確保されているか、必要な情報が示されているかという点の実感も、この機会に注目すべき点の一つではないか。
- 販売代理店においてもオンラインショップを設けて、店舗でもオンラインでも購入できる仕組みを検討していただきたい。直営のオンラインショップは、品数も少なく、売り切れで、買いにくく、手続も難しいのでシニアには購入しづらい。

○　チャネルの在り方（販売代理店）

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、端末の販売数や新規獲得件数が減っていると思われるが、それによって、特に中堅中小の販売代理店の経営が悪化している、あるいは今後悪化するのではないかと危惧している。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により、オンラインの活用や手続の利用が促進されると思うが、シニアを中心とした携帯ユーザの駆け込み寺、あるいは地域のICT拠点としての携帯ショップがしっかりと生き残るために、業界を挙げて何か支援できることはないか、このタイミングに一緒に考えたい。
- 携帯電話の販売代理店に係る問題として、キャリアによる代理店評価のラダー設定によって適合性の原則に反した販売を代理店が強いられているのではないかという問題と、代理店と合意しない条項による強制退店の問題がある。どちらも優越的地位の濫用に関わる問題なので、公正取引委員会所掌ではあるが、前者の問題は、事業法の消費者保護ルールに関わる問題でもあるし、後者も強制退店を免れるために、本来必要ではない上位の料金プランやオプションを売りつけるという行為にスタッフを走らせているとすれば、前者と同じ問題でもある。
- 販売代理店に関する課題は、新型コロナウイルス感染症の下、タイミングを見計らう必要があるが、販売代理店オーナーへのヒアリングやスタッフへのアンケート調査等を通じて現場の生の声をしっかり集める必要がある。
- 新型コロナウイルス感染症の影響でオンライン移行をした利用者も大勢いるのではないかと思われる一方で、その影響により、店舗には、

ますますオンラインになじまない利用者が増えていくと考えられるところ、その利用者に対する説明時間が長くなること、また、適合性の原則から考えても、色々なサービスを勧めることができない利用者が増えるということについて、代理店は、キャリアとも話し合いをすべきではないか。

- 不適切販売は手数料の体系に問題があると思われるため、その点も含めて、今後の代理店の在り方を早い段階から検討していくべきではないか。
- オンラインの仕組みさえ解決していればいいわけではなく、チャットに対応できない利用者の課題、事業者から送付されるインストラクションについて自分に当てはまる場合を見つけて対応するのが困難という課題がある。例えば、マイショップ登録者には、代理店で手伝う仕組みを考えていく、個別対応の資料送付にしていく等、事業者や代理店は工夫をしていってもらいたい。
- オンラインの利用は、ユーザの観点からすると、情報の取捨選択が難しくなっているので、その辺を十分に考慮した対応が今後必要になる。

イ　事業者等の意見

○　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及び課題

- 緊急事態宣言の下において、販売代理店の営業時間短縮、また、受付内容の縮小を行っていたが、現在では順次、活動を再開しており、利用者へのサービス提供と感染拡大防止抑止のバランスを踏まえながら、新たな生活様式に対応するための取組を進めている。（第４回会合：NTTドコモ）
- 販売代理店には、対面での手続が必要な利用者がいるため営業時間の短縮等は行ったが、業務は、縮小せずに行った。新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、オンライン誘導の動きはあるが、コールセンターも含めて、利用者との接点は、それぞれの利用者のニーズに応じて行っていく。（第４回会合：KDDI）
- 緊急事態宣言時には、オンラインやコールセンター等のリモートチャネルへの誘導、また、来店予約を利用した店舗の混雑回避、ショップスタッフへの備品支給等による衛生対策などを実施して、利用者とスタッフの安全面に留意した。（第４回会合：ソフトバンク）
- 第２波、第３波に備えて代理店の連携をしていく必要がある。全携協とは密に連携しており、備品の調達などを行っている。（第４回会合：

ソフトバンク）

- オンライン手続への誘導を実施したほか、販売代理店では、来店予約やアクリル板設置等の対策を実施した。今回、店頭での対応時間が課題となったため、非常時には、一時的に重要事項説明を必要最低限とするとともに、簡素化の検討も必要と考えている。（第４回会合：UQ）
- 全携協とTCA、各事業者において、ピーク時は週２回、２月下旬以降16回のウェブ会議を開催して、店舗での客とスタッフ双方の感染拡大防止を検討して実施してきた。その結果、クラスターは出ておらず、陽性者の発生率も国内全体と同等レベルで、全スタッフ約７万7,000人中僅か９人のみ。また、全携協にてスタッフアンケートを実施し、各キャリアと結果を共有しながら対策を講じてきた。社会インフラとしての責務を果たすために、スタッフは不安に駆られながらも、懸命に日々対応を続けてくれたと思っている。（第５回会合：全携協）

○　コールセンターの対応

- 業務縮小によりオンライン、コールセンターに受付が寄り、コールセンターが逼迫する問題があった。今後の検討として、個人情報を扱わないものはリモートで行うというのも一つの方法としてはありうるので、企業努力の中で考えていくことだと思っている。（第４回会合：ソフトバンク）
- 在宅コールセンターにおける個人情報の取扱いについて、全ての電話を在宅で対応することは難しいため、在宅対応に向いた個人情報が少ないもの、具体的には、例えば申込み前の利用者からのサービスや料金に対する問合せや購入直後の回線手続に関する問合せを在宅コールセンターで扱うという振り分けをしている。（第４回会合：楽天モバイル）

○　各販売チャネルの対応

- チャネル販売は、店舗、オンライン、コールセンターがあるが、それぞれのチャネルが、利用者との大事な接点なので、引き続き、利用者のニーズに応じて様々なチャネルにおいて契約手続を実施していく。（第４回会合：KDDI）
- 今回リモートのチャネルの重要性を再認識したので、オンラインの拡充は実施していきたい。他方、店舗における対面チャネルについても、デジタル化に取り残された利用者をはじめ、丁寧なサポートを必要とする利用者をフォローする重要な役割が今後も期待されると理解して

いる。従って、どちらのチャネル中心ということでは、必ずしもなく、両方のよさを生かしつつ、多様なお客様のニーズや、社会情勢のニーズにきちんと対応できればと考えている。（第４回会合：ソフトバンク）

・　不適切な販売を行っていることにならないように、丁寧な説明との両立を図っていくことが販売代理店の課題だと認識をしている。（第５回会合：全携協）

③　対応の方向性

店舗における新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取組として、事業者と販売代理店が連携をして、販売代理店への消毒液やマスク等の衛生用品の配備や、店舗での３密を避けるための対策（接客時のソーシャルディスタンスの確保や、来店予約の推奨等）が行われてきているところである。引き続き、事業者と販売代理店の両者が連携をして対策を行うことが求められる。

店舗の営業時間の短縮や業務縮小等が行われている中での課題として、コールセンター需要の増加やコールセンターでの３密対策等によるコールセンターの対応の逼迫が指摘されている。楽天モバイルでは在宅コールセンターの取組が開始されているが、各事業者においては、今後、コールセンターの機能の確保のための取組に係る検討が求められる。

店頭や電話からオンラインへの誘導が強化された中で、これまでオンラインでの手続を行ったことがない利用者層がオンラインで手続を行うに当たり、使いづらい、煩瑣である等の課題や、解約が電話で行えないなど一部の手続について取扱可能なチャネルが限定されている等の課題が指摘されている。

こうした中、NTTドコモにおいては、オンラインのチャネルの契約・手続等の拡充等を検討するとされている。また、解約手続については、MNO３社においては、消費者保護の観点から、利用者への丁寧な説明を行うため、店頭に限定して手続を行っているとの説明がされている一方で、楽天モバイルやMVNOにおいては、オンライン等でも手続を受け付けているという実態がある。今後、特に需要の増加が見込まれるオンラインのチャネルについて、各事業者において、利便性の向上に向けた取組の検討が求められる。

今後、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた対応により販売チャネルとしてオンラインが占める割合の増加が加速することが想定される。店舗、電話、オンラインなど販売チャネルのバランスについては、基本的には各事業者が経営戦略として検討するものと考えられるが、販売代理店については、地域の拠点として持つ役割の重要性なども踏まえ、当該検討に当たっては、

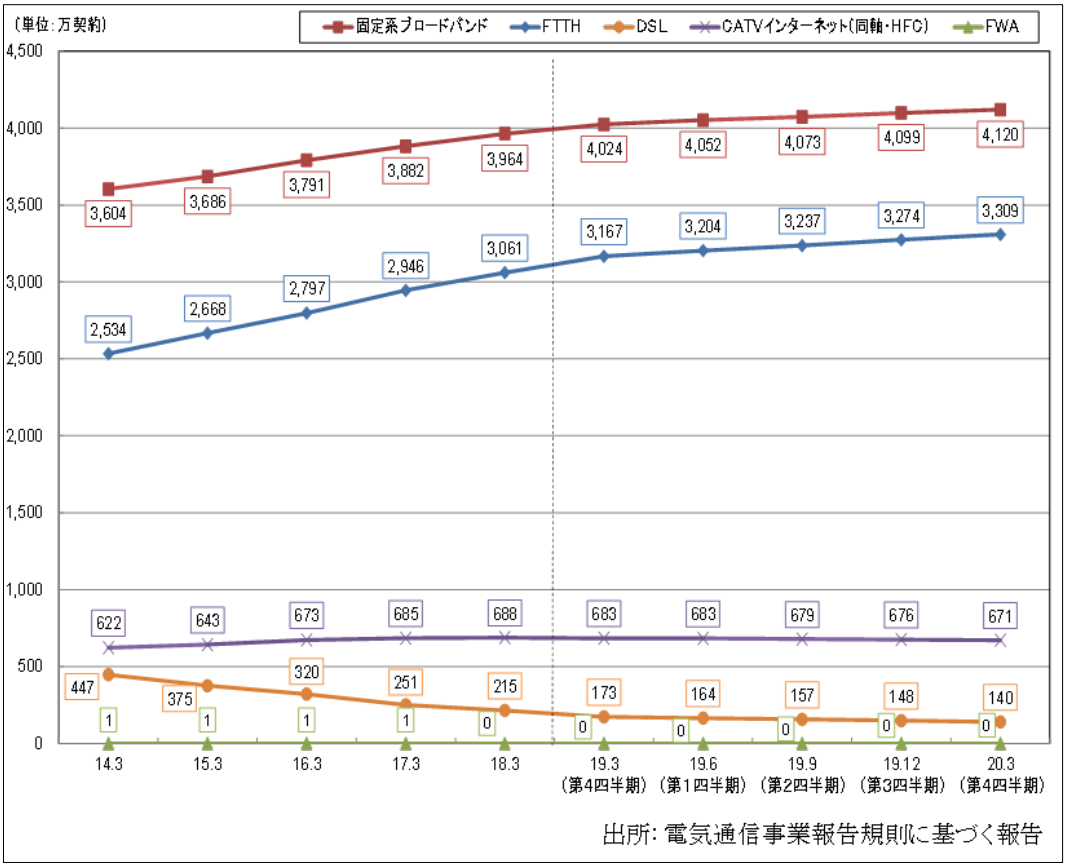
ネットワークの維持・活用についても十分配慮をして検討していくことが必要である。また、販売チャネルのバランスの変化に伴い、必要となる販売代理店網も変化していく中で、販売代理店の状況は、その規模や委託元の事業者、立地する地域などにより異なる点もあることを踏まえつつ、利用者のニーズとかけ離れた契約の勧奨など利用者利益に反する行為による混乱がないようにしていく必要がある。このような販売代理店の在り方に係る課題について、今後、議論を深めていく必要がある。

第４章　固定通信市場に係る課題

１．固定通信市場に関する動向

2020年３月末における固定通信市場(FTTHアクセスサービス[123](以下「FTTH」という。)、DSLアクセスサービス[124]、CATVアクセスサービス[125]及びFWAアクセスサービス[126]）の契約数は4,120万契約であり、そのうちFTTHの契約数は80.3%（3,309万契約）を占めている。事業者別のシェアを見ると、NTT東日本・西日本が20.0%、KDDIが17.7%、オプテージが3.8%となっている。市場全体の契約数は増加傾向にあり、主にFTTHの契約数の増加がその要因となっている。

【図表３－１　固定通信サービスの契約数の推移】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

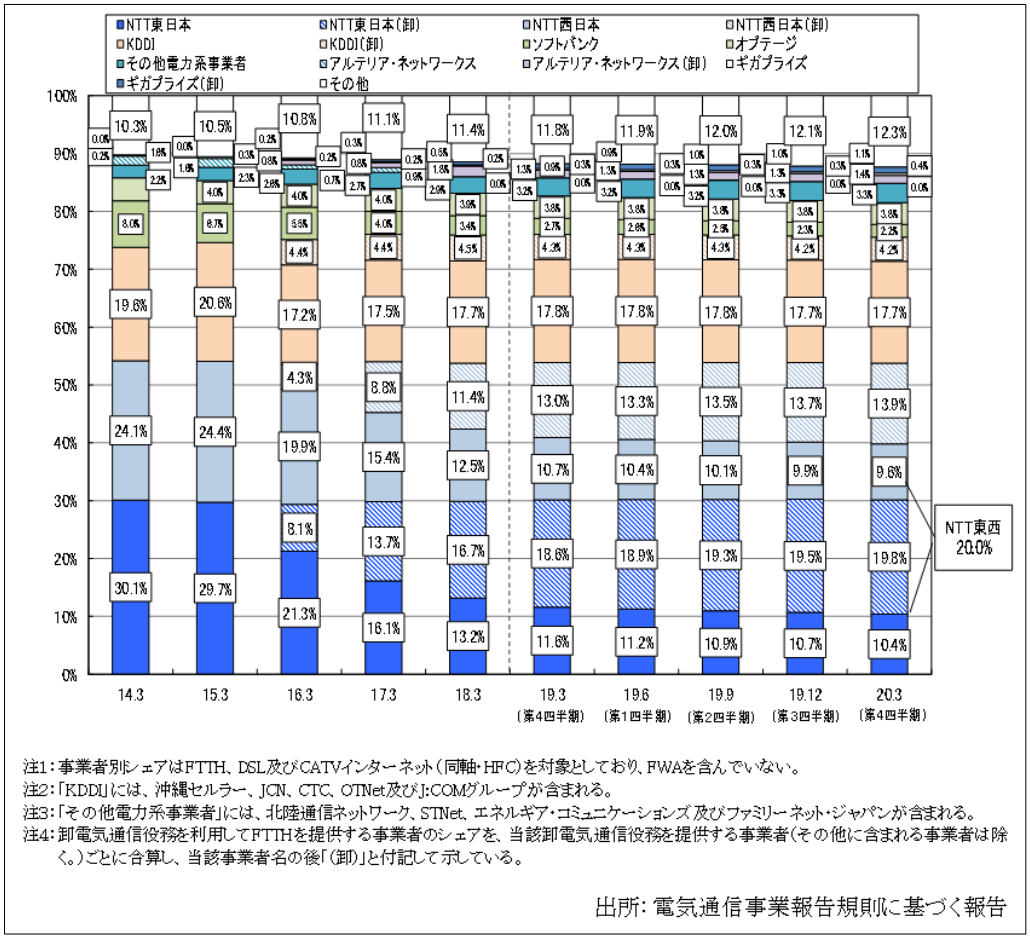
[123] 光ファイバ回線でネットワークに接続するアクセスサービス（集合住宅内等において、一部に電話回線を利用するVDSL等を含む。）

[124] 電話回線（メタル回線）でネットワークに接続するアクセスサービス（ADSL等）

[125] ケーブルテレビ回線でネットワークに接続するアクセスサービス（FTTHに係るものを除く。）

[126] 固定された利用者端末を無線でネットワークに接続するアクセスサービス

【図表３－２　固定通信市場の事業者別シェア】



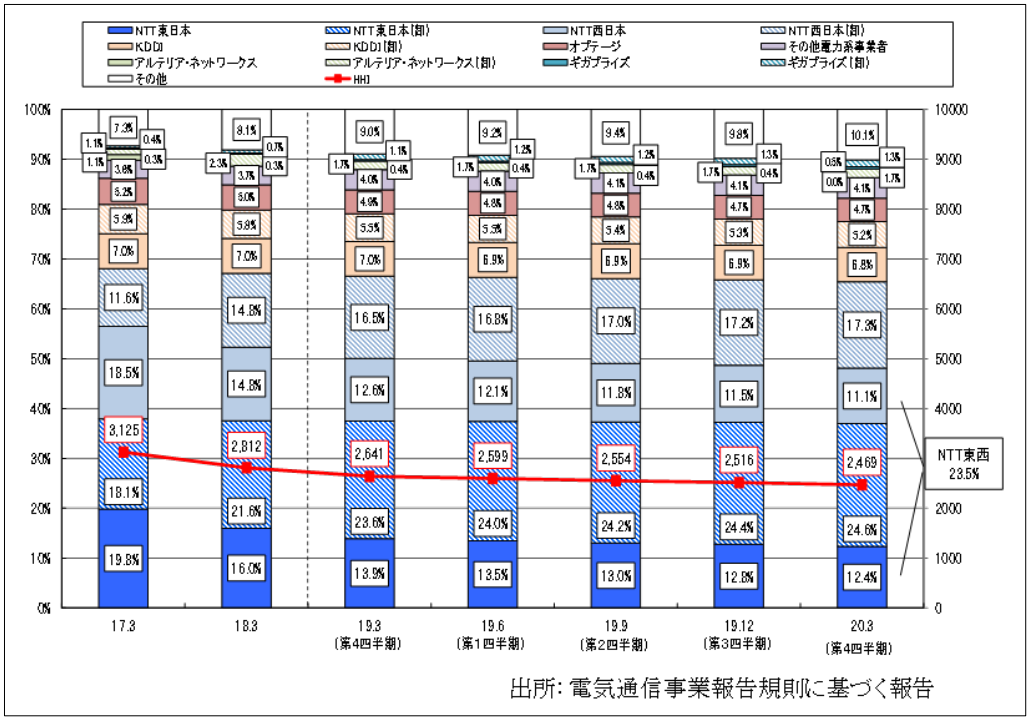
注1：事業者別シェアはFTTH、DSL及びCATVインターネット（同軸・HFC）を対象としており、FWAを含んでいない。
注2：「KDDI」には、沖縄セルラー、JCN、CTC、OTNet及びJ:COMグループが含まれる。
注3：「その他電力系事業者」には、北陸通信ネットワーク、STNet、エネルギア・コミュニケーションズ及びファミリーネット・ジャパンが含まれる。
注4：卸電気通信役務を利用してFTTHを提供する事業者のシェアを、当該卸電気通信役務を提供する事業者（その他に含まれる事業者は除く。）ごとに合算し、当該事業者名の後「(卸)」と付記して示している。

出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

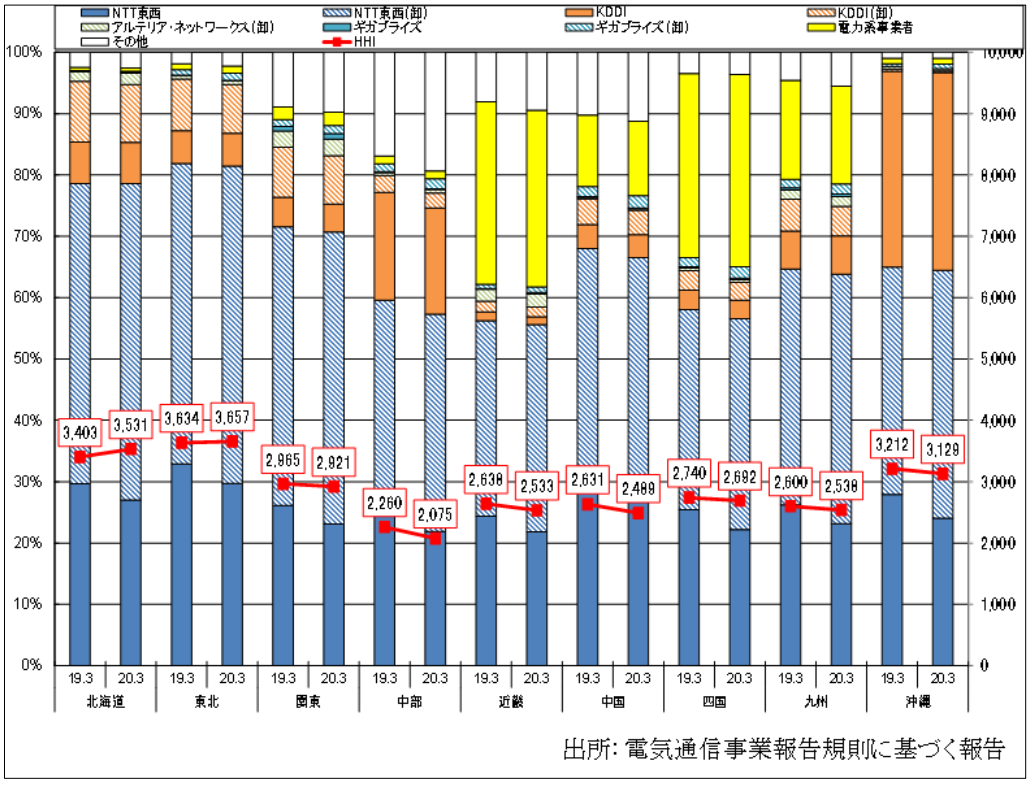
FTTHの小売市場における事業者別シェアを見ると、2020年３月末においては、NTT東日本・西日本が23.5%（卸電気通信役務に係るものを含めると、65.4%）、KDDIが6.8%（卸電気通信役務に係るものを含めると、12.1%）、オプテージが4.7%となっている。NTT東日本・西日本の小売シェアは、全ての地域ブロックで減少傾向にあるものの、最もシェアの大きい東北地方では８割超、最もシェアの小さい近畿地方でも５割超と、NTT東日本・西日本のシェアは依然として高い。

【図表３－３　FTTH市場（小売市場）の事業者別シェア】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

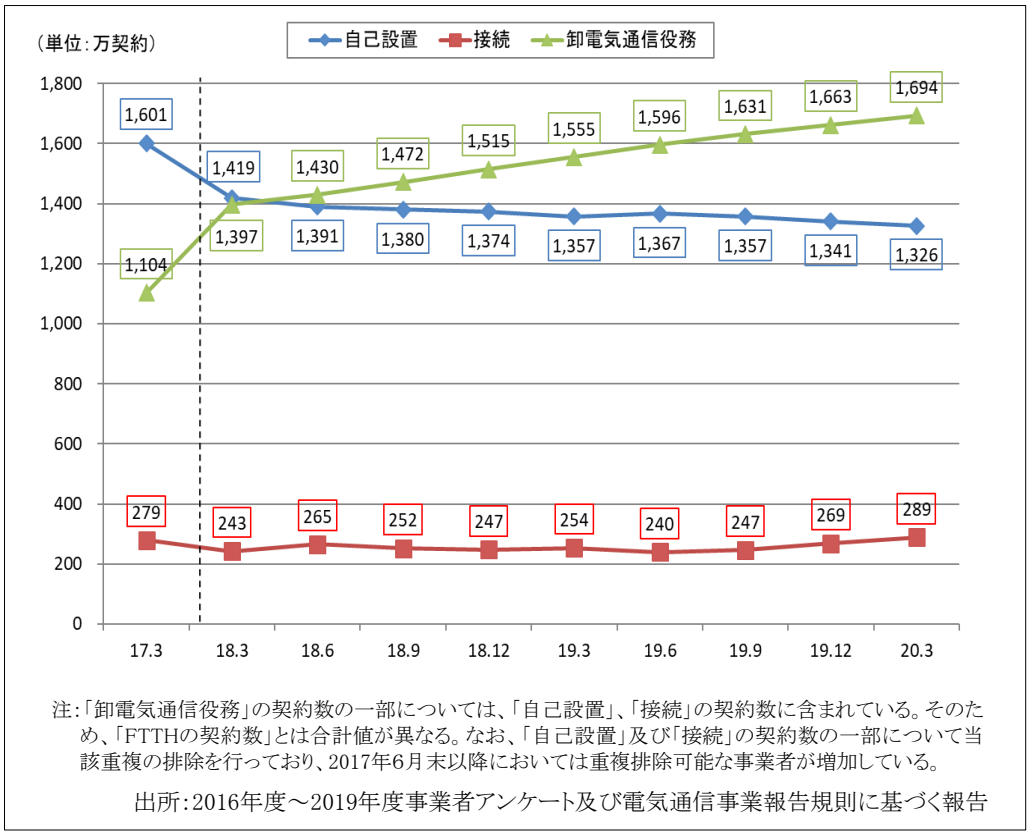
【図表３－４　FTTH市場（小売市場）の事業者別シェア（地域ブロック別）】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

FTTHの提供形態別の状況については、2020年３月末においては、自己設置型[127]が1,326万契約、接続型[128]が289万契約、卸電気通信役務型[129]が1,694万契約であり、自己設置型が減少傾向にある一方で、卸電気通信役務型は増加傾向にある。

【図表３－５　FTTHの提供形態別の契約数の推移】

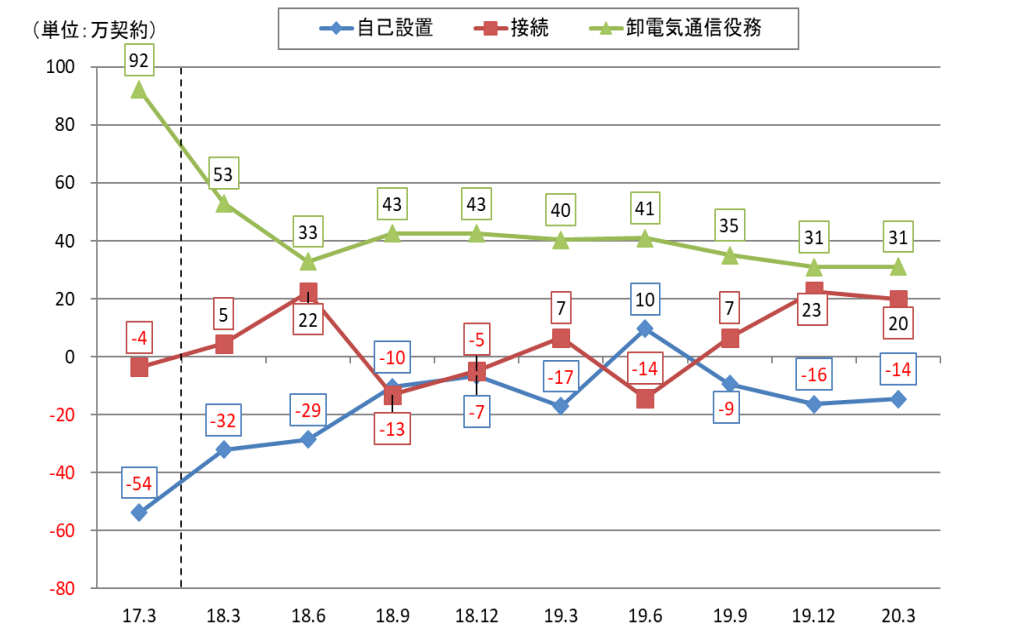


出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

FTTHの全契約数（3,272万契約）のうち、2020年３月末時点においては、卸電気通信役務を利用して提供される契約数は1,694万契約であり、FTTHの全契約数の51.2%を占めている。そのうち、NTT東日本・西日本の光サービス卸を利用して提供される契約数は1,389万契約であり、FTTHの全契約数の42.0%を占めている。卸電気通信役務の内訳については、NTT東日本・西日本のサービス卸が82.0%、KDDIが10.8%を占めている。

[127] 電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHを提供するもの。
[128] 電気通信事業者が接続料を支払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHを提供するもの。
[129] 電気通信事業者が他の電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHを提供するもの。

【図表３－６　FTTHの卸契約数等の推移】

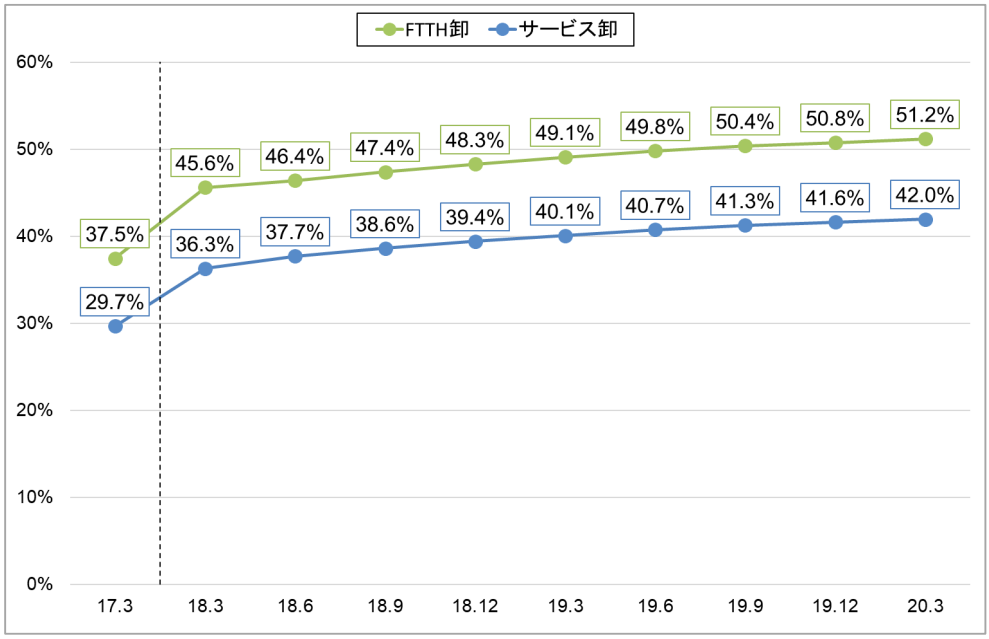


注：「卸電気通信役務」の契約数の一部については、「自己設置」、「接続」の契約数に含まれている。そのため、「FTTHの契約数」とは合計値が異なる。なお、「自己設置」及び「接続」の契約数の一部について当該重複の排除を行っており、2017年6月末以降においては重複排除可能な事業者が増加している。

出所：2016年度～2019年度事業者アンケート及び電気通信事業報告規則に基づく報告

出典：本WG（第２回）（2020年５月26日）資料を更新

【図表３－７　FTTHの全契約数における卸契約数の割合の推移】

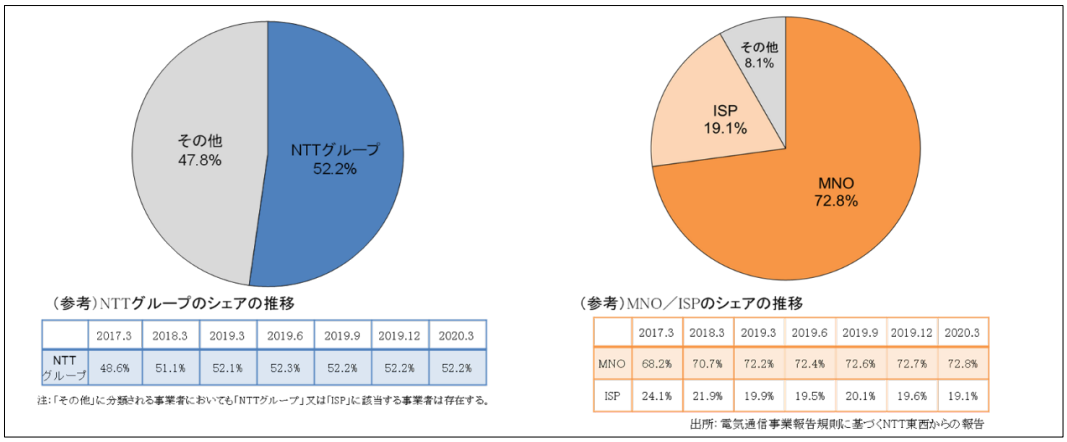


出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

出典：本WG（第２回）（2020年５月26日）資料を更新

NTT東日本・西日本のサービス卸の全ての卸契約数のうち、NTTグループの事業者（NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ等）が占める割合は52.2%となっている。また、MNO２社（NTTドコモ、ソフトバンク）の占める割合は72.8%、ISPの占める割合は19.1%となっており、MNOのシェアは増加傾向にある。

【図表３－８　卸契約数に占めるNTTグループの割合及び事業者形態別の割合】



（参考）NTTグループのシェアの推移

	2017.3	2018.3	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
NTTグループ	48.6%	51.1%	52.1%	52.3%	52.2%	52.2%	52.2%

注:「その他」に分類される事業者においても「NTTグループ」又は「ISP」に該当する事業者は存在する。

（参考）MNO／ISPのシェアの推移

	2017.3	2018.3	2019.3	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3
MNO	68.2%	70.7%	72.2%	72.4%	72.6%	72.7%	72.8%
ISP	24.1%	21.9%	19.9%	19.5%	20.1%	19.6%	19.1%

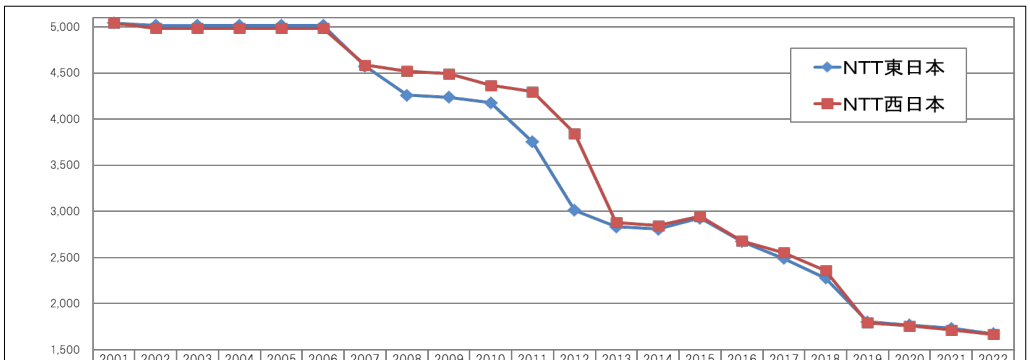
出所: 電気通信事業報告規則に基づくNTT東西からの報告

出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

2020年度の加入光ファイバの接続料（主端末回線）は、NTT東日本は1,769円、NTT西日本は1,758円となっており、コスト効率化やFTTHの需要の拡大等により、2007年度以降毎年低減してきているところ、同年度と比較するとNTT東日本は64.8%、NTT西日本は64.7%低減している。

一方で、FTTHの小売月額料金は、近年5,000円程度で推移しており、加入光ファイバ（主端末回線）の設備コストを反映している接続料は大きく低減している一方で、それが小売料金の低減に直接つながっている状況にはない。

【図表３－９　加入光ファイバ接続料（主端末回線）の推移】



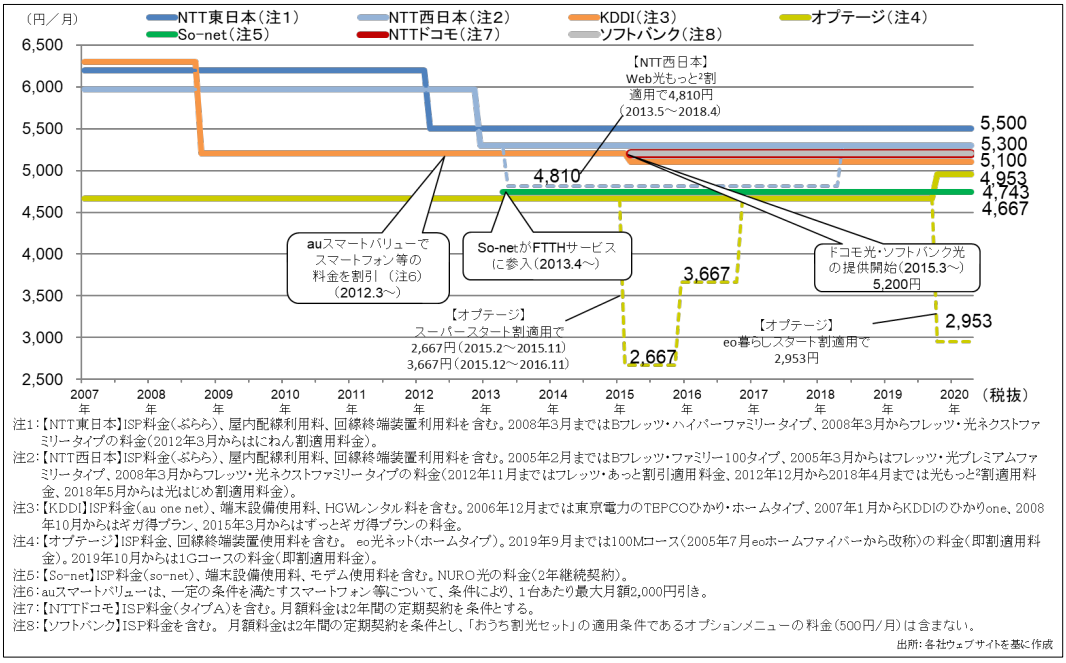
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NTT東日本	5,044	5,020	5,020	5,020	5,020	5,020	4,576	4,260	4,240	4,179	3,756	3,013	2,835	2,808	2,929	2,675	2,490	2,278	1,802	1,769	1,733	1,673
NTT西日本	5,044	4,987	4,987	4,987	4,987	4,987	4,587	4,522	4,493	4,368	4,298	3,846	2,882	2,847	2,947	2,679	2,553	2,360	1,794	1,758	1,714	1,667

注1: 本グラフはシェアドアクセス方式の主端末回線に係る接続料の推移を示したもの。
注2: 接続料は、7年間(2001年度～2007年度)、4年間(2016年度～2019年度)又は3年間(2008年度～2010年度、2011年度～2013年度、2014年度～2016年度、2020年度～2022年度)を算定期間とする将来原価方式により算定。
注3: 上記接続料には、FTM、局外スプリッタ料金(2006年度までは将来原価方式、2007年度以降は実績原価方式で算定)、施設設置負担加算料を含み、分岐端末回線に係る接続料を含まない。

出所: 情報通信行政・郵政行政審議会 電気通信事業部会資料に基づき作成

出典：本WG（第２回）（2020年５月26日）資料

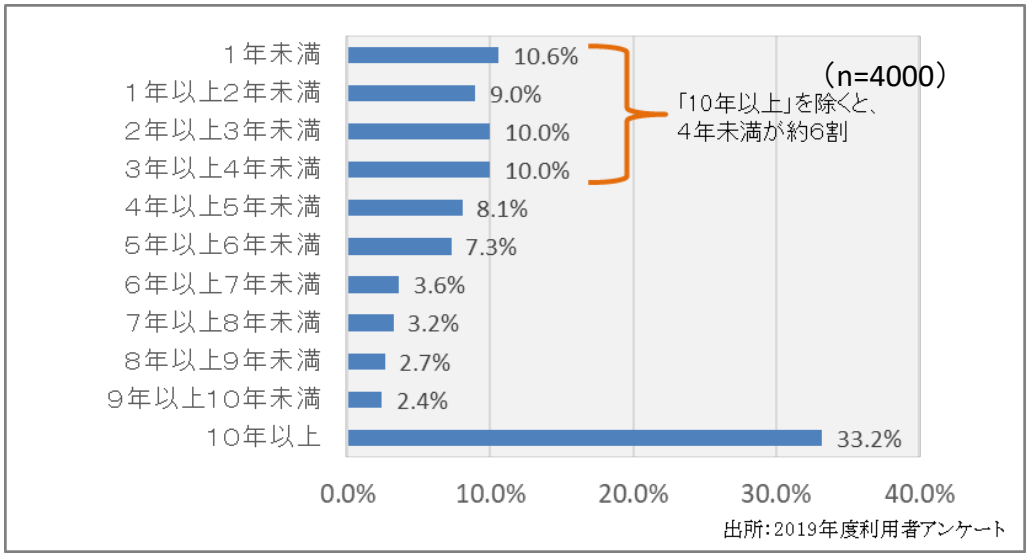
【図表３－10　FTTHの小売月額料金の推移】



出典：本WG（第２回）（2020年５月26日）資料

また、総務省において実施した利用者アンケートによれば、現在利用している固定通信サービスの継続利用年数は、「10年以上」の割合が最も多く、「10年以上」という他社への乗り換えを長期間行っていない者を除いた場合には、４年未満までの継続利用期間である者が約６割を占めている。

【図表３－11　固定通信サービスの継続利用年数】

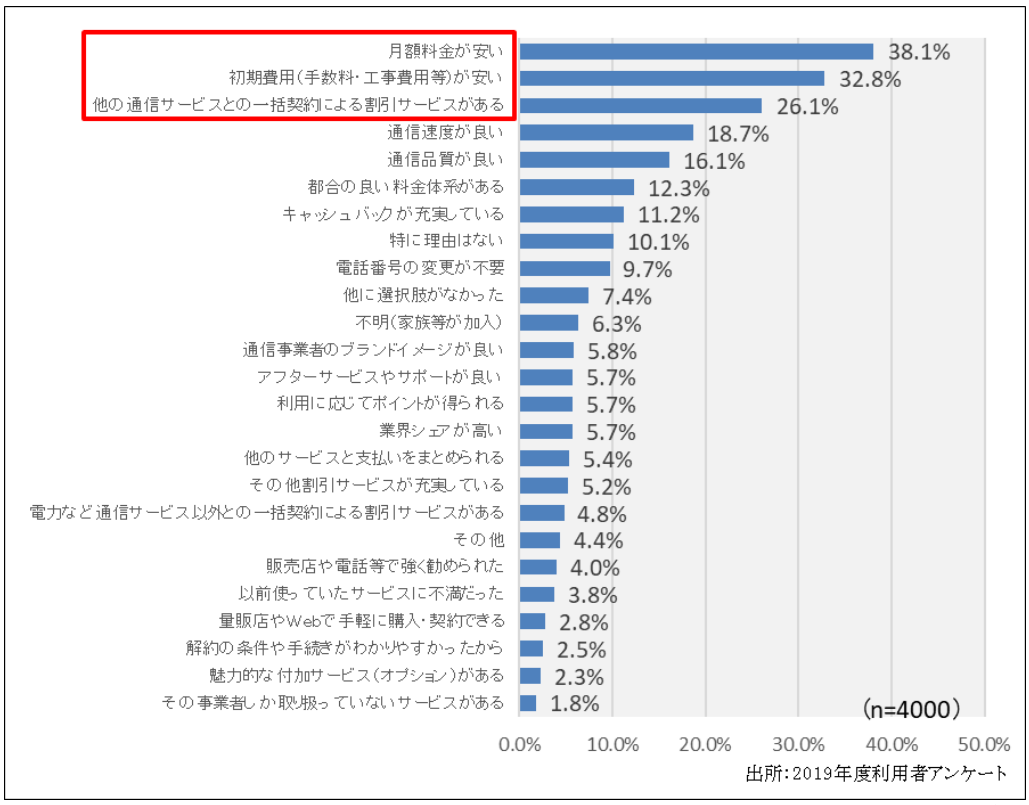


出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

また、現在契約している固定通信サービスを選択した理由としては、「月額料金が安い」、「初期費用（手数料・工事費用等）が安い」、「他の通信サービス

との一括契約による割引サービスがある」といった、料金に着目してサービスを選択していると回答した利用者が多い。

【図表３－12　固定通信サービスの選択理由（複数回答可）】



出典：本WG（第７回）（2020年７月31日）資料

以上のような固定通信市場における、契約数の推移やサービス提供形態の変化、小売料金の低減が進んでいない状況、利用者の動向等を踏まえ、モバイル市場において２年を超える期間拘束や高額な違約金の設定等の事業者の過度な囲い込み等を規律するために制度整備を行った事例を参考としつつ、固定通信市場における、事業者乗換え時のスイッチングコストや事業者による過度なキャッシュバック・セット割引等について検討を行った。

２．事業者乗り換え時のスイッチングコストに関する事項

（１）工事費

①　検討課題等

主要な固定通信サービス提供事業者における新規契約時に必要な開通工事費は、工事の形態によって異なるが、屋内配線を新設する場合には、戸建は18,000円～40,000円、集合住宅は15,000円～40,000円となっている。

また、開通工事費の分割支払い回数（支払い期間）は、12回から60回（５年間）まで幅があり、分割支払い回数が選択可能な事業者と、期間拘束契約の期間を超える分割支払い回数しか選択できない事業者がいる状況となっている。工事費の支払い期間が終了する前に契約を解約した場合には、各社共通して解約時に開通工事費の残債を一括して支払うことが必要となる。

開通工事に係る事業者間での精算については、例えば、NTT東日本・西日本が接続約款に基づいて屋外工事に加えて屋内配線を新設する工事を実施する場合に、接続事業者に請求する工事費は19,000円程度となっており、事業者間での支払いと、事業者と利用者間での支払いに大きな差が生じている場合がある。

さらに、撤去工事費については、不要としている事業者、利用者が設備の撤去を希望した場合には10,000円を請求する事業者、撤去しか選択できず３万円近い工事費を必要とする事業者等がいる状況となっている。

なお、2019年７月には、「事業者変更」により、光コラボ事業者間での乗換えの際の工事が不要となるなど、事業者間の連携により工事自体を不要とする取組も行われている。

このような状況を踏まえ、開通工事費の分割支払い期間の長さや工事費の支払い期間と期間拘束契約の期間のずれが生じること等による利用者の囲い込み、事業者が利用者に請求している工事費の水準の適正性及び事業者間での連携による工事自体の削減等について検討を行った。

②　意見

ア　構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

・　「過度な囲い込み」は、モバイルの議論において繰り返し使ってきた言葉であるが、そのときの議論と同様に、契約期間と分割支払いの期間

がずれていることなどにより、契約を解除する際に追加的な費用負担が発生することは大きな問題。また、一括支払いの場合には分割支払いと同等の割引が得られないということも大きな問題なので、今後も丁寧に議論していくべき。

- 乗換え先事業者が違約金を負担する約束で乗換えようとしたところ、乗換え元の事業者から工事費残債を請求されることが分かり、乗換えを止めたいといった相談があった。工事費が高額であり、分割支払いになっていることを利用者が把握していないことも多い。これらが囲い込みにつながっているのではないか。
- FTTHについてもスイッチングコストを少なくしていくことによって、公正な競争環境を確保する必要がある。モバイル市場との最大の違いは工事費であるが、事業者によって工事費の金額が多様であることから、その水準や支払い方法などを含めてデータを収集し、工事費の金額が合理的なのかどうかを検証していくことが必要。
- 工事費は事業者によって価格が異なっており、それらが全て同一の価格となるべきだとは思わないが、適切な説明がなされるのかについては注視していきたい。
- 工事費の金額や負担額が適正なのか、精査していく必要がある。
- 契約中は工事費の割賦代金を請求せず、いわゆる実質無料のような運用をされているケースが多い。これは長期ユーザの利用料金で補填されている可能性があるのではないか。適正額の工事費を徴収すれば、利用料金が下がる可能性もある。
- 工事費は原則としてコストベースで考えられるべきものであるはずだが、違約金と同様に事業者ごとの差異が大きい。コストと乖離しすぎないよう各事業者が自助努力を進めてほしい。
- 本来、撤去工事費も事業者間で均整化していくものだと思うが、現在の差異がどのような要因により生じているのかをしっかり認識しつつ、モバイル同様、固定においても、スイッチングコストをいかに低廉化していくのかということを議論していくことが必要。
- ユーザからすると、撤去工事費に28,000円かかるのはかなり高い印象があるので、競争が働かない可能性を懸念している。
- 競争中立的に考えると、事業者から工事費の標準的な要素・価格の明示等が行われることが大事ではないか。
- 工事費は一体どういうコストで成り立っているのかというところもきちんと消費者に分かるよう明確にすべき。
- 固定通信は事業者が多く、消費者が料金を比較する際に、手数料や工

事費等を全て勘案して適切な判断を行うのが難しくなっている。そういった手数料等について、何に対するコストなのかといった点について、データを集めて精査していくべき。

- 事業者間での連携を検討することが可能であるという説明が事業者からあったことから、このような取組は是非とも幅広く進めていただきたい。
- NTT東日本・西日本と光コラボ事業者においては、転用や事業者変更により工事が基本不要となったが、その反面、接続事業者や自己設置事業者との差が広がったように感じた。設備の共用など、事業者間連携について検討いただきたい。
- 設備の共用は難しい面もあると思うが、設備の有効活用に向けて検討を進めてほしい。
- 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。
- 学生が就職に当たってアパートから転居する際等に、解約せざるを得ないのに、撤去工事費用が必ず取られるのは望ましくない。他の電気、ガス、水道などは撤去工事費など払う必要はなく、最後の月もブレーカーを落として終わらせればいいというのが普通。宅内の工事まで事業者が実施するのはこの通信関係だけである。宅内配線を標準化しても、最初には誰かが工事しなければいけないのは確かだが、宅内の配線部分については建物の資産としてその次に使う人に引き継いでいく形にしていくべき。

イ　事業者等の意見

- 工事料の割引施策についても、一括で全額割引しており、利用者の自由なサービス選択を妨げない設計としている。(第４回会合:NTTドコモ)
- 工事費の負担総額は、支払い方法の違いによる差異はなく、利用者はイニシャルコストを安くするか、月額料金を安くするかという負担方法の選択の結果に過ぎないため、契約の解除を妨げる要因とはならない。(第４回会合：KDDI)
- 新規ユーザの負担軽減のため、分割支払いを基本としている。工事費の分割支払いを無くした場合は、初期に支払うスイッチングコストが高額となり流動性を低下させると考える。(第４回会合：ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（以下「ソネット」という。))
- ドコモ光の工事費は、一括支払い・分割支払いを自由に選択可能。水

準もNTT東日本・西日本のフレッツ光と同額。（第４回会合：NTTドコモ）

- 新規開通工事費については、発生するコスト等を考慮し、市場環境を見つつ設定しており、合理的な水準と考える。（第４回会合：ソフトバンク）
- 事業運営面、営業面等を考慮し、必要最低限の費用について利用者負担をお願いしている。また、「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も推進している。（第４回会合：オプテージ）
- 工事費は、工事に要する稼働等の実費相当。一括支払い又は分割支払いは利用者が選択でき、いずれも同額。（第４回会合：NTT東日本・西日本）
- 実費の加重平均で工事費を設定。当該金額はFTTH市場におけるシェアが１割程度の自社においては影響が大きく、新たな規制を導入すべきではない。FTTH市場シェア７割のNTTとは状況が異なる。（第４回会合：KDDI）
- 工事費の標準的要素を明示することはある程度可能だと思うため、必要な場合には対応を検討したい。（第４回会合：オプテージ）
- 乗換え促進にはスイッチングコストの補填が必要であり、撤去工事費がキャッシュバックを押し上げる要因となっている。（第４回会合：ソフトバンク）
- 工事の標準化や工法変更に伴う低廉化などについては、検討していきたい。（第４回会合：NTT東日本・西日本）
- KDDIのFTTHと、コラボ事業者間の引込み線転用工事については、KDDIの要望に基づき、NTTドコモ、ソフトバンク、NTT東日本・西日本の５社で協議している。（第４回会合：NTT東日本・西日本、NTTドコモ、ソフトバンク）
- 光コラボ事業者（NTTドコモ、ソフトバンクと協議を実施、他のコラボ事業者への拡大を要望）と、シェアドアクセス利用事業者（当社等）間の引き込み線の転用について2021年度早期の導入を目指し協議中。（第４回会合：KDDI）
- 自己設置・卸・接続によりコスト構造や設備構造が異なるため、そのなかで連携を進めることは難しいことから、そのような違いを考慮いただきながら検討いただきたい。（第４回会合：オプテージ）
- 工事の設備転用の連携に関して、まずはNTT東日本・西日本との協議について検討したい。（第４回会合：ソネット）
- マンションなどで建物内の配管が劣化している等の理由で新規ケー

ブルが通線できず、他事業者のサービスへのスイッチを断念する場合があるが、既存の宅内配線を転用する事で開通可能となる可能性もある。（第４回会合：ソネット）

③　対応の方向性

○　工事費の分割支払い

工事費の分割支払いについては、分割支払いが終了する前に解約した場合、各事業者とも共通して一括での残債支払いを求めており、さらに一部の事業者においては、期間拘束契約の期間を超える期間での分割回数のみしか選択できないなど、工事費が実質的に利用者の囲い込みとして機能していると考えられる。利用者利益の保護等の観点から、工事費の分割支払いに関し、例えば次のような過度な囲い込みと考えられる場合については、事業者において改善に取り組むべきあると考えられるところ、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことも含めて対応することが求められる。

- 分割支払いの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、一括支払いと比べ、分割支払いを有利に扱っている場合
- 工事費の分割支払い期間が、期間拘束契約の期間を上回るものしか用意されていないなど、期間拘束契約満了時に工事費残債の支払い等の負担なく契約を解除できない場合

○　開通工事費

開通工事費については、各事業者からは実費に基づいて設定しているとの説明があったところ、工事費の原価（事業者間での工事費の精算等）と事業者が実際に利用者に請求している工事費に乖離がないか等、利用者向けの工事費設定が適正かつ明確であるかについて、引き続き確認していく必要がある。特に、開通工事費における原価と利用者に請求している工事費に大きく乖離があると考えられるものについては、その工事費の設定根拠についてさらに詳しく調査を行うとともに、利用者向け工事費の設定やその原価の設定方法について課題がある場合に事業者による課題解決が図られないのであれば、その解決に向け、必要に応じ、制度的な措置を含む対応を検討していくことが適切である。

○　撤去工事費

撤去工事費については、利用者が解約するに当たって発生する費用であ

ることから、契約時に必要となる開通工事費と比較して、事業者に費用を低減させるインセンティブが働きづらいと考えられ、構成員からも大きなスイッチングコストであるとの指摘があったところである。利用者利益の保護等の観点からは、撤去工事費の設定が適正かつ明確であるかについて、より厳しく確認していくことが必要である。また、解約に当たって撤去工事を必須とし、高額な撤去工事費を必要とする事業者に対しては、撤去工事費を低減すること又は撤去工事自体を不要とすることができないかを確認し、その実現に当たって課題がある場合には、事業者間における工事自体の削減に関する協議の状況も踏まえつつ、必要に応じ、制度的な措置を含めた対応を検討していくことが適切である。

○　利用者への工事内容等の分かりやすい説明

これらの利用者に請求する工事費について、利用者に対して標準的な要素や価格を明示するよう取組を行うことが適切である旨の構成員からの指摘があったことも踏まえ、事業者においては、利用者が受ける工事の内容、費用の要素、価格等について、より分かりやすく利用者に説明する方法についても検討を行うべきである。

○　事業者間連携による工事の削減

事業者間の連携による工事自体の削減については、NTT東日本・西日本、KDDI、NTTドコモ及びソフトバンクの５社において戸建の引込み線工事を不要とするための協議を実施している旨の説明があった。さらに、KDDIからはこの協議の結果、2021年度早々に導入したい旨の説明があったところであり、早期に実現されるよう協議の状況を注視していくことが必要である。また、協議を行っている５社においては、利用者のスイッチングコスト低減の観点から、他の光コラボ事業者や接続事業者等が希望する場合にはその事業者も含めて工事の削減に係る対応が可能となるよう取り組むことが適切である。

加えて、集合住宅における屋内配線の転用や設備の標準化については、事業者間での協議を検討したい旨の説明があったところであり、まずは事業者間での協議の状況を注視するとともに、これを踏まえて必要な対応を検討することが適切である。

総務省においては、これらの取組をフォローアップし、必要な場合には制度的な措置を含めて対応し、事業者間の連携による工事費の低廉化を推進していくことが必要である。

（２）期間拘束契約

①　検討課題等

主要な固定通信サービス提供事業者の期間拘束契約に係る違約金については、各事業者とも１万円前後に設定している場合が多いが、1,500円から２万円まで、事業者によって負担額に幅がある状況となっている。違約金の額を現在の水準にしている理由としては、解約により逸失利益が発生すること等が挙げられている。

期間拘束契約満了後の自動更新については、多くの事業者において、ユーザからの「解約の申出がない場合」に適用することとしており、解約によって違約金が適用されない時期は、契約満了月の当月や翌月の１か月としている事業者やそれに１月加えて２か月としている事業者が多く、一部の事業者ではさらに１月加えて３か月としている場合がある。一方で、各社がホームページにおいて、申込から開通までの標準的期間として案内している期間は２週間～２か月となっている。

また、利用者アンケートでは、他のFTTHへの乗換えを検討する費用としては、「１円」を除くと、「２千円以上４千円未満」又は「４千円以上６千円未満」という回答が多い状況である。

なお、モバイル契約については、2019年10月に施行された改正法に基づき、期間拘束契約に係る契約期間の上限は２年とすること、違約金の額の上限は1,000円とすること、自動更新を伴う契約については違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも契約期間の最終月、その翌月及び翌々月の３か月間設けられていること、契約時及び契約期間満了時において期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が選択できるようにすること等がルールとなっている。

さらに、モバイル研究会の中間報告書（2019年４月）や最終報告書（2020年２月）において、固定通信サービスなどの他のサービスの拘束力を用いたモバイル利用者の過度な囲い込みへの懸念が示され、その懸念への対応が求められてきたところだが、現時点でこの点に対する事業者における自主的な対応は実施されていない。

このような状況を踏まえ、固定通信市場における期間拘束契約の適切な期間や違約金の水準、違約金が不要で解約できる期間（いわゆる更新月）の在り方、契約時及び契約期間満了時において、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを選択できるようにすること等について検討を行った。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- 消費者がFTTHを選択する際に、スイッチングコストなどを見据えて長期的に判断しているのかなど、消費者が購買するときの判断事由も論点になり得る。
- モバイルにおける過去の議論と既視感があり、FTTHにおいても、過度なキャッシュバックの是正や違約金等のスイッチングコストの低減によって、公正な競争環境を確保する必要がある。モバイルとの違いが合理的なのか確認していく必要がある。
- モバイルの違約金が1,000円に下がったという話は大きなインパクトがあった。固定通信の違約金については、同じ問題点であるにもかかわらず取扱いが異なることに違和感がある。
- 違約金について、モバイルと固定通信との大きな違いは工事費の有無であり、様々な固定通信特有の事情もあることから、きちんとその差異を把握した上で合理的な競争環境を作っていくことが課題。モバイルの違約金が1,000円であるにもかかわらず、なぜ固定通信はそうならないのかという点は、消費者の率直な感想だと思うので、モバイルと固定通信との様々な差異については議論を詰めていく必要がある。
- KDDIの期間拘束契約に対する説明は、期間拘束がないプランも提供している旨だけ記載しており、モバイルにおけるこれまでの議論を踏まえると、時代が逆戻りしたように感じた。
- 長期の期間拘束契約であれば、「囲い込み」に相当する可能性が高いと考える。特に消費者の選択肢が制限される場合には、一定のルールが必要ではないか。
- 事業者に意図があるかにかかわらず、消費者の合理的な判断を損なうような条件は囲い込みの性質を持つものとして制限されることになるので、そういった制限がなされる前に、自助努力で違約金への対応を進めて欲しい。
- 期間拘束によって消費者行動にどういう影響を与えているのか、競争のゆがみが生じていないかという点について丁寧に課題を抽出していくことが必要。
- 期間拘束について何か一定の制約をかけることによって、設備競争に後ろ向きの影響を与えてしまう副作用が生じないかということや、接続によって独自サービスを提供しようとしている事業者の創意工夫に影響を与えないかについても、配慮が必要ではないか。

・　卸サービスはNTTドコモの独り勝ちになっており、NTT東日本・西日本を代替するような立場で提供している状況が見られる。ルールを検討する際には、その傾向を単純に促進してしまう結果にならないようバランスを考えながら、課題を抽出していくことが必要。
・　更新月について１か月程度の事業者がおり、標準的な工事に必要な期間との関係で相当無理があるのではないかと思う。こういった消費行動に大きな影響を与え得る事項については優先的に対応することが望まれる。
・　回線契約をしている家庭の環境が変わった等の理由により契約を解除するのか、継続するかを判断する際に、非常に短い期間で決めなければならず、工事が必要になってくることなどを考えると、更新期間が非常に短い点は問題だと考えている。モバイルよりむしろ長い間考える時間とその手続の時間が必要になると思うので、これについては第一に対応をしていただきたい。
・　固定回線は宅内工事と宅外工事で２回工事が発生する事業者もおり、工事日が中々決まらないなど、モバイルに比べて乗換える手間がかかるため、違約金が不要で解約できる期間を３か月以上設定することに対応していただきたい。
・　申込みから開通まで、標準的な期間として、２か月必要としている事業者がおり、これを短くすること自体についても事業者は対応すべき。
・　モバイル市場とのセット割引等との関係について触れているが、FTTHがほかの市場にどういう影響を与えていくのかといったことの観点も重要であり、その分析を引き続き進めていくべき。
・　契約期間がモバイルと固定通信とでずれている場合というのは、ロックイン効果が生じてしまうと考えられるので、ここは今後調整が必要な検討課題だと認識している。
・　複数の契約について、その契約期間をずらすことによって移動がしづらいという点については、過去に電力、ガスの自由化の中で議論された経緯もあるので、それらも参考にしながら今後検討を進めていくことが適切である。

イ　事業者等の意見

・　２年定期契約プランは、利用者からの要望に応じて提供しており、定期契約のないプランも提供している。また、違約金については、逸失利益水準を下回るもので設定している。（第４回会合：NTTドコモ）
・　期間拘束のないプランも提供しており、期間拘束契約が市場の流動

性を低下させることにはなっていないと考える。また、違約金については、逸失収入や累積割引内容を勘案して適切に定めている。（第４回会合：KDDI）

- 違約金については、平均的な途中解約時の逸失利益額より低く設定している。（第４回会合：ソフトバンク）
- 利用者意向による適切な選択の確保に努めている。今後の検討に当たっては、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。（第４回会合：オプテージ）
- 契約時に自動更新の有無を選択できず、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る。（第４回会合：オプテージ）
- 期間拘束契約のない契約も、一定数利用されている。違約金は、他の類似サービスの水準等を参考に設定。（第４回会合：NTT東日本・西日本）
- 違約金が高額であるなど消費者の理解を得られず流動性を阻害していると判断される場合には、見直しが必要と考える。（第４回会合：ソネット）
- 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当たって発生する費用、また費用回収等について、異なる点（宅内調査や工事等の費用が発生、料金は定額制が主流、継続的に設備増強が必要、宅内機器の経年により取替え等が必要等）があるので、考慮が必要。（第４回会合：オプテージ）

③　対応の方向性

○　モバイル契約との相違点

期間拘束契約について、事業者からはモバイル契約と異なる部分として主に以下の点が説明された。

- 利用者の状況の違い
  - 固定市場は端末と通信契約が分離していること
  - 携帯電話は、端末がパーソナルな持ち物であり、定期的に買い替えが行われる等の特徴があること
  - 利用者料金について定額制が主流であること
- 工事が生じることによる違い
  - 物理的な工事が発生するため、即時の切替えが難しいこと

- 宅内機器について取替えが生じること

➢ 事業者の競争環境の違い

- モバイル市場は大手３社による寡占市場である一方、固定通信市場はNTT東日本・西日本が設備シェア８割を占めるボトルネック市場であること
- 光サービス卸が急速に拡大しており、モバイル市場に比して卸の影響が大きいこと
- コラボ事業者は卸料金の負担が大きく、１回線当たりの利益が少ないため、黒字化に長期間を要すること
- 撤去工事費等をキャッシュバック等により負担しており、収益の黒字化に一定の期間が必要であること

➢ その他

- モバイル契約は法改正により現在のルールとなっていること

これらのモバイル契約と異なるとされた部分やモバイル研究会の提言等を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとしてはどのようなものが適切かについて検討を進めていくことが必要である。

○ 期間拘束契約の適切な期間

モバイル契約においては、期間拘束契約の期間は２年を超えてはならないこととされているところ、主要な固定通信サービス提供事業者のFTTH契約については、２年契約に加えて３年契約や５年契約を提供している状況である。また、利用者アンケートにおいて回答のあった、サービスの継続利用年数については、モバイル契約について、10年以上利用している利用者が最も多く、３年未満の利用者が約1/3を占めている状況であったところ、固定通信においても同様の回答状況となっている。他方で、事業者からは、携帯電話は定期的に買い替えが行われる点で固定通信とは状況が異なるとの指摘もあったところである。これらを踏まえ、固定通信契約における期間拘束契約の適切な期間については、現在の期間拘束によって生じている課題を整理し、その課題に対応するために必要な措置を検討していくことが必要である。

○ 適切な違約金の水準

また、違約金の額について、モバイル契約では1,000円を超えてはならないこととされているところ、主要な固定通信契約では1,500円から2万円ま

で、事業者によって負担額に幅がある。他方で、固定通信契約に関する利用者アンケートでは、「FTTHサービスを乗り換える費用がいくらであれば乗換えを検討しようと思うか」との問に対して、８割を超える利用者が6,000円未満を検討可能な乗り換え費用と回答している。なお、乗り換える費用としては違約金のほか、契約事務手数料（多くの社において3,000円）、開通工事費、撤去工事費などの費用を含んでいる。これらを踏まえ、利用者の状況やその他の固定通信契約における要素を考慮して、適切な違約金の在り方について、検討を行うことが必要である。

○　違約金なしに解約できる期間

さらに、モバイル契約においては、違約金が不要で解約できる期間（いわゆる更新月）を、少なくとも契約期間の最終月、その翌月及び翌々月の３か月間設けることとされているところ、固定通信契約においては、構成員や事業者から指摘があったように、物理的な工事が発生するため、即時の切替えが難しいことがモバイル契約との大きな違いと考えられる。この点、主要な固定通信サービスを提供する各事業者がホームページで案内している申込から開通までの標準的な期間は２週間～２か月となっており、IP電話サービスをインターネット接続サービスと併せて契約している場合には、電話番号の引継ぎのための手続きも必要となる。これらを踏まえると、現在契約している固定通信契約を解約し、他の事業者に乗り換える場合には、違約金が不要で解約できる期間が最低でも３か月以上なければ、実質的に利用者の適切かつ自由なサービス選択ができないと考えられる。この点については、事業者において早急に改善を図るべきであり、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことを含め、改善のための措置を実施することが求められる。

○　自動更新の在り方

期間拘束契約の自動更新について、モバイル契約においては、契約時及び契約期間満了時において、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が選択できるようにすることとされている。モバイル契約と比較して、固定通信契約は工事の手続や費用負担等が発生し、乗り換えの負担が大きいと考えられるところ、一方で、携帯電話は比較的短期間のうちに定期的な買い替えが行われるとの指摘もある。これらの点を踏まえ、固定通信契約における自動更新の在り方を検討していくことが適切である。

○　セット販売によるモバイル契約の囲い込み

また、モバイル市場において２年を超える契約や高額な違約金の設定等による過度な囲い込みを是正するための制度整備が行われたが、セット割引等によりモバイル契約と一体的に固定通信契約が提供されており、モバイル契約の契約期間と固定通信契約の契約期間にずれが生じることによって利用者への過度な囲い込みが生じることが懸念されている。この点、これまでモバイル研究会における提言等により事業者に対して改善に向けた対応が求められてきたところであるが、特段の対応が事業者において講じられてこなかった。また、利用者アンケートにおいて、MNO系光コラボ事業者（NTTドコモ、ソフトバンク）からサービス提供を受ける利用者においては、約７割の者がFTTHと同一の事業者から携帯電話サービスの提供をセットで受けていると回答しているなど、MNOを中心に多くのモバイル契約の利用者が固定通信契約とのセット割引を利用している中で、セット割引を異なる事業者間で適用している場合も含め、固定通信契約の期間拘束や高額な違約金等により、モバイル契約において実質的に過度な利用者の囲い込みが生じていないかについて確認していくとともに、必要に応じて制度的な対応を検討していくべきである。

３．過度なキャッシュバック・セット割引に関する事項

（１）キャッシュバックやセット割引に係る検証

①　検討課題等

固定通信市場の中では、FTTHがその８割を占めるところ、その中でも、NTT東日本・西日本の卸電気通信役務である光サービス卸を利用した提供が増加している。その中でも、特にMNO２社（NTTドコモ、ソフトバンク）の割合が72.8%を占めるとともに、契約数が継続的に増加傾向にある。

また、多くの事業者においては、キャッシュバックの提供やモバイル契約と固定通信契約のセット割引を実施することにより顧客獲得を図っている。セット割引については、MNO３社はモバイル契約１回線当たり月500円から1,000円の割引を実施し、一方で、固定通信サービスを提供するMVNOはMNO３社と比較すると、セット割引なし又は少額となっており、モバイル回線の契約が複数あっても１契約分の割引となる社が多い状況である。固定通信を提供するMVNO等からは、財務余力の観点からMNOと同様の水準のセット割引を設定することは困難であり、MNOによるセット割引等によって固定通信市場の競争環境が寡占的な状況になっていく等の意見がある。

さらに、利用者アンケートによれば、利用者が事業者（サービス）を選択する際に最も重視しているのは料金面であり、MNO系光コラボ事業者のサービス利用者においては、約７割の者が固定通信サービスの提供事業者と同一の事業者から携帯電話サービスの提供をセットで受けている状況である。

このような状況を踏まえ、キャッシュバック等の契約締結等補助やモバイル契約とのセット割引が固定通信市場の競争に与える影響について検討を行った。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合における消費者WGの構成員の意見を含む。）

- 光コラボ事業者の契約数が増加傾向、自己設置事業者の割合が減少傾向であり、固定通信市場における設備競争が少なくなってきている実感がある。これらの要因が接続料金を目安として定められる卸料金に対して将来的にも影響を与えていくのではないか。
- NTTドコモの契約数が伸びて、NTT東日本・西日本の契約数が減少しており、フレッツから光コラボへの移行が進んだものと思う。NTTグループ全体の契約数の合計があれば、市場全体も見えてくるのではないか。
- 卸売市場におけるHHI、NTTグループシェア、MNOシェアが高くなっており、卸売市場の競争環境整備について議論が必要である。
- セット割引について、MNOとMVNOにおける回線数に応じた割引額に差があるため、MVNOはMNOと同等の競争環境は整っていないのではないかと考えられる。
- 光サービス卸の解禁の際に、NTTドコモの一人勝ちが危惧されていたが、現在の契約状況を見るとそれが現実になっているように思う。競争条件のイコールフッティングがあるのか検証を詰めていく必要がある。現在の検証では、固定とのセット割引における複数契約の分析ができていない状況であり、MVNOが複数契約の場合に同様のセット割引ができないと聞いているので、実態をあきらかにしていく必要がある。
- FTTHとのセット割引によって、FTTHを単体で販売している事業者が排除されていないかについて検証が必要である。
- FTTH単体の小売料金はそれほど大きな格差は生まれていないが、携帯電話とのセット販売の実態については注視していくことが必要である。光サービス卸にはボリュームディスカウントもなく、卸先事業者間で価格に差はない。その前提で、MNOがシェアを伸ばしていることに対する理由について、セット割引等の関係を含めて明らかにしたい。

・　検証と事後的対応が重要であり、経年変化を事業者の協力も得つつ見ていく必要があると思う。
・　検証のために提供された各社のデータについてそれぞれ水準が違うデータになっているので、総務省から考え方を示し検証に必要なデータを集めるようにすべき。
・　検証結果におけるソフトバンクのその他の収入の部分について、条件は揃えて比較するべき。事業が多角化し、オプションサービスには事業法に直結しないサービスも多く、この点への苦情も多く寄せられている。
・　検証に必要なデータはしっかりと取得できるような何らかの新たなルールなり、考え方を整理していただく必要がある。
・　検討していくにはきちんとしたデータの提供が必要だと思うので、省令を変えてでもそういう体制を取っていくべき。

イ　事業者等の意見

・　競争市場においては様々なケーブルテレビ事業者が存在することから、十分考慮に入れてほしい。（第４回会合：オプテージ）
・　固定通信市場の検証においては、FTTH（コラボ・接続・自前）のみならず、CATVも含めた検証が必要。（第４回会合：ソフトバンク）

③　対応の方向性

○　過度なキャッシュバックやセット割引にかかる検証

固定通信市場全体におけるシェアや契約数の推移、キャッシュバックやセット割引に係る利用者や事業者からの意見等を踏まえ、モバイル契約とのセット割引を実施しているMNO３社について、検証に必要なデータの提供を求め、以下の状況について確認を実施した。

・　セット割引について、ある市場で支配的事業者であることによって得ている超過利潤を他の競争的市場の割引に充てることにより競争事業者を排除し、競争を制限していないかを評価する方法の一つである「割引総額帰属テスト」の考えで評価した場合の状況

・　市場検証会議での議論を踏まえ、パブリックコメントを経て総務省において2019年６月に公表した、対象事業者の個別のFTTH契約において、継続する任意の４年間FTTHを提供する場合の小売料金の収入（月額利用収入、工事費収入、手数料等）が、当該期間における当該契約に係る回線原価及び契約締結等補助の合計額を下回る場合について示した「FTTHアクセス

サービスの提供条件が不当競争を引き起こす具体例」に照らした場合の状況

今回の検証時点で提出されているデータの範囲では、直ちに不当競争が生じていると判断する状況にはなかったが、検証に十分なデータが提出されていない状況であると考えられるため、対象となった３社とさらに調整しながら、引き続きデータの精査を進め、検証の精度を高めていく必要がある。

特に検証において重要なデータであり、構成員からの指摘も多く寄せられた、セット割引の適用状況や契約締結等補助（キャッシュバックや代理店向けの販売奨励金等）の額等については、検証の基礎的なデータであることから、例えば、モバイルと同様に省令により報告を求めるなど、必要なデータが取得できるよう、措置を講じることが必要である。

FTTHを提供するMVNOにおいてMNO３社のようなセット割引が実施されていない状況や、移動通信市場の寡占的な状況等を踏まえると、１つのFTTH契約にモバイル契約のセット割引がどの程度適用されているかという点を考慮して不当競争状態にないか確認することが適切である。

検証の際には、市場全体の拡大状況、各社の契約数の推移、競争事業者の状況、利用者や競争事業者からの意見等を引き続き確認していくことが重要である。

また、検証方法については、不十分な点を見直していくとともに、各社の状況は検証時期によっても異なることから、各社の状況の変化を確認しながら、継続的に検証を実施していくとともに、検証対象や検証方法等について、ガイドライン等で一定の考え方を示すことなども含めて検討することが必要である。

第５章　今後に向けて

今般、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場への影響について初の評価・検証を行うとともに、モバイル市場及び固定通信市場の競争環境に関し喫緊の課題と考えられる事項について検討を行い、「競争ルールの検証に関する報告書 2020」として取りまとめた。関係者には、本報告書に盛り込まれた事項について、必要な取組を早急に実施することを期待する。

本WGでは、今後も、改正法施行後のモバイル市場の状況について、経年変化を踏まえながら、毎年、評価・検証を行うとともに、改正法の規律への対応状況や、運用・執行の状況についても継続的に確認していくことことする。

その際、本報告書を受けた総務省や関係事業者等の取組のフォローアップや検討を必要とした課題への対応に加え、モバイル市場や固定通信市場における技術の進展や利用者ニーズの多様化、さらには今般の新型コロナウイルス感染症を踏まえた影響も考慮に入れつつ、公正な競争環境を促進していく観点から、新たな課題が生じている場合には、その課題への対応を含め、引き続き検討を行うこととする。

参考資料

１．「競争ルールの検証に関するＷＧ」概要

・　開催要綱

・　開催状況

２．各種資料

電気通信市場検証会議
「競争ルールの検証に関するＷＧ」開催要綱

１　目的

本会合は、「電気通信市場検証会議」の下に開催されるワーキンググループとして、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第５号。以下「改正法」という。）が令和元年10月に施行され、移動系通信市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的とする。

２　名称

本会合は、「競争ルールの検証に関するＷＧ」と称する。

３　主な検討事項

（１）改正法により講じた措置の効果や移動系通信市場への影響について
（２）利用者料金その他の提供条件、事業者間の競争環境等について
（３）その他

４　構成及び運営

（１）本会合の構成員及びオブザーバーは、別紙のとおりとする。
（２）本会合には、主査及び主査代理を置く。
（３）主査は、本会合を招集し、主宰する。主査代理は、主査を補佐し、主査不在のときには主査に代わって本会合を招集し、主宰する。
（４）主査は、必要に応じて、構成員及びオブザーバー以外の関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。
（５）その他、本会合の運営に必要な事項は、主査が定めるところによる。

５　議事・資料等の扱い

（１）本会合は、原則として公開とする。ただし、主査が必要と認める場合については、非公開とする。
（２）本会合で使用した資料及び議事概要は、原則として、総務省のウェブサイトに掲載し、公開する。ただし、公開することにより、当事者若しくは第三者の利益を害するおそれがある場合又は主査が必要と認める場合については、非公開とする。

６　庶務

本会合の庶務は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課において行う。

（別紙）

電気通信市場検証会議
「競争ルールの検証に関するＷＧ」
構成員等

（五十音順、敬称略）

【構成員】

相田　仁	東京大学 副学長、大学院 工学系研究科 教授
大谷　和子	株式会社日本総合研究所 執行役員 法務部長
大橋　弘	東京大学 公共政策大学院 院長
北　　俊一	株式会社野村総合研究所 パートナー
佐藤　治正	甲南大学 マネジメント創造学部 教授
関口　博正	神奈川大学 経営学部 教授
長田　三紀	情報通信消費者ネットワーク
新美　育文	明治大学 名誉教授
西村　暢史	中央大学 法学部 教授
西村　真由美	全国消費生活相談員協会 IT研究会 代表

【オブザーバー】

公正取引委員会

消費者庁

「競争ルールの検証に関するWG」開催状況

日程	開催内容
第１回会合 2020年４月21日	・事務局説明 （競争ルールの検証に関するWGについて） ・意見交換
第２回会合 2020年５月26日	・事務局説明 （モバイル市場の競争環境の検証について、固定市場の競争環境の検証について） ・意見交換
第３回会合 2020年６月11日	・事務局説明 （改正電気通信事業法の適切な執行について、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、モバイル市場の競争環境の検証について、携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査について） ・ヒアリング （MM総研） ・意見交換
第４回会合※ 2020年６月25日	・ヒアリング （NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、UQ、MVNO委員会、IIJ、オプテージ、NTT東日本・西日本、ソネット） ・事務局説明 （モバイル市場の最近の動向） ・意見交換
第５回会合※ 2020年６月30日	・ヒアリング （全携協、サ向協/TCA、CIAJ、Apple、クアルコム、RMJ） ・意見交換
第６回会合 2020年７月21日	・事務局説明 （電気通信サービスに係る内外価格差調査の結果、モバイル音声卸料金の見直しについて、固定通信分野におけるキャッシュバックやセット割引に関する検証状況について、検討の方向性（案）について（モバイル市場の競争環境）） ・意見交換

第７回会合 2020年７月31日	・ヒアリング （ICT総研） ・事務局説明 （モバイル市場の競争環境に関する検証について、検討の方向性（案）について（固定通信市場関係）） ・意見交換
第８回会合 2020年８月27日	・事務局説明 （モバイル市場に係る課題（MNPに関する事項）について、競争ルールの検証に関するWG 報告書骨子（案）について） ・意見交換
第９回会合 2020年９月７日	・事務局説明 （競争ルールの検証に関する報告書 2020（案）について） ・意見交換

※　第４回会合及び第５回会合は、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との合同開催。

各種資料

Ⅰ　モバイル市場の競争環境に関する検証関係

2

1　これまでの取組及び検証に係る背景

モバイル市場の適正化に関するこれまでの取組

3

2000年　2010年　2015年　2020年

- 2000年12月 電気通信審議会答申「IT革命を推進するための電気通信事業における競争政策の在り方について」
- 2007年9月 「モバイルビジネス研究会」報告書
- 2009年10月 情報通信審議会答申「電気通信市場の環境変化に対応した接続ルールの在り方について」
- 2010年4月 「携帯電話のSIMロックの在り方に関する公開ヒアリング」
- 2011年12月 情報通信審議会答申「ブロードバンド普及促進のための環境整備の在り方」
- 2014年12月 情報通信審議会答申「2020年代に向けた情報通信政策の在り方」「ICTサービス安心・安全研究会」報告書
- 2015年7月 「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性
- 2015年12月 「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ
- 2016年11月 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ
- 2018年4月 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書
- 2019年1月 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」
- 2019年4月 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」中間報告書

接続料の適正化

- **第二種指定電気通信設備制度の創設**　電気通信事業法改正（2001年6月）
- **接続料算定方法の整備**　「第二種指定電気通信設備制度の運用に関するガイドライン」策定（2010年3月）
- **接続会計の導入**　電気通信事業法改正（2010年12月）、第二種指定電気通信設備接続会計規則制定（2011年3月）
- **第二種指定電気通信設備の指定基準値の引下げ（25%→10%）**　電気通信事業法施行規則改正（2012年6月）
- **接続料算定方法等の法制化**　電気通信事業法改正（2015年5月）、第二種指定電気通信設備接続料規則制定（2016年3月）
- **利潤における資本調達コストの算定方法の厳密化**　第二種指定電気通信設備接続料規則等改正（2017年2月）
- **データ伝送機能における接続料算定区分の設定（回線管理機能等）**　第二種指定電気通信設備接続料規則等改正（2017年9月）
- **全国BWA事業者指定に係る制度改正**　電気通信事業法施行規則等改正（2019年12月）
- **データ伝送交換機能における将来原価方式導入**　第二種指定電気通信設備接続料規則等改正（2020年1月）

