

(案)

「競争ルールの検証に関する報告書2020(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 2020年9月9日(水)から同年10月8日(木)まで

■ 意見提出件数 : 44件 (法人・団体:14件、個人:30件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順、敬称略)

	意見提出者
1	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
2	ビッグロブ株式会社
3	一般社団法人テレコムサービス協会
4	株式会社NTTドコモ
5	公益社団法人全国消費生活相談員協会
6	クアルコムジャパン合同会社
7	株式会社オプテージ
8	西日本電信電話株式会社
9	東日本電信電話株式会社
10	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
11	株式会社ジュピターテレコム
12	楽天モバイル株式会社
13	ソフトバンク株式会社
14	KDDI株式会社
—	個人(30件)

■ 全般

意 見	考 え 方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
意見0ー1 賛同。		
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」に基づき、毎年行われる本検証の趣旨に賛同いたします。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無

■ 第1章 はじめに

意見1ー1 各社で競合する一部の料金プランのみを比べて「横並びとなるような協調的寡占」と評価することは適切ではない。		
弊社としましては、従前より、ゼロレーティングの大容量プラン、期間契約のない料金プラン、非回線契約者も対象とした端末購入サポートプログラム等他社に先駆けて独自のサービスを展開し、差別化を図ってきました。特に、音声サービスとデータサービスをパッケージした小～中容量のワイモバイルの料金プランは他MNOが現在提供していない商品です。 また、競争市場においては、競争力確保のために競合他社に追従する商品を投入することは市場原理に基づく通常の行為であり、否定的に捉えられるべきものでもないことから、各社で競合する一部の料金プランのみを比べて「横並びとなるような協調的寡占」と評価することは適切でないと考えます。 したがって、「競争ルールの検証に関する報告書 2020」(案)(以下、本報告書案)における当該記載箇所を削除頂くか、実態に即した記載となるよう修正を要望します。 なお、通信料金等サービスの多様化や低廉化に対する企業努力については競争原理や一般利用者の声に基づき、引き続き真摯に対応していく所存です。 【ソフトバンク株式会社】	○ 事業者においては、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」といいます。）の趣旨を踏まえ期間拘束の無い料金プランを出す等の動きがあるものの、依然として各社の多段階型の料金プランが類似の料金水準で設定されており、また、例えば、携帯電話の通話料金（従量料金）の水準がMNO3社とも20円/30秒で10年以上前から変わっていないなど、横並びとなるような協調的寡占の色彩が強く、御意見にあるような一部の例を根拠としてこれを否定するのは適当でないと考えます。	無

■ 第2章 モバイル市場の競争環境に関する検証

0. 第2章全般		
意見2ー1 改正法の執行による効果や影響等について、評価・検証することは重要。なかでも、MVNOに関連する点についてもしっかりと評価・検証等いただきたい。		
改正電気通信事業法の執行による効果や影響等について、適時に評価・検証する等フォローアップいただくことは重要と考えます。また、総務省殿において今後も引き続き注視いただき、モバイル市場が大きく変化した、あるいは悪影響が生じていると判断される場合には、速やかに所要の見直しを図っていただくことが必要と考えます。 なかでも、MVNOにかかる以下の点に関しては、しっかりと評価・検証等いただきたいと考えますので、引き続きお願いいたします。	○ MVNO関連する事項を含め、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・検証を行い、その結果を踏まえて見直しの必要性について検討することが適当と考えます。 ○ また、改正法の規律の対象となる事業者については、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	無

①対象となる事業者について、利用者の割合が0.7%(≒100万利用者)と設定されている点について、これが、競争環境に影響を及ぼしうる閾値として妥当なのか、またこの閾値を越えるとビジネス構造を転換しなければならないということが数多のMVNOの事業活動を抑制的なものとさせていないか。

②改正電気通信事業法により、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っていないか。

③これまでの政策議論等において、長期利用者への還元を如何に促進するかが一つの観点であったなか、改正電気通信事業法において長期利用割引等に対して一定の規律を設けたことについて、利用者利益の観点から齟齬が生じていないか。

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6～12か月程度の最低利用期間とともに設定していた違約金の額も、1,000円以下と上限が設けられたなか、濫用行為が生じた場合に対処できるか。

なお、上記④に関して、改正電気通信事業法の施行後、ホッピング行為の急増は見られていませんが、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と考えておりますので、引き続き注視のほどお願いいたします。

【一般社団法人テレコムサービス協会】

則」といいます。)第22条の2の15において、電気通信事業者間の競争に及ぼす影響が少ないものとして禁止行為の適用対象から除外する電気通信事業者に係る利用者数の割合として、MNO及び当該MNOの特定関係法人であるものを除くMVNOについて0.7%と定めています。この基準は、現在のモバイル市場における競争の状況などを踏まえて定めているものであり、それらの状況などに变化がある場合には、必要に応じ、見直しを検討していくことが適当と考えます。

○ 改正法の規律の対象となる役務は、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。以下「役務指定告示」といいます。)第1項において携帯電話サービス及びBWAサービスを指定しており、同告示第2項第4号により、IoT機器等の通信モジュール向けの役務等は対象役務から除外されています。指定対象となる移動電気通信役務については、現在のモバイル市場における競争の状況などを踏まえて定めるものであり、改正法の施行後の状況について、毎年、評価・検証を行い、その結果を踏まえて見直しの必要性について検討することが適当と考えます。

○ 継続利用割引は、①高額な端末購入補助に伴う利用者間の不公平の是正と②利用者による事業者変更の抑制という2つの異なる側面を有していますが、施行規則第22条2の17第6号では、改正法による措置を講じること等に伴い、①の側面への対応の必要性が低下する一方で、②の側面への対応の必要性が高まっていることを考慮しつつ、継続利用割引の上限として、1年間で利用料金1年分としているものと承知しています。

○ 改正法及びその関係法令では、過度な期間拘束契約について、スイッチングコストにより利用者を過度に拘束し、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するものと考えられるため、契約の解除を不当に妨げるおそれがある提供条件が設定されないよう、違約金の額の上限を1,000円とする規律等を設けており、行き過ぎた期間拘束が是正されることにより、利用者が電気通信事業者を乗り換える上での制約が減少し、電気通信事業者間の公正な競争が促進されることが期待されます。

○ なお、御意見にある「MNP転入者を対象とした利益提供」については、「電気通信事業法第27条の3等の運用ガイドライン」に

	において、端末の購入に際してではない「新規契約」を条件とする通信料金の割引や端末代金の値引き等の利益の提供について、電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。)第29条第1項との関係が明確化されています。	
2. 改正電気通信事業法の執行		
意見2-2 第27条の3の規律が複雑でわかりづらく、内容を誤解している消費者が多い。消費者に対してもわかりやすい説明をお願いしたい。		
○ 事業法第27条の3の規律遵守のための体制整備 第27条の3の規律が複雑でわかりづらいため、内容を誤解している消費者が多いです。事業者だけでなく、消費者に対してもわかりやすい説明をお願いしたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 改正法の規律による効果を利用者が享受するためには、利用者による改正法の理念やその規律の内容についての十分な理解が重要となるため、総務省、事業者その他関係者においては、改正法の理念等について、利用者に向けて適切に周知を行っていくことが望ましいと考えます。	無
意見2-3 固定して利用するWi-Fiルータ向けの役務については規律の対象外となっているが、消費者は特殊性を理解せず契約トラブルになっている。GPS機能の有無にかかわらずWi-Fiルータは規律の対象としていただきたい。また、Wi-FiルータもSIMカードを入れ替えて他社サービスでも利用できるよう指導いただきたい。		
○ 事業法第27条の3の規律の見直し 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ています。 しかしながら、消費者はこのサービスの特殊性を理解せず契約をしてトラブルになっています。具体的には、解約済みのルータを再利用して契約できないこと、他社のSIMカードを契約して利用できないこと、通信サービスのみの契約ができないことです。 ルータは高価格ですが、契約中は割賦金と同額の値引きがあるため「実質0円」と言われて安心します。ただし、短期間で解約する場合には、割賦残債と解約金により想定以上の支払が必要になります。工事なしに簡単に使い始めることができるため、暫定的に利用しようと思う人が多いと思われます。 GPS機能があるから「固定」という分け方に違和感があります。GPS機能の有無にかかわらずWi-Fiルータは規律の対象としていただきたい。 スマートフォンはSIMロックの解除ルールが整備されましたので、Wi-FiルータもSIMカードを入れ替えて他社サービスでも利用できるよう指導いただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 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、役務指定告示で規定されており、「電気通信事業者が電気通信設備を制御することにより、特定地点以外での利用を制限して提供される電気通信役務」は、役務指定告示第2項第4号において、除外されています。 ○ なお、令和元年8月23日付け情報通信行政・郵政行政審議会答申では、「固定して使用されるルータ向けの電気通信役務は、指定の対象とすべき。」という旨の意見に対し、「本告示案第2項第4号で規定される電気通信役務は、移動電気通信役務とは異なる市場で競争している電気通信役務であると考えられることから対象としていないものと承知しており、現在の市場の下では、それは適当と考えます。」との考え方が示されています。 ○ 総務省において、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について評価・検証を定期的に行い、その結果も踏まえ、必要に応じ、関係省令等について見直しの検討を行っていくことが適当と考えます。 ○ なお、勧誘に関する御意見については、参考として承ります。	無
意見2-4 運用ガイドラインの内容が複雑であり、事業者によって規律内容の理解が異なっている。規律のシンプル化の検討が必要。		
「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。)では、改正法による規制内容が多岐に渡って詳細に規定される一方、規定内容が複雑であることから、規制内容の解釈に苦慮し、事業者によって規制内容の理解が異なるようなことが生じております。 あまりに複雑な規制は、事業者による解釈の違いによって公正な競争が損なわれることや、意図せずに規制内容に違反してしまうようなことも生じ得るため、却って新たなサービス提供や創	○ 「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」は、事業法第27条の3の関連規定について、運用に当たっての具体的な考え方や事例等を整理して示しているものです。 ○ 事業法第27条の3の関連規定について、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になりかねない	無