料金の適正化

- **利用実態に応じた多様な料金プランの提供（MNO各社）**
- **期間拘束が自動更新されないプランの提供（MNO各社）**　総務省要請（2015年12月）
- **違約金等の支払なしに解約可能な期間の拡大（MNO各社）**　総務省指導（2018年6月）
- **ライトユーザ向けのプランの提供（MNO各社）**　総務省要請（2015年12月）
- **行き過ぎた期間拘束の禁止**　電気通信事業法改正（2019年5月）

端末販売の適正化

- **端末販売奨励金と通信販売奨励金の分計を推進**　電気通信事業会計規則改正（2007年9月）
- **行き過ぎた端末購入補助の適正化**　「端末購入補助ガイドライン」策定（2016年3月）
- **販売店に対する端末価格等の実質的指示の禁止**　「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」改正（2018年8月）
- **端末購入者に求める合理的な額の負担を明確化**　「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）
- **通信料金と端末代金の完全分離**　電気通信事業法改正（2019年5月）

SIMロック解除の推進

- **事業者による自主的なSIMロック解除を推進**　「SIMロックの解除に関するガイドライン」策定（2010年6月）
- **SIMロック解除の義務づけ**　「SIMロックの解除に関するガイドライン」改正（2014年12月）
- **SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮**　「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）
- **中古端末のSIMロック解除の義務づけ**　「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」改正（2018年8月）
- **100日以内のSIMロック即時解除の義務付け等**　「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」改正（2019年11月）

MNPの推進

- **MNPの導入に向けた方針を整備**　MNPの導入に関するガイドライン策定（2004年5月）
- **MNOに義務付け**　電気通信番号規則改正（2006年11月）
- **MNOにMVNO利用者への対応を義務付け**　電気通信番号規則改正（2008年2月）
- **PHSにMNPを義務付け**　電気通信番号規則改正（2014年10月）
- **MNOにウェブ手続義務化**　MNPの導入に関するガイドライン改正（2018年8月）
- **MNO・MVNOに義務付け**　電気通信番号計画（2019年6月）

参考

料金その他の提供条件の適正化

4

2014年 「ICTサービス安心・安全研究会」報告書（12月）

■ 利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランの導入の必要性を指摘

→ MNOにおいて、2GBや5GB上限等の料金プランを提供開始

2015年 「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性（7月）

■ 期間拘束が自動更新されないプランの導入を提言

→ MNOにおいて、期間拘束が自動更新されないプランを提供開始

「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ（12月）

■ ライトユーザ等のニーズに対応した料金プランの導入を要請

→ MNOにおいて、1GB上限等の料金プランを提供開始

2018年 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）

■ 期間拘束契約を契約満了時点又はそれまでに違約金及び25か月目の料金の支払いなしに解約できるようにするよう指導（2018年6月）

→ MNOにおいて、2019年3月に更新月を迎える契約から順次対応

■ 過去の利用実績等に基づき利用金額が適正となる料金プランの例を利用者に案内を行うよう指導（2018年6月）

→ MNOにおいて、2019年3月までに対応

2019年 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（1月）

改正電気通信事業法の施行（10月）

■ 行き過ぎた期間拘束を禁止

→ 指定事業者※において、違約金を1,000円とする料金プラン等を提供開始

※ MNO、MNOの特定関係法人及び一部MVNO

参考

端末販売の適正化

5

2007年 「モバイルビジネス研究会」報告書（9月）

■ 端末販売奨励金と通信販売奨励金の分計を推進

→「電気通信事業会計規則」改正（2007年9月）

2015年 「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ（12月）

■ 行き過ぎた端末購入補助の適正化

・端末購入者の実質負担額が一定額を下回るような端末価格・通信料金の割引等を禁止

→「端末購入補助ガイドライン」策定（2016年3月）

2016年 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ（11月）

■ 端末購入者に求める合理的な額の負担を明確化

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）

2018年 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）

■ 販売店に対する端末価格等の実質的指示の禁止

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」改正（2018年8月）

2019年 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（1月）

改正電気通信事業法の施行（10月）

■ 通信料金と端末代金の完全分離

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を改正（2019年10月）し、「Ⅱ スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」部分を廃止

→「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」策定（2019年10月）

参考

MVNOの促進（接続料の適正化）

6

2000年 電気通信審議会答申「IT革命を推進するための電気通信事業における競争政策の在り方について」（12月）

■ 第二種指定電気通信設備制度の創設 → 「電気通信事業法」改正（2001年6月）
- ・接続料等についての接続約款の届出・公表義務導入
- ・接続料は「能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えたもの」を超えてはならないと規定

→ NTTドコモ（2002年）、沖縄セルラー（同年）、KDDI（2005年）、ソフトバンク（2012年）、WCP（2019年）、UQ（同年）を指定

2007年 日本通信からの裁定申請に係る総務大臣裁定（11月）

■ データ接続料（帯域幅単位）の届出開始

2009年 情報通信審議会答申「電気通信市場の環境変化に対応した接続ルールの在り方について」（10月）

■ 接続料算定方法の整備 → 「第二種指定電気通信設備制度の運用に関するガイドライン」策定（2010年3月）
- ・原価、利潤、需要による接続料の算定方法をガイドラインとして整備
- ・原価から営業費を除外

■ 接続会計の導入 → 「電気通信事業法」改正（2010年12月）、「第二種指定電気通信設備接続会計規則」制定（2011年3月）
- ・接続料算定の基礎となる接続会計の整理・公表義務導入

2011年 情報通信審議会答申「ブロードバンド普及促進のための環境整備の在り方」（12月）

■ 第二種指定電気通信設備の指定基準値の引き下げ（25%→10%） → 「電気通信事業法施行規則」改正（2012年6月）

2014年 情報通信審議会答申「2020年代に向けた情報通信政策の在り方」（12月）

■ ガイドラインで規定していた接続料算定方法等の法制化 → 「電気通信事業法」改正（2015年5月）、「第二種指定電気通信設備接続料規則」制定（2016年3月）
（アンバンドル機能、機能ごとの接続料算定方法）

2016年 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ（11月）

■ 利潤における資本調達コストの算定方法の厳密化 → 「第二種指定電気通信設備接続料規則」等改正（2017年2月）

2017年 「電気通信市場検証会議」平成28年度年次レポート（8月）

■ データ伝送機能における接続料算定区分の設定（回線管理機能等） → 「第二種指定電気通信設備接続料規則」等改正（2017年9月）

2019年 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」中間報告書（4月）及び「接続料の算定に関する研究会」第三次報告書（9月）

■ 全国BWA事業者指定に係る制度改正 → 「電気通信事業法施行規則」等改正（2019年12月）

■ データ伝送交換機能における将来原価方式導入 → 「第二種指定電気通信設備接続料規則」等改正（2020年1月）

参考

SIMロック解除の推進

7

2007年 「モバイルビジネス研究会」報告書（9月）

■ SIMロック解除を法制的に担保することについて2010年に向けて検討するよう提言

2010年 「携帯電話のSIMロックの在り方に関する公開ヒアリング」（4月）

■ 事業者による自主的なSIMロック解除を推進 → 「SIMロック解除ガイドライン」策定（2010年6月）

2014年 「ICTサービス安心・安全研究会」報告書（12月）

■ 事業者がSIMロック解除に応じるよう義務づけ → 「SIMロック解除ガイドライン」改正（2014年12月）

2016年 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ（11月）

■ SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮 → 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）

2017年 （180日 → 100日（一括で購入する場合は支払いが確認できるまでの期間））

2018年 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）

■ 事業者が中古端末のSIMロック解除に応じるよう義務づけ → 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」 改正（2018年8月）

2019年 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」（第18回、9月）

■ 分割購入から100日以内に信用確認措置に応じた場合のSIMロック即時解除義務づけ → 「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」改正（2019年11月）

■ SIMロック解除手続の原則無料化
※ 通信契約のない者は、2019年11月22日、通信契約がある者は、2020年4月6日から適用

■ 中古端末のオンライン手続義務付け
※ 2020年10月1日から適用

参考

MNPの推進

8

2004年 「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書（4月）

■MNPの導入について提言 → 「携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」策定（5月）

2006年 ■MNOにMNPの導入を義務づけ → 電気通信番号規則改正（2006年11月）

2006年 ■MNOにMVNO利用者への対応を義務づけ → 電気通信番号規則改正（2008年2月）

2012年 情報通信審議会「携帯電話の電話番号数の拡大に向けた電気通信番号に係る制度等の在り方」答申（2012年3月）

■ PHSにMNPを義務付け → 電気通信番号規則改正（2014年10月）

2017年 情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」答申（9月）

2018年 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）

■ 引き止め機会のない事業者間移転を可能とするための転元事業者でのウェブによるMNP手続の可能化 → 「携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」の改正（→「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」（2018年8月）

2019年 平成30年改正電気通信事業法の施行（5月）

■MNO・MVNOを対象にしたMNPの義務づけの制度の整備 → 電気通信番号計画制定（2019年5月）

モバイル市場の公正競争促進に関する従前の取組

9

（1）料金その他の提供条件の適正化

■ ニーズに応じた料金プランの導入
- ライトユーザ向け料金プラン等の導入の要請（2015年）など

■ 期間拘束（2年縛り・4年縛り）の見直し
- 違約金及び2年経過後の通信料金の支払のない解約の実現の要請（2018年）など

→スイッチングコストの抜本的な引下げが行われていない

（2）端末販売の適正化

■ 行き過ぎた端末購入補助の適正化
- ガイドラインの制定（2016年）、合理的な負担額の明確化（2017年）など

→規律が及ばない販売代理店による独自値引きが横行

■ 中古端末の流通促進
- 下取り端末の流通・販売制限の禁止（2018年）など

→通信料金と端末代金の区分が不分明

端末購入を条件とした、行き過ぎた割引・キャッシュバック等を禁止。

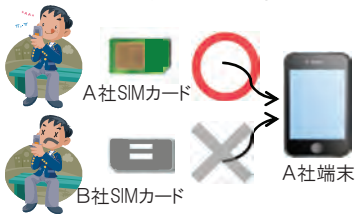
（3）MVNO促進（接続料の適正化）

■ 接続料の算定方法の見直し
- 原価からの営業費の除外（2010年）、当年度精算の導入（2014年）、利潤の算定方法の厳密化（2017年）など

（2020年3月末時点）

（4）SIMロック解除の推進

■ SIMロック解除に応じることを義務づけ（中古端末を含む）
- ガイドラインの制定（2014年）、解除が可能となるまでの期間の短縮（2017年）、中古端末の対象への追加（2018年。2019年9月から解除可能。）など



＜SIMロック解除可能な時期＞

一括払いの場合	即日
割賦払いの場合	100日経過後

モバイル市場の競争環境の整備

10

利用者のニーズに合ったサービス・端末の選択の確保

電気通信事業法の改正
- 通信料金と端末代金の完全分離（セット販売時の通信料金割引の禁止、セット販売時の端末値引き上限2万円　等）
- 行き過ぎた囲い込みの是正（違約金の上限1,000円　等）

MNO新規参入
- 楽天モバイルの新規参入

SIMロック解除ガイドラインの改正
- SIMロックの即時解除の義務化

中古端末市場の活性化
- 民間事業者団体によるガイドライン改定、認証制度の設立

2019.9　期間拘束契約・違約金の撤廃（ソフトバンク）
2019.10　改正電気通信事業法施行
〃　期間拘束なし契約の料金水準引下げ（ドコモ・KDDI）
2019.11　SIMロック解除GLの改正
2020.2　大容量プランの料金水準引下げ（KDDI）
2020.3　5Gサービスの提供開始
2020.4　新規MNO（楽天モバイル）の本格サービス開始
〃　SIMロック即時解除の全面適用
〃　中古端末の認証制度開始

事業者間の公正な競争の促進による利用者利益の確保

接続料算定の適正性・透明性向上
- データ接続料における将来原価方式の導入
- 全国BWA事業者の二種指定
- 接続料算定根拠の審議会への報告

音声卸料金の適正性向上
- 接続と卸役務の代替性検証・指定設備卸役務への必要な措置検討（接続料研究会）
- 日本通信とNTTドコモの紛争事案に係る総務大臣裁定

2019.6～　接続料算定根拠の審議会報告開始
2019.12　WCP・UQの二種指定
〃　電波利用連携に係る接続料設定方法整備
2020.1　将来原価方式による接続料設定方法整備
2020.4　新接続料適用開始
2020.6　総務大臣裁定

技術進歩の成果を利用者が享受できる環境の確保

5G時代におけるMVNOへの機能開放
- MVNOによる円滑な5Gサービス提供開始の確保
- 本格的な5G時代における機能開放の在り方検討（接続料研究会）
- eSIMの普及に対応したリモートSIMプロビジョニング（RSP）機能の開放促進

2019.12　MVNOへの5G機能開放を要請
2020.2　本格的な5G時代における機能開放に係る論点整理（モバイル研究会最終報告書）
2020.3　5G導入当初の接続料の設定方法に係る情報提供を要請
2020.春　MVNOへの5G開放開始見込み
2020.5　RSP機能を「開放を促進すべき機能」に位置付け、RSP機能の開放促進について要請
2020.夏以降　本格的な5G時代における機能開放に係る検討開始予定

電気通信事業法の一部を改正する法律の概要

11

・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。**

代理店への届出制度の導入

■ 代理店への指導は一義的には事業者に委ねられ、行政の現状把握が不十分

■ 代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

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

事業者・代理店の勧誘の適正化

■ 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。**

新事業法第27条の3等のルールの概要

12

・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
  （先行同型機種の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）

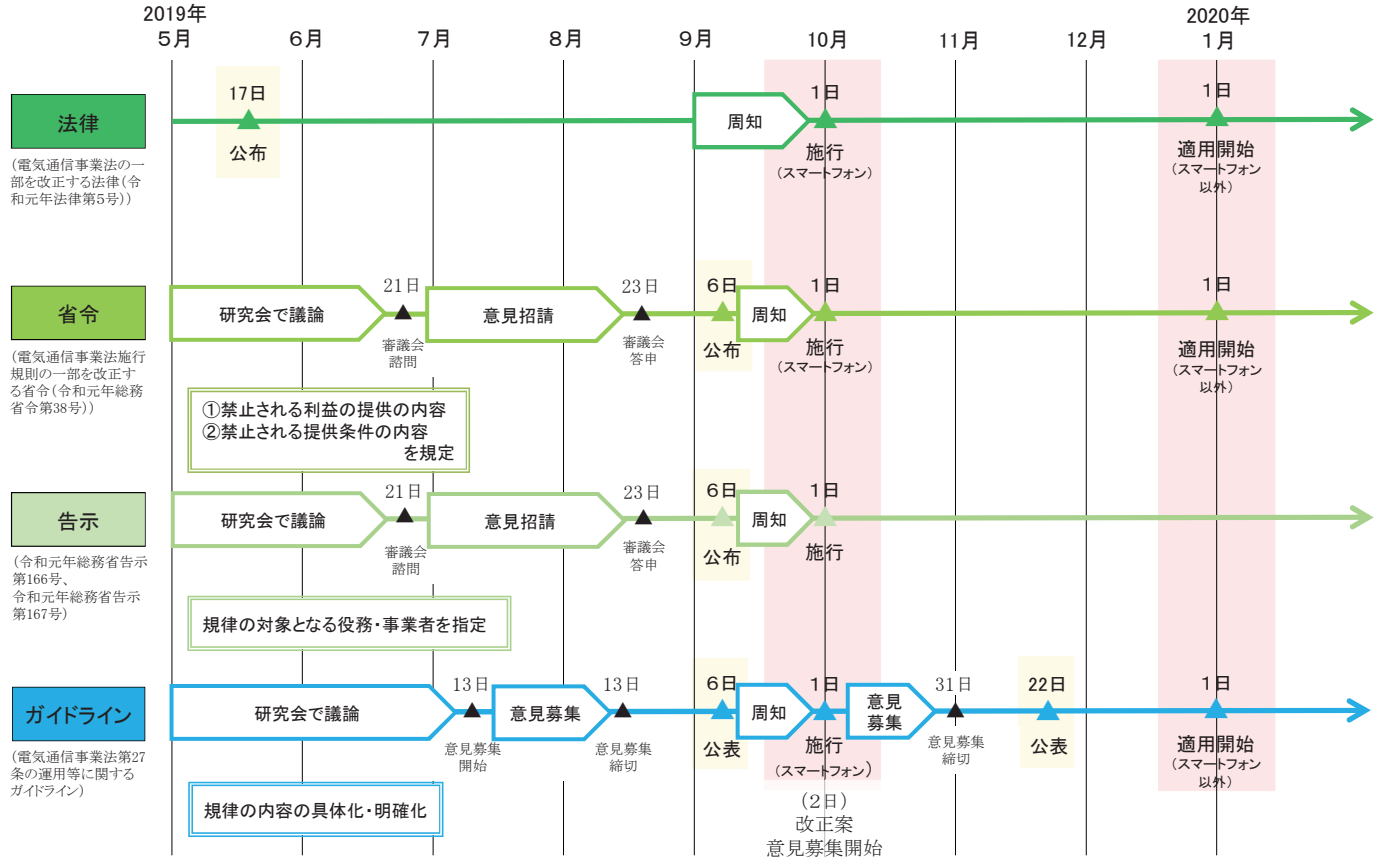
- 継続利用割引時の利益の提供 1か月分の料金/年

13

2 改正電気通信事業法の執行

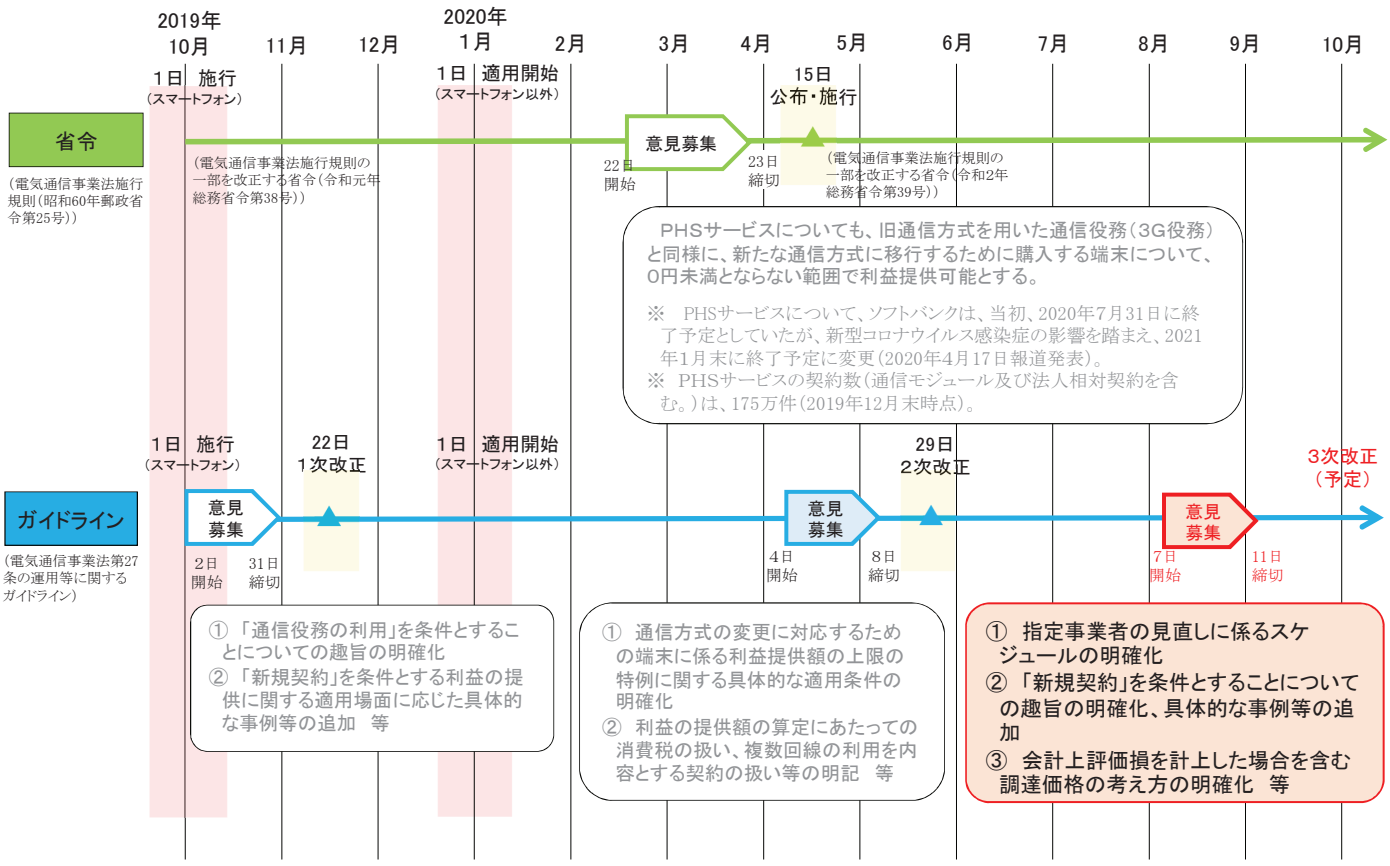
改正法の公布から施行までの経緯

14



改正法施行後の規律の見直し

15



電気通信事業法第27条の3等違反に関する指導

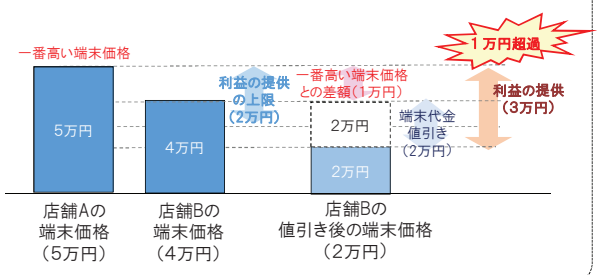
16

- 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、**３月６日及び５月29日に行政指導を実施**。
  - ➢ 販売代理店※1： 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
    - ※1 KDDIから委託を受けた販売代理店計26社（違反件数計359件）
      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）
      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）
  - ➢ 携帯電話事業者※2： 販売代理店に対する適切な指導の実施
    - ※2 KDDI
      UQコミュニケーションズ
      NTTドコモ

〔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）

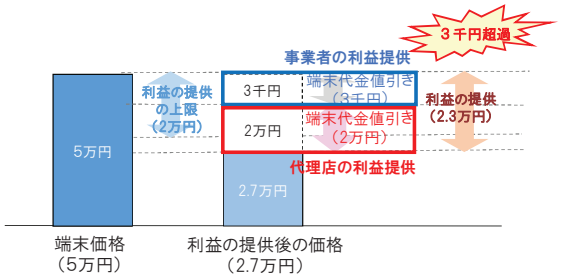
⇒ 他の店舗の小売価格を考慮せずに値引きしたため、値引き額の上限を超過



〔事例②〕

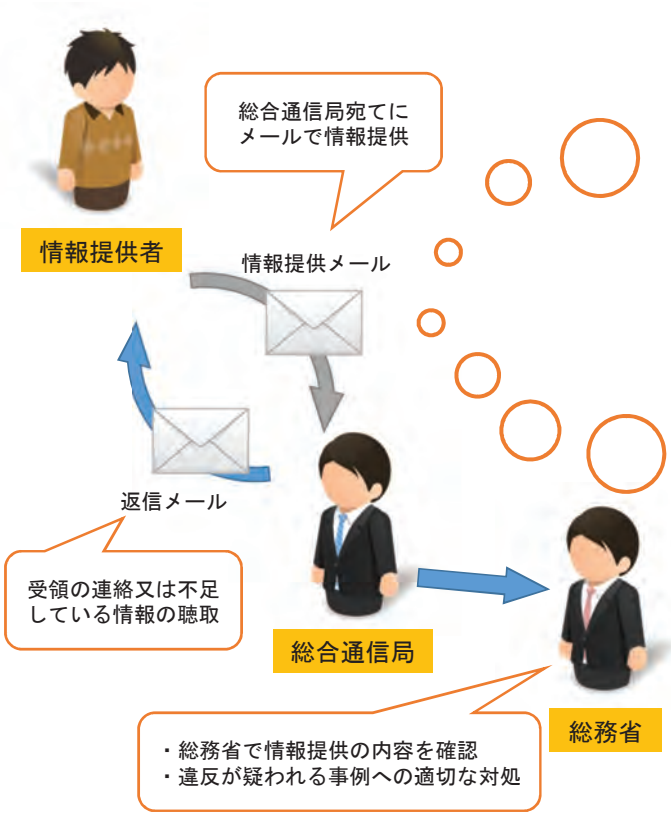
携帯電話事業者と販売代理店の値引き額の合計が上限を超えないこと（事業法施行規則第22条の2の16）

⇒ 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



情報提供窓口への情報提供のイメージ

17



【メールの内容（端末の値引き等）】【添付ファイル※】

① キャリア：××株式会社
② 端末名：XPhone
③ 割引額：45,000円
④ 実施時期：2020/4/21
⑤ 実施店舗：〇〇ショップ▲▲店
⑥ 備考：他社からのMNPでXPhoneを購入した人に対して、45,000円のキャッシュバックを行っていた。

【メールの内容（広告表示）】

【添付ファイル※】

① キャリア：□□株式会社
② 実施時期：2020/4/21
③ 実施店舗：〇〇ショップ××店
④ 備考：ポスターの下部に割引の適用条件の記載はあったが、文字が小さくわかりづらかった。

※ 店頭のポスターの写真を撮ったもの等。

端末購入補助の適正化等の取組に係る情報提供窓口

18

・2019年10月1日の改正電気通信事業法の施行に伴い、端末購入補助の適正化の取組に係る情報提供窓口を拡充し、①上限を超える端末の値引き等、②不当な囲い込み、③不適切な広告表示について、情報提供を受け付けている。
・総務省、各総合通信局及び総合通信事務所のウェブページにおいて、当該窓口を周知（一部掲載準備中）。

情報提供の対象

✔ 端末の値引き等

・ 通信契約及び端末購入を条件として、2万円を超える端末の値引きやキャッシュバック等の利益の提供が行われる場合
・ 通信の新規契約を条件として、2万円を超えるキャッシュバック等の利益の提供が行われる場合
・ 端末とセットで購入する際の通信料金が、端末とセットで購入しない場合よりも有利になっている場合　等

✔ 不当な囲い込み

・ 2年間を超える期間の拘束がある契約
・ 違約金が1,000円を超える期間の拘束がある契約　等

✔ 不適切な広告表示

・ 値引きやキャッシュバックの条件が書いていなかった、書いてあったが文字が小さくてわかりづらかった　等

情報提供先の一覧

店舗の所在地	連絡先
北海道	北海道総合通信局 mobileprice_hokkaido@soumu.go.jp
青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島	東北総合通信局 mobileprice_tohoku@soumu.go.jp
茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨	関東総合通信局 mobileprice_kanto@soumu.go.jp
新潟、長野	信越総合通信局 mobileprice_shinetsu@soumu.go.jp
富山、石川、福井	北陸総合通信局 mobileprice_hokuriku@soumu.go.jp
岐阜、静岡、愛知、三重	東海総合通信局 mobileprice_tokai@soumu.go.jp
滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山	近畿総合通信局 mobileprice_kinki@soumu.go.jp
鳥取、島根、岡山、広島、山口	中国総合通信局 mobileprice_chugoku@soumu.go.jp
徳島、香川、愛媛、高知	四国総合通信局 mobileprice_shikoku@soumu.go.jp
福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島	九州総合通信局 mobileprice_kyushu@soumu.go.jp
沖縄	沖縄総合通信事務所 mobileprice_okinawa@soumu.go.jp

19

3　改正法の運用に関する関係事業者等の取組

改正事業法の運用①

20

○ 改正法に対応した料金プランの見直しや端末販売方法の見直しなど

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
料金プランの見直し	・改正法に適合した料金プランを提供（4G料金プラン19.10.1～、5G料金プラン20.3.25～）（第4回会合）	・改正法に適合した料金プランを順次提供（4G料金プラン19.9.13～、5G料金プラン20.3.26～）（第4回会合）	・改正法に適合した料金プランを順次提供（4G料金プランソフトバンクブランド：19.913～、ワイモバイルブランド：19.10.1～、5G料金プラン ソフトバンクブランド：20.3.27～）（第4回会合）	・改正法に適合した単一の料金プランを提供（20.4.8～）（第4回会合）	・改正法に適合した料金プランを提供（19.10.1～）（第4回会合）	・改正法に適合した料金プランを提供（19.10.1～）（事務局確認） ・通信契約と端末販売がセットとなった一部プランの新規受付終了（19.9.24～）（第4回会合） ・1年以内の音声通話機能付きSIMの解約料の見直し（19.10.1～）（第4回会合） ・紹介者・被紹介者に対する特典の廃止（19.12.20～）（第4回会合）	・改正法に適合した料金プランを提供（15.7.1～）（第4回会合） ・1年以内のMNP転出時の契約解除料を撤廃（19.10.1～）（第4回会合） ・長期利用特典の見直し（19.10.1、20.3.3）（第4回会合）		
	・5G料金プランについて、期間拘束のないプランのみ提供（20.3.25～）（第4回会合）		・期間拘束、契約解除料の撤廃（ソフトバンクブランド：19.9.13～、ワイモバイルブランド：19.10.1～）（第4回会合）		・期間拘束、契約解除料の撤廃（19.10.1～）（第4回会合）	・サービス開始当初より、データ通信専用SIMについては期間拘束のない料金プランのみを提供（12.2～）（事務局確認）	・最低利用期間、解約精算金の撤廃（15.7.1～）（事務局確認）		
	・dカードお支払割の適用により期間拘束契約と同じ料金水準で解約金がかからないプランを提供（19.10.1～）（第4回会合）	・4G料金プランと5G料金プランの両方について、データ容量の利用上限がないプランとデータ容量の段階制定額プランの大きく2つの料金体系へ見直し（20.6.2～）（第4回会合）	（ソフトバンクブランド） ・大容量定額プランも利用データ量に基づき自動割引（20.3.12～）（第4回会合）		・主な料金プランを2つに絞って提供（20.6～）（事務局確認）	・サービス開始当初より、通信契約のみ提供として料金プランを構成（12.2～）（事務局確認） ・スマートフォン取扱開始後も、通信契約と端末販売は基本的に別契約（15.7～）（事務局確認）	・従来より契約期間に関わらず、同一料金となる料金プランを提供（事務局確認）		
	・以前の料金プランから最大4割値下げ（4G料金プラン）（第4回会合）	・分離型プランを追加提供。他割引の適用により、最大4割値下げ（19.6.1～）（事務局確認） ・データ容量に上限のない料金プランの一部を月額1,500円値下げ（20.2.1～）（事務局確認）	（ワイモバイルブランド） ・「端末分離」により、割安な料金を更に引き下げ（最大22%）（19.10.1～）（第4回会合）	・3月まで受付していたMVNOサービスと同価格にてデータ通信容量増と国内通話無料を提供（事務局確認）	・改正法に適合した料金プランで料金を引き下げ（事務局確認）	・期間拘束や端末契約の有無によらない安価で分かりやすい料金プランを継続的に提供（事務局確認）	・従来より月額700円の料金プランをはじめ幅広いプランを提供（事務局確認）		

改正事業法の運用②

21

○ 改正法に対応した料金プランの見直しや端末販売方法の見直しなど

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
端末販売方法の見直し	・端末購入プログラムについて、回線契約条件を撤廃（20.3.18～）（第4回会合）	・改正法に適合した端末購入サポートプログラムを順次提供（20.10.1～）（第4回会合）	（ソフトバンクブランド） ・端末購入プログラムについて、回線契約条件を撤廃（19.9.13～）（事務局確認）	・全ての取扱端末について、回線契約を条件としない端末販売を実施（20.4.8～）（第4回会合）	・購入しやすい価格帯の端末を中心にラインナップを充実（第4回会合）	・端末販売の方法に変更なし（第4回会合）	・端末販売の方法に変更なし（事務局確認）		
	・端末粗利削減により価格を引下げ（19.6～）（第4回会合）	・5G端末について、従来に比べ購入しやすい価格の端末も提供開始（20.7.22～）（事務局確認）				・ハイエンドモデルからローエンドまで、幅広いラインナップのSIMフリースマートフォンを購入しやすい価格で販売（15.7～）（事務局確認）	・購入しやすい価格帯の端末をより重点的に拡充（事務局確認）		

○ 改正法施行後の通信契約の状況、端末販売の状況など

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
通信契約の状況	・端末と通信を分離した新料金プランの申込者数は、1,700万超（20.4.17時点）（第4回会合）	・新規契約は、改正法施行後の10月に激減し、その後微増傾向だが、改正法施行前の水準より低い状況が継続（第4回会合）	・新規契約は改正法施行直後は減少したが、現在は、ある程度の水準に落ち着いている（事務局確認）	・MNOサービスの契約申込数は、100万超（20.6.30時点）（事務局確認）	・改正法施行前後で目立った変化はない（第4回会合）	・新規契約数、解約件数ともに減少傾向（第4回会合） ・モバイル市場全体に停滞感（第4回会合）	・MNP転出による解約数が一時的に増加したものの、現時点では、全体として大きな変化はない（第4回会合）	・改正法の影響について「今のところ大きな影響がない」と回答した社は12社中10社（所属MVNOに対するアンケート）（第4回会合）	
端末販売の状況	・改正法施行後は、前年同期比では、減少傾向（事務局確認）	・端末販売台数について、前年同期比では改正法施行前は増加傾向、改正法施行後は減少傾向（第4回会合）	・改正法施行前後で目立った変化はない（事務局確認）	・特記事項なし（事務局確認）	・改正法施行直後は大きく落ち込んだが、現在は、ある程度の水準に落ち着いている（第4回会合）	・大きな影響はなし（第4回会合）	・現時点では、全体として大きな変化はない（事務局確認）		・改正法施行前の駆け込み需要はあったものの、行き過ぎた端末購入補助の沈静化によるMNPの減少や端末価格の実質的な上昇等により、端末販売は減少（第5回会合）

改正事業法の運用③

22

○ 改正法適合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

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
違約金の免除施策等	・ 期間拘束契約の無料更新期間以外の変更の際、違約金を変更前の期間拘束契約の満了月前月まで留保（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.10.1～） （第3回会合）	・ 期間拘束契約の無料更新期間以外において、改正法不適合プランから改正法適合プランへの変更時の違約金を免除（スマートフォン：19.9.13～、タブレット：19.11.1～、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.12.26） （第3回会合） ・ 改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ（スマートフォン：19.9.13～、タブレット：19.11.1～、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.12.26） （第3回会合）	・ 期間拘束契約から改正法適合プランへの変更時の違約金を免除（ソフトバンクブランド（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ）：19.9.13～）、ワイモバイルブランド（モバイルルータ）：20.3.1～） （第3回会合） （ｿﾌﾄﾊﾞﾝｸﾌﾞﾗﾝﾄﾞ） ・ 改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.9.13～） （第3回会合） （ﾜｲﾓﾊﾞｲﾙﾌﾞﾗﾝﾄﾞ） ・ 下のいずれかの場合、期間拘束契約の違約金相当額を補填（スマートフォン及びタブレット：19.10.1～） （第3回会合） (1) 2年以上継続契約している者であること (2) 機種変更と同時に対象プランに変更すること	・ 改正法不適合プランから改正法適合プランへの変更時の違約金を免除（19.10.1～） （事務局確認） ※ 一部プランにおいては、2022年10月以降、改正法不適合条件（最長36か月間の最低利用期間による契約解除料が改正法における違約金の上限を超えていたもの）の適用される利用者はいなくなる予定。	・ 改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ（19.10.1～） （事務局確認） ・ 2年間の自動更新のある既往契約について、初回更新以降に改正法適合プランへのプラン変更の申込みがあった場合、違約金を免除 （事務局確認） ※ 一部プランにおいては、本年10月以降、改正法不適合条件（12か月間の最低利用期間による契約解除料が改正法における違約金の上限を超えていたもの）の適用される利用者はいなくなる予定。	・ 移行のための取組は実施していない（第4回会合） ※ 改正法不適合プラン（端末の購入を条件とする通信料金割引が適用されるプラン）は、改正法適合プランと比較して、契約条件面（拘束期間等）で利用者に不利益のないプランとなっている。 ※ 改正法不適合条件（音声通話機能付きSIMの1年以内の解約料が改正法における違約金の上限を超えていたもの）は、改定から1年が経過する本年9月には、改正法施行前の解約料の金額が適用される利用者はいなくなる予定。	・ 1年以内のMNP転出時の契約解除料を撤廃 （19.10.1～）		

改正事業法の運用④

23

○ 改正法適合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

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
更新時期を迎える利用者への周知	・ 解約金がかからない料金プランの提供を開始した旨をメールに記載し配信 （19.10.16～） （第3回会合） ・ iPad利用者やメールの配信許諾のない利用者に対して、更新の案内及び改正法適合プランについてDMで周知 （19.10.24～） （第3回会合）	・ 更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をメールで実施 （19.9.26～） （第3回会合） ・ 更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をDMで実施 （20.1.6～） （第3回会合）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 既往契約の更新前に改正法適合プランへの契約変更の提案をメールにて実施 （第4回会合）	・ 移行のための取組は実施していない（第4回会合） ※ 改正法不適合プラン（端末の購入を条件とする通信料金割引が適用されるプラン）は、改正法適合プランと比較して、契約条件面（拘束期間等）で利用者に不利益のないプランとなっている。 ※ 改正法不適合条件（音声通話機能付きSIMの1年以内の解約料が改正法における違約金の上限を超えていたもの）は、改定から1年が経過する本年9月には、改正法施行前の解約料の金額が適用される利用者はいなくなる予定。	・ 移行のための取組は実施していない（第4回会合） ※ 従前より改正法に適合した料金プランだったため、改正法の施行に伴う料金プランの見直しも実施していない。		
更新時期を迎える利用者以外への施策	・ 改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）が有利になる利用者に対して、具体的な料金の変更イメージ等を、月100～200万通のダイレクトメールで送付 （19.10.25～） （第3回会合）	・ 特になし （事務局確認）	・ 改正法適合プランについてLINEメッセージで周知 （19.10.1～） （第3回会合） ・ 毎月の請求金額確定メールの中で、プラン見直し等の相談受付を案内 （19.3.22～） （第3回会合）	・ 特になし （事務局確認）	・ 改正法適合プランについて、HP、テレビCM等の媒体で周知 （第4回会合）				

改正事業法の運用⑤

24

○ 改正法適合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

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
その他の取組	・ 改正法適合プランへの加入者向けキャンペーンの実施（19.10.1～）、5G料金プランへの加入者向けキャンペーンの実施（20.3.25～）（第4回会合） ・ マイグレーション促進に向けたキャンペーンの実施（19.5.22～）（第4回会合）	・ 5G料金プランへの加入者向けキャンペーンの実施（20.3.26～）（事務局確認）	・ ケータイ利用ユーザへスマホ移行者向けプランについてDM/メールで順次周知（19.9.13～）（第3回会合）	・ 特になし（事務局確認）	・ 特になし（事務局確認）	・ 移行のための取組は実施していない（第4回会合） ※ 改正法不適合プラン（端末の購入を条件とする通信料金割引が適用されるプラン）は、改正法適合プランと比較して、契約条件面（拘束期間等）で利用者に不利益のないプランとなっている。 ※ 改正法不適合条件（音声通話機能付きSIMの1年以内の解約料が改正法における違約金の上限を超えていたもの）は、改定から1年が経過する本年9月には、改正法施行前の解約料の金額が適用される利用者はいなくなる予定。	・ 移行のための取組は実施していない（第4回会合） ※ 従前より改正法に適合した料金プランだったため、改正法の施行に伴う料金プランの見直しも実施していない。		
移行の状況	・ 端末と通信を分離した新料金プランの申込者数は、1,700万超（20.4.17時点）（第4回会合）	・ 移行の状況は、総務省要請（19.9.6）で提出した当初計画に対して、順調に進捗（第4回会合）	・ 移行の状況は、総務省要請（19.9.6）で提出した当初計画に対して、順調に進捗（事務局確認）		・ 契約更新時期を迎えた利用者の移行が進捗（事務局確認）				

改正事業法の運用⑥

25

○ 改正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。）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
事業者内における体制の整備	・ サービス部門・営業部門・お客さま対応部門・プロモーション部門・システム部門等の関係部門で幅広く連携する体制を構築（第3回会合） ・ 本社販売促進部門から支社販売部門に対して、WEB会議及びメールで、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請を実施（19.9.17）（第3回会合） ・ 本社販売部門から全代理店に対して、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請をメールや社内システムを用いて実施（19.9.17）（第3回会合） ・ 全社員向けのWEB研修の実施（19.9.26～19.10.31）（第3回会合） ・ 支社販売部門に対し、ルート巡回時における販売価格や適正な割引の設定状況の確認及び本社販売部門への確認結果の報告を指示（20.1.7～）（第3回会合）	・ 全国の営業管理部門・販売促進部門の本社組織化による体制強化（19.4.1）（第3回会合） ※ 地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編 ・ 社内の関連部門に対して、説明会で改正電気通信事業法の説明及び10月以降改正法を遵守徹底するよう周知（19.9.27以降複数回開催）（第3回会合） ・ 営業部門社員に対して、改正法の趣旨及び内容について改めて説明（19.12.12）（第3回会合） ・ 全社員向けのオンライン研修の実施（19.12.23～20.1.31）（第3回会合） ・ 営業部門社員に対して、3G巻取りに係る利益提供の特例について説明（20.1.16）（第3回会合） ・ 営業部門社員向けのオンライン研修を実施（20.6.18～7.31予定）（第3回会合）	・ マーケティング部門を中心に、システム部門、カスタマー部門等関係部署間の連携体制の構築、定期ミーティングの開催（19.5.15から週次開催）（第3回会合）	・ 端末に着目しない、あるいは規律の範囲内での特典を提供（第4回会合） ・ 販売店独自キャンペーンを含め、キャンペーン施策は全て本社にて全件事前チェック実施（第4回会合） ・ 実施予定のキャンペーンについて、企画段階で法務担当者が改正法の順守について確認。実施確定後、販売・営業・カスタマー部門等関係部署の責任者・担当者が進捗と内容を確認するミーティングを日次実施（20.2.6～）（事務局確認） ・ 改正法の内容について、新入社員向けの集合研修及び関連部署担当者向けの勉強会を実施（事務局確認）	・ 社内の関連部門に対して、改正法の概要説明及び10月以降、改正法を遵守徹底するよう周知（19.8.29以降複数回実施）（事務局確認） ・ 改正法施行後の具体的事例を例示し、違反事例を出さないための社内説明を実施（19.10.30以降複数回実施）（事務局確認）	・ プロモーション企画担当者、料金企画担当者、営業担当者、コンプライアンス部門担当者等が購読し、キャンペーンや代理店指導に係る改正事業法への適合について相談できる社内メーリングリストを設置（19.7.29）し、改正法への適合性の観点からキャンペーン等を精査（19.8～）（事務局確認） ・ キャンペーン等の改正事業法への適合についての総務省への事前相談を実施（19.11～）（事務局確認）	・ 社内の関連部門に対して、改正法の説明及び改正法を遵守徹底するよう周知（19.9～19.12）（事務局確認）	・ MVNOによって改正法の適用範囲が異なる等の理由から、特段の対応を行っていない（第4回会合）	

改正事業法の運用⑦

26

○ 改正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。）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
販売代理店における体制の整備	・ 本社販売部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限（2万円）との差額について、機種別に表形式で作成し、本社販売部門から全代理店へ、毎月、社内システムを用いて通知（19.9.18～）（第3回会合）	・ 本社営業部門で、直営店の端末販売価格（事業者の対照価格）及び利益の提供額について、機種別に表形式で作成。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知（19.9.24～）（第3回会合） ・ 担当営業より、全ての代理店に対し、改めて改正電気通信事業法の主旨及び内容について説明（19.12）（第3回会合） ・ 担当営業より、全ての代理店に対し、3G巻取りに係る利益提供の特例について説明（20.1）（第3回会合） ・ 代理店にガイドライン責任者を設置（20.5）（第3回会合） ・ 代理店スタッフ向けのオンライン研修を実施（20.6.18～7.31予定）（第3回会合）	・ マーケティング部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限（2万円）との差額について、機種別に表形式で作成し、営業部門から、全代理店へ随時メールで通知（19.9.24～）（第3回会合） ・ 上限を超えた利益提供がなされることが想定される場合、販売店に配備された顧客情報管理システム上において、注意喚起（アラート）が表示されるよう、仕組みを整備（第4回会合）	・ 各販売店の運営状況について、本社にて集約的に管理・確認を実施（事務局確認）	・ 担当営業より、改正法の概要説明及び10月以降、改正電気通信事業法を遵守徹底するよう周知（19.8.29以降複数回実施）（事務局確認） ・ 改正法施行後の具体的事例を例示し、違反事例を出さないための依頼を実施（19.10.30以降複数回実施）（事務局確認）	・ 代理店におけるキャンペーンその他販促については、改正法の施行前より本社での事前確認を実施（事務局確認）	・ 販売代理店独自の施策等は行っていないが、改正法遵守のため都度確認を実施（第4回会合） ・ 販売代理店の責任者に対して、改正法の説明及び改正法を遵守徹底するよう周知（19.9～19.12）（事務局確認）	・ MVNOによって改正法の適用範囲が異なる等の理由から、特段の対応を行っていない（第4回会合）	・ ヒューマンエラーを抑止するため、会員各社において再発防止に係る教育研修を徹底するほか、社内ルールの見直し及びチェック体制の強化（第5回会合）

改正事業法の運用⑧

27

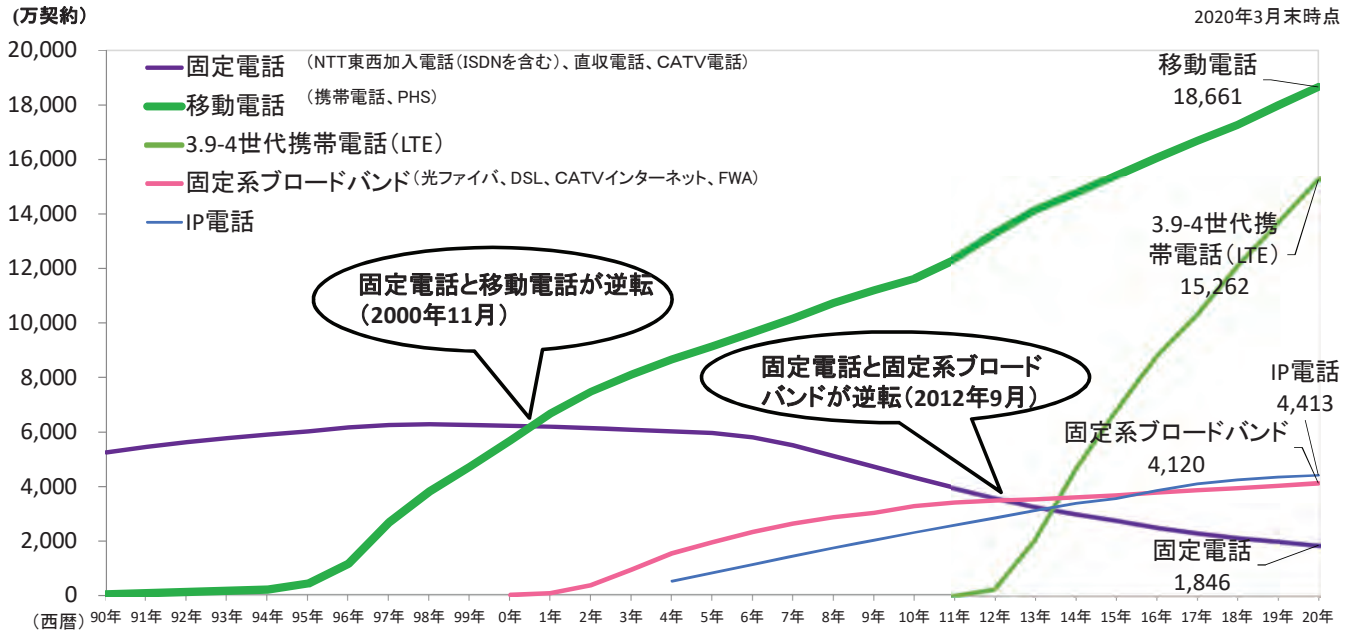
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
その他課題となっている事項	・ 特になし（事務局確認）	・ 本規制の見直しも含めて規制のシンプル化の検討が必要（第4回会合） ・ 報告項目全般について、事業者への過度な負担とならないよう真に必要な項目に限定し、不要となった又は必要性が低下した項目は報告対象から外すなどの見直しを要望（第4回会合）	・ 報告項目全般について、事業者への過度な負担とならないよう真に必要な項目に限定し、不要となった又は必要性が低下した項目は報告対象から外すなどの見直しを要望（事務局確認）	・ 既往契約者における新法適合プランへの移行について、事業者により既契約者への周知実施状況に差異があり、網羅的に実施されるよう状況確認すべき（第4回会合）	・ 市場実態に即した規律に見直すべき（規律の適用対象となるモバイルルータ市場において当社モバイルルータ(据置型含む)が改正法適用対象である一方、ソフトバンク社のSoftBankAirが対象外である点等）（第4回会合） ・ 報告項目全般について、事業者への過度な負担とならないよう真に必要な項目に限定し、不要となった又は必要性が低下した項目は報告対象から外すなどの見直しを要望（第4回会合）	・ 特になし（事務局確認）	・ 改正法施行後、上限額を超える端末代金の値引きについて、総務省による行政指導等が行われたところ、今後も市場動向を注視し、仮に問題が生じていることが確認された場合には、速やかに問題解決に向けた取組が行われることを要望（事務局確認）	・ 検証に当たり、以下の事項に留意すべき（第4回会合） (1)対象となる事業者について、0.7%（≒100万利用者）が競争環境に影響を及ぼしうる閾値として妥当か、また、この閾値が数多のMVNOの事業活動を抑制的なものとさせないか (2)今回の措置が、eSIM、IoT 、5Gといったモバイル市場における新たな潮流を見据えた場合に、その利活用や普及の妨げとならないか (3)長期利用割引等に対して一定の規律を設けることについて、政策の連続性や利用者利益の観点から齟齬はないか (4)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MVNOが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違約金の額も、省令において1,000円以下とすることが求められるなか、濫用行為が生じた場合に対処できるか	・ 改正法違反事案に係る対策にあたり、総務省や事業者の協力を希望（第5回会合） (1)総務省への協力依頼：主管部課長等による代理店向けガイドライン解説・不適切事例紹介（動画配信による理解浸透） (2)事業者への協力依頼：値引き上限超過に際してのシステム的なアラート、または登録不可とするキャリアシステムの改修

4　モバイル通信市場の現況

電気通信サービスの契約数の推移

○　固定電話契約数は、2012年（平成24年）9月に固定系ブロードバンドに逆転され、1997年（平成9年）11月のピーク時（6，322万件）の約3．0割に減少（1，846万契約）。

○　移動電話の契約数は、2000年（平成12年）11月に固定電話契約数を抜き、1億8，000万契約を超える。



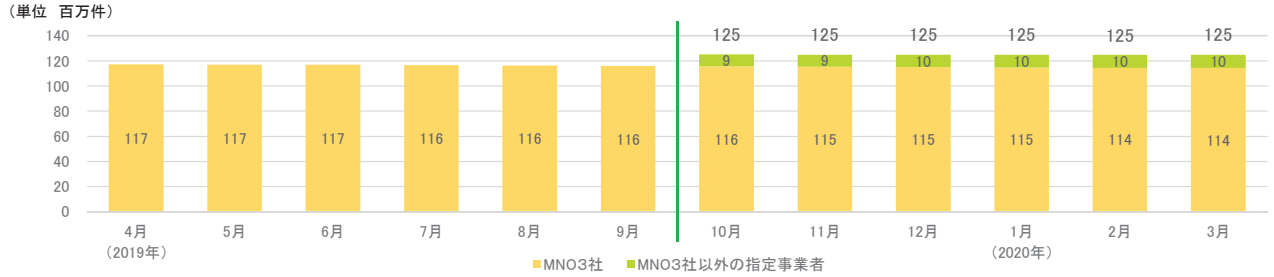
注１：各年は３月末時点の数字。
注２：移動電話は、2013年度第２四半期以降、グループ内取引調整後の契約数。

契約数の推移①

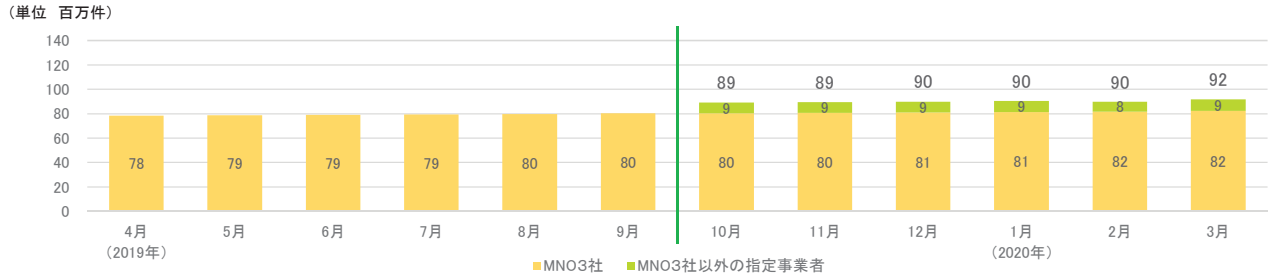
30

○ 移動電話の契約件数のうち、改正電気通信事業法の対象となる事業者の移動電気通信役務に係る契約数は、約1億2千5百万契約。そのうち、スマホ向けの契約数は、約9千2百万契約。

契約数の推移（全体）



契約数の推移（スマホ向け）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注3）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

赤枠は構成員限り

契約数の推移②

31

契約数の推移（全体）（MNO3社・指数）

契約数の推移（スマホ向け）（MNO3社・指数）

注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）数値は2019年4月の値を100としたもの。小数点以下第1位を四捨五入。MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。

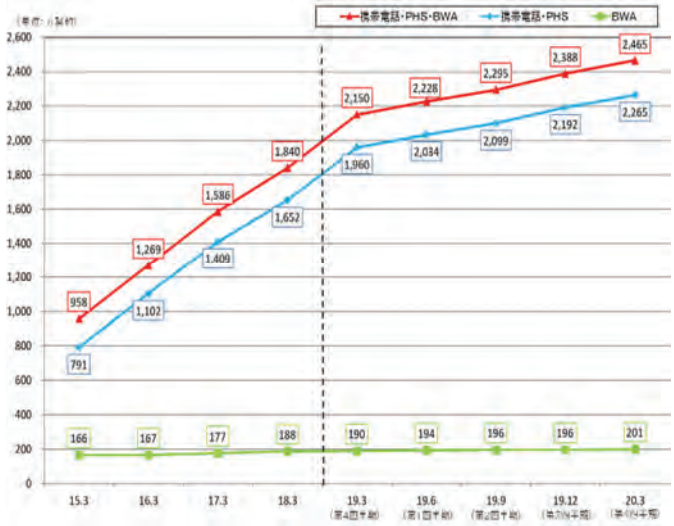
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

MVNOサービスの契約数の推移①

32

○ 2020年３月末におけるMVNOサービスの契約数は、全体で2,465万（前期比＋3.2%、前年同期比＋14.7%）、SIMカード型で1,576万（前期比＋4.9%、前年同期比＋21.3%）とともに増加傾向。

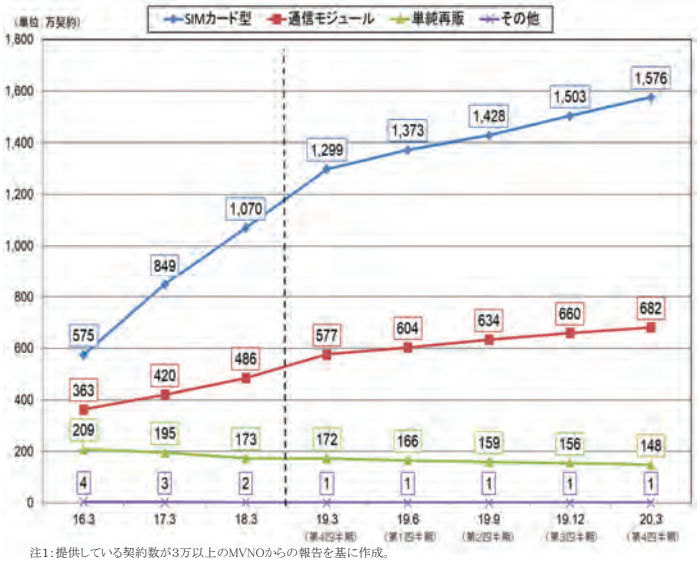
【MVNOサービスの契約数の推移】



注1：MNOからの報告を基に作成。

出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

【MVNOサービスの区分別契約数の推移】



注1：提供している契約数が3万以上のMVNOからの報告を基に作成。
注2：それぞれの区分については以下のとおり。
・SIMカード型：SIMカードを使用してMVNOサービスを提供している場合（SIMカードが製品に組み込まれている場合を含む。）で、自ら最終利用者に提供しているもの。
・通信モジュール：特定の業務の用に供する通信に用途が限定されているモジュール向けに提供している場合で、自ら最終利用者に提供しているもの
・単純再販：MNOが提供するサービスと同内容のMVNOサービスを提供している場合で、自ら最終利用者に提供しているもの。
・その他：「SIMカード型」「通信モジュール」「単純再販」のいずれにも属さないMVNOサービス。

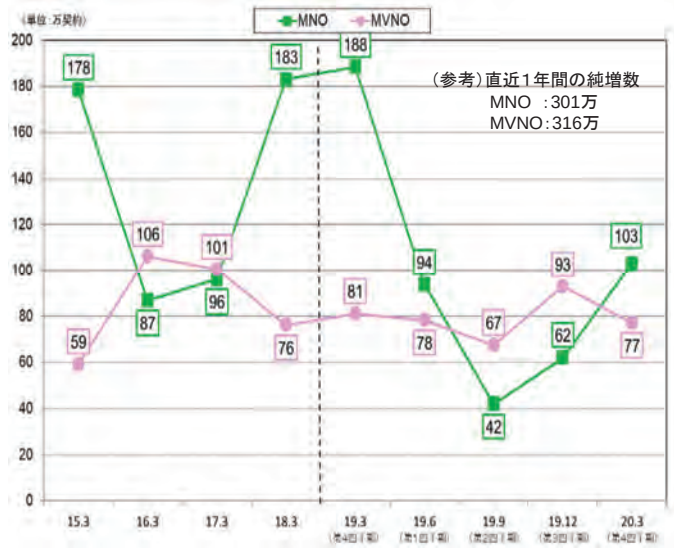
出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

MVNOサービスの契約数の推移②

33

○ 直近１年間の純増数は、MVNO（316万）がMNO（301万）を上回っている。
○ 2020年３月末におけるMVNOサービスの事業者数は1,128（前期比＋36、前年同期比＋123）。このうち、一次MVNOサービスの事業者数は608（前期比＋17、前年同期比＋80）、二次以降のMVNOサービスの事業者は520（前期比＋19、前年同期比＋43）。

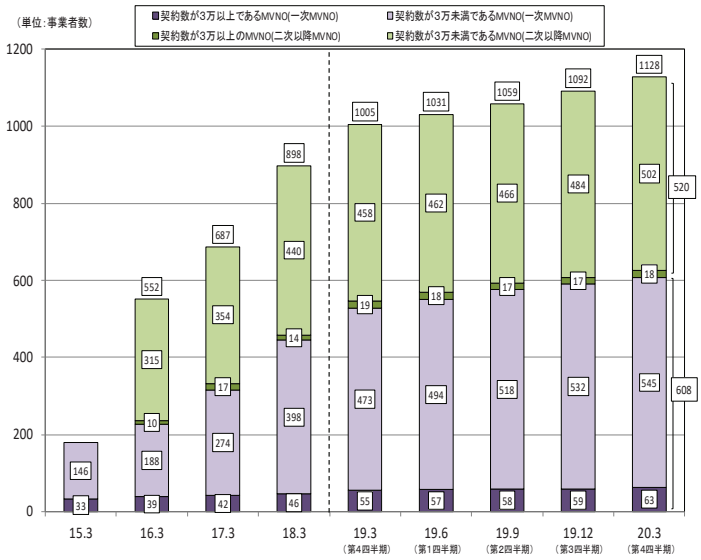
【移動系通信の契約数におけるMNO／MVNO別の純増減数の推移】



注1：MNOからの報告を基に作成。
注2：MNO全体における契約数の純増減数及びMVNO全体における契約数の純増減数を示している（いずれも対前四半期）。

出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

【MVNOサービスの事業者数の推移】

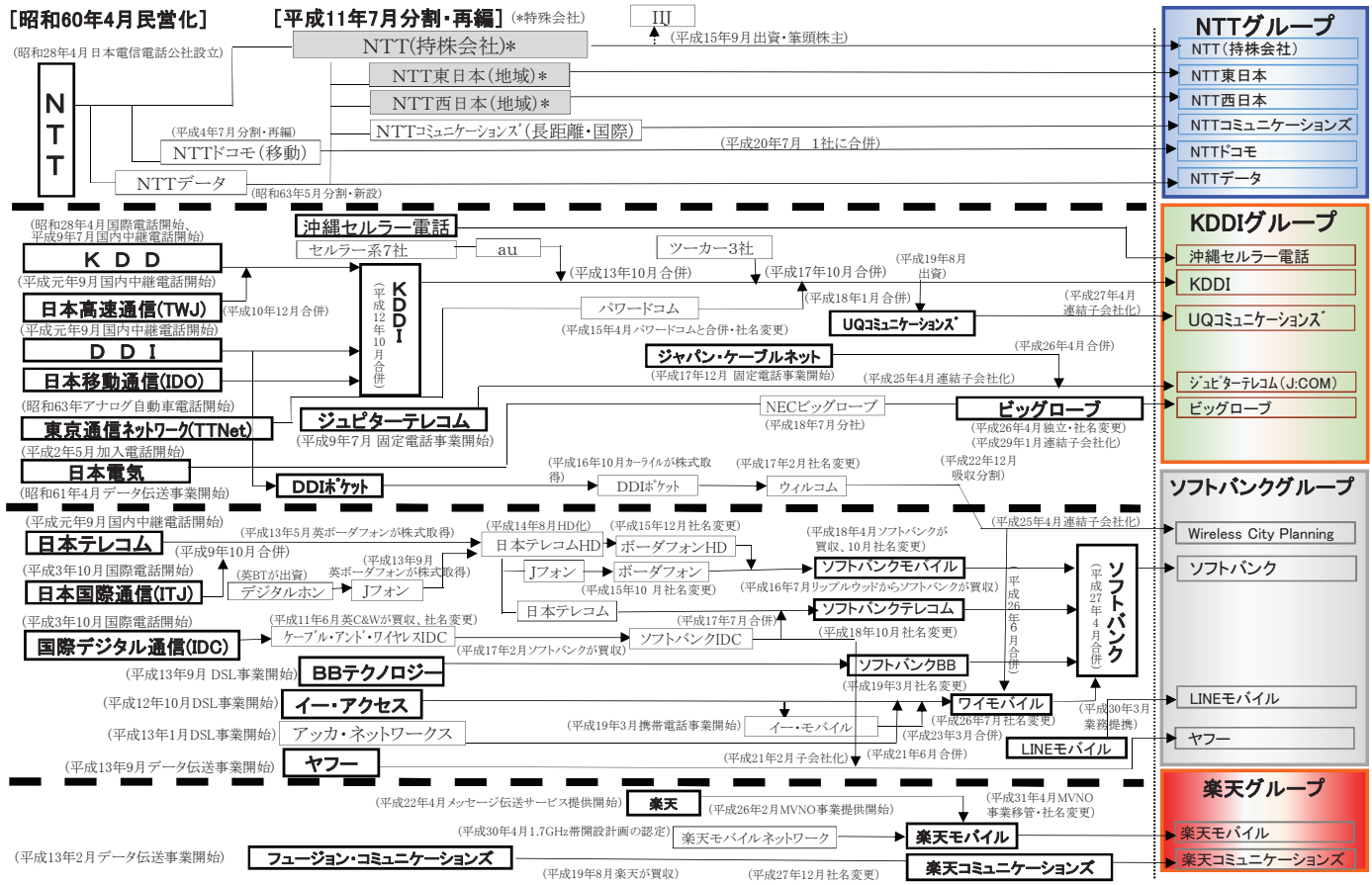


注１：ＭＮＯ、一次ＭＶＮＯ及び提供している契約数が３万以上の二次以降ＭＶＮＯからの報告を基に作成。
注２：契約数３万未満である二次以降のＭＶＮＯのみから回線の提供を受けている契約数３万未満のＭＶＮＯの事業者数は含まない。
注３：二次以降のＭＶＮＯサービスの事業者数については、2015年度第４四半期より報告事項に追加されている。
注４：事業者報告の修正により、2019年度第３四半期の事業者数について修正を行っている。

出所：電気通信事業報告規則に基づく報告

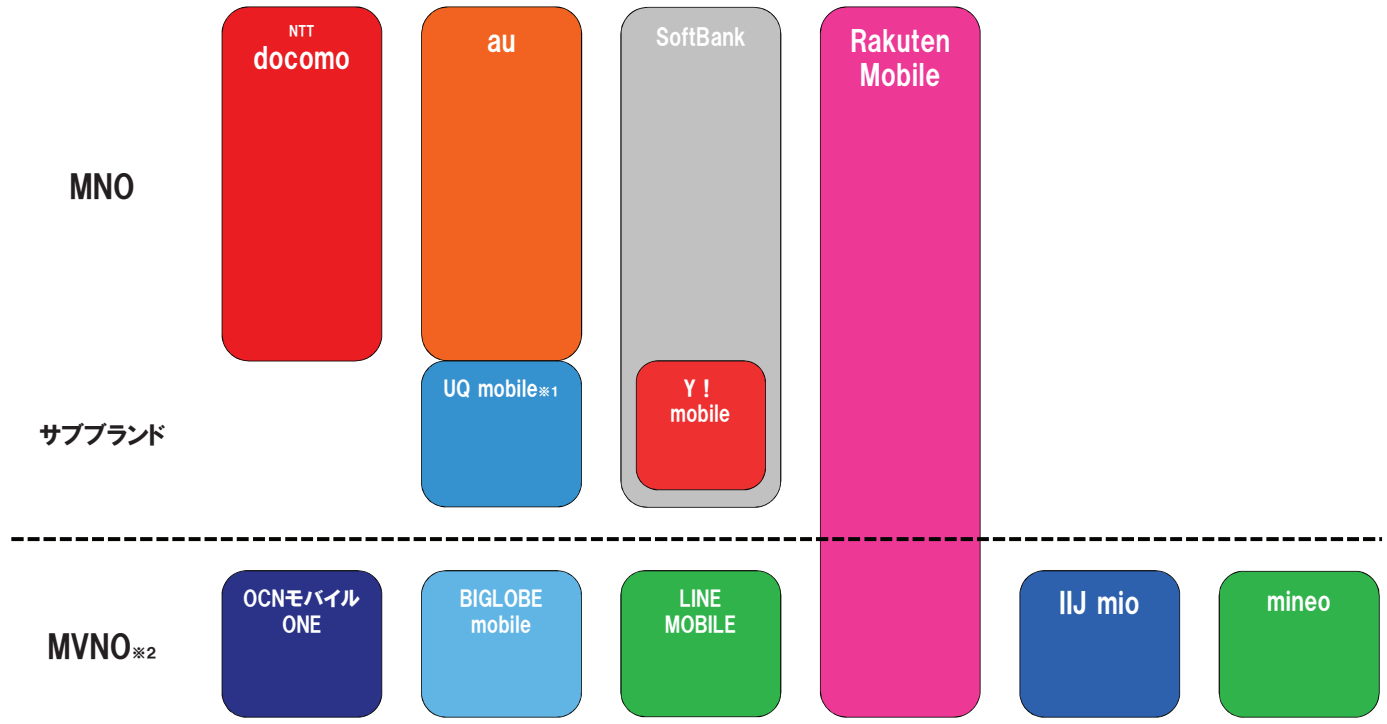
モバイル市場の変遷（各事業者の歴史）

34



現在のモバイル市場の構造

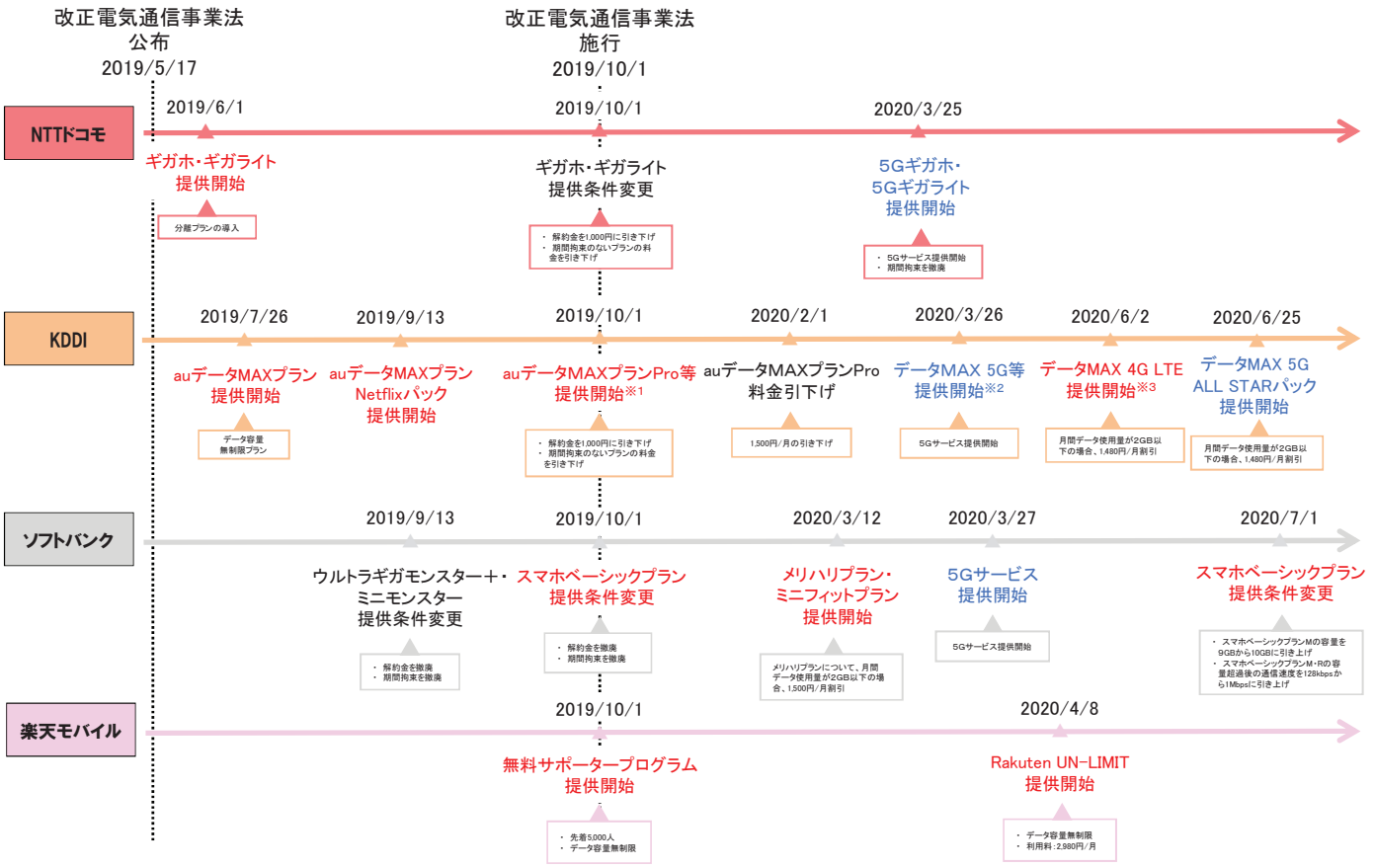
35



※1 KDDIはUQモバイルからMVNO事業の事業譲渡を受け（10月1日予定）、本体のサブブランドとして展開する予定
※2 MNOの系列については、MNOの特定関係法人（MNOの親会社、子会社、兄弟会社、1/3超の議決権保有等の実質的な支配関係のある関連会社等）のうち、契約数の最も多いMVNOを記載

各社の料金プラン等

36



※1　auフラットプラン25 NetflixパックN、auフラットプラン20N、auフラットプラン7プラスN、新auピタットプランNも同日に提供開始。※2　データMAX 5G Netflixパック、ピタットプラン 5Gも同日に提供開始。※3　データMAX 4G LTE Netflixパックも同日に提供開

各社の料金プラン（4G）①

37

（月額、税抜。2020年8月24日現在。）

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク ソフトバンク		ソフトバンク Y!mobile	楽天モバイル（MNO）
プラン名		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			
	～3GB					7,480円		2,680円	
	～4GB	4,980円（5,150円）						–	
	～5GB			5,980円（6,150円）					
	～7GB	5,980円（6,150円）				–			
	～10GB	–		–				3,680円※7	
	～14GB							4,680円	
	～20GB							–	
	～25GB								
	～30GB		6,980円（7,150円）						
	～50GB		–				7,480円※6		
	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）、そのほ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

38

（月額、税抜。2020年8月24日現在。）

		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	スマホプランS、R	IIJmioモバイルプラス サービス 従量制プラン（タイプAのみ）	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 かけ放題（10分/回） 700円 かけ放題（24時間いつでも） 1,700円	通話定額オプション（誰とでも３分、家族と10分）※6 600円 通話定額オプション（誰とでも10分、家族と30分）※6 830円		10分かけ放題※7 850円 トップ３かけ放題※8 850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	段階制定額	定額	定額
	～500MB	–	1,250円	–	1,180円※9	–	–
	～1GB		–				1,180円
	～2GB	2,980円			1,400円※9		–
	～3GB	–	1,600円（3.1GB）	1,980円	以降1GB追加毎に200円ずつ加算（最大20GBまで利用可能）※9	1,600円※10	1,480円
	～5GB		2,150円	–		–	–
	～6GB	3,980円	–			2,220円※10	1,980円
	～9GB	–				–	–
	～10GB		2,960円	2,980円			2,880円
	～12GB		–	–		3,260円※10	–
	～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※11	500円/500MB
合計		2,980円～6,980円	1,250円～7,000円	1,980円～4,680円	1,180円～5,000円※9	1,600円～4,090円	1,180円～7,280円
上限超過時の通信速度（最大）※12		1Mbps	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　「みおふぉんダイアル」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　「みおふぉんダイアル」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　音声通話SIMの料金。データSIMの場合は-700円/月。 ※10　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。）。※11　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。※12　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。

各社の料金プラン（4G）③

39

（月額、税抜。2020年8月24日現在。）

		オプテージ			ビッグローブ	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 通話定額60（月間最大60分間かけ放題）※5 1,680円			・3分かけ放題※6 ・通話パック60※7 600円 ・10分かけ放題※6 ・通話パック90※7 830円	10分電話かけ放題オプション※8 880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。

楽天モバイルのMNOサービスの料金プラン

40

- 楽天モバイルは、**４月８日から４Ｇの本格サービスを提供開始。**
- 料金プランは、**月額2,980円（税別）の１種類のみ**で、**データ通信は自社ネットワークエリアは無制限**（ローミングエリアは国内月５GB、海外月2GBまで）、**音声通話は独自アプリ利用で無料**（独自アプリを利用しない場合は30秒20円）。
- 先着300万人程度限定で**月額料金を１年間無料とするキャンペーンも実施。**

1　本格サービスの料金プランの概要

（金額はいずれも税別）

月額料金		2,980円 ※先着300万人程度限定で１年間無料（＝35,760円相当）とするキャンペーンを実施
利用可能データ量	楽天の自社ネットワークエリア	無制限
	パートナーエリア	国内ローミング（KDDI）：５GB／月 国際ローミング：２GB／月 ※上限を超過した場合、国内ローミングは1Mbpsに、国際ローミングは128kbpsに速度制限。500円／１GBで速度制限解除。
通話料	独自アプリ（楽天Link）利用時	無料
	上記以外	20円／30秒

2　既存サービスの終了等

- 昨年10月１日から提供している5,000人（本年１月23日から最大20,000人を追加）を対象とする「無料サポータープログラム」は、本格サービス開始に伴い終了。４月８日以降、利用者の希望に応じ、本格サービスのプランに移行可能。
- NTTドコモの回線を利用する楽天モバイルのMVNOサービスは、４月８日から新規受付を終了（MVNOサービス自体は当面継続）。

サブブランド及び系列MVNOの諸外国との比較（概況）

41

		シェア第一位	シェア第二位	シェア第三位	シェア第四位
日本	MNO	NTTドコモ	KDDI（au）	ソフトバンク	楽天
	サブブランド	－	UQコミュニケーションズ※1	Y!mobile	－
	系列MVNO	NTTコミュニケーションズ	ビックローブ	LINEモバイル	
米国	MNO	Verizon Wireless	AT&T Mobility	T-Mobile US	Sprint Corporation
	サブブランド	－	－	Metro	－
	系列MVNO		Cricket Wireless	－	Boost Mobile
英国	MNO	Telefonica UK(O2)	BT Group (EE)	Vodafone UK	Hutchson 3G UK(Three UK)
	系列MVNO	Tesco mobile	－	－	－
仏国	MNO	Orange France	Altice France(SFR Group)	Free Mobile	Bouygues Telecom
	サブブランド	Sosh	RED	－	B&YOU
独国	MNO	Telefonica Deutschland Holding	Vodafone Germany	Telecom Deutschland	－
	サブブランド	Blau	Otelo	Congstar	
韓国	MNO	SK Telecom	KT Corp	LG Uplus	－
	系列MVNO	SK telink	KT M mobile	LG HelloVision(CJ)	－

※1　KDDIはUQモバイルからMVNO事業の事業譲渡を受け（10月１日予定）、本体のサブブランドとして展開する予定

メインブランド・サブブランド・系列MVNOの料金比較①

（令和2年6月現在）

42

月額料金	日本（KDDI）			日本（softbank）			米国（AT&T）			米国（T-mobile）		
	メイン	サブ（UQコミュニケーションズ※3）	MVNO（ビックローブ）	メイン	サブ（Y!mobile）	MVNO（LINEモバイル）	メイン	サブ	MVNO（Cricket Wireless）	メイン	サブ（metro）	MVNO
～1GB	¥2,980（1GB）	–	¥1,400（1GB）	¥3,980（1GB）	–	¥1,100（500MB）	–	–	–	–	–	–
2GB	–	–	–	¥5,980（2GB）	–	–	–	–	¥3,240（2GB）($30)	–	¥ 3,240（2GB）($30)	–
3GB	–	¥1,980（3GB）	¥1,600（3GB）	–	¥2,680（3GB）	¥1,480（3GB）	¥5,400（3GB）($50)	–	–	–	–	–
4GB	¥4,480（4GB）	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
5GB～	–	–	¥2,150（6GB）	¥7,480（5GB）	–	¥2,200（6GB）	–	–	¥4,320（5GB）($40)	–	–	–
7GB～	¥5,980（7GB）	–	–	–	¥3,680（9GB）	–	¥6,480（9GB）($60)	–	–	–	–	–
10GB～	–	¥2,980（10GB）	¥3,400（12GB）	–	¥4,680（14GB）	¥3,200（12GB）	–	–	–	–	¥4,320（10GB）($40)	–
20GB～	–	–	¥5,200（20GB） ¥7,450（30GB）	–	–	–	–	–	–	–	–	–
50GB～	–	–	–	¥7,480（50GB※1）	–	–	–	–	–	–	–	–
100GB～	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
無制限	¥7,480（無制限）	–	–	–	–	–	¥7,020～¥9,180（無制限）($65～$85)	–	¥5,940（無制限）($55)	¥6,480～¥9,180（無制限）($60～$85)	¥5,400（無制限）($50)	–

※1　月間のデータ使用量が2GB以下の場合には、-1,500円/月。　※2　為替レートは、$1=108円で計算（令和2年5月29日終値）。
※3　KDDIはUQモバイルからMVNO事業の事業譲渡を受け（10月1日予定）、本体のサブブランドとして展開する予定。

（出典）各社HP

メインブランド・サブブランド・系列MVNOの料金比較②

（令和2年6月現在）

43

月額料金	英国（Telefonica UK）			仏国（Orange）			独国（Telefonica）			韓国（SK Telecom）		
	メイン	サブ	MVNO（Tesco mobile）	メイン	サブ（Sosh）	MVNO	メイン	サブ（Blau）	MVNO	メイン	サブ	MVNO（SK Telink）
～1GB	–	–	–	¥958（100MB)(7.99€)	¥598（100MB)(4.99€)	–	–	–	–	–	–	¥1,144（1GB)(14,300W)
～2GB	¥1,632（2GB)(12£)	–	¥1,020（2GB)(7.5£)	–	–	–	–	–	–	¥2,640（1.2GB)(33,000W)	–	–
～3GB	–	–	–	–	–	–	¥2,398（3GB)(19.99€)	¥1,198（3GB)(9.99€)	–	¥3,440（2.5GB)(43,000W)	–	¥1,760（3GB)(22,000W)
4GB	–	–	–	–	–	–	–	–	–	¥4,000（4GB)(50,000W)	–	–
5GB～	¥2,040（5GB)(15£)	–	–	¥2,038（5GB)(16.99€)	–	–	¥2,998（6GB)(24.99€)	¥1,798（5GB)(14.99€)	–	–	–	¥2,200（5GB)(27,500W)
7GB～	–	–	¥1,360（8GB)(10£)	–	–	–	–	¥2,998（8GB)(24.99€)	–	–	–	–
10GB～	¥2,312（10GB)(17£)	–	–	¥3,238（10GB)(26.99€)	–	–	–	–	–	–	–	¥2,640（10GB)(33000W)
15GB～	–	–	¥1,700（15GB)(12.5£)	–	–	–	–	–	–	–	–	¥3,784（15GB)(47300W)
20GB～	–	–	¥2,040（25GB)(15£)	–	¥2,398（20GB)(19.99€)	–	¥3,598（20GB)(29.99€)	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	¥4,198（40GB)(34.99€)	–	–	–	–	–
50GB～	–	–	¥2,720（50GB)(20£)	¥4,198（50GB)(34.99€)	¥2,998（50GB)(24.99€)	–	¥4,798（60GB)(39.99€)	–	–	–	–	–
100GB～	¥2,720（100GB)(20€)	–	¥4,080（100GB)(30£)	¥5,998（100GB)(49.99€) ¥9,598（150GB)(79.99€)	–	–	¥5,398（120GB）(44.99€)	–	–	¥5,520（100GB)(69,000W) ¥6,320（150GB)(79,000W)	– –	¥4,400（100GB）(55,000W)
無制限	¥4,760（無制限)(35£)	–	–	–	–	–	¥5,998（無制限)(49.99€)	–	–	¥8,000（無制限)(100,000W)	–	–

※　為替レートは、1£=136円、1€=120円、1W=0.08円で計算（令和2年5月29日終値）。

（出典）各社HP

携帯料金プランの推移（各社の5GBプラン）

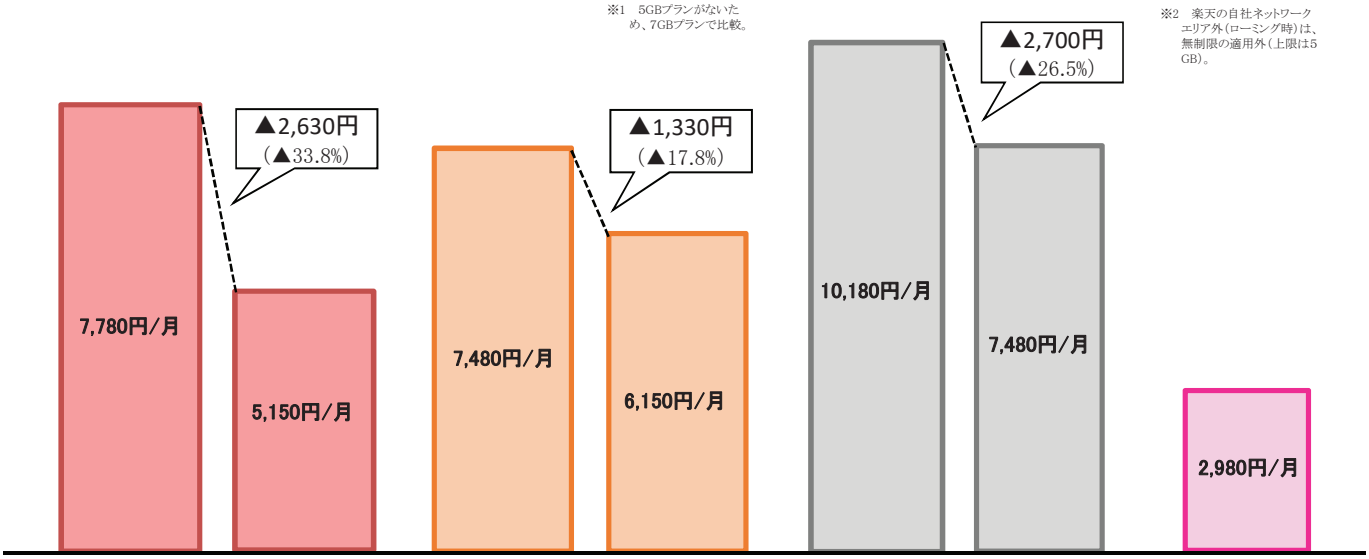
44

（税抜。2020年6月現在。）

NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル
2019年4月	2020年6月	2019年4月	2020年6月	2019年4月	2020年6月	2020年6月
（ベーシックパック）	（ギガライト）	（auピタットプラン）	（ピタットプラン 4G LTE※1）	（ミニモンスター）	（ミニフィットプラン）	（Rakuten UN-LIMIT）
5GB 7,780円/月	5GB 5,150円/月	5GB 7,480円/月	7GB 6,150円/月	5GB 10,180円/月	5GB 7,480円/月	無制限※2 2,980円/月

※1　5GBプランがないため、7GBプランで比較。

※2　楽天の自社ネットワークエリア外（ローミング時）は、無制限の適用外（上限は5GB）。



（期間拘束のあるプランを撤廃（2019年9月）。）

- 2019年6月に、新料金プランで▲1,300円
- 2019年10月に、法施行に伴う新料金プランで▲1,330円

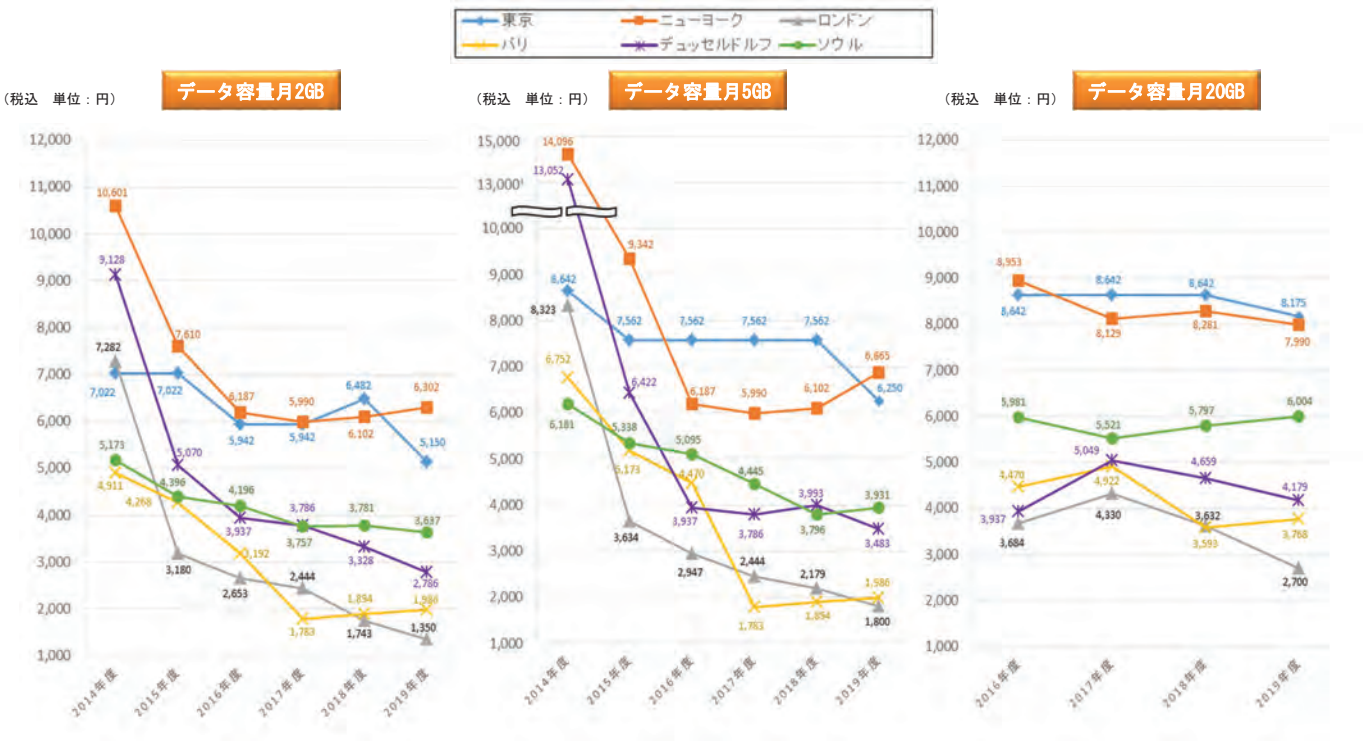
- 2019年10月に、法施行に伴う新料金プランで▲1,330円

- 2019年9月に、法施行に伴う新料金プランで▲2,700円

注1　定期契約なしの場合の価格で比較。　注2　音声通話（かけ放題）には、ドコモのベーシックパックは1,720円/月、ギガライトは1,700円/月、KDDIのauピタットプラン及びミニモンスターは1,500円/月、ソフトバンクのピタットプラン 4G LTE及びミニフィットプランは1,800円/月が追加で必要。楽天モバイルは、独自アプリ（楽天Link）利用時には無料、左記以外は従量制（20円/30秒）。

令和元年度 電気通信サービスに係る内外価格差に関する調査①
スマートフォン（MNO：シェア1位の事業者）の推移

45



（注１）各年度において通貨換算に用いる購買力平価の値がそれぞれ異なる。
（注２）データ容量月20GBは2016年度から通信料金を調査している。
（注３）各年度末時点（2014年度のみ2014年12月時点）の通信料金を調査している。
（注４）2016年度においてデュッセルドルフではデータ容量月20GBプランを提供していなかったため、提供プランの中で最も容量が多い（15GB）プランで比較。

（出典）総務省「電気通信サービスに係る内外価格差調査（令和元年度調査結果）」

令和元年度 電気通信サービスに係る内外価格差に関する調査②
スマートフォン（MNO：その他）

46

□ スマートフォン（MNO）について、各都市のシェア上位3又は4事業者（サブブランド含む）及び最もユーザシェアの高い事業者（メインブランド）において、日本の利用実態を基にしたモデル（※）に基づく料金プランで比較。（※）通話は月65分、メールは利用月108通、データ容量は月2GB/月5GB/月20GBで比較。

データ容量月2GB（税込　単位：円）

プラン／都市	最安MNO	シェア1位MNO		
	モデル料金	モデル料金	家族利用※1	端末込み※2
東京	2,758	5,150	4,050	8,780
ニューヨーク	5,740	6,302	4,333	9,584
ロンドン	1,350	1,350	1,350	8,025
パリ	1,369	1,986	1,986	6,487
デュッセルドルフ	1,113	2,786	2,786	6,276
ソウル	2,830	3,637	3,637	8,652

データ容量月5GB（税込　単位：円）

プラン／都市	最安MNO	シェア1位MNO		
	モデル料金	モデル料金	家族利用※1	端末込み※2
東京	3,858	6,250	5,150	9,880
ニューヨーク	6,865	6,885	4,051	10,147
ロンドン	1,800	1,800	1,800	8,025
パリ	1,986	1,986	1,986	6,487
デュッセルドルフ	2,089	3,483	3,483	6,415
ソウル	3,779	3,931	3,931	8,946

データ容量月20GB（税込　単位：円）

プラン／都市	最安MNO	シェア1位MNO		
	モデル料金	モデル料金	家族利用※1	端末込み※2
東京	6,877	8,175	7,075	11,805
ニューヨーク	6,865	7,990	4,051	11,272
ロンドン	2,700	2,700	2,700	9,225
パリ	2,055	3,768	3,768	7,755
デュッセルドルフ	4,179	4,179	4,179	6,554
ソウル	6,004	6,004	6,004	11,019

※1：日本の利用実態を基にしたモデルに基づき、家族4人でデータ通信量をシェアした場合や、複数回線契約割引プランを利用した場合の1人当たりの料金を比較。1人当たりの料金は家族が支払う料金の合計を人数で割り算出。
※2：日本の利用実態を基にしたモデルに基づき、端末も合わせて購入した場合の通信料金と端末割賦代金が一体となったプランで比較。比較に用いた端末はiPhone11（64GB）。

（出典）総務省「電気通信サービスに係る内外価格差調査（令和元年度調査結果）」

大手サブブランドの料金プラン見直し

47

- MNO系列のUQモバイルは本年６月から、ワイモバイルは本年７月から、楽天モバイルの本格参入を受け、月間通信容量の増加、容量を超過した後の通信速度の引上げ（128kbps/300kbps→1Mbps）を相次いで実施。
- また、KDDIはUQモバイルからMVNO事業の事業譲渡を受け（10月１日予定）、本体のサブブランドとして展開し、多様化する顧客ニーズへの対応、営業拠点の統合等による体制の強化を図る予定。

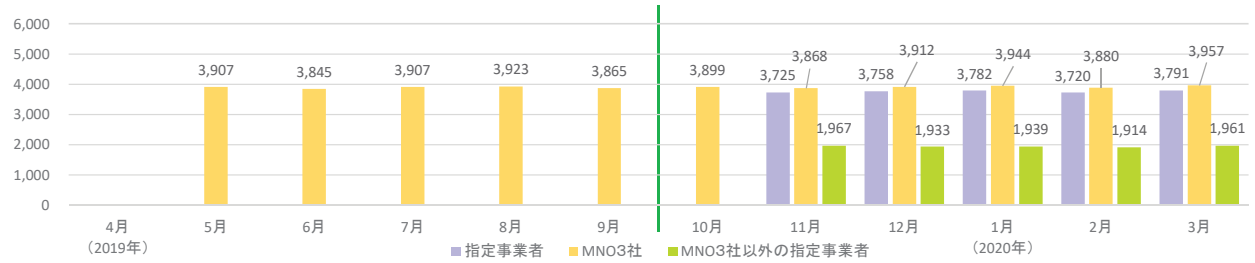
	UQモバイル スマホプランR （6月1日改正）	ワイモバイル スマホベーシックプランM （7月1日改正）	楽天モバイル （4月8日本格ローンチ）
月間通信容量	9GB→**10GB**	9GB→**10GB**	自社エリア　無制限 ローミングエリア　5GB
容量超過後の通信速度	300kbps→**1Mbps**	128kbps→**1Mbps**	1Mbps （ローミングエリア）
月額利用料（税抜）	2,980円 （国内音声通話1回10分無料のオプションは700円）	3,680円 （10分以内の国内音声通話が無料）	2,980円 （アプリ利用時には国内音声通話が無料）

ARPUの推移

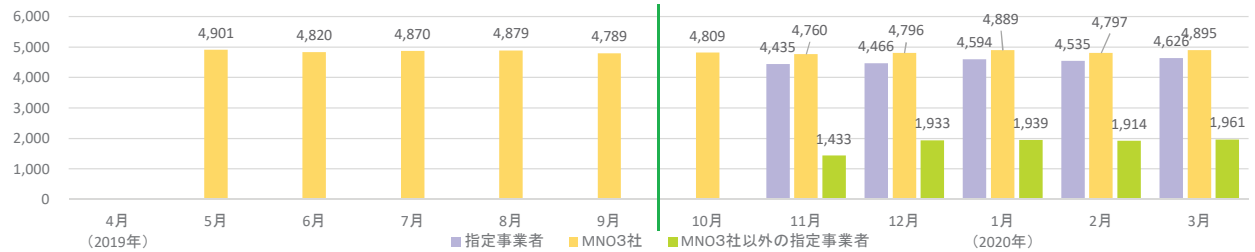
48

○ 指定事業者のARPUは、月額約3,800円弱であり、スマホに係るARPUはそれよりも高く、約4,600円となっている。
○ その他の指定事業者のARPUは、MNO3社のARPUと比べ低くなっている。
○ MNO3社のARPUは、改正電気通信事業法施行前後で大きく変わっていない。

ARPUの推移（全体）



ARPUの推移（スマホ向け）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注3）ARPUの計算式は左記のとおり。『APRU = 移動電気通信役務に係る当月の収益 ／（前月末の契約数 + 当月末の契約数）/2』
注4）MNO3社の数値については、2019年4月分以降の報告値を基に計算するため、5月分以降の数値を記載する。
また、指定事業者の数値及びMNO3社以外の指定事業者の数値については、MNO3社以外の指定事業者に2019年第3四半期分より報告を求めていることから、11月分以降の数値を記載する。

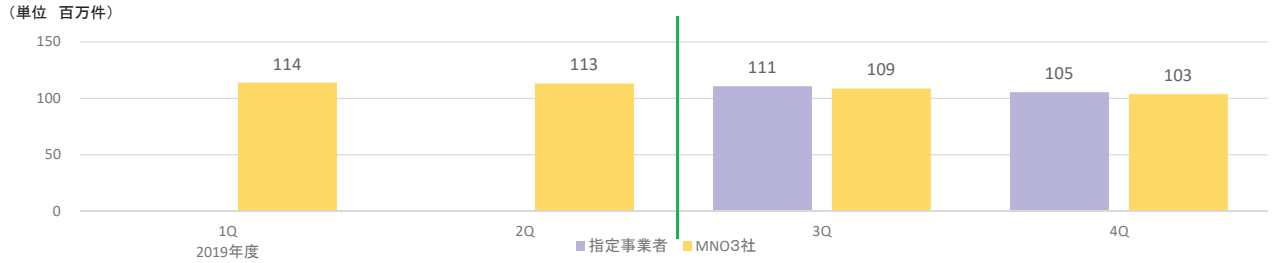
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

違約金のある契約件数の推移

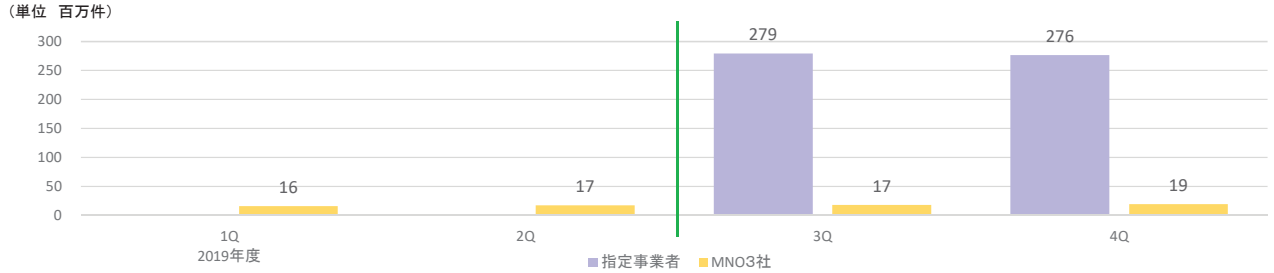
49

○ 更新ありの違約金のある契約は、大半がMNO3社のもの（約105百万件のうち、103百万件（2020年3月））。
○ 更新なしの違約金のある契約は、大半がその他の指定事業者のもの（約276百万件のうち、約257百万件（2020年3月））。

違約金のある契約の推移（更新あり）



違約金のある契約の推移（更新なし）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注3）1Q、2Qの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

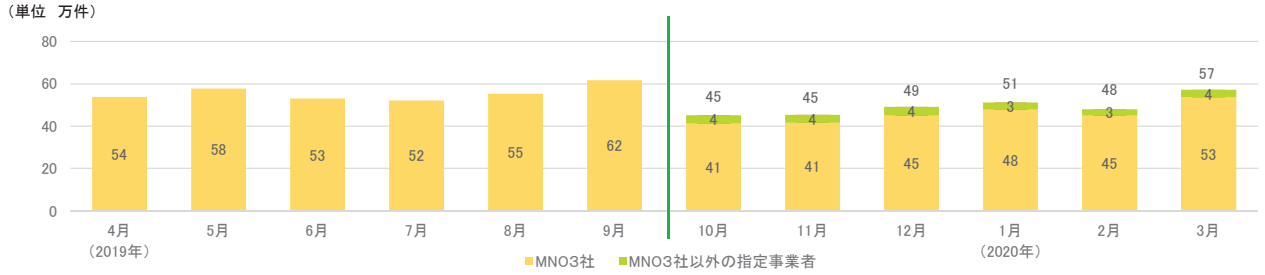
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

違約金の支払件数及び支払金額の推移

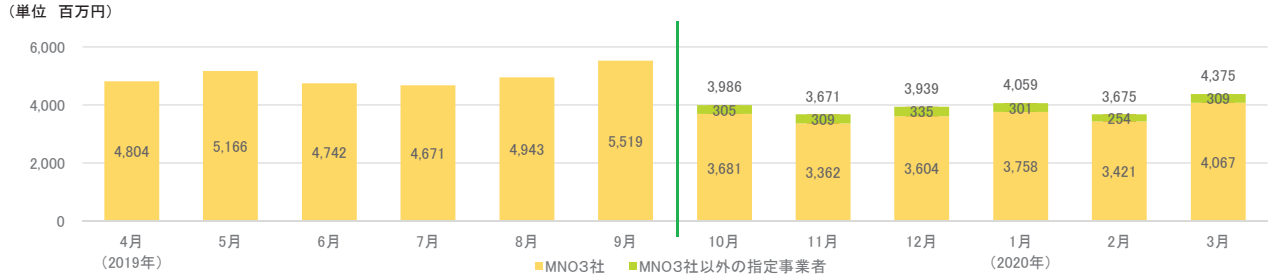
50

○ 指定事業者の契約者の違約金の支払状況は、約57万件で約44億円（1件あたり平均約7,700円）（2020年3月）。
○ MNO3社の違約金の支払件数・支払金額ともに、改正電気通信事業法の施行前後で減少している。

違約金支払件数の推移



違約金支払金額の推移



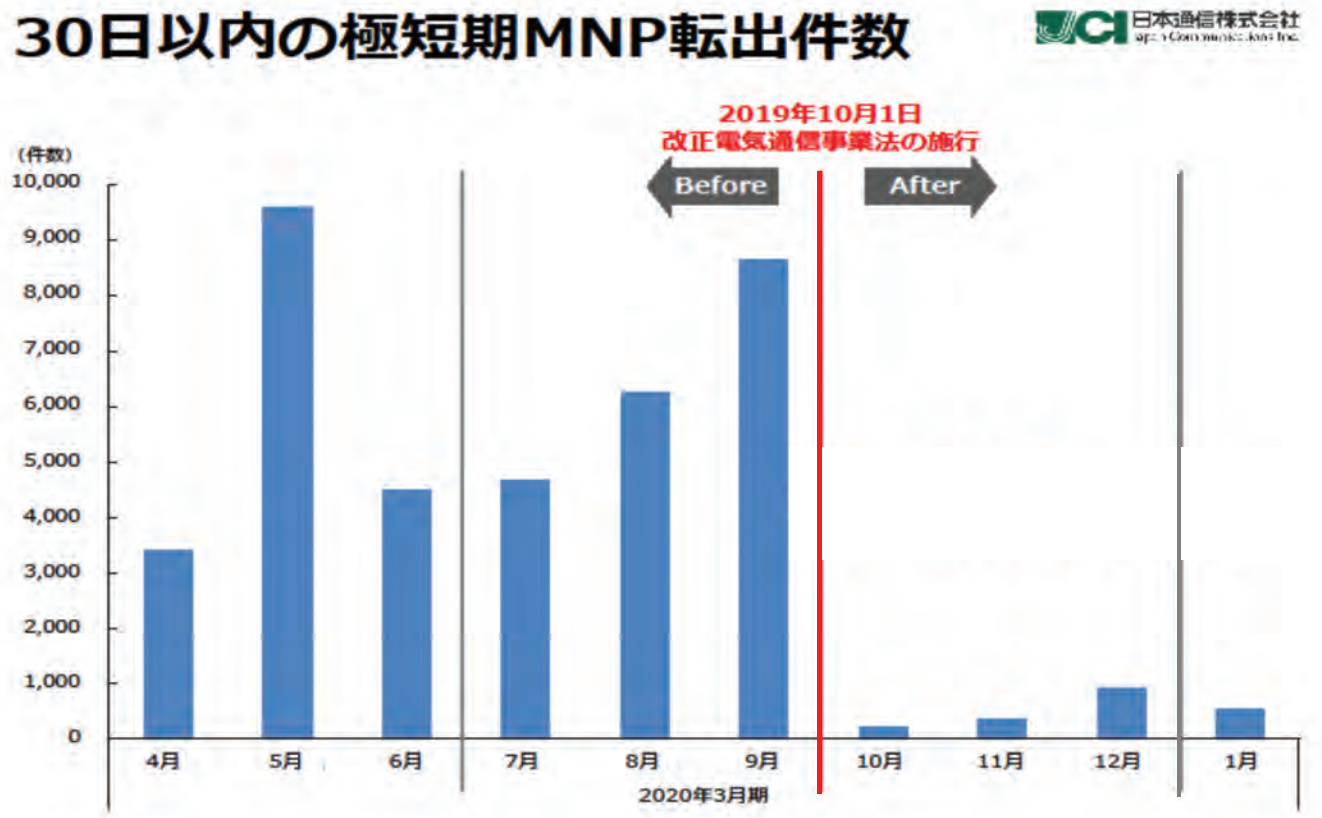
注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注3）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

参考

日本通信株式会社におけるMNPの状況

51



出典：日本通信株式会社2020年3月期第3四半期決算説明会資料（2020年2月7日）より作成

参考

日本通信株式会社におけるMNPの状況

52

10月1日施行の改正電気通信事業法

日本通信株式会社 Japan Communications Inc.

悪しき慣習	携帯キャリアが採った販売戦術
ⓐ「2年縛り」の契約と期間途中の違約金（9,~~5~~00円） 1,000円以下に規定	他社からの移行に過大なキャッシュインセンティブ 例「MNPで移行すれば10万円キャッシュバック！」
ⓑ端末の際限ない値引き 20,000円を上限に規定	他社からの移行に端末の値引きを増額
ⓒ販売代理店は「治外法権」 販売代理店の届出制導入 ＝ 総務省の管轄下に	「過大なインセンティブは販売店が勝手にやっている」 （携帯キャリアの答弁）

→ 過大なインセンティブ競争はようやく終息

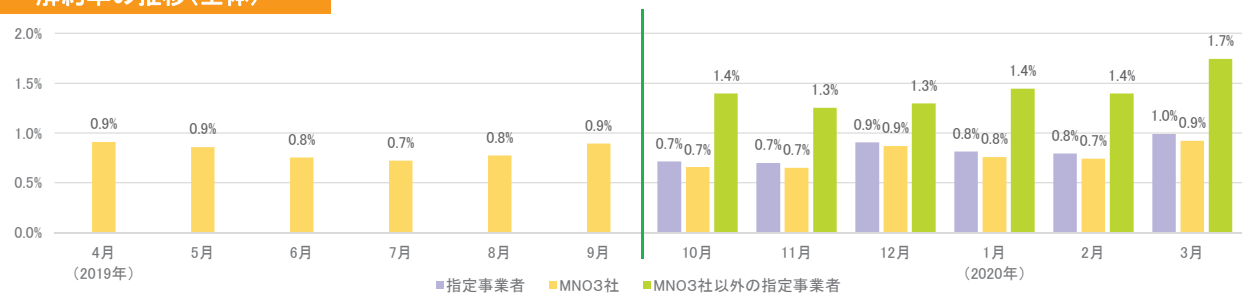
出典：日本通信株式会社2020年3月期第3四半期決算説明会資料（2020年2月7日）より抜粋

解約率の推移

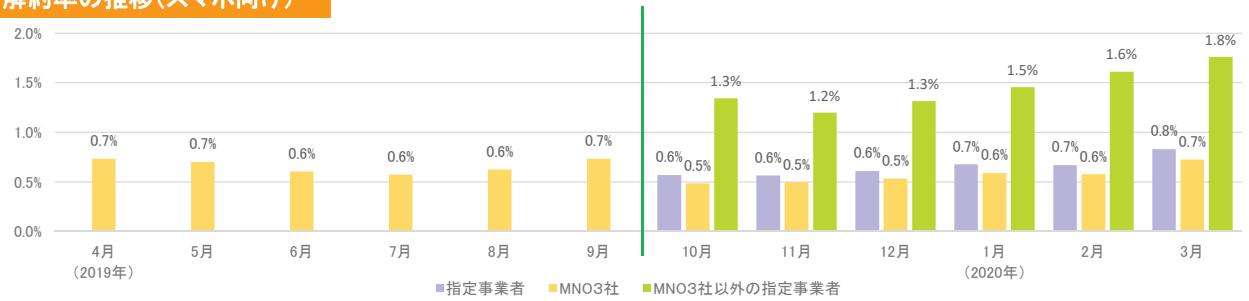
53

○ MNO3社の解約率は、改正電気通信事業法の施行後、減少している。
○ その他の解約率は、MNO3社の解約率よりも高く、スマホでは2倍以上となっている。

解約率の推移（全体）



解約率の推移（スマホ向け）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注3）解約率の計算式は右のとおり。『解約率 ＝ 当月の契約解除数 ／（当月の契約解除数 ＋ 当月の契約数合計）』
注4）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者の数値及びMNO3社以外の指定事業者の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

5Gサービスの提供状況

（税抜。2020年8月24日現在）

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		楽天モバイル	
		5G	4G	5G	4G	5G	4G	5G	4G
月額料金※1、2	大容量プラン	（5Gギガホ） 100GB 7,650円／月 （キャンペーンで容量無制限）	（ギガホ） 30GB 7,150円／月※3 （キャンペーンで60GB）	（データMAX 5G） 無制限 8,650円／月※3、4、5 （8月までの加入で25ヶ月間1,000円／月割引）	（データMAX 4G LTE） 無制限 7,650円／月※3、5	（メリハリプラン） 50GB 8,480円／月※6 （4G料金に月1,000円追加。8月までの加入で2年間追加料金なし。）	（メリハリプラン） 50GB 7,480円／月※6	未発表	（Rakuten UN-LIMIT） 無制限 2,980円／月※9
	低容量プラン	（5Gギガライト） 1GB～7GB 3,150円～6,150円／月 （4G料金と同じ）	（ギガライト） 1GB～7GB 3,150円～6,150円／月※3	（ピタットプラン5G） 1GB～7GB 4,150円～7,150円／月※3 （8月までの加入で25ヶ月間1,000円／月割引）	（ピタットプラン4G LTE） 1GB～7GB 3,150円～6,150円／月※3	（ミニフィットプラン） 1GB～5GB 4,980円～8,480円／月 （4G料金に月1,000円追加。8月までの加入で2年間追加料金なし。）	（ミニフィットプラン） 1GB～5GB 3,980円～7,480円／月		－
テザリング	利用料	なし		なし		500円／月			なし
	上限	なし		30G※7		なし			なし
5Gサービス開始時期		2020年3月25日		2020年3月26日		2020年3月27日		（2020年9月※10）	
5G端末の機種数・価格帯		・ 6種類 ・ 93,600円～112,320円		・ 8種類（内、発売済7機種） ・ 38,854円～150,890円		・ 4種類 ・ 62,182円～126,982円		・ 1種類 ・ 117,091円	
5Gサービスの提供エリア※8		・ 47都道府県の一部地域 （スタジアム、空港、駅等の人が集まる場所が中心。）		・ 15都道府県の一部地域 （山手線周辺、駅前等の人が集まる場所が中心。）		・ 14都道府県の一部地域 （駅周辺、イベント会場、スポーツ施設等の人が集まる場所が中心。）		－	

※1　音声通話（かけ放題）は、ドコモは+1,700円／月、KDDIは+1,800円／月、ソフトバンクは+1,800円／月、楽天モバイルは独自アプリ使用時には無料。　※2　期間拘束のないプランで比較。　※3　期間拘束のあるプランを選択した場合、-170円／月。　※4　Netflixベーシックプラン、Apple Music、YouTube Premium及びTELASAが付帯した、データMAX 5G ALL STARパック（11,150円／月）、Netflixベーシックパック及びTELASAが付帯した、データMAX 5G Netflixパック（9,650円／月）も提供。※5　月間データ利用量が2GB以下の場合、1,480円割引。※6　月間データ利用量が2GB以下の場合、1,500円割引。※7　データMAX 5G ALL STARパックは80GB、データMAX 5G Netflixパックは60GB。※8　7月20日時点で事業者が公表している情報による。※9　楽天の自社ネットワークエリア外（ローミング時）は、無制限の適用外（上限は5GB）。※10 当初2020年6月の開始を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、約3ヶ月を目処に延期することを発表（2020年5月15日）。

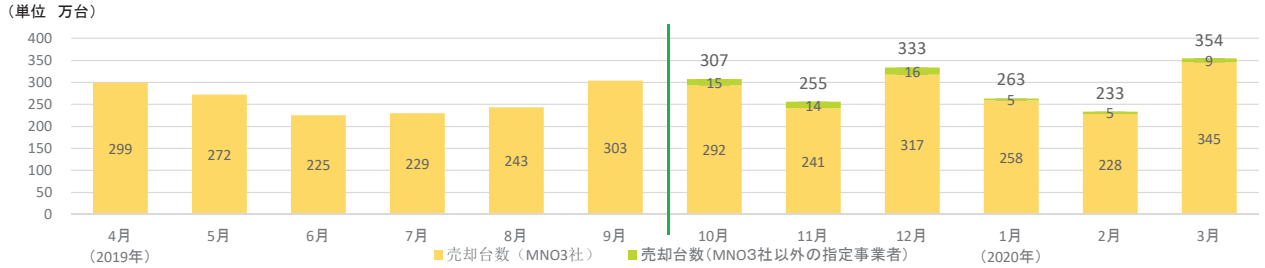
5　モバイル端末市場の現況

端末売上台数及び端末売上高

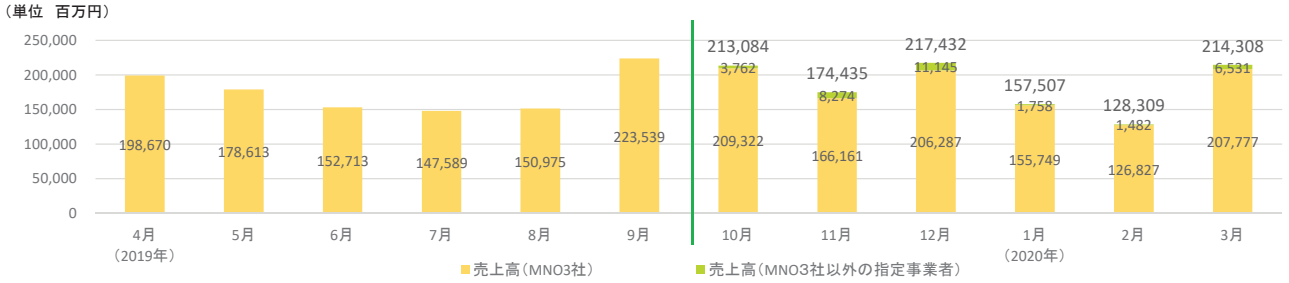
56

○ MNO3社の端末売上げは、改正電気通信事業法の施行前後で、大きく変わっていない。
○ 指定事業者の端末売上げは、約354万台・約2,143億円（2020年3月）。

端末売上台数



端末売上高



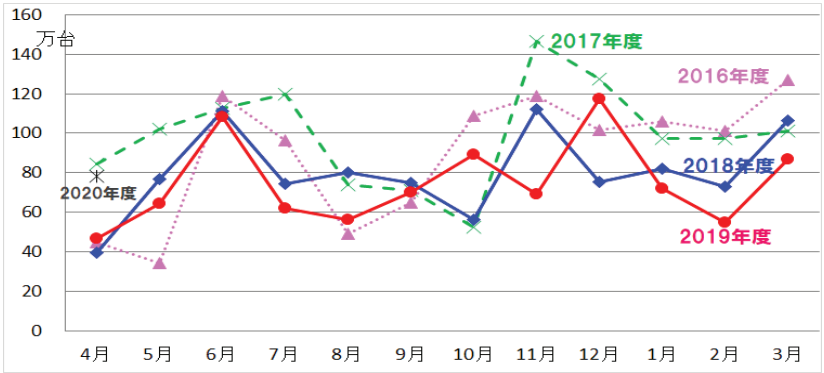
注1）MNO3社の数値のうち、KDDIの数値は沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注2）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

携帯電話端末の出荷台数

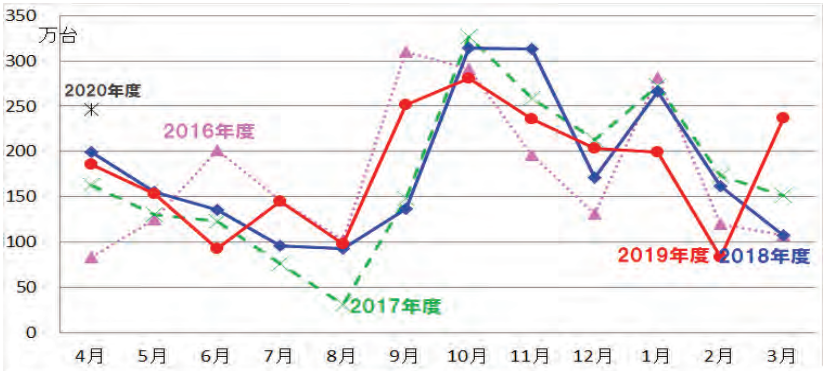
57

【表1】国内メーカーのスマートフォン国内出荷台数



（出所：JEITA/CIAJ）
（海外メーカー製は含んでいない）

【表2】海外メーカーの携帯電話の国内出荷台数（推定）



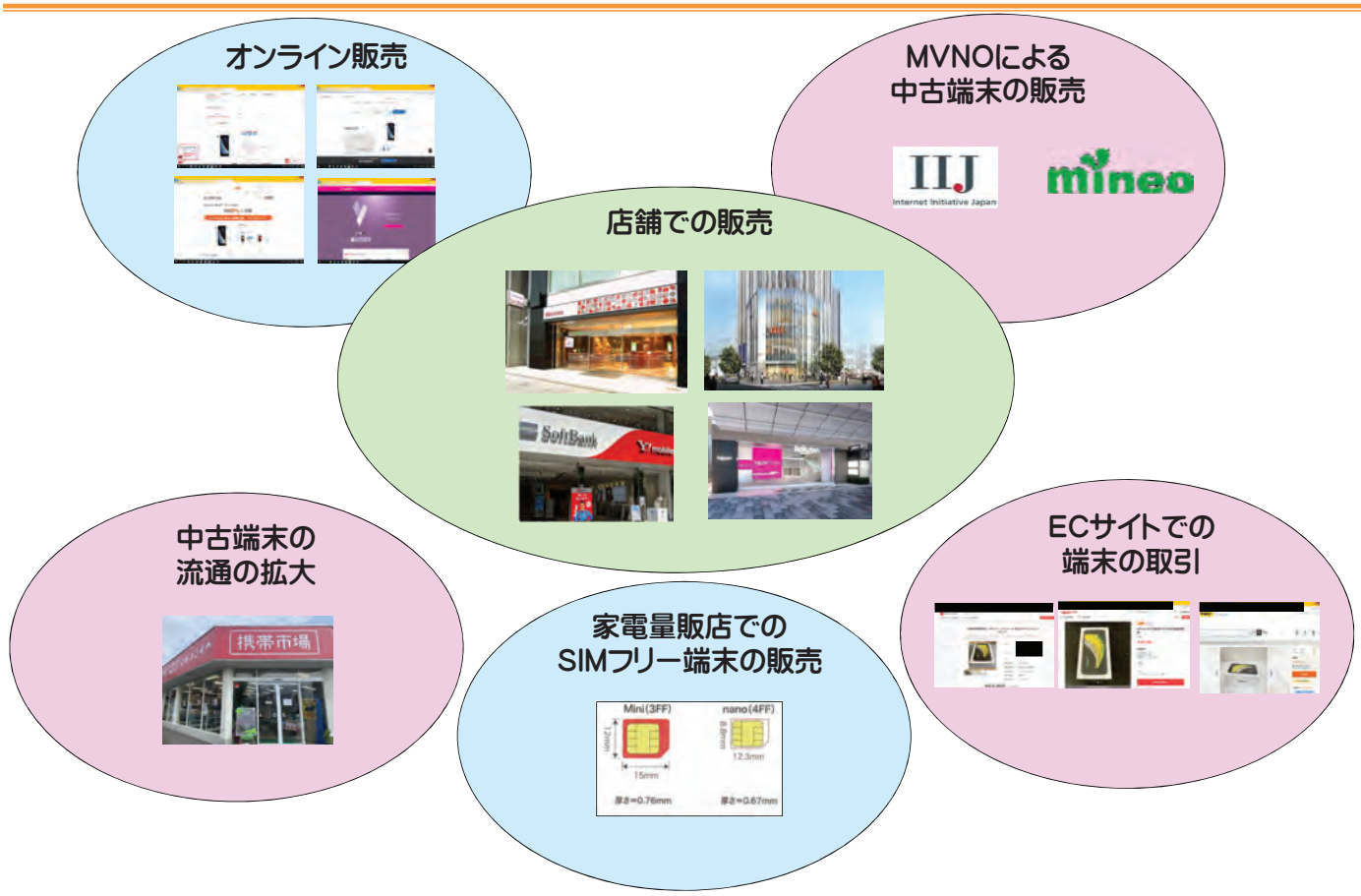
推定方法：国内市場（輸入＋国内生産－輸出）－国内出荷台数

（出所：輸入/輸出は財務省、国内生産は経済産業省、国内出荷はJEITA/CIAJ）

出典：競争ルールの検証に関するWG第5回 資料2-3 一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会 提出資料

販路の多様化

58

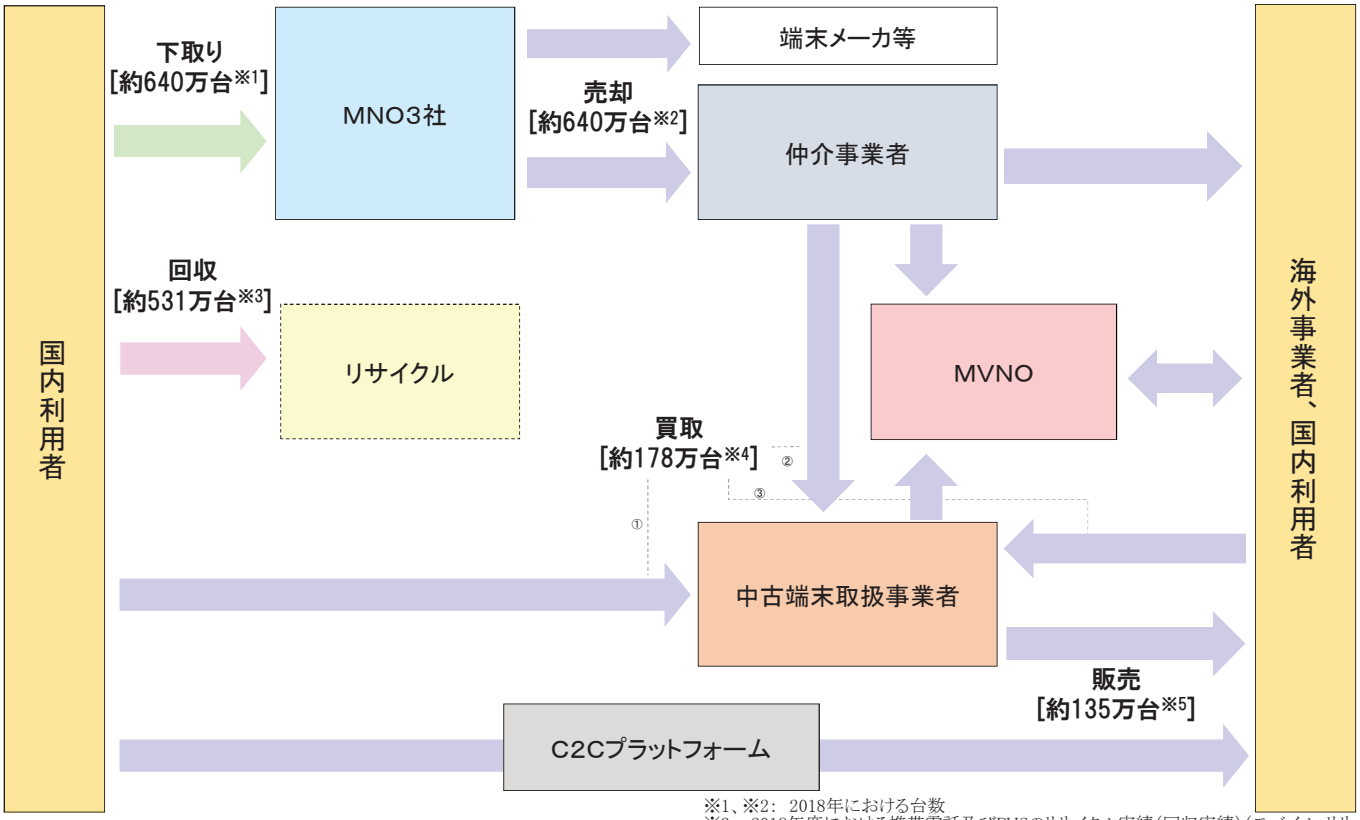


参考

販路の多様化（中古端末の流通経路）

（2019年12月現在）

59



※1、※2： 2018年における台数
※3： 2018年度における携帯電話及びPHSのリサイクル実績（回収実績）（モバイル・リサイクル・ネットワーク公表値）
※4： 2018年度におけるリユースモバイル・ジャパン正会員企業11社の合計買取台数
※5： 2018年度におけるリユースモバイル・ジャパン正会員企業11社の合計販売台数

中古端末販売台数の推移

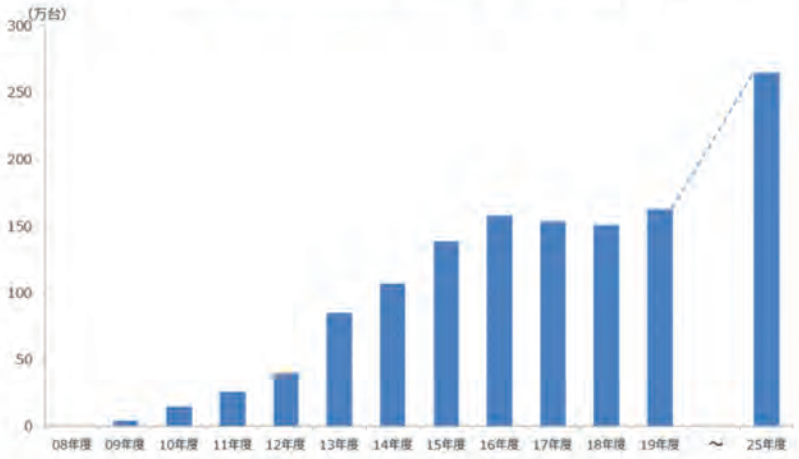
60

リユースモバイル端末市場

SLIDE No. 4

新品スマートフォン出荷台数（2019年11月発表のMM総研調べ）を100%とした場合の、中古スマートフォン比率を見ると、2015年度から2018年度は5%前後で推移しているが、2019年度には5.9%となる見通し。2020年度以降は上昇傾向となり2025年度には9.8%まで拡大と予測。

【中古スマートフォン販売台数の推移・予測】



MM総研総評より
今回の推計結果では、2017年度 154万台、2018年度 151万台となり、2016年度の158万台より2年連続でのマイナス減少となった。その要因は大手キャリアによる下取り販売施策の強化が影響し、中古販売事業者への流通台数が減少したため。しかし、2019年度には163万台（前年度比7.9%増）と過去最高となる見通しである。電気通信事業法改正の影響や中古利用と親和性の高いSIMフリー端末の流通量が増加したことがV字回復に寄与した。

2020年度以降の中古スマートフォン市場は微増トレンドとなり、2025年度には265万台に拡大と予測。

今後は微増傾向と予測する中古スマートフォン市場ではあるが、
更なる拡大に向けては
①全国規模で店舗網を保有する事業者の参入
②大手キャリアやMVNOによる本格的な取扱い
――がポイントになる予想

【中古スマートフォンの定義】
下記条件を満たすスマートフォン販売台数
①一度他人が購入した端末であり、店舗やインターネットを介した売買により取引される端末
②有償・無償を問わず家族・友人・知人間での取引は含まない
③キャリアモデル、SIMフリーを含む
④国内で売買される端末のみを含む（海外からの輸入端末等は含まない）

■ ユーザー調査概要
【調査方法】WEBアンケート調査（フル調査：24,604件／本調査：1,587件）
【調査時期】2020年2月

出典：MM総研「中古スマートフォン市場規模の推移・予測（2020年3月）」

Copyright 2020 一般社団法人リユースモバイル・ジャパン All Rights Reserved.

出典：第5回会合での（一社）リユースモバイル・ジャパン説明資料

中古端末取扱事業者における取組

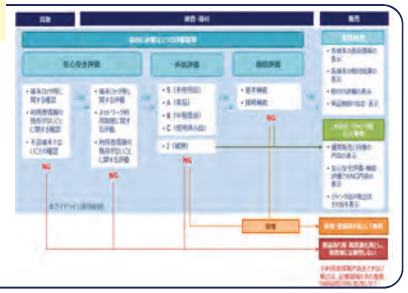
61

- ◆ 「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」は、バッテリー状態の確認結果の表示等を追加した**「リユースモバイルガイドライン」の改訂版**を策定し、2019年11月28日に公表。
- ◆ 改正版の公表に合わせ、ガイドライン遵守を担保するための**事業者の認証制度**を導入（実施主体は、「（一社）リユースモバイル・ジャパン」）。

リユースモバイルガイドライン

初版（2019年3月8日公表）

- ○ 中古端末の外装についての**格付基準**（5段階）を規定
- ○ 中古端末内の**利用者情報の処理方法**を規定
- ○ **法令遵守**等について規定（古物営業法等）



改訂版（2019年11月28日公表）

- ○ **バッテリー状態の確認**・結果の表示を推奨。
- ○ 販売後の不払等による**ネットワーク利用制限についての保証**を、動作保証とは別につけることを推奨。
- ○ リファービッシュ品（**メーカ等の修理品**）**について**中古端末取扱事業者が**確認・表示すべき事項**（メーカ保証の有無等）等を明示。
- ○ **事業者間取引用の詳細な格付基準**を整備（５段階→11段階）

リユースモバイル事業者認証制度

- ○ ガイドラインに適合しているか等について認証
- ○ 外部有識者等による**審査委員会による審査**（実地の確認も実施）
- ○ **2年間の更新制**（更新審査あり）
- ○ **2020年4月15日より受付開始**
- ○ **初回の認証は2020年８月頃**を予定

RMj 認証
リユースモバイル事業者
認証番号220135(2)

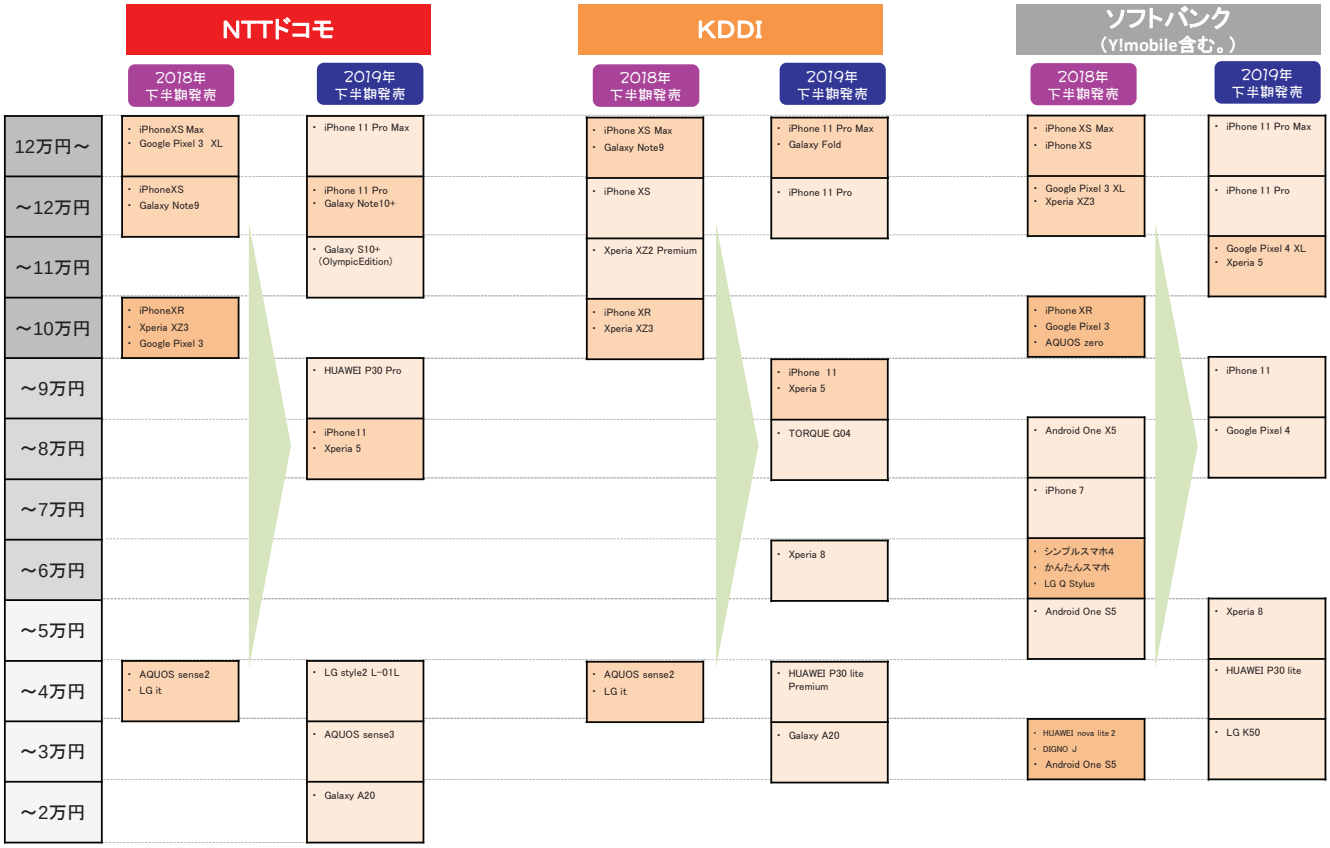
■審査基準
□ 「リユースモバイルガイドライン」に準拠しているか
□ 会社概要（リユースモバイル事業売上・事業実態・反社対応等）
□ 社内における統制環境を整備し、管理体制が整っているか

※ 商品化センター(本社)、代表直営店(直営店がある場合のみ)、代表FC店(FC店がある場合のみ)のそれぞれの拠点が対象

スマートフォン機種数の価格帯別の分布

62

（2019年12月現在）



※１　下半期は７月～12月。　※２　価格は発売時の価格。

Android販売価格の推移

63

		Xperia XZ2	Xperia XZ3	Xperia 1		Xperia 5
発売日		2018.5.31	2018.11.9	2019.6.14		2019.11.1
定価（日本）	発売時	¥94,608	¥98,496	¥103,032	▲¥15,120	¥87,912
	現時点	—	¥90,288	¥103,752		¥87,912

		Galaxy S7	Galaxy S8+	Galaxy S9+		Galaxy S10+
発売日		2016.5.19	2017.6.8	2018.5.18		2019.6.1
定価（日本）	発売時	¥93,960	¥118,584	¥111,456	▲¥8,496	¥102,960
	現時点	—	—	—		¥102,960

※1　価格は全てNTTドコモの直販価格。

（2019年11月現在。税込。）

iPhone販売価格の推移

64

		7	8	XR	11
発売日		2016.9.16	2017.9.22	2018.10.26	2019.9.20
定価	発売時	¥82,296 (32GB)	¥88,776 (64GB)	¥98,496 (64GB)	▲¥11,376 → ¥87,120 (64GB)
	現時点	¥43,560 (32GB)	¥58,520 (64GB)	¥75,240 (64GB)	¥87,120 (64GB)

		SE（第1世代）		SE（第2世代）
発売日		2016.9.16		2020.5.11
定価	発売時	¥69,984 (64GB)	▲¥12,960 →	¥57,024 (64GB)
	現時点	－		¥57,024 (64GB)

※1　価格は全てNTTドコモのオンラインショップの価格。※2　発売日は全てNTTドコモの発売日。　（2020年5月現在。税込。）

端末の販売状況（MNO各社の販売する5G端末）

65

（税抜。2020年8月24日時点の発売（予定）情報。）

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
・Xperia 1 Ⅱ － 6/18発売 － 112,320円	・Xperia 1 Ⅱ － 5/22発売 － 121,455円	－
・AQUOS R5G － 3/25発売 － 101,520円	・AQUOS R5G － 3/27発売 － 117,405円	・AQUOS R5G － 3/27発売 － 117,818円
・arrows 5G － 7/30発売 － 107,280円	－	－
・Galaxy S20+ 5G － 6/18発売 － 104,400円 ・Galaxy S20 5G － 3/25発売 － 93,600円	・Galaxy S20+ 5G － 6/4発売 － 121,164円 ・Galaxy S20 5G － 3/26発売 － 106,800円 ・Galaxy S20 Ultra 5G － 7/3発売 － 150,890円	－
・LG V60 ThinQ 5G － 5/11発売 － 107,280円	－	・LG V60 ThinQ 5G － 5/11発売 － 126,982円
－	・ZTE a1 － 8/5発売 － 54,527円	・ZTE Axon 10 Pro 5G － 3/27発売 － 66,110円
－	・OPPO Find X2 Pro － 7/22発売 － 83,672円	・OPPO Reno3 5G － 7/31発売 － 62,182円
－	・Mi10 Lite 5G － 9月発売予定 － 38,854円	－

価格帯別のスマートフォンの機種数（NTTドコモ）

66

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～			・iPhoneX 64GB, 115,800円, 11/3発売 ・Galaxy Note8 SC-01K, 117,000円, 10/26発売 ・Galaxy S8+ SC-03J, 109,800円 ,6/8発売	・iPhoneXS Max 64GB, 131,400円, 9/21発売 ・iPhoneXS 64GB, 119,400円, 9/21発売 ・Xperia XZ2 Premium SO-04K, 104,400円, 7/27発売 ・Galaxy Note9 SC-01L, 117,000円, 10/25発売 ・Galaxy S9+ SC-03K, 103,200円, 5/18発売 ・JOJO L-02K, 116,400円, 3/23発売 ・Google Pixel 3XL, 121,800円, 11/1発売	・iPhone11 Pro Max 64GB, 126,000円, 9/20発売 ・iPhone11 Pro 64GB, 115,200円, 9/20発売 ・Galaxy Note10+ Star Wars Special Edition 156,240円,12/13発売 ・Galaxy Note10+ SC-01M, 110,160円, 10/18発売 ・Galaxy S10+(OlympicEdition) SC-05L, 106,200円, 7/24発売		・Xperia 1Ⅱ SO-51A、112,320円、6/18発売 ・Galaxy S20+ 5G SC-52A、104,400円、6/18発売 ・AQUOS R5G SH-51A、101,520円、3/25発売 ・arrows 5G F-51A、107,280円、7/30発売 ・LG V60 ThinQ 5G L-51A、107,280円、5/11発売
8～10万円	・iPhone6s Plus 16GB, 92,400円, 9/25発売 ・iPhone6s 16GB, 86,400円, 9/25発売 ・Xperia Z5 Premium SO-03H, 86,400円, 11/20発売 ・Xperia Z5 SO-01H, 86,400円, 10/29発売 ・Xperia Z4 SO-03G, 86,400円, 6/10発売 ・GALAXY S6 Edge SC-04G, 86,400円, 4/23発売 ・GALAXY S6 SC-05G, 86,400円, 4/23発売 ・AQUOS ZETA SH-01H, 86,400円, 10/29発売 ・AQUOS ZETA SH-03G, 86,400円, 5/28発売 ・arrows NX F-02H, 85,200円, 12/4発売 ・ARROWS NX F-04G, 86,400円, 5/28発売 ・NEXUS 5X, 86,400円, 10/22発売	・iPhone6s Plus 32GB, 92,400円, 9/21発売 ・iPhone6s 32GB, 89,400円, 9/21発売 ・iPhone7 Plus 32GB, 89,400円, 9/16発売 ・Galaxy S7 SC-02H, 87,000円, 5/19発売 ・Xperia X Performance SO-04H, 83,400円, 6/24発売 ・AQUOS ZETA SH-04H, 82,200円, 6/10発売 ・arrows NX F-01J, 81,000円, 12/2発売	・iPhone8 Plus 64GB, 93,000円, 9/22発売 ・iPhone8 64GB, 82,200円, 9/22発売 ・Xperia XZ Premium SO-04J, 87,000円, 6/16発売 ・Galaxy S8 SC-02J, 87,000円, 6/8発売 ・AQUOS R SH-03J, 82,800円, 7/7発売 ・arrows NX F-01K, 81,600円, 12/8発売	・iPhoneXR 64GB, 91,200円, 10/26発売 ・Xperia XZ3 SO-01L, 91,200円, 11/9発売 ・Xperia XZ2 SO-03K, 87,600円, 5/31発売 ・Galaxy S9 SC-02K, 92,400円, 5/18発売 ・AQUOS R2 SH-03K, 88,800円, 6/8発売 ・HUAWEI P20 Pro HW-01K, 96,000円, 6/15発売 ・V30+ L-01K, 91,800円, 1/25発売 ・M Z-01K, 85,800円, 2/9発売 ・Google Pixel 3, 91,200円, 11/1発売	・Xperia 1 SO-03L, 95,400円, 6/14発売 ・Galaxy S10+ SC-04L, 93,600円, 6/1発売 ・Galaxy S10 SC-03L, 82,800円, 6/1発売 ・AQUOS R3 SH-04L, 82,800円, 6/1発売 ・HUAWEI P30 Pro HW-02L, 82,800円, 9/13発売		・Galaxy S20 5G SC-51A、93,600円、3/25発売
6～8万円	・Xperia Z5 Compact SO-02H, 78,600円, 11/13発売 ・Xperia A4 SO-04G, 72,000円, 6/18発売 ・AQUOS Compact SH-02H, 73,800円, 12/4発売 ・Disney Mobile on docomo DM-01G, 77,400円, 5/29発売	・iPhone7 32GB, 76,200円, 9/16発売 ・Xperia XZ SO-01J, 75,600円, 11/2発売 ・arrows SV F-03H, 62,400円, 7/6発売 ・Disney Mobile on docomo DM-02H, 62,400円, 7/8発売 ・Disney Mobile on docomo DM-01H, 75,000円, 1/29発売	・Xperia XZ1 Compact SO-02K, 72,000円, 11/17発売 ・Xperia XZ1 SO-01K, 79,800円, 11/10発売 ・Xperia XZs SO-03J, 79,200円, 5/26発売 ・V20 Pro L-01J, 78,600円, 2/17発売	・Xperia XZ2 Compact SO-05K, 73,200円, 6/22発売	・iPhone11 64GB, 79,200円, 9/20発売 ・Xperia 5 SO-01M, 79,920円, 11/1発売	・AQUOS zero2 SH-01M 79,920円, 1/30	
4～6万円	・Galaxy Active Neo SC-01H, 54,600円, 11/12発売 ・AQUOS EVER SH-04G, 50,400円, 6/19発売 ・arrows Fit F-01H, 52,800円, 10/7発売	・PhoneSE 16GB, 52,800円, 3/31発売 ・Xperia X Compact SO-02J, 58,800円, 11/2発売 ・AQUOS EVER SH-02J, 48,000円, 11/4発売	・iPhoneSE 32GB, 47,400円, 3/31発売 ・Disney Mobile on docomo DM-01J, 54,000円, 2/9発売 ・らくらくスマートフォン4 F-04J, 54,600円, 2/10発売	・Disney Mobile on docomo DM-01K, 56,400円, 2/9発売	・Xperia Ace SO-02L, 45,000円, 6/1発売 ・Google Pixel 3a, 43,200円, 6/7発売 ・らくらくスマートフォン me F-01L, 40,200円, 2/15発売	・iPhone SE(第2世代) 64GB, 51,840円, 5/11発売	
2～4万円		・MONO MO-01J, 30,000円, 12/9発売	・Galaxy Feel SC-04J, 33,600円, 6/15発売 ・AQUOS sense SH-01K, 28,200円, 11/10発売 ・arrows Be F-05J, 26,400円, 6/1発売 ・MONO MO-01K, 23,400円, 11/30発売	・Galaxy Feel2 SC-02L, 39,000円, 11/9発売 ・AQUOS sense2 SH-01L, 29,400円, 12/14発売 ・arrows Be F-04K, 31,200円, 5/25発売 ・LG style L-03K, 37,200円, 6/22発売 ・らくらくスマートフォン me F-03K, 36,000円, 2/28発売	・AQUOS sense3 SH-02M, 28,800円, 11/1発売 ・arrows Be3 F-02L, 30,600円, 6/7発売 ・LG style2 L-01L, 36,000円, 7/12発売	・Xperia 10Ⅱ SO-41A, 38,160円, 6/25発売 ・Galaxy A41 SC-41A, 33,840円, 6/25発売 ・arrows Be4 F-41A, 21,600円, 6/25発売 ・LG style3 L-41A, 38,160円, 6/25発売	
0～2万円					・Galaxy A20 SC-02M, 19,440円, 11/1発売		

注1 表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2 各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（KDDI）

67

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～			・iPhone X(64GB), 118,666円, 11/3発売 ・Galaxy Note8 SCV37, 110,000円 ,10/26発売	・iPhone XS(64GB), 119,111円, 9/21発売 ・Phone XS Max(64GB), 131,111円, 9/21発売 ・Galaxy Note9 SCV40, 120,000円, 10/25発売 ・Xperia XZ2 Premium SOV38, 100,000円, 8/10発売 ・Galaxy S9＋ SCV39, 104,000円, 5/18発売	・iPhone 11 Pro Max(64GB), 130,000円, 9/20発売 ・iPhone 11 Pro(64GB), 118,000円, 9/20発売 ・Galaxy Fold SCV44, 223,200円, 10/25発売 ・Galaxy Note10＋ SCV45, 108,000円, 10/18発売 ・Xperia 1 SOV40, 104,000円, 6/14発売 ・Galaxy S10＋ SCV42, 106,444円, 5/23発売	・Galaxy Z Flip SCV47, 163,054円, 2/28発売	・Galaxy S20 5G SCG01, 106,800円, 3/26発売 ・Galaxy S20+5G SCG01, 121,163円, 6/4発売 ・Galaxy S20 Ultra5G SCG01, 150,890円,7/3発売 ・AQUOS R5G SHG01, 117,404円, 3/27発売 ・Xperia 1Ⅱ SOG01, 121,454円, 5/22発売
8～10万円	・iPhone6s Plus（16GB）, 89,888円, 9/25発売	・iPhone 7 Plus(32GB), 86,000円, 9/16発売 ・XPERIA X Performance SOV33, 86,000円, 6/24発売 ・Galaxy S7 edge SCV33, 91,000円, 5/19発売	・iPhone 8(64GB), 84,666円, 9/22発売 ・iPhone 8 Plus(64GB), 95,555円, 9/22発売 ・isai V30+ LGV35, 82,000円, 12/22発売 ・Xperia XZ1 SOV36, 84,000円, 11/10発売 ・HTC U11 HTV33, 80,000円, 7/14発売 ・AQUOS R SHV39, 80,000円, 7/7発売 ・Galaxy S8＋ SCV35, 92,000円, 6/8発売 ・Galaxy S8 SCV36, 84,000円, 6/8発売	・iPhone XR(64GB), 91,111円, 10/26発売 ・Xperia XZ3 SOV39, 92,000円, 11/9発売 ・AQUOS R2 SHV42, 88,000円, 6/8発売 ・Xperia XZ2 SOV37, 88,000円, 5/31発売 ・Galaxy S9 SCV38, 88,000円, 5/18発売	・iPhone 11(64GB), 84,000円, 9/20発売 ・Xperia 5 SOV41, 82,472円, 10/25発売 ・AQUOS R3 SHV44, 92,000円, 5/25発売 ・Galaxy S10 SCV41, 94,444円, 5/23発売	・AQUOS zero2 SHV47, 88,363円, 1/31発売	・OPPO Find X2 Pro 83,672円, 7/22発売
6～8万円	・iPhone6s（16GB）, 78,000円, 9/25発売 ・Galaxy A8 SCV32, 71,000円, 12/18発売 ・Xperia Z5 SOV32, 78,000円, 10/29発売 ・TORQUE G02 KYV35, 61,000円, 7/16発売 ・Xperia Z4 SOV31, 78,000円, 6/11発売 ・AQUOS SERIE SHV32, 76,000円, 6/5発売 ・HTC J butterfly HTV31, 73,000円, 6/5発売 ・isai vivid LGV32, 72,000円, 5/29発売 ・Galaxy S6 edge SCV31（32GB）, 75,000円, 4/23発売 ・INFOBAR A03 KYV33, 67,000円, 2/20発売 ・AQUOS SERIE mini SHV31, 63,000円, 1/29発売	・iPhone 7(32GB), 73,333円, 9/16発売 ・isai Beat LGV34, 64,000円, 11/18発売 ・Xperia XZ SOV34, 68,000円, 11/2発売 ・AQUOS SERIE SHV34, 78,000円, 6/10発売 ・HTC 10 HTV32, 73,000円, 6/10発売	・AQUOS R compact SHV41, 72,000円, 12/22発売 ・TORQUE G03 KYV41, 74,000円, 6/30発売 ・Xperia XZs SOV35, 78,000円, 5/26発売		・TORQUE G04 KYV46, 74,000円, 8/30発売		
4～6万円	・DIGNO rafre KYV36, 53,000円, 12/11発売 ・URBANO V02 KYV34, 53,000円, 7/18発売 ・BASIO KYV32, 55,000円, 2/13発売	・iPhone SE(16GB), 52,666円, 3/31発売 ・BASIO2 SHV36, 55,000円, 8/5発売 ・Qua phone PX LGV33, 48,000円, 7/1発売 ・AQUOS U SHV35, 49,000円, 6/24発売	・rafre KYV40, 40,000円, 2/24発売 ・AQUOS SERIE mini SHV38, 45,000円, 2/3発売	・BASIO3 KYV43, 46,000円, 1/19発売	・Xperia 8 SOV42, 53,672円, 10/25発売 ・Galaxy A30 SCV43, 40,000円, 6/6発売 ・URBANO V04 KYV45, 54,000円, 2/8発売 ・AQUOS Sense 3 Plus ｻｳﾝﾄﾞ SHV46, 41,890円,12/12発売	・iPhoneSE 64GB(第2世代), 50,245円, 5/11発売 ・Xperia 10Ⅱ 45,445円, 6/4発売	・ZTE a1 54,527円, 8/5発売予定
2～4万円	・miraie KYL23, 36,000円, 1/30発売	・URBANO V03 KYV38, 35,000円, 12/9発売 ・AQUOS U SHV37, 35,000円, 11/18発売 ・Qua phone KYV37, 20,000円, 2/5発売 ・AQUOS SERIE mini SHV33, 30,000円, 1/23発売	・AQUOS sense SHV40, 30,000円, 11/2発売 ・Qua phone QX KYV42, 30,000円, 7/14発売 ・miraie f KYV39, 30,000円, 1/20発売	・AQUOS sense2 SHV43, 30,000円, 11/9発売 ・LG it LGV36, 30,000円, 11/9発売 ・HUAWEI P20 lite HWV32, 30,000円, 6/15発売 ・Qua phone QZ KYV44, 30,000円, 2/23発売 ・HUAWEI nova 2 HWV31, 30,000円, 1/28発売	・Galaxy A20 SCV46, 23,563円, 10/25発売 ・HUAWEI P30 lite Premium HWV33, 30,000円, 8/8発売 ・AQUOS sense2 かんたん SHV43, 30,000円, 6/14発売 ・AQUOS Sense 3 SHV45, 33,381円,11/2発売	・BASIO4 KYV47, 37,964円, 2/7発売 ・AQUOS sense3 basic 20,000円, 6/19発売 ・Galaxy A41 36,054円,7/8発売	・Mi10 Lite 5G, 38,854円,9月発売予定
0～2万円							

注1 表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2 各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（ソフトバンク）

68

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～			・iPhone X(64GB), 121,333円, 11/3発売	・iPhone XS(64GB), 126,666円, 9/21発売 ・iPhone XS Max(64GB), 138,666円, 9/21発売 ・Google Pixel 3 XL(64GB), 110,666円, 11/1発売 ・Xperia XZ3, 110,222円, 11/9発売	・iPhone 11 Pro(64GB), 117,777円, 9/20発売 ・iPhone 11 Pro Max(64GB), 132,000円, 9/20発売 ・HUAWEI Mate 20 Pro, 112,000円, 1/11発売 ・Google Pixel 4 XL(64GB), 103,854円, 10/25発売 ・AQUOS R3, 105,333円, 5/24発売 ・Xperia 5, 105,600円, 10/25発売 ・Xperia 1, 126,222円, 6/14発売		・AQUOS R5G, 117,818円 , 3/27発売 ・LG V60 ThinQ 5G, 126,982円, 5/11発売
8～10万円	・iPhone 6s(16GB), 86,666円, 9/25発売 ・iPhone 6s Plus(16GB), 98,666円, 9/25発売 ・Galaxy S6 edge(32GB), 81,777円, 5/29発売 ・AQUOS Xx2, 86,222円, 11/20発売 ・Xperia Z5, 81,777円, 10/29発売	・iPhone 7(32GB), 81,555円, 9/25発売 ・iPhone 7 Plus(32GB), 92,444円, 9/25発売 ・STAR WARS mobile, 90,666円, 12/2発売 ・AQUOS Xx3, 86,222円, 6/10発売 ・Xperia XZ, 86,222円, 11/2発売 ・Xperia X Performance, 86,222円, 6/24発売	・iPhone 8(64GB), 87,333円, 9/22発売 ・iPhone 8 Plus(64GB), 98,222円, 9/22発売 ・HTC U11, 90,666円, 7/7発売 ・AQUOS R, 86,222円, 7/7発売 ・Xperia XZ1, 86,222円, 11/10発売 ・Xperia XZs, 81,333円, 5/26発売	・iPhone XR(64GB), 98,666円, 10/26発売 ・HUAWEI Mate 10 Pro, 99,555円, 5/18発売 ・Google Pixel 3(64GB), 91,111円, 11/1発売 ・AQUOS zero, 92,444円, 12/21発売 ・AQUOS R2, 86,222円, 6/8発売 ・Xperia XZ2, 95,111円, 5/31発売	・iPhone 11(64GB), 82,666円, 9/20発売	・AQUOS zero2, 86,400円, 1/31発売	・ZTE Axon 10 Pro 5G, 81,163円 , 3/27発売
6～8万円	・Nexus 6P(32GB), 72,888円, 11/6発売 ・AQUOS Xx2 mini, 68,444円, 12/25発売 ・AQUOS Xx, 75,111円, 6/26発売 ・Xperia Z4, 75,111円, 6/12発売	・シンプルスマホ3, 66,222円, 9/9発売	・AQUOS R compact, 70,666円, 12/22発売 ・AQUOS Xx3 mini, 70,666円, 2/3発売		・Google Pixel 4(64GB), 79,854円, 10/25発売 ・Google Pixel 3a XL, 62,666円, 5/17発売 ・AQUOS R2 compact, 76,000円, 1/18発売		・OPPO Reno3 5G, 62,182円 , 7/31発売.
4～6万円	・AQUOS CRYSTAL 2, 57,333円, 7/17発売	・iPhone SE(16GB), 52,666円, 3/31発売	・AQUOS ea, 44,000円, 7/14発売 ・iPhone 6(32GB), 47,777円, 6/15発売	・シンプルスマホ4, 55,111円, 7/20発売	・Google Pixel 3a, 52,888円, 5/17発売 ・LG G8X thinQ, 50,400円, 12/6発売 ・AQUOS sense3 plus, 46,472円, 12/20発売	・iPhone SE(第2世代)(64GB), 52,364円, 5/11発売	
2～4万円	・DIGNO U, 32,888円, 2/27発売	・DIGNO F, 35,111円, 6/24発売	・DIGNO G, 28,444円, 7/7発売	・HUAWEI nova lite 2, 28,444円, 7/6発売 ・DIGNO J, 28,444円, 7/6発売 ・Android One S5, 28,444円, 12/21発売 ・AQUOS sense basic, 28,444円, 2/16発売 ・Android One S3, 28,444円, 1/26発売	・LG K50, 28,444円, 7/5発売 ・arrows U, 28,444円, 6/28発売 ・AQUOS sense3 basic, 30,109円, 11/15発売 ・DIGNO BX, 28,363円, 11/15発売		
0～2万円				・キッズフォン, 17,333円, 4/13発売		・キッズフォン2, 16,363円, 1/17発売	

注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（Y!mobile）

69

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～							
8～10万円							
6～8万円	・Nexus 5X(16GB), 69,600円, 10/20発売	・AQUOS Xx-Y, 60,000円, 1/15発売	・iPhone SE(32GB), 60,000円, 3/25発売 ・iPhone 6s(32GB), 72,000円, 10/6発売 ・Android One X1, 64,800円, 6/30発売 ・Android One X2, 62,400円, 12/7発売	・iPhone 7(32GB), 67,200円, 12/20発売 ・Android One X3, 62,400円, 1/25発売 ・Android One X4, 62,400円, 6/7発売 ・Android One X5, 76,800円, 12/13発売			
4～6万円	・AQUOS CRYSTAL Y, 43,200円, 7/9発売	・iPhone 5s(16GB), 50,400円, 3/4発売 ・AQUOS CRYSTAL Y2, 45,600円, 2/5発売 ・507SH, 48,000円, 7/29発売 ・Nexus 6P, 48,000円, 12/30発売	・Android One S1, 45,600円, 2/24発売 ・Android One S2, 45,600円, 3/10発売	・Android One S3, 45,600円, 1/18発売 ・Android One S4, 45,600円, 2/1発売 ・P20 lite, 42,000円, 6/15発売 ・かんたんスマホ, 55,200円, 8/9発売 ・Android One S5, 49,200円, 12/21発売 ・LG Q Stylus, 50,400円, 12/29発売	・Xperia 8, 49,091円, 10/25発売	・Xperia 10 II, 49,091円, 5/29発売	
2～4万円	・Spray, 31,200円, 2/19発売 ・DIGNO C, 28,800円, 2/27発売 ・LUMIERE, 24,000円, 10/24発売	・DIGNO E, 36,000円, 6/10発売	・nova lite for Y!mobile, 24,000円, 10/12発売		・P30 lite, 36,000円, 8/8発売 ・Libero S10, 26,181円, 11/8発売 ・Android One S6, 32,727円, 12/19発売 ・Android One S7, 36,000円, 12/19発売		
0～2万円							

注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（楽天モバイル）

70

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～				・Mate 20 Pro, 105,880円, 11/30発売	・Galaxy Note10+, 115,273円, 11/26発売		・AQUOS R5G 117,091円 6/18発売
8～10万円			・GRANBEAT, 84,800円, 2/28発売 ・Mate 10 Pro, 89,800円, 11/30発売	・CAT S60, 89,800円, 1/13発売 ・U12+, 89,800円, 7/26発売 ・FIND X, 99,880円, 11/2発売	・AQUOS zero SH-M10, 89,980円, 4/9発売 ・Reno 10x Zoom, 99,880円, 7/13発売 ・Galaxy S10+, 90.728円, 11/26発売		
6～8万円	・Mate S, 79,800円 ,12/26発売	・Mate9, 60,800円, 12/17発売	・P10, 65,800円, 6/9発売 ・P10 Plus, 72,800円, 6/9発売 ・iPhone6S Plus 64GB, 72,800円, 9/2発売 ・iPhone6S Plus 128GB, 79,800円, 9/2発売	・AQUOS R compact, 67,800円, 1/26発売 ・P20, 69,800円, 6/15発売 ・R17 Pro, 69,880円, 12/14発売	・AQUOS R2 compact SH-M09, 69,800円, 2/21発売		
4～6万円	・Xperia J1 Compact, 54,800円, 4/23発売 ・honor 6 Plus, 45,800円, 6/19発売	・VAIO Phone Biz, 54,800円, 4/23発売 ・P9lite, 59,800円, 6/18発売 ・P8max, 59,800円, 7/17発売 ・AQUOS Mini SH-M03, 49,800円, 7/22発売 ・honor8, 42,800円, 9/28発売 ・ZenFone3 Ultra, 59,800円, 12/4発売	・AXON7, 59,800円, 2/10発売 ・iPhone6S 16GB, 56,800円, 9/2発売 ・honor 9, 53,800円, 10/12発売 ・ZenFone4, 56,800円, 11/8発売 ・iPhoneSE 16GB Brand New, 41,800円, 12/29発売	・iPhoneSE 64GB, 46,800円, 4/14発売 ・Zenfone 5 (ZE620KL), 52,800円, 5/19発売 ・iPhoneSE 32GB Brand New, 44,800円, 9/12発売 ・Essential Phone, 49,800円, 9/13発売 ・nova 3, 54,800円, 10/5発売	・AQUOS sense3 plus, 44,364円, 11/26発売 ・Xperia Ace, 49,819円, 10/1発売	・Nova 5T, 54,364円, 3/3発売	
2～4万円	・ZenFone2, 35,800円, 4/23発売 ・P8 Lite, 28,600円, 6/19発売 ・ZenFone2 Laser, 22,800円, 8/8発売 ・ZenFone Selfie, 37,800円, 9/16発売 ・arrows RM02, 29,800円, 10/29発売 ・Desire626, 27,800円, 10/29発売 ・AQUOS PHONE SH-RM02, 39,800円, 10/29発売	・P9, 29,980円, 6/18発売 ・arrows M03, 32,800円, 07/28発売 ・ZenFone3, 39,800円, 10/07発売 ・ZenFone Max, 27,800円, 11/05発売 ・SH-M04, 29,800円, 12/15発売	・ZenFone3Laser, 27,800円, 2/10発売 ・Nova lite, 21,800円, 2/25発売 ・Nova, 37,980円, 2/25発売 ・P10 lite, 29,800円, 6/9発売 ・arrows M04, 34,800円, 7/21発売 ・iPhoneSE 16GB, 39,800円, 11/22発売 ・AQUOS SH-M05, 29,800円, 12/1発売	・Nova lite 2, 25,980円, 2/9発売 ・Moto G5s, 28,800円, 3/4発売 ・Zenfone 4 Selfie, 29,800円, 3/4発売 ・Zenfone Max Plus, 29,800円, 3/9発売 ・U11 life, 39,800円, 3/20発売 ・P20 lite, 31,980円, 6/15発売 ・AQUOS sense plus SH-M07, 32,800円, 6/22発売 ・LG Q Stylus, 39,800円, 12/8発売 ・AX7, 29,880円, 12/14発売 ・AQUOS sense2 SH-M08, 29,800円, 12/27発売	・nova lite 3, 26,880円, 1/31発売 ・P30 lite, 32,880円, 5/24発売 ・arrows RX, 29,819円, 10/1発売 ・Galaxy A7, 38,000円, 10/1発売 ・AQUOS sense3 lite SH-M12, 29,819円, 10/1発売 ・Reno A 128GB, 35,273円, 10/1発売 ・A5 2020, 26,182円, 11/26発売	・ OPPO Reno3 A 36,182円 6/18発売	
0～2万円	・Ascend G620S, 9,980円, 8/26発売 ・Liquid Z330, 12,000円, 7/21発売	・ZenFone Go, 19,800円, 5/18発売 ・BLADE E01, 12,800円, 6/30発売 ・Y6, 8,900円, 7/17発売 ・ZenFone3 Max, 19,800円, 1/15発売	・BLADE E02, 16,800円, 9/26発売 ・ZenFone Live, 17,800円, 11/8発売	・Zenfone4 Max, 19,800円, 2/10発売		Rakuten mini, 19,819円, 1/23発売	