造的な活動を委縮させる恐れがあると考えます。 5G時代においては、事業者の創意工夫による利用者の利便向上を図るために、運用ガイドラインの規定内容について、規律のシンプル化の検討が必要だと考えます。 また、例えば、運用ガイドラインで規定される料金プランの区分や小区分には当てはまらないようなサービスを新たに提供したい場合であっても、現在の運用では、運用ガイドラインを改正して新たな料金プランの区分や小区分を作らない限り、現行の料金プランの区分や小区分に当てはめてサービスを提供しなければなりません。 一方、運用ガイドラインの改正のためには、当該改正に係る意見募集期間等も考慮すると、最低でも2カ月程度の期間を要することになるため、改正後の運用ガイドラインに即して新たなサービスが提供できるまで、お客様をお待たせする必要が生じます。 このような制約は、事業者が機動的に革新的なサービスを提供しようとする意欲を削ぐ抑制的な市場環境を作り出すこととなり、結果的に、国際競争に後れを取るることとなります。最終的に運用ガイドラインの改正は行うとしても、改正までの間、潜脱的なサービス提供につながる恐れのないものについては、総務省として暫定的な運用対処を行う等柔軟な運用を要望いたします。 【KDDI株式会社】	ことから、総務省においては、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、本ガイドラインについて、関係事業者の声を踏まえながら随時見直しを図っていくことが必要と考えます。	
意見2ー5 5Gスマートフォンの一日も早い普及が必要。第27条の3の規律の目的には深く賛同するが、5G普及には通信インフラの整備と対応端末の普及の両方が必要。報告書(案)において、「現時点において、5G対応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い」と結論づけた理由を示していただきたい。		
日本政府の掲げる国策である「Society5.0」の実現と、ウィズ／アフターコロナの「新しい日常」定着・加速のためには、高い利便性と生産性を実現する最先端の5Gサービスに、国民誰もが手が届くような環境の整備が必要であり、そのためには、5Gスマートフォンの一日も早い普及が必要だと考えます。 当社は、公正かつ透明性の高いサービスと競争環境の実現をめざす電気通信事業法27条の3の規律の政策目的に、深く賛同するものです。 しかし日本では、端末補助金が規制されたことで5G対応端末の価格が高止まりしたため、5Gサービス自体の普及が遅れつつあることが懸念されます。5G通信インフラの整備と5G対応端末の普及は、いわば「車の両輪」であり、どちらが欠けても、5Gは普及しないと当社は考えます。 当社は、本WGの席上、5Gの普及初期に限って、例外的に端末補助規制を見直すなどによる端末普及施策が必要である旨をご指摘し、報告書にもご記載頂きました。こうした措置は、特に新世代の技術を普及させるために、過去多くのケースで行われてきたことです。しかし、「対応の方向性」では「<u>現時点において、5G対応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い</u>」と結論づけられています。5Gの早期普及の意義を否定される意図まではないものと理解しますが、普及促進策について、これを全く不要とされた理由をお示ください。 【クアルコムジャパン合同会社】	○ 改正法による制度整備は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものです。5G端末を特例扱いとすることは、改正法に基づく趣旨を根本から没却するものと考えます。 ○ 5Gの早期普及は重要であり、それは、政策目的について御賛同いただいている事業法第27条の3の下、通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、今後、5G端末の普及に向けては、端末メーカーや関係事業者等による努力が図られることにより、5Gを含む通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることで達成されるべきものと考えます。 ○ なお、令和元年8月23日付け情報通信行政・郵政行政審議会答申では、「端末代金の値引き額の上限を設定することで5Gの普及に影響がある。」という旨の意見に対し、「今般の制度整備により、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期待されるものと考え	無

	ます。」との考え方が示されています。 ○ また、通信契約とセットではなく、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売や、通信契約と紐付かない端末単体販売、事業者やメーカー等による端末代金の値引きについての制限はありません。	
意見2-6 端末値引きの問題は、通信契約による収入を原資として端末を値引くことであり、キャリアから仕入れた端末を回線契約と同時に販売する場合、実効性が不透明。キャリアによる端末販売を禁止し、端末メーカー同士の市場競争に任せるべき。		
P.15「○事業法第27条の3の規律の見直し」節中、P.16 4行目「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」についての意見： 問題は端末の値引きそのものではなく、拘束性のある通信契約による収入を原資として端末を値引くことである。 キャリアから仕入れた端末を回線契約と同時に販売する場合、実質的にキャリアからの奨励金を区別なく扱うことができ、実効性が不透明である。 キャリアによる端末販売を禁止し、価格だけでなくサポートバンドなどの機能を含め端末メーカー同士の市場競争に任せるべきである。 【個人28】	○ 改正法による制度整備は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限するものです。 ○ 携帯端末代金について、施行規則第22条の2の16の規定では、通信契約とセットで行われる端末代金の値引き等の利益の提供について、事業法で一律禁止している端末の販売等に際する通信料金の割引の潜脱防止のため通信契約の継続を条件とするものは一律禁止し、そうした条件のないものには、当面端末の値引き等に一定の上限を定めるものであり、通信契約とセットではなく、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売や、通信契約と紐付かない端末単体販売については、端末代金の値引きについての制限はありません。 ○ 改正法の施行を受けて、一部の事業者において、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売を開始する動きがあると承知しており、通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待されるものです。 ○ なお、総務省において、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について評価・検証を定期的に行い、その結果も踏まえ、必要に応じ、関係省令等について見直しの検討を行っていくことが適当と考えます。	無
意見2-7 料金プラン等の見直しに関しては、MNP手数料の完全無料化等の取組が必要。また、プロバイダ会社に対しても今後は正されることを要望。		
競争ルールを検証に関する報告書 2020の2. 改正電気通信事業法の執行についてですが、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、期間拘束契約の撤廃、期間拘束なしの料金プランの料金の見直しを行ったとありますがまだまだ改正が必要です！！！！ DOCOMO、AU、ソフトバンクだけではなく、すべてのモバイル会社の課題として以下を提案します。公共の電波を使用して独自の会社のルールで儲けようとするモバイル会社の姿勢には	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ MNPの利用者負担料金については、MNPに係るコスト等を踏まえて整理したものです。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必要があります。 ○ 料金プランの簡略化については、料金プラン自体はシンプル	無

強い不満と憤りを感じます。

- ・MNP転出手続き費用の完全無料化(店舗・電話・web問わず)
- ・解約費用の完全無料化
- ・料金プランの簡略化(2台目からさらに安くなるなどのサービスを撤廃)
- ・期間拘束契約の完全撤廃(いまだに続けている会社があります)
- ・本体購入代金の低下(5万円もの高額な費用は到底支払えません)

また、モバイル市場のみならず、インターネットプロバイダ会社も高額な月額費用、高い解約費用、利用条件の複雑化、高額な工事費用、過度な引きとめ、などさまざまな問題があります。今後はプロバイダ会社の是正もお願いします。

【個人11】

であっても、オプションの付加による割引、通信と関係ないサービスとのセット割等により、料金体系が依然として複雑ではないかとの指摘もあるところ、事業者においては、利用者にとってわかりやすいサービスの提供や十分な説明が行われることが求められると考えます。

- なお、本報告書案に記載のとおり、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ことが適当と考えます。
- 期間拘束契約について、過度な期間拘束契約は、スイッチングコストにより利用者を過度に拘束し、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するものと考えられるため、事業法第27条の3及びその関連省令において、契約の解除を不当に妨げるおそれがある提供条件が設定されることがないよう、違約金の額の上限を1,000円とする規律等を設けており、行き過ぎた期間拘束が是正されることにより、利用者が電気通信事業者を乗り換える上での制約が減少し、電気通信事業者間の公正な競争が促進されることが期待されます。
- なお、事業法第27条の3及びその関連規定を踏まえ、一部の事業者においては、期間拘束付きの料金プランの廃止、期間拘束付きプランの違約金の引下げ等が行われているところ、各事業者の取組状況も含めて、引き続き、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について評価・検証を定期的に行い、その結果も踏まえ、必要に応じ、関係省令等について見直しの検討を行っていくことが適当と考えます。
- 携帯端末代金について、施行規則第22条の2の16の規定では、通信契約とセットで行われる端末代金の値引き等の利益の提供については、改正法で一律禁止している端末の販売等に際する通信料金の割引の潜脱防止のため通信契約の継続を条件とするものは一律禁止し、そうした条件のないものには、当面端末の値引き等に一定の上限を定めるものであり、それにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待さ

	れるものです。 ○ なお、改正法を踏まえ、一部の事業者においては、料金プランの料金水準の引下げなどの対応が行われており、また、端末についても、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、多様化が進んでいるものと承知しています。 ○ 固定通信契約の違約金の水準については、モバイル契約と固定通信契約とで異なるとされた部分を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとして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と考えます。 ○ また、固定通信契約の工事費の水準については、工事費の原価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ことが必要と考えます。 ○ その他固定通信サービスに関する御意見については、参考として承ります。	
3. モバイル市場の現況と分析		
意見2-8 政策議論については、一定の注視期間を設けた上で、適切な効果検証を行って頂くことを要望。その際、サービスやネットワークの品質や5Gを始めとする国際競争力等にも視野を広げ、議論頂くことも要望。		
モバイル市場に関しては、ここ数年毎年政策議論がなされ、議論の結果、求められた事項について適宜事業者等が対応しています。しかし、各対応が完了する以前に議論が再開され、適切な効果検証を経ずして追加規制の検討がなされている傾向にあると考えます。今後も、市場構造や環境の変化に応じた議論が必要ではあるものの、度重なる政策議論や行政による市場介入の結果として、事業運営の安定性が損なわれるのみならず、お客さまへの混乱も生じかねません。 したがって、政策議論については、一定の注視期間を設けた上で、適切な効果検証を行って頂くことを要望します。また、その際は、近視眼的な議論にとらわれ過ぎることなく、サービスやネットワークの品質や5Gを始めとする国際競争力等にも視野を広げ、議論頂くことも併せて要望します。 なお、通信料金等サービスの多様化や低廉化に対する企業努力については、前述のとおり、引き続き真摯に対応していく所存です。 【ソフトバンク株式会社】	○ 携帯電話は今や国民の生活必需品となる一方で、モバイル市場は技術革新等の変化が激しい分野であるため、こうした変化に対応するため、随時政策的議論が必要であると考えます。 ○ 追加規制の検討に当たっては、適切な検証が必要ですが、競争を阻害するおそれのある要素が認められる場合には、速やかに対処することも必要と考えます。 ○ 今後も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、毎年評価・検証を行うことが必要であり、その際、サービスやネットワークの品質、5Gを始めとする国際競争力といった点についても、必要に応じて視野に入れていくことが適当であると考えます。	無
意見2-9 改正法施行後、報告が増加しており事業者の負担が増大。報告の徴収に当たってはその要否及びデータ取得の定義の検討等から議論されるべき。		
令和元年10月1日の改正電気通信事業法の施行以来、総務省における改正後の電気通信事業法の遵守状況の把握等を目的に、総務省への情報の報告が大幅に増加しており、事業者における負担が増大しています。 当社としては、報告を通じたデータ徴収の目的や必要性、それらの具体的な定義や用途につ	○ 「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)のとおり、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	無