注1 表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2 各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（UQコミュニケーションズ）

71

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～							
8～10万円							
6～8万円				・iPhone 7 32GB, 62,900円, 12/12発売			
4～6万円		・iPhone 5s 16GB, 54,000円, 7/15発売 ・DIGNO L, 48,000円, 7/28発売 ・ZenFone3 Deluxe, 55,800円, 10/28発売 ・ZenFone3 Ultra, 59,800円, 12/9発売	・iPhone SE 32GB, 55,000円, 3/25発売 ・ZenFone4, 56,800円, 10/5発売 ・ZenFone4 Selfie Pro, 42,800円, 10/5発売 ・iPhone 6s 32GB, 55,300円, 10/13発売		・XPERIA 8, 50,400円, 10/25発売		
2～4万円		・arrows M03, 38,800円, 7/28発売 ・LG X screen, 34,800円, 10/7発売 ・ZenFone3, 39,800円, 10/14発売 ・IDOL4, 34,800円, 11/22発売 ・HUAWEI P9 lite PREMIUM, 28,900円,11/25発売 ・AQUOS L, 34,900円, 12/8発売 ・SHINE LITE, 21,800円, 12/16発売	・BLADE V770, 26,500円, 2/24発売 ・DIGNO W, 34,900円, 3/3発売 ・AQUOS L2, 28,900円, 6/2発売 ・HUAWEI P10 lite, 31,300円, 6/16発売 ・DIGNO V, 31,300円, 7/14発売 ・arrows M04 PREMIUM, 28,900円, 10/26発売 ・AQUOS sense, 28,900円, 11/22発売	・HUAWEI nova2, 28,900円, 1/26発売 ・DIGNO A, 28,900円, 3/1発売 ・HUAWEI P20 lite, 28,900円, 6/15発売 ・R17 Neo, 36,100円, 11/22発売 ・AQUOS sense2, 33,700円, 11/22発売	・おてがるスマホ01, 34,100円, 2/7発売 ・HUAWEI nova lite3, 29,300円, 2/15発売 ・Galaxy A30, 29,300円, 6/14発売 ・HUAWEI P30 lite, 29,300円, 8/8発売 ・OPPO A5 2020, 28,800円, 11/1発売 ・AQUOS sense3, 32,400円, 11/8発売 ・Galaxy A20, 21,600円, 11/15発売	・・ BASIO 4, 32,400円, 2/21発売 ・AQUOS sense3 basic, 25,200円, 6/19発売 ・oppo Reno3 A, 32,400円, 6/25発売 ・GalaxyA41, 36,000円, 7/8発売	
0～2万円		・ZenFone2 Laser, 18,000円, 7/14発売 ・ZenFoneGo, 19,800円, 8/8発売 ・ZenFone3 Laser, 19,800円, 11/26発売					

注1 表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2 各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（IIJ）

72

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～				・OPPO Find X, 109,800円, 11/9発売 ・HUAWEI Mate 20 Pro, 109,800円, 11/30発売 ・ROG Phone, 119,500円, 11/30発売	・iPhone XS 64GB（中古）,109,800円, 7/4発売		
8～10万円				・HTC U12+, 92,000円, 7/26発売	・iPhone XR 64GB（中古）, 81,800円, 7/4発売 ・OPPO Reno 10x Zoom, 94,800円, 7/12発売 ・ROG Phone Ⅱ, 99,800円, 12/12発売	・AQUOS zero2 SH-M13, 84,800円, 3/13発売	・HUAWEI P40 Pro 5G, 99,800円, 6/25発売
6～8万円			・ONKYO GRANBEAT, 79,800円, 6/1発売 ・HUAWEI P10, 61,160円, 6/9発売 ・HUAWEI P10 Plus, 68,160円, 6/9発売 ・ASUS ZenFone AR, 79,800円, 6/23発売 ・ASUS ZenFone 4 Pro, 79,800円, 10/27発売 ・HUAWEI Mate 10 Pro, 79,800円, 12/1発売 ・CAT S60, 69,800円, 12/15発売	・Dura Force Pro, 69,800円, 4/13発売 ・ASUS ZenFone 5Z, 64,800円, 6/15発売 ・HUAWEI P20, 62,800円, 6/15発売 ・OPPO R15 Pro, 67,800円, 9/28発売 ・OPPO R17 Pro, 67,800円, 12/21発売	・AQUOS R2 compact SH-M09, 64,800円, 2/21発売 ・AQUOS zero SH-M10, 79,800円, 4/12発売 ・HUAWEI P30, 69,800円, 7/2発売 ・iPhone 8 64GB（中古）, 62,800円, 7/4発売 ・ASUS ZenFone 6（6GB RAM）, 64,800円, 8/23発売 ・ASUS ZenFone 6（8GB RAM）, 79,800円, 8/23発売（ミッドナイトブラック）、8/30発売（トワイライトシルバー）		
4～6万円	・HUAWEI Mate 7, 40,800円, 10/8発売		・ASUS ZenFone Zoom S, 52,800円, 6/23発売 ・MOTOROLA Moto Z2 Play, 49,800円, 6/29発売（ルナグレー/ファインゴールド）、7/14発売（ニンバス） ・ASUS ZenFone 4, 56,800円, 9/22発売 ・HUAWEI honor 9, 49,800円, 10/12発売 ・MOTOROLA Moto X4, 52,800円, 10/27発売 ・ASUS ZenFone 4 カスタマイズモデル, 44,800円, 11/22発売	・AQUOS R compact SH-M06, 59,800円, 2/9発売 ・CAT S41, 59,800円, 4/13発売 ・ASUS ZenFone 5, 48,800円, 5/25発売 ・HTC U11, 54,800円, 7/26発売 ・Essential Phone Ph-1, 46,000円, 9/11発売 ・HUAWEI nova 3, 49,800円, 10/12発売 ・MOTOROLA moto Z3 Play, 54,800円, 10/12発売	・Xperia XZ Premium, 59,800円, 3/22発売 ・Xperia Ace, 49,800円, 10/11発売 ・HUAWEI nova 5T, 49,800円, 12/12発売 ・AQUOS sense3 plus SH-M11, 49,800円, 12/25発売	・Xiaomi Mi Note 10, 49,800円, 5/1発売	
2～4万円	・HUAWEI P8lite, 28,600円, 7/7発売 ・ASUS ZenFone2 Laser, 27,800円, 8/20発売（ブラック/ホワイト/レッド）、11/12発売（ゴールド/パープル）	・HUAWEI GR5, 32,800円, 2/16発売 ・ASUS ZenFone MAX, 27,800円, 3/18発売 ・HUAWEI P9 lite, 27,800円, 6/17発売 ・Alcatel IDOL3, 22,800円, 7/7発売 ・ASUS ZenFone 3, 38,800円, 10/24発売 ・arrows M02, 29,800円, 10/29発売 ・ASUS ZenFone 3 Laser, 27,800円, 11/24発売 ・Alcatel IDOL4, 34,800円, 11/24発売 ・AQUOS SH-N01, 25,800円, 12/13発売 ・Alcatel SHINE LITE, 21,800円, 12/21発売 ・AQUOS SH-M04-A, 32,800円, 12/21発売	・HUAWEI nova, 34,800円, 3/3発売 ・MOTOROLA Moto G5 Plus, 32,800円, 4/7発売（ルナグレー/ファインゴールド）、7/14発売（オックスフォードブルー） ・ASUS ZenFone 3 Laser, 31,160円, 6/1発売 ・ZTE Blade V8, 34,800円, 6/1発売 ・CAT S40, 39,800円, 6/1発売 ・HUAWEI P10 lite, 30,160円, 6/9発売 ・arrows M04, 32,800円, 7/20発売 ・ASUS ZenFone 4 Selfie Pro, 39,800円, 9/22発売 ・MOTOROLA Moto G5s Plus, 36,800円, 10/6発売 ・MOTOROLA Moto G5s, 24,800円, 10/27発売（ルナグレー/ファインゴールド）、11/22発売（オックスフォードブルー） ・AQUOS sense lite SH-M05, 29,800円, 12/1発売 ・ASUS ZenFone 4 Selfie, 26,800円, 12/15発売 ・ASUS ZenFone 4 MAX, 23,800円, 12/15発売	・HUAWEI nova lite 2, 21,800円, 2/9発売 ・ASUS ZenFone Max Plus（M1）, 27,800円, 4/13発売 ・ASUS ZenFone 5Q, 37,800円, 5/25発売 ・MOTOROLA Moto G6, 26,800円, 26,800円 ・MOTOROLA Moto G6 Plus, 35,800円, 6/8発売 ・HUAWEI P20 lite, 27,800円, 6/15発売 ・AQUOS sense plus SH-M07, 36,800円, 6/22発売 ・HTC U11 life, 36,800円, 7/26発売 ・OPPO R15 neo（4GB）, 29,800円, 8/31発売 ・OPPO R15 neo（3GB）, 24,800円, 9/7発売 ・ASUS ZenFone Max（M1）, 21,800円, 10/12発売 ・OPPO AX7, 29,800円, 12/21発売 ・AQUOS sense2 SH-M08, 29,800円, 12/25発売	・AQUOS sense2 SH-M08, 29,800円,（フレンチピンク）1/17発売 ・HUAWEI nova lite 3, 22,800円, 2/1発売 ・ASUS ZenFone Max（M2）32GBモデル, 24,800円, 3/22発売 ・ASUS ZenFone Max Pro（M2）32GBモデル, 32,800円, 3/22発売 ・MOTOROLA moto g7 power, 24,800円, 6/14発売 ・MOTOROLA moto g7, 29,800円, 6/14発売 ・MOTOROLA moto g7 plus, 35,800円, 6/14発売 ・HUAWEI P30 lite, 29,800円, 7/2発売 ・iPhone SE 16GB（中古）, 24,800円, 7/4発売 ・iPhone 7 32GB（中古）, 39,800円, 7/4発売 ・OPPO Reno A, 34,800円, 10/18発売 ・OPPO A5 2020, 24,800円, 11/1発売 ・AQUOS sense3 SH-M12, 29,800円, 11/27発売 ・arrows M05, 32,800円, 12/20発売 ・ASUS ZenFone Max（M2）64GBモデル, 25,800円, 12/20発売 ・ASUS ZenFone Max Pro（M2）64GBモデル, 35,800円, 12/20発売	・MOTOROLA moto g8 plus, 34,800円, 5/7発売 ・MOTOROLA moto g8 power, 27,800円, 5/7発売 ・MOTOROLA moto g8, 22,800円, 5/7発売 ・HUAWEI P40 lite E , 22,800円, 6/25発売 ・HUAWEI nova lite 3+, 22,800円, 6/25発売 ・Xiaomi Redmi Note 9S, 24,800円, 6/25発売 ・Xiaomi Mi Note 10 Lite, 39,800円, 6/25発売 ・OPPO Reno3 A, 34,800円, 6/25発売	・HUAWEI P40 lite 5G, 37,800円, 6/25発売
0～2万円		・ASUS ZenFone Go, 19,800円, 3/31発売（ブラック/ホワイト/ブルー）、6/17発売（レッド/ピンク）	・ASUS ZenFone 3 Max, 19,800円, 1/26発売 ・VAIO Phone A, 19,800円, 4/7発売 ・ASUS ZenFone Live, 16,800円, 7/14発売	・BLU GRAND X LTE, 3,980円, 4/13発売 ・MOTOROLA Moto E5, 16,800円, 6/8発売 ・Wiko VIEW, 9,800円, 8/22発売 ・NichePhone-S 4G, 12,800円, 10/12発売 ・ASUS ZenFone Live（L1）, 16,800円, 12/21発売			

注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（オプテージ）

73

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～					・iPhone XS Max（64GB）, 100,800円, 11/1発売		
8～10万円				・iPhone 7 Plus(128GB), 89,400円, 2/15発売 ・HUAWEI Mate 20 Pro, 99,600円, 12/10発売	・iPhone XS（64GB）, 97,200円, 11/1発売 ・AQUOS zero SH-M10, 96,000円, 4/9発売	・AQUOS zero2 SH-M13, 96,000円, 3/27発売	
6～8万円				・iPhone 7(128GB), 78,000円, 2/15発売 ・iPhone 8(64GB), 67,800円, 12/17発売 ・iPhone 8 Plus(64GB), 79,200円, 12/17発売 ・HUAWEI P20, 65,400円, 6/22発売 ・AQUOS R Compact SH-M06, 67,800円, 3/29発売	・iPhone XR, 64,800円, 11/1発売 ・HUAWEI P30, 74,400円, 8/9発売 ・ZenFone 6, 67,200円, 9/10発売 ・AQUOS R2 Compact SH-M09, 75,000円,2/21発売	・iPhone 11 (64GB), 74,640円, 3/13発売	
4～6万円			・HUAWEI P10, 59,400円, 6/15発売 ・ZenFone 4, 56,400円, 11/10発売 ・ZenFone 4 Selfie Pro, 43,200円, 11/10発売	・iPhone 6s（16GB）, 49,800円, 5/15発売 ・HUAWEI nova 3, 49,800円, 10/10発売 ・ZenFone 5, 52,800円, 6/22発売 ・AQUOS sense plus SH-M07, 43,200円, 6/22発売	・Xperia Ace,44,880円, 10/11発売 ・HUAWEI nova 5T, 51,600円, 11/29発売	・AQUOS sense3 plus SH-M11, 56,400円,1/17発売	
2～4万円	・arrows M02, 32,400円, 11/14発売	・HUAWEI P9 lite, 27,800円, 9/1発売 ・arrows M03, 31,800円, 9/1発売	・HUAWEI nova, 37,800円, 3/3発売 ・HUAWEI P10 lite, 27,600円, 8/3発売 ・ZenFone 3, 39,600円, 2/1発売 ・ZenFone 3 Laser, 27,600円, 2/1発売 ・AQOUS sense lite SH-M05, 33,000円, 12/1発売 ・arrows M04, 31,800円, 7/20 発売 ・DIGNO V, 28,800円, 9/1発売	・HUAWEI P20 lite, 29,400円, 6/22発売 ・HUAWEI nova lite 2, 22,800円, 2/15発売	・arrows M05, 32,880円, 12/18発売 ・AQUOS sense3 SH-M12, 36,000円, 11/29発売 ・iPhone SE（16GB）,30,600円, 2/21発売 ・HUAWEI nova lite 3, 24,000円 2/21発売 ・HUAWEI P30 lite, 32,400円, 8/9発売 ・ZenFone Max Pro(M2), 35,400円, 5/24発売 ・ZenFone Max（M2）, 22,800円, 8/8発売 ・AQUOS sense 2 SH-M08, 33,000円, 1/25発売	・OPPO Reno A, 34,800円, 1/17発売 ・OPPO A5 2020, 25,920円, 1/17発売 ・moto g8, 22,800円, 5/13発売	
0～2万円		・ZenFone Go, 19,800円, 9/1発売	・HUAWEI nova lite, 19,800円, 6/1発売 ・ZenFone Live, 18,000円, 8/3発売	・ZenFone 4 Max, 19,800円, 3/29発売 ・ZenFone Max(M1), 19,800円, 12/10発売 ・ZenFone Live(L1), 16,800円, 12/21発売			

注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（ビッグローブ）

74

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～							
8～10万円			・ZenFone 4 Pro, 90,000円, 12/19発売		・BlackBerry KEY2, 83,040円, 4/4発売		
6～8万円			・P10, 64,800円, 6/6発売	・HUAWEI P20, 69,600円, 6/13発売 ・AQUOS R compact SH-M06, 68,400円, 1/25発売	・HUAWEI P30, 77,760円, 11/1発売 ・ZenFone 6, 69,600円, 12/2発売 ・AQUOS R2 compact SH-M09, 69,600円, 4/4発売 ・iPhone 7 128GB, 68,400円, 1/7発売		
4～6万円	・AQUOS SH-M01, 47,520円, 8/3発売	・iPhone 6, 54,720円, 11/1発売 ・iPhone 6 Plus, 54,720円, 11/1発売 ・AQUOS mini SH-M03, 49,920円, 7/27発売 ・moto X Play, 44,160円, 3/9発売	・iPhone 6s 128GB, 68,400円, 12/4発売 ・iPhone 6s 32GB, 56,400円, 11/17発売 ・ZenFone 4, 51,600円, 10/10発売 ・iPhone SE 128GB, 50,400円, 11/17発売 ・iPhone SE, 45,120円, 1/19発売 ・ZenFone 4 Selfie Pro, 42,720円, 10/10発売 ・iPhone SE 32GB, 40,800円,11/17発売	・iPhone 7 32GB, 56,400円, 12/20発売 ・HUAWEI nova 3, 54,720円, 10/3発売 ・ZenFone 5, 52,800円, 5/23発売		・HUAWEI nova 5T, 54,480円, 1/30発売 ・AQUOS sense3 plus, 54,480円, 1/30発売	
2～4万円	・ZenFoneSelfie, 37,680円, 10/19発売 ・ZenFone2 ZE551ML, 35,760円, 8/3発売 ・arrows M02, 33,120円, 10/19発売 ・ZenPad8.0 Z380KL, 29,760円, 10/19発売 ・ZenFone2Laser ZE500KL, 27,600円, 9/7発売 ・Aterm MR04LN, 22,392円, 8/3発売	・ZenFone3, 39,600円, 10/7発売 ・arrows M03, 35,760円, 7/27発売 ・Moto G4 Plus, 35,760円, 7/27発売 ・AQUOS SH-M04, 33,120円, 12/14発売 ・HUAWEI P9 lite, 29,760円, 6/17発売 ・ZenFone 3 Laser, 27,600円, 11/25発売 ・ZenFone Max, 27,600円, 3/9発売 ・HUAWEI T2 7.0 Pro, 24,960円, 7/27発売 ・Aterm MR05LN, 23,280円, 9/1発売	・moto G5s Plus, 38,640円, 10/10発売 ・nova, 37,680円, 2/21発売 ・ZenPad 3 8.0, 36,720円, 5/11発売 ・arrows M04, 35,760円, 7/19発売 ・moto G5 Plus, 35,760円, 4/3発売 ・AQUOS sense lite, 33,120円, 12/4発売 ・MediaPad M3 Lite 8.0, 29,760円, 9/4発売 ・P10 lite, 29,760円, 6/6発売 ・ZenFone 3 Max ZC553KL, 27,600円, 4/12発売 ・VAIO Phone A, 24,960円, 4/12発売 ・ZenFone 4 Max,23,280円, 12/8発売 ・moto G5, 23,280円, 4/3発売 ・nova lite, 20,880円, 2/21発売	・AQUOS sense plus SH-M07, 39,600円, 6/20発売 ・moto G6 Plus, 38,640円, 6/13発売 ・HUAWEI P20 lite, 29,760円, 6/13発売 ・ZenFone Max Plus(M1) , 29,760円, 2/19発売 ・nova lite 2, 25,920円, 2/9発売 ・ZenFone Max (M1) , 22,800円, 11/13発売	・AQUOS sense3 SH-M12, 36,000円, 12/2発売 ・OPPO Reno A, 35,760円, 12/2発売 ・ZenFone Max Pro (M2) , 35,760円, 4/4発売 ・AQUOS sense2 SH-M08, 33,120円, 1/17発売 ・moto g7, 30,720円, 7/24発売 ・HUAWEI P30 lite, 28,800円, 11/1発売 ・HUAWEI MediaPad M5 Lite 8.0, 26,880円, 12/2発売 ・HUAWEI nova lite 3, 26,880円, 4/4発売 ・OPPO A5 2020, 26,640円, 12/2発売	・OPPO Reno3 A, 36,000円, 6/26発売 ・ZenFone Max Pro (M2) (ZB631KL) (6GB), 35,760円, 6/26発売 ・moto g8 plus, 35,280円, 4/1発売 ・arrows M05, 34,800円, 1/30発売 ・HUAWEI nova lite 3+, 24,720円, 6/26発売 ・moto g8, 23,520円, 6/12発売 ・Redmi Note 9S, 22,560円, 6/26発売	
0～2万円		・HUAWEI Y6, 15,840円, 6/9発売 ・Liquid Z330, 12,720円, 6/9発売	・ZenFone Live, 19,680円, 7/19発売 ・ZenFone 3 Max, 19,680円, 1/13発売 ・PIXI4, 10,080円, 4/3発売	・moto E5, 17,760円, 6/13発売 ・ZenFone Live (L1) , 16,800円, 11/17発売	・ZenFone Live (L1) , 16,800円, 1/17発売 ・jetfon, 16,800円, 8/8発売		

注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

価格帯別のスマートフォンの機種数（LINEモバイル）

75

	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年（～7月末）	
						4G	5G
10万円～							
8～10万円					・Reno 10×Zoom, 99,880円, 7/17発売		
6～8万円			・HUAWEI P10, 65,800円, 6/8発売	・HUAWEI P20, 69,800円, 6/15発売	・HUAWEI P30, 77,800円, 8/9発売 ・R17 Pro, 69,880円, 4/10発売 ・ZenFone 6 128GB, 69,500円, 8/29発売		
4～6万円		・AQUOS mini SH-M03, 49,800円, 9/5発売	・ZenFone4 Selfie Pro, 43,800円, 9/22発売	・ZenFone 5, 52,800円, 5/18発売	・nova 5T, 54,500円, 11/29発売	・iPhone 7 32GB, 40,800円, 2/19発売 ・Mi Note 10, 52,800円, 4/1発売	
2～4万円		・arrows M03, 32,800円, 9/5発売 ・arrows M02, 29,800円, 9/5発売 ・ZenFone3, 39,800円, 10/7発売 ・HUAWEI P9 lite, 28,800円, 9/5発売	・Blade V8, 26,800円, 11/28発売 ・ZenFone4 MAX, 25,800円, 12/12発売 ・ZenFone4 Selfie, 29,800円, 12/26発売 ・VAIO Phone A, 24,800円, 4/6発売 ・arrows M04, 32,800円, 7/20発売	・ZenFone 5Q, 39,800円, 5/18発売 ・iPhone SE 32GB, 30,800円, 7/19発売 ・HUAWEI P20 lite, 31,980円, 6/15発売 ・HUAWEI nova lite 2, 25,980円, 2/9発売	・iPhone 6s 32GB, 33,800円, 3/27発売 ・HUAWEI P30 lite, 32,880円, 8/9発売 ・HUAWEI nova lite 3, 26,880円, 2/1発売 ・R15 Neo, 25,880円, 4/10発売 ・ZenFone Max Pro (M2), 35,500円, 3/20発売 ・ZenFone Max (M2) , 26,500円, 3/20発売 ・AQUOS sense2 SH-M08, 34,800円, 1/21発売 ・moto g7, 30,800円, 6/7発売 ・moto g7 plus, 38,800円, 6/7発売 ・Reno A, 35,800円, 10/18発売 ・OPPO A5 2020, 26,800円, 11/1発売 ・AQUOSsense3, 35,800円, 11/29発売 ・arrowsM05, 35,800円, 12/20発売	・moto g8, 23,800円, 6/8発売 ・moto g8 plus, 35,500円, 6/8発売 ・HUAWEI nova lite 3+, 24,800円, 6/26発売 ・Redmi Note 9S, 22,800円, 6/26発売 ・OPPO Reno3 A, 36,800円, 6/26発売	
0～2万円		・Blade V7lite, 19,800円, 9/5発売 ・Blade E01, 13,800円, 9/5発売 ・Zenfone Go, 19,800円, 9/5発売	・GRAND X LTE, 12,480円, 7/3発売 ・HUAWEI nova lite, 19,900円, 2/22発売	・moto E5, 18,500円, 6/8発売	・ZenFone Live(L1) , 17,800円, 1/19発売	・OPPO AX7, 19,800円, 1/22発売	

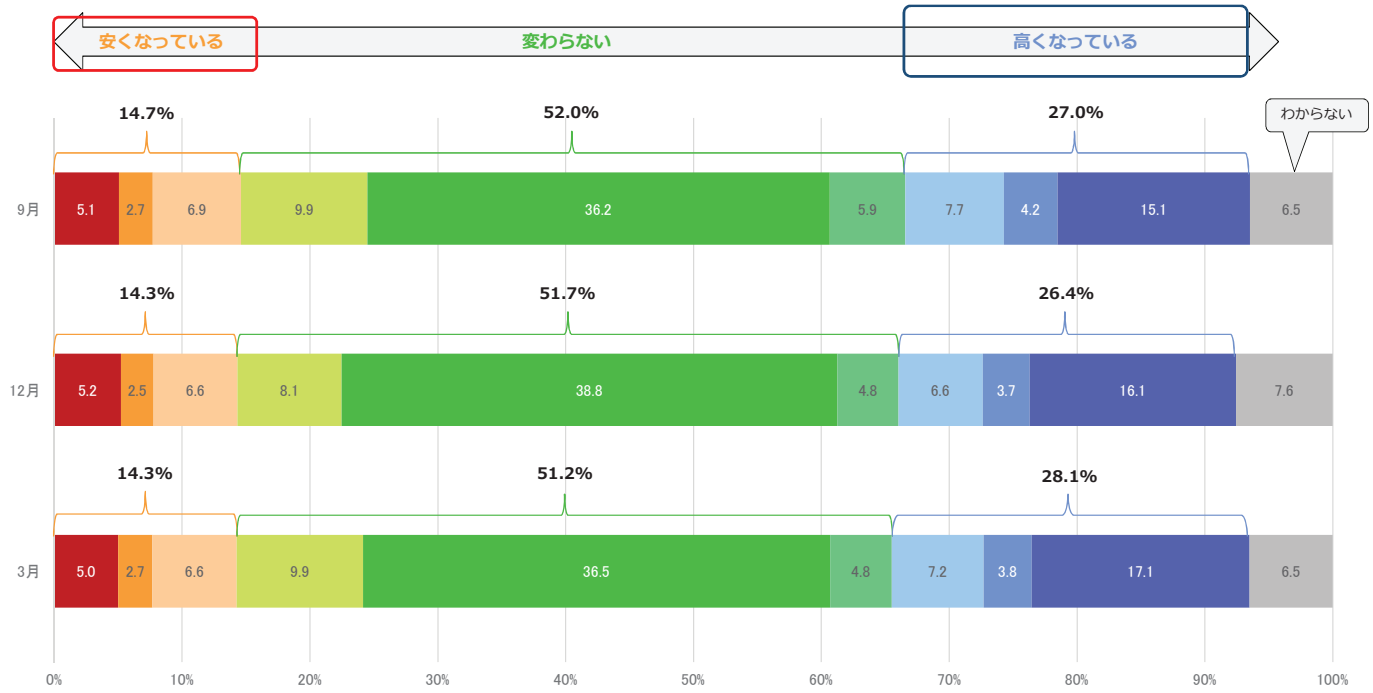
注1　表中の表記は、機種（容量）、発売時の販売価格（税抜）、販売開始日の順で記載
注2　各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載

端末代金に関する意識

76

問　最近、日本の携帯電話端末の実質的な代金が安くなっていると感じますか。　n=6,000（９月のみn=6,001）

※　携帯電話端末の定価ではなく、キャッシュバックやポイント還元などにより割引を受けた後で実際に負担することになる金額についてご回答ください。

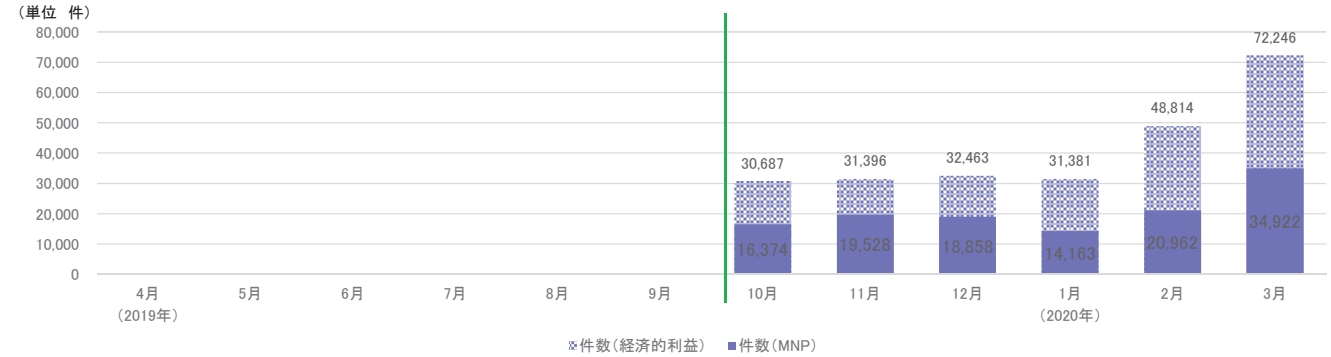


出典：総務省アンケート調査（2019年9月・12月、2020年3月）

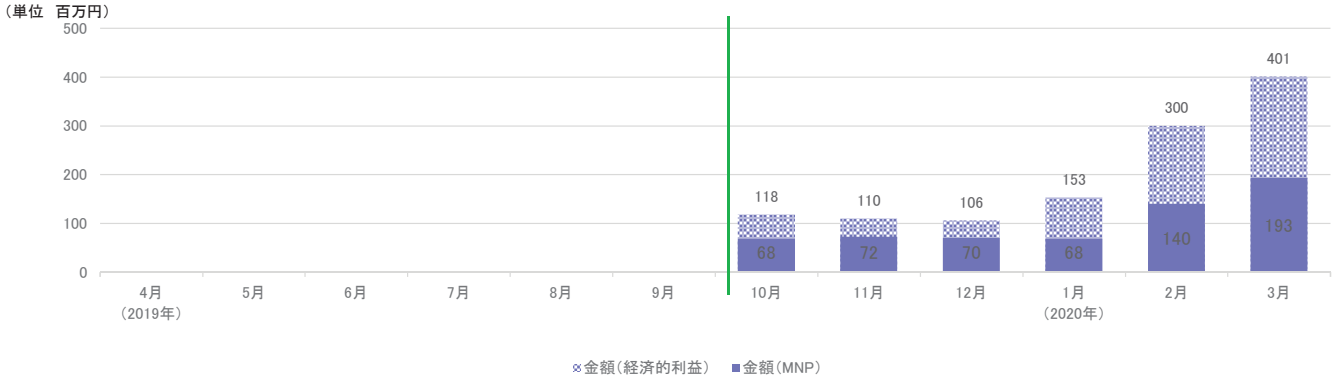
新規契約における利益提供の件数

77

新規契約を条件とした経済的利益の提供件数



新規契約を条件とした経済的利益の金額



注）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

代理店への支払金及び販売奨励金の推移

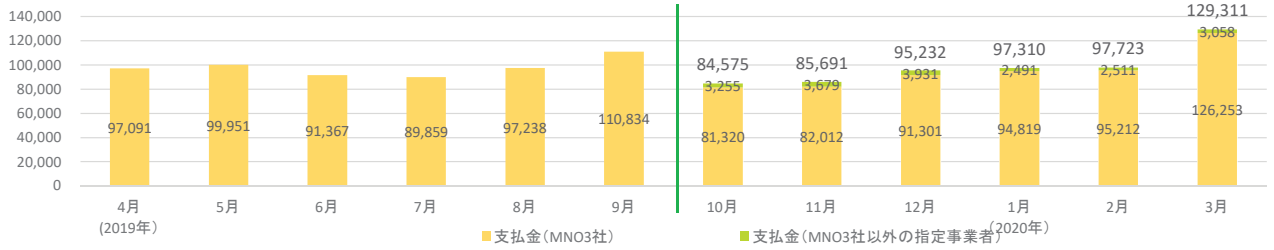
78

○ 指定事業者による代理店への支払金及びそのうちの販売奨励金は、ほとんどがMNO3社によるもの。
○ MNO3社による代理店への支払金及びそのうちの販売奨励金は、改正電気通信事業法の施行前後で、いずれも減少。

代理店への支払金*の推移

＊「代理店への支払金」は、電気通信事業者が届出媒介等業務受託者に対して支払う全ての支払金をいう。

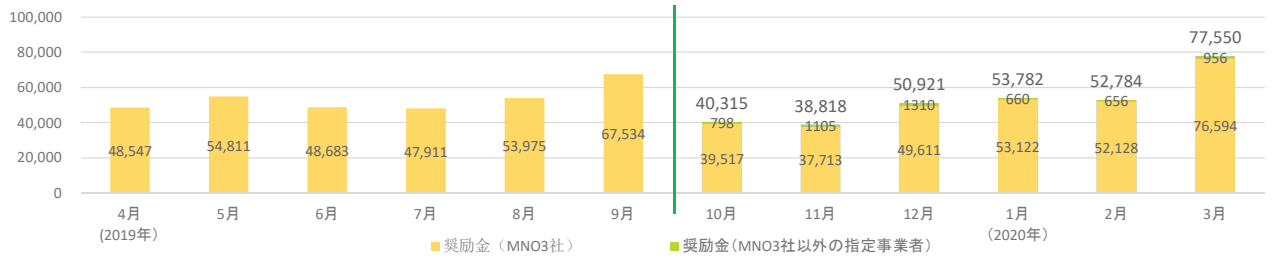
（単位　百万円）



代理店への販売奨励金*の推移

＊「販売奨励金」には、移動電気通信役務の提供に関する契約の代理又は移動端末設備の販売等に応じて、電気通信事業者が届出媒介等業務受託者に対して支払う奨励金が含まれる（届出媒介等業務受託者における事務処理に対応した対価であって、販売等を奨励する性質を有しないものは、含まれない。）。

（単位　百万円）



※1　MNO3社の数値のうち、KDDIの数値は沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
※2　指定事業者とは電気通信事業者のうち電気通信事業法第27条の3の規定に基づき、総務省告示により指定された24事業者。
具体的には、MNO及びMNOの特定関係法人、MVNOのうち移動電気通信役務の利用者の数の割合が0.7%を超えるもの。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

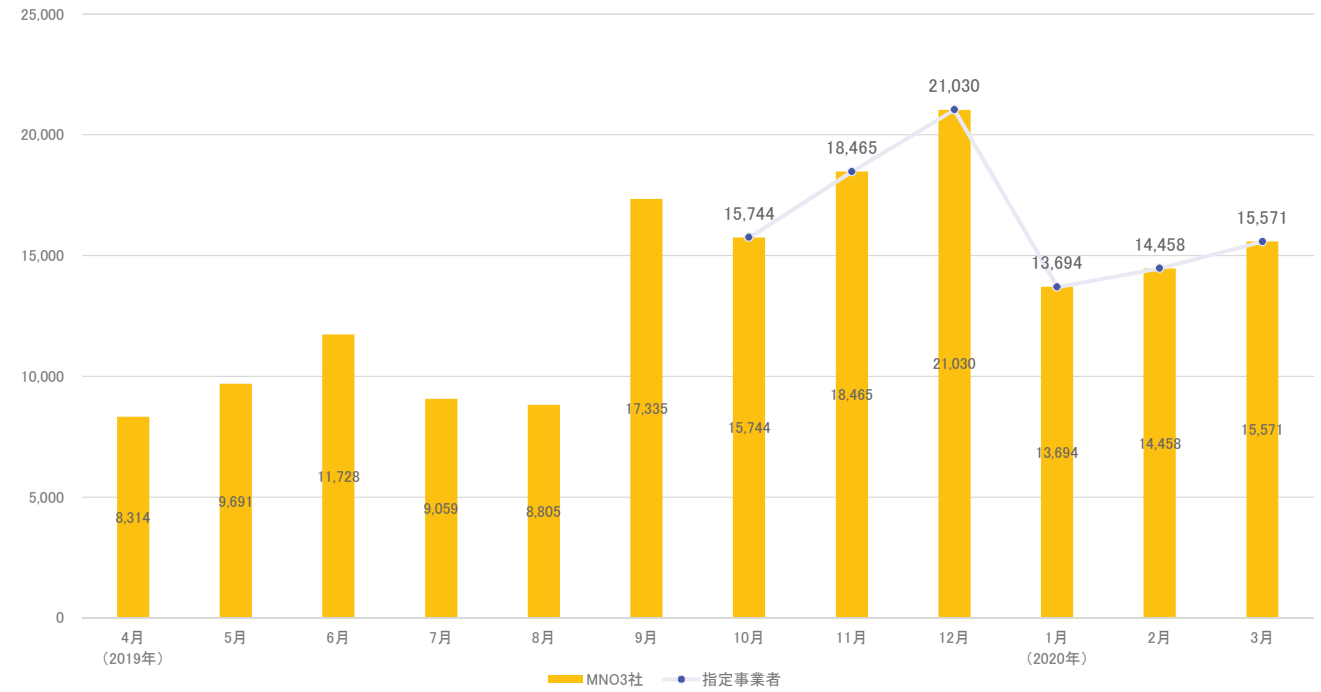
メーカへの支払金の推移

79

メーカへの支払金*の推移

＊「メーカへの支払金」は、電気通信事業者が端末の製造事業者に対して支払う移動端末設備に関する支払金（移動端末設備の対価となるものを除く。）をいう。具体的には、移動端末設備に関する開発費、端末販売奨励金、広告宣伝費等の支払金のほか、移動端末設備に関する修理費、付属品の対価、販売促進ツール等の商材やサービスの対価としての性質を持つ支払金が該当する。

（単位　百万円）



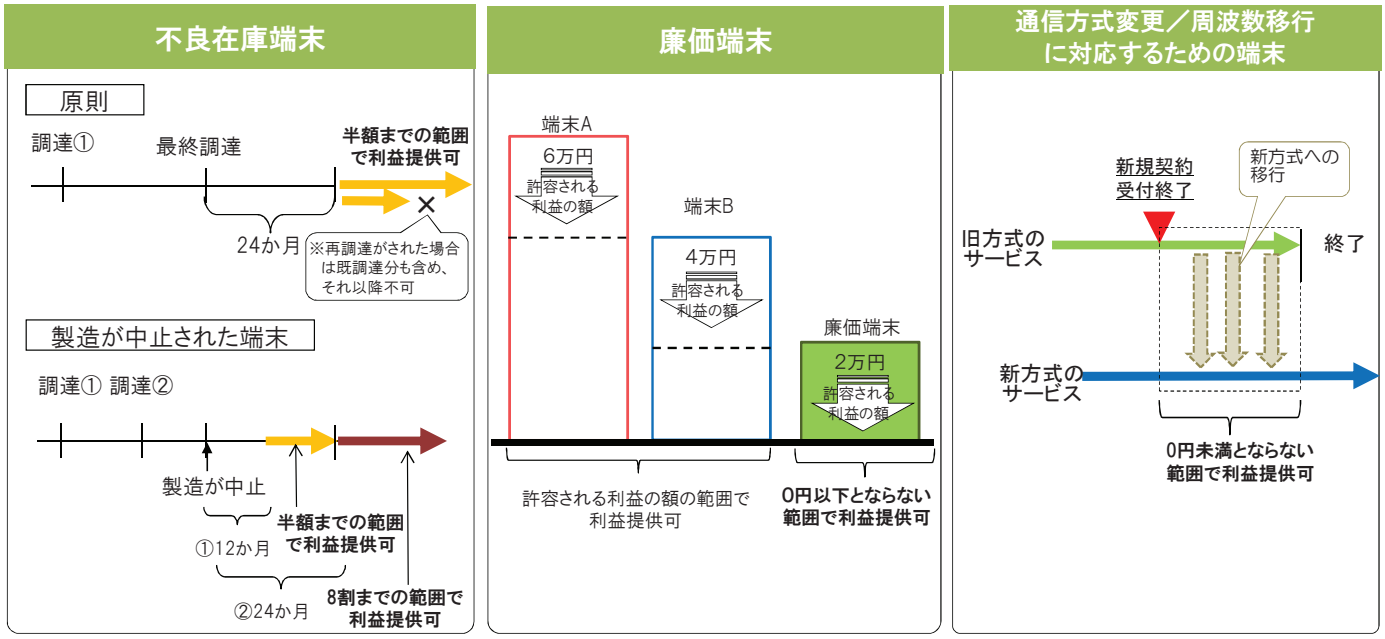
注1）MNO3社の数値のうち、KDDIの数値は沖縄セルラー電話株式会社の数を含む。
注2）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。
注3）10月から12月前の数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告値が全て0であったため、指定事業者合計の数値と
MNO3社合計の数値が合致している。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

端末代金の値引き等の規律の例外

80

□ 端末代金の値引き等の規律について、**「廉価端末」「通信方式変更／周波数移行に対応するための端末」「在庫端末」は、通信役務の利用を求めるものの例外**となる。



※ 廉価端末は、2万円（税抜）以下の端末。

※ 新規契約の受付終了した通信方式のサービス利用者が新たな通信方式に移行（例：3Gから4G等への移行）するために購入する端末（周波数移行における場合のものも同様。）。

不良在庫端末に係る例外の対象機種数

81

○ 不良在庫端末に係る例外は、4事業者で、延べ144機種（うちスマホは102機種）。

○ iOS37機種、android107機種（うちスマートフォンは、iOS22機種、android80機種）で、いずれも、1年以上の特例（半額までの値引き）、2年以上の特例（8割までの値引き）の両方あり。

（2020年9月1日現在）

事業者名	対象機種数（OS別）				合計※3
	iOS		Android		
	半額まで値引き可※1	8割まで値引き可※2	半額まで値引き可※1	8割まで値引き可※2	
株式会社NTTドコモ	1機種（1機種）	0機種（0機種）	3機種（3機種）	3機種（3機種）	7機種（7機種）
KDDI株式会社	14機種（8機種）	9機種（6機種）	18機種（11機種）	56機種（37機種）	97機種（62機種）
ソフトバンク株式会社	9機種（3機種）	1機種（1機種）	5機種（5機種）	9機種（9機種）	24機種（18機種）
UQコミュニケーションズ株式会社	2機種（2機種）	1機種（1機種）	1機種（1機種）	12機種（11機種）	16機種（15機種）
合計※3	28機種（16機種）	9機種（6機種）	28機種（20機種）	79機種（60機種）	144機種（102機種）

※1 電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(1)に掲げる端末（製造が中止されておらず、最終調達日から24月が経過しているもの）又は同号イ(2)に掲げる端末（製造が中止されており、最終調達日から12月が経過しているもの）については、対照価格の半額までの値引きが可能。

※2 電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(3)に掲げる端末（製造が中止されており、最終調達日から24月が経過しているもの）については、対照価格の8割までの値引きが可能。

※3 同一機種が複数の事業者において対象となっている場合、重複して計上されているため、延べの合計となる。重複を排除した場合には、計125機種が対象（うちスマートフォンに係るものは88機種）。

注 括弧内は、うちスマートフォンの機種数。

赤枠は構成員限り

不良在庫端末に係る例外の対象機種

82

スマートフォン

タブレット

その他

フィーチャーフォン

合計

※1　機種の名称は同一だが、型番の異なる機種。※2　複数の事業者において対象となっている機種について、重複して計上した場合の合計。

現在販売されている廉価端末（スマートフォン）一覧

83

○ 廉価端末に係る例外は、MVNOを含め、8事業者で、延べ19機種。

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
NTTドコモ	2019年11月1日	Galaxy A20	19,440円
KDDI	2018年11月9日	LG it	20,000円
	2018年11月9日	AQUOS sense2	20,000円
	2019年6月14日	AQUOS sense2 かんたん	20,000円
	2019年10月25日	Galaxy A20	20,000円
	2020年6月19日	AQUOS sense3 basic	20,000円
ソフトバンク	2018年4月13日	キッズフォン	10,909円
	2019年6月28日	arrows U	19,986円
	2020年1月17日	キッズフォン2	16,363円
	2019年11月8日	Libero S10	19,964円
楽天モバイル	2019年10月1日	Galaxy A7	17,000円
	2020年1月23日	Rakuten mini	17,000円
UQコミュニケーションズ	2019年11月15日	Galaxy A20	18,720円
IIJ	2018年12月25日	AQUOS sense2 SH-M08	19,800円
	2019年12月20日	ASUS ZenFone Max (M2) 64GBモデル	17,500円
オプテージ	2018年12月21日	ZenFone Live(L1)	16,800円
	2019年2月21日	HUAWEI nova lite 3	18,000円
ビッグローブ	2019年1月17日	ZenFone Live(L1)	16,800円
	2019年8月8日	jetfon	16,800円
計： 19機種（重複排除：16機種）（2020年7月31日現在）			

6　新プランへの移行の現況

移行促進のための施策

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
移行の考え方	○　改正電気通信事業法に適合しないプランの契約数の減少に向け、2019年10月1日より提供している改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）への移行促進に係る各種取組や周知を積極的に実施	○　契約更新期間外でも、契約解除料なしで改正法適合プランへの移行を可能とする等、円滑な移行のための各種取組や周知を積極的に実施	○　現在実施している改正法適合プランへの移行時の違約金免除のほか、円滑な移行のための施策については、今後、状況を見ながら順次検討・実施していく予定
違約金の免除施策等	○　期間拘束契約の無料更新期間以外の変更の際、違約金を変更前の期間拘束の満了月前月まで留保（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.10.1～）	○　期間拘束契約の無料更新期間以外において、改正法不適合プランから改正法適合プランへ変更時の違約金を免除（スマートフォン：19.9.13～、タブレット：19.11.1～、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.12.26） ※　改正電気通信事業法に適合する料金プランへの移行後、　契約更新期間以外に契約解除した場合の契約解除料は1,000円 ○　改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ（スマートフォン：19.9.13～、タブレット：19.11.1～、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.12.26）	【ソフトバンク】 ○　期間拘束契約から改正法適合プランへの変更時の違約金を免除（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.9.13～） ○　改正法不適合プランからの変更先は、改正法適合プランへの変更のみ（スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン及びモバイルルータ：19.9.13～） 【Y!mobile】 ○　下のいずれかの場合、期間拘束契約の違約金相当額を補填（スマートフォン及びタブレット：19.10.1～） (1) 2年以上継続契約している者であること (2) 機種変更と同時に対象プランに変更すること ○　対象の期間拘束契約から、改正法適合プランへの変更時の違約金を免除（モバイルルータ：20.3.1～）

移行促進の周知に関する施策①

86

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
新プランの周知	○ 分離型プラン（ギガホ・ギガライト等）への円滑な移行に向け、次の取組。 ・ ダイレクトメール、電子メール等の個別の案内（19.4.15～） ・ テレビコマーシャル等のマス媒体による周知（19.4.15～） ○ 2019年10月1日以降に提供を開始した改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）への円滑な移行に向け、次の取組 ・ ホームページにて料金プラン詳細等の周知を実施（19.9.17～） ・ ダイレクトメール、電子メール等の個別の案内（19.10.16～） ・ テレビコマーシャル等のマス媒体による周知（19.10.1～） ・ 来店者向けに店頭ツール等を配備（19.9.17～） ・ 総合カタログで周知（19.10.11～）	○ 分離型プラン（auピタットプラン・auフラットプラン）の提供開始に伴い、ホームページ等の媒体を通じて周知（17.7.14～） ○ 改正法適合プランへの円滑な移行に向け、次の取組 ・ ホームページに料金プランの詳細等を周知を実施（改正法適合プランを公表後） ・ 総合カタログ等を通じて訴求（改正法適合プランを公表後） ・その他、テレビコマーシャル等のマス媒体による改正法適合プランの訴求（公表後随時）	○ テレビコマーシャルや弊社ウェブサイトをはじめとした各種マス広告媒体、店頭ツール、カタログ等で、改正法適合プランの周知継続（19.9.13～） 【ソフトバンク】 ○ 改正法適合プランへの移行時の違約金免除についてプレスリリースで周知（19.9.6） 【Y!mobile】 ○ 一定の条件を満たした場合、改正法適合プランへの移行時の違約金免除についてプレスリリースで周知（19.9.9） ○ 改正法適合プランへの移行時の違約金免除についてウェブサイトで周知
適切な料金プランの案内	○ 店頭における料金相談フェアの継続実施（19.6.21～） ※コロナ禍を踏まえ、対応を休止中（2020.4～） ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供（19.4.15～） ・ 利用者が自身の利用状況を自ら入力し、料金プランを分析する「おてがる料金シミュレーション」（19.4.15～） ・ 利用者の利用データをもとに、料金プランを自動的に計算・分析する「しっかり料金シミュレーション」（19.5.22～） ・ 改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）も含めた料金シミュレーションの提供（19.10.1～）	○ 店頭での利用者の利用実績に基づく適切な料金プランの推奨の実施（以前より継続的に実施） ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供（17.1～） ・ 19.2.15より利用者が自己の利用実績を確認後、即シミュレーションし、プラン変更できるフローに変更 ○ 新規加入者に対して、利用実態をヒアリングし、適切な料金プランを推奨。（以前より継続的に実施）	○ 店頭での利用者の利用実態に基づく推奨の実施（16.12.1～） ○ オンラインによる料金シミュレーションの提供（08.7～） ○ 「料金プラン見直し診断メール配信」サービスを開始(19.3.22)

移行促進の周知に関する施策②

87

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
更新時期を迎える利用者への周知	○ 解約金がかからない料金プランの提供を開始した旨をメールに記載し配信（19.10.16～） ○ iPad利用者やメールの配信許諾のない利用者に対して、更新の案内及び改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）についてダイレクトメールで周知（19.10.24～）	○ 更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をメールで実施（19.9.26～） ○ 更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をDMで実施（20.1.6～）	－
更新時期を迎える利用者以外の利用者への施策	○ 改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）が有利になる利用者に対して、具体的な料金の変更イメージ等を、月100～200万通のダイレクトメールで送付（19.10.25～）	－	○ 改正法適合プランについてLINEメッセージで周知（19.10.1～） ○ 毎月の請求金額確定メールの中で、プラン見直し等の相談受付を案内（19.3.22～）
その他	・ 3G契約者に対して、電子メール又はダイレクトメールで改正法適合プラン（ギガホ・ギガライト等）の紹介及び割引施策を紹介（19.11.20予定） ・ マイグレーション促進に向けた施策として、60歳以上の利用者向けに音声オプションサービス（かけ放題オプション等）の料金を割引する「おしゃべり割60」（19.11.1～20.3.31）や、スマートフォン購入者向けに、端末代金を割引する「はじめてスマホ購入サポート」（19.11.1～）の提供	・ 移行促進に向けて、60歳以上の利用者向けに、料金割引を提供する「新カケホ割60」（19.10.1～）や、スマートフォン購入者向けに、端末代金を割引する「3Gとりかえ割（スマホ）（旧名称：初スマホ割（3G））」「4G LTEケータイとりかえ割（旧名称：初スマホ割（4G LTEケータイ））」（いずれも19.10.1～）を提供	・ ケータイ利用ユーザーへスマホデビュープランについてDM/メールで順次周知（19.9.13～）

改正電気通信事業法に基づく業務執行のための体制整備①

88

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(1) 体制の整備			
社内における体制の準備	○ サービス部門・営業部門・お客さま対応部門・プロモーション部門・システム部門等の関係部門で幅広く連携する体制を構築 ○ 本社販売促進部門から支社販売部門に対して、WEB会議及びメールで、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請を実施（19.9.17） ○ 本社販売部門から全代理店に対して、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請をメールや社内システムを用いて実施（19.9.17） ○ 全社員向けのWEB研修の実施（19.9.26～19.10.31） ○ 支社販売部門に対し、ルート巡回時における販売価格や適正な割引の設定状況の確認及び本社販売部門への確認結果の報告を指示（20.1.7～） ※ コロナ禍を踏まえ、訪問による確認は休止中だが、順次、実地確認を再開予定	○ 全国の営業管理部門・販売促進部門の本社組織化による体制強化（19.4.1） ※ 地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編 ○ 社内の関連部門に対して、説明会で改正電気通信事業法の説明及び10月以降改正電気通信事業法を遵守徹底するよう周知（19.9.27以降複数回開催） ○ 営業部門社員に対して、改正電気通信事業法の趣旨及び内容について改めて説明（19.12.12） ○ 全社員向けのオンライン研修の実施（19.12.23～20.1.31） ○ 営業部門社員に対して、3G巻取りに係る利益提供の特例について説明（20.1.16） ○ 営業部門社員向けのオンライン研修を準備中（20.06予定）	○ マーケティング部門を中心に、システム部門、カスタマー部門等関係部署間の連携体制の構築、定期ミーティングの開催（19.5.15から週次開催）
(2) システムの整備			
システム面の整備	○ 改正電気通信事業法への対応に係るシステム対応を完了（～19.9.30）	○ スマートフォンに係るシステム対応は、暫定対応があるものの、完了（～19.9.30） ○ スマートフォン以外に係るシステム対応を完了（～19.12.31）	○ 新料金プランへのシステム対応を完了（19.9.13、一部は19.10.1） ○ スマートフォン以外に係るシステム対応を完了（～19.12.31）

改正電気通信事業法に基づく業務執行のための体制整備②

89

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
(3) 代理店の管理体制			
代理店の手数料体系の見直し	○ 端末の販売台数やサービスの契約数を中心とした従前の手数料体系から、利用者の満足・継続的にサービスを利用したことに対する手数料や、ドコモスマホ教室の実施等に応じたサポート実施を重視した手数料の体系へ変更（18.4.1～）	○ 改正電気通信事業法施行後の販売状況等も踏まえながら、見直しも含めて検討（随時）	○ 10月1日に改正電気通信事業法に対応した手数料に見直した上で、市場の状況等を見ながら引き続き検討（19.10.1～）
移行の促進に関する管理体制の見直し	○ 本社販売部門から全代理店に対して、新料金プランについての周知、詳細な運用手順の説明、円滑な利用者対応に向けた準備に係る要請をメールや社内システムを用いて実施（19.9.17） ○ 本社販売部門から代理店責任者に対して、法令遵守と適正な販売活動の徹底を指示（20.1.27、20.2.6）	○ 本社営業部門から全代理店に対して、新料金プラン受付に係る店頭での対応必須事項を社内システムを用いて通知（19.9.12）	○ 営業部門から全代理店に対して、期間拘束契約から改正法適合プランへ変更する際の違約金が免除となることをオンラインの周知ツール等で通知(19.9.6～順次)
利用者への勧誘・説明に関する見直し	―	○ 勧誘の告知に関し、店頭に来店した利用者に対し、接客前に「ご利用状況を確認し、おすすめのサービスがあれば、一緒に案内する」ことを事前に告げる取組を実施（19.10.1～）	○ 販売員向けのマニュアルを更新（20.1）
利益の提供額の代理店への通知に関する販売代理店の管理体制の見直し	○ 本社販売部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限（2万円）との差額について、機種別に表形式で作成し、本社販売部門から全代理店へ、毎月、社内システムを用いて通知（19.9.18～）	○ 本社営業部門で、直営店の端末販売価格（事業者の対照価格）及び利益の提供額について、機種別に表形式で作成。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知（19.9.24～） ○ 担当営業より、全ての代理店に対し、改めて改正電気通信事業法の主旨及び内容について説明（19.12） ○ 担当営業より、全ての代理店に対し、3G巻取りに係る利益提供の特例について説明（20.1） ○ 代理店にガイドライン責任者を設置（20.5） ○ 代理店スタッフ向けのオンライン研修を準備中（20.6予定）	○ マーケティング部門で、事業者の利益の提供額及び利益の提供額の上限（2万円）との差額について、機種別に表形式で作成し、営業部門から、全代理店へ随時メールで通知（19.9.24～）

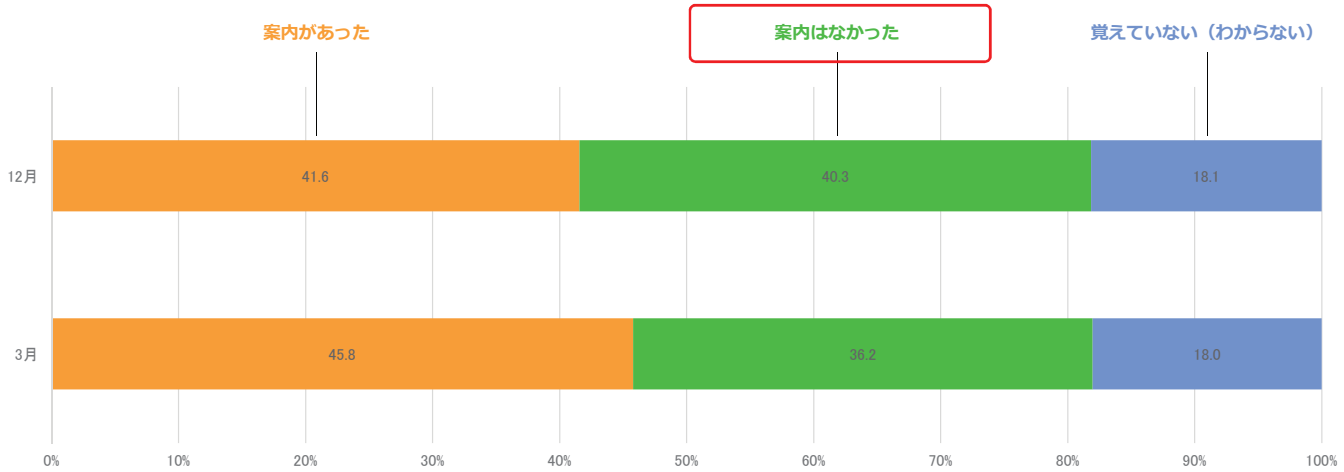
料金プランの変更に関する案内

90

（12月）n=541　（３月）n=874

問　あなたが利用する携帯電話会社から料金プランの変更の案内はありましたか。

※　問「現在利用している携帯電話会社の通信料金の料金プランの中で料金プランを変更し、現在の料金プランにしたのはいつごろ前ですか。」に対して、「半年未満（2020年1月から3月までの間）」を選択した者に対する質問。



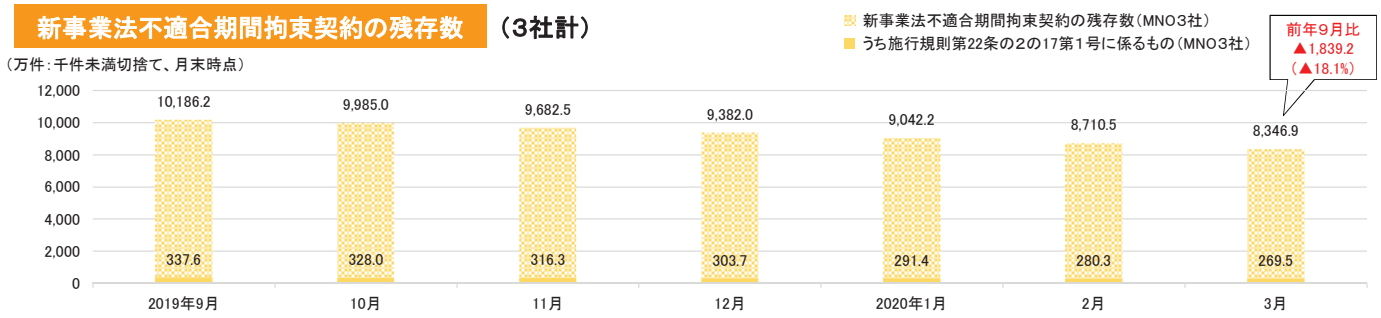
新事業法不適合期間拘束契約及び新事業法不適合利益提供等の残存数

91

○ 拘束期間、違約金の金額等が改正電気通信事業法に適合しない既往契約は、改正電気通信事業法の施行後半年で、約18.1%減少。

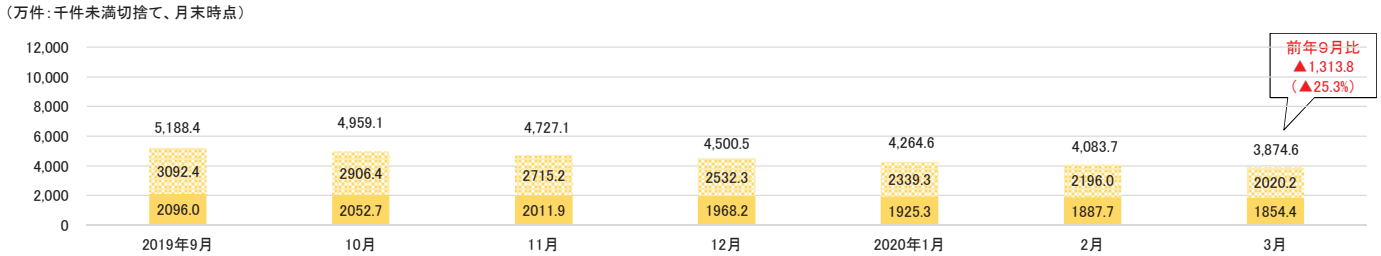
○ 利益の提供等が改正電気通信事業法に適合しない既往契約は、改正電気通信事業法の施行後半年で、約25.3%減少。

新事業法不適合期間拘束契約の残存数　（3社計）



注　新事業法不適合期間拘束契約とは、電気通信事業法施行規則第22条の２の17第1号に掲げる提供条件（違約金等の定めがある場合において、当該違約金等の定めに係る期間が二年を超える期間であること）又は同条第4号に掲げる提供条件（違約金等の額と特定経済的利益の額との合計額が千円を超えるものであること）のいずれかに該当する契約をいう。

新事業法不適合利益提供等の残存数　（3社計）

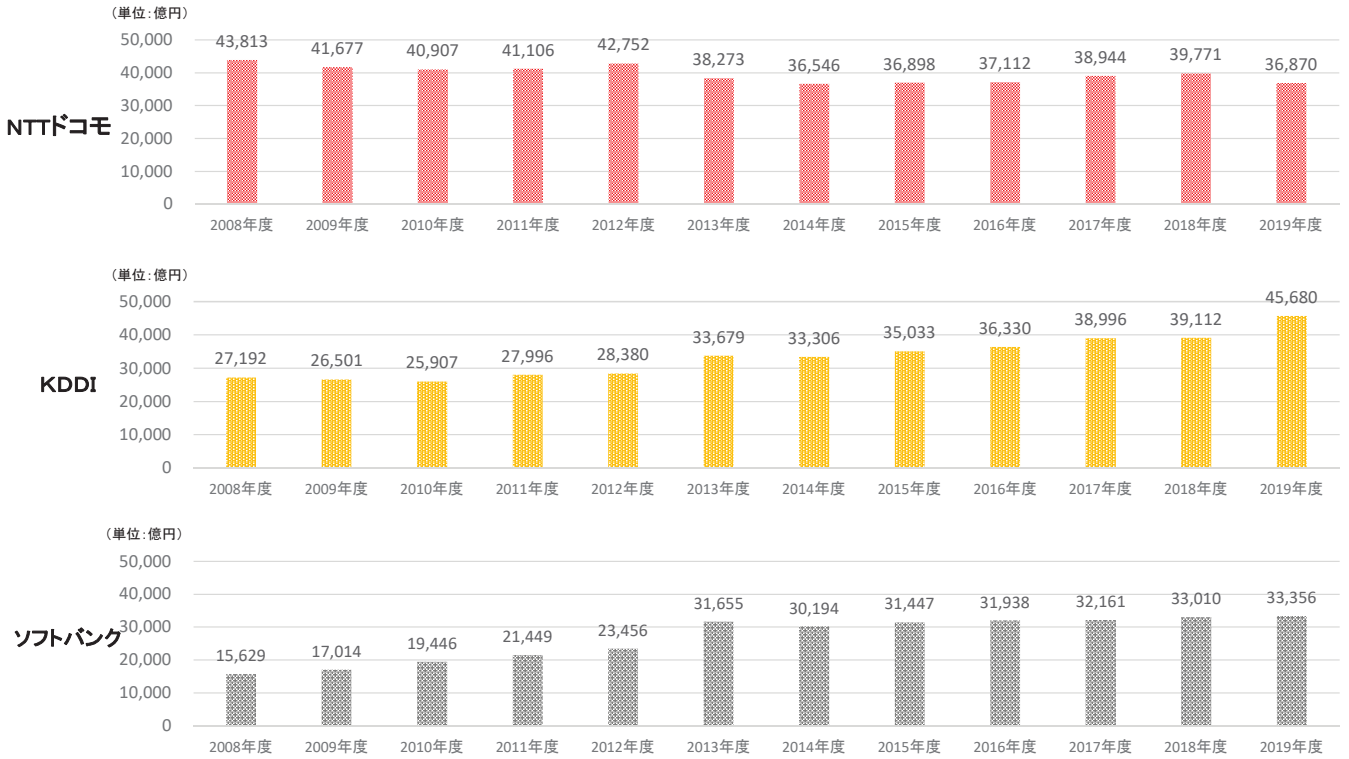


注　新事業法不適合利益提供等とは、新事業法の施行の前に約された移動電気通信役務の料金又は利益の提供であって新事業法第27条の３第２項第１号に規定する移動電気通信役務の料金又は利益の提供に該当するもののうち、改正電気通信事業法の施行の時点でその全部又は一部が実施されていないもの（通信料金の割引、割賦代金の残債免除等）をいう。

出典：報告徴収に基づく報告

7　事業者等の経営状況

売上高の推移（MNO3社）

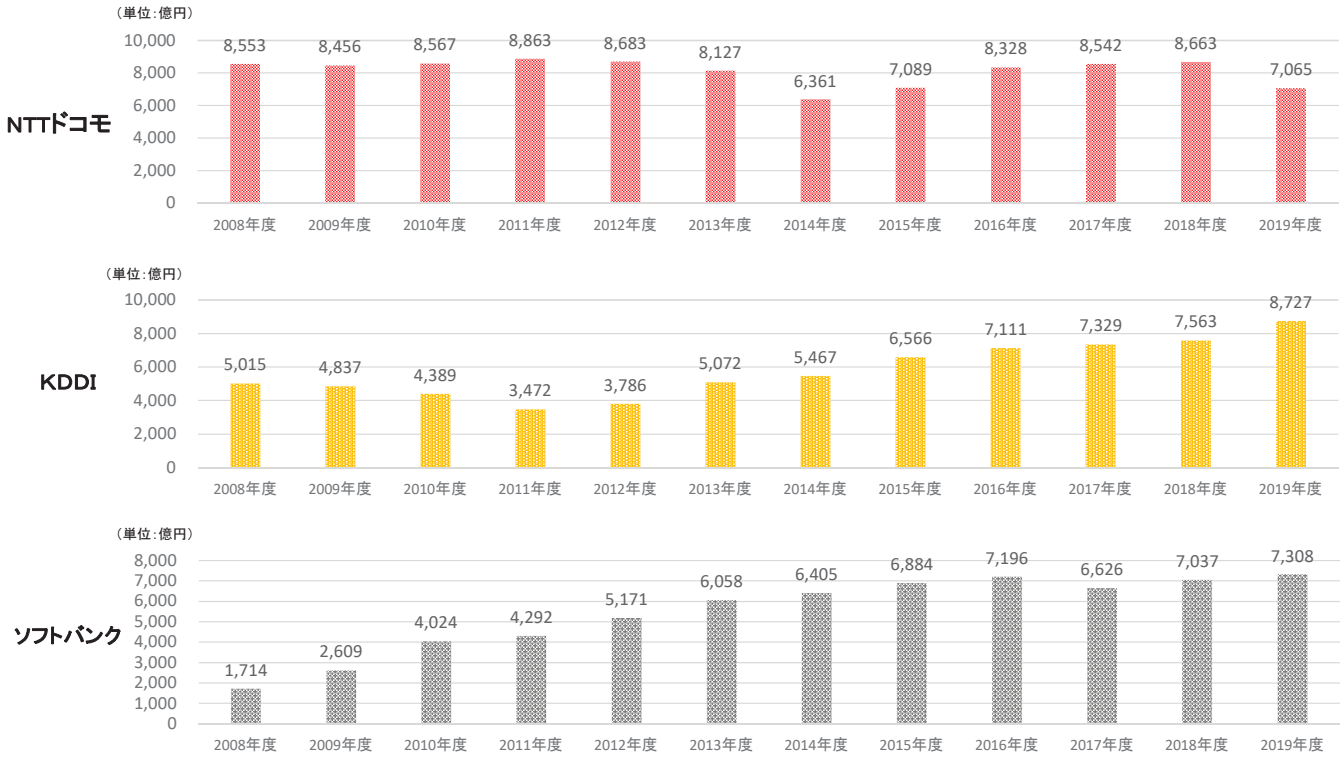


注）使用した売上高は、次のとおり。
【NTTドコモ】　2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】　2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2018年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2019年度はパーソナルセグメントに係るもの（ライフデザイン事業・個人向けグローバル事業等含む）。
【ソフトバンク】2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

営業利益の推移（MNO3社）

94

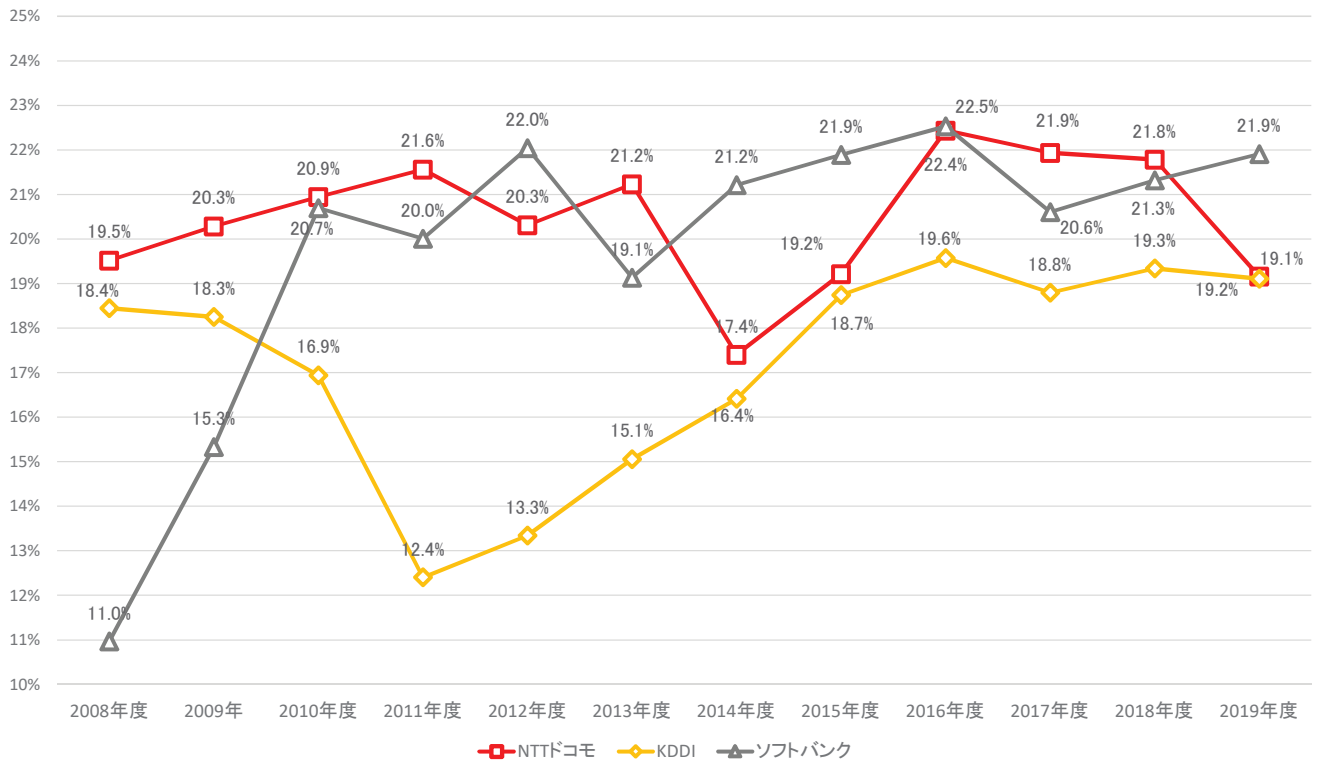


注） 使用した営業利益は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2018年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2019年度はパーソナルセグメントに係るもの（ライフデザイン事業・個人向けグローバル事業等含む）。
【ソフトバンク】2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

営業利益率の推移（MNO3社）

95



注） 使用した売上高は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度以降はパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）。
【ソフトバンク】2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

売上高の推移（代理店各社）

96

（出典）各社有価証券報告書

営業利益の推移（代理店各社）

97

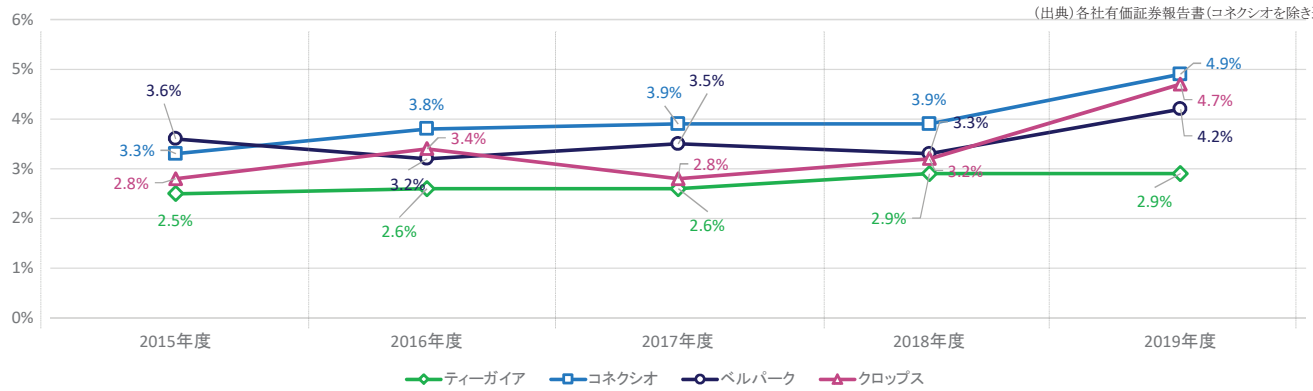
（出典）各社有価証券報告書

注）ティーガイア、コネクシオ、クロップスは各年度3月期の報告値となり、ベルパークは各年12月期の報告値となる。

営業利益率の推移（代理店各社）

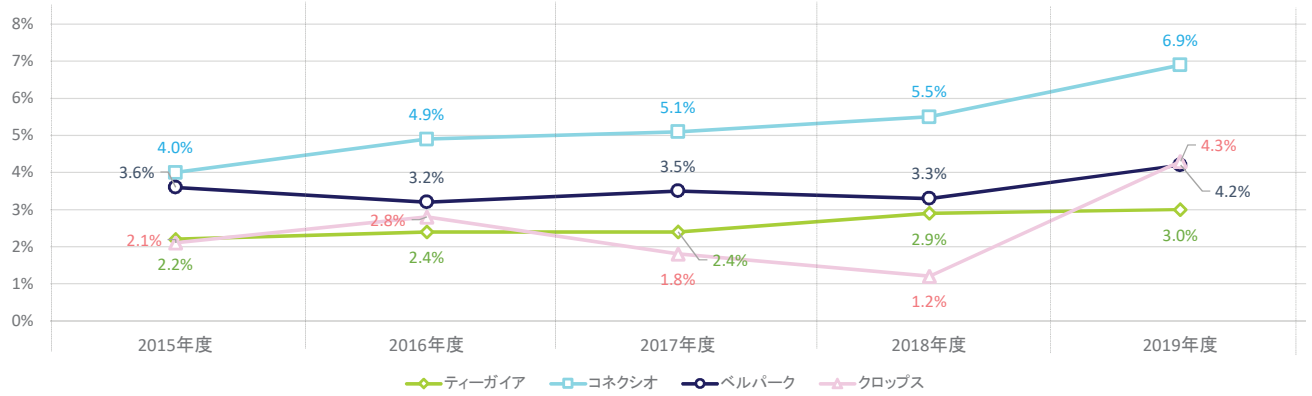
98

（出典）各社有価証券報告書（コネクシオを除き連結）



全体

（出典）各社有価証券報告書（コネクシオを除き連結）



セグメント

注）ベルパークは情報通信機器販売サービス事業の単一セグメントの数値となる。

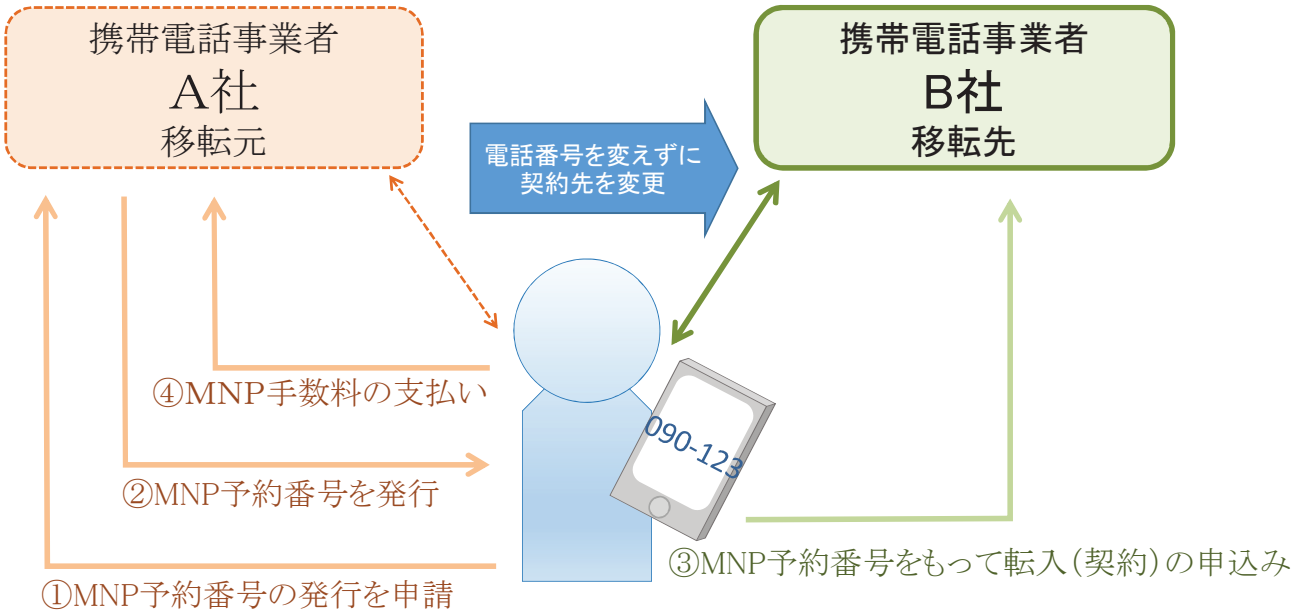
Ⅱ　モバイル市場に係る課題

8　MNP手続

携帯電話の番号ポータビリティ（MNP: Mobile Number Portability）

・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、電話番号を変えることなく変更できる仕組み。

A社からB社にMNPを行う場合の手続



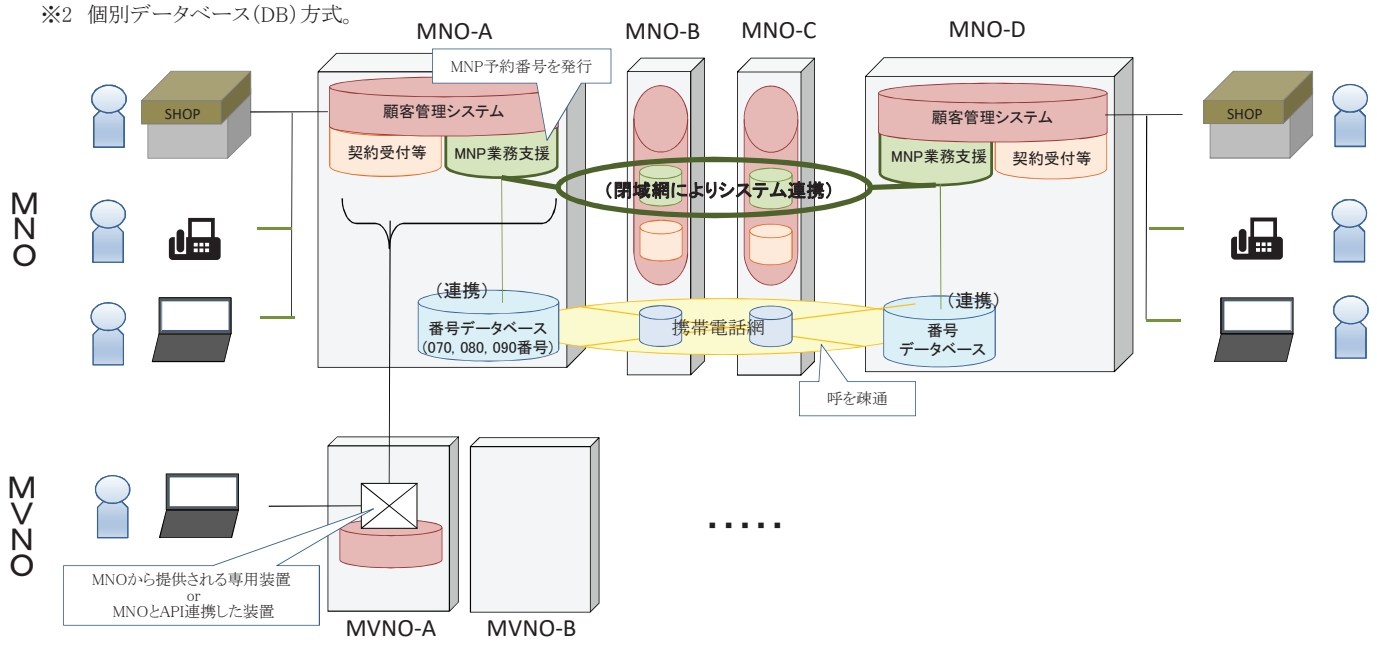
MNPを実現するシステム（イメージ）

102

・MNPは、
①MNOが、MNP業務支援システム※1を整備し、それを070, 080, 090番号の番号データベース等と連携※2させ、
②各MNOが、これらのシステムを連携し、MVNOにその機能を開放することにより、
MNPの手続や呼の疎通の基盤が構成されている。

※1　MNP予約番号の発行、MNPの実行、解約説明支援等を行う。
　単独のシステムとして構成される場合と、その他の顧客管理システム等に包含される形で実装される場合が想定される。

※2　個別データベース（DB）方式。

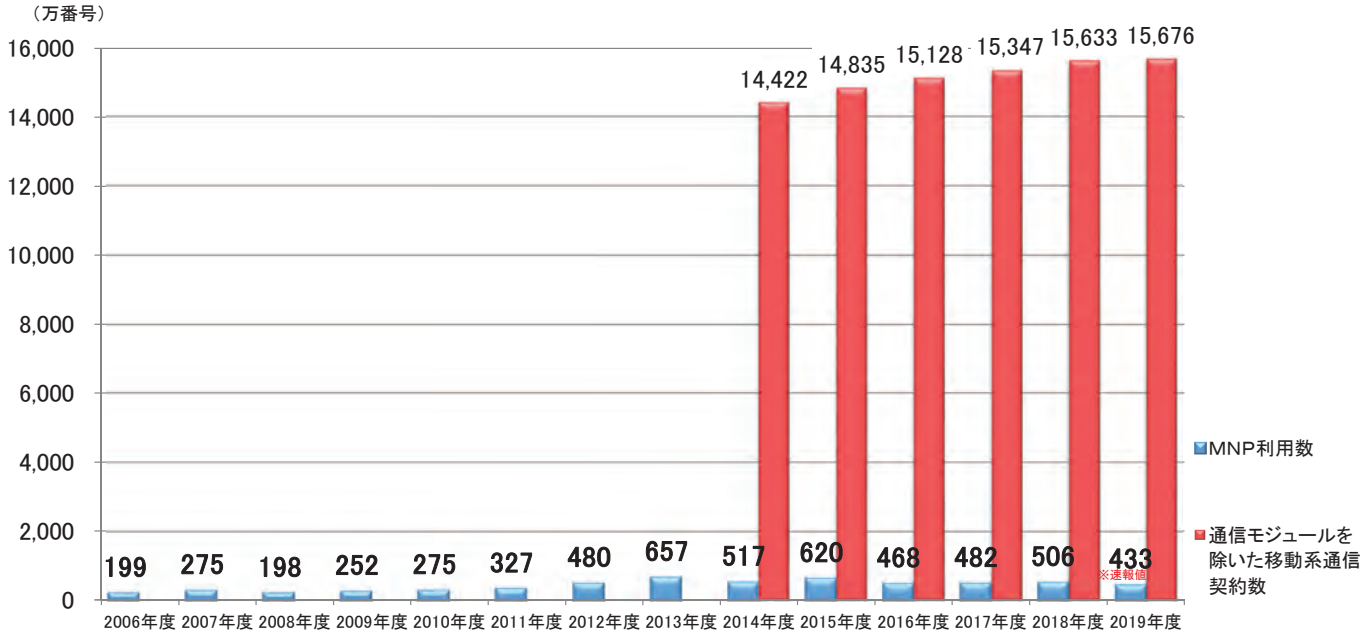


MNP利用数の推移

103

・MNP（MNOを超えて行われるものに限る※。）の利用数は、2008年度から2013年度まで増加していたが、2014年度には減少し、近年は横ばいである。2019年度は、433万番号（速報値）となっている。

※　MNP利用数には、一MNOと当該MNOのMVNOとの間及び一MNOのMVNO間のものは含まない。（2018年度は、少なくとも約65万と想定される。（総務省試算））



出典：MNP利用数については、電気通信事業報告規則等に基づく報告（2013年度以前の数値は任意のアンケートに基づく報告値）
通信モジュールを除いた移動系通信契約数については、電気通信事業分野における市場検証（令和元年度）年次レポート（案）

MNPの経緯

104

・MNPについて、2004年6月に総務省が導入のためのガイドラインを公表し、2004年から2006年までの間、関係事業者が合同事業者協議を行い、2006年10月に開始。(2018年及び2019年に改正)

2004年 ガイドラインの公表 → 2004～06年 合同事業者協議 → 2006年10月 → 2018年・2019年 ガイドラインの改正

＜公表時のガイドラインの概要＞

導入/実施		・ 全ての方式で導入
実現方法	接続	・ 携帯・携帯間はリダイレクション方式を、携帯以外から携帯間は転送方式を基本
	番号管理	・ 個別データベース方式
運用	利用者負担	・ 利用者負担料金を設定する場合、 ー 利用者が無理なくMNPを利用でき、 ー 利用者の利用を促進するよう配慮
	利用手続	・ 次の検討をすること ー 簡便で利用しやすいものとする ー 移転先のサービスを利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くする ー 一の販売店で手続の全てを完了できる可能性
	初期契約解除	ー

関係事業者が、MNPの導入に向けて、具体的な実現方法等を検討。

番号ポータビリティ開始

＜2018年改正後のガイドラインの概要＞

	・ MNOは、全ての方式で、**MVNO分も含めて措置**
	・ リダイレクション方式、転送方式、併用方式のうち、事業者間で合意した方式で実施
	(同左)
	(同左)
	・ **MNOは**簡便で利用しやすいものとなるよう努め、次を実施 ー 移転先のサービスを利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くする **ー 引き止め機会のない手続が可能となるよう、インターネット等を利用する方法も可能とする** **ー 苦情受付の窓口の設置や苦情処理手順を作成** ・ 一の販売店で手続の全てを完了できる可能性も検討
	・ 新規を除き、初期契約解除の際もMNPを受け付ける

2019年改正の内容は、電気通信事業法の2018年改正に伴う規定の整備。

MNP導入当初の狙い

105

・ MNP手続の導入当初は、MNPの利用者のニーズ、利用者の利便性向上等を主たる狙いとし、その結果として競争が促進される可能性が高いと評価していた。

「情報通信新時代のビジネスモデルと競争環境整備の在り方に関する研究会」中間報告(2002年(平成14年)1月)

3－3. 端末レイヤーにおける競争環境整備の在り方

(3) 移動通信分野における番号ポータビリティの必要性

更に、UIMロックを一定期間後に解除することとした場合、ユーザは所有している端末を引き続き利用したまま、通信事業者を変更することが可能となるが、**現在、移動通信サービスの分野では番号ポータビリティが実現しておらず、このため、通信事業者の変更に際しては番号の変更を余儀なくされることとなり、ユーザ利便の観点からは問題が残る**(移動通信サービスにおける番号ポータビリティについては、英国、豪州等で実現している他、米国でも導入に向けた取組みが行われている)。

「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書(2004年4月)

第5章　携帯電話の番号ポータビリティの在り方

第1節　我が国における携帯電話の番号ポータビリティ導入の必要性

・・・(略)・・・。

これら利用者のニーズ、諸外国の導入状況、想定される効果等を踏まえると、我が国においても利用者の利便性の向上、携帯電話事業者間の競争の促進が期待されることから、携帯電話の番号ポータビリティを導入することが適当である。

総務省及び携帯電話事業者による利用者ニーズの調査結果から、携帯電話の番号ポータビリティに対し携帯電話事業者の30%前後(略)の利用意向があることが示され、**携帯電話の利用者が番号ポータビリティの実現を望んでいる**ことが明らかとなった。

欧州、米国、アジア・オセアニア地域の多くの国で、携帯電話の番号ポータビリティの導入が進んでおり、競争の促進により携帯電話の通話料金が引き下げられる等の効果が生じていることも認められた。

携帯電話の番号ポータビリティの利用者は、電話番号を通知する手間や費用が軽減され、通知漏れもなくなる等、利便性が向上し、好みにあったサービスや携帯電話端末の選択の自由の拡大が図られることが示された。

一方、**電話をかける側の者もアドレス帳の書き換えの手間や通話相手の変更後の電話番号を調べる手間が不要となる等、利便性の向上が図られる**ことが示された。

また、携帯電話事業者間の競争も促進され、料金の例廉化やサービスの充実により、広く利用者にとってメリットがある可能性が高いことが確認された。

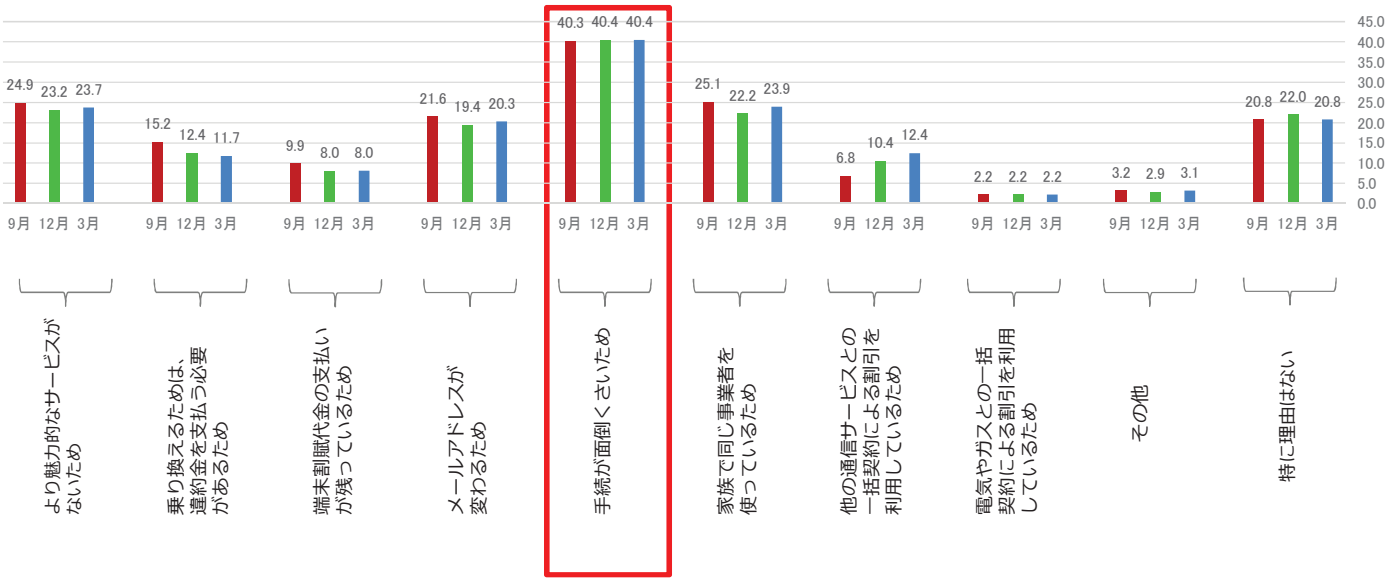
携帯電話の乗り換え意向がない利用者における乗り換えない理由

106

・MNPを考えていない利用者のうち、40%を超える者が「手続が面倒くさい」と回答している。

一般の携帯電話利用者（6,000人）に対するアンケート調査の結果
（携帯電話の乗り換え意向のない利用者に対する設問）

問　あなたが事業者の乗換えを考えていない理由は何ですか。（複数回答可）

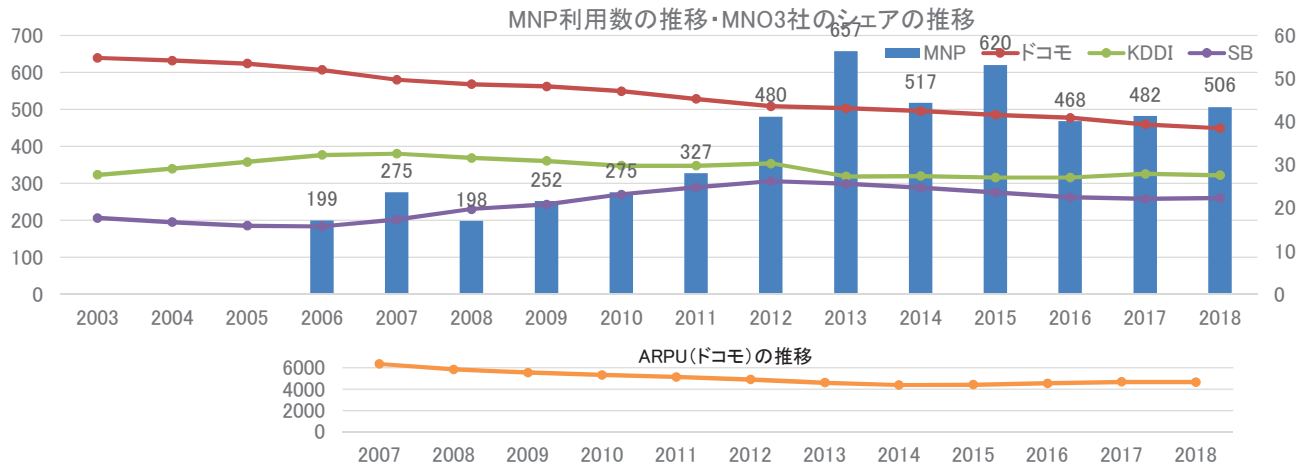


出典：総務省によるアンケート調査（2019年9月・12月、2020年3月）

MNP利用数の推移と市場の状況

107

・MNPの利用数の増加とともに、MNO間の競争も進展している。



主なトピック

- ・MNP開始
- ・SIMロック解除を推進
- ドコモ iphone取扱開始
- ・SIMロック解除を義務づけ
- ・端末購入補助の適正化
- ・自動更新なしプラン提供
- ・ライトユーザ向プラン提供
- ・100日以内のSIMロック即時解除
- ・通信料金と端末代金の完全分離（19）
- ・過度な期間拘束の禁止（19）

出典：・MNP利用数）　電気通信事業報告規則等に基づく報告（2013年度以前の数値は任意のアンケートに基づく報告値）
・MNO3社シェア）　2003年～2012年：「電気通信事業分野における競争状況の評価（2012年度）報告書」p8の「事業者別シェア及び市場集中度の推移」、2013年～2018年：「電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポート」p18の「移動系通信市場の事業者別シェア及び市場集中度の推移（グループ別）」
・ARPU（ドコモ））　NTTドコモ事業データ。2007年～2015年：2015年度まで採用していた総合ARPU、2016年～2018年：2015年度の総合ARPUを100とした場合に2013年度～2017年度に採用していたAPRU（ドコモ光ARPUを除く。）を用いて求められる2016年度以降に採用しているモバイルAPRUについて求められる数値

MNPによる効果

108

・ 2004年のMNPの導入当時、MNP導入の結果として期待される競争の促進の具体的な内容は、MNP利用者・MNP非利用者による通信料金の低廉化という間接便益の享受としていた。

携帯電話の番号ポータビリティに関する研究会（2004年）

携帯電話の番号ポータビリティの経済的評価

MNP利用者

直接便益
・事業者の変更
→より良いサービス・低い料金の享受
・番号変更通知の不実施
→番号変更通知費用削減

MNP非利用者

間接便益1
・継続インセンティブの充実
→継続利用メリットの享受
・機種変更費用の割引
→新規契約との価格差逓減

間接便益2
・競争促進 → 通信料金の低廉化

電気通信事業分野における競争状況の評価（2010年）

MNP導入後（2006年9月～2009年12月）の
MNP制度導入による直接的な消費者余剰（※）の増分

※ 各需要者の支払意思額から導かれる需要者全体として認める価値の合計から実際に需要者全体が支払っている額の合計を引いた差の部分。

・ モバイル市場における競争政策の直接効果	約670億円
ーMNP制度導入による直接効果	約390億円
ーMVNOの参入促進による直接効果	約120億円
ー端末価格と通信料金の区分の明確化による直接効果	約160億円

MNPを容易にすることで拡大が期待

赤枠は構成員限り

各事業者のMNPの手続・金銭的コストの状況

109

・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。

			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
手続	店頭	取扱	○	○	○	電話/ｳｪﾌﾞを案内	×	×	×	×	×	×
		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	ー	ー	ー	ー	ー	ー	ー
		引止め有無										
	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	ー	3営業日程度	即時 （注4）	即時	ー
		引止め有無										
	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	ー	4日程度	3営業日程度	即時(d au) 翌日中(SB)	ー	最大3日程度
		引止め有無										
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	3千円
	MVNO システム（注1）	端末貸与の場合	○	○（注5）	○（注5）	×						
			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	ー						
		API連携の場合	○	○（注5）	○	○						
				178万円/月		準備中						
	MVNO	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。

各事業者のオンラインでの手続の状況

110

・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	ビックローブ	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	トップページからの検索時に何ページ目にリンクが表示されるか：「MNP転出」or「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	1ページ目に記載（注3）	―（注2）	―（注2）
	「MNP予約番号」or「MNP予約」	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	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)の手続きの手順を教えてください。」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ー(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。

海外におけるMNPの手続・金銭的コストの状況

111

・システム、方法等は、各国の事情を踏まえて様々である。
・EU加盟国間では、MNPの枠組みがEU指令において規定されているため、共通点が多い。

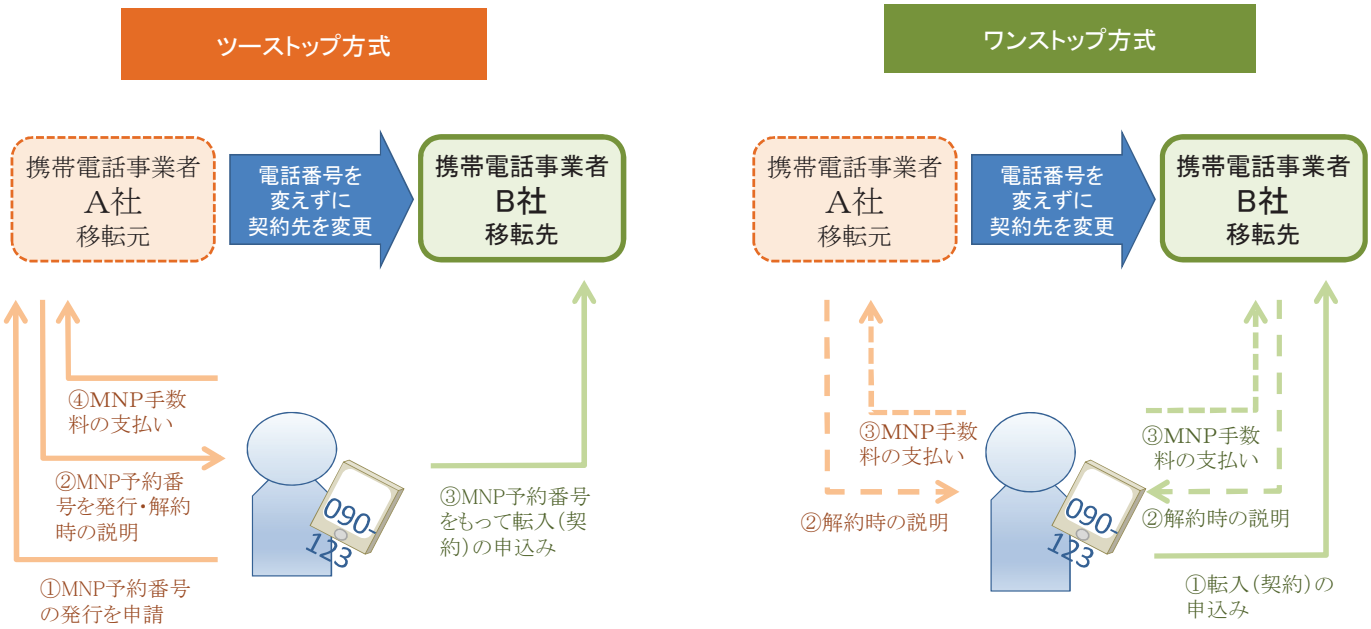
		米国	英国	仏国	韓国
枠組み	参加事業者	・MNO・MVNO［制度上はMNOとされる］	・MNO・MVNO	・MNO・MVNO	・MNO・MVNO
	システム	・センターDB［業界ルール］	・個別DB［業界ルール］	・センターDB［業界ルール］	・センターDB（事業者は個別DBも持っており、センターDBの情報を同期している）
手続	方法	・1ストップ［業界ルール］	・2ストップ ※移転元ではコード発行。［業界ルール］	・1ストップ ※ただし共通機関でコード発行。［業界ルール］	・1ストップ
	移転元の受付	(・移転先： 店舗、電話、ウェブを用意。[Verizonの例])	・移転元では、電話、ウェブ、手紙のいずれかを用意する義務。	・共通機関でのコード取得は、共通の電話番号による。電話は週7日、24H対応。［業界ルール］	(・移転先： 店舗、ウェブを用意。[店舗は業界ルール])
	期間	・通常4H-24Hで完了。[Verizonの例]	・1日以内とする。［業界ルール］	・1営業日以内とする。	・移転元事業者・移転先事業者は必要な時間を最小化するように努める。
	移転元の引止め	・引止めは生じない（1ストップのため）	・引止め対策のため、会話以外の方法によるコード配布を義務づけ。	・引止めは生じない（共通機関はコード配布のみ実施のため）	・引止めは生じない（1ストップのため）
金銭的コスト	利用者	・なし。[Verizonの例]	・なし。[制度上は「インセンティブを失わせない額」とされる]	・なし。	・移転先事業者に対し、800ウォン(約70円)。［業界ルール］
	事業者	・事業者でDBの費用を分担。［業界ルール］	・リーズナブル、コストオリエンテッド、内訳が明確であること。	・対応する費用を反映したものであること。	・移転先事業者の徴収した800ウォンを次のとおり精算。 ー移転元事業者：22ウォン ー番号管理機関：778ウォン ［業界ルール］

※背景色の濃い欄に記載の事項は、制度上定められているもの。

MNP手続の枠組み

112

・ MNP手続の枠組みにはワンストップ方式とツーストップ方式があるところ、我が国においてはツーストップ方式が採用されている。

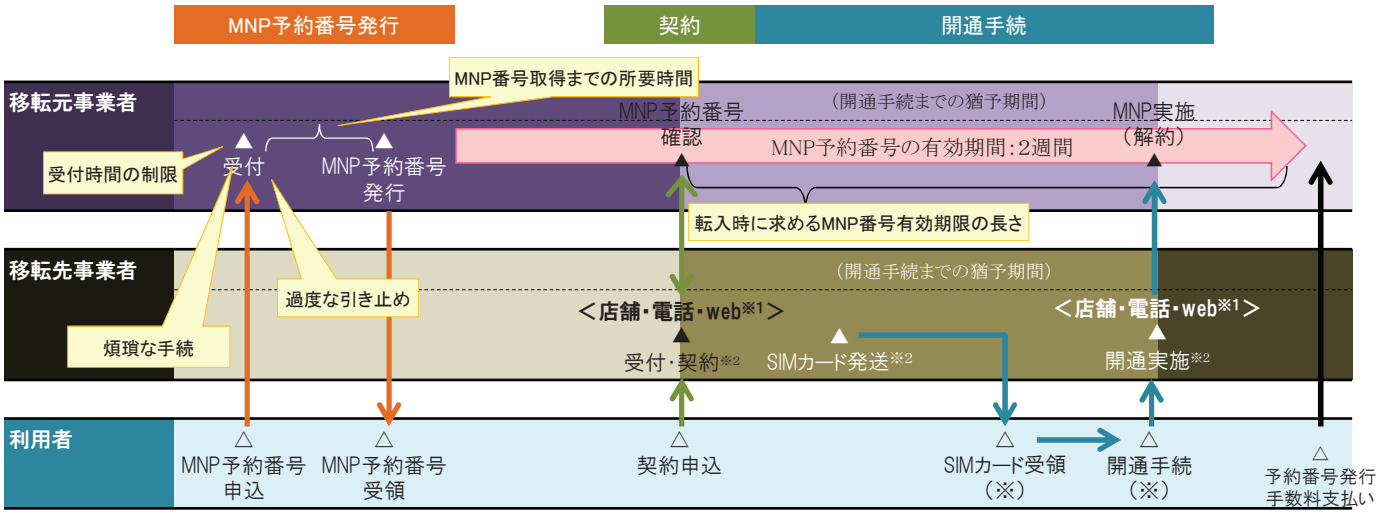


注）点線の手続は、A社又はB社のいずれか一方との間で行う。

MNP手続のフロー

113

・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。

MNP導入時の経緯

114

・ 携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書において、個人情報の適切な管理、料金滞納者に対する債務情報の取扱い、契約解除時に行うべき説明責任の確保等について詳細な検討が必要とされたことを受け、事業者間協議において、契約解除時の重要事項説明の適切な実施等のために、ツーストップ方式が採用された。

「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書（2004年4月）	携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン（2004年5月）	MNP実現のための事業者間協議（2004年～2006年）
・ 諸外国ではワンストップ方式が多いとしつつも、**料金滞納者に関する債務情報の扱い、契約解除時の説明責任等について検討が必要**とした。	・ **利用したい者にとって簡便で利用しやすいもの**である旨のルールとした。 ※ 現在は移転元事業者において一定の手続があることを前提に規定。	・ **契約解除時の重要事項説明の適切な実施や説明責任確保等の観点から、現在の仕様**とした。
第5章 携帯電話の番号ポータビリティの在り方 第5節 利用に係る手続 （略）携帯電話事業者においては、（略）個人情報を適切に管理することが必要である。なお、当然のことながら、本人の同意のないまま携帯電話事業者間で個人情報のやりとりが行われることがあってはならない。 更に、諸外国においては、ワンストップでの手続きを実現している国が多く、また変更に要する時間が短いほど利用率が高い傾向にある。 このことから、携帯電話事業者は一の販売店（代理店を含む）において携帯電話の番号ポータビリティの利用の申請から手続きが完了し、移転先の携帯電話事業者のサービスが受けられるまでの時間を、できる限り短時間、例えば現在実施されている新規又は機種変更の手続き程度の時間にすることが望ましいとの意見が出されている。 しかしながら、ワンストップサービスの手続きを実現するためには、料金滞納者に関する債務情報の取扱いや、契約解除時に行うべき説明責任を確保できるかどうか、携帯電話の番号ポータビリティの利用手続費用の精算の方法等を慎重に整理する必要があることから、実現可能性も含めて、詳細な検討が必要である	6 導入に係る費用負担、利用手続等 （3）利用手続 ・ 利用手続は、一の販売店（代理店を含む）において番号ポータビリティの利用の申請から手続までが全て完了できる可能性、また、移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすることも含め、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものであるよう、携帯電話利用者の意見も取り入れつつ検討を行うこと。また、導入後においても必要に応じ見直すこと。 ＜参考：現在の規定＞ MNOは、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め、次に掲げる事項を行うものとすること。上記利用手続については、適宜携帯電話役務の利用者の意見を聴取し、必要に応じ見直しを行うこと。 ① 移転先事業者のサービスが利用できるようになるまでの時間を可能な限り短くすること。 ② 移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。 ③ 番号ポータビリティに関する苦情受付窓口の設置や苦情処理手順を作成すること。 おって、一の販売店（代理店を含む。）において番号ポータビリティに係る利用手続の全てを完了できる可能性についても引き続き検討すること。	＜報告書等なし＞

ワンストップ方式とツーストップ方式の比較

115

・ ワンストップ方式とツーストップ方式を比較すると、
　－ ワンストップ方式は、利用者にとって簡便、ポートアウトの手続が存在することに起因する課題が生じない一方で、
　－ ツーストップ方式は、なりすまし対策、契約解除時の重要事項説明について固有の課題が生じない
・ また、ワンストップ方式は、これから採用するには相当の費用等を要するほか、システムの利用形態、利用者への対応、契約解除時の条件が異なる多くの事業者が関係する手続としては向いていない可能性がある。

		ワンストップ	ツーストップ
採用可能性		・これから採用するには、相当の費用と期間が必要。	（既に採用）
全体評価		・利用者にとって簡便。 ・多くの事業者が関係する手続には向いていない可能性がある。 ※事業者により、システムの利用形態、利用者への対応、契約解除時の条件等が異なるため、マルチのネットワーク・運用を構成することが困難。	・利用者に定着している。
ポートアウトの手続	MNP予約番号取得の受付時間	○ （構造上問題は生じない）	必要に応じて一定の対応
	MNP予約番号取得までの所要時間	○ （構造上問題は生じない）	必要に応じて一定の対応
	過度の引き止め	○ （構造上問題は生じない）	必要に応じて一定の対応
ポートインの手続	転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さ	○ （構造上問題は生じない）	必要に応じて一定の対応
	なりすまし対策	一定の対応が必要	○ （構造上問題は生じない）
	契約解除時の重要事項説明	一定の対応が必要	○ （構造上問題は生じない）

ウェブでのMNP予約番号の発行以外の手続の受付時間

116

		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
MNP予約番号発行	受付	○	○	○	○	×	○	○	○	×	○
	対応時間	9時-21時半	9時-20時	9時-20時	24時間	―	24時間	24時間	9時-21時（d au）10時-19時（SB）	―	24時間
新規契約	受付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間
	処理時間※1	8時～22時	9時～17時半	9時～20時	9時～21時	9時～21時	9時～17時	9時～18時	9時～21時	9時～18時	10時～19時
契約内容の変更	受付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間※2	24時間	24時間※2	24時間	24時間※2
	処理時間※1	24時間	9時～20時	9時～21時	24時間	24時間	24時間※2	24時間※2	9時～21時	24時間※2	10時～19時
機種変更	受付	○	○	○	○	○	○	（回線のみ提供）	○	○	○
	対応時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	24時間	－	24時間	24時間	24時間
	処理時間※1	8時～22時	9時～17時半	9時～21時	9時～21時	9時～21時	9時～17時	－	9時～21時	9時～18時	10時～19時
解約	受付	×	×	×	○	×	○	○	○	×	○
	対応時間	―	－	－	24時間	－	24時間	24時間	9時～21時	－	24時間
	処理時間※1	―	―	－	24時間	－	24時間※2	24時間※2	9時～21時	－	10時～19時

※1　記載の処理時間は標準的なものであり、処理の内容（契約審査等）によって、時間が異なる場合あり。また、標準的な処理時間が手続の内容によって異なる場合もあり、この場合は、新規契約については音声SIM、契約内容の変更についてはデータ容量変更の処理時間を記載。

※2　24時間の対応や処理が可能な場合でも、1か月のうち特定の期間や時間に限定される場合がある。（例：通信容量の変更は、毎月25日までに申込みを受付け、翌月1日に適用等）

他の分野におけるウェブでの受付時間

117

- 他の分野におけるウェブ受付での受付時間を見ると、長い時間可能としている例が多い。

分野	会社名	手続の種類	受付時間
電気	東京電力エナジーパートナー	各種手続き変更	24時間
ガス	東京ガス	ガスの使用停止	9:00～17:00（月～土（祝日除く））
水道	東京都水道局	使用中止等の申込み	24時間
金融	ゆうちょ銀行	口座の内容の確認	0:05～23:55
		他銀行への振り込み	0:05～23:55
	三菱UFJ銀行	口座の内容の確認	24時間（毎月第2土曜日21:00～翌朝7:00除く）
		他銀行への振り込み	24時間（毎月第2土曜日21:00～翌朝7:00除く）
交通	JR東日本	新幹線の予約（えきねっと）	0:20～1:40 5:30～23:40
	日本航空	チケットの予約	24時間

引き止めの内容（調査結果）

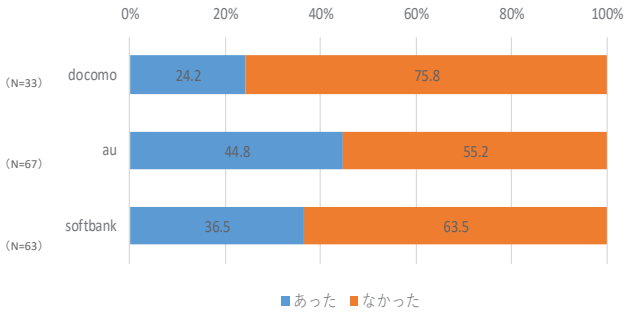
118

- 総務省委託調査（2018年）によると、引き止めとして、
  - 利益の提供として、ポイント・クーポン付与、月額料金が安くなるプランという形態もの、
  - 安くなるプランやサブブランドへの誘導

があることが分かる。

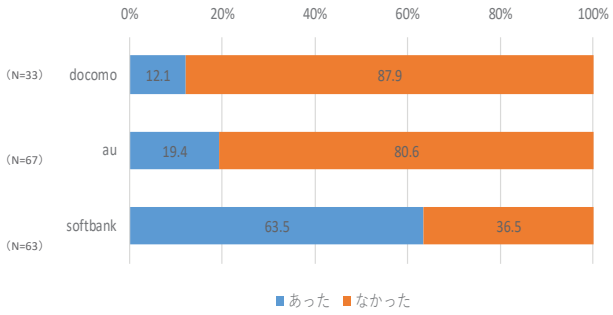
引き止めの状況　③本人へのポイント・クーポン付与

- 本人に対するポイント・クーポン付与で引き止めを行うケースは、auが最も多く44.8%、次いでsoftbank36.5%、docomo24.2%となっている。
- docomoでは、「他の大手キャリア」が転出先の場合に多い。
- auでは、転出先による差はほとんどみられない。
- softbankでは、「他の大手キャリア」と「答えたくない」で多い。
- 多くが機種変更に使えるポイント・クーポンで、docomoでは1万円、auでは2万円、softbankでは3万円が多い。（参考資料参照）



引き止めの状況　⑥月額料金が安くなるプランやサブブランドの案内

- 月額料金が安くなるプランや、サブブランドの案内については、docomoとauでは2割未満だが、softbankでは6割強と多かった。
- 転出先が「自社グループ以外のMVNO」の場合、安くなるプランやサブブランドの案内は、docomoとauで3割未満であるのに対し、softbankでは、8割と高い。



MNPガイドラインによるMNOへのウェブ手続の義務化の経緯

119

- 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会報告書」（平成30年4月）において「移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とするべきである。そのため、移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効と考えられる」とされたことを踏まえ、MNOに対してウェブ手続を整備する旨の行政指導（平成30年6月）・MNPガイドラインの改正（平成30年8月）を行った。

モバイル市場の公正競争促進に関する検討会　報告書（平成30年4月）

第1章 ネットワーク提供条件の同等性確

3. 携帯電話番号ポータビリティ（MNP）の円滑化

(3) 考え方

① MNPの手続において、移転元事業者との対面や電話での接触手続が必須化されていると、**移転元事業者がその手続を利用して強引に利用者の引き止めを行い、その結果、円滑なMNPの実現が阻害される可能性**がある。このような事態は、手続をウェブにより可能とし、利用者が望まない移転元事業者との対面・電話による接触を回避できるようにすることにより、避けることができるようになる。

② したがって、総務省でMNPのガイドライン等の見直しを行い、移転元事業者による引き止め機会のない事業者間移転を可能とするべきである。そのため、**移転元事業者でのウェブによるMNP手続を可能とすることが有効**と考えられる。

③ また、強引な引き止めについて、実態把握を総務省で実施し、不適正なものがある場合には、その適正化を事業者に働きかけることが必要である。

MNOに対する行政指導（平成30年6月）

1　携帯電話番号ポータビリティ（MNP）の円滑化

MNPに際して、移転元事業者による強引な利用者の引き止めが生じないよう、対面や電話による利用者への対応等、利用者の引き止め機会となる手続を行わずに事業者間移転が可能となる手続を確保されたい。この趣旨から、**貴社において、移転元事業者として、ウェブによるMNP手続が行われていない場合には、これが行われるよう平成31年5月末までに措置を講ずる**こととし、その取組状況について本年6月末までに報告されたい。また、措置を講じた後、速やかにその旨報告されたい。

MNPガイドラインの改正（平成30年8月）

5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

(3) 利用手続

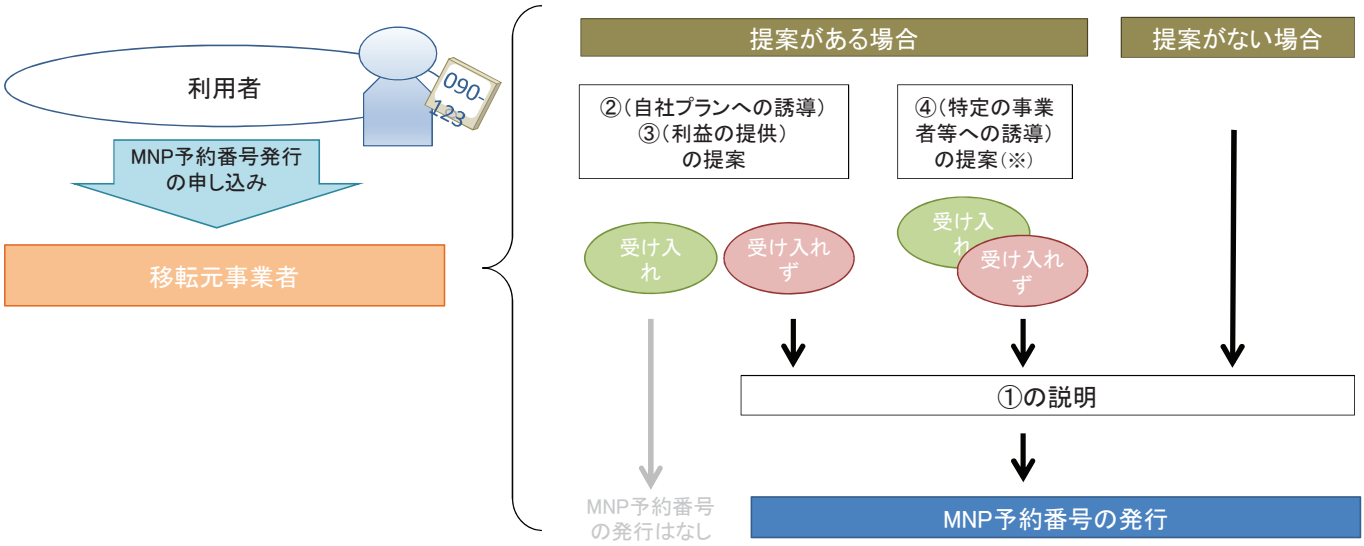
MNOは、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め、次に掲げる事項を行うものとすること。（略）

② **移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とする**こと。

引き止めの内容

120

- 事業者ヒアリングを踏まえると、MNP予約番号の発行の機会を捉えて行われうる行為としては、次のものがある。
  ① MNP手続に伴う契約解除に当たっての説明
  ② MNP手続を中止させることを目的とする自社のプラン（MNP手続又はそれに類似した手続は不要）への誘導
  ③ MNP手続を中止させることを目的とする利益の提供の約束
  → 具体的には、ポイントの付与等
  ④ MNP手続又はそれに類似した手続における移転先事業者等として特定の事業者等への誘導



※ ソフトバンクがワイモバイルに誘導する場合を含む。

引き止め施策に対する現行規律の適用

121

- 引き止め施策に対しては、
  －移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為（法第27条の3）により、端末の購入等をすることを条件とした利益の提供は規律される、
  －業務の改善命令（法第29条第1項）により、規律されうるが、具体的な指針は明示されていない。

電気通信事業法の関連規定

（移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為）
第二十七条の三　総務大臣は、総務省令で定めるところにより、移動電気通信役務（略）を提供する電気通信事業者（略）を次項の規定の適用を受ける電気通信事業者として指定することができる。
2　前項の規定により指定された電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。
一　その移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備の販売等（略）に関する契約の締結に際し、当該契約に係る当該移動電気通信役務の利用者（略）に対し、当該移動電気通信役務の料金を当該契約の締結をしない場合におけるものより有利なものとすることその他電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがある利益の提供として総務省令で定めるものを約し、又は第三者に約させること。
二　（略）
3　（略）

（業務の改善命令）
第二十九条　総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。
五　電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する料金その他の提供条件が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適当であるため、利用者の利益を阻害しているとき。
十二　前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき。
2・3　（略）

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（令和元年9月）

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】
①概要
ア　端末代金の値引き等の利益の提供の概要【施行規則第22条の2の16第1項】

第1号	・「継続利用」及び「端末の購入等をすること」を条件とすること	・（略）利益の提供について一律禁止
第2号本文	・「通信役務の利用」及び「端末の購入等をすること」条件とすること	・（略）利益の提供の上限について、2万円（略）
（略）	（略）	（略）

電気通信事業分野における競争の促進に関する指針（平成30年1月最終改正）

引き止めに着目した記述なし

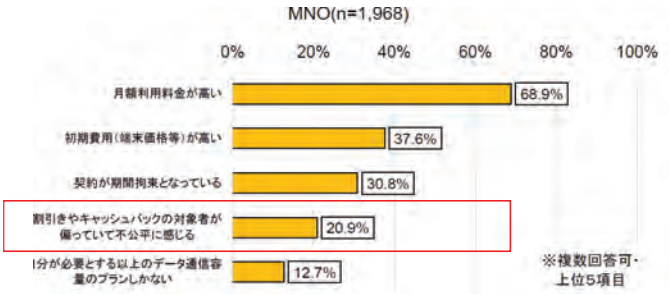
移動系通信サービスの不満足な点

122

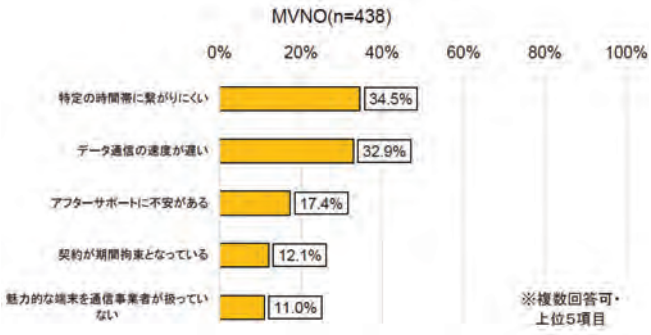
・ MNO・サブブランドの利用者は、移動系通信サービスの不満足な点として、割引やキャッシュバックの対象者が偏っていて不公平に感じていることをあげている。

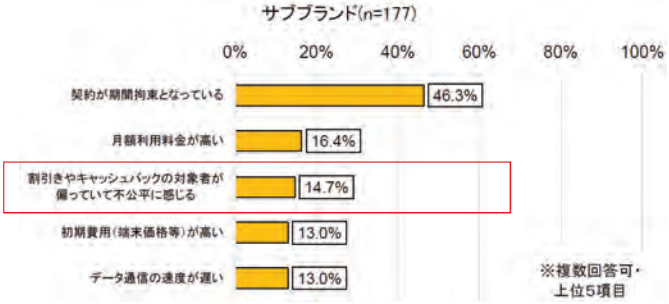
利用者アンケートによる移動系通信サービスの不満足な点

【MNO関係】



【MVNO関係】





出典:「電気通信事業分野における市場検証(平成30年度)年次レポート」

電気通信役務の契約の締結の勧誘についての規律

123

・ 電気通信役務の契約の締結の勧誘については、勧誘に先立って勧誘である旨を告げずに勧誘する行為、勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思等を表示したにもかかわらず勧誘を継続する行為等が禁止されている。

電気通信事業法の関連規定

(電気通信事業者の禁止行為)
第二十七条の二　電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。
一　(略)
二　第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は**当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為**(略)
三　第二十六条第一項各号に掲げる**電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(電気通信事業者である者を除く。)が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為**
(略)
四　(略)

電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(平成28年3月)

第6章　電気通信事業者等の禁止行為(法第 27 条の2(法第 73 条の3において準用する場合を含む。))関係
第2節　自己の 名称等を告 げずに 勧誘 する 行為の禁止
(2)勧誘方法
「勧誘」とは、その実施する場所及び方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為である。
(3)自己の名称等を告げずに勧誘する行為の内容
①「 勧誘に 先立って」に ついて
「勧誘に先立って」とは、契約 締結のための勧誘行為を開始する前という意味である。 勧誘を行うに 当たっては、相手方 が勧誘を 受けるか拒否するかを判断する機会を、勧誘行為 が 開始される 前に確保することが重要であることから、「 勧誘に先立って 」、所定の事項を明確に告げなければならない。

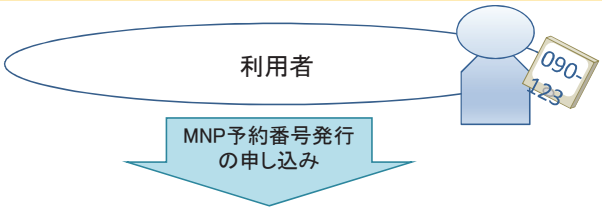
第6章　電気通信事業者等の禁止行為(法第 27 条の2(法第 73 条の3において準用する場合を含む。))関係
第3節　継続勧誘行為の禁止
(2)勧誘方法
「勧誘」は、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止(第2節)の「勧誘」と同様である。
また、契約の内容を変更する場合についても契約の「締結」として、勧誘継続行為の禁止の対象となるが、(1)②のとおり、これまでの契約の内容からの軽微な変更の場合は、禁止の対象外となる。

⇒ MNPの予約番号受付窓口における引止めは、「契約の締結の勧誘」に当たらず、原則としてこれらの規定の適用はない。ただし、引止めに当たって他の料金プランなどを勧める場合には、「契約の締結の勧誘」に当たる可能性があり、その場合にはこれらの規定が適用される。

ウェブでMNP予約番号の発行が完結しない事例

124

- MNOにおいては、当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合等については、ウェブでMNP予約番号が完結せず、電話等の他のチャネルに誘導される。



Web

ドコモ	・右以外の利用者	・当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合（ファミリー割引の代表回線である等）
KDDI		・当該利用者に未納がある場合 ・当該利用者が解約をすると他の利用者が不利益を被る場合　等
ソフトバンク		・当該契約以外の契約に不利益が生じる場合 ・個別説明表示が困難な場合　等

店舗　電話

MNP予約番号の発行

条件を統一的にするための枠組み・情報を分かりやすく伝えるための枠組みの例

125

- 事業者間で事業活動の条件を統一的にするための枠組みとして、例えば、
  - MNPについて、MNO間で運用についての取り決めを行う
  - 広告について、事業者団体でガイドライン（「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」）を作成する

  等の例がある。
- 総務省において情報を分かりやすく伝えるために、総務省ウェブページにてMNPについての事業者ごとの一定の情報を提供している。

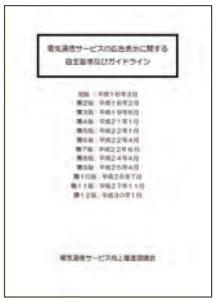
事業者間で統一的な枠組を構成している例

MNPについての取り決め

- 適切にMNPを実施できるよう、MNOや固定含む接続事業者間において、接続方式や事業者間精算等について仕様書を作成し、取り決めを行っている。
- MNO間で接続するMNP業務支援システムについても、MNO間において取り決めを行っている。

広告についての取り決め

- 適正な広告表示が確保されるよう、事業者4団体において、ガイドライン（電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン）を策定。



国において一元的に一定の情報を提供している例

総務省における MNPに関する連絡先等の情報

- MNPについて事業者から必要な情報提供がなされるよう、総務省ウェブページにて一元的に各事業者の連絡先等の情報を提供。

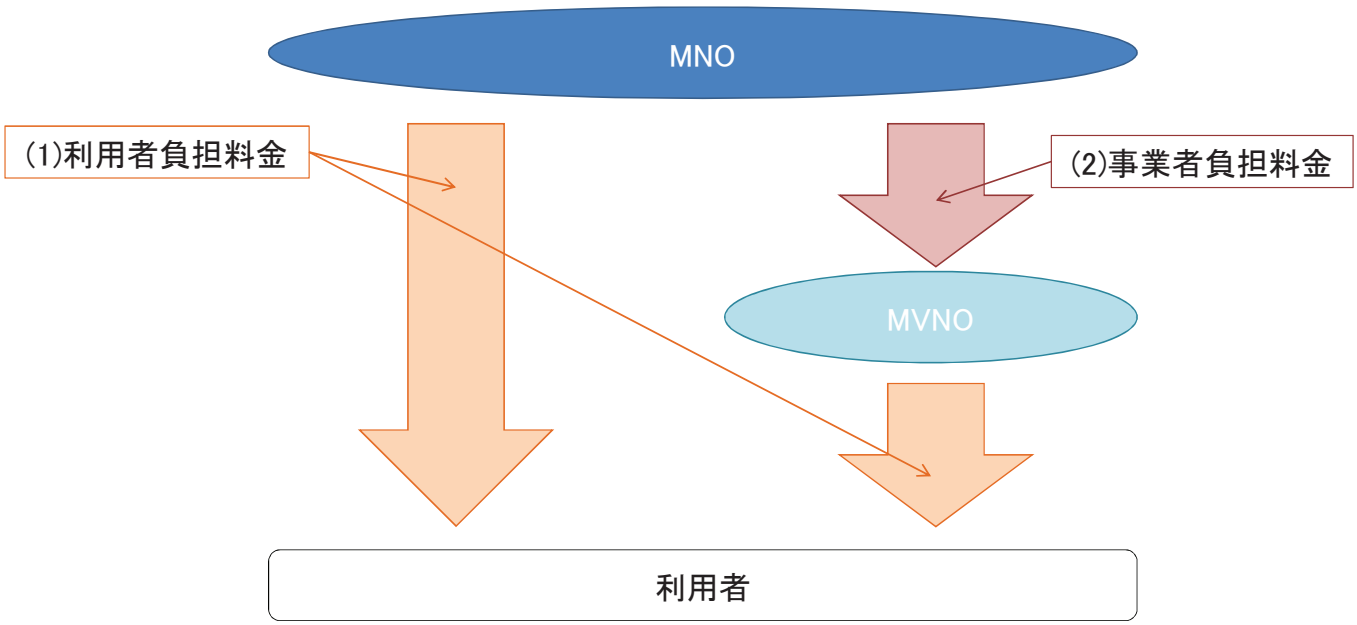
経済産業省における 電気事業者の連絡先等の情報

- 適切な小売電気事業者の選択がされるよう、経済産業省ウェブページにて一元的に各事業者の連絡先等の情報を提供。

MNPに係る金銭的コストの負担の在り方の論点の構造

126

・ MNPの金銭的コスト負担の在り方に関しては、
(1) 利用者負担料金(MNO・MVNOが利用者に課すもの)の負担の主体・額の在り方等
(2) 事業者負担料金(MNOがMVNOに課すもの)の額の在り方等
を分けて検討する。



MNPの利用の状況

127

・ 2018年度のMNOの利用者のMNPの利用率(MNP数÷契約数)は、約4%。

MNP数		
数値	数値の説明	出典
506万	・ 2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間を除くMNP数	報告規則の数値。
568万	・ 2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間を除くMNP数 ＋ ・ 2018年度末のMNO→自社系MVNO、自社系MVNO間のMNP数の推計	報告規則の数値に、事業者アンケートに基づき推計した数値を合算。

÷

契約数		
数値	数値の説明	出典
18,045万	・ 2018年度末のMNOの契約数(携帯電話・PHS・BWA)。 → 電話番号のない契約を含む。	市場検証会議年次レポート(H30度)P.13
13,539万	・ 2018年度末のMNOの通信モジュール以外の小売契約数。 → MVNOの契約を含まない。	市場検証会議年次レポート(H30度)P.14
14,510万	・ 2018年度末のMNOの通信モジュール以外の小売契約数 ＋ ・ 2018年度末のMVNOの通信電話番号のある契約数の推計(971万(※)) ※ 1,294万(2019年度末のMVNOのSIMカード型の契約数(年次レポートp32)×75%(13,539÷18,045)	

＝ 約4%

海外における契約数及び年間MNP率

128

・ 統一した前提条件の確認が困難であり、必ずしも一概に比較できるものではないが、米国、英国の年間MNP利用率は数パーセント程度と考えられる。

	MNP数		契約数		年間MNP率
米国	2,670万	÷	40,000万	＝	6.7%
英国	323万	÷	7,893万	＝	4.1%

米国については、GLOBAL ECONOMY (https://www.theglobaleconomy.com/USA/Mobile_phone_subscribers/)及びNumbering Resource Utilization in the United States (https://docs.fcc.gov/public/attachments/DOC-359118A1.pdf)を元に計算。
英国については、GLOBAL ECONOMY (https://www.theglobaleconomy.com/United-Kingdom/Mobile_phone_subscribers/)及びOfcom資料 (https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0023/108941/Consumer-switching-statement.pdf)を元に計算。

利用者負担料金についての経緯（MNPガイドラインにおけるルール）

129

・ 2008年のMNPの導入には相当の費用が見込まれたことを踏まえ、MNPガイドラインにおいては、MNPの利用者負担料金について、負担主体として直接的にMNPの利用者とすること・事業者とすることのいずれの方法でも可能であることを前提としつつ、「利用者が負担する料金の額を設定するに当たっては、利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」旨をルール化している。

背景

○「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書」（平成16年）においては、MNPの導入には開発・設備費915億円～1,404億円、ランニングコスト7～13億円の費用が見込まれたことから（MNP利用率10%の場合）、MNPの導入を実現するため、

・ その費用については、適正な手段によりその回収が行われることが必要であることを指摘し、

・ その回収の手段については、直接的にMNPの利用者とすること・事業者とすることの双方があり得るとし、特定の方法に限っていない。

MNPガイドラインにおけるルール

5 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

（1）利用者負担料金

番号ポータビリティの利用者が負担する料金の額の設定を行うに当たっては、**利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する**とともに、利用者が負担する料金について、電気通信事業者間で協議して決定することのないよう留意すること。

MNPの利用者負担料金のボリューム（イメージ）

130

・ 現在3,000円のMNP手数料により、相当程度の収入。

○ MNP手数料を3,000円として試算した結果

	MNO3社（平均）	MVNO全体
契約者数	13,539万契約 （電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポートから総務省算出）	971万契約 （電気通信事業分野における市場検証（平成30年度）年次レポートから総務省算出）
	↓×約4%（年間MNP利用率）	↓×約4%（年間MNP利用率）
MNP利用者数（年）	530万契約	38万契約
	↓×3,000円	
MNP手数料収入（年）	159.0億円 ＜参考：シェアで各社案分した数値＞ ・ドコモ 69.2億円 ・KDDI 49.6億円 ・ソフトバンク 40.1億円 （携帯電話の契約者数における事業者別シェア（D：38.5%、K：27.6%、S：22.3%。平成30年度市場検証会議年次レポート）で案分）	11.4億円

MNPの利用者負担料金の性格

131

・ 利用者がMNPを行うに当たって支払う必要がある手数料については、新規契約手数料のような移行先事業者に支払うものに比べて、MNPの利用者負担料金のような移行元事業者に支払うものは、相対的に見て競争が働きにくい可能性がある。

支払先	支払う必要がある手数料	キャンペーン等の事例	額の動き	ルールの有無
移行元	定期契約の契約解除料（違約金）	×（なし）	・9,500円が主流であったが、現在は0円～1,000円	・法§27の3に基づき、指定事業者は上限1,000円（R1.10～）。
	MNP手数料	×（なし）	・MNP導入当初2,000円であったが、現在は3,000円が主流。	（一般的なルール※1＋MNPガイドライン）※2
	解約手数料（一部事業者が設定）	―	―	（一般的なルール※1）
移行先	新規契約手数料	○（あり）	・3,000円が主流であり、現在も同様。	（一般的なルール※1）

※1 一般的なルールとは、電気通信事業法第29条第1項に定める業務の改善命令の要件を指す。関連する要件として、電気通信役務に関する料金その他の提供条件が社会的経済的事情に照らして著しく不適当であるため利用者の利益を阻害しているとき（第5号）、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき（第12号）がある。

※2 初期契約解除制度（電気通信事業法第26条の3関係）では、電気通信事業者が請求することができる金額として、番号ポータビリティのための費用として3,000円と規定。

単純解約時の手数料

132

・単純解約時の手数料は、ないものが多い。

	携帯電話				固定通信				その他インフラ		
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	電話 NTT東	電話 NTT西	フレッツ NTT東	フレッツ NTT西	東京電力	東京ガス	東京都水道局
単純解約時の手数料の有無（解約事務手数料※の有無） ※定期契約における違約金ではないもの	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし	なし

海外におけるMNPの手続・金銭的コストの状況

133

- 主要な国では利用者負担料金はなし又は少額な例が多い。
- EUでは、2018年に採択された電気通信に関するEU指令第106条第2項において番号ポータビリティについて利用者に料金を請求されないことが規定された。

主要な国の例

	米国	カナダ	英国	仏国	独国	イタリア	韓国
利用者負担料金	・なし。 ［Verizonの例］	・なし。※1	・なし。 ［制度上は「インセンティブを失わせない額」とされる］	・なし。	・27ユーロ※2（約3,300円） ［見直し中］	・なし。※2	・移転先事業者に対し、800ウォン（約70円）。 ［業界ルール］

※1 OECD COMMUNICATIONS OUTLOOK 2013 (OECD, 2013)より
※2 Number Portability Implementation in Europe (CEPT/ECC Working Group Numbering & Networks, 2014)より

EU指令

Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code

Article 106 Provider switching and number portability
4 National regulatory authorities shall ensure that pricing among providers related to the provision of number portability is cost-oriented, and that no direct charges are applied to end-users.

Article 124 Transposition
1 Member States shall adopt and publish, by 21 December 2020, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall immediately communicate the text of those measures to the Commission. Member States shall apply those measures from 21 December 2020.
（以下略）

電気通信に関するEU指令

第106条 事業者変更と番号ポータビリティ
4 各国の規制当局は、番号ポータビリティに関連する事業者間の価格設定がコストオリエンテッドであり、利用者に直接に請求が適用されないことを保証する。

第124条 適用
1 加盟国は、2020年12月21日までに、この指令を遵守するために必要な法律、規制、行政規定を採択し、公表する。 加盟国は、直ちにそれらの措置を委員会に伝達する。加盟国は2020年12月21日からそれらの措置を適用する。

網使用料と網改造料について

134

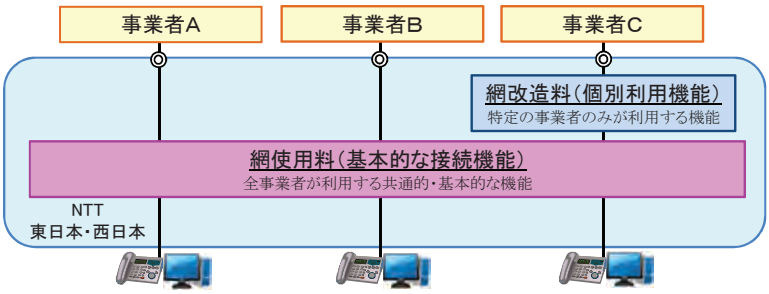
○ 接続料は、接続約款上、基本的な接続機能の接続料である「網使用料」と個別利用機能の接続料である「網改造料」の２種類に大別されている。

○ 番号ポータビリティ機能は、網使用料に含まれ、各転出先事業者が受入れている番号ポータビリティ中の番号数に応じた比率で、NTT東西を含む事業者全体で費用を按分している。

■接続料の種類

網使用料	・通常求められるような様々な接続形態を許容するネットワークを前提にして、多くの接続事業者にとって具備されていることが必要となるような機能（基本的な接続機能）に設定される使用料。 ・具体的な金額を接続約款に明示。 ・ネットワークの利用見合いにより費用を負担。利用中止時に別途の負担は求められない。 （適用対象の例）加入者交換機能、市内伝送機能 等
網改造料	・他事業者の要望により、個別占用的機能を実現するためにNTT東日本・西日本のネットワークを改造・改修した場合の当該機能や設備の使用料。 ・網使用料と同様に適正原価・適正利潤により算出されるが、具体的な金額は接続約款に明示されない。 ・利用中止時には、別途の費用負担（例：未償却残高、撤去工事費）が発生。 （適用対象の例）個別建設費、接続用ソフトウェア開発費 等

※上表は原則的な取扱いを記載。
また、上表のほか、接続料以外で接続事業者がNTT東日本・西日本に支払う費用として、工事費、手続費、コロケーション費用等がある。



電力の小売営業に関する指針

135

・平成28年４月１日の電気の小売業への参入の全面自由化に伴い、様々な事業者が電気事業に参入することを踏まえ、関係事業者が電気事業法（昭和39年法律第170号）等を遵守するための指針を示すとともに、関係事業者による自主的な取組を促す指針を示すものとして、平成28年１月に経済産業省は、「電力の小売営業に関する指針」を制定。

・本指針では、電気の需要家の利益の保護や電気事業の健全な発達を図る上で望ましい行為や、電気事業法上問題となる行為（業務改善命令等が発動される原因となり得る行為）等が示されている。

電力の小売営業に関する指針（平成30年12月27日最終改定）

５　小売供給契約の解除手続の適正化の観点から問題となる行為及び望ましい行為

小売供給契約の解除手続については、需要家本人が知らない間に小売供給契約が解除され電気の供給が止まるおそれがあることから、需要家側から解除の申出があった場合には、小売電気事業者は、**本人の意思に基づく申出か否かの確認を適切に行うことが重要**である。一方で、解除の申出を受けた小売電気事業者が**解除に円滑に応じることも、スイッチングを円滑に行う観点から重要**である。（略）

（１）　需要家からの小売供給契約の解除時の手続における問題となる行為及び望ましい行為

ア　問題となる行為

ｉ）　本人確認を行わないこと

（略）

ii）　解除に速やかに対応しないこと

需要家側から小売供給契約の解除の申出があった場合、小売電気事業者により需要家の意に反した過度な「引き留め営業」や、過度な本人確認を行うことなどによって速やかに対応しない「引き延ばし営業」が行われるおそれがある。小売供給契約の解除の申出を受けた小売電気事業者や取次業者が**解除に正当な理由なく速やかに応じないこと**（小売電気事業者が、需要家から取次業者との間の小売供給契約の解除の申出を受けた場合において、取次業者に連絡するなどの対応を速やかに取らないことを含む。）**は、**これにより電気の使用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあるため、**問題となる。**

iii）　スイッチング期間において取戻し営業行為を行うこと

需要家が切替え後の小売電気事業者に**スイッチングを申し込んでから、**スイッチングが完了し、**切替え後の小売電気事業者による小売供給が開始されるまでの間**（以下「**スイッチング期間**」という。）**に、切替え前の小売電気事業者が、**当該需要家が切替え後の小売電気事業者へのスイッチングを申し込んだ旨の情報（以下「スイッチング情報」という。）を知りながら、当該需要家が**既に申し込んだスイッチングを撤回させることを目的とする行為**（ただし、需要家の要請を受けて行う場合を除く。以下「**取戻し営業行為**」という。）**を行うことは、**これにより**スイッチングを阻害し、**電気事業の健全な発達に支障が生じるおそれがあり、**問題となる。**なお、**取戻し営業行為には、**例えば、需要家の**スイッチングの申込を知った後に行う、新たな契約内容の提案、金銭その他の経済上の利益の提示及び取引関係又は資本関係を理由とする要請などが含まれ、切替え前の小売電気事業者が需要家に対して旧小売供給契約の解除に伴って発生する違約金の情報**（金額、それに至る算定及びその根拠条項）**を説明することは問題とならない**が、違約金の説明を名目に需要家へ接触する場合であっても、違約金の説明を正当な理由なく繰り返す行為などは、取戻し営業行為として問題となる。

ⅳ）　需要家からのクーリング・オフについて適切な対応を怠ること

（略）

イ　望ましい行為

小売電気事業者においては、取戻し営業行為を防止するため、スイッチング情報についての社内の情報管理体制の構築、営業活動に関わる役職員に対する社内教育、取戻し営業行為に関し問題となる行為等についての周知徹底など、**取戻し営業行為の防止に関する適切な社内管理体制を構築することが望ましい。**

スイッチング：需要家が自らに対して小売供給を行う小売電気事業者を他の小売電気事業者に切り替えること（電力の小売営業に関する指針　序（３））

MNPガイドラインにおけるMNOとMVNOの扱い

136

- MNPガイドラインでは、
  - 利用者負担料金の額の設定については、MNOとMVNOの双方に対して、「利用者が無理なく番号ポータビリティを利用でき、利用者の利用を促進するように配慮する」ことを求めているが、
  - 利用手続（※）については、改善が必要な課題に適切に対処するとの理由から、MNOに対してのみ求めている。
    ※　移転先事業者のサービスが使えるようになるまでの時間、インターネット等を利用する方法を可能とすること等
- モバイル分野において、MNOのみを対象とする等、対象が非対称となっているルールには、移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為（法第27条の3）がある。

			MNO	MVNO
モバイル分野における規律	MNPガイドライン	利用者負担料金の設定のルール	○（対象）	○（対象）
		利用手続のルール	○（対象）	×（対象外）
	事業者の禁止行為（法第27条の3）		○（MNP＋一定シェアのMVNOが対象）	×（対象外）

MNPの事業者負担料金に関するルール

137

＜システム利用料＞
- 二種指定接続制度において、他事業者の電気通信役務の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム（役務利用管理システム）（※）の料金が届出接続約款に記載されるべき事項に位置づけられている。
  ※　MNPの手続は、役務利用管理システムを用いて行われる。

＜個別手続料金＞
- 特段のルールはない。

システム利用料についての経緯

- **平成28年5月31日の市場検証会議（第4回）において、MNOのMVNOに対するシステムの利用料金が不明確であること等が議論。**
- **総務省において措置をすることを表明し、同年に措置。**

システム利用料についての二種指定接続制度の該当部分

○電気通信事業法

（第二種指定電気通信設備との接続）
第三十四条　総務大臣は、総務省令で定めるところにより、その一端が特定移動端末設備と接続される伝送路設備のうち同一の電気通信事業者が設置するものであつて、その伝送路設備に接続される特定移動端末設備の数の、その伝送路設備を用いる電気通信役務に係る業務区域と同一の区域内に設置されている全ての同種の伝送路設備に接続される特定移動端末設備の数のうちに占める割合が総務省令で定める割合を超えるもの及び当該電気通信事業者が当該電気通信役務を提供するために設置する電気通信設備であつて総務省令で定めるものの総体を、他の電気通信事業者の電気通信設備との適正かつ円滑な接続を確保すべき電気通信設備として指定することができる。

2　前項の規定により指定された電気通信設備（以下「第二種指定電気通信設備」という。）を設置する電気通信事業者は、当該第二種指定電気通信設備と他の電気通信事業者の電気通信設備との接続に関し、当該第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が取得すべき金額及び接続条件について接続約款を定め、総務省令で定めるところにより、その実施前に、総務大臣に届け出なければならない。（略）。

3　総務大臣は、前項（略の規定により届け出た接続約款が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、相当の期限を定め、当該接続約款を変更すべきことを命ずることができる。
一　次に掲げる事項が適正かつ明確に定められていないとき。
イ～ニ　（略）
ホ　イからニまでに掲げるもののほか、**第二種指定電気通信設備との接続を円滑に行うために必要なものとして総務省令で定める事項**
二～四　（略）

○電気通信事業法施行規則

（第二種指定電気通信設備との接続を円滑に行うために必要な事項）
第二十三条の九の五　法第三十四条第三項第一号ホの総務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一・二　（略）

三　第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、他事業者による電気通信役務（当該第二種指定電気通信設備と接続する当該他事業者の電気通信設備を用いて提供されるものに限る。次号及び第五号において同じ。）の提供に用いられる、電気通信役務の利用の開始、変更及び廃止並びにこれらに関する情報の管理を行うためのシステム（以下この条及び第二十五条の七において「役務利用管理システム」という。）若しくはSIMカード（第二種指定電気通信設備接続料規則第四条第二項第三号に規定するSIMカードをいう。以下この条及び第二十五条の七において同じ。）の提供又は特定移動端末設備と当該第二種指定電気通信設備との接続に関する試験を行う場合における手続

三の二　第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が提供する、他事業者による電気通信役務の提供に用いられる標準的な役務利用管理システムの機能及び当該役務利用管理システムに関して、他事業者が負担すべき能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えた金額に照らし公正妥当なもの

四～十二　（略）

MNPの事業者負担料金に関するMNO3社の状況

138

＜システム利用料＞
- MNO3社は接続約款にシステム利用料を記載している。
- ドコモ・ソフトバンクは専用端末の場合の料金、KDDIは専用端末・API連携の場合の料金が明確になっている。

＜個別手続料金＞
- 接続約款には記載していないが、ドコモ、KDDIが徴収している。

MNPの事業者負担料金に関するMNO3社の料金

		ドコモ	KDDI	ソフトバンク
システム利用料	記載内容	・更新機能あり　9,000円/セット/月 ・更新機能なし　7,000円/セット/月 ・プリンタ　3,000円/台/月 ・ネットワーク回線 主回線　14,300円/拠点/月 副回線　6,000円/拠点/月 ＜料金表第3表第2＞ ※卸約款にも同様の記載。	・業務支援システムの利用　1,780,000円/システム/月 ・業務支援端末の貸与　6,000円/セット/月 ・プリンタの貸与　1,000円/台/月 ＜料金表第3表第2＞	・開通システムの利用に係る費用　30,000円/セット/月 ＜料金表第4表第2＞
	専用端末の場合	上の記載が適用	上の記載が適用	上の記載が適用
	API連携の場合	（対応する記載なし）	上の記載のうち「業務支援システムの利用」が適用	（対応する記載なし）
個別手続料金		（記載なし） ※卸約款には、「携帯電話・PHSのMNP手数料」として「2,000円/1卸携帯電話契約」を記載（料金表第1表第3の2）。	（記載なし） ※卸契約に記載。	（なし）

MVNOによるMNPについての負担額（個別手続料金・イメージ）

139

- 「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」（2004年制定）は、電気通信番号計画に基づきMNO・MVNOに求めているMNPについて、円滑かつ確実な実施を図ることを目的に、確保すべき事項を示すという位置づけのもの。

電気通信事業法（昭和59年法律第76号）

（電気通信番号の使用及び電気通信番号計画）
第五十条　電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり、送信の場所と受信の場所とにあり、及びその間を接続する電気通信設備を識別し、又は提供すべき電気通信役務の種類若しくは内容を識別するために、次条第一項の認定を受けた電気通信番号使用計画（略）に従つて次条第一項又は第五十条の十一の指定があつた電気通信番号（略）を使用しなければならない。（略）。
2・3　（略）

（電気通信番号使用計画の認定等）
第五十条の二　電気通信事業者は、電気通信役務の提供に当たり電気通信番号を使用しようとするときは、次に掲げる事項を記載した電気通信番号の使用に関する計画（以下「電気通信番号使用計画」という。）を作成し、当該電気通信番号使用計画が第五十条の四各号に掲げる要件に適合していることについて、総務大臣の認定（略）を受けなければならない。
2・3　（略）

（認定の基準）
第五十条の四　総務大臣は、第五十条の二第一項の認定の申請があつた場合において、その申請に係る電気通信番号使用計画（略）が次に掲げる要件に適合すると認めるときは、同項の認定をしなければならない。
一　申請に係る電気通信番号使用計画が電気通信番号計画に照らし適切なものであること。
二・三　（略）

電気通信番号計画（令和元年総務省告示第6号）

第3　利用者設備識別番号に関する事項

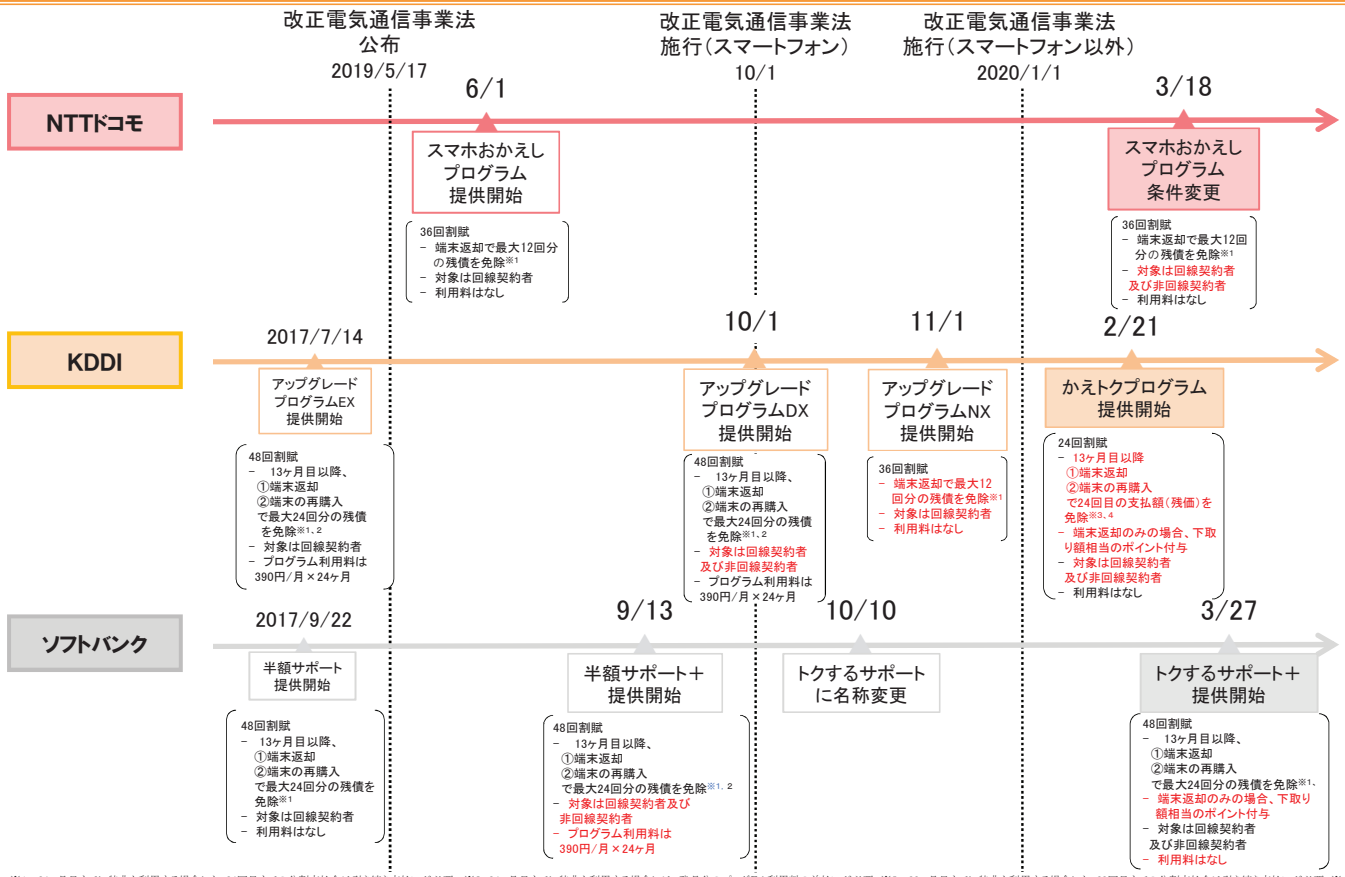
電気通信番号	略	電気通信番号の使用に関する条件
音声伝送携帯電話番号	略	第2　番号ポータビリティについては次のとおりとする。 （略）電気通信事業者（略）の相互間で、番号ポータビリティが可能であること。 （略）

携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン（2004年）

1　目的
このガイドラインは、（略）音声伝送携帯電話番号（略）を使用して提供する音声伝送役務（略）を提供する電気通信事業者（略）その他の電気通信事業者が、携帯電話役務の番号ポータビリティの実施に当たり確保すべき事項を示すことにより、携帯電話役務の番号ポータビリティの円滑かつ確実な実施を図ることを目的とするものである。

9　端末購入サポートプログラム

各社の端末購入サポートプログラムの変遷



※1　24ヶ月目までに特典を利用する場合にも、24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※2　24ヶ月目までに特典を利用する場合には、残月分のプログラム利用料の前払いが必要。※3　23ヶ月目までに特典を利用する場合にも、23回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※4　残価の再分割後は残債免除申込の当月以降の残債を免除

改正法の端末購入補助の考え方

142

通信契約と端末のセット販売

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

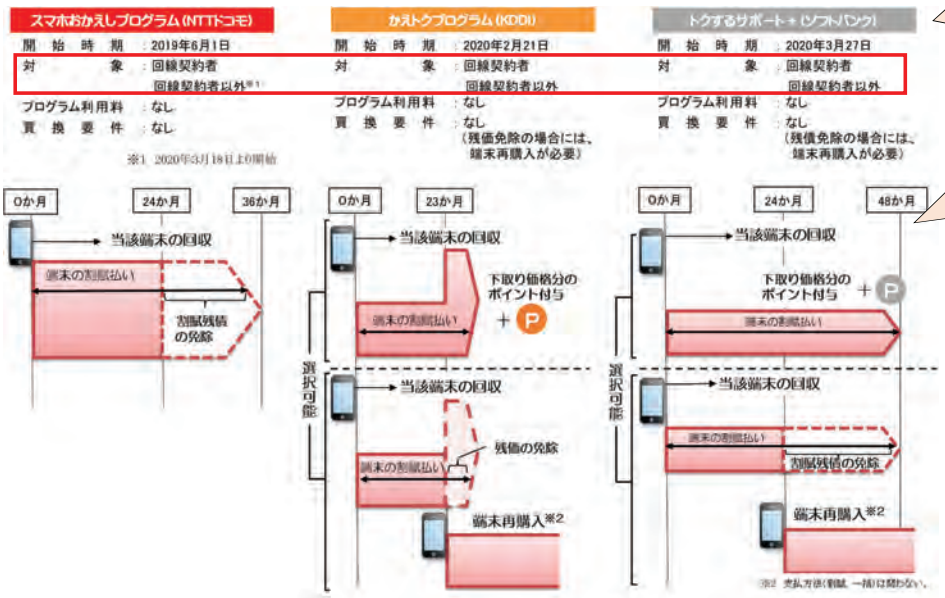
同条件であれば利益提供は自由
（2万円の値引き制限なし）

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

割賦により端末を販売する際の販売手法に係る要請の概要

143

- 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）。



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、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、残価の再分割設定等

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ることがないよう、**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

各事業者の端末購入サポートプログラムの実施状況

144

（2020年4月現在）

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
プログラムの名称		スマホおかえしプログラム	かえトクプログラム	トクするサポート＋
概要		○対象端末を36回割賦で購入し、当該端末回収で最大12回分の分割支払金を免除	①対象端末を24回払い（23回割賦＋24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ端末購入で24回目残価支払を免除 ②対象端末を24回払い（23回割賦＋24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収で下取り価格分のau WALLETポイントを付与	①対象端末を48回割賦で購入し、25ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で最大24回分の分割支払金を免除 ②対象端末を48回割賦で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で25回目以降の分割支払金を免除（24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要） ③48回割賦で購入し、13ヶ月目以降の当該端末回収で下取り価格分のPayPayボーナスを付与
プログラム加入の条件		○36回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○24回払いでの購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○48回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし
支払免除等を受ける条件		○支払免除時に端末を回収すること ○端末回収時に査定基準を満たしていること ○dポイントクラブ会員であること	○①及び②の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に端末を購入すること（①のみ） ○端末回収時に査定基準を満たしていること	○①、②及び③の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に指定端末を購入すること（①及び②） ○端末回収時に査定基準を満たしていること
提供開始日		○2019年６月１日 ※　回線非契約者への提供を2020年３月18日に開始	○2020年２月21日	○2020年３月27日
対象機種※2	５G	○Xperia 1 Ⅱ、AQUOS R5G、LG V60 ThinQ 5G、arrows 5G、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、Galaxy S20+ 5G Olympic Games Edition	○Xperia 1 Ⅱ、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、AQOUS R5G	○AQUOS R5G、ZTE Axon 10 Pro 5G、LG V60 ThinQ 5G、OPPO Reno3 5G
	４G	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone X ○Xperia 5、Galaxy Note10+、Galaxy Note10+ Star Wars Special Edition、AQUOS zero2、Xperia 1、Galaxy S10、Galaxy S10+、Galaxy S10+(Olympic Games Edition)、AQUOS R3、Xperia XZ3	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone 8 ○Galaxy Z Flip、Xperia5、Xperia8、Xperia1、Galaxy Note 10+、Galaxy A20、Galaxy S10、Galaxy A30、AQUOS zero2 、AQUOS sense3plus サウンド、AQUOS sense3、AQUOS sense2、AQUOS sense2 かんたん、URBANO V04、TORQUE G04、HUAWEI P30 lite Premium、BASIO4、BASIO3、LG it	○iPhone SE（第2世代）、12.9インチiPad Pro（第4世代）、11インチiPad Pro　（第2世代）