いて、事前に十分な議論が為されていない認識であり、こうした報告の徴収を行うに当たっては、まずは、その要否及びデータ取得に当たっての定義の検討等から議論されるべきであると考えます。 事業者に報告を求めることが真に必要なであるとされる場合であっても、任意のデータ提出等、省令や報告徴収等によらない形としていただき、一定の分析・検証を終えた後もデータ提出だけが継続される事態は避けていただきたいと思います。 【株式会社NTTドコモ】	こととしています。その際には、関係事業者からの報告等により必要なデータを幅広く収集し、可能な限り透明性を確保しつつ、定性的な分析のみならず、定量的な分析を綿密に行うこととしていところであり、必要な情報の報告を受けるため、報告規則が改正されています。 ○ 今般の評価・検証においては、事業者から、電気通信事業報告規則（昭和63年郵政省令第46号。以下「報告規則」といいます。）及び報告徴収等に基づき報告いただいているデータ等を中心に評価・検証を行っています。 ○ 御指摘の点については、本報告書案に記載のとおり、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慮しつつ、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適当であると考えます。	
意見2－10 報告項目が多く事業者にとっては非常に大きな負担である。有識者会議等で使用されなかったものについて、その必要性を見直すとともに、分析の目的を終えたデータを、速やかに報告の対象から除外していただきたい。また、新たに報告を求める場合は、真に必要なものに限っていただきたい。		
昨年の改正法の施行に伴って、事業者は報告規則や報告徴収で、既に対応している数多くのデータの報告に加えて、更に多くのデータを報告しております。 総務省においては、報告規則等で事業者から報告を受けた定量データ等を分析することで、市場の動向を把握するとともに、適宜適切に制度・政策等の見直しを行っていくものと理解しております。 一方で、報告項目が多く、事業者における報告対応の作業は非常に大きな負担となっていることから、現在報告を求められているデータについては、例えば、スマートフォンの購入等を条件とした「経済的利益の提供状況報告（要請報告135号）」や「継続利用割引等の提供の状況（報告規則様式第20の8）」等で報告したデータのうち、競争ルールの検証に関するWG等で使用されなかったものについては、その必要性を見直すとともに、分析の目的を終えたデータを、速やかに報告の対象から除外して頂きたいと考えます。また、新たに報告を求めるデータについては、真に必要なものに限っていただくよう、要望いたします。 【KDDI株式会社】	○ 上記「意見2－9」に対する考え方のとおりです。	無
意見2－11 有用性が乏しくなった項目は適宜柔軟に報告対象外とする等の見直しを行い、真に必要な報告のみとして頂くことを要望。加えて、重要性・秘匿性の高い経営情報等は非公開としていただき、新たに報告様式が追加となる場合には、公開可能な範囲について事前に確認・調整いただくことを要望。		
本報告書案P21「関係事業者の負担にも配慮しつつ、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等、分析に必要なデータを随時見直して行くこと」の「妥当性の検討」については、過去に有用であったデータであっても市場やサービスの変化と共にその有用性の程度は変化します。したがって、有用性が乏しくなった項目は適宜柔軟に報告対象外とする等の見直しを行い、真に必要な報告のみとして	○ 上記「意見2－9」に対する考え方のとおりです。	無

頂くことを要望します。 加えて、競争上の観点から重要性・秘匿性の高い経営情報や関連会社に係る情報については公開を控えて頂く等、その取り扱いに十分ご配慮頂くよう重ねてお願いします。特に、新たに報告様式が追加となる場合には、公表可能な範囲について事前に事業者の意見を確認のうえ、適切な調整を経たうえで実施頂くよう要望します。 【ソフトバンク株式会社】		
意見2-12 MNOブランドの月間データ利用料が～5GBや～7GBをメインに表記しているのは、恣意的な誘導が感じられる。2GB未満価格も表記すべき。また、端末代金は、端末と通信のセット割引がなくなったので高くなるのは当たり前である。		
さて、23ページであるが、月間データ利用料が2GB未満であるのに、MNOブランドは、～5GBや～7GBをメインに表記しているのは、恣意的な誘導が感じられるため、2GB未満価格も表記すべきと考えます。 38ページ端末代金の端末代金ですが、端末代金と通信料セット割引がなくなった関係で高くなっているのは当たり前だと考えます。 【個人24】	○ 御指摘の部分につきましては、段階型定額制の料金プランの上限額を記載しているものですが、データ容量の低い場合の料金については、折れ線で示しております。 ○ 端末代金に関する御意見については、参考として承ります。	無
意見2-13 図1-3においてMVNOにおいても大容量プランを提供している事業者がいるので修正いただきたい。		
図表1-3にて、携帯電話事業者各社の主な料金プランが記載されておりますが、弊社を含めMVNOにおいても大容量プランを提供している事業者がございますので、第8回WG資料の通り、ご修正いただければ幸いです。 【株式会社オプテージ】	○ 御指摘を踏まえ、本報告書案の記載を見直しました。	有
意見2-14 MNOのブランド別データを取得し、MNOのサブブランドが独立系MVNOとの間の公正な競争環境の阻害要因となっていないかを評価・検証いただくことに賛同。		
モバイル市場の競争環境に関する研究会 中間報告書では、「ネットワーク利用の同等性確保に向けた検証」として、MNOのサブブランド等について、内部補助やグループ内補助がなければ赤字になるような回線容量の確保等に関し、どのような場合に問題になるのか等の検討が必要である旨、また接続料等と利用者料金収入の比較検証を行うことが適当である旨が指摘されています。 この検討・検証を進めるために、MNO内でメインブランド・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ブランド別のデータを取得すること、それに基づきサブブランドが独立系MVNOとの間の公正な競争環境の阻害要因となっていないかを検証・評価いただくことに賛同いたします。 【楽天モバイル株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、本報告書案に記載したとおり、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ていますが、一方で、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ことから、総務省においては、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と考えます。	無
意見2-15 MNOのサブブランドは、独立系MVNOでは実現が困難な価格や品質のサービスを提供しており、MVNO市場がMNOグループによる協調的寡占状態となるおそれがある。過度の引き止めの禁止等といったMNP手続きを始め、MNOグループと独立系MVNOとの間の公正競争に注視いただき、競争上の課題等がある場合には、早期に制度的対応がなされることを要望。また改正法の対象事業者についても妥当性について検討いただきたい。		
移動系通信市場はこれまで、MNOとMVNOの競争を通じて料金の低廉化やサービスの多様化が実現されてきました。MNOのサブブランドは移動系通信市場の競争をさらに活性化させ、利用者利益のさらなる向上などにつながる一方、現状の接続料水準等を踏まえると、独立系MVNOでは実現が困難な価格や品質のサービスを提供することにより、独立系MVNOが淘汰され、MVNO	○ サブブランドが競争環境に与える影響について、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とから、今後の検証においてより詳細な分析が可能となるよう、総務省においては、MNOのメインブランド・サブブランドの2つのサ	無

市場がMNOグループによる協調的寡占状態となるおそれがあります。 仮に、移動系通信市場が再びMNOグループの協調的寡占になった場合は、全ての分野において料金の高止まりやサービスの横並びが懸念され、利用者利便を大きく損ねる可能性があります。将来にわたって、電気通信市場全体における公正競争を促進するためにも、総務省殿におかれましては、本報告書第3章に記された過度の引き止めの禁止等といったMNP手続きを始め、MNOグループと独立系MVNOとの間の公正競争に注視いただき、競争上の課題等がある場合には、早期に制度的対応がなされることを要望いたします。 また、改正電気通信事業法の対象事業者について、利用者の割合が0.7%（利用者約100万人）と設定されておりますが、「MNOやMNOのサブブランド」と独立系MVNOの間には市場に与える影響に大きな差があると考えられます。総務省殿においてはMVNOの多様なサービス開発の促進、ひいては利用者利便の向上のため、改正電気通信事業法による市場変化を確認いただく際は、このしきい値が競争環境に与える影響についても注視いただき、その妥当性についてご検討いただくことも必要であると考えます。 【株式会社オプテージ】	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と考えます。 ○ 改正法の規律の対象となる事業者については、施行規則第22条の2の15において、電気通信事業者間の競争に及ぼす影響が少ないものとして禁止行為の適用対象から除外する電気通信事業者に係る利用者数の割合として、MNO及び当該MNOの特定関係法人であるものを除くMVNOについて0.7%と定めているものです。 ○ この基準は、現在のモバイル市場における競争の状況などを踏まえて定めているものであり、市場競争の状況などに変化がある場合には、必要に応じ、見直しを検討していくことが適当と考えます。	
意見2-16 MNOのサブブランドはメインブランドとは異なるサービス・料金体系であり、市場競争の活性化の一翼を現に担っており、必ずしもモバイル市場の公正な競争環境の阻害要因とは言えない。同一事業者内の多種多様な料金プランのデータを、ブランド別に比較評価することは不適切。また、ブランド別のデータは極めて重要な経営情報であり、料金プラン毎の情報を提供することは困難。		
本報告書（案）においては、MNOのサブブランドがMVNOとの間の公正な競争環境を阻害する要因となる可能性について言及されていますが、MNOのサブブランド（料金プラン）は、メインブランドとは異なるサービス・料金体系として利用者の多様な選択肢のひとつとなり、MNO及びMVNOを含めた市場競争の活性化の一翼を現に担っており、必ずしもモバイル市場の公正な競争環境の阻害要因とは言えないと考えます。 また、同一事業者におけるメインブランド、サブブランドは、運用ガイドライン改正案に対する意見募集時に総務省の考え方として「同一事業者内における契約の変更については、メインブランドとサブブランド間の移行であるか否か、契約約款が異なるか否か、MNPの手続を要するか否か等にかかわらず、原則として「プラン変更」に当たる」と示されているとおり、サービス（料金プラン）提供形態の類型とされています。 事業者は各々の戦略のもと多種多様な料金プランを提供していますが、上記のメインブランド・サブブランド（＝料金プラン）の整理を踏まれば、同一事業者内の多種多様な料金プランのデータを、ブランドを分けた場合にのみ、比較評価することは不適切と考えます。総務省においては事業者からブランド別（＝プラン別）について必要なデータ提供を受けて、さらなる検証の在り方を検討するとされていますが、極めて重要な経営情報である料金プラン毎の情報を提供することは、単一ブランドで複数の料金プランを提供している場合と同様に、困難です。 メインブランド・サブブランド（料金プラン）が競争環境に影響を与える前提に立ち検証することはモバイル市場の一部分にのみに着目したものであり、市場全体との整合を欠く議論とならないよう慎重な検討が必要と考えます。 【KDDI株式会社】	○ 本報告書案に記載のとおり、低・中容量の領域については、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おり、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ています。 ○ 一方で、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ります。 ○ サブブランドが競争環境に与える影響について、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とから、今後の検証においてより詳細な分析が可能となるよう、総務省においては、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と考えます。その際の情報の取扱については、重要な経営情報である点を十分に踏まえるべきと考えます。 ○ なお、評価・検証に当たっては、市場全体との整合を欠く議論とならないよう注意する必要があると考えます。	無

意見2-17 MNOの複数ブランド等が問題視される根拠が薄弱であり、仮にMNO内の移動等について検討する場合は、ブランド別のサービス形態のみを対象とするのではなく、同一ブランド内で複数の料金サービスを提供している形態もあわせて実施することが適切であり、「ブランド別のデータ」提出のみを求めるべきではない。		
弊社における複数ブランドの展開は、お客さまのニーズの多様化等に対応すべく、事業者内でサービスコンセプト（データ利用量、サポート体制等）を分けて提供しているものです。本報告書案にサブブランドがあたかも囲いこみの手段であるかのような記載がありますが、料金をブランディングによって分けることは同一ブランドの中で大容量・低容量の料金を設けている場合と差分なく、フランスやドイツ等の諸外国においてもサービス多様化の一般的手段である認識です。 したがって、そもそもMNOの複数ブランド等が問題視される根拠が薄弱であると考えますが、仮にMNOの料金サービス内のプラン移動等について検証が必要な場合には、ブランドを分けて提供するサービス形態のみを対象とするのではなく、同一ブランド内で複数の料金サービスを提供している形態もあわせて実施することが適切であり、「ブランド別のデータ」提出のみを求めるべきではないと考えます。 なお、MNOが系列MVNOを有していることについても、サービスの多様化の側面で一般的には望ましいことであり、海外に事例がないことをもって特異であると捉え問題視することは不適切と考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 上記「意見2-16」に対する考え方とおおりです。 ○ なお、MNOが系列MVNOを有していることについては、直ちに問題視している訳ではありません。	無
意見2-18 通信品質やサポート等の充実度などの観点で踏まえた分析・評価に向けた取組みを進めていくという点に賛同。		
通信料金水準については、通信品質やサポート等の充実度などの観点で踏まえた分析・評価に向けた取組みを進めていくという点に賛同致します。 当社としても今後、積極的な投資により5Gネットワークを早期に整備し、通信品質等の向上に努め、また、auとUQモバイル等のマルチブランドにより市場環境やお客さまニーズに即した機動的なサービスの提供を加速させていきます。 【KDDI株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見2-19 通信そのものの品質やサポート体制の品質等を総合的に判断し料金水準について議論することに賛同。		
通信料金水準について、本報告書案P35に「通信品質や店舗数等のサポートの充実等と併せて分析すべき指摘もあり」とありますが、通信料金はサービスの一側面に過ぎず、通信そのものの品質やサポート体制の品質等を総合的に判断し料金水準について議論すべきであると考えます。そのため、本報告書案に記載されている指摘に賛同するとともに、調査会社による既存のレポート等も参考としつつ、早期に分析の在り方を研究・確立すべきと考えます。なお、その際は、日本における自然災害リスクの高さ※についても考慮要素となり得るものと考えます。（例えば、日本において基地局を建設する上では、EU諸国等と比べて、災害対策のため高コスト化する傾向にあり、自然災害による基地局の停波を最小限にとどめ早期にネットワークを復旧させるための基地局へのバッテリー搭載や移動基地局車の配備も充実化させています。） なお、通信料金等サービスの多様化や低廉化に対する企業努力については前述のとおり、引き続き真摯に対応していく所存です。 ※https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/WorldRiskReport-2019_Online_english.pdf 【ソフトバンク株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無

意見2-20 通信料金水準について、通信品質等と併せて分析できるよう研究を進めることに賛同。		
我が国の通信料金は国際的にも高位な水準にあるものの、通信料金水準については、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できるよう研究を進めるとの意見に強く賛同いたします。 既にMNOのサブブランドやMVNOの格安な料金プランがあるにも関わらず顧客の流動性が低いのは消費者が価格以外の要素に価値を認めているということも十分考えられ、不合理に価格を値下げさせることでそれらの要素が毀損していくことを懸念します。特に通信品質については、5G時代は言うまでもなくコロナ禍においてもテレワーク需要等で高い品質が求められます。 ドイツやフランスは確かに価格競争が進み通信料金が下がりましたが、その結果として4G接続率やダウンロード速度が先進国最低水準になったことは第7回WGでICT総研の発表でも示されているとおりであり、「高い通信料金を支払っても高い通信品質が得られない」という状態は消費者の重要な選択肢を奪うことにもつながると思います。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 通信料金水準については、通信品質、ショップやコールセンターのサポート体制の充実度などを加味して客観的に料金を比較する方法が確立していないことから、今後、調査手法の研究を進めることが適当と考えます。	無
意見2-21 内外価格差調査のスマートフォンのモデル料金は利用実態に即していないので、利用実態を踏まえてモデルにすることを要望。加えて、料金比較に当たっては、ネットワーク品質や災害等への対応、アフターサービスやキャリアショップの充実度等も考慮されるべき。		
まず、当社としては、利用者ニーズや競争環境を踏まえ、今後も継続的に利用者にご満足いただける料金・サービスの提供に努めていく考えです。 その上で申し上げれば、総務省が実施した「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（令和2年6月公表）」において、スマートフォン利用料金については、モデル料金（データ通信量2GB、5GB及び20GB、音声通話分数65分）による各国のタリフ料金を中心とした比較がなされていますが、当該のモデル料金は、スマートフォンの利用の実態に即していないところがあるものと考えます。 例えば、低容量のモデルについて、2GBでの比較がなされていますが、当社においては1GBからご利用いただける段階型の料金プランも提供しており、約4割の利用者が1GB未満の利用量となっています。国内のMNO他社においても同様の料金プランを提供していることから、モバイル通信事業者の提供する料金プランや国内における利用者の利用実態を踏まえたモデルとしていただきたいと考えます。 また、当社では、三親等以内の親族であれば同居・別居を問わず割引対象とする「みんなドコモ割」や、当社が提供するFTTHアクセスサービスであるドコモ光とのセット割引である「ドコモ光セット割」を提供していますが、こうした割引は利用者における適用率も高く（「みんなドコモ割」は約85%の利用者に適用）、国内では一般的でもあることから、このような割引を加味した実勢価格により比較を行うことが適当であると考えます。 加えて、株式会社ICT総研による「スマートフォン料金と通信品質の海外比較に関する調査」（競争ルールの検証に関するWG（第7回）/令和2年7月31日）において、「世界的に、料金水準と通信品質には一定の相関性が認められる」、「日本の料金水準は、諸外国と比べて中位の水準にあるものの、（中略）通信品質を踏まえれば、必ずしも高くないと考えられそうだ」、「携帯電話が重要な社会インフラとなった現在、料金水準と通信品質の両面からの視点が必要であり、日本	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、電気通信サービスの料金については、各国とも通常料金・割引料金の別を始め、様々な体系が存在し、その料金が異なること、同一国内でも地域間格差があり得ることから、「電気通信サービスに係る内外価格差調査（令和年度調査結果）」では、モデル料金を作成し、可能な限り各都市の条件が同一となるように実施していると承知しております。	無