※1　Apple社が直接提供するAppleCareについては、端末購入から30日以内であれば申込可能。
※2　4月10日時点の対象機種。未発売の端末を含む。ソフトバンクは、3月26日以前の発売端末は「トクするサポート」の対象。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（iPhoneの場合）

145

（税抜。2020年4月時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
iPhone SE（第２世代）※1（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：44,800円			
販売価格※2	51,840円	50,245円	52,364円
１ヶ月支払額※3	1,440円	1,136円（24月目:24,109円）	1,091円
最大免除額	17,280円	24,109円	26,182円
プログラム利用料	0円	0円	0円
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	34,560円	26,136円	26,182円
（参考）２年前の機種の買取価格※4	12,091円（iPhone 8（64GB））	16,000円（iPhone 8（64GB））	13,091円（iPhone 8（64GB））
iPhone 11※5（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：74,800円			
販売価格※2	79,200円	82,473円	81,164円
１ヶ月支払額※3	2,200円	2,131円（24月目:33,441円）	1,691円
最大免除額	26,400円	33,441円	40,582円
プログラム利用料	0円	0円	9,360円（月額390円×24ヶ月）
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	52,800円	49,032円	49,942円
（参考）２年前の同型機種の買取価格※4	12,091円（iPhone 8（64GB））	16,000円（iPhone 8（64GB））	13,091円（iPhone 8（64GB））

※1　NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。 ※2　各社オンラインショップの価格を参照。※3　NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。 ※4　各社Webサイトの他社端末の下取り価格を参照。※5　NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート」の適用イメージ。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（Androidの場合）

146

（税抜。2020年4月時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
AQUOS R5G※1			
販売価格※2	101,520円	117,405円	117,818円
1ヶ月支払額※3	2,820円	2,941円（24月目:49,764円）	2,455円
最大免除額	33,840円	49,764円	58,909円
プログラム利用料	0円	0円	0円
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	67,680円	67,641円	58,909円
（参考）2年前の同型機種の買取価格※4	15,454円（AQUOS R2）	1,000円（AQUOS R2）	8,727円（AQUOS R2）
Xperia 5※5			
販売価格※2	79,920円	81,400円	83,127円
1ヶ月支払額	2,220円	2,360円（24月目：27,120円）	1,732円
最大免除額	26,640円	27,120円	41,564円
プログラム利用料	0円	0円	9,360円（月額390円×24ヶ月）
端末返却	必要	必要	必要
実質支払額	53,280円	54,280円	50,924円
（参考）2年前の同型機種の買取価格※3	7,272円（Xperia XZ1）	7,000円（Xperia XZ1）	4,364円（Xperia XZ1）

※1　NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。 ※2　各社オンラインショップの価格を参照。※3　NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。 ※4　各社Webサイトの他社端末の下取り価格を参照。※5　NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート」の適用イメージ。

各社の端末購入サポートプログラムの対象者に係る周知

147

（2020年7月20日時点）

		NTTドコモ（スマホおかえしプログラム）	KDDI（かえトクプログラム）	ソフトバンク（トクするサポート＋）
掲載箇所・内容	ポスター等	＜加入条件の注書き＞ 「※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。」 ※　参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブ/ドコモビジネスプレミアムクラブに加入されていることが条件です。」	＜加入条件の注書き＞ 「※　回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜キャッチコピー＞ ・「機種購入のみの方も対象」 ・「他社ご契約のお客さまもご利用できます」
	オンライン	＜加入条件の注書き＞ 「※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。」 ＜ご注意事項＞ 「ドコモ回線をお持ちでない場合は、名義に応じ下記①②両方を満たす必要があります。」 ※参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアムクラブ会員のお客さま」	＜加入条件の注書き＞ 「※　回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜プログラム対象者＞ ・「ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。」
	総合カタログ	＜加入条件の注書き＞ 「※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。」 ※参考 ＜利用条件＞「dポイントクラブに加入しているお客さまがご利用の対象機種をご返却で、最大12か月分の分割支払金のお支払いが不要」	＜加入条件の注書き＞ 「※　回線契約の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」	＜適用条件＞ 「回線契約の有無を問わずご加入いただけます。」
周知を行っている店舗等		・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店	・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店	・全てのキャリアショップ ・一部の量販店・併売店

参考

各社の販路ごとの端末販売状況

148

（2020年7月20日時点）

購入方法	端末購入プログラム	販路	NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
			回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
一括購入	利用不可	キャリアショップ	○	○	○	○	○	○
		量販店・併売店						
		オンライン		×		×		×
分割購入	利用不可 注1	キャリアショップ	○	×	○	×	○	△ ※ 検討中
		量販店・併売店						
		オンライン						×
	利用可 注2	キャリアショップ	○	△ ※ 端末購入サポートプログラム加入の場合のみ	○	△ ※ 端末購入サポートプログラム加入の場合のみ	○	○
		量販店・併売店						
		オンライン				×		×

注1：NTTドコモは、12回割賦、24回割賦、KDDIは、24回割賦、36回割賦、48回割賦、ソフトバンクは、24回割賦。
注2：NTTドコモは、36回割賦、KDDIは、24回割賦（24回目の支払分について、一括払、残債の分割払等の選択肢）、ソフトバンクは、48回割賦。

赤枠は構成員限り

関係事業者等の意見（端末購入サポートプログラム（1/3））

149

(1) 回線契約者と非回線契約者の間の差異①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
支払方法	（1）差異 （第4回会合） ・ 回線契約者：口座振替、クレジットカード ・ 非回線契約者：口座振替、クレジットカード（dカードのみ選択可） （2）理由 （第4回会合） ・ 非回線契約者を対象に含むプログラム提供条件の見直し（2020.3.18）に際して、取引条件やシステム連携等、クレジットカード会社との調整に時間を要しているため （3）対応 （第4回会合） ・ 対象のクレジットカードを拡充予定	（1）差異 （第4回会合） ・ 回線契約者：口座振替、クレジットカード ・ 非回線契約者：クレジットカードのみ （2）理由 （第4回会合） ・ 非回線契約者は、端末購入と同時にSIMロックを解除することが想定されることから、支払い方法をクレジットカードに統一するため （3）対応 （追加質問） ・ 2021年夏までに条件の差異を解消できるよう検討	－
販路	－	（1）差異 （第4回会合） ・ 回線契約者：オンライン可 ・ 非回線契約者：オンライン不可 （2）理由 ・ 現時点でオンライン販路の需要が非常に限定的であるため （第4回会合） 構成員限り ※ 端末販売の総数に占めるオンライン販路による販売件数の比率は、2020年3月までは[redacted]で推移。2020年4-6月の平均（速報値）を見ても、3月に比べて一時的に比率は増えたものの、それでも[redacted] （追加質問） 構成員限り （3）対応 （追加質問） ・ 2021年夏までに非回線加入者がオンラインでプログラム加入できるよう検討	（1）差異 （第4回会合） ・ 回線契約者：オンライン可 ・ 非回線契約者：オンライン不可 （2）理由 ・ オンライン販路が端末販売の窓口として限定的であり、非回線契約者による利用がほとんど見込まれないことから、コストに見合ったシステム対応が困難であるため （第4回会合） ※ 従前より、回線契約者でもオンライン販路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、また、システム対応費用が大きいためオンライン販路を見送り （追加質問） （3）対応 （追加質問） ・ 今後は、利用者ニーズ等を踏まえ検討

関係事業者等の意見（端末購入サポートプログラム（2/3））

150

(2) 回線契約者と非回線契約者の間の差異②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
対象者	–	（1）差異　（第4回会合） ・ 回線契約者：①条件なし、②未成年可、③法人可 ・ 非回線契約者：①auIDの取得が必要、②未成年不可（成人のみ）、③法人不可 （2）理由　（第4回会合） ① 回線契約者はauIDを保持しており、非回線契約者にauIDの取得を求めることは、回線契約者と非回線契約者の実質的な差異ではないと考えているため ② 原則、端末販売の割賦契約は成人と締結することとしているが、過去の経緯から、回線契約には、親権者の同意のもと、未成年者の名義での役務提供契約を認めていることから、例外的に割賦契約も回線契約と名義を揃えて提供している。しかし、回線契約がない者に対しては、上記の原則に則り、端末販売の割賦契約は成人と締結することとしたため ③現時点で需要が非常に限定的であるため （3）対応　（第4回会合） ①変更予定なし ②変更予定なし ③今後の対応は、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討	–
残価の再分割	–	（1）差異　（第4回会合） ・ 回線契約者：来店審査不要 ・ 非回線契約者：来店審査必要（ポイントプログラムのゴールドステージ以上の者は来店審査不要） （2）理由　（第4回会合） ・原則、再分割にあたっては支払能力に係る来店審査が必要だが、回線契約がある者、又は、決済サービスの利用が多いポイントプログラムのゴールドステージ以上の非回線契約者には当該審査を簡素化する方法を提供することとしたため （3）対応　（追加質問） ・ 2021年夏までに条件の差異を解消できるよう検討	–

赤枠は構成員限り

関係事業者等の意見（端末購入サポートプログラム（3/3））

151

(2) その他

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
非回線契約者についても対象となっていることについての理解の促進	・ ウェブサイト、ショップや量販店の店頭広告等の表示を、「ドコモの回線契約がなくてもご利用いただけます」との記載に変更（20.6～）（第4回会合）	・ ウェブサイト、ショップや量販店の各種店頭広告媒体の表示を、「au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます」と記載　（第4回会合） ・ 店頭スタッフが説明する際も上記条件が記載された各種説明ツールを用いて説明　（第4回会合）	・ ウェブサイト、ショップや量販店のポスター、各種ポップ等の表示を、「機種購入のみのお客さまも対象」等と記載　（第4回会合）
端末に係る収支に対する考え、端末に係る収支の状況	・ 残債免除行使等に当たっては、端末販売利益と端末回収による端末売却益にて端末単体で収支が成り立つ（事務局確認） ・	・ 残債免除行使時期や引き取った端末の想定価値等、端末収支等を考慮して機種毎に残価額の設定が可能であり、端末単体で収支が成り立つ（第4回会合） ※ 現時点でまだ残債免除等が行使されていないため、実際の収支を判断できる状況ではない	・ 残債免除行使等に当たっては、端末販売利益と端末回収による端末売却益にて端末単体で収支が成り立つ（第4回会合）

構成員限り

10　スイッチングコスト等

参考

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	ｹｰﾀｲ補償ｻｰﾋﾞｽ ※ iPhoneについては AppleCare+ for iPhoneも加入可能。	故障紛失ｻﾎﾟｰﾄ	故障紛失ｻﾎﾟｰﾄ with Apple Care Services & iCloud ｽﾄﾚｰｼﾞ	あんしん保証 ﾊﾟｯｸﾌﾟﾗｽ	あんしん保証 ﾊﾟｯｸwith Apple Care Services	故障安心 ﾊﾟｯｸﾌﾟﾗｽ	故障安心 ﾊﾟｯｸ-S	ｽﾏﾎ交換保証 ﾌﾟﾗｽ
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	• iPhone • Android • ﾌｨｰﾁｬｰﾌｫﾝ	• Android • ﾌｨｰﾁｬｰﾌｫﾝ	• iPhone	• Android • ﾌｨｰﾁｬｰﾌｫﾝ	• iPhone	• iPhone • Android	• ﾌｨｰﾁｬｰﾌｫﾝ	• Android
補償内容 ※端末に係る補償に関する内容を記載	• 配送交換又は店頭交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償等	• 配送交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償等	• 配送交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償等 ※ AppleCareサービスの製品保証を4年間提供。	• 配送交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償等	• 配送交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償　等 ※ AppleCareｻｰﾋﾞｽの製品保証を加入期間中提供。 ※ 故障修理時には修理代金相当のPayPayボーナスを付与。	• 店頭交換 • 故障修理 • 紛失盗難補償等	• 故障修理 • 紛失盗難補償等	• 配送交換 • 紛失盗難補償等
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。）		× （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。）		— ※ 非回線契約者への端末販売は行っていない。		○
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	• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧ｻｰﾋﾞｽ（有償）の割引等を提供。	• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧ｻｰﾋﾞｽ（有償）等を提供。		• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧ｻｰﾋﾞｽ（無償）、遠隔ｻﾎﾟｰﾄｻｰﾋﾞｽ等を提供。		• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧支援ｻｰﾋﾞｽ（無償）、ｾｷｭﾘﾃｨﾄﾗﾌﾞﾙ補償等を提供。		• その他、遠隔ｻﾎﾟｰﾄｻｰﾋﾞｽ等を提供。

（注）　上記のほか、Y!mobileでは、「故障安心ﾊﾟｯｸﾗｲﾄ」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ﾋﾞｽを提供（月額料金500円）。

参考

端末補償サービスに関するMNO4社の対応状況

154

（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
キャリア・メーカにおいて既に修理の受付を終了している端末に関する取扱い					
■ 端末補償サービスの扱い	• 加入継続	【Android端末又はフィーチャーフォン】 • 加入継続 【iPhone】 • 最長4年間の有期サービスであり、その期間内にメーカが修理受付を終了することはない。なお、4年間の有期サービス終了後は、メーカの対応に準じる。	• 加入継続	• 加入継続	• 加入継続
■ 修理・交換申込があった場合の対応	• 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。	【Android端末又はフィーチャーフォン】 • 修理を申し込まれた端末がAndroid端末又はフィーチャーフォンであった場合は、同一機種又は同等以上の別機種に交換。 【iPhone】 –	• 端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	• 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。 • 端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	• 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。
■ 利用者への案内	• 修理終了時期を自社HPで周知。 • 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。	• 修理終了時期を自社HPで周知。 • 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。（Android端末又はフィーチャーフォン）	• メーカにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止及び自社指定機種を特別価格で機種変更可能な旨を周知。	• メーカにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止を周知。	• 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。
	• メーカ修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 • 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。	• メーカ修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 • 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に同等以上の自社指定機種と交換する旨を案内。（Android端末又はフィーチャーフォン）	• 個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	• 個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	• メーカ修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 • 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。
顧客情報の削除					
■ 回線契約解約後の顧客情報の扱い	• 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 • 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	• 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 • 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	• 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 • 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	• 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 • 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	• 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。

参考

MNO以外が提供する回線契約不要の端末補償サービスの例

155

	サービス名	提供法人名	主な加入条件	料金	最大補償額	主な補償内容
スマートフォンを含む携行品に対するもの	Super Value Plus お買物安心プラン 充実コース[Y]	㈱クレディセゾン	• セゾンカードに加入の上で、お買物安心プラン　充実コース[Y]を申し込むこと	300円/月	10万円/年間	• 外出中に携行している持ち物が偶然な事故により壊れたり、盗まれた場合 • サービスに加入したセゾンカードで購入した商品は、100万円まで補償
	JA賠償責任共済 携行品損害特約	JA共済	• JA賠償責任共済に加入の上で、携行品損害特約を申し込むこと	430円/月	50万円	• 外出中に携行している持ち物が偶然な事故により壊れたり、盗まれた場合 • 1000万円までの個人賠責（日常生活において生じた損害に対する補償）
主としてスマートフォンを対象とするもの	モバイル補償 ※補償内容に応じ、料金プラン3種	㈱エム・アール・ジー	（特になし）	400円/月	5万円/年間	• 機器の破損、損壊、水漏れ全損、故障（盗難、紛失、バッテリー交換は補償対象外。中古端末の加入は可能）
				600円/月	10万円/年間	
				800円/月	10万円/年間	
	モバイル保険	さくら少額短期保険㈱	• 端末の新規取得日から1年未満又は保険適用時に通信事業者が提供する補償サービスに加入し、補償が受けられる状態であること	700円/月	10万円/年間	• 外装破損、損壊、水漏れ全損、故障、盗難（3端末まで補償可。通信事業者・端末の変更可）
	スマホ保険 ※補償内容に応じ、料金プラン3種	Mysurance㈱	（特になし）	200円/月	5万円/1事故	• 破損・汚損（全てのスマホ対象）
				470円/月	10万円/1事故	• 破損・汚損、水漏れ、故障、データ復旧、盗難・紛失（全てのスマホ対象）
				470円/月	10万円/1事故	• 破損・汚損、水漏れ、故障、データ復旧、盗難・紛失（18才以下の子供が使用する全てのスマホ対象）
端末メーカによるもの	Apple Care+ for iphone	Apple	• 端末購入日から30日以内であること • 対象端末は、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro Max、iPhone 11ほか8機種	22,800円/2年	-	• 最大2回までの修理費用の減免
				24,800円/2年	-	• 最大2回までの修理費用の減免 • 紛失時に11,800円の支払で端末交換
	ワイド保証サービス	富士通	• 端末購入日から14日後までであること • 対象端末は、arrows M04、arrows M05	500円/月	-	• 3年間の保証期間中、自然故障・破損・水濡れの場合に交換回数に応じた金額で交換

（出典：HP掲載情報を基に総務省作成）

関係事業者等の意見（スイッチングコスト（1/3））

156

① 端末補償サービス

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
加入時の回線契約条件の有無	・有 （第4回会合）	・有 （第4回会合）	・有 （第4回会合）	・無 （第4回会合）	・有 （事務局確認）	・有 （事務局確認）	・有 （事務局確認）
回線契約継続利用条件の有無	・有 （第4回会合）	・有 （第4回会合）	・有 （第4回会合）	・無 （第4回会合）	・有 （事務局確認）	・無 （第4回会合）	・有 （事務局確認）
回線契約の有無での差異についての考え方	・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ない （第4回会合・追加質問） ・利用者においては、市中の端末補償サービス等を選択することも可能であり、自社以外の選択肢も提供されている （追加質問）	・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、事業者の変更を制約することを目的とはしていない （事務局確認） ・利用者においては、市中の端末補償サービス等を選択することも可能であり、自社以外の選択肢も提供されている （事務局確認）	・回線契約者向けのサービスとして提供を行っていたことから、現システム上非回線契約に対応していない(下段の通り、年内目途でシステム対応準備中) （事務局確認）		・回線契約者向けのオプションサービスとして有償で提供している （事務局確認） ・加入に関しては、利用者の判断に委ねられており、当社以外で提供されている端末補償サービスに加入するという選択肢もある （事務局確認）	・システム上、端末販売時には回線契約が既に、もしくは同時になされていて会員IDとパスワードが利用者に発行されていることが前提であるため （事務局確認）	・システム及び業務運営等では、回線契約に基づき顧客管理やサポート対応等を実施しているため （事務局確認）
今後の対応	・非回線契約者への提供は、市場動向、利用者のニーズ、経済合理性を見て判断 （第4回会合）	・非回線契約者への提供は、市場動向、利用者のニーズ、経済合理性を見て判断 （第4回会合）	・非回線契約者への提供及び回線継続利用条件の撤廃を実施予定（ｿﾌﾄﾊﾞﾝｸﾌﾞﾗﾝﾄﾞ）（年内） （第4回会合）		・現時点では予定していないが、必要に応じ対応を検討 （事務局確認）	・回線契約なく端末のみを販売するためのシステム改修は現時点で予定していない （事務局確認）	・必要に応じ対応を検討 （事務局確認）

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）

157

		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：家族割引きとの重畳不可	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。

出典：各社HP

携帯電話事業者による主なセット販売の現状②

158

（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に申込むこと		
	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。

出典：各社HP

携帯電話事業者による主なセット販売の現状③

159

（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加入しており、「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。

出典：各社HP

関係事業者等の意見（スイッチングコスト（2/3））

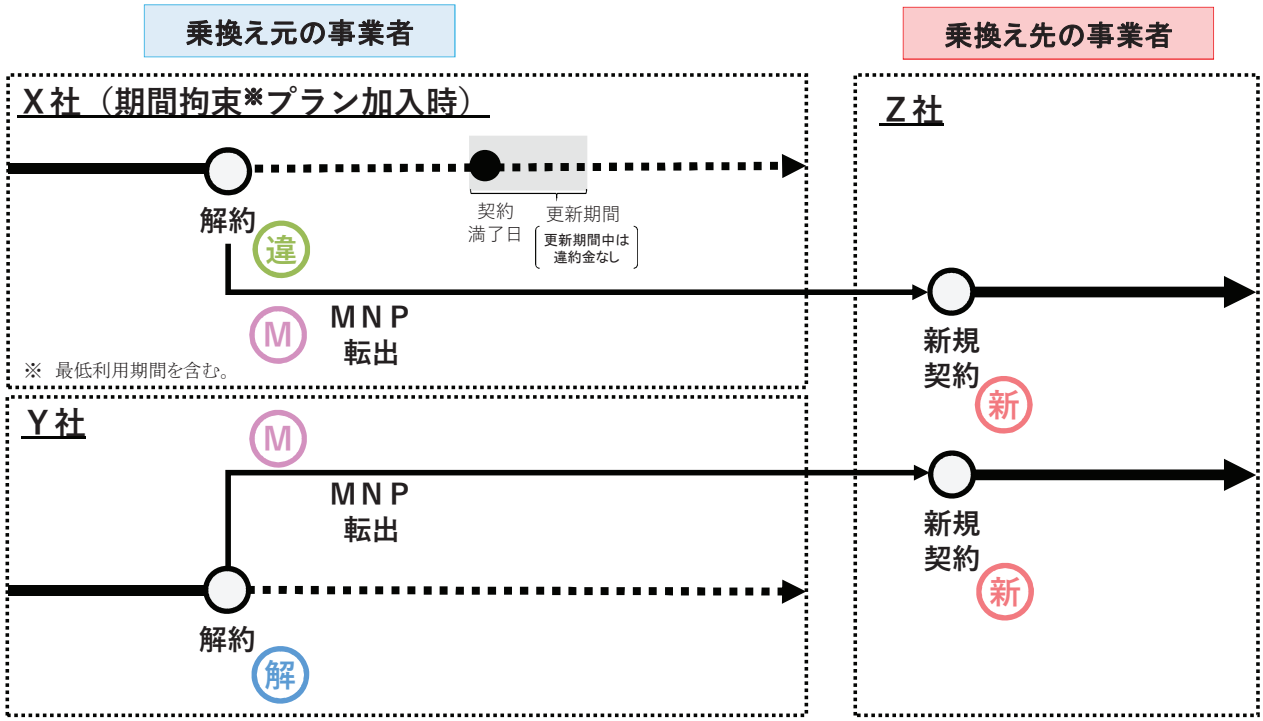
160

② 他のサービス等とのセット販売による割引

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
考え方	・ 固定通信サービス等とのセット割引については、利用者の多様なニーズに応えるため提供 （第4回会合）	・ 単体でサービスを利用するよりも低廉な料金でサービスを利用できることから、利用者にとってもメリットがある （第4回会合）	・ 複数商材による一般的な割引である （第4回会合）	・ セット販売による通信料金の値引き（いわゆるセット割）による囲い込みが市場の公平性を損ねる （事務局確認）	・ 利用者にメリットがあるものについては、利用者が理解したうえで利用することに問題はない （事務局確認）	・ 固定回線等とのセット割引そのものは、原則的には事業者の創意工夫の余地が与えられるべき （事務局確認）	・ 事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本だが、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となる （第4回会合）
競争上の問題	・ 携帯電話サービスで解約金がかからない定期契約なしのプランを選択することで、光サービスの更新期間のタイミングにおいて携帯電話・光サービスともに解約金がかからずに解約できるため、利用者の自由なサービス・事業者選択の機会は確保されている （第4回会合）	・ 利用者に加入の選択が委ねられており、また、セット販売によって個々のサービスの解約を妨げるものではないことから、事業者の変更を制約することにはならない （第4回会合）	・ セットでのサービス利用の離脱に関わる違約金もなく、事業者変更を制約しているとの指摘は当たらない （第4回会合）	・ 固定通信とのバンドルに加え、家族や親族といった人間関係に着目した過度な割引が、個々人にとって最適な通信サービスの選択を阻害しないよう、検討が必要 （第4回会合）	・ 改正事業法の規律の下での競争が行われ、問題があるようであれば総務省において注視することが適当 （事務局確認）	・ 事業者の創意工夫によることが原則ではあるものの、割引の条件が過度に拘束的である場合（例えば3つ以上のサービスとのセット、複数のサービスのそれぞれで違約金なく乗換え可能な期間がずれている、オンラインでは解約できないなど解約しづらいサービスとのセット等）では、利用者の離脱を妨げる効果が強く、公正競争上の問題となり得る （事務局確認）	

事業者乗換え時に発生する手数料のイメージ

161



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

162

（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

163

（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	ビッグローブ	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パッケージ代金。
※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。

関係事業者等の意見（スイッチングコスト等（3/3））

164

③ 手数料

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
根拠・考え方	・ 受付の稼動費等、その態様に応じて設定（第4回会合）	・ 情報システム費用、利用者応対等の直接的な人件費等、手続処理に係る間接的な人件費等が含まれているが、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（事務局確認）	・ サービスの提供等にあたり発生する手続きの対価として設定（第4回会合）	・ 利用者負担料金はコストや料金のわかりやすさも鑑みて設定（事務局確認）	・ 情報システム改修費、オペレータ等の利用者応対上直接発生する人件費、手続の処理に係る間接的な人件費等に、競争事業者の水準等を考慮し、設定（事務局確認）	・ 初期費用については、契約・解約に係るコスト（顧客管理システムの開発・運用費、サポートセンターの運用費）の一部を回収する目的で設定（第4回会合） ・ 契約・解約に係るシステム費用、利用者サポートなど、通信役務（料金プラン）が直接的に影響しないコストについて初期費用とすることは、これらのコストを通信役務（料金プラン）に混ぜ込むことよりも利用者に理解しやすい。（事務局確認）	・ 受付・登録等の作業費用等を勘案し設定（事務局確認）
競争上の問題	・ 競争上の問題はない（事務局確認）	・ 新規契約手数料については、新規契約とMNPで同額の手数料となっており、MNPによる事業者変更を阻害するものではない（第4回会合）	・ 競争上の問題はない（事務局確認）	・ 競争上の問題はない（事務局確認）	・ 事業者の変更に際し発生する費用はあるが、これらは利用者が事業者を変更することを主体的に選択した結果発生するものであり、事業者の変更を制約する要因にはなっていない（第4回会合）	・ 著しく高額な初期費用を各社が課すことがあるとすると利用者の流動性を阻害し、競争上の問題となり得るが、現時点でそのような問題が生じているという認識はない（事務局確認） ・ 仮に初期費用の値下げをしなくてはならない場合、通信料金の値上げをするか、経営努力により吸収することで収益の悪化を招くことになり、利益率の低いMVNOの経営を圧迫する恐れ（事務局確認）	・ 事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本だが、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となる（第4回会合）

対象端末の頭金の例

165

（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（合計額＝1, 584円×36ヶ月）	55, 270円	55, 270円（合計額＝2, 324円（初回）＋2, 302円×23ヶ月（2回目以降））	57, 600円	57, 600円（合計額＝1, 200円×48ヶ月）
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（合計額＝2, 114円×36ヶ月）	90, 720円	90, 720円（合計額＝3, 780円×24ヶ月）	89, 280円	89, 280円（合計額＝1, 860円×48ヶ月）
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（合計額＝3, 102円×36ヶ月）	129, 145円	129, 145円（合計額＝5, 382円（初回）＋5, 381円×23ヶ月（２回目以降）	129, 600円	129, 600円（合計額＝2, 700円×48ヶ月）

※ 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。

参考

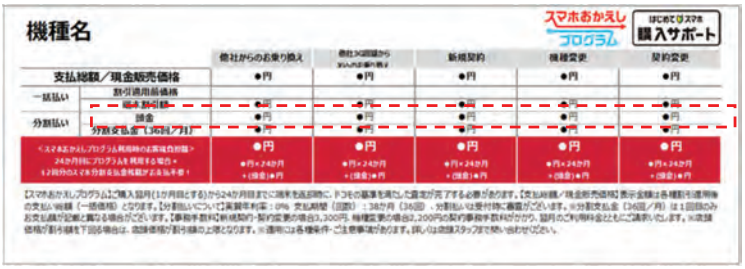
NTTドコモの指定フォーマット記載例

166

1．ポスター等

※頭金の額は代理店が書き換えて使用

2．プライスカード



機種名

スマホおかえしプログラム　はじめてのスマホ 購入サポート

		他社からのお乗り換え	他社3G回線からのお乗り換え	新規契約	機種変更	契約変更
支払総額／現金販売価格		●円	●円	●円	●円	●円
一括払い	割引適用前価格					
	端末割引額	●円	●円	●円	●円	●円
分割払い	頭金	●円	●円	●円	●円	●円
	分割支払金（36回／月）	●円	●円	●円	●円	●円
<スマホおかえしプログラム利用時のお客様負担額> 24か月目にプログラムを利用する場合・12月分のスマホ分割支払金利息がかからない手数！		●円 ●円×24か月 +（頭金）●円	●円 ●円×24か月 +（頭金）●円	●円 ●円×24か月 +（頭金）●円	●円 ●円×24か月 +（頭金）●円	●円 ●円×24か月 +（頭金）●円

【スマホおかえしプログラム】ご購入日月（1か月目とする）から24か月目までに端末を返却時に、ドコモの基準を満たした査定が完了する必要があります。【支払総額／現金販売価格】表示金額は各種割引適用後の支払い総額（一括価格）となります。【分割払いについて】実質年利率：0%　支払期間（回数）：36か月（36回）、分割払いは受付時に審査がございます。※分割支払金（36回／月）は1回目のみお支払額が記載と異なる場合がございます。【事務手数料】新規契約・契約変更の場合3,300円、機種変更の場合2,200円の契約事務手数料がかかり、毎月のご利用料金とともにご請求いたします。※端末価格が割引額を下回る場合は、端末価格が割引額の上限となります。※適用には各種条件・ご注意事項があります。詳しくは店頭スタッフまでお問い合わせください。

※頭金の額は代理店が書き換えて使用

参考

KDDIの指定フォーマット記載例

167

1．ポスター等

※販売店が必要に応じて利用

2．プライスカード

au

iPhone 11

	64GB	128GB	256GB
現金販売価格/支払総額 (A) ＋ (B)	円	円	円
頭金（A）	円	円	円
総分割支払金（B）（分割支払金）	円 円/月×23ヵ月 ＋【最終回】 円	円 円/月×23ヵ月 ＋【最終回】 円	円 円/月×23ヵ月 ＋【最終回】 円
実質負担額 かストクプログラムご利用時* 分割支払金の最終回分がお支払い不要 ※25ヶ月目までに機種を買い替えし、本プログラムで購入された機種を回収した場合	円 円/月×23ヵ月 ＝ 円 ＋頭金 円	円 円/月×23ヵ月 ＝ 円 ＋頭金 円	円 円/月×23ヵ月 ＝ 円 ＋頭金 円

【個別信用購入あっせん契約について】
支払期間：26ヵ月　支払回数：24回　実質年率：0%

※販売店が必要に応じて利用

参考

ソフトバンクの指定フォーマット記載例

168

1．ポスター等（なし）

2．プライスカード

機種

頭金　円

トクするサポートは次回買替え時に旧機種の回収・査定完了が必要となります。

移動機+USIMセット販売時

48回払い	GB	GB
現金販売価格/割賦販売価格/支払総額（賦払金/分割支払金）	円（円×48ヵ月）	円（円×48ヵ月）
（トクするサポート適用時※）25ヵ月目に機種変更した場合 プログラム利用料込（390円/月（不課税）×24回）	円（円+390円×24ヵ月）	円（円+390円×24ヵ月）

・記載価格は当社直営店またはオンラインショップ販売価格です。販売店によって販売価格は異なります。

【割賦条件】支払回数48回 / 支払期間49ヵ月（実質年率0%）※当社指定の回収・査定条件あり。回収した機種が査定条件を満たさなかった場合、回収に加えて最大20,000円（不課税）のお支払いが必要です。次回買い替え時は、ソフトバンクで機種を購入いただく必要があります。●特に断りのない限り記載金額は全て税込。●支払い回数は48回以外も選択できます。（トクするサポート加入の場合は除く）●その他条件は店頭クルーにご確認ください。TM and ©2019 Apple Inc. All rights reserved.iPhoneはApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。

関係事業者等の意見（その他（1/7））

169

(1) 頭金①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	UQ	全携協
頭金の考え方	・ 事業者が設定するものではなく、販売代理店が独自に設定しているものであり、独占禁止法上禁止される再販売価格の拘束の観点からも、意見を述べる立場にない。 （第4回会合）	・ 事業者が設定するものではなく、販売代理店が独自に設定しているもの。 （第4回会合）	・ 端末の販売価格に関しては、代理店が独自に設定しているため、販売店によっては端末の頭金を徴収するケースが存在。 （第4回会合） ・ 店舗によって価格が異なるのは自然なこと。 （事務局確認）	・ 事業者が設定するものではなく、販売代理店が独自に設定しているもの。 （事務局確認）	・ 端末の販売価格に関しては販売代理店が独自に設定しているため、代理店毎に価格が異なるのは自然なこと。ただし、その旨を広く消費者に理解していただく必要はあると認識しており、引き続き各事業者や総務省と相談したい。 （追加質問） ・ 頭金は端末販売価格の一部である。 （第5回会合） ・ 頭金の是非や価格指導にあたるような取り組みはできない。 （追加質問）
表示の方法	・ 販売代理店の要望にもとづき、キャリアでフォーマットを作成し、販売代理店が必要に応じて使用。 （第4回会合）	・ 独禁法に抵触しない範囲でキャリアでフォーマットを作成し、販売代理店が必要に応じて使用。 （第4回会合）	・ キャリアでフォーマットを作成し、販売代理店が使用。 （第4回会合）	・ キャリアでフォーマットは作成せず、クリエイティブルールに従い、代理店が独自で表示 （事務局確認） ・ UQクリエイティブルールに従い、適切に表示されているものと認識。 （事務局確認）	

赤枠は構成員限り

関係事業者等の意見（その他（2/7））

170

(2) 頭金②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	UQ	全携協
表示に関する考え方	・「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する （追加質問）	構成員限り	・ 割賦契約時の頭金は端末価格の一部であり、適切に表示されていれば問題ない。 （追加質問） ・ 頭金の広告表示について、何が課題なのかについて、正確に把握することが重要。その上で、頭金の表示が有利誤認を与えているといったことであれば、その適正化について検討する。 （追加質問） ・「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」は、代理店は対象には入っていないことから、当該ガイドラインへの追記等は適切ではない （追加質問） ・ 多くの利用者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しているのであれば、そのことを広く周知することも考えられるが、機種代金の設定ルールに関する周知であるため、総務省から周知することが望ましい （追加質問） ・ 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も現実的な方法 （追加質問）	・ 利用者にわかりやすい丁寧な説明に努めるとともに、改正法違反とならないよう販売代理店を指導。 （第4回会合）	・ 独禁法の観点から協会として関与できないが、わかりづらいという指摘を受け、キャリアと代理店の議論が進むよう、協力していく。 （第5回会合）

各社の通信料金割引の適用イメージ

171

（2020年7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）	-2,020円 （4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）	4,630円 （-3,020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）	3,630円 （-4,020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「データMAX 4G LTE」、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。

関係事業者等の意見（その他（3/7））

172

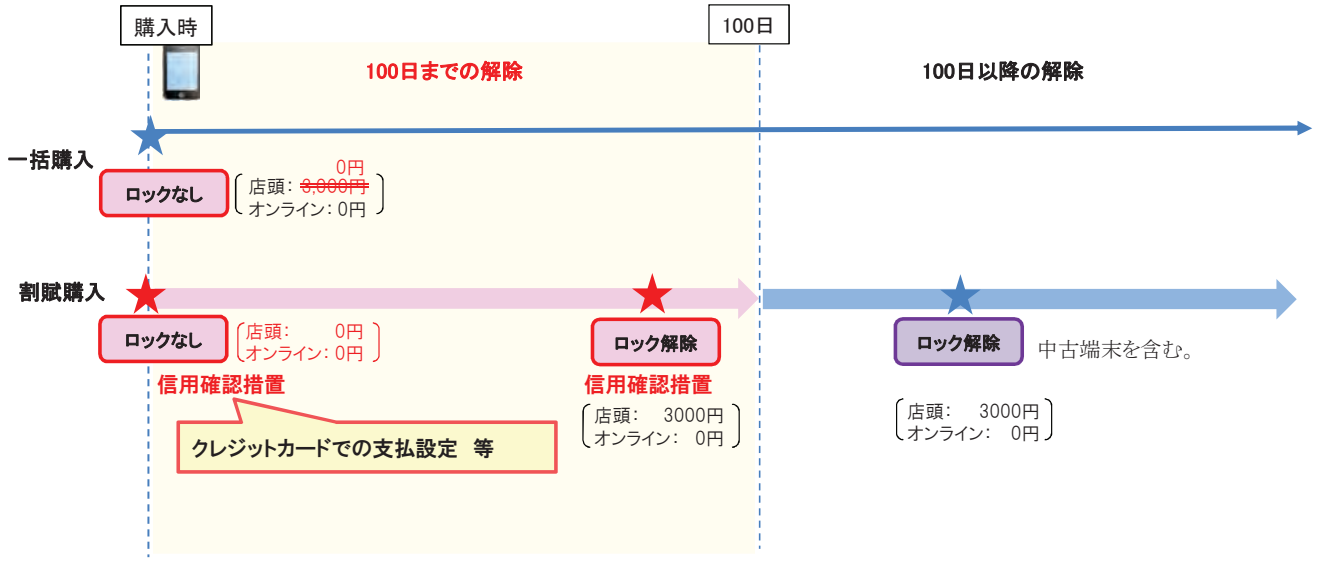
(2) わかりやすい料金プラン

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
料金プラン	・ シンプルな2種類の料金プランに見直し（19.6.1～）（第4回会合）	・ 大きく2つの料金体系に見直し（20.6.2～）（第4回会合）	・ シンプルさを重視した3つのメインプランへ見直し。（19.9.13～）（第4回会合）	・ 単一料金プランを設定。（20.4.8～）（第4回会合）	・ 改正法施行を機にフラットな料金体系のプランを提供すると共に、2020年6月より料金種別を簡素化したプランの提供を開始することにより、料金プランをシンプル化。（第4回会合）	・ 3つのデータプラン、1つのデータなしプランを基本に、音声通話、SMSの利用有無により回線ごとの機能付帯料を加算する設計とすることで、シンプルでわかりやすく、利用者ニーズに合った料金プランを提供（事務局確認）	・ 契約期間に関わらず同一料金という、シンプルでわかりやすい料金プランを提供（事務局確認）
割引料金・キャンペーン	・ 利用者の多様なニーズに応ずるため提供（第4回会合） ・ WEB等において、対象者や適用条件の詳細をわかりやすく案内（事務局確認） ・ キャンペーン適用の最安値だけの訴求により、利用者の誤認が生じないよう丁寧な説明に努めていく（事務局確認）	・ 利用者の多様なニーズに応える一方、引き続きわかりやすい内容になるよう努めていく（事務局確認）	・ 利用者の多様なニーズに応ずるため提供（事務局確認）	・ 単一料金プランの提供や、端末購入を条件としないキャンペーンを提供（事務局確認）	・ ホームページやパンフレット等において、割引料金の条件等を詳細に記載している（事務局確認）	・ Webページ等の媒体において、キャンペーンの適用条件等を詳細に案内している（事務局確認）	・ 複数回線割引では、自動適用で申込不要にする等、わかりやすさに加え利用者の手間を軽減（事務局確認）
その他	・ 利用状況に応じた料金シミュレーションを提供（第4回会合） ・ 複雑・わかりづらいとの指摘があれば、利用者の誤認が生じないよう丁寧な説明に努めていく（第4回会合）	・ 特になし（事務局確認）	・ 料金プランはシンプル化を図りわかりやすいと考えるが、複雑・わかりづらいとの指摘があれば、利用者の誤認が生じないよう引き続き丁寧な説明に努めていく（事務局確認） ・ 丁寧な説明にあたっては、利用状況に応じた最適料金案内も実施（料金シュミレーター等）（事務局確認）	・ 特になし（事務局確認）	・ 引き続き、わかりやすい表示を行うようにするとともに、利用者に丁寧に説明していく（事務局確認）	・ MVNOの料金プランは、消費者が長きに渡り慣れ親しんできたMNOの料金プランとは考え方が違う場合があり（例：複数回戦のシェアの考え方）、その点が利用者から見てわかりづらく感じてしまう可能性はある（事務局確認） ・ MVNOがMNOとの差別化を図るために重要な点であり、MVNOによる創意工夫を抑制すべきではない（事務局確認）	・ 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、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（第4回会合）

SIMロック解除ガイドライン改正の概要

173

- SIMロック解除ガイドラインを改正し、次の内容を義務付け 【2019年11月22日に改正】
  - 通信契約の有無にかかわらず、一括購入の場合又は端末の購入時に信用確認措置（クレジットカードでの支払設定等）に応ずる場合には、手数料無料でSIMロックが解除された端末を販売すること
  - 通信契約の有無にかかわらず、信用確認措置に応ずる場合には、SIMロックを即時解除すること
  - 中古端末のSIMロック解除について、オンライン手続を可能とすること
- 回線非契約者は2019年11月22日から、回線契約者は2020年4月6日から、中古端末のSIMロック解除は2020年10月1日から新規律を適用



※ 手数料の額は、参考として主要MNOの現在のSIMロック解除の事務手数料の額を記載。

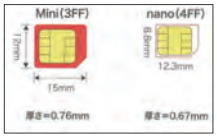
SIMロック解除の推進

174

- 大手携帯電話事業者は端末にSIMロックをかけて販売。事業者を乗り換える際、SIMロックがかかった端末は使用できない。
- SIMロック解除により、**利用者は、現在の端末を乗換え先事業者でも使用可能**となり、スイッチングコスト低減。
- 2014年12月、SIMロック解除を義務づけるガイドラインを策定。
- 2019年11月、ガイドラインを改正し、購入時の信用確認措置によるSIMロック即時解除等を義務づけ。

SIM (Subscriber Identity Module)カード

- **携帯電話事業者が発行する、利用者が通信サービスを受けるためのICカード**で、携帯電話端末に差して利用。
- 電話番号などの情報が記録されており、携帯電話端末をネットワークに接続する際の認証に用いられる。
- 日本では、携帯電話事業者が、端末にあらかじめ自社のSIMカードを差して販売するのが一般的。

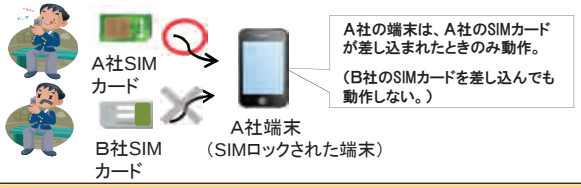


※ SIMカードにはサイズが複数あり、端末によって対応しているサイズが異なる。

（出典：日経コミュニケーション2015年2月号）

SIMロック

- 携帯電話事業者が、（自社のSIMカード等）**特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末を設定**すること。
- **携帯電話事業者を乗り換える際、SIMロックがかかった端末は使用できない**。



SIMロック解除

■ 購入時

・ 一括購入時は支払確認後、分割購入時は信用確認措置実施後にSIMロックが解除された端末を引渡し。

■ 購入時以外

・ 一括購入時はSIMロックを即時解除。

・ 分割購入時は、購入から100日以内は信用確認措置実施後にSIMロックを即時解除。購入から101日以上又は前回SIMロック解除時から101日以上経過している場合には、SIMロックを即時解除。

※ 信用確認措置： 2ヶ月分の保証金支払い、2ヶ月分の前払い、クレジットカード等の自動的な支払い方法 等（総務省の確認）

※ SIMロック解除の手数料は無料（購入時以外に店舗で手続を行う場合を除く。）

各事業者のSIMロック解除の実施状況①

175

			NTTドコモ			KDDI			ソフトバンク		
			回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者
解除可能な主体			○契約中の契約者本人	○回線契約のない端末購入者	○制限なし	○契約中の契約者本人	○回線契約のない端末購入者	○制限なし	○契約中の契約者本人	○回線契約のない端末購入者	○制限なし
解除方法	購入時	解除の形態	【一括購入】 【割賦購入（信用確認措置）】 ○解除渡し※1※2 【過去解除から101日以降】 ○即時解除（キャリアショップは申出があれば解除渡し）※1	【一括購入（店舗のみ）】 【割賦購入（信用確認措置）】 ○解除渡し※1※2		【一括購入】 【割賦購入（信用確認措置）】 【過去解除から101日以降】 ○解除渡し	【一括購入（店舗）】 【割賦購入（信用確認措置）（店舗）】 【過去解除から101日以降（店舗）】 ○解除渡し		【一括購入】 【割賦購入（信用確認措置）】 【過去解除から101日以降（オンライン以外）】 ○解除渡し※3※4 【過去解除から101日以降（オンライン）】 ○即時解除		
		店舗	○一度に２台まで（１日の受付回数の制限なし） ○終日（各店舗の営業時間内）			○台数制限なし ○終日（各店舗の営業時間内）	○１日２台まで ○終日（各店舗の営業時間内）		○台数制限なし ○終日（各店舗の営業時間内）		
		オンライン	○台数制限なし ○24時間（my docomo※1※2）	○台数制限なし ○24時間（my docomo※1※2）		○台数制限なし ○24時間	－（販売せず）		○台数制限なし ○9時～21時（MySoftBank・MyY!mobile）※3※4	－（販売せず）	
		電話	○解除不可			○解除不可			○解除不可		
	手数料		○無料			○無料			○無料		
	購入後100日以内	解除の形態	【信用確認措置】 【過去解除から101日以降】 【残債がない場合】 ○即時解除	【信用確認措置】 【残債がない場合】 ○即時解除	【残債がない場合】 ○即時解除	【信用確認措置】 【過去解除から101日以降】 【残債がない場合】 ○即時解除		【残債がない場合】 ○即時解除	【信用確認措置】 【過去解除から101日以降】 【残債がない場合】 ○即時解除		【残債がない場合】 ○即時解除※5
		店舗	○一度に２台まで（１日の受付回数の制限なし） ○終日（各店舗の営業時間内）			○台数制限なし ○終日（各店舗の営業時間内）		○１日２台まで ○終日（各店舗の営業時間内）	○台数制限なし ○終日（各店舗の営業時間内）		○１日２台まで ○終日（各店舗の営業時間内）
		オンライン	○台数制限なし ○24時間（my docomo）			○台数制限なし ○9時～21時30分（My au）		○台数制限なし ○9時～21時30分（My au）	○台数制限なし ○9時～21時（MySoftBank・MyY!mobile）		○解除不可※5
		電話	○台数制限なし ○9時～21時	○解除不可		○解除不可			○解除不可		
	手数料		○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台			○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台			○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台		

（注1）信用確認措置は、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクともにクレジットカード登録。
（注2）Y!mobileは自社の回線契約がない者に端末販売せず。

※1 Android端末は、解除コードを契約書面に記載等 ※2 20年9月までは、店舗での回線契約者及びオンラインでは、即時解除（キャリアショップは申出があれば解除渡し。）
※3 オンラインでのAndroid端末は、解除コードを契約書面に記載（一部端末では要アクティベート）※4 20年10月までは、オンラインは即時解除。※5 オンラインでの中古端末購入者の解除は、20年10月から開始。
※6 量販店・併売店では、NTTドコモについては回線契約者・非回線契約者・中古端末購入者ともに解除不可。KDDI及びソフトバンクについては回線契約者・非回線契約者・中古端末購入者ともに即時解除（一部の量販店のみ）。

各事業者のSIMロック解除の実施状況②

176

		NTTドコモ			KDDI			ソフトバンク		
		回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者
解除方法 購入後101日以降	解除の形態	○即時解除			○即時解除			○即時解除		
解除方法 購入後101日以降	店舗※7	○一度に２台まで （１日の受付回数の制限なし） ○終日 （各店舗の営業時間内）			○台数制限なし ○終日 （各店舗の営業時間内）	○１日２台まで ○終日 （各店舗の営業時間内）		○台数制限なし ○終日 （各店舗の営業時間内）		○１日２台まで ○終日 （各店舗の営業時間内）
解除方法 購入後101日以降	オンライン	○台数制限なし ○24時間（my docomo）			○台数制限なし ○9時～21時30分（My au）			○台数制限なし ○9時～21時（MySoftBank・MyY!mobile）		○解除不可※5
解除方法 購入後101日以降	電話	○台数制限なし ○9時～21時	○解除不可		○解除不可			○解除不可		
解除方法	手数料	○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台			○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台			○オンライン：無料　○その他：3,000円（税抜）/台		
その他解除条件		○　ネットワーク制限等がかかっていないこと ○　SIMロック解除機能の搭載端末であること			○　ネットワーク制限等がかかっていないこと ○　SIMロック解除機能の搭載端末であること			○　ネットワーク制限等がかかっていないこと ○　SIMロック解除機能の搭載端末であること		
解除開始時期		○2011年4月1日	○2020年3月18日	○2019年2月20日	○2015年5月1日（実運用は、2015年4月23日から180日経過後）	○2019年10月1日	○2019年9月1日	○2015年11月25日	○2019年9月26日 （一括購入の場合） ○2019年10月1日 （上記以外）	○2019年8月21日
対応機種		○①発売したスマートフォンの全機種数　②うちSIMロックのかかっている機種数　③うちSIMロック解除対応機種数 ＜2017年＞ ①20機種　②20機種　③20機種 ＜2018年＞ ①24機種　②24機種　③24機種 ＜2019年＞ ①19機種　②19機種　③19機種 ＜2020年（５月末まで）＞ ①4機種　②4機種　③4機種			○①発売したスマートフォンの全機種数　②うちSIMロックのかかっている機種数　③うちSIMロック解除対応機種数 ＜2017年＞ ①18機種　②18機種　③18機種 ＜2018年＞ ①16機種　②16機種　③16機種 ＜2019年＞ ①17機種　②17機種　③17機種 ＜2020年（５月末まで）＞ ①7機種　②7機種　③7機種			○①発売したスマートフォンの全機種数　②うちSIMロックのかかっている機種数　③うちSIMロック解除対応機種数 ＜2017年＞ ①21機種　②17機種　③17機種 ＜2018年＞ ①25機種　②19機種　③19機種 ＜2019年＞ ①26機種　②24機種　③23機種 ＜2020年（５月末まで）＞ ①4機種　②4機種　③4機種 ※ソフトバンクとY!mobileの機種の合算		
MVNOでのSIMロック端末の利用		可能			可能 （2017年８月１日以降発売の端末に限る。）			可能 （2017年８月１日以降発売の端末に限る。）		

※5 オンラインでの中古端末購入者の解除は、20年10月から開始。
※7 量販店・併売店では、NTTドコモについては回線契約者・非回線契約者・中古端末購入者ともに解除不可。KDDI及びソフトバンクについては回線契約者・非回線契約者・中古端末購入者ともに即時解除（一部の量販店のみ）。

各事業者のSIMロック解除の実施状況③

177

		UQコミュニケーションズ			ビッグローブ、LINEモバイル、J:COMグループ各社（J:COM MOBILE）
		回線契約者	非回線契約者	中古端末購入者	
解除可能な主体		○契約中の契約者本人	－（販売せず）	○制限なし	2020年4月6日以降に販売する端末については、SIMロックが解除された端末を販売。
解除方法 購入時	解除の形態	【一括購入】 【割賦購入（信用確認措置）】 【過去解除から101日以降】 ○解除渡し※1			
解除方法 購入時	店舗	○台数制限なし ○終日 （各店舗の営業時間内）			
解除方法 購入時	オンライン	○台数制限なし ○24時間			
解除方法 購入時	電話	○解除不可			
解除方法	手数料	○無料			
解除方法 購入後100日以内	解除の形態	【信用確認措置】 【過去解除から101日以降】 【残債がない場合】 ○即時解除		○解除不可	
解除方法 購入後100日以内	店舗	○解除不可			
解除方法 購入後100日以内	オンライン	○台数制限なし ○24時間（my UQ mobile）			
解除方法 購入後100日以内	電話	○台数制限なし ○9時～21時		【残債がない場合】 【信用確認措置】 ○即時解除※2 ○台数制限なし ○9時～21時	
解除方法	手数料	○無料		○無料※3	

※1 20年11月末（予定）までは、オンラインは購入者自身で解除（24時間（my UQ mobile））。　※2 20年9月末までは、手数料支払日の翌日解除。
※3 20年9月末までは、3,000円（税抜）/台

（注）楽天モバイル、インターネットイニシアティブ、NTTコミュニケーションズ、オプテージはSIMロックなし。

参考

ウェブによるSIMロック解除手続の現状

178

（2020年7月時点）

		NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク		UQ	
		契約者	契約者以外	契約者	契約者以外	契約者	契約者以外※1	契約者	契約者以外※2
ウェブによる手続のわかりやすさ	トップページからの画面遷移数	9	9	13	13	9	10	10	―※3
	SIMロック解除の理由の入力の有無	不要		必要		不要		不要	
	備考	―		契約者は、15桁のIMEI（製造番号）が自動表示され、手入力が不要		―		契約者は、15桁のIMEI（製造番号）が自動表示され、手入力が不要	
ウェブでの情報提供	トップページから「SIMロック解除」を検索した際にSIMロック解除手続へのリンクが表示されるページ	1ページ目に記載（検索結果3番目に表示）		1ページ目に記載（検索結果9番目に表示）		―（トップページから1階層下のページで「SIMロック解除」を検索すると、1ページ目に記載（検索結果2番目に表示））		1ページ目に記載（検索結果2番目に表示）	
	FAQへの記載	よくあるご質問に、「SIMロック解除について教えてください。」として掲載。		よくあるご質問に、「au携帯端末は「SIMロック解除」ができますか？」として掲載。		よくあるご質問に、「「SIMロック解除」について教えてください。」として掲載。		よくあるご質問に、「UQ mobileで購入した端末のSIMロック解除条件を教えてください」として掲載。	

※1　現時点では、非回線契約者。ウェブによる中古端末購入者のSIMロック解除は、2020年10月より実施予定。
※2　現時点では、ウェブによるSIMロック解除を受け付けていない。
※3　トップページからコールセンターへの連絡を案内するまでの画面遷移数は4。

ウェブでのSIMロック解除手続①

179

NTTドコモ

契約者

トップページ
- ○「My docomo」を選択

SIMロック解除手続の選択
- ○「契約内容・手続き」を選択
- ○「SIMロック解除」の手続を選択

ログイン
- ○暗証番号の入力
- ○「ご注意・ご確認事項」の確認
- ○セキュリティコードの入力

SIMロック解除手続
- ○必要情報（IMEI）の入力・注意事項の確認
- ○「手続き内容」の確認
- ○手続完了

契約者以外

トップページ
- ○「My docomo」を選択

SIMロック解除手続の選択
- ○「契約内容・手続き」を選択
- ○「SIMロック解除」の手続を選択

ログイン
- ○dアカウント/パスワードの入力
- ○「ご注意・ご確認事項」の確認
- ○セキュリティコードの入力

SIMロック解除手続
- ○必要情報（IMEI）の入力・注意事項の確認
- ○「手続き内容」の確認
- ○手続完了

KDDI

契約者

トップページ
- ○「My au」を選択

ログイン
- ○「My auでログイン」、「ログイン」を選択
- ○ID・パスワードの入力

SIMロック解除手続の選択
- ○「スマートフォン・携帯電話」を選択
- ○「ご契約内容／手続き」を選択
- ○「お問い合わせ／お手続き」から「SIMカードに関するご案内」を選択
- ○「SIMロック解除のお手続きはこちら」から「SIMロック解除のお手続き」を選択

セキュリティ
- ○暗証番号の入力

SIMロック解除手続
- ○「対象機種」の選択・「注意画面」の確認
- ○「選択内容」の確認・解除の理由の選択
- ○手続完了

契約者以外

トップページ
- ○「My au」を選択

ログイン
- ○「My auでログイン」、「ログイン」を選択
- ○ID・パスワードの入力

SIMロック解除手続の選択
- ○「スマートフォン・携帯電話」を選択
- ○「ご契約内容／手続き」を選択
- ○「お問い合わせ／お手続き」から「SIMカードに関するご案内」を選択
- ○「SIMロック解除のお手続きはこちら」から「SIMロック解除のお手続き」を選択
- ○必要情報（IMEI）の入力・「注意画面」の確認
- ○「選択内容」の確認・解除の理由の選択

セキュリティ
- ○Eメールによる認証

SIMロック解除手続
- ○手続完了

ソフトバンク

契約者

トップページ
- ○「My Softbank」を選択

ログイン
- ○「ログイン」を選択
- ○携帯電話番号又はIDとパスワードを入力

SIMロック解除手続の選択
- ○メニューを選択
- ○「契約・オプション管理」を選択
- ○「SIMロック解除手続き」を選択

SIMロック解除手続
- ○必要情報（IMEI）の入力
- ○入力内容と機種名を確認
- ○手続完了

契約者以外

トップページ
- ○「My Softbank」を選択

ログイン
- ○「ログイン方法を確認」を選択
- ○「ソフトバンクで回線契約をお持ちでないお客さま向け」を選択
- ○「ログイン」を選択
- ○機種契約番号とパスワードを入力

SIMロック解除手続の選択
- ○メニューを選択
- ○「契約・オプション管理」を選択
- ○「SIMロック解除」の「解除する」を選択

SIMロック解除手続
- ○必要情報（IMEI）の入力
- ○入力内容と機種名を確認
- ○手続完了

ウェブでのSIMロック解除手続②

180

UQコミュニケーションズ

契約者	契約者以外
トップページ ○「お客様サポート」を選択 ↓ **ログイン** ○「my UQ mobile ログイン」を選択 ○ ID・パスワードの入力 ↓ **SIMロック解除手続の選択** ○「ご契約内容」を選択 ○「契約回線情報一覧」を選択 ○ 対象の契約の「詳細へ」を選択 ○「SIMロック解除」を選択 ↓ **SIMロック解除手続** ○「ロックを解除する」を選択 ○「実行する」を選択 ○ 手続完了	**トップページ** ○「お客様サポート」を選択 ↓ **SIMロック解除手続の選択** ○「お手続き」を選択 ○「SIMロック解除のお手続き」を選択 ↓ **SIMロック解除手続** ○「UQお客さまセンター」へ電話

MNO3社のSIMカードの種類

(2020年5月現在)

181

		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	・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	・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	・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
		・4Gと5GのSIMは共通	・4Gと5GのSIMは共通	・4Gと5GのSIMは共通	―
端末に応じたSIMカードの種類の例(nanoの場合)					
4G	iPhone 11	nano SIM	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
4G	iPhone 5s	nano SIM	au Nano IC Card (LTE)	iPhone 専用 nano USIM カードA (C)	4G音声<nano> USIMカード n141
4G	AQUOS R3	nano SIM	au Nano IC Card 04	NFC nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
4G	Xperia 1	nano SIM	au Nano IC Card 04	NFC nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
4G	Xperia Z5	nano SIM	au Nano IC Card 04	スマートフォン NFC nano USIMカード(2)	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
4G	Galaxy Note 10+	nano SIM	au Nano IC Card 04	他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
4G	Google Pixel 3	nano SIM	au Nano IC Card 04	nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
4G	Google Pixel 4	nano SIM	au Nano IC Card 04	nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
5G	AQUOS R5G	nano SIM	au Nano IC Card 04	NFC nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
5G	Galaxy S20 5G	nano SIM	au Nano IC Card 04	他社販売端末用SIM ※ 他社販売端末	4G音声<nano> USIMカード n101、n111
5G	Axon 10 Pro 5G	nano SIM ※ Google Pixel 4 及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	au Nano IC Card 04 ※ Google Pixel 3/4及びAxon 10 Pro 5Gは、他社販売端末	nano USIMカード	4G音声<nano> USIMカード n101、n111 ※ いずれも他社販売端末

料金プランと対応端末の関係性

182

（2020年5月現在）

			NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
			5Gプラン	4Gプラン	5Gプラン	4Gプラン	5Gプラン	4Gプラン
回線契約	5G端末	端末購入時の加入可否	○	×	○	×	○	×
		端末持込み時の加入可否						
	4G端末	端末購入時の加入可否	×	○	×	○	×	○
		端末持込み時の加入可否						
	端末非提示でのSIM単体契約の可否	キャリアショップ	×	×	×	×	×	×
		量販・併売店	×	×	×	×	×	×
		オンライン	—	○	—	—	—	—
		電話	—	—	—	—	×	×
SIM差し替え	各プランに紐付いた他のSIMに差し替えた際の5G端末での動作可否		○	△（動作保証外）	○（一部端末※）	×	○（一部端末※）	○（一部端末※）
	各プランに紐付いた他のSIMに差し替えた際の4G端末での動作可否		△（動作保証外）	○	×	○（一部端末※）	○（一部端末※）	○（一部端末※）

※ SIMの種類とサイズが一致する場合（4Gと5GでSIMは共通化されている。）。

関係事業者等の意見（その他（4/7））

183

（3）SIMロックに関する諸課題①

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
ガイドラインへの対応	・適切に対応（第4回会合） ・従前より中古端末のオンラインでのSIMロック解除受付（19.2.20～）（第4回会合）	・適切に対応（第4回会合） ・中古端末のオンラインでのSIMロック解除受付（20.4～）（第4回会合）	・適切に対応（第4回会合） ・中古端末のオンラインでのSIMロック解除受付（20.10～受付開始予定）（第4回会合）	・従来よりSIMフリー（SIMロックなし）端末を提供（第4回会合）	・適切に対応。（第4回会合） ・中古端末の電話でのSIMロック解除受付（19.9～）（事務局確認）	・従来よりSIMフリー（SIMロックなし）端末を提供（中古端末として販売している一部のフィーチャーフォンを除く。）（事務局確認）	・従来よりSIMフリー（SIMロックなし）端末を提供。（事務局確認）
手続き煩瑣への考え方	・今後のSIMロック解除件数の状況や利用者の声も踏まえた上で、必要に応じて検討を行うことが望ましい（第4回会合）	・SIMロック解除の手続は、現状既に必要最低限の手続であり、特段煩雑とは考えていないが、利用者の声も踏まえた上で、必要に応じて検討を行うことが望ましい（事務局確認） ・端末購入時に利用者からの要望に基づき、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いる。また、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いる。（追加質問、事務局確認）	・SIMロック解除の手続きは、現状既に必要最低限の手続きであり、特段煩雑とは考えていない（事務局確認）		・必要最低限の手続きであり、特段煩雑であるとは考えていない（事務局確認）		

関係事業者等の意見（その他（5/7））

184

(3) SIMロックに関する諸課題②

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
SIMロックの自動解除、ログイン不要の解除手続への考え方	・ 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えていない （追加質問）	・ 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良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、現時点ではできない （追加質問）	・ 現行のSIMロックは殆ど障壁がないこと、利用者の端末が盗難に遭い易くなる懸念も存在することから、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。 （追加質問） ・ 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り転売の価値が高まるなど、盗難リスクが高まることから、利用者が意思を持って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 （追加質問） ・ ログインすることなくSIMロック解除することは、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 （追加質問）		・ 端末盗難等のリスクが考えられることから、安全面を考慮し、自動解除やログイン不要の解除手続きについては、導入が難しい （事務局確認）		

赤枠は構成員限り

関係事業者等の意見（その他（6/7））

185

(3) SIMロックに関する諸課題③

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	IIJ	Apple
MVNOがApple WatchでeSIMを利用できない指摘について	・ 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、回答できない （追加質問）	・ 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、回答できない （追加質問）	構成員限り	・ MNOとMVNOの競争環境について、Apple WatchにMVNOのeSIMをインストールすることができない理由の検証、および必要に応じ機能開放等の制度的対応が望まれる （第4回会合）	構成員限り ・ ほとんどの機能について利用できるが、セルラー機能はiPhoneと同じ電話番号を使ってサービスが提供されているという前提がある。このため、技術的に非常に複雑 （第5回会合）

関係事業者等の意見（その他（7/7））

(3) SIMロックに関する諸課題④

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ
その他事業者間の公正競争を阻害するような課題	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 全ての端末についてSIMロックを設定することを原則として禁止すべき （第4回会合） ・ SIMロックの自動解除、ログイン不要の解除手続、24時間のオンライン受付の義務化を実施すべき （第4回会合） ・ SIMスロットのない、eSIMのみ端末もガイドライン対象に含めるべき （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ eSIMの普及について、音声通話に対応したeSIMの提供に向けたMNOからのRSP機能の開放に期待 （第4回会合）	・ eSIMの普及について、eSIMにより物理的な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、早期にeSIMを普及させることが重要 （第4回会合） ・ SIMカードの種類について、一部のMNOでは、同一サイズのSIMカードであっても利用端末や通信種別等により複数区分のSIMが存在することから、利用者に混乱を生じかねない （第4回会合）

11　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

電話料金等の支払猶予に関する事業者の取組

188

○ 総務省から電気通信事業者関係4団体（テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会）に対し、**3月19日付けで電話料金等の支払猶予に係る要請**を実施。

○ 要請を踏まえ、**電気通信事業者計201社**において電話料金等に係る**支払猶予措置を実施。**
（携帯電話事業者11社、固定電話・インターネットサービス事業者188社（うち、CATV事業者156社）、その他2社。なお、複数事業を行っている社については、主な事業と考えられる方に分類）。

○ 全体の**8割の社が、経済的理由に限定せず新型コロナウイルス感染症の影響で支払困難な者の全てを対象**。

○ 契約者数の多い**携帯電話3社（ドコモ、KDDI（沖縄セルラー電話含む）、ソフトバンク（ウィルコム沖縄含む））及びNTT東日本・西日本では、**総務省の要請（3/19）後、同日に措置を発表し、3/23から受付を開始。新型コロナウイルス感染症の影響により支払困難である者からの申告に基づき、当初5月末まで支払期限を延長。その後、6月末に再延長する旨発表。さらにこれらの社すべてが**7月末まで期限を延長**（8月以降は再度の緊急事態宣言等がなければ、一律に期限延長をせず、個別の利用者の申告に基づき個別に対応）。

○ これらの社では、**延長後の期限到来時の支払にあたり、利用者の状況に合わせ分割払い等を可能とする負担軽減策を実施**。

○ **措置適用者数は全体で約39．8万件、そのうち携帯電話3社の適用者数が9割**を占めている状況（令和2年8月6日時点）。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	新型コロナウイルス感染症の影響拡大に伴い、支払を期限までに行うことが困難な利用者（経済的事情、外出が難しい場合等を広く対象。個人・法人いずれも対象）	利用者の申告により、対象者に該当すると確認できた場合（口頭で状況を確認）	携帯電話料金や端末割賦代金、光アクセスサービスの料金等であって、支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年7月末まで支払期限を延長
KDDI			携帯電話やインターネット回線、電気、ガスなどの支払期限が2020年2月25日以降となっている料金について、同年7月末日まで支払期限を延長
ソフトバンク（ワイモバイルを含む。）			支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年7月末まで支払期限を延長
NTT東日本・西日本			電話料金や光アクセスサービスの料金、専用線サービス等の料金等であって、支払期限が2020年2月末日以降となっている料金について、同年7月末まで支払期限を延長

学生等の学習に係る通信環境の確保に関する事業者の取組

（2020年8月6日時点）

189

○ 総務省から電気通信事業者関係4団体（テレコムサービス協会、電気通信事業者協会、日本ケーブルテレビ連盟、日本インターネットプロバイダー協会）に対し、4月3日付けで学生等の通信環境の確保について要請を実施。

○ 学生等の学習に係る通信環境の確保に関する措置を実施している電気通信事業者は、24社※1。

※1 NTTドコモ、KDDI、沖縄セルラー電話、ソフトバンク、ウィルコム沖縄、UQコミュニケーションズ、オプテージ、J:COMグループ11社（ジェイコム札幌、ジェイコム埼玉・東日本、土浦ケーブルテレビ、ジェイコム千葉、ジェイコム東京、ジェイコム湘南・神奈川、ジェイコムウエスト、ケーブルネット下関、ジェイコム九州、大分ケーブルテレコム、横浜ケーブルビジョン）、ビッグローブ、インターネットイニシアティブ、Y.U-mobile、ニフティ、TOKAIコミュニケーションズ及びQTnetが措置を実施。

○ 大半の社が学生に限定せず25才以下の全ての利用者を対象。

○ 契約者数の多い携帯電話3社では、総務省の要請（4月3日）後、同日に措置を発表。

○ 携帯電話3社ともに、月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金の支払を50GBを上限に無償化。当該措置について、MNO3社ともに8月末※2 ※3 ※4で終了予定。

※2 NTTドコモは、当初5月末とした措置の期限を過去3度延長（①6月末へ延長（4/28発表）、②7月末へ延長（6/12発表）、③8月末へ延長（7/27発表。発表時に措置を8月末で終了する旨を明示））。
※3 KDDIは、当初4月末とした措置の期限を過去4度延長（①5月末へ延長（4/24発表）、②6月末へ延長（5/14発表）、③7月末へ延長（6/18発表）、④8月末へ延長（7/27発表））。
※4 ソフトバンクは、当初4月末とした措置の期限を過去4度延長（①5月末へ延長（4/24発表）、②6月末へ延長（5/11発表）、③7月末へ延長（6/16発表）、④8月末へ延長（7/27発表。発表時に措置を8月末で終了する旨を明示））。

事業者名	措置適用対象者	措置適用条件	措置内容
NTTドコモ	25才以下の利用者	対象者全員に適用	・月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金（1GBあたり1,000円）の支払を50GBを上限に無償化。 ・テザリング上限なし。
KDDI			・月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金（1GBあたり1,000円等）の支払を50GBを上限に無償化。 ・テザリングオプション利用料を無償化。
ソフトバンク（ワイモバイルを含む。）			・月間のデータ容量を超過した場合に追加利用料金（1GBあたり1,000円等）の支払を50GBを上限に無償化。 ・テザリングオプション利用料を無償化（ワイモバイルは元々テザリングオプション利用料なし）。

（注）楽天モバイルは、全利用者に対し、他社回線使用時のデータ容量超過後の最大速度を128kbpsから1Mbpsに、データ容量の上限を2GB/月から5GB/月に増量する旨を2020年4月8日に発表（データ容量超過後の速度増速は4月8日から実施、データ容量上限の増量は4月22日から実施）。

新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の販売代理店の営業縮小 190

（2020年6月17日時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
新型コロナに伴う対応	**○時間短縮** ・４月８日～５月31日（全国） ・６月１日～６月９日（一部地域※1） **○業務縮小** ・４月21日～５月31日（全国※2） ・６月１日～６月９日（一部地域※1） ※1　5/14緊急事態宣言解除エリア以外の8都道府県(6月1日～6月9日) ※2　緊急事態宣言が解除された一部地域(5/14解除エリアは5/20～、5/21・25解除エリアは6/1～)では、受付業務を一部再開(機種変更・解約・料金収納・名義変更)	**○時間短縮** ・４月８日～４月16日（一部地域※1） ・４月17日～５月10日（全国） ・５月11日～５月14日（一部地域※2） ・５月15日～５月25日（一部地域※3） ・５月26日以降　　（一部地域※4） ※1　4/7時点での緊急事態宣言の対象地域。 ※2　5/11時点での解除エリア以外。 ※3　5/14解除エリア以外(5月15日～5月21日)、大阪府、京都府及び兵庫県を除く5/21解除エリア以外(5月22日～5月25日) ※4　北海道、東京都、神奈川県、埼玉県及び千葉県で段階的に解除。6/1には全国で通常営業。	**○時間短縮** ・４月８日～４月16日（一部地域※1） ・４月17日～５月14日（全国） ・５月15日～５月31日（一部地域※2） **○業務縮小** ・４月21日～５月14日（全国） ・５月15日～５月21日（一部地域※3） ※1　4/7時点での緊急事態宣言の対象地域を含む31都道府県。 ※2　5/14解除エリア及び愛知県、福岡県を除く37都道府県以外　(5/15～5/21)、5/21解除エリア並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県以外(5/22～5/25)、北海道、兵庫県及び福岡県(5/26～5/31) ※3　5/14解除エリア39都道府県以外	**○時間短縮** ・５月11日～５月15日（全国） ・５月15日～５月26日（一部地域※） **○休業** ・４月６日～５月10日（全国、順次） ・５月11日～５月31日（一部地域※、順次） ※　特定警戒都道府県
時間短縮時の営業時間	10:00～16:00 (通常の営業時間:10:00～19:00) ※　一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。	11:00～17:00/12:00～18:00 (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00) ※　一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。	～16:00 (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00) ※　一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※　開店時間は、各代理店に一任。	10:00～16:00/10:00～18:00 (通常の営業時間:10:00～20:00) ※　一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。 ※　休業・再開は代理店や商業施設等の意向に応じ順次実施。
業務縮小時の受付業務	**故障修理（電話機損傷時の買替を含む）、新規契約、ＳＩＭカード再発行等** ※　それ以外の業務は原則ウェブサイトで受付(解約は電話で受付) ※　一部再開業務は、機種変更・解約・料金収納・名義変更	－	**故障修理、新規契約、機種変更** ※　新規契約及び機種変更はオンライン誘導。また、それ以外の業務は原則ウェブサイトへ誘導(解約は電話で対応)	－
衛生対策（対代理店）	・　座席間隔を空けた接客対応 ・　スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・　スタッフの健康状態の把握・記録 ・　マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・　対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・　集合型の研修・試験の中止・延期の対応	・　座席間隔を空けた接客対応 ・　受付カウンターにパーテーションを配備、 ・　飛沫感染防止パーテーション、次亜塩素酸除菌スプレー、フェイスシールド、スタッフ用のマスク、除菌シートおよび使い捨て手袋の配備	・　座席間隔を空けた接客対応 ・　物品の除菌、マスク・ゴーグルや除菌シート・スプレーの配備 ・　健康管理の徹底 ・　対面接客用フェンス、非接触型体温計の配備 ・　AI検温システムを順次導入(5月以降)	・　座席間隔を空けた接客対応 ・　スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌 ・　スタッフの健康状態の把握・記録 ・　マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布 ・　対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備 ・　集合型の研修・試験の中止・延期の対応
その他	・スマホ教室の中止　(3月上旬～) ・原則、来店予約での受付 ※　予約時、重要説明事項を事前に確認することで手続き時間を短縮可能。	・スマホ教室の自粛　(2月28日～) ・来店予約の推奨 ・オンライン手続きへの誘導	・スマホ教室の中止※　(2月28日～) ・来店予約の推奨。 ※　条件付き緩和(5月23日～)	・休業対応による停止業務はない ※　新規契約や機種変更等の各種手続はオンラインでも同内容を実施

新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の販売代理店の対応（経緯） 191

（2020年6月17日時点）

ＮＴＴドコモ	ＫＤＤＩ	ソフトバンク	楽天モバイル
			4月５日（開設） ○店舗の臨時休業 ・４月６日～（全国、順次）
4月７日　緊急事態宣言の発出（一部地域、～５月６日）			
4月７日（開設） ○店舗営業時間短縮の開始 ・４月８日～５月６日（全国） ・10:00～16:00	4月７日（開設） ○店舗営業時間短縮の開始 ・４月８日～５月６日（一部地域※1） ・11:00～17:00又は12:00～18:00 ※1　4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域。	4月７日（開設） ○店舗営業時間短縮の開始 ・４月８日～ （終了時期は地域によって異なる※2） ・開店～16:00 ※2　4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域は、5月6日まで。その他の地域は、都道府県ごとに異なる。	
4月17日　緊急事態宣言の対象地域が全国化（～５月６日）			
4月17日（開設） ○店舗受付業務縮小の開始 ・４月21日～５月６日（全国） ・故障修理、新規契約、SIMカード再発行等のみ受付	4月17日（開設） ○店舗営業時間の短縮の地域拡大 ・４月17日～５月６日（全国）	4月17日（開設） ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月６日（全国） ○店舗受付業務縮小の開始 ・４月21日～５月６日（全国） ・故障修理、新規契約、機種変更のみ受付	
4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月10日（全国） ○店舗受付業務縮小の延長 ・～５月10日（全国）	4月30日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月10日（全国）	4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月10日（全国） ○店舗受付業務縮小の延長 ・～５月10日（全国）	
５月５日　緊急事態宣言の延長（～５月31日）			
５月５日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月31日（全国） ○店舗受付業務縮小の延長 ・～５月31日（全国）	５月５日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月31日（全国） ５月11日 ○一部店舗の営業時間短縮の終了（一部地域※3、順次） ※3　5月11日時点での特定警戒都道府県及び外出自粛要請・営業自粛要請地域を除く24県。	５月５日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～５月31日（全国） ○店舗受付業務縮小の延長 ・～５月31日（全国）	５月11日（開設） ○一部店舗の営業再開 ・５月11日～（一部地域※4、順次） ※4　5月11日時点での特定警戒都道府県を除く34県。
５月14日　緊急事態宣言の一部地域解除			
５月15日（開設） ○一部受付業務の再開 ・５月20日～５月31日（一部地域※5） ○受付業務縮小の終了 ・６月１日～（一部地域※5） ○営業時間短縮の終了 ・６月１日～（一部地域※5） ※5　5月14日時点での緊急事態宣言解除地域の39県。	５月15日 ○営業時間短縮の終了 ・５月15日～（一部地域※6、順次） ※6　5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び外出自粛要請・営業自粛要請解除地域の18都道府県。	５月15日（開設） ○営業時間短縮の終了 ・５月15日～（一部地域※7、順次） ○受付業務縮小の終了 ・５月15日～（一部地域※7、順次） ※7　5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び受知県を除く38都道府県。	５月15日（開設） ○全国店舗の営業再開 ・５月15日～（全国、順次） ・一部店舗※8では、営業時間を短縮（10:00～18:00） ※8　5月15日時点での特定警戒都道府県の8都道府県。
５月21日　緊急事態宣言の解除地域拡大			
５月22日（開設） ○一部受付業務の再開 ・６月１日～６月９日（一部地域※9） ○受付業務縮小の終了 ・６月10日～（一部地域※9） ○営業時間短縮の終了 ・６月10日～（一部地域※9） ※9　大阪府、京都府及び兵庫県。	５月22日 ○営業時間短縮の終了 ・５月22日～（一部地域※10） ※10　大阪府、京都府及び兵庫県。	５月22日 ○営業時間短縮の終了 ・５月23日～（一部地域※11、順次） ○受付業務縮小の終了 ・５月23日～（全国） ※11　5月21日時点での緊急事態宣言地域並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県。	
5月25日　緊急事態宣言の解除（全国）			
５月26日（開設） ○受付業務縮小の終了 ・６月10日～（一部地域※12） ○営業時間短縮の終了 ・６月10日～（一部地域※12） ※12　大阪府、京都府、兵庫県、北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県。	５月26日 ○営業時間短縮の終了 ・５月26日～（一部地域※13） ※13　北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県	５月26日 ○営業時間短縮の終了 ・５月26日～（一部地域※14） ・６月１日～（一部地域※15） ※14　埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び愛知県。 ※15　北海道、兵庫県及び福岡県。	

各チャネルで受け付けている手続

192

（2020年6月17日時点）

	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
通信契約																
新規	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
プラン変更	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	×
オプション変更	○	△※1	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
解約	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	○	○
MNP予約	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
端末																
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	×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	○
その他																
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 スマホおかえ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続に含まれる。
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。

関係事業者等の意見（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（1/5））

193

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	全携協
実施した施策	・25歳以下の利用者向けにデータ量追加購入を50GBまで無償化（20.4～7）（第4回会合） ・通信料金の支払猶予（20.4～7）（第4回会合） ・自社の携帯電話ネットワークを活用した人口統計「モバイル空間統計」を提供（第4回会合）	・25歳以下の利用者向けにデータ量追加購入を50GBまで無償化（20.4～7）（第4回会合） ・通信料金の支払猶予（20.4～7）（第4回会合）	・25歳以下の利用者向けにデータ量追加購入を50GBまで無償化（20.4～7）（第4回会合） ・通信料金の支払猶予（20.4～7）（第4回会合）	・通信料金の支払猶予（20.4～7）（事務局確認）	・25歳以下の利用者向けにデータ容量追加購入を30GBまで無償化（20.4～7）（第4回会合） ・通信料金の支払猶予（20.4～7）（第4回会合）	・25歳以下の利用者向けにデータ容量30GBを無償で付与（20.4～7）（第4回会合）	・25歳以下の利用者向けにデータ容量追加購入を10GBまで無償化（20.4～7）（事務局確認） ・通信料金の支払猶予（20.4～6）（事務局確認） ・法人向けサービスにおける企業のテレワーク導入支援（初期費用無料や月額基本料金を最大3カ月無料）（事務局確認）	・TCA及び各事業者との意見交換（ピーク時は週2回、2月下旬以降計16回のウェブ会議）による店頭での客とスタッフ双方の感染拡大防止策の検討・実施（第5回会合） ・スタッフアンケート（事業者と結果を共有）を通じた対策の実施（第5回会合）