の利用者の通信品質に対する要求水準等も踏まえた分析が求められる」と指摘されているところ です。 当社においては、安心・快適に通信サービスをご利用いただくため、エリアカバー率向上やス ループット確保に努めているほか、災害時のデータ無制限モードの提供や、コロナ禍における U25向け支援措置として50GBを上限に無償化する等の取組を実施してまいりました。こうした点 も踏まえ、料金比較に当たっては、ネットワーク品質や災害等への対応、アフターサービスやキャ リアショップの充実度等も考慮されるべきと考えます。 【株式会社NTTドコモ】																																					
意見2-22 端末販売の減少は、コロナウイルス感染拡大の影響によるものではなく、改正法施行直後から始まっている。また、5G対応端末の動向も含めて、より詳細な分析が 行われるよう要望。																																					
本報告書では、端末市場においては、その販売結果に改正法の影響は少なく、むしろコロナ 禍の影響が大であったと結論づけているように解釈できます。しかし当社は、公表されたデー タに基づき、独自の分析を行い、端末販売の減少は、改正法の施行直後、COVIDの影響が見られ る以前から始まっていたとの結果を得ました。（当社の分析データについては図1をご参照下さ い。） さらに報告書では、5Gについては、サービス開始直後であり有用なデータがないため、評価・ 分析を行わなかった、とされています。（7月31日第7回WG議事録p10） 今後は、5G対応端末の動向も含めて、より詳細な分析が行われるよう要望いたします。 図1:国内端末販売台数の推移 端末販売減少の端緒は改正法施行直後（コロナ禍以前）である ●販売台数: 前年同期比(%) <table><caption>図1:国内端末販売台数の推移 (前年同期比%)</caption><tr><th>時期</th><th>A社</th><th>B社</th><th>C社</th><th>3社平均</th></tr><tr><td>FY18</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td><td>0.0%</td></tr><tr><td>Q1-FY19</td><td>3.9%</td><td>3.9%</td><td>3.9%</td><td>3.9%</td></tr><tr><td>Q2-FY19</td><td>7.6%</td><td>7.6%</td><td>7.6%</td><td>7.6%</td></tr><tr><td>Q3-FY19</td><td>-6.7%</td><td>-6.7%</td><td>-6.7%</td><td>-6.7%</td></tr><tr><td>Q4-FY19</td><td>-7.6%</td><td>-7.6%</td><td>-7.6%</td><td>-7.6%</td></tr><tr><td>Q1-FY20</td><td>-22.5%</td><td>-22.5%</td><td>-22.5%</td><td>-22.5%</td></tr></table> (各社の公表数値から算出(四捨五入)) 【クアルコムジャパン合同会社】	時期	A社	B社	C社	3社平均	FY18	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Q1-FY19	3.9%	3.9%	3.9%	3.9%	Q2-FY19	7.6%	7.6%	7.6%	7.6%	Q3-FY19	-6.7%	-6.7%	-6.7%	-6.7%	Q4-FY19	-7.6%	-7.6%	-7.6%	-7.6%	Q1-FY20	-22.5%	-22.5%	-22.5%	-22.5%	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
時期	A社	B社	C社	3社平均																																	
FY18	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																	
Q1-FY19	3.9%	3.9%	3.9%	3.9%																																	
Q2-FY19	7.6%	7.6%	7.6%	7.6%																																	
Q3-FY19	-6.7%	-6.7%	-6.7%	-6.7%																																	
Q4-FY19	-7.6%	-7.6%	-7.6%	-7.6%																																	
Q1-FY20	-22.5%	-22.5%	-22.5%	-22.5%																																	
意見2-23 機種別の売上台数等の実績については、利用者が端末を選択した結果であり、端末の価格帯のみによるものではない。仮に機種別の売上台数の把握をする必要 があるならば、データを取得する目的・効果等を明確にし、妥当性を判断いただきたい。																																					
「消費者にとって従来よりも幅広い価格帯で選択が可能」となることは、携帯電話サービスをご 利用のお客様満足度の向上にもつながることから、当社としても、引き続きお客様に多くの選択 肢をご提供できるよう、努めて参ります。 なお、機種別の売上台数等の実績については、メーカーや事業者にとって、重要な経営情報 に該当するとともに、当該売上台数はスペックやデザイン等複数の要素により、お客様が端末を 選択した結果であり、端末の価格帯のみに対する選択の結果ではないと考えます。 仮に機種別の売上台数等を把握する必要があるとするのであれば、どのような分析・評価の	○ 事業法第27条の3及び関係省令は、端末代金の大幅な値引き 等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデ ルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約 とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするも のであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争が より働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が 促進されることを期待して導入されたものです。	無																																			

ために把握し、それがどのような政策立案に寄与するのか等、それらデータを取得する目的・効果等を明確にし、それが妥当なのかどうか判断した上で、対応いただきたいと思います。 【KDDI株式会社】	○ 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は、毎年、評価・検証を行う必要があり、その際には、定性的な分析のみならず、定量的な分析を行うことが必要と考えます。 ○ 今回、事業者に負担をかけることなく端末の価格帯別の分布を調査した結果、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、ラインアップの多様化が進んでいることは確認できました。 ○ 他方で、ラインアップの把握のみでは、通信料金と端末代金が分離した効果について定量的な分析ができていないことから、機種別の売上台数等を把握し、分析することが望ましいと考えます。 ○ スペックやデザイン等が利用者が端末を購入する際の一要素であるとは認識していますが、価格についても端末を購入する際の重要な要素であると考えますので、定量的なデータを把握し評価・検証を行うことが適当と考えます。 ○ 具体的なデータの扱い等については、ご意見にあるとおり重要な経営情報である点を十分に踏まえ検討が必要と考えます。	
意見2-24 端末の選択は利用者の嗜好によるものであり、機種別の販売台数の把握が競争政策の決定に資するものになるとは考え難いため、報告要請に反対。仮に報告要請をする場合は、メーカーに販売台数を確認いただくことが必要。		
お客さまの多種多様なニーズに応えるべく、価格や性能の視点で端末の選択肢を増やすことが重要であるとの認識のもと、ミドルレンジ端末へのニーズの高まり等を反映し、当該端末のラインナップを増やす取り組みを行っています。ただし、それら選択肢の中から、結果的にお客さまがどの端末を選ばれるかについては、事業者の取り組みではなく、お客さまの嗜好に依ることから、機種別の販売台数の把握が競争政策の決定に資するものになるとは考え難いと理解しています。政策面での検証の観点では、端末ラインナップを把握することで足り、事業者の直接的な取り組みの範囲を超えている「機種別の販売台数の把握」のための報告要請については、事業者の負担を過度に増やすことになることなどから、実施に反対の立場です。なお、仮に端末市場全体の把握を目的に当該報告を要請する場合には、通信料金と端末代金が分離された今日においては事業者の販売チャネルは一販路に過ぎないことから、日本において販売を実施しているメーカー殿に販売台数を確認頂くことが必要と考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 事業法第27条の3及び関係省令は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待して導入されたものです。 ○ 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は、毎年、評価・検証を行う必要があり、その際には、定性的な分析のみならず、定量的な分析を行うことが必要であると考えます。 ○ 今回、事業者に負担をかけることなく端末の価格帯別の分布を調査した結果、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、ラインアップの多様化が進んでいることは確認できました。 ○ 他方で、ラインアップの把握のみでは、通信料金と端末代金が分離した効果について定量的な分析ができていないことから、	無

	機種別の売上台数等を把握し、分析することが望ましいと考えます。 ○ 利用者の端末の選択は事業者の直接的な取組の範囲をこえているとのご意見について、事業者の取組を直接評価する趣旨でなく、主として端末市場における低廉化の状況を分析するために把握するものです。 ○ 具体的なデータの扱い等については、事業者負担にも配慮しつつ検討することが必要と考えます。 ○ なお、事業者の販売チャネルは一販路に過ぎないとの意見について、端末の出荷台数やMNO3社の端末の売上台数からみると、MNO3社で市場全体の売上台数の大半を占めていると考えられ、およそ事業者の販売チャネルが一販路に過ぎないとは言い難く、事業者からの報告により市場全体の傾向が把握できると考えます。	
意見2-25 端末市場の評価は、事実の一側面に過ぎないのではないか。端末市場の現状について、より複眼的な視座を以て対すべきであり、改正法の端末補助金規制、5G対応端末の特例化等についても、また異なる見方が可能ではないか。		
報告書では、端末市場の現状を肯定的に評価していますが、それは事実の一側面に過ぎないとも言えるのではないのでしょうか。「ミドルレンジ価格帯の端末」「廉価な端末」の多くは外国製であり、国産端末のシェアは低下傾向にあります。またプレミアム価格帯においては、もともと外国製端末のシェアが高くなっています。この状況が続けば、国内端末産業及びそれを支える多くの中小企業を中心とした広大な「裾野産業」は、いずれ大きな打撃を受けることになるのではないかと、との危惧を禁じ得ません。 我が国のモバイル市場全体の将来を見渡した場合、端末市場に分厚い国内プレーヤー層が存在することの意義は言うまでもなく重要です。例えば、ミリ波帯が本格的に活用される時代が到来しつつあり、目下日本は先行していますが、もし国内プレーヤーに十分な技術が蓄積されなければ、我が国は諸外国に致命的に立ち遅れるだけでなく、このイノベーションの主導権を失うこととなります。こうした点に鑑みると、端末市場の現状についても、より複眼的な視座を以て対すべきであり、改正法の端末補助金規制、5G対応端末の特例化等についても、また異なる見方が可能となるのではないのでしょうか。 【クアルコムジャパン合同会社】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、改正法の端末補助金規制及び5G対応端末の特例化については、上記「意見2-5」に対する考え方のとおりです。	無
意見2-26 販売代理店全体の経営状況への影響の評価に当たっては、代理店への支払金及び販売奨励金の推移の他、その手数料の支払われ方や、キャリアの端末販売台数等の要素も必要。		
キャリアショップを運営する販売代理店については、上場している4社の売上高・営業利益・営業利益率のみで評価されていますが、キャリアショップを運営する販売代理店全体の経営状況への影響を評価するにあたっては「代理店への支払金及び販売奨励金の推移(各種資料P78)」の他、その手数料の支払われ方(評価項目)や、毎年のキャリアの端末販売台数、およびその販売台数に占めるキャリアショップのシェアと店舗数の増減が見合っているかなどの要素も必要だ	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ キャリアショップは、利用者にとって最も身近な通信サービスの窓口として全国で重要な役割を果たしていると考えています。今後のネットワーク維持や活用の在り方については、一義的には委託元である携帯電話事業者において検討すべきと考えま	無

と思います。 キャリアショップはシニアの駆け込み寺や地域のICT拠点であり、特措法第24条9項休業協力要請期間・特措法第45条2項休業要請期間においても指定公共機関の業務委託先として事業継続が求められる拠点（社会インフラ）です。5G以降においても青少年やシニアの安心安全なインターネット利用のための重要な活動を担えるものと思いますので、このネットワークの維持・活用についても今後ご検討をいただきたいと思います。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	すが、総務省においても必要に応じてフォローアップをしていくことが適当と考えます。	
意見2-27 民間企業が利益率・経営効率を高めていくことは企業として当然の営み。利益率とネットワーク品質・サービス品質との相関や、ビジネス領域の多角化の影響等も含めて、適切な評価を行って頂くよう要望。		
そもそも民間企業が利益率・経営効率を高めていくことは企業として当然の営みであり、得られた利益は、次の投資に回す資金となり、日本経済への景気循環に寄与するものであると考えます。また、世界のMNOを見ても各社EBITDAベースで20%超程度の利益率、純利益ベースでは10%前後の利益率であり、日本の水準が世界的に見て殊更高い水準にあるわけではありません。企業としてはコスト削減や多角的なビジネス領域で企業努力を図り、事業者として熾烈な競争（国内のみならず国際競争）を行っている点もご理解のうえ、利益率とネットワーク品質・サービス品質との相関や、ビジネス領域の多角化（コアな通信領域からサービスレイヤや成長領域への経営資源投入）の影響等も含めて、適切な評価を行って頂くよう要望します。 【ソフトバンク株式会社】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

■ 第3章 モバイル市場に係る課題

1. MNPIに関する事項 (2) MNP手続の在り方(MNPの枠組み)		
意見3-1 MNP手続きのワンストップ化は有益であり、必要な検討を十分に行い、着実に進めていただくことが必要。		
MNP手続きのワンストップ化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、有益であると考えます。転出時/解約時の注意事項をお伝えする機会がなくなることへの懸念や、ワンストップ化に関するコストが事業者の経営に影響を与える可能性も考えられますが、必要な検討を十分に行い、ワンストップ化を着実に進めていただくことが必要と考えます。 こうしたなか、最終的にはワンストップ化を目指しつつも、まずは現行のツーストップ方式における課題について早期に改善を進めていくことは有効であると考えます。 また、今後取り組むにあたっては、さらなる利用者利便の向上を図るため、MNP手続だけでなく、同時にSIMロック解除ができるようなAPIやオペレーションをあわせて検討いただくことも効果的と考えます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ MNPの利用手続きについて、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と考えます。 ○ なお、MNPガイドラインにおいて、ワンストップ方式を継続的な課題と位置づけており、その導入可能性について適時適切に検討を行うことが適当と考えます。 ○ SIMロック解除に係る御意見については、参考として承ります。	無
意見3-2 MNP手続きにおける諸課題についての早期解決について賛同。将来的にはワンストップ方式の実現が望ましく、早期の利用者利便の向上を図るため、予めツーストップ方式の改善による課題解決の水準およびその検証期間を明確にしたうえで評価いただくことが重要。		
MNP手続きにおける過度の引止め等、自由なサービス選択を妨げる諸課題について早期に	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無

解決を図ることに賛同いたします。 一方、ワンストップ方式は簡易な手続きで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の引止めを抑止できるという利点が大きいため、将来的にはワンストップ方式の実現が望ましいと考えます。 ツーストップ方式における課題について改善を進め、課題が解決できないと判断されればワンストップ方式の導入可能性の検討を進める点について、早期の利用者利便の向上を図るため、予めツーストップ方式の改善による課題解決の水準およびその検証期間を明確にしたうえで評価いただくことが重要であると考えます。 【株式会社オプテージ】	○ MNPの利用手続きについて、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と考えます。 ○ なお、MNPガイドラインにおいて、ワンストップ方式を継続的な課題と位置づけており、その導入可能性について適時適切に検討を行うことが適当と考えます。	
意見3-3 今後ワンストップ方式の導入可能性を検討する場合、検討に時間がかかることも想定されるため、ツーストップ方式における課題の改善と並行して、ワンストップ方式の導入可能性検討を開始すべき。		
本報告書案では、ワンストップ方式の導入可能性の検討に比べて、その結果得られる成果も同等のものと考えられる前提で、まずは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こととしております。よって、ツーストップ方式における課題がワンストップ方式と同等には解決できないと判断されれば、ワンストップ方式の導入についてすみやかに検討に着手されるものと理解しております。 一方で今後ワンストップ方式の導入可能性を検討する場合、検討だけでも2年を超える期間を要することも想定されることから、結果その間ツーストップ方式における課題が解決されず長期間に渡り利用者利便や公正な競争の促進の観点で妨げになることが懸念されます。 よってツーストップ方式に起因する、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、MN予約番号の取得までの煩瑣な手続等の課題が網羅的に改善されるとの明確な見通しが早期に立たない場合には、ツーストップ方式における課題の改善と並行して、ワンストップ方式の導入可能性検討を開始すべきと考えます。具体的にはツーストップ方式における課題の改善を開始後、半年を目途に、並行してワンストップ方式の導入可能性を検討する必要があると言えるか、判断がなされるべきと考えます。 【楽天モバイル株式会社】	○ MNPの利用手続きについて、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と考えます。 ○ なお、MNPガイドラインにおいて、ワンストップ方式を継続的な課題と位置づけており、その導入可能性について適時適切に検討を行うことが適当と考えます。	無
意見3-4 現行のワンストップ(1visit 2contact)方式では、利便性と消費者保護の両立が可能であり、優れていると考えられ、現行方式を維持しつつ、課題解決を図ることに賛同。		
現行方式は、移転元事業者の店舗に加えて電話、Webでも受付可能な「ワンストップ(1visit 2contact)」方式であり、お客さまの契約状況に応じた個別の重要事項等の説明にも対応が必須となる意味で「ワンストップ方式(1visit 1contact)」より消費者保護の観点で優れていると考えます。また、「ワンストップ(1visit2contact)」では、お客さま本人の申し入れによりMNP予約番号を発行するためお客さまの意図しない解約を防ぐ効果があること、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受け渡しといった課題が生じないことから、利便性と消費者保護の両立が可能です。 したがって、「ワンストップ(1visit 2contact)」方式を維持しつつ、「競争ルールの検証に関するWG(以下、本会合)」で議論された課題について解決を図る方針に賛同します。	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、MNPガイドラインにおいて、ワンストップ方式を継続的な課題と位置づけており、その導入可能性について適時適切に検討を行うことが適当と考えます。	無

【ソフトバンク株式会社】		
1. MNPに関する事項		
(3) MNP手続の在り方(MNP予約番号の発行の受付時間の制限)		
意見3-5 ウェブによるMNP予約番号発行を24時間受け付けることは利用者利便の向上に有効。		
ウェブによるMNP予約番号発行を24時間受け付けることは利用者利便の向上に有効であると考えます。	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
【株式会社オプテージ】		
意見3-6 賛同。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も広く24時間の受付が実現しており、24時間でない受付を早急に縮小・廃止していく取組が事業者者に求められる。また、申込みについても24時間の受付実現に向けた事業者における自発的な取組が促されるべき。		
ウェブにおけるMNP予約番号の受付については、原則として終日対応とすることが妥当とされたことについて、MNPを利用者が一層使いやすいものとすることで公正な競争の促進にも資することから賛同いたします。 上記原則の例外として、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を挙げますが、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、この例外を早急に縮小・廃止していく取り組みが事業者者に求められると考えます。 また同様に、申込みの処理は基幹システムがオンラインとなるまで保留すること、すなわち申込みについては受付時間の制限をすることはやむを得ないものとされておりますが、モバイル通信網が生活基盤を超えた社会基盤へと進化すると見込まれる5G時代において、Society 5.0を支える基盤として様々なリアルデータをリアルタイムで活用するにあたり、受付時間の制限がある状態は、個別に合理的理由があろうとも早期に解消されるべきであることから、申込みについても24時間の受付実現に向けた事業者における自発的取り組みが促されるべきと考えます。	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、合理的な事情等がある場合には例外となりえますが、利用者がMNPを一層使いやすいものとするを目的に、事業者において取組を進めることが適当と考えます。	無
【楽天モバイル株式会社】		
意見3-7 要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要するため、今回の措置が実施される場合においても事業運営に多大な影響を及ぼさないよう、個々の事業者の事情にも配慮いただきたい。		
本報告書(案)においては、「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、(中略)原則として受付を終日対応とすることが妥当」とされているところですが、この場合であってもお客様の契約者情報を参照する必要があるため、基幹システムや利用者向けサイト等の一定の開発を要します。当社のネットワーク及びシステム開発は、モバイルサービスだけではなく固定サービスやライフデザインビジネス等、当社事業に関わる多数の開発案件を対象に開発リソースと実施スケジュールを踏まえて開発サイクルを分散しております。要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要するため、今回の措置が実施される場合においても事業運営に多大な影響を及ぼさないよう、個々の事業者の事情にも配慮いただきたいと考えます。	○ 本報告書案を踏まえて措置される制度の実施時期については、総務省において適切に判断することが適当と考えます。	無
【KDDI株式会社】		
意見3-8 受付時間の24時間化は一定の効果があるものの、ウェブによるMNP予約番号の発行に対応していない事業者もいることから、施行時期の考慮や移行措置を設ける		