関係事業者等の意見（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（2/5））

194

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	全携協
店舗での対応	・店舗営業時間の短縮（20.4.8～6.9）（第4回会合） ・店舗取扱業務の一部縮小（20.4.21 ～6.9）（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合） ・座席間隔を空けた接客等の対応（第4回会合） ・来店予約の取得推進（第4回会合）	・店舗営業時間短縮（20.4.8～5.31）（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合） ・来店予約の推進（事務局確認）	・店舗営業時間の短縮（20.4.8～5.22）（第4回会合） ・店舗取扱業務の一部縮小（20.4.8～5.22）（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合） ・来店予約の取得推進（第4回会合）	・店舗の一時休業（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合） ・来店予約の推進（第4回会合）	・店舗営業時間の短縮（20.4.8～5.31）（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合）		・店舗営業時間の短縮（20.4.8～5.29）（第4回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（第4回会合）	・店舗営業時間の短縮（一部の代理店）（事務局確認） ・店舗取扱業務の一部縮小（一部の代理店）（第5回会合） ・各種備品の整備等のショップでの衛生対策（全ての代理店）（第5回会合）
電話での対応	・オペレーターの出勤の抑制、出勤時間の分散、座席間隔を空けた人員配置、応答体制の構築等（第4回会合） ・店舗での業務縮小を踏まえ、一時的に電話での解約手続を受付（第4回会合） ・コール事前予約の活用（第4回会合） ・電話手続への誘導（第4回会合）	・社員業務をテレワークへ移行し、コールセンター業務の対応のスペースを捻出（事務局確認）	・電話手続への誘導（第4回会合）	・コールセンター業務の一部（最大3割程度）を在宅化（第4回会合・追加質問）	・オペレーターの時差出勤や、受付時間短縮等、コールセンターの応答体制の構築（第4回会合）	・通常通り（事務局確認）	・オペレーターの時差出勤や、座席間隔を空けた人員配置等、応答体制の構築（第4回会合）	
オンラインでの対応	・オンライン手続への誘導（第4回会合）	・オンライン手続への誘導（事務局確認）	・オンライン手続への誘導（第4回会合）	・オンライン手続きへの誘導（事務局確認）	・オンライン手続への誘導（事務局確認）	・通常どおり（事務局確認）	・特になし（従前よりほとんどの手続をオンラインで対応可としていたため）（事務局確認）	

関係事業者等の意見（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（3/5））

195

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	全携協
それぞれのチャネルで行うことができない手続とその理由	・現時点では、解約手続については、解約によって利用者に不利益が生じる可能性を踏まえて、消費者保護の観点から、店頭にて、丁寧な説明を行った上で受付（事務局確認）	・利用者の本人確認や、手続によっては丁寧な説明が必要となるため、消費者保護の観点から、チャネルの特性に応じて、一部チャネルで手続きを制限している（事務局確認）	・受付チャネルについては、消費者保護の観点（丁寧な説明）や、利用者からの要望、システムの対応など、総合的な観点より判断（事務局確認）	・店舗待ち時間・スペースの観点から、店頭での受付手続きは新規契約・プラン変更・端末購入・SIM再発行のみ対応（事務局確認） ・電話・オンラインでは、サービス開始より、全ての手続を受付（第4回会合・事務局確認）	・利用者の本人確認や、丁寧な説明を実施するため、一部手続については、チャネルを制限（事務局確認）	・オンラインでは全ての手続を受付（事務局確認） ・電話では顧客サポートのみ実施 ※ 電話での手続きは説明等により長時間化が想定され、利用者の負担となる電話代等のコスト、利用者のフラストレーションなどが懸念されるため（事務局確認） ・店舗では新規契約のみ受付 ※ SIMカードの即時手渡しなど、代理店の持つ強みは新規契約にあり、他の手続きを全て代理店に委託することは、委託コストの高騰が考えられるため（事務局確認）	・オンラインでは全ての手続を受付（事務局確認） ・電話では機種変更等の一部手続きを除き受付 ※ 電話では、機種情報や仕様等の説明が不十分となる恐れ等があるため、一部手続を受け付けていない（事務局確認） ・店舗では、店舗種別や規模等に応じ、受付可能な範囲が異なる ※ 主要店舗では、新規契約、料金プラン変更、サポート等を主に受付、その他店舗では新規契約を中心に受付を実施（事務局確認）	

関係事業者等の意見（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（4/5））

196

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	全携協
店舗手続での課題	・ 特になし （事務局確認）	・ コロナ禍であっても、それぞれのチャネルの特性に合わせて平常時に準じた契約・手続きが可能となっており、大きな問題は発生していない （事務局確認） ・ 現状で顕在化していない課題については、必要に応じてコロナ禍の状況や*利用者*のニーズ等を踏まえ、対応を検討 （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 店舗での対面時間の短縮化のため一時的な重要事項説明の簡素化について検討が必要 （第4回会合）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ コロナ禍の店舗の営業体制の変更等に伴う高齢者層の混乱 （第5回会合）
電話手続での課題（在宅化の検討）	・ コールセンターの在宅対応については、システム環境や利用者情報の取り扱い等におけるセキュリティ面の課題があるが、対象業務を限定するなど一定の条件下で実施できないか、検討中 （事務局確認）		・ 店舗の時間縮小に伴うオンライン、コールセンターへの受付集中によりコールセンターが逼迫 （第4回会合） ・ コールセンターの中でも個人情報を扱わないものは、リモートで対応できないか検討中 （第4回会合）	・ 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ため、在宅化を推進するためには、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及び手法の例示で水準を定めることが必要 （追加質問）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	
オンライン手続での課題	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 特になし （事務局確認）	・ 店舗と異なり即時の本人確認が取れないため、書類不備等があった場合の対応が課題 （事務局確認）	・ 事業者においては、わかりやすい導線の構築、利用者においては、非対面のオンライン手続きにおける不安感払拭や、オンライン入力における操作等のリテラシー向上が課題 （事務局確認）	・ サービス提供開始当初よりオンライン手続きに軸足を置いてきたところ、利用者層の拡大とともにオンラインでの携帯電話等の契約に不慣れな利用者が増加している （事務局確認） ・ 消費者保護ガイドラインを踏まえることは当然としつつ、更にわかりやすいウェブページの実現に向け、継続的な改善に努めている （事務局確認）	・ 課題はなし （事務局確認）	

関係事業者等の意見（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（5/5））

197

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	UQ	IIJ	オプテージ	全携協
今後の契約・手続等のチャネルの在り方	・ 店舗について、来店予約での受付や予約時の重要説明事項の事前確認等、待ち時間・応対時間の短縮を推進 （第4回会合） ・ オンラインチャネルについて、契約・手続等の提供サービスの拡充を検討中 （第4回会合） ・ その他、利用者のニーズに沿った基本的なサポートの徹底や、メルカリ教室のような高付加価値のサポートを積極的に展開 （第4回会合）	・ 店舗、コールセンター、オンラインはそれぞれ利用者との重要な接点となっている （第4回会合） ・ 契約・手続き等のチャネルの在り方は、利用者の意向により選択されるべきもので、特定のチャネルにしぼることはない （第4回会合）	・ 店舗は、対面で丁寧なサポートが必要な利用者、オンラインは、契約内容を十分に理解できる利用者の活用が見込まれるため、店舗とオンラインの両輪で利用者への対応を実施 （第4回会合）	・ 新しい生活様式に柔軟に対応すべく、オンライン手続きの簡素化と利便性の向上を推進 （事務局確認）	・ 対面で利用者と接する店舗や利用者が困ったときに電話できるコールセンターはそれぞれ必要なチャネルである一方、今後、オンラインで出来る手続きはオンライン化を促進するなど、新しい生活様式に即した対応を推進 （事務局確認）	・ スマートフォンが生活インフラを担う重要な役割を果たしていることを踏まえ、通信役務そのもののみならず、オンラインでの各種手続き、カスタマサポートなどの顧客との非対面チャネルを安定的に提供していく （事務局確認）	・ 店舗について、接客時間の短縮を目的とした動画での重要事項説明を検討 （第4回会合） ・ 来店者に対するリモートでの接客設備の導入を検討 （第4回会合） ・ コロナ禍における契約者罹患時の契約者家族からの手続き等の受付等を検討 （第4回会合）	・ コロナ禍におけるホームページ、新聞、TV等マス媒体を活用した営業体制等変更告知 （第5回会合） ・ 高齢者でもわかりやすいIVR（自動音声応答） （第5回会合） ・ 状況に応じたコールセンターとショップの連携と機能分担 （第5回会合） ・ ウェブでのスマホ教室 （第5回会合）

12　モバイルにおける接続料及び卸料金の適正性向上について

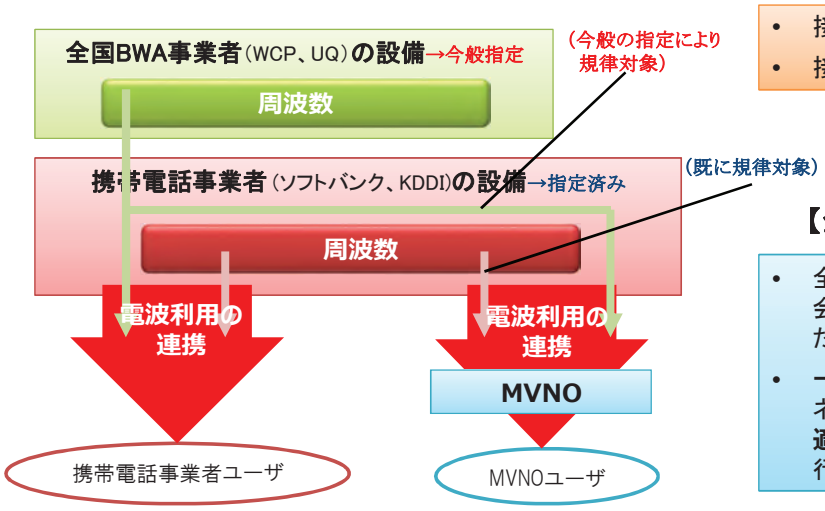
第二種指定電気通信設備制度の全国BWA事業者への適用

- 電気通信事業法では、設備に接続される端末のシェアが一定規模（10%）を超えるMNOに、総務大臣の指定により、接続料等についての接続約款の策定・届出義務等を課す「第二種指定電気通信設備制度」が規定されている。
- **全国BWA事業者2社（WCP、UQ）**の設置する設備に接続される**端末のシェアが10%を超えた**ため、当該2社の設備を**同制度の適用対象として指定**。

※　指定に合わせ、携帯電話事業者と一体の接続料算定を可能とする等の省令改正を実施。

※　関係省令等は、情報通信行政・郵政行政審議会での答申を経て、2019年9月27日に公布。同年12月24日に施行。

【全国BWA事業者の設備を利用した「電波利用の連携」】



【指定により課される義務】

- 接続料の算定の基礎となる接続会計の整理・公表
- 接続料等を記載した接続約款の策定・届出

【全国BWA事業者の設備の指定の効果】

- 全国BWA事業者によるネットワーク提供が、接続会計に基づく適正原価・適正利潤により算定された接続料により行われる。
- **一体的に接続料を算定する場合においても、**そのネットワーク提供が、**それぞれの接続会計に基づく適正原価・適正利潤により算定**された接続料により行われる。

接続料の共同設定について

200

全国BWA事業者の設備の二種指定に併せて、全国BWA事業者は携帯電話事業者と一体となって「電波利用の連携」を実施している実態に鑑み、二種接続料規則において、複数の二種指定事業者による接続料の共同設定に係る規定を整備（2019年12月24日施行）。

✓ 併せて、複数事業者の設備の一体運用に係る標準的接続箇所の扱いに関する規定整備（事業法施行規則）、全国BWA事業者に音声伝送役務に係る規定を適用しないことの規定整備（二種接続料規則）も行っている。

接続料の共同設定方法（二種接続料規則）

① 複数の二種指定事業者が、機能をそれらの設備により実現する場合、当該複数の二種指定事業者は、総務大臣の承認を共同して受けた上で、当該機能に係る接続料を設定。

② 「接続料の算定事業者」は、当該機能に係る接続料について、自らの接続会計及び他の事業者の接続会計に基づき原価及び利潤を算定する等の方法により設定。

③ 「他の事業者」は、当該機能に係る接続料について、「接続料の算定事業者」の設定したものと同額として設定。

＜留意点＞

- 総務大臣の承認に当たっては、接続料の算定事業者に他の事業者が適切に協力することになっているか等、接続料の共同設定が適切に行われるものであるかを確認（MVNOガイドライン）。
- 総務大臣の承認を受けた複数の二種指定事業者は、承認に係る機能の概要、接続料の支払い方法、責任の分解を接続約款に定めなければならない（二種接続料規則）。
- 複数の二種指定事業者が、機能をそれらの設備により実現する場合であって、利用者への役務の提供実態等に照らし当該機能を複数の区分に細分して接続料を設定する場合については、当面、必要性・重要性の低い区分については接続料を設定しないことができる（MVNOガイドライン）。

将来原価方式の導入

201

- 従来、データ通信接続料は、過去の実績（原価、需要等）に基づく「実績原価方式」により算定。
- MVNOにおける予見性確保、キャッシュフロー負担軽減を図り、公正競争を確保するため、2020年度から、合理的な予測に基づく「将来原価方式」による算定方式を導入。

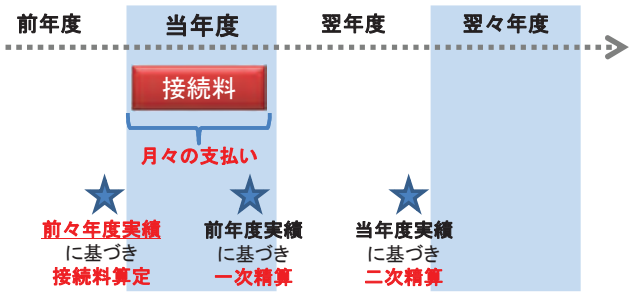
※ 関係省令等は、情報通信行政・郵政行政審議会での答申を経て、2020年1月27日に公布・施行。

「実績原価方式」（2019年度まで）

過去の実績に基づき、**接続料**を算定。

① **予見性が確保されず、原価管理に支障。**

② 接続料の低下局面では、相対的に高い接続料による支払いを要し、**過大なキャッシュフロー負担。**



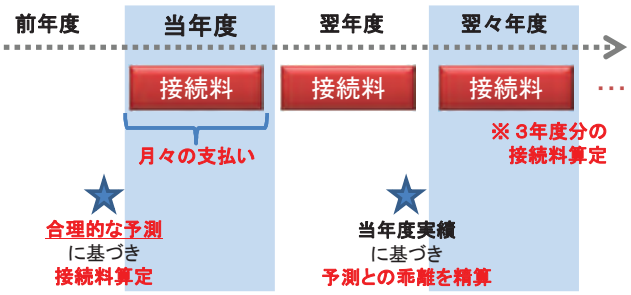
「将来原価方式」（2020年度以降）

合理的な予測に基づき、**接続料**を算定。

① **当年度の接続料の予見性が確保**される。

② **キャッシュフロー負担が軽減。**

③ **複数年度の接続料が算定**されることで、予見性の一層の向上が期待。

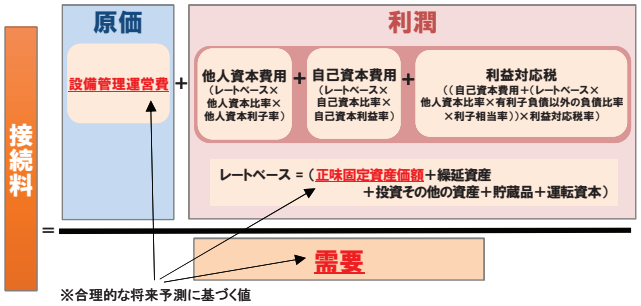


将来原価方式による接続料算定方法

202

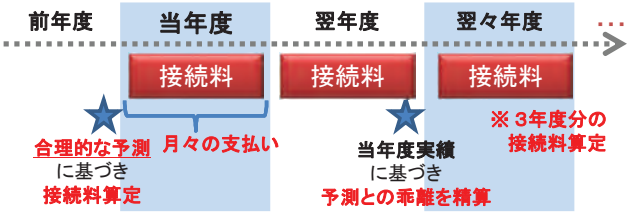
1 算定方法

- 「将来原価方式」は、接続会計等を基礎として算定された原価、利潤及び需要の、**接続料が適用される年度に係る予測値に基づき、当該接続料を算定する方式**。
- 原価である**「設備管理運営費」**、利潤算定に用いるレートベースの太宗を占める**「正味固定資産価額」**及び**「需要」**の3項目について、それぞれ、**合理的な将来予測**を行うもの。



2 算定対象、算定期間等

- 算定対象は、データ伝送交換機能のうちの**回線容量単位接続料**及び**回線数単位接続料**。
- 算定期間は3年で、1年度目、2年度目及び3年度目の**3つの予測接続料を設定**。さらに、「実績原価方式」により**精算接続料を設定し、予測接続料との差額を精算**。



3 予測と実績の乖離への対応

- 具体的な予測値の算定方法は、基本的には二種指定事業者の判断に委ねられているところ、**予測と実績の乖離のMVNOの経営に与える影響をなるべく小さくする観点から、次の措置を実施**。
  - ✓ **接続料の届出時期**について、予測接続料は2月末まで、精算接続料は12月までと**早期化**。需要の対前年度比の開示時期も早期化。
  - ✓ MVNOが自らの努力により乖離を予想できるよう、**予測値の具体的な算定方法**、予測接続料と精算接続料の**原価、利潤及び需要の乖離率等**を**情報開示対象に追加**。
  - ✓ 予測値の算定方法について、MVNOガイドラインにおいて、**過去の実績値からの推計のみにより行うのではなく、算定時点で判明している予測対象年度における見込みを適切に反映し、実態に即したものとすることが求められる旨規定**。
  - ✓ 予測値の算定方法の適正性について、**総務省において、審議会への報告等を通じて毎年度検証**。

日本通信（MVNO）とドコモの紛争事案に係る総務大臣裁定について（概要）

203

- ■ 日本通信（MVNO・いわゆる格安SIM会社）は、ドコモの音声通話サービスに係る回線卸料金（回線レンタル料）に関し、電気通信事業法の規定に基づき、2019年11月15日に総務大臣に対して裁定を申請。
- ■ 総務大臣は、電気通信紛争処理委員会への諮問（本年2月4日）、同委員会からの答申（本年6月12日）を経て、本年6月30日に裁定を行ったもの。
- ■ 総務大臣による裁定結果で、当事者間の協議成立（債権債務関係の発生）とみなされる。

日本通信の申請事項	裁定内容
1 音声通話サービスに係る回線卸料金は、**適正な原価に適正な利潤を加えた金額を基本とする料金**とすべき。	音声通話サービスに係る回線卸料金を、**適正な原価に適正な利潤を加えた金額を超えない額で設定**する。 ＜算定方法＞ • 適正な原価は、当該役務に用いられる設備の構築・維持・保全に関連する費用、設備への帰属が認められる営業費及び当該役務の提供の際に必要となる営業費とし、適正な利潤は、設備構築に係る資本調達コストとする。 ＜適用日等＞ • ドコモは**6か月以内に新料金を設定**し、**裁定日に遡及して適用**することとする。 • 音声卸役務の代替手段として、接続による提供が実現し有効に機能していると客観的に認められる場合、一定期間の後、本裁定による債権債務関係を将来に向かって消滅させることを可能とする。
2 音声通話サービスに係る回線卸料金を、適正な原価に適正な利潤を加えた金額を基本とする料金で、**定額又は準定額※とすべき**。	• 音声通話サービスに係る回線卸料金を、**定額又は準定額で設定すべきとすることは適当ではない**。

※ 一通話当たり一定時間内は定額で、一定時間超過後は通話時間に応じて課金される料金

関係条文

204

○電気通信事業法（抄）

第35条（第39条の規定等による読み替え後）

３　電気通信事業者の**卸電気通信役務の提供に関し**、当事者が取得し、若しくは負担すべき金額又は提供の条件その他契約の細目について当事者間の協議が調わないときは、当該電気通信事業者と契約を締結しようとする**電気通信事業者は、総務大臣の裁定を申請することができる**。ただし、当事者が第１５６条第２項において準用する第１５５条第１項の規定による仲裁の申請をした後は、この限りでない。

５　総務大臣は、前２項の規定による裁定の申請を受理したときは、その旨を他の当事者に通知し、期間を指定して答弁書を提出する機会を与えなければならない。

６　総務大臣は、第３項又は第４項の裁定をしたときは、遅滞なく、その旨を当事者に通知しなければならない。

７　第３項又は第４項の**裁定があつたときは、その裁定の定めるところに従い、当事者間に協議が調つたものとみなす**。

８　第３項又は第４項の裁定のうち当事者が取得し、又は負担すべき金額について不服のある者は、その裁定があつたことを知つた日から六月以内に、訴えをもつてその金額の増減を請求することができる。

９　前項の訴えにおいては、他の当事者を被告とする。

10　第３項又は第４項の裁定についての審査請求においては、当事者が取得し、又は負担すべき金額についての不服をその裁定の不服の理由とすることができない。

指定設備卸役務における適正性確保について（問題意識）

205

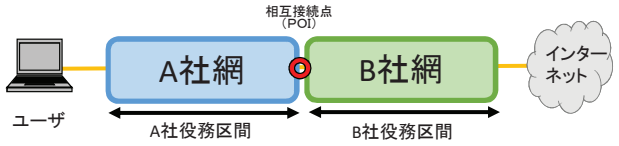
- 指定電気通信設備の利用には、主に「接続」と「卸役務」による利用方式が存在し、近年、NTT東西による光回線の卸売サービスやMNOによるMVNOへの卸提供等、「卸役務」による利用が拡大している（例えば、光回線の卸はFTTH契約数全体の約4割）。
- 指定電気通信設備については、他の事業者の事業展開上、不可欠性や交渉上の優位性を有することから、「接続」に関するルールにより、他事業者が当該設備を利用する際の条件等に関する適正性、公平性、透明性等の担保が図られてきた。
- この点、指定電気通信設備を用いた「卸役務」（指定設備卸役務）と同様の設備利用形態・利用条件により、「接続」が利用可能（代替可能）であれば、指定電気通信設備を設置する電気通信事業者（指定事業者）以外の電気通信事業者は自らの判断で指定電気通信設備の利用方式を選択可能である一方、「接続」による代替が実質的に困難な場合には、不可欠性や交渉上の優位性に対する手当が不十分な環境で指定事業者と交渉することとなり、場合によっては、不利な契約条件等で利用方式を決定せざるを得ない。
- このため、接続による代替が実質的に困難な指定設備卸役務については、利用条件等の適正性、公平性、透明性等の確保のために必要な措置を検討すべきと考えられる。

⇒ 必要な措置の検討にあたり、まずは接続による代替が実質的に困難な可能性がある指定設備卸役務について、接続による代替性の程度、代替できない事由等について検証を行う必要があるのではないか。【論点①：接続と卸役務の代替性検証】

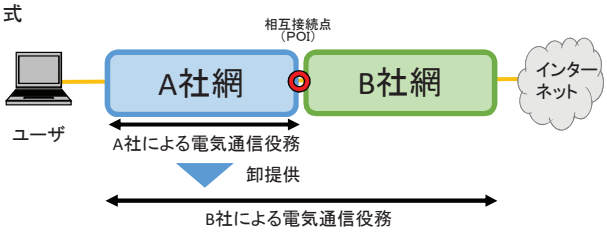
⇒ その上で、接続による代替が実質的に困難な指定設備卸役務については、卸役務自体の適正性、公平性、透明性等の確保を図る仕組みを検討し、各卸役務の接続との代替性の程度、他事業者からの適正性等に対する具体的な要望の状況、公正競争や利用者に与える影響等に応じ、必要な措置をとるべきではないか。【論点②：指定設備卸役務への必要な措置の検討】

接続　◀ 当事者による選択が可能 ▶　**卸役務**

電気通信設備を相互に接続し、それぞれの事業者が、利用者に対し、自らの電気通信設備に係る電気通信役務を提供する方式



電気通信事業者が、他の電気通信事業者から提供を受けた電気通信役務を用いて、利用者に対し、電気通信役務を提供する方式



※「接続料の算定等に関する研究会」6月30日会合「方針整理」資料より。

指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドライン案の全体像

206

検証対象の選定

卸先事業者から、具体的な課題が相当程度寄せられており、公正競争上の弊害が生じるおそれが高いと総務省において判断した指定設備卸役務を検証の対象とする。

検証の必要あり

検証の必要なし

検証ステップ① 代替性の有無の検証

指定設備卸役務と同様の設備利用形態・利用条件等により、接続が利用可能（代替可能）かの検証

あり → ステップ②検証の必要なし

なし →

ステップ②－１ 重点的な検証

目的：料金水準の適正性確保

実施方法：適正原価＋適正利潤≧卸料金 となっているかを検証

→ 総務省による妥当性評価あり

「不当」評価の場合は是正を図るための措置へ

不十分 →

ステップ②－２ その他の検証

目的：適正な交渉を促進するための透明性確保

実施方法：卸料金と接続料相当額の差分の妥当性を事業者自身が検証

→ 総務省による妥当性評価なし

※ 時系列検証は、ステップ②に進んだ指定設備卸役務全てを対象に実施

※「接続料の算定等に関する研究会」第四次報告書（案）より。

接続と卸役務の代替性に関する検証の結果

207

○ 接続との代替性評価基準に沿って、卸先事業者から具体的に課題が指摘されている指定設備卸役務の代替性を検証。

○ 指定設備卸役務の現状や研究会における議論、ヒアリング等を踏まえ、それぞれの指定設備卸役務を以下の通り整理。

○ なお、「光サービス卸」、「モバイル音声卸」について、接続による代替性を高める取組について提案があったところであり、事業者間において実現に向けた協議を行うとともに、総務省においてはその協議の状況を適切にフォローし、接続の代替性を高めていくことが必要。

具体的に課題が指摘されている指定設備卸役務（検証対象）	代替性評価基準	整理方針
（1）光サービス卸	①卸先事業者にとって、接続により、指定設備卸役務において用いられる電気通信設備と同等の電気通信設備が、同様の設備利用形態・利用条件で利用可能か。	（1）光サービス卸 代替性が全くないとまでは評価できない。 （②関連接続機能による同様の役務提供、③提供料金の変動等を評価）
（2）モバイル音声卸	②卸先事業者にとって、接続を利用することにより、指定設備卸役務によって提供する役務と同様の役務をエンドユーザに提供可能か。 ③指定設備卸役務の提供料金や条件から、関連する接続機能の存在が卸契約交渉の適正化に寄与していると合理的に評価できるか。	（2）モバイル音声卸 現時点では代替性があるとは評価できない。 （評価基準に照らして、代替性が評価されない）
（3）フレキシブルファイバ	④その他接続による代替について考慮すべき事由はあるか。	（3）フレキシブルファイバ 代替性評価の前に、接続として取り扱う範囲を明確にすることが必要。

※「接続料の算定等に関する研究会」第四次報告書（案）より。

13 【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

届出制度の導入に向けた代理店への周知・指導

	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	○ 期限までに確実な届出が行われるよう周知・指導 ・ 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） ・ 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）	○ 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～）	○ 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） ○ 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） ○ 営業担当によるフォローアップ（19.8～） ○全代理店に対し、届出番号取得状況を確認（～20.2） ○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）
届出様式の確定に伴う取組	○ 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）	○ 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) ※ 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 ○ 届出番号管理のためのシステム運用を開始(20.3.24～)	○ 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)
MVNOに対する届出制度の周知	○ 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） ○ 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）	○ 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） ○ 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）	○ 営業担当によるMVNOへの周知を実施（19.9.2～19.9.6） ○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）

広告に関する取組①

210

	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	○ 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)	○ 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～) ○ 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)	○ 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)
要請(6/20及び9/6)を受けた取組	○ 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) ○ 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) ○ 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～) ○ 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～)	○ 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) ○ 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～) ○ 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)	○ 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)

広告に関する取組②

211

			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～、都度改版)	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
事前確認	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～) フォーマットは法務部門のチェック有り(19.12.5～)
			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端末売価訴求及び還元訴求の禁止(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～)
	事前承認	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店頭広告・メール 取組:営業部門の事前確認(メール:18.12.27～)、営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告:20.1.7～) 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～)、本社営業部門の事前確認・承認番号管理(店頭広告:20.1.7～) 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禁止(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～)

広告に関する取組③

		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	対象：キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告・チラシ 取組：全国の営業部門による実地確認（随時）（全店）（18.12.27～） ※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	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 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）	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 取組：全国の営業部門による実地確認（随時）（全店）（18.12.12～）
		対象：キャリアショップ・量販店・併売店のメール・SNS等 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～） ※コロナ禍を踏まえ、訴求自体を休止（20.3.25～）		
	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）	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 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～） ※訪問スケジュールを事前調整 ※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	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 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～） ※撮影スケジュールを事前連絡	対象：キャリアショップ・併売店の店頭広告・POP 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～） ※量販店の店頭広告・POPについては調整中
	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）	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 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～） ※監査は訪問スケジュールを事前調整 ※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	対象：キャリアショップの店頭広告 取組：本社営業管理部門による実地監査（年4回）（全店）（20.1～） ※監査は訪問スケジュールを事前調整	対象：量販店の店頭広告・POP 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～）
	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）	対象：キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告 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～） ※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	対象：キャリアショップ・併売店のSNS 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～）	対象：キャリアショップの店頭広告・POP 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～）
	内部通報窓口の有無	対象：キャリアショップ・量販店・併売店の店頭広告 取組：違反報告フォームの設置（19.12.26～）	無し	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 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～）

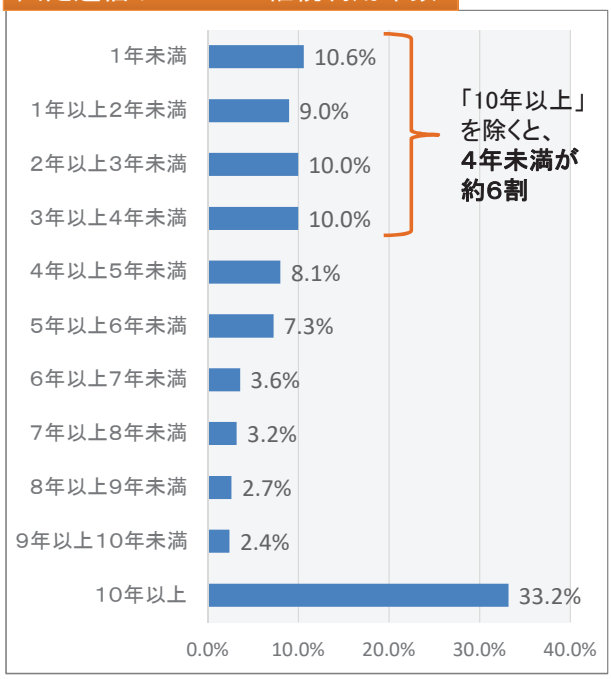
III　固定通信市場に係る課題

14　固定通信市場に関する動向

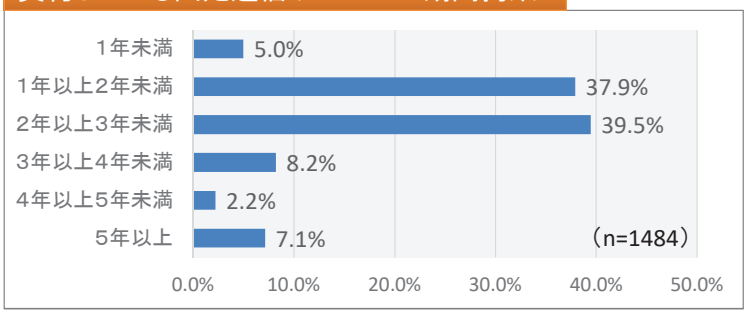
固定ブロードバンドサービスの利用年数等

- **「10年以上」**同一の事業者のサービスを継続して利用している者の割合が**最も多い**。「10年以上」を除いた場合には、**4年未満の継続利用期間である者が約6割を占めている**状況。
- 実際に契約しているサービスの**期間拘束は「1年以上2年未満」「2年以上3年未満」が多く、両者で8割弱**の状況。
- サービスを乗り換えない理由としては、**「変更するための事務作業が面倒くさいから」という理由が最も多い**。

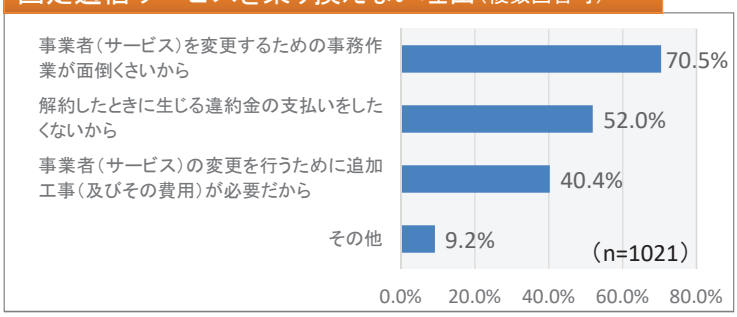
固定通信サービスの継続利用年数　（n=4000）



契約している固定通信サービスの期間拘束



固定通信サービスを乗り換えない理由（複数回答可）

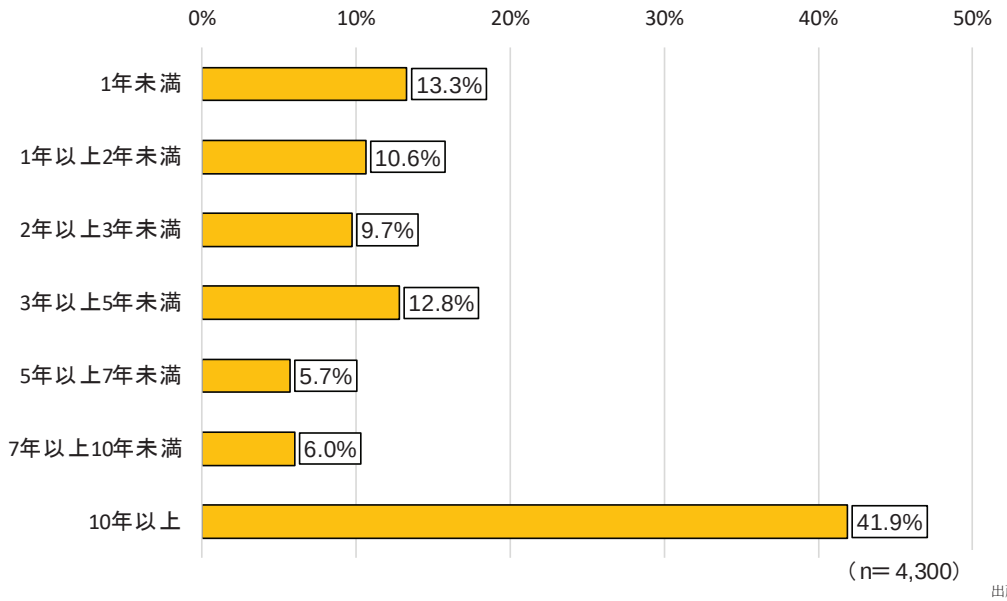


出所：2019年度利用者アンケート

携帯電話サービスの継続利用年数

216

- **「10年以上」**継続して同一の携帯電話事業者のサービスを利用している者の割合が**4割を超える**一方、**3分の1程度**の者は、**「3年未満」**の継続利用年数となっている。

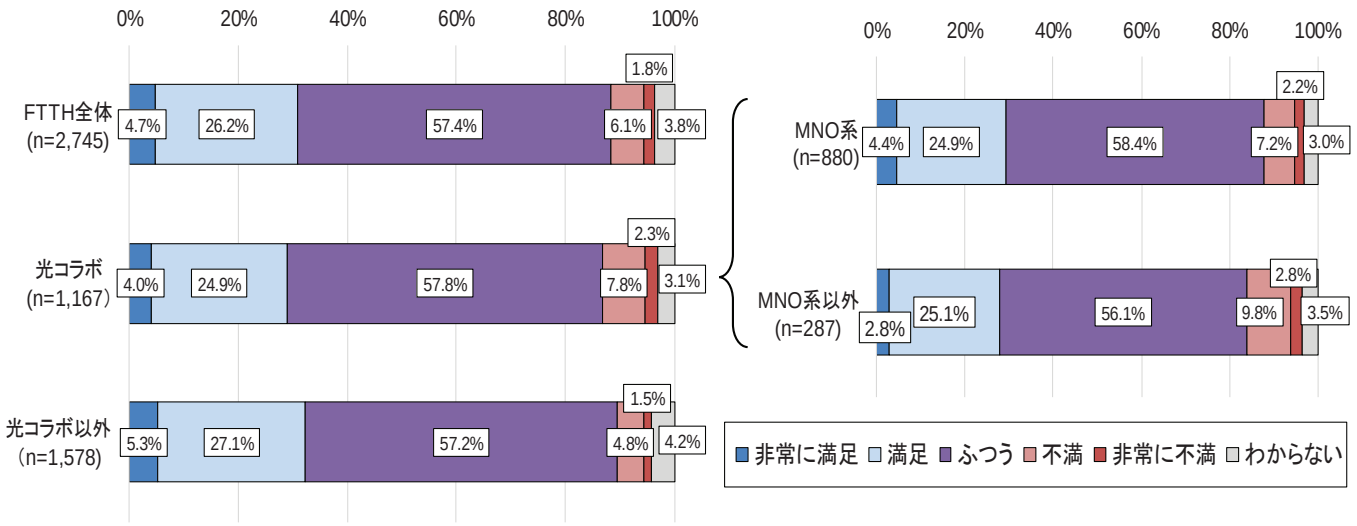


出所：2019年度利用者アンケート

FTTHの総合満足度

217

- 現在利用中のFTTHの総合的満足度に関する質問について、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**32.3%**であったのに対し、**MNO系光コラボ利用者**においては**29.3%**、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**27.8%**となっている。

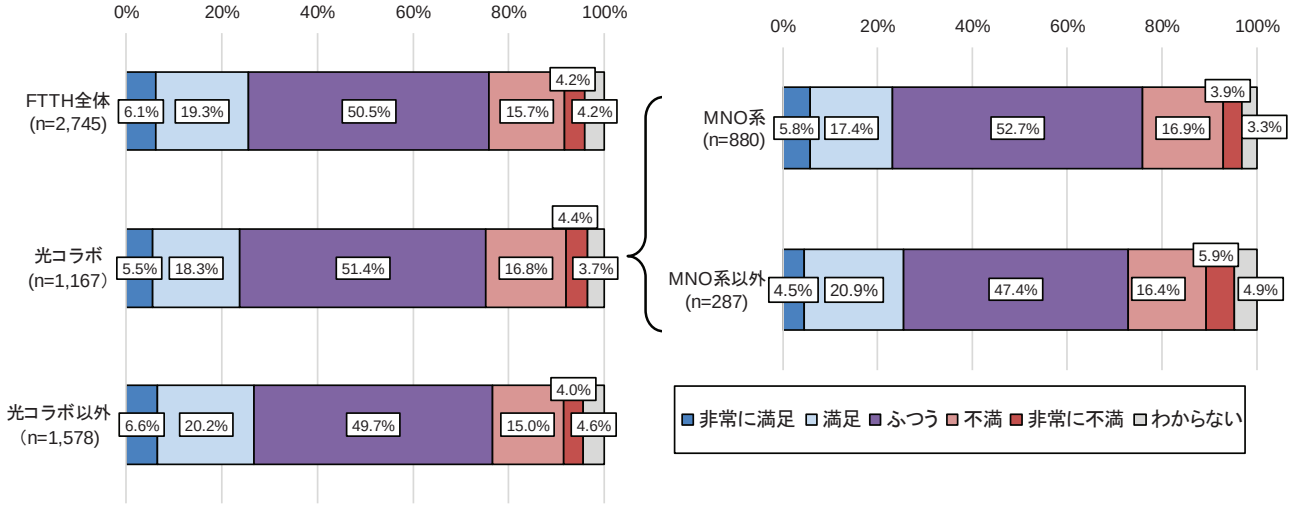


出所：2019年度利用者アンケート

FTTHの料金に対する満足度

218

- FTTHの料金の満足度に関する質問では、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**26.7%**であったのに対し、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**25.4%**、**MNO系光コラボ利用者**においては**23.2%**となっている。

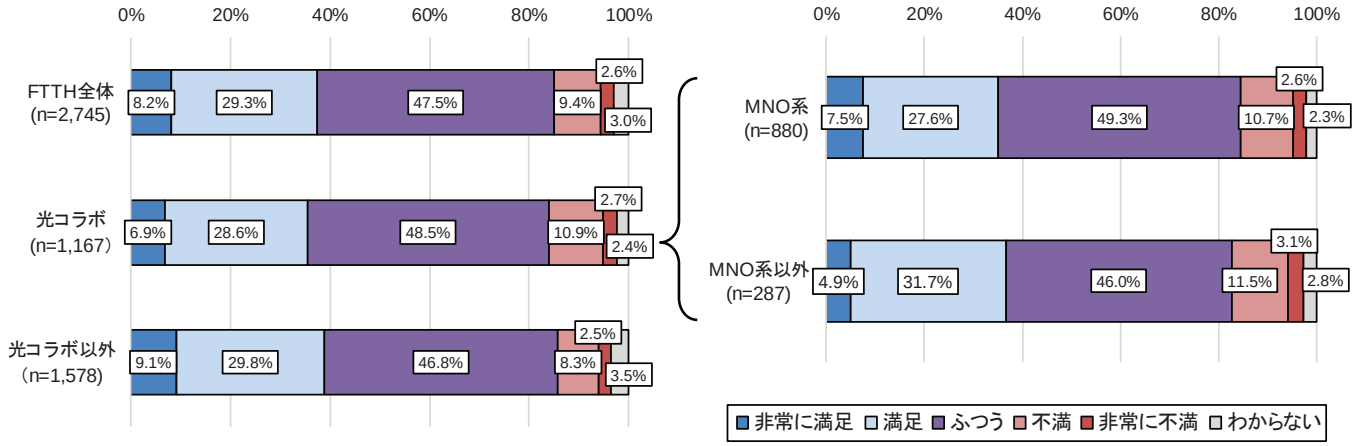


出所:2019年度利用者アンケート

FTTHの通信速度・品質に関する満足度

219

- FTTHの通信速度・品質の満足度に関する質問では、**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、「非常に満足」又は「満足」と回答した者の割合が**38.9%**であったのに対し、**MNO系以外の光コラボ利用者**においては**36.6%**、**MNO系光コラボ利用者**においては**35.1%**となっている。

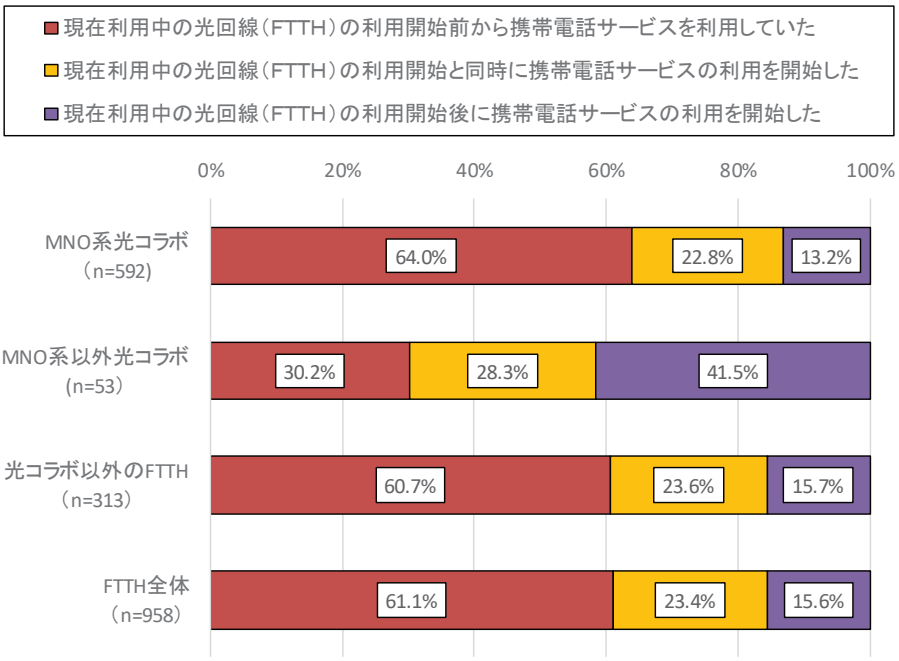


出所:2019年度利用者アンケート

FTTHと携帯電話サービスの利用開始時期の関係

220

- 同一の事業者からFTTHと携帯電話サービスの提供を（セットで）受けている者に対し、FTTH利用開始時期と携帯電話サービスの利用開始時期の前後関係について質問したところ、**MNO系光コラボ利用者**及び**光コラボ以外のFTTH利用者**においては、**60％以上**の者が、**携帯電話サービスの利用を先に開始した**と回答している（FTTHの利用を先に開始したと回答した者は、2割未満となっている。）。



出所：2019年度利用者アンケート

221

15　事業者乗り換え時のスイッチングコストに関する事項

FTTHアクセスサービスに係る工事費等

222

○　FTTHアクセスサービスの新規契約時に必要になる工事費は、工事の形態によって異なるが、屋内配線を新設する場合には、戸建は18,000円～40,000円、集合住宅は15,000円～40,000円とされている。
○　工事費の分割支払い回数（支払い期間）は、1回から60回（5年間）まで幅がある。工事費の支払い期間が終了する前に契約を解約した場合には、各社共通して解約時の工事費の残債を一括して支払うことが必要。
○　一部の事業者は、解約時に設備を撤去する場合があり、その撤去工事費は、10,000円～28,800円とされている。

		NTTドコモ（ドコモ光）	NTT東日本・西日本（フレッツ光）	ソフトバンク（SoftBank光）	KDDI（auひかり）	オプテージ（eo光）	ソニーネットワークコミュニケーションズ（NURO光）	ビッグローブ（ビッグローブ光）	中部テレコミュニケーション（コミュファ光）	NTTコミュニケーションズ（OCN光）
開通工事費（屋内配線を新設する場合）	戸建	18,000円	18,000円	24,000円/9,600円	37,500円	27,000円	40,000円	30,000円	0円	18,000円
	集合住宅	15,000円	15,000円	24,000円/9,600円	30,000円	27,000円/10,000円/5,000円	40,000円	27,000円	0円	15,000円
開通工事費の分割支払い回数		12回 24回 36回 48回 60回	31回	24回 36回 48回 60回	戸建：60回 集合：24回	30回	30回	40回	–	30回
解約時の工事費残債の扱い		一括して支払い	一括して支払い	一括して支払い	一括して支払い	一括して支払い	一括して支払い	一括して支払い	–	一括して支払い
解約時の撤去工事費		なし	なし	なし	28,800円	10,000円（撤去の場合）	10,000円（撤去の場合）	なし	12,000円	なし

注：　税抜額を記載。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

NTT東日本・西日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費

223

■NTT東日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費（令和2年度）

光屋内配線工事費	光信号分岐端末回線と一体として当社の光屋内配線（主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限ります。）に係る工事に要する費用	ア　光屋内配線を新たに設置する場合			平日昼間1工事ごとに	14,396円
		イ　協定事業者が現に利用している光屋内配線を加工する場合			平日昼間1工事ごとに	10,902円
		ウ　既に設置された当社の光屋内配線をそのまま転用する場合	（ア）　利用者宅内の壁面に既に設置された光成端盤（光屋内配線を終端しているものに限ります。以下（イ）欄において同じとします。）を利用する場合	①　当社が利用者宅内で開通試験を実施しない場合	1工事ごとに	1,573円
				②　当社が利用者宅内で開通試験のみを実施する場合	平日昼間1工事ごとに	6,305円
			（イ）　利用者宅内の壁面に新たに光成端盤を設置する場合		平日昼間1工事ごとに	5,248円
光信号分岐端末回線接続工事費	光信号分岐端末回線を光局外スプリッタに接続する工事に要する費用				平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに	4,680円
光信号分岐端末回線収容キャビネット等設置工事費	光信号分岐端末回線を収容するための光信号分岐端末回線収容キャビネット等を設置（既設未利用のものを新たに利用する場合を含みます。）する工事に要する費用				平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに	1,291円

NTT東日本・西日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費 224

■NTT西日本の接続約款におけるFTTHアクセスサービスに係る工事費（令和2年度）

光屋内配線工事費	光信号分岐端末回線と一体として当社の光屋内配線（主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限ります。）に係る工事に要する費用	ア　光屋内配線を新たに設置する場合			平日昼間1工事ごとに	14,136円
		イ　協定事業者が現に利用している光屋内配線を加工する場合			平日昼間1工事ごとに	10,689円
		ウ　既に設置された当社の光屋内配線をそのまま転用する場合	（ア）　利用者宅内の壁面に既に設置された光成端盤（光屋内配線を終端しているものに限ります。以下（イ）欄において同じとします。）を利用する場合	①　当社による当社の回線終端装置の撤去に併せて、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合	平日昼間1工事ごとに	5,009円
				②　当社による当社の回線終端装置の撤去とは別に、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合	平日昼間1工事ごとに	6,927円
			（イ）　利用者宅内の壁面に新たに光成端盤を設置する場合	①　当社による当社の回線終端装置の撤去に併せて、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合	平日昼間1工事ごとに	5,943円
				②　当社による当社の回線終端装置の撤去とは別に、既に設置された光屋内配線の利用に係る工事を行う場合	平日昼間1工事ごとに	7,861円
光信号分岐端末回線接続工事費		光信号分岐端末回線を光局外スプリッタに接続する工事に要する費用			平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに	4,155円
光信号分岐端末回線収容キャビネット等設置工事費		光信号分岐端末回線を収容するための光信号分岐端末回線収容キャビネット等を設置（既設未利用のものを新たに利用する場合を含みます。）する工事に要する費用			平日昼間1光信号分岐端末回線ごとに	1,357円

NTT東日本・西日本の接続約款における撤去工事等費用、設備残置の負担額（令和2年度） 225

■光信号引込等設備の撤去に係る負担額＝（1）＋（2）

（1）光信号引込等設備の未償却残高
＝{（光信号引込等設備の取得固定資産価額（東日本：15,698 円、西日本：23,170 円）－光信号引込等設備の残存価額）×光信号引込等設備の耐用年数残存期間比率（※1）＋光信号引込等設備の残存価額}×（1＋貸倒率（※2））

※1：光信号引込等設備の耐用年数経過までの日数／（光信号引込等設備の耐用年数（15 年）×365（閏年は366））
※2：貸倒率は0

（2）光信号引込等設備の撤去に要する費用

区分	東日本	西日本
ア　光信号引込等設備を撤去する場合	8,408円	15,405円
イ　当社が設置した光信号分岐端末回線収容キャビネット等を撤去する場合	265円	279円

■光信号引込等設備の維持等に係る負担額＝（1）＋（2）

区分			単位	東日本	西日本
（1）光信号引込等設備維持負担額	当社の光屋内配線（主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限ります。）が設置されているもの		1光信号引込等設備ごとに月額	278円	476円
	当社の光屋内配線（主として一戸建ての建物に設置される形態により設置するものに限ります。）が設置されていないもの	当社が設置した光信号分岐端末回線収容キャビネット等にその光信号引込等設備が収容等されているもの	1光信号引込等設備ごとに月額	284円	529円
		協定事業者が設置した光信号分岐端末回線収容キャビネット等にその光信号引込等設備が収容等されているもの	1光信号引込等設備ごとに月額	278円	523円
（2）光信号引込等設備管理負担額	当社が維持等する光信号引込等設備の情報の管理を行うとともにその負担額を請求するために要する負担額		1光信号引込等設備ごとに月額	43円	62円

他事業者に乗り換える際の工事の要否について

226

○ ①NTT東日本・西日本と光コラボ事業者との間及び光コラボ事業者同士間の乗り換えについては、「転用（NTT⇒コラボ）」「事業者変更（コラボ間、コラボ⇒NTT）」のスキームがあるため、回線設備をそのまま使えるため原則工事は生じない。②NTT東日本・西日本とKDDIとの間の乗り換えは、引込み線がそのまま使えるため屋内の工事は不要だが主端末回線の切り替えが必要であるため原則屋外の工事が必要。③その他の事業者間の乗り換えについては、事業者ごとで利用する設備や引込み方法等が異なるため基本的に屋内・屋外ともに工事が必要。

○ ③については、乗り換え先で開通工事が必要になる他、乗り換え元についても設備の撤去工事が必要になる場合がある。

■一種指定事業者 ■光コラボ事業者 ■接続事業者 ■自己設置事業者

●：基本的に工事不要 ●：基本的に屋内工事不要 ●：基本的に屋内も含めた工事が必要

※ 戸建における乗り換えを想定

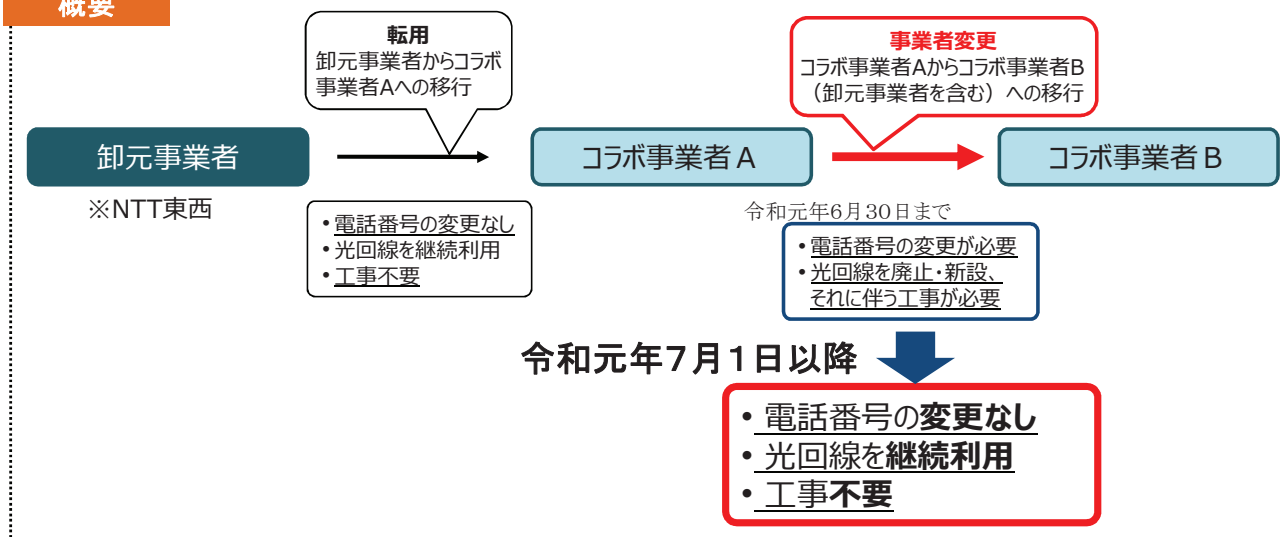
乗り換え元 ＼ 乗り換え先	NTT東日本・西日本(フレッツ光)	NTTドコモ(ドコモ光)	ソフトバンク(SoftBank光)	ビッグローブ(ビッグローブ光)	NTTコミュニケーションズ(OCN光)	KDDI(auひかり)	ソニーネットワークコミュニケーションズ(NURO光)	オプテージ(eo光)	中部テレコミュニケーション(コミュファ光)
■NTT東日本・西日本(フレッツ光)	－	●	●	●	●	●	●	●	●
■NTTドコモ(ドコモ光)	●	－	●	●	●	●	●	●	●
■ソフトバンク(SoftBank光)	●	●	－	●	●	●	●	●	●
■ビッグローブ(ビッグローブ光)	●	●	●	－	●	●	●	●	●
■NTTコミュニケーションズ(OCN光)	●	●	●	●	－	●	●	●	●
■KDDI(auひかり)	●	●	●	●	●	－	●	●	●
■ソニーネットワークコミュニケーションズ(NURO光)	●	●	●	●	●	●	－	●	●
■オプテージ(eo光)	●	●	●	●	●	●	●	－	●
■中部テレコミュニケーション(コミュファ光)	●	●	●	●	●	●	●	●	－

電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」の開始（令和元年7月）

227

- NTT東西のサービス卸は、コラボ事業者を変更する際に、卸元事業者はNTT東西で変わらないにも関わらず、電話番号を継続利用できない、光回線の廃止・新設の工事が必要となる等の問題があった。
- 平成30年8月に総務省において開催した「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」によって利用者の利便性向上の観点から、電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」を早期に実現するよう提言が行われた。
- 提言を踏まえ、NTT東西、コラボ事業者等の関係者間において、システム改修や運用体制の整備等が行われ、令和元年7月1日より電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」が開始。
- 他方、総務省において令和2年3月に実施した利用者向けアンケート（n=4,000）では、「事業者変更」の認知度は約2割の状況であり、利用者の認知度は低い状況。

概要



FTTHアクセスサービスの定期契約に係る違約金

228

○ FTTHの定期契約に係る違約金については、各事業者とも1万円前後として設定しているものが多いが、1,500円から20,000円までの幅がある。

○ 自動更新については、多くの事業者がユーザからの「解約の申出がない場合」に適用される。また、違約金が適用されない時期は、契約満了月の当月・翌月・翌々月のうちいずれか又は複数月を設定している事業者が多い。

		NTTドコモ（ドコモ光）	NTT東日本（フレッツ光）	NTT西日本（フレッツ光）	ソフトバンク（SoftBank光）	KDDI（auひかり）	オプテージ（eo光）	ソニーネットワークコミュニケーションズ（NURO光）	ビッグローブ（ビッグローブ光）	中部テレコミュニケーション（コミュファ光）	NTTコミュニケーションズ（OCN光）
定期契約の違約金	戸建	13,000円	9,500円	10,000円	5年※：15,000円 2年：9,500円	3年：15,000円 2年：9,500円	最大8,172円（「長割」の場合。契約プラン、残余期間により異なる。）	3年：20,000円 2年：9,500円	20,000円	10,000円	11,000円
	集合住宅	8,000円	1,500円	7,000円	9,500円	9,500円又は7,000円		9,500円	20,000円	10,000円	11,000円
契約・解約に係る事務手数料		3,000円（新規契約・転用・事業者変更時）	800円（契約時）	800円（契約時）	3,000円（契約時、事業者変更に伴う解約時）	3,000円（契約時）	3,000円（契約時）	3,000円（契約時）	契約時1,000円 転用時2,000円 事業者変更時3,000円	700円（新規契約時）	3,000円（契約時）
自動更新の扱い	自動更新される場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	申込時の選択により異なる。（自動更新する・しないが選択可能）	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合	解約の申出がない場合
	違約金が適用されない時期	契約満了月の当月・翌月・翌々月	契約満了月の翌月・翌々月	契約満了月と翌月	契約満了月の当月	契約満了月の翌月・翌々月	長割適用開始月までのweb等による取消手続（契約更新月の当月まで）	契約満了月の翌月	契約満了月の当月	契約満了月の当月・翌月・翌々月	契約満了月の翌月・翌々月

※ Softbank光の5年定期契約については、テレビ視聴サービスの加入を前提としたプラン。
注1： 特段の記載がない場合、定期契約期間は2年間、金額は税抜。
注2： 原則、1Gbpsのプランにおける違約金及び自動更新について記載。NURO光の3年定期契約については10Gbps及び6Gbpsのプラン、2年定期契約については2Gbpsのプランが対象。
注3：途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社における申込みから開通までの期間について

229

○ 各社の申込みから開通までの期間について、新規に開通工事が必要な場合を比較。

○ 工事内容等によって変わる場合があるとしながらも、**申込み受付後から開通までの標準的な期間として、2週間～2ヶ月程度と案内**している状況。

出典：各社HPより抜粋した情報により総務省作成

事業者名（サービス名）	各社HPにおける記載内容
NTTドコモ （ドコモ光）	お申込みからご利用開始まで「ドコモ光 1ギガ」は**おおむね2週間**、「ドコモ光 10ギガ」は**おおむね1か月半**かかります。 https://www.nttdocomo.co.jp/hikari/subscribe/
ソフトバンク （ソフトバンク光）	Q［SoftBank 光］申し込みから最短でどれくらいで利用できますか？ **エントリー日＋4日＋最短6営業日以降で選択可**（通常お申し込み、新規の場合） https://www.softbank.jp/support/faq/view/20029
NTT東日本・西日本 （フレッツ光）	（東日本）https://flets.com/flow/ お申し込みから開通まで「**3週間程度で開通**」 ※お客さまのご利用場所および弊社の設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。 ※セットアップサービスをお申し込みの場合は、別途時間がかかります。 （西日本）https://flets-w.com/new/kantan-guide/ お申し込み完了から**ご利用開始まで2～4週間程度** ※お客さまのご利用場所および弊社の設備状況や工事内容等により、ご利用開始までの期間は異なります。
オプテージ （eo光）	**受付完了から約1～2ヵ月間**お時間をいただきます https://support.eonet.jp/inquiry/kouji.html
KDDI （auひかり）	開通までの流れ：auひかり ホーム1ギガ **1～2カ月でご利用可能**です https://www.au.com/internet/auhikari_1g/flow/
ソニーネットワークコミュニケーションズ （NURO光）	現在の開通期間目安：**1～2ヵ月程度** ※お住まいの環境によっては、さらに期間を要する場合や、提供できない場合がございます。 https://www.nuro.jp/hikari/flow_const.html

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年7月31日時点）

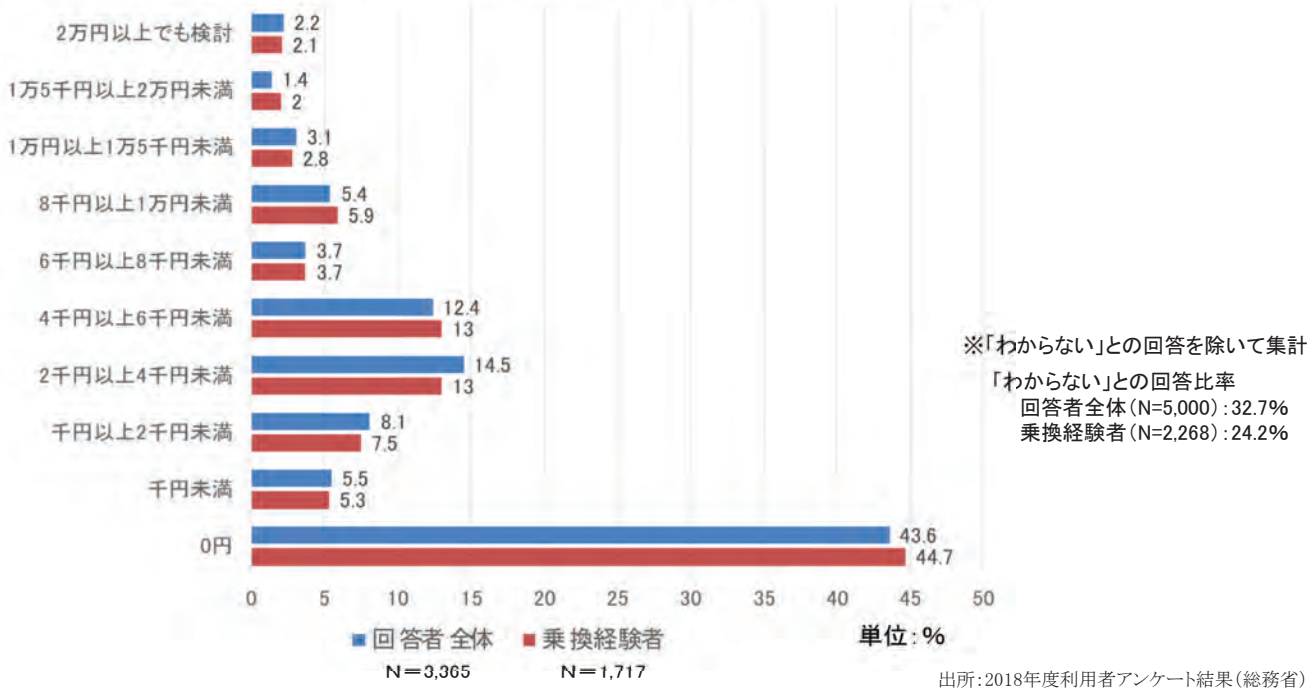
利用者が乗換えをしようと考える費用（利用者アンケート結果）

230

○　FTTHアクセスサービスの乗り換えを検討する費用としては、「0円」を除くと、「2千円以上4千円未満」「4千円以上6千円未満」という回答が多い状況。

■FTTHサービスを乗り換える費用がいくらであれば乗換えを検討しようと思いますか。

※乗り換える費用とは、乗り換える際に発生する工事費等の初期費用（以前に契約していたサービスの違約金等が発生する場合はそれも含む。）。

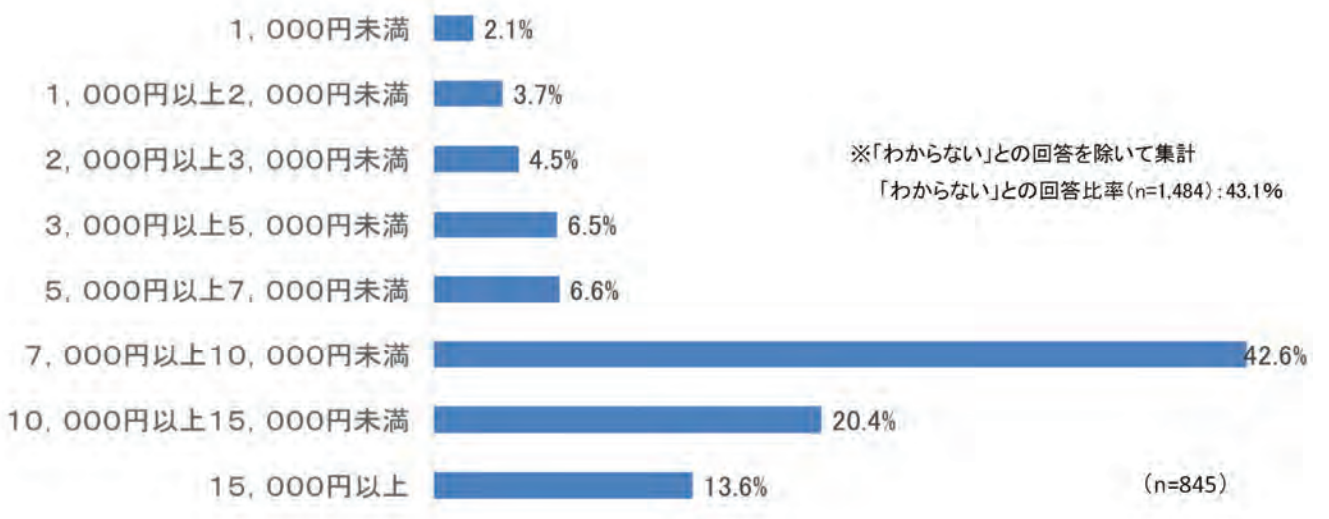


出所：2018年度利用者アンケート結果（総務省）

固定通信サービスを拘束期間の途中で解約した場合の違約金について

231

○　固定通信サービスを拘束期間の途中で解約した場合の違約金の金額について確認したところ、**「7,000円以上10,000円未満」が最も多く約43%**、次いで**「10,000円以上15,000円未満」が約20%**、**「15,000円以上」が約14%**となり、**7,000円以上と回答した者が約8割**となっている。



出所：2019年度利用者アンケート

モバイル事業者の定期契約解除にかかる違約金等の状況

232

（電気通信事業法施行規則第22条の2の17）

・契約期間の上限	**2年**（違約金の定めがない場合を除く）
・違約金の額の上限	**1,000円**（税抜）
・期間拘束のない契約の提供	**1年を超える又は更新可能な期間拘束契約を提供する場合、期間拘束のない契約も選択肢として提供**しなければならない。
・期間拘束の有無による料金差の上限	**170円/月**（税抜）
・自動更新	**次の①～④のいずれかを満たさない自動更新を伴う契約を禁止** ① 契約締結時において、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できること。 ② ①の選択によらず料金その他の提供条件が同一であること。 ③ 契約期間満了時において、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できること。 ④ 違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも契約期間の最終月、その翌月及び翌々月の3か月間設けられていること。 ※ 更新後の契約期間満了時を含む。

・長期利用割引等の条件	**利益の提供の範囲＝1か月分の料金（税抜）／年** ※利益の範囲は、移動電気通信役務の料金（付加的な機能の提供の料金以外）その他同等のもの。

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」における提言（セット契約による拘束部分抜粋）

233

○「モバイル市場の競争環境に関する研究会　中間報告書」（平成31年4月）

第3章 モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言
（3）行き過ぎた期間拘束の禁止
① 問題点
● FTTH等とセットで契約した場合、当該契約に係る拘束期間のずれが事業者乗換えの妨げとなっている。
② 提言
期間拘束のある複数の契約のセットでの締結は、各サービスの期間拘束の始期や長さが異なり、利用者が違約金を支払わずに複数のサービスを同時に解約できない場合には、利用者を過度に拘束するものであることから、いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなど改善策を検討することが適当である。

○「モバイル市場の競争環境に関する研究会　最終報告書」（令和2年4月）

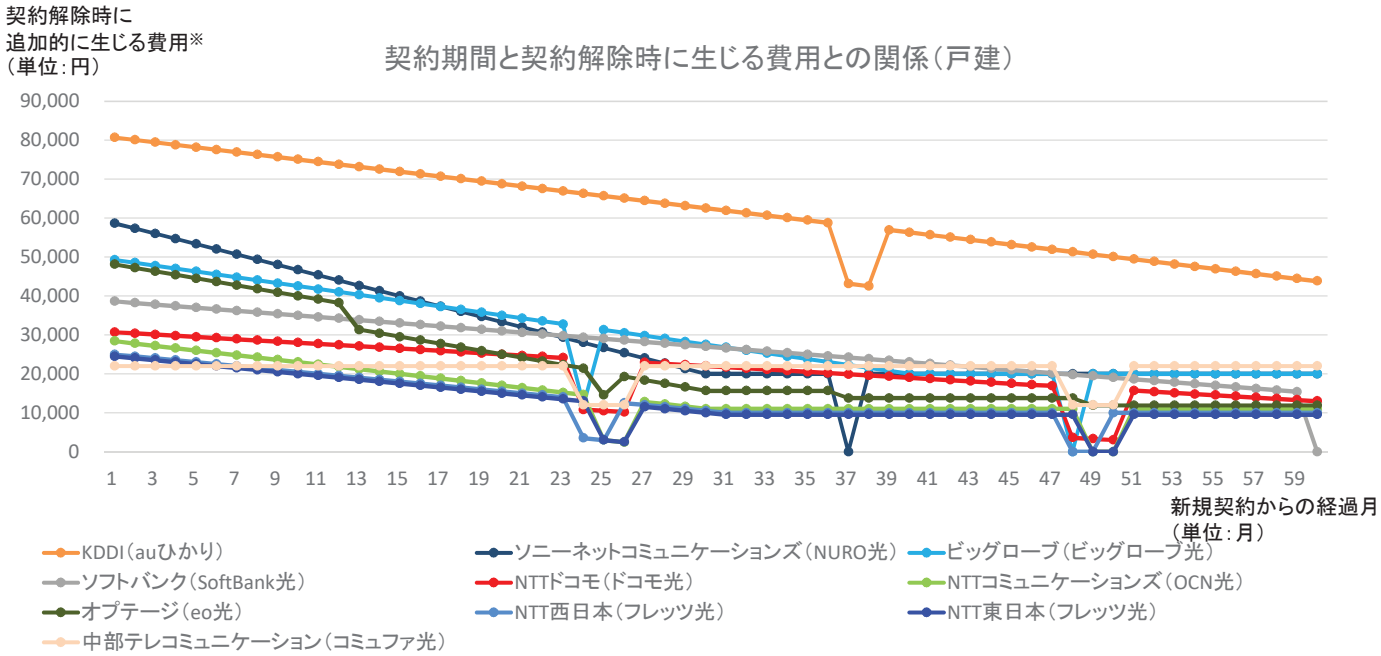
第2章 利用者料金に関する事項
2. 改正電気通信事業法の施行
(3) 対応の方向性
④ 継続的な見直しの必要性
関係事業者による新事業法に適合した料金プランの提供等により、通信料金と端末代金が分離され、違約金が低廉になる等の動きがある一方で、利用者への還元については、固定通信サービス、コンテンツサービス、決済手段等とのセット販売による割引や特典の付与等の形態で行われているものが多い。こうしたセット販売による割引等については、利用者への還元が一部の利用者に対するものに留まっていること、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっていること、他のサービスの拘束力を用いた利用者の囲い込みの懸念があること等が指摘されている。各事業者においては、通信料金そのものの水準の低廉化による利用者に対する還元、料金体系の一層の透明化など利用者にとって魅力的なシンプルで分かりやすい料金プランの工夫や、利用者の過度の囲い込みという懸念への対応を図ることが求められる。総務省においては、通信料金そのものの水準の低廉化の状況や料金プランの分かりやすさ、利用者の囲い込み等公正な競争を阻害する要因の有無等について、これらの事業者の取組を継続的に注視していく必要がある。その際、利用者の囲い込み等については、モバイル市場のみならず、固定通信サービス市場等の隣接する通信市場における動向についても確認していくことが適当である。

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係（戸建）

234

○ FTTHアクセスサービスの契約解除時に追加的に生じる費用は、違約金、工事費残債、撤去工事費の3つに大別されるが、定期契約の期間と工事費の分割支払い期間とが異なるなどの理由により、新規契約時から長期間経過しなければ、追加的な費用負担が生じることなく契約を解除することが困難な事例がある。

○ 事業者やプランによっては、新規契約から短期間で解約する場合には、相当額の費用負担が生じる場合がある。



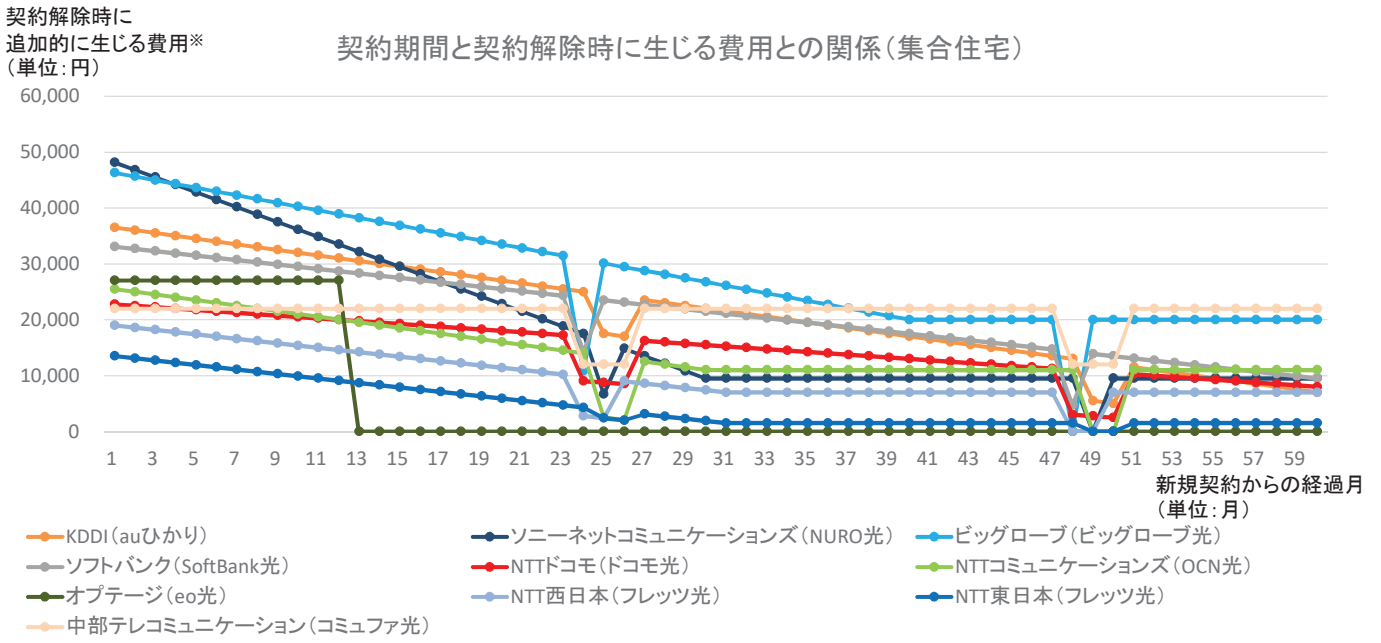
※ 違約金、工事費残債、撤去工事費の合計。定期契約期間が最大かつ工事費の支払い回数が最大の場合における値。

（2020年5月26日時点）

契約期間と契約解除時に生じる費用との関係（集合住宅）

235

○ 集合住宅の場合も、戸建の場合と同様、長期間経過しなければ追加的な費用負担なく解約できない事例や新規契約から短期間で解約する場合には、相当額の費用負担が生じる事例がある。



※ 違約金、工事費残債、撤去工事費の合計。定期契約期間が最大かつ工事費の支払い回数が最大の場合における値。

（2020年5月26日時点）

スイッチングコスト等に関する利用者からの意見

236

○ 違約金の高さや拘束期間の長さなどに対し、利用者から以下のような意見が寄せられている。

■「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例について（案）」に対するパブリックコメント
（意見募集期間：令和元年5月29日～同年6月20日）

○ 光回線契約が、今、携帯電話契約の真似をして、2年か3年の更新型契約になってきている。**FTTHにおいても最低契約拘束期間を超えた場合、違約金なしか現状よりも安価に解約できるよう法改正していって欲しい**。（個人A）

○ **キャッシュバックや工事費無料は、競争原理の一つでありユーザメリットになる**ので問題ない。しかしながら、**複数年契約＋解約料は、ユーザ不利益であり解約料なしに解約できるようにすべき**。（個人B）

■総務省総合通信基盤局 電気通信消費者相談センター等に寄せられた意見

○ NTTの技術的な事情により工事ができず、解約したくないのに解約せざるを得ない。このような場合にも違約金を支払わなければならないのは納得できない。消費生活センターに相談して、NTTにあっせんしてもらったが、違約金を支払っていただくとの結果に帰した。**光回線など固定回線についても、違約金の上限について、検討してほしい**。（個人C）

○ フレッツからドコモ光に変えたが、遅くて使い物にならない。（略）**使ってみなくては分からないサービスなのに、具合が悪くても2年契約で縛られ違約金も必要というのは根本的におかしい**。（個人D）

○ **2年に1度しかない更新月なのに、その期間が短すぎる**。利用規約には6営業日前までに申し出ることになっているが、**工事にそんなに時間がかかるとは知らず、実質的に違約金なしで解約可能な期間が短くなっているのは納得できない**。（個人E）

○ 光回線を契約していたが、他社に乗り換えるため解約を申し出た。更新月ならば違約金は必要ないので、更新月に解約を申し出た。しかし、**工事が翌月になったので解約も翌月となり違約金を請求されている**。事業者に申し出たが、いくら申し出が更新月内でも切り替え日が翌月なので違約金が無くなることはないと言われた。（個人F）

○ 以前、工事費を無料とする通信会社に変更した。（略）**解約の連絡をしたところ、違約金に加え工事費の残金も請求すると言われた。工事費は一括ではなく月800円の30回分割払いであり、毎月800円が相殺される形になっている。契約時には工事費が無料になると聞いていたのに、解約時に工事費の分割払いの残金を一括で請求される事はおかしい**。（個人G）

○ **光回線の工事費、撤去費用、違約金が高すぎる**。総務省は携帯電話の料金だけでなく光回線の料金も安くなるよう**事業者を指導すべき**だ。（個人H）

電力・ガス小売市場における他サービスとのセット販売における対応

237

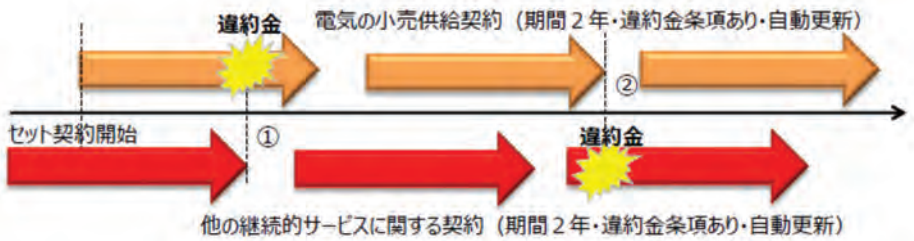
○ 電力市場においては、「電力の小売営業に関する指針」（平成28年1月制定（平成30年12月最終改定） 経済産業省）が策定されており、セット販売について、以下の2点について実施することが望ましいとされている。

➢ セット販売に係る各契約の契約期間が個別に設定されている場合には、当該契約期間が重ならず、同時に解約をすると違約金が発生する場合があることについて、当該セット販売に係る契約時に利用者に説明すること。

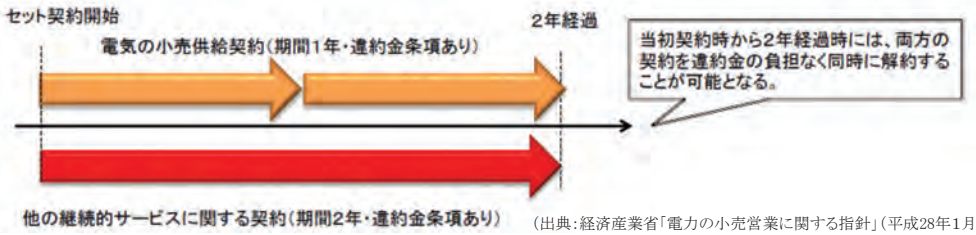
➢ セット販売を新規に行う場合、**当該セット販売に係る各契約の契約期間を同じ期間に設定すること**や、**各契約のうち最も長期の契約期間の満了時には、各契約について違約金の負担なく同時に解除できるようにすること**。