等の緩和措置を検討いただきたい。また、MVNOでは、ウェブであってもMNP予約番号の発行までを24時間対応にすることは困難な場合もあるので、MVNOの業務運営とその影響についても十分に考慮していただきたい。		
ウェブにおけるMNP予約番号の発行受付の24時間化については、利用者利便の向上に一定の効果があるものと考えます。ただ、現時点でウェブによるMNP予約番号の発行に対応していない事業者もいることから、MVNOの意見を元に当該規律の施行時期に十分留意いただく、また移行措置を設ける等の緩和措置を検討いただけますようお願いいたします。 なお、MVNOにおけるウェブ手続きの対応時間帯は、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と認識しておりますところ、例えば、基幹システムが24時間オンライン稼働していても、バックヤードで人が介在しているMVNOでは、ウェブであってもMNP予約番号の発行までを24時間対応することは困難であるケースが想定されます。このため、今後、MNP予約番号の発行までの24時間対応を検討される場合においては、MVNOの業務運営とその影響についても十分に考慮いただくようお願いいたします。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ 現状、MNPガイドラインでは、MVNOに対してはウェブによるMNPの受付を実施することを求めていることから、本報告書案を踏まえて措置される制度の実施時期については、MNPの利用手続に関するMVNOの実態も踏まえ、総務省において適切に判断することが適当と考えます。 ○ 本報告書案では、MNPについて、最低限の対応として原則として受付を終日対応とすることを求めています。MNP予約番号を終日発行することまでは必須としておりません。	無
意見3-9 ウェブ受付環境整備には、利用者向け受付サイト等の開発工期・費用が発生するため、MVNO事業で運営に多大な影響を及ぼさないよう配慮いただきたい。また、MNOによる仕様変更等により、状況によってMNOにシステム改修費の一部をご負担いただくこともご検討いただきたい。		
ウェブ受付環境整備には、利用者向け受付サイト等の開発工期・費用が発生いたします。MVNO事業で運営に多大な影響を及ぼさないようMVNOに配慮し、ある一定期間の実施猶予をお願いいたします。 またMNOによる仕様変更等で今後開発が追加されるような場合には、状況によってMNOにシステム改修費の一部をご負担いただくこともご検討いただきたいと考えております。 【ビッグロブ株式会社】	○ 現状、MNPガイドラインでは、MVNOに対してはウェブによるMNPの受付を実施することを求めていることから、本報告書案を踏まえて措置される制度の実施時期については、MNPの利用手続に関するMVNOの実態も踏まえ、総務省において適切に判断することが適当と考えます。 ○ MNOによる仕様変更等により発生するMVNOのシステム改修費の負担については、基本的に、MNOとMVNO間で協議に委ねられると考えます。	無
意見3-10 提供サービスによっては、提供元のMNOの事情に依存するため、MVNOだけの努力では対応不可であり、MVNO自身もシステム改修等の費用負担も大きい。また、利用者から24時間化の要望もないため、ニーズは非常に限定的。各事業者のおかれた状況を踏まえた上で施策を検討いただきたい。		
当社は、提供しているMVNOサービスについてWebサイトでのMNP予約番号発行の受付を実施しておりますが、提供するサービスにより24時間受付や、予約番号の即時発行の実施状況が異なります。これは、当社の様なMVNO事業者の場合、それぞれ提供元のMNOの事情に依存するため、自社の努力だけでは対応できません。 また、自社の事情としても、安定的にサービスを提供する為に受付システムのメンテナンスを行っており、24時間の受付や予約番号の即時発行を可能とするためには、システムや運用フローの改訂など費用負担も含め負荷は大きくなります。 先に述べたように当社においては、24時間Web受付可能なサービスと9時-21時と受付時間が限定されるサービスの双方を提供しておりますが、そもそもお客様からMNP予約番号発行の24時間化のご要望は特段承っておりません。ニーズは非常に限定的であり、コストをかけてMNP利用者の利便性を増したとしても、流動性を大きく増すとも思えません。	○ ウェブにおけるMNPの受付を原則として終日対応とすることについては、MNP予約番号を終日発行することまでは必須としていないことから、原則としてMVNO側の作業で対応できると考えます。また、MNP予約番号の発行については、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ることから、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と考えます。 ○ MNPの受付時間については、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は	無

今後のMNPの手続きの在り方に関しては、当社のようなMNOに依存するMVNOの立場、お客様ニーズが見込めないことへの投資負担の是非など、各事業者のおかれた状況を踏まえた上で施策を検討される事を要望致します。 【株式会社ジュピターテレコム】	言い難いと考えます。このことから、MNPIについて、最低限の対応として原則として受付を終日対応とすることは適切と考えます。	
1. MNPIに関する事項 (4) MNP手続の在り方(MNP予約番号取得までの所要時間)		
意見3-11 MVNOにおいても可能な限り発行までの時間を短縮するよう、ルール整備されるべき。		
MNP予約番号が即時発行できない場合、移転先事業者の店頭でMNP予約番号発行と契約手続きを同時に進めることができず、お客さまの利便性が損なわれます。 したがって、MVNOにおいても可能な限り発行までの時間を短縮するよう、ルール整備が図られるべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ MNP予約番号取得までの所要時間については、MVNOにおいても、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と考えます。	無
1. MNPIに関する事項 (5) MNP手続の在り方(過度の引き止め)		
意見3-12 新規契約に比べ、解約時は事業者との連絡が取りにくく、著しく手間がかかることが多い。少なくともウェブ手続きにおいては明確に意思表示をした消費者に対しては引き止めをしないようにしてほしい。		
新規に契約する場合と比べて、解約をする場合には、事業者と連絡が取りにくかったり、著しく手間がかかったりすることが多いです。程度問題ではありますが、少なくともウェブ手続きにおいては、明確にMNPの意思表示をした消費者に対しては、引き止めをしないでいただきたい。「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」において消費者の選択の自由を妨げないよう一律のルールを明示いただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見3-13 賛同。		
P.59「(5)MNP手続きの在り方(過度の引き止め)」節中、P.60 構成員の意見「解約を決めて連絡してきた人に帯する引き留めは全面禁止すべき。(中略)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を行うべき。」についての意見： この構成員意見に強く同意する。 P.68「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…(以下略)」および「また、利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行う前は…(以下略)」についての意見： この方針に賛成し、これらの施策を進めることを期待する。 【個人28】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見3-14 概ね賛同。		
MNPIに関する事項(過度の引き止め行為の実施)について内容について概ね同意致します。 ユーザー間の公平さに欠ける内容もありますが、長期利用ユーザーなどを対象に一定基準を設け事前に対象顧客に告知した上で一定期間内であれば対象者からのMNP事案については事	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ MNP利用について明確な意思表示を行った利用者に対しては一切の引き止め行為を禁止する一方で、明確な意思表示を行っていない利用者に対しては、当該利用者の同意を得た上で自社	無

前告知と同等であれば認めるなどの営業活動は容認すべきかと思います。 【個人8】	の多様な料金プランの中から利用に合致する他の料金プランを紹介することや、既にルール化された一定限度の利益を提供することは許容されると整理しており、事業者において、こうしたルールに基づき対応することが適当と考えます。	
意見3-15 賛同。具体的事例の退治や明確化等により、各事業者の適正な運用が確保されることが重要であり、明確なルール制定とともに、適正に運用されているか注視いただき、課題が生じれば、速やかに解決されることを期待。		
課題となっている過度の引き止めはMNPにおい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り、利用者の自由なサービス選択を妨げるため、引き止めは実施すべきではないと考えます。店頭、電話、ウェブ等のそれぞれのチャネルにおいて、MNP時の引き止め手段を明らかにしルール化することで、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ため本報告書案の考え方に賛同いたします。 また、禁止行為を定めたルールが不明確であれば事業者毎の認識違いや潜脱行為が考えられるため、具体事例の提示や明確化等により、各事業者の適正な運用が確保されることが重要かと存じます。総務省殿においては明確なルールの制定とともに、各事業者が適正に運用していることを注視いただき、課題等が生じていることが確認された場合には、速やかに解決に向けた取り組みを行っていただくことを期待いたします。 【株式会社オプテージ】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見3-16 賛同。一方で、ツーストップ方式における課題は早期に解決されるべきであり、MNP手続に関する具体的な対応の手順等の整理に際しては、各事業者が「明確な意思表示」を利用者に行わせないような潜脱的な行為が行われないか等についても留意いただきたい。		
過度の引き止めをなくすためには本来、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ですが、最低限の措置として、少なくとも利用者がMNPの申込みの意向を有していると判断できる時点以後は一切の引き止め行為を禁止すること、その前のタイミングにおいても、MNPに関心を示した利用者に対して一定の規制を設けることとした本報告書案に賛同いたします。 一方で引き止めは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り、ツーストップ方式における課題は須らく早期に解決されるべきものであることから、MNP手続に関する具体的な対応の手順等の整理に際しては下記事項に対応いただく必要があると考えます。 ・ 利用者がMNPの申込みの意向を有していると事業者が判断する基準を明確に定めること。またその際、各事業者が「明確な意思表示」を利用者に行わせないような潜脱的な行為が行われないよう留意いただくこと ・ 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する限定した運用について、合理性があるか、利用者への情報提供が適切に行われているか、限定した運用を解消するよう取り組みがなされているかを確認・検証いただくこと ・ 各事業者が可能な限りMNP手続をウェブで完結することで、MNPコスト全体の低廉化・効率化を求めていくための措置を講じること 【楽天モバイル株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、ご指摘の点については、 ・ MNP手続に関する具体的な対応の手順等については、総務省において、利用者による明確な意思表示が行われたと判断できる手順等を設けるなど、いわゆる事業者による「抜け道」がないように整理することが適当と考えます。 ・ ウェブにおいてMNP予約番号の発行の手続を完結することができない場合における対応については、事業者において当該ケースをウェブページで明確にしておくとともに、可能な限りウェブで完結するよう、継続的な努力をしていくことが適当と考えます。 ・ MNPコスト全体の低廉化・効率化については、MNP利用のウェブへの移行を促すことで、MNPコスト全体の低廉化・効率化につなげていくことが適当と考えます。	無
意見3-17 賛同。利用者による「明確な意思表示」の解釈及び具体的な対応の考え方、利用者の手続の実態に即した対応フローの明確化について、事業者間での差異を生じ		