○ ガス市場においても、「ガスの小売営業に関する指針」（平成29年1月制定（令和元年9月最終改定） 経済産業省）において、同様の記載がなされている。

セット販売において同時に解約をすると違約金が発生する例



複数サービスを新規でセット販売する場合の例



（出典：経済産業省「電力の小売営業に関する指針」（平成28年1月制定（平成30年9月最終改定））

工事費に対する事業者意見①（工事費の分割支払い）

238

		自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
		NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
工事費の分割支払い	分割支払いのみへの有利な割引の現状	**一括と分割の差異無し** ○ 分割を条件とした割引はない ○ 一括と分割で支払い額は同じ （第四回会合）	**一括と分割の差異無し** ○ 分割を条件とした割引はない ○ 一括と分割で支払い額は同じ （第四回会合）	**一括と分割の差異無し** ○ 分割を条件とした割引はない ○ 割引施策を行う場合は、毎月割引するのではなく、一括で割り引く提供条件としており、実質的に利用者が長期の分割支払いしか選択できないといった状況は生じていない ○ 一括と分割で支払額は同じ （第四回会合）	**一括と分割の差異無し** ○ 分割を条件とした割引はない ○ 一括と分割で支払い額は同じ （第四回会合）	**一括と分割の差異無し** ○ 分割を条件とした割引はない ○ 一括と分割で支払い額は同じ （第四回会合）	**分割支払い以外選択不可** ○ 新規ユーザーの負担低減のため、分割メニューのみ設定 ○ 需要があれば一括払いのメニュー追加も検討 （事務局確認）
	分割支払いのみへの有利な割引を禁止することの課題	意見無し	○ 分割支払いの場合にだけ割引を行うことは適切な選択の阻害につながることから望ましくない ○ 一定のルールを設ける場合には慎重な検討が必要 （追加質問）	○ 工事費の支払い方法、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議論が必要 （追加質問）	○ 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 （追加質問）	意見無し	○ 月額利用料が上がり、利用者の流動性を下げる可能性がある （追加質問）
	期間拘束契約期間と分割支払い期間の現状	**異なる期間を設定** 期間拘束：24ヶ月 分割支払い回数：31回 （事務局確認）	**異なる期間を設定** 期間拘束： 24ヶ月又は36ヶ月 分割支払い回数：30回 （事務局確認）	**同じ期間を選択可能** 期間拘束：24ヶ月 分割支払い回数： 12,24,36,48,60回から選択可能 （事務局確認）	**同じ期間を選択可能** 期間拘束： 24ヶ月又は60ヶ月 分割支払い回数： 24,36,48,60回から選択可能 （事務局確認）	**異なる期間を設定** 期間拘束： 24ヶ月又は36ヶ月 分割支払い回数： 60回（戸建） 24回（集合） （事務局確認）	**異なる期間を設定** 期間拘束：24ヶ月 分割支払い回数：30回 （事務局確認）
	期間拘束契約期間と同じ期間の分割方法を追加する際の課題	○ 選択肢の増加による料金プランの複雑化 ○ 月あたりの顧客負担額の増加 ○ 料金システムの改修の必要性 （追加質問）	○ 選択肢の増加による料金プランの複雑化（誤認等が生じる恐れ） ○ 料金システムの改修の必要性 ○ 業務運営等の煩雑化 （追加質問）	○ 既に同じ期間を選択可能であり、課題無し （事務局確認）	○ 既に取組を実施しているため、課題無し （事務局確認）	○ 料金システムの改修の必要性 ○ 追加コスト発生に伴う卸先事業者側の負担の増加 （追加質問）	○プランの追加について検討することが可能 （追加質問）

赤枠は構成員限り

工事費に対する事業者意見②（工事費の水準の妥当性）

239

			自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
			NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
工事費の水準の妥当性	開通工事費	設定の考え方	**実費に基づき設定** ○ 工事に要する稼働等の実費を設定 （第四回会合）	**実費に基づき設定** ○ 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設定 ○ 利用者負担軽減などの観点から実費より安価な額を設定 （第四回会合）	**実費に基づき設定** ○ 卸元事業者から請求される金額をもとに設定 （追加質問）	**実費等に基づき設定** ○ 卸元事業者から請求されるコスト等を考慮し、市場環境を見つつ設定 （第四回会合）	**実費に基づき設定** ○ 工事そのものに関連する費用に加え、オペレーションや物流等必要な費用を積み上げたものをベースとして設定 （第四回会合）	**実費に基づき設定** ○ 工事そのものに関連する費用に加え、オペレーションや物流等必要な費用を積み上げたものをベースとして設定 （追加質問）
		費用詳細の開示	**HPで公開** ○ 以下の内容を契約約款に定めている （戸建の場合） 基本工事費：4500円 屋内配線工事費：10400円 回線終端装置工事費：2100円 交換機等工事費：1000円 （追加質問）	**費用詳細非開示** ○ 利用者に対して標準的な要素を明示することが必要な場合には対応を検討 ○ 標準工事費は工事実費に比べ安価な設定としているため、各要素の費用の開示は困難 （追加質問）	**費用詳細非開示** ○ 守秘義務があるため （追加質問）	**費用詳細非開示** ○ 守秘義務に違反するため （事務局確認）	**費用詳細非開示** ○ 経営情報となるため （追加質問）	**費用詳細非開示** ○ 競争上の観点から非開示 （追加質問）
	撤去工事費	現状	**不要** （事務局確認）	**残置時：不要** **全撤去時：10,000円** （事務局確認）	**不要** （事務局確認）	**不要** （事務局確認）	**28,800円** （事務局確認）	**残置時：不要** **撤去希望時：10,000円** （事務局確認）
		現状の工事費としている理由	○エリア外転居や他社への変更等による解約の障壁を低くすることで利用しやすいサービスとするため （追加質問）	（残置時不要の理由） ○ 実際には訪問作業等により費用が生じているが、軽微な作業内容であるため ○ 利用者に一部作業を実施いただく場合があるため （追加質問）	構成員限り	構成員限り	○ 撤去にかかる実費に基づき設定 ○ NTT東西への残置接続料を継続的に負担する必要があるため、撤去が必要 （追加質問）	（残置時不要の理由） ○ 維持費用がかかっているが、将来的に転用等の可能性があるため （撤去時有償の理由） ○ 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ため （追加質問）

工事費に対する事業者意見③（事業者間連携）

240

		自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
		NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
工事に関する事業者間連携（戸建住宅（引込線の転用））	現状の取組（協議状況や実現時期）	○ KDDIのauひかり（SA方式）とフレッツ光間の引込線等の転用に係る工事を実施中 ○ フレッツ光とコラボ光との間、およびコラボ光間において、工事不要で事業者間変更を実施 ○工事の効率化等に向け事業者との連携を進めていく ○ 引込線の転用について、５社間（NTT東西、ドコモ、ソフトバンク、KDDI）で協議中 (追加質問)	－	○ 引込線の転用について、５社間（NTT東西、ドコモ、ソフトバンク、KDDI）で協議中 ○ NTT東西との転用、光コラボ事業者間での事業者変更を工事不要で実施 (事務局確認)	○ 引込線の転用について、５社間（NTT東西、ドコモ、ソフトバンク、KDDI）で協議中 ○ NTT東西との転用、光コラボ事業者間での事業者変更を工事不要で実施 (追加質問)	○ KDDIのauひかりとフレッツ光間の引込等の転用に係る工事を実施中 ○ 引込線の転用について、５社間（NTT東西、ドコモ、ソフトバンク、KDDI）で協議中 - 2021年度早期の導入を目指し協議中 - 他のコラボ事業者にも転用の仕組みを拡大することを希望 (追加質問)	○ NTT東西を窓口に今後協議を打診予定 （追加質問）
	今後の課題	意見無し	**設備仕様の違い** ○ 光ケーブルの芯線数の違い、蝉害対策ケーブルの採用・非採用等の違い等 **転用設備の所有権** ○ 転用した設備がどの事業者の所有物になるのか、整理が必要 **設備保守面での責任箇所** ○ 引込線等の設備品質の担保や障害時の対応の責任箇所等の整理が必要 （第四回会合）	**課題の洗い出しを実施中** (追加質問)	意見無し	**設備仕様の違い** ○ スプリッタの設置位置の違い ○ 設備の規格、工法の違い **資産の扱い** ○ 設備資産の取り扱いについて整理が必要 (追加質問)	○ ５社協議への参加方法が不明確であること （事務局確認）

工事費に対する事業者意見④（事業者間連携）

241

		自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
		NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
工事に関する事業者間連携（集合住宅（屋内配線の転用））	現状の取組（協議状況や実現時期）	○ KDDIとの転用トライアルを過去に実施したが、転用実績が無く現在は停止中 (追加質問)	－	○ 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、協議対象の有無を含めて事業者間で検討を進める考え (追加質問)	－	－	○ 戸建に加え集合住宅内での設備転用も視野に入れているが、まずは戸建の転用スキームについての確認から開始していく (追加質問)
	今後の課題	**通信事業者以外との調整が必要** ○ 光屋内配線の資産保有者が集合住宅オーナー等の第三者の場合があること ○ 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ること (追加質問) ○ 戸建のFTTHと異なる検討が必要 （事務局確認）	**設備仕様の違い** ○ 光ケーブルの芯線数の違い等 **転用設備の所有権** ○ 転用した設備がどの事業者の所有物になるのか、整理が必要 **設備保守面での責任箇所の明確化** ○ 引込線等の設備品質の担保や障害時の対応の責任箇所等の整理が必要 （第四回会合）	意見無し	**契約形態** ○ 現状屋内配線は、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、第三者の通信業者が相乗りできるような形態になっていない （追加質問）	**課題の洗い出しと整理が必要** ○ 集合住宅内の屋内配線の設備状況等によっても転用の条件が複雑になる可能性がある （追加質問）	**共通のルールの作成** ○ 設備譲渡等の方法が考えられるが、現在は譲渡に関するルール等が無い状況であるため、譲渡の際の共通のルール作りが必要 (追加質問)

工事費に対する事業者意見⑤（工事の標準化）

242

		自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
		NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
工事に関する事業者間連携 工事の標準化	現状の取組（協議状況や実現時期）	○ 工事の効率化等に向け事業者との連携を進めていく （追加質問）	-	○ コラボ光を卸受けする形での提供であるため取組なし ○ 引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 （追加質問）	○ コラボ光を卸受けする形での提供であるため取組なし （追加質問）	○ 標準化は屋内配線を引き直す必要がなくなるため有効 （追加質問）	○ NTT東西を窓口に今後協議を打診予定 （追加質問）
	今後の課題	**設備仕様の違い** ○ 端末の利用場所やキャビネットの形状の共通化が必要 **通信事業者以外との調整の必要性** ○ 建物のオーナー・建設会社・通信事業者間での調整を行う必要あり （追加質問）	**設備仕様等の違い** ○ 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 **共通のルールの作成** ○ 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 **利用者負担増加の可能性** ○建物建築時の利用者による屋内配線工事については、維持管理や費用において利用者負担の増加に繋がる恐れもある （追加質問）	意見なし	**契約の形態** ○ 現状屋内配線は、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形態になっていない （追加質問）	**設備仕様の違い** ○ 工法や設備仕様の標準化 ○ ケーブル引込ルートの違いにより、屋外キャビネットまで到達できず有効活用できないケースも考えられる（特に戸建ての場合） （追加質問） **設備資産の取扱いについても整理が必要** （追加質問）	**設備仕様の違い** ○ 屋外キャビネット以降の屋内配線の扱い（キャビネット渡しの場合） ○ 配線変更をした場合にはONUの設置時に開通確認を有資格者が行う必要 （追加質問）

期間拘束契約に対する事業者意見①（期間拘束契約）

243

			自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
			NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
拘束期間の設定の現状			**2年間** ○ 期間拘束の無いプランも提供 （事務局確認）	**2年間または3年間** ○ 期間拘束の無いプランも提供 （事務局確認）	**2年間** ○ 期間拘束の無いプランも提供 （事務局確認）	**2年間または5年間※2** ○ 期間拘束の無いプランも提供 ○ コスト回収と低廉な料金提供の実現という2つの側面を考慮し設定 （追加質問、事務局確認）	**2年間または3年間** ○ 期間拘束の無いプランも提供 （事務局確認）	**2年間または3年間** ○ 期間拘束の無いプランも提供 ○ 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 （事務局確認）
違約金の額	現状	戸建	**9,500円** （NTT東日本） **10,000円** （NTT西日本）	**最大8,172円※1** （「長割」の場合。契約プラン、残余期間により異なる。）	**13,000円**	**9,500円**（2年） **15,000円**（5年）	**9,500円**（2年） **15,000円**（3年）	**9,500円**（2年） **20,000円**（3年）
		集合住宅	**1,500円** （NTT東日本） **7,000円** （NTT西日本）	–	**8,000円**	**9,500円**	**9,500円又は7,000円※3**	**9,500円**
		設定の考え方	○ 他のFTTHサービスの違約金の水準や途中解約による財務の影響を考慮して設定 （追加質問）	○ サービス提供のために要した費用を勘案しつつ設定 （追加質問）	○ 逸失利益等を下回る水準で設定 （第四回会合・追加質問）	○ 逸失利益等を考慮して設定 （第四回会合）	○ 逸失利益等を考慮して設定 ○ 消費者契約法及び過去の裁判例、累積割引の内容等も勘案 （追加質問）	○ 逸失利益等を考慮して設定 （追加質問）
	違約金の額に上限を設定することについて		○ モバイルは、分割支払いした端末代金をネットワーク側から割引いていたのに対し、当社の期間拘束割引は、ネットワークサービスと端末が完全に分離されており、ユーザーの自由な選択が可能であることから課題ではないと認識 （追加質問）	○ 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、月額料金の値上げ等に繋がる可能性がある （追加質問）	○ 固定通信の違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 （追加質問）	○ 競争上の課題を整理・分析した上で、仮に市場をゆが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りルールを議論すべき （追加質問）	○ 自己設置・接続の事業者の市場撤退を促さないようにする必要がある （追加質問）	○ 競争が促進する可能性あり ○ 消費者の理解を得られず、流動性を阻害していると判断される場合は見直しが必要 （追加質問）

※1　違約金の他、全てのFTTH契約に1年の最低利用期間を設定しており、その期間での解約は精算金（戸建：12,000円　集合:3,000～27,000円）が必要。
※2　SoftBank光の5年定期契約については、テレビ視聴サービスの加入を前提としたプラン。
※3　マンションタイプによって違約金額が異なる。

期間拘束契約に対する事業者意見②（モバイルと異なる措置を取るべき理由）

244

		自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
		NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
違約金の額	モバイルと異なる措置を取るべき合理的な理由	○ モバイルは、分割支払いした端末代金をネットワーク側から割引いていたのに対し、当社の期間拘束割引は、ネットワークサービスと端末が完全に分離されており、ユーザーの自由な選択が可能であることから課題ではないと認識 （追加質問）	○ 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 ○ トラフィックが増強する中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替え等が必要となること （追加質問）	○ モバイルの違約金は法改正により制度化されたものであり、それに則り設定しているもの （追加質問）	○ 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 ○ 撤去工事費等の負担を実施しているため、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 ○ コラボ事業者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、黒字化に長期間を要すること ○ 総務省の過去のタスフォースにおいても、「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、定期的に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されていること ○ モバイル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ものであること （追加質問）	○ モバイル市場は大手3社による寡占市場であり、事業者間の競争が不十分であったとの指摘を受けたため、行き過ぎた囲い込みを是正する目的で違約金の額に上限が設定されたが、FTTH市場はNTT東西が設備シェア8割弱を占めるボトルネック市場であり、近年光サービス卸のシェアが急拡大する等モバイル市場とは異なる競争環境であること （追加質問）	○ 基本的な考え方に大きな違い無し （追加質問）

期間拘束契約に対する事業者意見③（更新月）

245

	自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
	NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
更新月の現状	**2ヶ月** ○ NTT東日本：契約満了月の翌月・翌々月 ○ NTT西日本：契約満了月と翌月 （事務局確認）	**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が選択可能** （追加質問）	**3ヶ月** ○ 契約満了月の当月・翌月・翌々月 （事務局確認）	**1ヶ月** ○ 契約満了月の当月 （事務局確認）	**2ヶ月** ○ 契約満了月の翌月・翌々月 （事務局確認）	**1ヶ月** ○ 契約満了月の翌月 （事務局確認）
3ヶ月以上の更新月を設ける際の課題	○ 現状の設定期間や取組でユーザーは十分に検討・選択が可能 ○ システムの改修が必要 （追加質問）	○ 拘束期間終了後、違約金がかからずに更新が可能とな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、結果と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 （追加質問）	○ 3か月の更新月を設定 ○ 仮に政策的にルールを整備する場合、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よう設定するべき （事務局確認）	○ どのような効果がどの程度見込めるかをまず検証するべき ○ 更新月の告知を徹底する等の別の方法についても検討するべき ○ 仮にルールを整備する場合、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ように設定するべき（CATV事業者含む） ○ システムの改修が必要 （追加質問）	○ 現状の設定期間でユーザーは十分に検討・選択が可能 ○ システムの改修が必要 ○ 追加コスト発生に伴い、当社から卸提供を受ける卸先事業者の負担が増加 （追加質問）	○ 対応が可能 （追加質問）

期間拘束契約に対する事業者意見④（契約の自動更新）

	自己設置事業者		卸先事業者		接続事業者	
	NTT東西	オプテージ	ドコモ	ソフトバンク	KDDI	SNC
自動更新の有無の選択	**選択不可** ○ 解約の申出がない場合、自動更新	**選択可** ○ 申込時に選択	**選択不可** ○ 解約の申出がない場合、自動更新 ○ 大宗の利用者が自動更新を行うことから、更新手続をする手間を省くため、契約時に自動更新のあるプランのみを提供 （第四回会合）	**選択不可** ○ 解約の申出がない場合、自動更新	**選択不可** ○ 解約の申出がない場合、自動更新	**選択不可** ○ 解約の申出がない場合、自動更新
自動更新の有無を契約時に選択可能とする際の課題	○ 期間拘束割引を自動更新しない場合は、お客様が「意図せず利用料金が上がった」と認識されることが想定される ○ さらに、期間拘束割引の契約満了時にFTTHサービスも自動的に解約扱いになるようにする場合は、お客様が意図せず通信切断されるおそれがあり、お客様の不利益になると考えられる （事務局確認） ○いずれの場合も、システムの改修が必要 （追加質問）	○ 定期契約の期間や条件等の状況が異なることから、各事業者の自主的な判断に委ねることが望ましい （追加質問）	○ 仮に政策的にルールを整備する場合、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よう設定するべき （追加質問）	○ どのような効果がどの程度見込めるかをまず検証するべき ○ モバイルサービスでの前例の通り、料金水準が値上げとなる可能性がある ○ システムの改修が必要 ○ 運用に係るコストが発生 （追加質問）	○ システムの改修が必要 ○ 追加コスト発生に伴い、当社から卸提供を受ける卸先事業者の負担が増加 （追加質問）	○ 更新タイミングにて、都度更新の有無を選択する様な場合に、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ないか、条件を確認することが必要 ○ 条件が複雑になる場合、システムの改修が必要 （追加質問）

16　過度なキャッシュバックやセット割引に関する事項

FTTHアクセスサービスにかかる料金プラン、セット割引の概要（MNO）

248

		NTTドコモ（ドコモ光）	KDDI（auひかり）	ソフトバンク・Y!mobile（SoftBank光）	楽天モバイル（楽天ひかり）
戸建	定期契約	＜２年定期契約＞ タイプＡ※1　5,200円 タイプＢ※1　5,400円 単独タイプ※1　5,000円	＜３年定期契約＞ １年目　5,100円 ２年目　5,000円 ３年目以降　4,900円 ＜２年定期契約＞ 5,200円	＜５年定期契約※2＞ 4,700円 ＜２年定期契約＞ 5,200円	-
	契約期間なし	タイプＡ※1　6,700円 タイプＢ※1　6,900円 単独タイプ※1　6,500円	6,300円	6,300円	4,800円
	２段階定額サービス	基本料金　2,700円（0.2GB） 上限料金　5,700円（1.2GB）	-	基本料金　3,900円（3GB） 上限料金　5,600円（10GB）	-
マンション	定期契約（２年定期契約）	タイプＡ※1　4,000円 タイプＢ※1　4,200円 単独タイプ※1　3,800円	4,050円 （auひかり マンションギガの場合。２年定期契約はお得プランＡ、契約期間なしは標準プランとなるが、どちらも月額料は同じ。）	3,800円	-
	契約期間なし	タイプＡ※1　5,000円 タイプＢ※1　5,200円 単独タイプ※1　4,800円		4,900円	3,800円
モバイルとのセット割引		5Gギガホ、ギガホ、ギガライト（3GB超～７GB）：▲1,000円/モバイル回線 ギガライト（1GB超～３GB）：▲500円/モバイル回線	auデータMAXプランPro等：▲1,000円/モバイル回線 ピタットプラン4GLTE（1GB超～7GB）：▲500円/モバイル回線	▲1,000円/モバイル回線 （Y!mobileは500円/モバイル回線）	-

※1　タイプA、タイプBについてはプロバイダ料金込みのプランでAとBは選択できるプロバイダが異なる。単独タイプはプロバイダ料金が含まれないプラン。
※2　Softbank光の5年定期契約については、テレビ視聴サービスの加入を前提としたプラン。
注1）　1GbpsのFTTHアクセスサービスについて記載。月額料金（税抜）
注2）　途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。
注3）「SoftBank 光」のセット割引適用にはオプションメニューの料金（500円／月）が必要。「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」のセット割引適用にはオプションメニューの料金（500円／月）が必要。
注4）　KDDIの料金は、au one netで「口座振替・クレジットカード割引（▲100円／月）」適用時のもの。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

FTTHアクセスサービスにかかる料金プラン、セット割引の概要（MVNO）

249

○　MVNOのモバイル料金プラン、FTTH料金プラン及びセット割引の概要は以下のとおり。

○　**MNOと比較すると、セット割引なし又は少額**となっており、**モバイル回線の契約が複数あっても1契約分の割引となる社が多い**。

		インターネットイニシアティブ（IIJmioひかり）	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ（OCN光）	オプテージ（eo光）	ビッグローブ（ビッグローブ光）	（参考）UQコミュニケーションズ
FTTH料金	戸建	＜契約期間なし＞ 4,960円	＜２年定期契約＞ 5,100円 ＜契約期間なし＞ 6,200円	＜２年定期契約＞ 1~2年目　4,953円 ＜３年定期契約＞ 3~5年目　4,795円 6年目～　4,543円 ＜契約期間なし＞ 5,048円	＜３年定期契約＞ 4,980円 ＜２年定期契約＞ 5,180円	＜2年定期契約＞ 3,880円 ＜契約期間なし＞ 4,050円 ※FTTHではなくWiMAX 2+のサービス
	マンション	＜契約期間なし＞ 3,960円	＜２年定期契約＞ 3,600円 ＜契約期間なし＞ 4,700円	＜契約期間なし＞ 3,524円	＜３年定期契約＞ ３,980円 ＜２年定期契約＞ 4,080円	
モバイルとのセット割引		▲600円 （１契約のみ）	▲200円/モバイル回線 （最大５回線、▲1,000円まで）	-	▲300円 （１契約のみ）	▲500円 （１契約のみ）

注1）　プロバイダ料金込みの月額料金（税抜）
注2）　途中解約費用のほか、別途、工事費用又は工事ができない場合の設備維持費相当の支払が必要となる場合がある。
注3）　1GbpsのFTTHアクセスサービスについて記載。
※　令和2年4月7日にMVNOサービスの新規受付を終了。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の合計額・割引額（FTTH契約1世帯分・モバイルサービス1人分）

250

- ○ 各社のモバイルサービス（基本通話料＋データ通信料）とFTTHアクセスサービスの契約をセットで行った場合における、**割引適用後の合計額**、**合計割引額**については下表のとおり。
- ○ **FTTH契約1世帯分・モバイルサービス1人分のセット契約**の場合、**割引額は0円～1,000円**となっており、**セット割引を行っている事業者間の割引額の差は、最大でも800円となっている。**
- ○ なお、モバイルサービスのデータ容量については、利用者が使いたいデータ容量を充足する最も安いプランを選んだ場合のプランを前提に計算（例えば、5GBを使いたい利用者がいた場合に、4GBと6GBのプランしかない場合には6GBのプランで計算）。

FTTHタイプ	事業者名	モバイルサービスのデータ容量				
		1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
戸建	NTTドコモ	8,180 (0)	8,680 (▲500)	8,680 (▲500)	9,180 (▲1000)	10,180 (▲1000)
	ソフトバンク	8,680 (▲1000)	10,680 (▲1000)	12,180 (▲1000)	12,180 (▲1000)	12,180 (▲1000)
	Y!mobile	7,880 (▲500)	7,880 (▲500)	7,880 (▲500)	8,880 (▲500)	8,880 (▲500)
	KDDI	8,180 (0)	9,680 (▲500)	9,680 (▲500)	10,180 (▲1000)	10,180 (▲1000)
	楽天モバイル	7,780 (0)	7,780 (0)	7,780 (0)	7,780 (0)	7,780 (0)
	IIJ	5,960 (▲600)	5,960 (▲600)	5,960 (▲600)	6,580 (▲600)	7,620 (▲600)
	NTTコム	6,080 (▲200)	6,380 (▲200)	6,380 (▲200)	6,880 (▲200)	7,780 (▲200)
	オプテージ	6,463 (0)	6,463 (0)	6,463 (0)	7,143 (0)	8,083 (0)
	ビッグローブ	6,080 (▲300)	6,280 (▲300)	6,280 (▲300)	6,830 (▲300)	8,080 (▲300)

FTTHタイプ	事業者名	モバイルサービスのデータ容量				
		1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
集合住宅	NTTドコモ	6,980 (0)	7,480 (▲500)	7,480 (▲500)	7,980 (▲1000)	8,980 (▲1000)
	ソフトバンク	7,280 (▲1000)	9,280 (▲1000)	10,780 (▲1000)	10,780 (▲1000)	10,780 (▲1000)
	Y!mobile	6,480 (▲500)	6,480 (▲500)	6,480 (▲500)	7,480 (▲500)	7,480 (▲500)
	KDDI	7,030 (0)	8,530 (▲500)	8,530 (▲500)	9,030 (▲1000)	9,030 (▲1000)
	楽天モバイル	6,780 (0)	6,780 (0)	6,780 (0)	6,780 (0)	6,780 (0)
	IIJ	4,960 (▲600)	4,960 (▲600)	4,960 (▲600)	5,580 (▲600)	6,620 (▲600)
	NTTコム	4,580 (▲200)	4,880 (▲200)	4,880 (▲200)	5,380 (▲200)	6,280 (▲200)
	オプテージ	5,034 (0)	5,034 (0)	5,034 (0)	5,714 (0)	6,654 (0)
	ビッグローブ	5,080 (▲300)	5,280 (▲300)	5,280 (▲300)	5,830 (▲300)	7,080 (▲300)

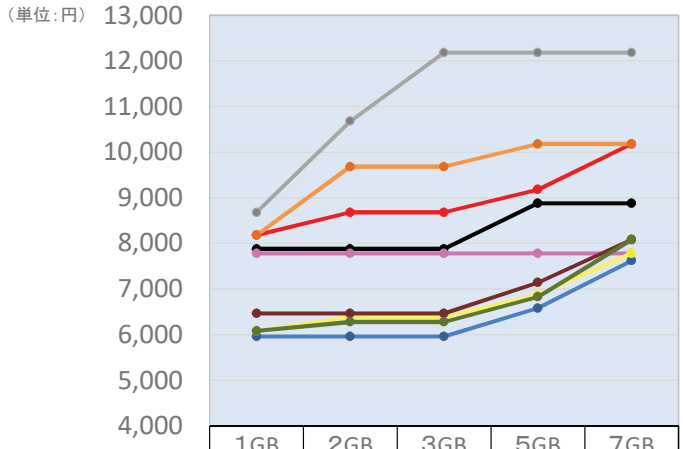
注） 上段が移動通信及び固定通信の月額料金（割引適用後）の合計額。
下段（ ）内がセット割の割引額

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の合計額（FTTH契約1世帯分・モバイルサービス1人分）の分布状況

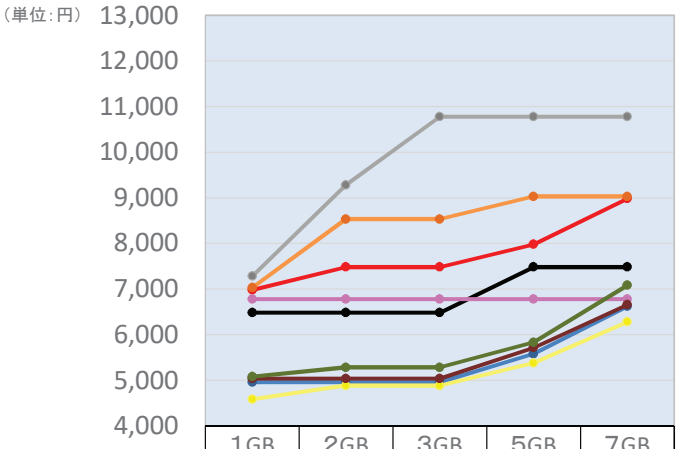
251

（1）戸建向けFTTH契約＋モバイル1契約



	1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
NTTドコモ	8,180	8,680	8,680	9,180	10,180
ソフトバンク	8,680	10,680	12,180	12,180	12,180
Y!mobile	7,880	7,880	7,880	8,880	8,880
KDDI	8,180	9,680	9,680	10,180	10,180
楽天モバイル	7,780	7,780	7,780	7,780	7,780
IIJ	5,960	5,960	5,960	6,580	7,620
NTTコム	6,080	6,380	6,380	6,880	7,780
オプテージ	6,463	6,463	6,463	7,143	8,083
ビッグローブ	6,080	6,280	6,280	6,830	8,080

（2）集合住宅向けFTTH契約＋モバイル1契約



	1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
NTTドコモ	6,980	7,480	7,480	7,980	8,980
ソフトバンク	7,280	9,280	10,780	10,780	10,780
Y!mobile	6,480	6,480	6,480	7,480	7,480
KDDI	7,030	8,530	8,530	9,030	9,030
楽天モバイル	6,780	6,780	6,780	6,780	6,780
IIJ	4,960	4,960	4,960	5,580	6,620
NTTコム	4,580	4,880	4,880	5,380	6,280
オプテージ	5,034	5,034	5,034	5,714	6,654
ビッグローブ	5,080	5,280	5,280	5,830	7,080

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の合計額・割引額（FTTH契約1世帯分・モバイルサービス3人分）

252

○ 各社のモバイルサービス（基本通話料＋データ通信料）とFTTHアクセスサービスの契約をセットで行った場合における、**割引適用後の合計額**、**合計割引額**については下表のとおり。

○ **FTTH契約1世帯分・モバイルサービス3人分のセット契約**の場合、**割引額は0円～7,500円**となっており、**MNOの割引額については、**楽天モバイルを除き、セット割引、家族割引が**モバイル回線契約の数により増えていく**構造となっていることから、**MVNOよりも大きくなっている。**

○ なお、モバイルサービスのデータ容量については、利用者が使いたいデータ容量を充足する最も安いプランを選んだ場合のプランを前提に計算（例えば、5GBを使いたい利用者がいた場合に、4GBと6GBのプランしかない場合には6GBのプランで計算）。

FTTHタイプ	事業者名	モバイルサービスのデータ容量				
		1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
戸建	NTTドコモ	11,140 （▲3000）	12,640 （▲4500）	12,640 （▲4500）	14,140 （▲6000）	17,140 （▲6000）
	ソフトバンク	14,640 （▲3000）	20,640 （▲3000）	25,140 （▲3000）	25,140 （▲3000）	20,640 （▲7500）
	Y!mobile	12,240 （▲1500）	12,240 （▲1500）	12,240 （▲1500）	15,240 （▲1500）	15,240 （▲1500）
	KDDI	11,140 （▲3000）	14,640 （▲4500）	14,640 （▲4500）	16,140 （▲6000）	16,140 （▲6000）
	楽天モバイル	13,740 （0）	13,740 （0）	13,740 （0）	13,740 （0）	13,740 （0）
	IIJ	9,160 （▲600）	9,160 （▲600）	9,160 （▲600）	11,020 （▲600）	14,140 （▲600）
	NTTコム	8,040 （▲600）	8,940 （▲600）	8,940 （▲600）	10,440 （▲600）	13,140 （▲600）
	オプテージ	9,333 （▲150）	9,333 （▲150）	9,333 （▲150）	11,373 （▲150）	14,193 （▲150）
	ビッグローブ	8,480 （▲700）	9,080 （▲700）	9,080 （▲700）	10,730 （▲700）	14,480 （▲700）

FTTHタイプ	事業者名	モバイルサービスのデータ容量				
		1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
集合住宅	NTTドコモ	9,940 （▲3000）	11,440 （▲4500）	11,440 （▲4500）	12,940 （▲6000）	15,940 （▲6000）
	ソフトバンク	13,240 （▲3000）	19,240 （▲3000）	23,740 （▲3000）	23,740 （▲3000）	19,240 （▲7500）
	Y!mobile	10,840 （▲1500）	10,840 （▲1500）	10,840 （▲1500）	13,840 （▲1500）	13,840 （▲1500）
	KDDI	9,990 （▲3000）	13,490 （▲4500）	13,490 （▲4500）	14,990 （▲6000）	14,990 （▲6000）
	楽天モバイル	12,740 （0）	12,740 （0）	12,740 （0）	12,740 （0）	12,740 （0）
	IIJ	8,160 （▲600）	8,160 （▲600）	8,160 （▲600）	10,020 （▲600）	13,140 （▲600）
	NTTコム	6,540 （▲600）	7,440 （▲600）	7,440 （▲600）	8,940 （▲600）	11,640 （▲600）
	オプテージ	7,904 （▲150）	7,904 （▲150）	7,904 （▲150）	9,944 （▲150）	12,764 （▲150）
	ビッグローブ	7,480 （▲700）	8,080 （▲700）	8,080 （▲700）	9,730 （▲700）	13,480 （▲700）

注） 上段が移動通信及び固定通信の月額料金（割引適用後）の合計額。
下段（ ）内がセット割及び家族割の割引額

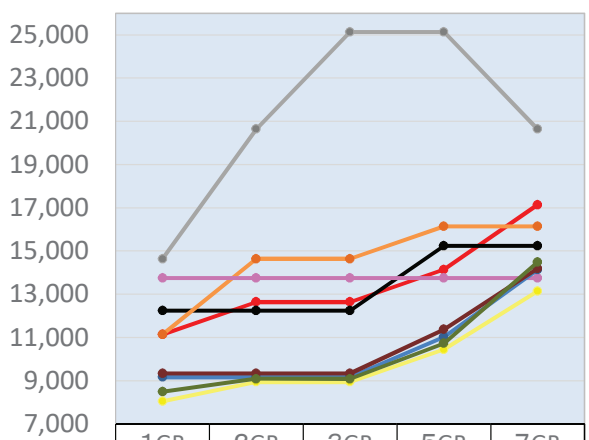
出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の合計額（FTTH契約1世帯分・モバイルサービス3人分）の分布状況

253

（1）戸建向けFTTH契約＋モバイル3契約

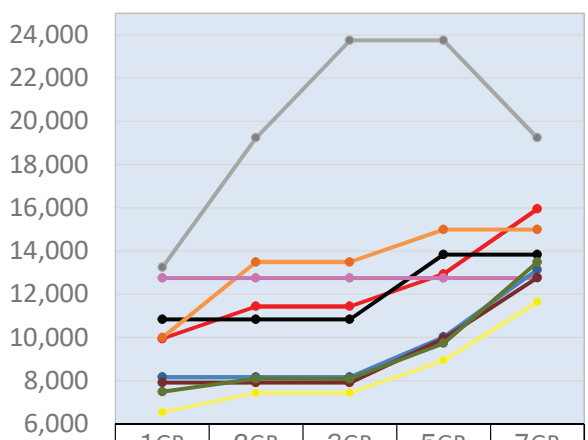
（単位：円）



	1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
NTTドコモ	11,140	12,640	12,640	14,140	17,140
ソフトバンク	14,640	20,640	25,140	25,140	20,640
Y!mobile	12,240	12,240	12,240	15,240	15,240
KDDI	11,140	14,640	14,640	16,140	16,140
楽天モバイル	13,740	13,740	13,740	13,740	13,740
IIJ	9,160	9,160	9,160	11,020	14,140
NTTコム	8,040	8,940	8,940	10,440	13,140
オプテージ	9,333	9,333	9,333	11,373	14,193
ビッグローブ	8,480	9,080	9,080	10,730	14,480

（2）集合住宅向けFTTH契約＋モバイル3契約

（単位：円）



	1GB	2GB	3GB	5GB	7GB
NTTドコモ	9,940	11,440	11,440	12,940	15,940
ソフトバンク	13,240	19,240	23,740	23,740	19,240
Y!mobile	10,840	10,840	10,840	13,840	13,840
KDDI	9,990	13,490	13,490	14,990	14,990
楽天モバイル	12,740	12,740	12,740	12,740	12,740
IIJ	8,160	8,160	8,160	10,020	13,140
NTTコム	6,540	7,440	7,440	8,940	11,640
オプテージ	7,904	7,904	7,904	9,944	12,764
ビッグローブ	7,480	8,080	8,080	9,730	13,480

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（１）

254

１－①　FTTH契約１世帯分・モバイルサービス１人分（データ容量１GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	セット割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）モバイル料金－セット割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（1GB）	1	2,980	0	8,180	5,200	2,980
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	1	3,980	▲ 1,000	8,680	4,700	2,980
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	7,880	5,200	2,180
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,200	ピタットプラン４GLTE	1	2,980	0	8,180	5,200	2,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	7,780	4,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	5,960	4,360	1,000
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	1	1,180	▲ 200	6,080	4,900	980
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	6,463	4,953	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	1	1,400	▲ 300	6,080	4,680	1,100
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（1GB）	1	2,980	0	6,980	4,000	2,980
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	1	3,980	▲ 1,000	7,280	3,300	2,980
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	6,480	3,800	2,180
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,050	ピタットプラン４GLTE	1	2,980	0	7,030	4,050	2,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	6,780	3,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	4,960	3,360	1,000
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	1	1,180	▲ 200	4,580	3,400	980
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	5,034	3,524	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	1	1,400	▲ 300	5,080	3,680	1,100

※1　FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2　モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金である。
※3　「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：8,680円－5,960円＝**2,720円**
集合：7,280円－4,580円＝**2,700円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（２）

255

１－②　FTTH契約１世帯分・モバイルサービス１人分（データ容量２GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	セット割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）モバイル料金－セット割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（3GB）	3	3,980	▲ 500	8,680	4,700	3,480
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	2	5,980	▲ 1,000	10,680	4,700	4,980
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	7,880	5,200	2,180
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,700	ピタットプラン４GLTE	3	4,480	▲ 500	9,680	5,200	3,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	7,780	4,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	5,960	4,360	1,000
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	3	1,480	▲ 200	6,380	4,900	1,280
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	6,463	4,953	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	3	1,600	▲ 300	6,280	4,680	1,300
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（3GB）	3	3,980	▲ 500	7,480	3,500	3,480
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	2	5,980	▲ 1,000	9,280	3,300	4,980
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	6,480	3,800	2,180
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	ピタットプラン４GLTE	3	4,480	▲ 500	8,530	4,050	3,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	6,780	3,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	4,960	3,360	1,000
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	3	1,480	▲ 200	4,880	3,400	1,280
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	5,034	3,524	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	3	1,600	▲ 300	5,280	3,680	1,300

※1　FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2　モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金である。
※3　「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4　「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：10,680円－5,960円＝**4,720円**
集合：9,280円－4,880円＝**4,400円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（３）

256

１－③ FTTH契約１世帯分・モバイルサービス１人分（データ容量3GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	セット割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）モバイル料金－セット割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光 （タイプA）	5,200	ギガライト（3GB）	3	3,980	▲ 500	8,680	4,700	3,480
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	5	7,480	▲ 1,000	12,180	4,700	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	7,880	5,200	2,180
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,700	ピタットプラン４GLTE	3	4,480	▲ 500	9,680	5,200	3,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	7,780	4,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	5,960	4,360	1,000
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	3	1,480	▲ 200	6,380	4,900	1,280
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	6,463	4,953	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	3	1,600	▲ 300	6,280	4,680	1,300
集合	NTTドコモ	ドコモ光 （タイプA）	4,000	ギガライト（3GB）	3	3,980	▲ 500	7,480	3,500	3,480
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	5	7,480	▲ 1,000	10,780	3,300	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	▲ 500	6,480	3,800	2,180
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	ピタットプラン４GLTE	3	4,480	▲ 500	8,530	4,050	3,980
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	6,780	3,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	▲ 600	4,960	3,360	1,000
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	3	1,480	▲ 200	4,880	3,400	1,280
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	0	5,034	3,524	1,510
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	3	1,600	▲ 300	5,280	3,680	1,300

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（１Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金である。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円／月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円／月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：12,180円－5,960円＝6,220円
集合：10,780円－4,880円＝5,900円

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（４）

257

１－④ FTTH契約１世帯分・モバイルサービス１人分（データ容量5GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	セット割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）モバイル料金－セット割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光 （タイプA）	5,200	ギガライト（5GB）	5	4,980	▲ 1,000	9,180	4,200	3,980
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	5	7,480	▲ 1,000	12,180	4,700	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランM	9	3,680	▲ 500	8,880	5,200	3,180
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,700	auフラットプラン7プラスN	7	5,480	▲ 1,000	10,180	4,700	4,480
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	7,780	4,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	6	2,220	▲ 600	6,580	4,360	1,620
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	6	1,980	▲ 200	6,880	4,900	1,780
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	6	2,190	0	7,143	4,953	2,190
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	6	2,150	▲ 300	6,830	4,680	1,850
集合	NTTドコモ	ドコモ光 （タイプA）	4,000	ギガライト（5GB）	5	4,980	▲ 1,000	7,980	3,000	3,980
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	5	7,480	▲ 1,000	10,780	3,300	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランM	9	3,680	▲ 500	7,480	3,800	3,180
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	auフラットプラン7プラスN	7	5,480	▲ 1,000	9,030	3,550	4,480
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	6,780	3,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	6	2,220	▲ 600	5,580	3,360	1,620
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	6	1,980	▲ 200	5,380	3,400	1,780
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	6	2,190	0	5,714	3,524	2,190
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	6	2,150	▲ 300	5,830	3,680	1,850

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（１Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金である。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円／月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円／月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：12,180円－6,580円＝5,600円
集合：10,780円－5,380円＝5,400円

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（５）

258

１－⑤　FTTH契約１世帯分・モバイルサービス１人分（データ容量7GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	セット割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）モバイル料金－セット割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（7GB）	7	5,980	▲ 1,000	10,180	4,200	4,980
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	メリハリプラン	50	7,480	▲ 1,000	12,180	4,700	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランM	9	3,680	▲ 500	8,880	5,200	3,180
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,700	auフラットプラン7プラスN	7	5,480	▲ 1,000	10,180	4,700	4,480
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	7,780	4,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	12	3,260	▲ 600	7,620	4,360	2,660
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	10	2,880	▲ 200	7,780	4,900	2,680
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	10	3,130	0	8,083	4,953	3,130
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	12	3,400	▲ 300	8,080	4,680	3,100
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（7GB）	7	5,980	▲ 1,000	8,980	3,000	4,980
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	メリハリプラン	50	7,480	▲ 1,000	10,780	3,300	6,480
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランM	9	3,680	▲ 500	7,480	3,800	3,180
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	auフラットプラン7プラスN	7	5,480	▲ 1,000	9,030	3,550	4,480
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	0	6,780	3,800	2,980
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	12	3,260	▲ 600	6,620	3,360	2,660
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	10	2,880	▲ 200	6,280	3,400	2,680
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	10	3,130	0	6,654	3,524	3,130
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	12	3,400	▲ 300	7,080	3,680	3,100

※1　FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2　モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金である。
※3　「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4　「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：12,180円－7,760円＝**4,420円**
集合：10,780円－6,280円＝**4,500円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（６）

259

２－①　FTTH契約１世帯分・モバイルサービス３人分（１人当たりデータ容量1GB／月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	モバイル3人分料金（円）	セット割引額（円）	家族割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引－家族割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）セット割引＋家族割引	（参考）モバイル料金－セット割引－家族割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（1GB）	1	2,980	8,940	0	▲ 3,000	11,140	5,200	▲ 3,000	5,940
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	1	3,980	11,940	▲ 3,000	0	14,640	2,700	▲ 3,000	8,940
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	12,240	4,200	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりホーム１ギガ	5,200	ピタットプラン4GLTE	1	2,980	8,940	0	▲ 3,000	11,140	5,200	▲ 3,000	5,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	13,740	4,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	9,160	4,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	1	1,180	3,540	▲ 600	0	8,040	4,500	▲ 600	2,940
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	9,333	4,953	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	1	1,400	4,200	▲ 300	▲ 400	8,480	4,680	▲ 700	3,500
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（1GB）	1	2,980	8,940	0	▲ 3,000	9,940	4,000	▲ 3,000	5,940
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	1	3,980	11,940	▲ 3,000	0	13,240	1,300	▲ 3,000	8,940
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	10,840	2,800	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,050	ピタットプラン4GLTE	1	2,980	8,940	0	▲ 3,000	9,990	4,050	▲ 3,000	5,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	12,740	3,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	8,160	3,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	1	1,180	3,540	▲ 600	0	6,540	3,000	▲ 600	2,940
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	7,904	3,524	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	1	1,400	4,200	▲ 300	▲ 400	7,480	3,680	▲ 700	3,500

※1　FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2　モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金。
※3　「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：14,640円－8,040円＝**6,600円**
集合：13,240円－6,540円＝**6,700円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（７）

260

２－② FTTH契約１世帯分・モバイルサービス3人分（１人当たりデータ容量2GB/月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	モバイル3人分料金（円）	セット割引額（円）	家族割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引－家族割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）セット割引＋家族割引	（参考）モバイル料金－セット割引－家族割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（3GB）	3	3,980	11,940	▲ 1,500	▲ 3,000	12,640	3,700	▲ 4,500	7,440
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	2	5,980	17,940	▲ 3,000	0	20,640	2,700	▲ 3,000	14,940
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	12,240	4,200	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりホーム1ギガ	5,700	ピタットプラン4GLTE	3	4,480	13,440	▲ 1,500	▲ 3,000	14,640	4,200	▲ 4,500	8,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	13,740	4,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	9,160	4,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	3	1,480	4,440	▲ 600	0	8,940	4,500	▲ 600	3,840
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	9,333	4,953	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 300	▲ 400	9,080	4,680	▲ 700	4,100
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（3GB）	3	3,980	11,940	▲ 1,500	▲ 3,000	11,440	2,500	▲ 4,500	7,440
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	2	5,980	17,940	▲ 3,000	0	19,240	1,300	▲ 3,000	14,940
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	10,840	2,800	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	ピタットプラン4GLTE	3	4,480	13,440	▲ 1,500	▲ 3,000	13,490	3,050	▲ 4,500	8,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	12,740	3,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	8,160	3,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	3	1,480	4,440	▲ 600	0	7,440	3,000	▲ 600	3,840
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	7,904	3,524	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 300	▲ 400	8,080	3,680	▲ 700	4,100

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額
戸建：20,640円－8,940円＝**11,700円**
集合：19,240円－7,440円＝**11,800円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（８）

261

２－③ FTTH契約１世帯分・モバイルサービス3人分（１人当たりデータ容量3GB/月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	モバイル3人分料金（円）	セット割引額（円）	家族割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引－家族割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）セット割引＋家族割引	（参考）モバイル料金－セット割引－家族割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト（3GB）	3	3,980	11,940	▲ 1,500	▲ 3,000	12,640	3,700	▲ 4,500	7,440
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	5	7,480	22,440	▲ 3,000	0	25,140	2,700	▲ 3,000	19,440
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	12,240	4,200	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりホーム1ギガ	5,700	ピタットプラン4GLTE	3	4,480	13,440	▲ 1,500	▲ 3,000	14,640	4,200	▲ 4,500	8,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	13,740	4,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	9,160	4,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	3	1,480	4,440	▲ 600	0	8,940	4,500	▲ 600	3,840
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	9,333	4,953	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 300	▲ 400	9,080	4,680	▲ 700	4,100
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト（3GB）	3	3,980	11,940	▲ 1,500	▲ 3,000	11,440	2,500	▲ 4,500	7,440
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	5	7,480	22,440	▲ 3,000	0	23,740	1,300	▲ 3,000	19,440
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランS	3	2,680	8,040	▲ 1,500	0	10,840	2,800	▲ 1,500	6,540
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	ピタットプラン4GLTE	3	4,480	13,440	▲ 1,500	▲ 3,000	13,490	3,050	▲ 4,500	8,940
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	12,740	3,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 600	0	8,160	3,360	▲ 600	4,200
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	3	1,480	4,440	▲ 600	0	7,440	3,000	▲ 600	3,840
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	3	1,510	4,530	0	▲ 150	7,904	3,524	▲ 150	4,380
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	3	1,600	4,800	▲ 300	▲ 400	8,080	3,680	▲ 700	4,100

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額
戸建：25,140円－8,940円＝**16,200円**
集合：23,740円－7,440円＝**16,300円**

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（９）

262

２－④ FTTH契約１世帯分・モバイルサービス3人分（１人当たりデータ容量5GB/月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	モバイル3人分料金（円）	セット割引額（円）	家族割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引－家族割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）セット割引＋家族割引	（参考）モバイル料金－セット割引－家族割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト(5GB)	5	4,980	14,940	▲ 3,000	▲ 3,000	14,140	2,200	▲ 6,000	8,940
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	ミニフィットプラン	5	7,480	22,440	▲ 3,000	0	25,140	2,700	▲ 3,000	19,440
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランM	9	3,680	11,040	▲ 1,500	0	15,240	4,200	▲ 1,500	9,540
	KDDI	auひかりホーム1ギガ	5,700	auフラットプランプラスN	7	5,480	16,440	▲ 3,000	▲ 3,000	16,140	2,700	▲ 6,000	10,440
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	13,740	4,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	6	2,220	6,660	▲ 600	0	11,020	4,360	▲ 600	6,060
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	6	1,980	5,940	▲ 600	0	10,440	4,500	▲ 600	5,340
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	6	2,190	6,570	0	▲ 150	11,373	4,953	▲ 150	6,420
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	6	2,150	6,450	▲ 300	▲ 400	10,730	4,680	▲ 700	5,750
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト(5GB)	5	4,980	14,940	▲ 3,000	▲ 3,000	12,940	1,000	▲ 6,000	8,940
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	ミニフィットプラン	5	7,480	22,440	▲ 3,000	0	23,740	1,300	▲ 3,000	19,440
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランM	9	3,680	11,040	▲ 1,500	0	13,840	2,800	▲ 1,500	9,540
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	auフラットプランプラスN	7	5,480	16,440	▲ 3,000	▲ 3,000	14,990	1,550	▲ 6,000	10,440
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	12,740	3,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	6	2,220	6,660	▲ 600	0	10,020	3,360	▲ 600	6,060
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	6	1,980	5,940	▲ 600	0	8,940	3,000	▲ 600	5,340
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	6	2,190	6,570	0	▲ 150	9,944	3,524	▲ 150	6,420
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	6	2,150	6,450	▲ 300	▲ 400	9,730	3,680	▲ 700	5,750

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：25,140円－10,440円＝**14,700円**

集合：23,740円－ 8,940円＝**14,800円**

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

各社のセット販売の月額料金水準比較（１０）

263

２－⑤ FTTH契約１世帯分・モバイルサービス3人分（１人当たりデータ容量7GB/月）のセット契約の場合

FTTHタイプ	事業者名	FTTHサービス	FTTH料金（円）	モバイルサービス	モバイルデータ量（GB）	モバイル料金（円）	モバイル3人分料金（円）	セット割引額（円）	家族割引額（円）	FTTH料金＋モバイル料金－セット割引－家族割引	（参考）FTTH料金－セット割引	（参考）セット割引＋家族割引	（参考）モバイル料金－セット割引－家族割引
戸建	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	5,200	ギガライト(7GB)	7	5,980	17,940	▲ 3,000	▲ 3,000	17,140	2,200	▲ 6,000	11,940
	ソフトバンク	SoftBank光	5,700	メリハリプラン	50	7,480	22,440	▲ 3,000	▲ 4,500	20,640	2,700	▲ 7,500	14,940
	Y!mobile	SoftBank光	5,700	スマホベーシックプランM	9	3,680	11,040	▲ 1,500	0	15,240	4,200	▲ 1,500	9,540
	KDDI	auひかりホーム1ギガ	5,700	auフラットプランプラスN	7	5,480	16,440	▲ 3,000	▲ 3,000	16,140	2,700	▲ 6,000	10,440
	楽天モバイル	楽天ひかり	4,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	13,740	4,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	4,960	タイプD/A	12	3,260	9,780	▲ 600	0	14,140	4,360	▲ 600	9,180
	NTTコム	OCN光	5,100	音声対応SIMカード	10	2,880	8,640	▲ 600	0	13,140	4,500	▲ 600	8,040
	オプテージ	eo光	4,953	Aプラン（デュアルタイプ）	10	3,130	9,390	0	▲ 150	14,193	4,953	▲ 150	9,240
	ビッグローブ	ビッグローブ光	4,980	タイプD/A	12	3,400	10,200	▲ 300	▲ 400	14,480	4,680	▲ 700	9,500
集合	NTTドコモ	ドコモ光（タイプA）	4,000	ギガライト(7GB)	7	5,980	17,940	▲ 3,000	▲ 3,000	15,940	1,000	▲ 6,000	11,940
	ソフトバンク	SoftBank光	4,300	メリハリプラン	50	7,480	22,440	▲ 3,000	▲ 4,500	19,240	1,300	▲ 7,500	14,940
	Y!mobile	SoftBank光	4,300	スマホベーシックプランM	9	3,680	11,040	▲ 1,500	0	13,840	2,800	▲ 1,500	9,540
	KDDI	auひかりマンションギガ	4,550	auフラットプランプラスN	7	5,480	16,440	▲ 3,000	▲ 3,000	14,990	1,550	▲ 6,000	10,440
	楽天モバイル	楽天ひかり	3,800	Rakuten UN-LIMIT	無制限	2,980	8,940	0	0	12,740	3,800	0	8,940
	IIJ	IIJmioひかり	3,960	タイプD/A	12	3,260	9,780	▲ 600	0	13,140	3,360	▲ 600	9,180
	NTTコム	OCN光	3,600	音声対応SIMカード	10	2,880	8,640	▲ 600	0	11,640	3,000	▲ 600	8,040
	オプテージ	eo光	3,524	Aプラン（デュアルタイプ）	10	3,130	9,390	0	▲ 150	12,764	3,524	▲ 150	9,240
	ビッグローブ	ビッグローブ光	3,980	タイプD/A	12	3,400	10,200	▲ 300	▲ 400	13,480	3,680	▲ 700	9,500

FTTH・モバイルの合計額の最高額と最低額の差額

戸建：20,640円－13,140円＝**7,500円**

集合：19,240円－11,640円＝**7,600円**

※1 FTTH料金は定期期間契約の代表的な料金プラン（1Gbps）の月額基本料金であり、ISP料金を含む。
※2 モバイル料金は定期期間契約の月額基本料金。
※3 「SoftBank 光」の月額料金は、「おうち割光セット」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。
※4 「auひかりホーム」「auひかりマンションギガ」の月額料金は、「auスマートバリュー」の適用条件であるオプションメニューの料金（500円/月）を含む。

出所：各社ウェブサイトを基に作成（2020年5月26日時点）

モバイルと固定通信事業者が異なる場合のセット割引の例（KDDI）

264

○ KDDIのモバイルサービスについては、KDDI以外の171社（2020年8月現在）が提供する固定通信サービス及び光電話サービスを契約した場合においても、セット割引が適用される（auスマートバリュー）。

※1 現在受付をしているプランについては、ピタットプラン 5G及びピタットプラン 4G LTEは月額500円、データMAX 5G、データMAX 5G Netflixパック、データMAX 5G ALL STARパック、データMAX 4G LTE及びデータMAX 4G LTE Netflixパックは月額1,000円の割引が適用。受付終了プランについては、プランにより月額500円～1,410円（永年）又は934円～2,000円（最大2年）の割引が適用。ピタットプラン 5G及びピタットプラン 4G LTE、新auピタットプランはデータ使用量が1GB以下の場合、割引なし。 ※2 一部事業者については、CATVアクセスサービス及びテレビの場合にもセット割引が適用。

モバイルとのセット割引に関する事業者等からの意見

265

■「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例について（案）」に対する意見
（意見募集期間：令和元年5月29日～同年6月20日）

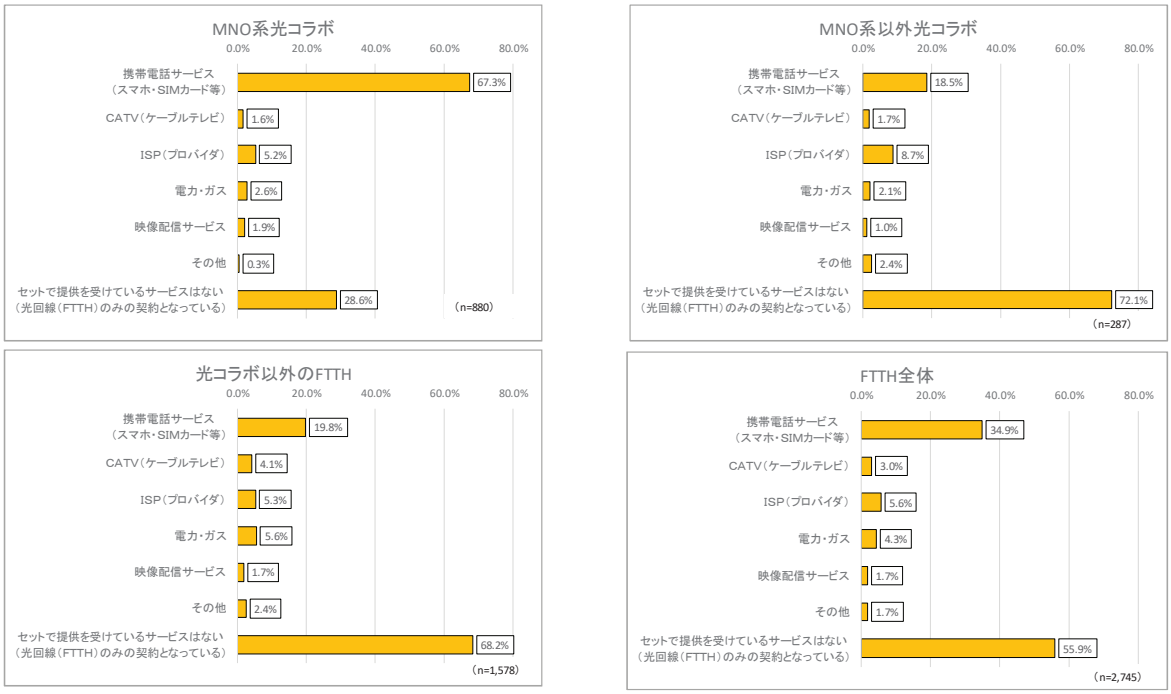
○ **NTT東西のサービス卸**においては、**MNOの契約数が過半を占めており、年々その割合は増えている**。これに対しISPは年々その割合は減少している。これは携帯電話の契約時に、光回線も同時契約すると携帯電話の料金が割り引かれるキャンペーンの訴求により、ISPの利用者がMNOの光卸サービスに乗り換えていることなどが影響しているものと思われる。このままでは**FTTHアクセスサービス市場は、将来的には携帯電話サービスの市場に相似形に収斂したマーケットシェアの市場となり、自由な競争とはいえない状況になる恐れがある**。（JAIPA）

○ FTTH市場において、圧倒的な契約数シェアを有し、第一種指定電気通信設備事業者であるNTT東・西が、卸売サービスの更なる拡販のため、卸先事業者に対して多額の奨励金を提供し、卸先事業者が当該奨励金を最終利用者への利益提供に活用する場合（以下、「当該行為」という。）、仮に本指針案において当該奨励金が卸料金からの減額として扱われるのであれば、卸先事業者は、契約締結等補助についてより多額の補助を行うことが可能となる。（略）
当該行為によって、**NTT東・西の光サービスにおける卸先事業者とそれ以外の競争事業者との間の競争環境が不当に歪められることがないかどうかについて、電気通信市場検証会議にて検証いただくことが必要**であると考える。（KDDI）

FTTHとセットで提供を受けているサービス

266

- FTTHとセットで提供を受けているサービスに関する質問において、**MNO系光コラボ利用者**においては、**67.3%**の者が（FTTHの提供事業者と同一の事業者から）**「携帯電話サービスの提供をセットで受けている」**と回答しているのに対し、**それ以外のFTTH利用者**（MNO系以外光コラボ利用者、光コラボ以外のFTTH利用者）においては、**7割程度**の者が**「セットで提供を受けているサービスはない」**と回答している。

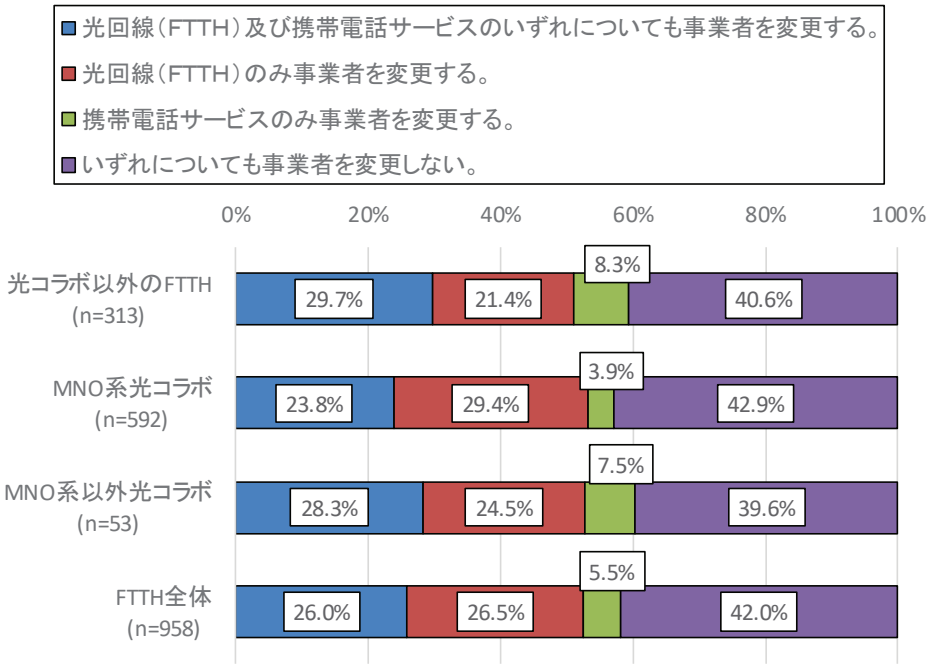


出所：2019年度利用者アンケート

FTTHと携帯電話のセット割が廃止された場合の反応

267

- 同一の事業者からFTTHと携帯電話サービスの提供を（セットで）受けている者に対し、仮に**セット割引が全事業者において廃止された場合**にどのような対応をとるかについて質問したところ、**FTTH・携帯電話サービスのいずれについても利用を継続する**と回答した者の割合は**半数を下回った**。

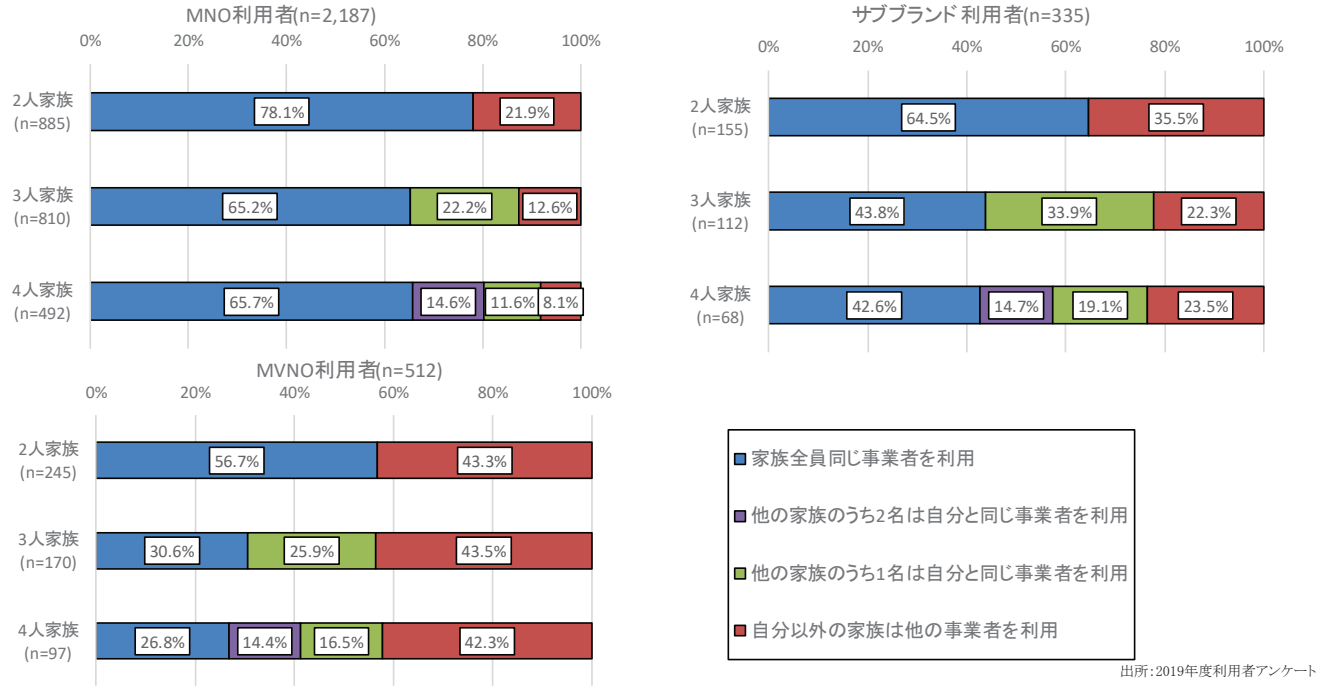


出所：2019年度利用者アンケート

同居の家族における携帯電話サービスの選択状況

268

- 同居の家族の携帯電話サービスの利用状況についての回答状況をみると、MNO利用者、サブブランド利用者、MVNO利用者のいずれについても、**2人家族の場合、過半数の者が、「同居の家族と同じ携帯電話事業者のサービスを利用している」**と回答している。
- MNO利用者については、4人家族の場合でも、**65.7%**の者が、**「家族全員が同じ携帯電話事業者のサービスを利用している」**と回答している。



出所：2019年度利用者アンケート

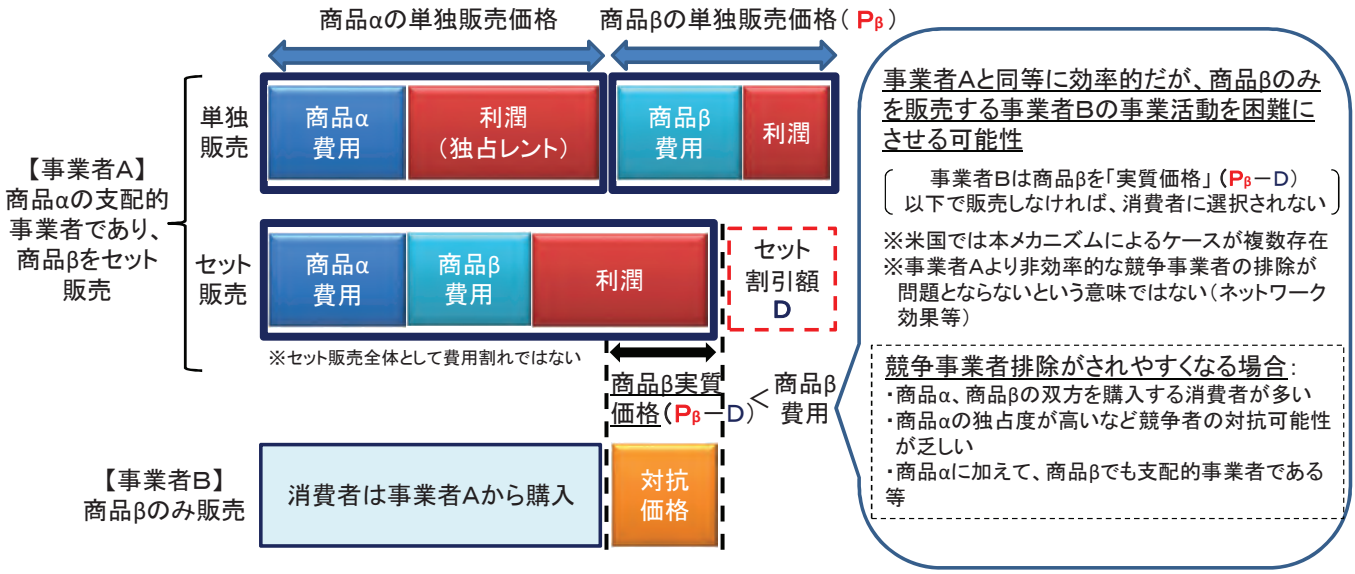
割引総額帰属テストについて

269

○ 割引総額帰属テストは，バンドル・ディスカウント（セット割引）に係る割引額全体を，競争的商品からのみ割り引かれるものとしてその販売価格を捉え，その競争的商品の供給に係る増分費用との大小を判断。

○ 一般的にセット割引については、2つの商品に共通する費用を効率化させること等によって、割引を行うものであり、消費者（利用者）にとっては望ましい行為であるが、いずれかの商品の市場において、ある事業者が支配的事業者である場合には、当該市場において得た利潤を競争的市場に利用して、他の事業者を排除する効果を生じさせることがある。

○ 当該セット割引が、競争的商品を提供する競争事業者（当該セット割引を提供する事業者と同等効率的）に対して排除効果を有しているか否かを判断するに当たり，セット割引対象商品のうち，競争的商品の価格からセット割引の合計額を控除した「実質価格」ともいうべき販売価格が費用割れとなるか否かを評価する。



注： 公正取引委員会競争政策研究センター「バンドル・ディスカウントに関する検討会」報告書（平成28年12月14日）の図を一部加工

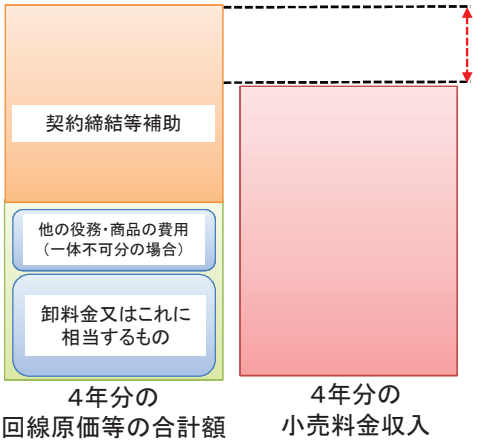
FTTHアクセスサービスの提供条件が不当競争を引き起こす具体例（令和元年6月28日報道発表） 270

□ 対象事業者の個別のFTTH契約において、継続する任意の4年間 FTTHアクセスサービスを提供する場合の小売料金の収入が、当該期間における当該契約に係る回線原価※1及び契約締結等補助※2の合計額を下回ること

※1：光回線卸売サービスの料金又はそれに相当するもの。
インターネット接続サービスなど他の役務・商品が一体不可分の場合はその費用を含む。

※2：「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」の「端末購入補助」に倣って定義：

FTTH契約を締結し、又は継続することを条件として対象事業者が最終利用者に対して提供する経済利益（金銭その他の物品又は役務の代価とすることができる経済上の利益 であって小売料金の割引に相当しないものをいう。以下同じ。）及び対象事業者が媒介等業務受託者に対して支払う金銭であって媒介等業務受託者によるFTTH契約の媒介等に応じて支払うもの又はFTTH契約の締結・継続を条件として提供する経済利益のために使うことを対象事業者が媒介等業務受託者に対して実質的に指示するものをいう。



不当競争を引き起こすものとして業務改善命令の対象になり得る

（他に不当な競争を引き起こすこととなる事例の類型がないことを示すものではない。）

□ ただし、上記の事例であっても、総務省に対する申告の状況、当該事例を生じさせた対象事業者による説明の内容その他の事情を勘案し、他の対象事業者を排除し又は弱体化させるものでないと考えられる場合又は小売料金が適正なコストを著しく下回るものでないと考えられる場合は、不当な競争を引き起こすものとはならない。
（例えば、当該事例を生じさせた対象事業者のFTTH契約の数が3万未満であるかどうかが1つの考慮要素）

FTTHアクセスサービスに係るユーザへのキャッシュバック等の状況① 271

○ FTTHアクセスサービスに係るユーザへのキャッシュバック等の一例については、以下のとおり。

事業者	内容	条件
NTTドコモ（ドコモ光）	最大20,000円キャッシュバック	・新規申込 ・ひかりTV for docomo ＋ DAZN for docomoを新規契約 ・対象の販売代理店サイトの申込フォームから申し込み
	dポイント最大5,000pt	・ドコモ光のペア回線がdポイントクラブ会員であり、２年定期契約プラン
	工事費無料	・ドコモ光を新規申込
KDDI（auひかり）	最大50,000円キャッシュバック	・２年間継続利用 ・キャッシュバック対象月（11か月目と24か月目）に受取手続
	最大37,500円値引き	・電話サービスと同時申込の場合に625円／月×60か月の値引き
	他社からの乗換えの場合、最大30,000円還元	・他社からの乗換え＋auひかり（ネット＋電話＋電話オプションパック）に新規申込
ソフトバンク（SoftBank 光）	最大25,000円キャッシュバック	・月の特定日（5/15/25日）に申込 ・新規/コラボ転用等の場合 ・申込月を含む3か月末時点で利用開始等条件が完了
	月額料金実質割引（24,000円）キャンペーン	・申込みしたサービスが、申し込み日より6ヶ月以内に開通 ・２年間継続利用
	他社からの乗換えの場合、最大100,000円還元	・他社から乗換えの新規契約が対象 ・乗換え元他社回線の違約金・撤去費・端末残債について10万円を上限に還元 ※他社の端末残債は42,000円を上限

注：上記内容は一例であり、時期等により異なる場合がある。

出所：各社HP及び各社販売代理店HPを参照（2020年5月26日時点）

FTTHアクセスサービスに係るユーザへのキャッシュバック等の状況②

272

○ FTTHアクセスサービスに係るユーザへのキャッシュバック等の一例については、以下のとおり。

事業者	内容	条件
NTT東日本（フレッツ光）	25,000円キャッシュバック	・1年間継続利用 ・フレッツ光（事業所向けのみ）＋指定プロバイダが必要
NTT西日本（フレッツ光）	20,000円キャッシュバック	・1年間継続利用 ・フレッツ光（事業所向けのみ）＋指定プロバイダが必要
オプテージ（eo光）	24,000円値引き	・eo光を新規申込 ・2,000円／月×12か月の値引き
	商品券10,000円分	・公式ＨＰから新規申込の上、申込月の６か月後の月末までに利用開始
	標準工事費（27,000円）実質無料	・新規申込の上、申込月の６か月後の月末までに利用開始 ・900円／月×30か月の割引

注： 上記内容は一例であり、時期等により異なる場合がある。

出所：各社HP及び各社販売代理店HPを参照（2020年5月26日時点）

ドコモ光のキャンペーン・キャッシュバック内容の例

273

□ 「ドコモ光」のキャッシュバック等について、左側がドコモが直接実施しているもの、右側が代理店が実施している例。

キャンペーン内容	新規又は事業者変更：dポイント10,000pt 転用：dポイント5,000pt
期間	dポイント（期間・用途限定）は、「ドコモ光」利用開始月の翌々月に進呈。
適用条件	・「ドコモ光（2年定期契約）」を申込み、申込み月を含む7か月以内に利用開始すること。 ・利用開始時に2年定期契約を契約中であり、契約者がdポイントクラブ会員であること。
注意事項	・ポイント進呈時点で契約者がdポイントクラブ会員またはドコモビジネスプレミアクラブ会員でない場合は、ポイント進呈なし。 ・利用開始日から2年間同一のドコモ光回線での継続利用が条件（自動更新・解約金あり）。 ・進呈するdポイントは、「ポイント交換商品（賞品が当たる抽選、JALマイル・Pontaポイントへの交換含む）」、「ケータイ料金の支払い」、「データ量の追加」には利用できない。また、進呈するdポイント（期間・用途限定）の有効期限は進呈月含む6か月。

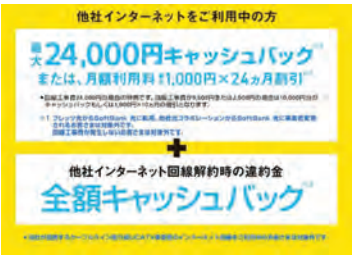
キャンペーン内容	ドコモ光　新規・転用：20,000円キャッシュバック
期間	2020年7月1日～2020年7月末日
適用条件	キャンペーン期間中に当サイトから新規または転用で即日申込みされた方
注意事項	・キャッシュバックは開通の6カ月後に振込み。 ・当社管理部にて開通と決済確認完了の6カ月後にキャッシュバック申請フォームが届く。 ・キャッシュバック申請フォーム登録後、当社指定日での振込み。 ・本キャンペーン適用の連絡や振込み完了の案内なし。また、対象外となった旨の通知なし。 ・本キャンペーンの適用条件については当サイト都合により予告なく変更する場合あり。 ・当キャンペーンは当社が実施しているキャンペーン。 ・申込み受付の際にキャッシュバック希望の旨を、担当オペレーターへ申告がなかった場合は、特典の適用ができない。

※ドコモ及びドコモの販売代理店のHPを基に総務省作成。

SoftBank 光のキャンペーン・キャッシュバック内容の例

274

- 「SoftBank 光」のキャッシュバック等について、左側がソフトバンクが直接実施しているもの、右側が代理店が実施している例。



キャンペーン内容	24,000円（回線工事費が24,000円の場合）または10,000円（回線工事費が9,600円または2,000円の場合）および他社インターネット回線解約時の違約金額をキャッシュバック（転用・事業者変更は対象外）
期間	2017年9月15日～（予告なく変更する場合あり）
適用条件	・本キャンペーン中に新たに「ソフトバンク光」に申込み、180日以内に課金を開始すること。 ・対象サービス申込み時に他社固定ブロードバンド回線または他社モバイルブロードバンドを利用中であること。
注意事項	・課金開始月を1ヶ月目として6ヶ月目に特典適用。 ・他社サービス解約時に発生する違約金・撤去費用の金額が確認できる証明書を専用ウェブページまたは郵送で提出することが必要。 ・特典適用確定日から4ヵ月後の末日までに特典受取を行わない場合、権利が失効。 ・特典内容および適用条件については、予告なく変更する場合あり。

キャンペーン内容	新規：33,000円キャッシュバック 転用・事業者変更：15,000円キャッシュバック
期間	キャッシュバックは、課金開始月の翌々月末に振り込み。
適用条件	・「ソフトバンク光」を申込み、申込み月を含む6ヶ月以内に開通すること。 ・支払い方法の登録を申込み日から30日以内に完了すること。
注意事項	・自社転用はキャンペーン対象外。 ・申込みの申告内容に虚偽があった場合はキャンペーン対象外。

※ソフトバンク及びソフトバンクの販売代理店のHPを基に総務省作成。

auひかりのキャンペーン・キャッシュバック内容の例

275

- 「auひかり」のキャッシュバック等について、左側がKDDIが直接実施しているもの、右側が代理店が実施している例。

キャンペーン内容	新規：10,000円キャッシュバック （au PAY残高（au WALLET残高）へチャージ）
期間	2019年12月1日～
適用条件	・auひかり（ホーム：ずっとギガ得プラン／マンション：お得プラン・お得プランA）の「ネット」＋「電話」に新規加入すること。 ・プロバイダをau one netで契約すること。 ・au PAYプリペイドカード（au WALLET プリペイドカード）をauひかり申込み月から3カ月目までに申込み、auひかりのau IDを設定すること。 ・WEBサイトまたは電話で申込みを行うこと。
注意事項	・キャッシュバックは申込み月を1ヶ月目としてカウントし、4ヶ月目の月末以降にチャージ。 ・au PAY カード（au WALLET クレジットカード）は対象外。 ・法人は適用対象外。 ・キャンペーンの内容が変更となる場合は事前に通知。

キャンペーン内容	auひかり　45,000円キャッシュバック
期間	キャッシュバックは開通確認後、最短一ヶ月程度で現金振込み。
適用条件	キャンペーン中に当サイトを経由してauひかりを申込んだ方
注意事項	・加入申込み時に振込み口座の番号を口頭で伝えることで手続きが完了。 ・戸建タイプ、マンションタイプ共に適用対象。 ・オプション加入条件なし。 ・利用開始から12ヶ月の継続利用が必要。 （12ヶ月以内に解約した際は違約金として45,000円が請求される。） ・法人は対象外。

※KDDI及びKDDIの販売代理店のHPを基に総務省作成。