させない一定のルール整備が必要であり、利用者保護及び事業者間の公正競争確保の観点から、全ての事業者を対象に、一律かつ一斉に実施されるべき。		
当社は、MNPの申込み時においても、利用者からの要望がある場合には、利用者のご利用状況に応じ、例えば、現在ご契約の料金プランよりお得になるプランがある場合や適用可能な割引施策がある場合、説明可能な当社が媒介等を行う他事業者のサービスがある場合等、利用者が自らの意思による自由なサービス選択を行うことができるよう、適切な情報提供を行うことが重要と考えています。そうした観点から、今後も引き続き、当社は必要なお案内を利用者に実施していく考えです。 その上で、本報告書(案)において示されている、MNPに際する「過度な引き止め行為」に係る考え方については、利用者の意に反した行為が行われないことを目的とするものとして賛同します。 本報告書(案)においては、「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」として、利用者による明確な意思表示の有無に基づく整理が図られていますが、当社としては、上述の考えに基づき、適切なMNP手続や利用者からの要望に基づく適切な情報提供が確保されるよう、利用者による「明確な意思表示」の解釈及び具体的な対応の考え方、利用者の手続の実態に即した対応フローの明確化について、事業者間での差異を生じさせない一定のルール整備が必要であると考えます。その際、当該ルールの適用については、利用者保護及び事業者間の公正競争確保の観点から、全ての事業者を対象に、一律かつ一斉に実施されることが必要です。 【株式会社NTTドコモ】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、利用者による「明確な意思表示」の解釈、具体的な対応の考え方及び利用者の手続の実態に即した対応フローの明確化については、本WGの議論を踏まえ、総務省において、事業者間で共通のルールを整備することが適当と考えます。	無
意見3-18 希望するに利用者に対して、当該利用者の利益になる情報提供を可能とする各種対応が許容されるべきであり、本件のルール整備においては、過度なものとならないよう、明らかに利用者の意思に反して行われる提案行為を禁止する等にとどめていただくことを要望。		
お客さまの利用状況やニーズを踏まえてプラン等を提案することは通常の商慣習における自由な経済活動の範囲であり、且つ、MNPや契約見直しを検討中のお客さまからのコンサルティング要望を満たす意味でも、規制を前提に検討されるべきものではありません。お客さまの意に沿わない執拗な勧誘行為等は消費者保護上問題ですが、一般的には、寧ろ、お客さまご自身やご家族等にとり、解約により生じる不利益事項の理解を助け、これまでの利用状況にあった最適プランや契約継続することで受けられる利益の内容等の情報を把握したうえで、MNPの実施の要否を選択頂くことは、お客さまの利益に繋がるものであると考えます。 したがって、希望するにお客さまに対して、当該お客さまの利益になる情報提供を可能とする各種対応が許容されるべきであり、本件のルール整備においては、過度なものとならないよう、明らかにお客さまの意思に反して行われる提案行為を禁止する等にとどめて頂くことを要望します。 【ソフトバンク株式会社】	○ 一般に利用者に対して利用に応じた最適なプランに関する情報を提供することは望ましく、日頃からこうした営業活動を行うことは問題ないと考えます。しかしながら、利用者がMNPを利用して他事業者への乗り換えをしようとする際に、引き止め行為を行うことは、利用者利益を阻害する恐れがあり、また公正な競争を確保する観点からも問題があると考えます。現に総務省等の調査においても、MNOIによる引き止めの実態が明らかになっており、こうした実態を踏まえると、MNPの利用手続における引き止めが限定的な範囲に留まるよう、事業者の自主的な運用に委ねることなく、総務省において具体的な対応手順を含め適切なルールを設けることが適当と考えます。 ○ これを踏まえ、MNP利用について明確な意思表示を行った利用者に対しては一切の引き止め行為を禁止する一方で、明確な意思表示を行っていない利用者に対しては、当該利用者の同意を得た上で自社の多様な料金プランの中から利用に合致する他の料金プランを紹介することや、既にルール化された一定限度	無

	の利益を提供することは許容されると整理しており、事業者において、こうしたルールに基づき対応することが適当と考えます。	
意見3-19 事前同意を得て行う情報提供については適当と考えるが、「他事業者の説明」だけが制限されることについて事業法においてどのように解釈されるかご教示いただきたい。また、システムの開発を要することになった場合は、要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要することとなるため、個々の事業者の事情にも配慮いただきたい。		
MNP移行者の中には、新規契約時同様に十分な情報を把握されていないこともあるため、このようなお客様に対して情報提供を行うことは消費者保護の観点からも必要です。 また、お客様が他社への乗り換えを検討される際は、現状のプランやサービスに不満があることが考えられ、企業として自社のお客様の顧客満足度を高めるために真に解決されたいニーズを把握することは重要なことと考えます。 このような点を踏まえれば、本報告書(案)に示されているとおり、お客様がMNP申込の明確な意思表示を行う前においては、事前同意を得て行う情報提供については適当と考えます。 しかしながら、その情報提供の類型として、事前に利用者の同意を得た場合は「自社プランの紹介」、「利益の提供」は認められるとされた一方、「他事業者の説明」は禁止されております。利用者の同意を得ているにも関わらず「他事業者の説明」だけが制限されることについて電気通信事業法においてどのように解釈されるかご教示いただきたいと考えます。 本報告書(案)においては、「他事業者の説明」について、「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えなく、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。」とされておりますが、当社は特定の事業者に閉じて案内しているわけではなく、他事業者から申し入れがあり協議が整えば、広く受け入れ案内する用意があります。このような取り組みは、本報告書(案)に示されたような「競争中立的な手段である」とは言い難い」や「市場全体としての競争環境に悪影響を与える可能性」に該当するとは言えないと考えており、お客様にとっても有益な情報となり、選択肢を提供できることは利用者利便の向上にもつながるものと考えております。 したがって、利用者の利益の保護のために支障を生じるおそれがあるとは必ずしも言えないことに鑑み、事前に利用者の同意を得た場合、「他事業者の説明」も「自社プランの紹介」、「利益の提供」と同様の扱いにしていきたいと考えます。 また、引き止めのルールの運用にあたっては、「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」と示されているところですが、電話・店舗・WEBの仕組みは各事業者の固有のシステムや運用がなされており、これらの事情を踏まえないまま画一的なルールを課すことは、全ての事業者の自由な営業活動に制限を課し、負担を強いることとなり事業運営に過大な影響を及ぼすおそれがあります。意思確認を含めた大枠の手続きフローを業界共通ルールとして定めたとしても、その具体的な手段や方法については事業者の自主的な取り組みに委ね、まずはその取り組みの実効性を注視して頂きたいと考えます。消費者保護ルール上も既に勧誘継続行為禁止の規律が設けられており、現状のお客様対応の中においても意思表示確認や不当な引き止めを行わないことを担保す	○ 一般に利用者に対して利用に応じた最適なプランに関する情報を提供することは望ましく、日頃からこうした営業活動を行うことは問題ないと考えます。しかしながら、利用者がMNPを利用して他事業者への乗り換えをしようとする際に、引き止め行為を行うことは、利用者利益を阻害する恐れがあり、また公正な競争を確保する観点からも問題があると考えます。現に総務省等の調査においても、MNOIによる引き止めの実態が明らかになっており、こうした実態を踏まえると、MNPの利用手続における引き止めが限定的な範囲に留まるよう、事業者の自主的な運用に委ねることなく、総務省において適切なルールを設けることが適当と考えます。 ○ これを踏まえ、MNP利用について明確な意思表示を行った利用者に対しては一切の引き止め行為を禁止する一方で、MNP利用について明確な意思表示を行っていない利用者に対しては、当該利用者の同意を得た上で自社の多様な料金プランの中から利用に合致する他の料金プランを紹介することや、既にルール化された一定限度の利益を提供することは許容されると整理しているものです。他方で、他事業者の料金プランの紹介については、本WGで議論したとおり、特定の事業者(グループ系列等)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えなく、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、禁止すべきと考えます。 ○ MNPの利用手続については、電気通信事業法上、総務大臣が定める電気通信番号計画において「番号ポータビリティに関する条件」を定めることとされ(同法第50条)、同計画に基づき定めるガイドラインにおいて、MNPの円滑かつ確実な実施を図るためにMNPの利用に係る運用及び手続を規定しています。このため、MNP利用手続における引き止め行為の制限についても、こうした電気通信番号制度において制度運用が行われると考えます。 ○ なお、本報告書案を踏まえて措置される制度の実施時期については、総務省において適切に判断することが適当と考えま	無

ることは十分可能と考えます。 なお、今後の「具体的な対応の手順等の整理」において、当社システムの開発を要することになった場合は、前述の当社意見のとおり当社のネットワーク及びシステム開発は、モバイルサービスだけではなく固定サービスやライフデザインビジネス等、当社事業に関わる多数の開発案件を対象に開発リソースと実施スケジュールを踏まえて開発サイクルを分散しており、要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要することとなるため、個々の事業者の事情にも配慮いただきたいと考えます。 【KDDI株式会社】	す。	
意見3-20 MNP利用者が明確な意思表示を行ったと見なす行為等、事業者の創意工夫と公正な競争環境の確保の両立を図ることに十分留意したうえで、引き止めルールを具体化いただきたい。特にMNOにおけるメインブランド・サブブランド間やグループ内での不当な差別的取扱いや競争阻害等についても注視いただき、課題が生じている場合は、速やかに是正の取組を行っていただきたい。また、MNO利用者が可能な限りウェブでMNP手続きが完結するよう見直しが必要。		
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、各コンタクトポイントにおいて一定程度の歯止めをかけることは必要と考えます。 総務省殿においてはMNP利用者が明確な意思表示を行ったと見なす行為や違法行為等を明確に示す等、事業者の創意工夫と公正な競争環境の確保の両立を図ることに十分留意いただきつつ、引き止めルールを具体化いただくようお願いいたします。 特に、MNOにおけるメインブランド・サブブランド間やグループ内において、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、公正な競争環境を確保する観点から非常に重要と考えますので、引き止めルール制定後も運用状況を注視いただき、課題が生じている場合には、速やかに是正に向けた取り組みを行っていただくようお願いいたします。 また、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ができないことや光回線とのセットや複数回線利用などの理由により、ウェブでのMNP予約番号発行をMNOが拒否することについては、利用者利便を妨げることから、可能な限りウェブでMNP手続きが完結するよう、手続を見直すことが必要と考えます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ サブブランドが競争環境に与える影響について、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とから、今後の検証においてより詳細な分析が可能となるよう、総務省においては、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と考えます。	無
1. MNPIに関する事項 (6) MNP手続の在り方(煩瑣な手続)		
意見3-21 賛同。		
利用者が容易にウェブ手続きを行えるように、事業者自らが改善を図ることは、利用者利便の向上に資すると考えます。また、その際利用者のアカウント情報や利用方法等の案内・周知についてあわせて取り組むことは有効と考えます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】 簡便で分かりやすいウェブ手続きは利用者利便の向上につながるため、事業者は自主的に改善を図るべきであると考えますので、報告書案に賛同いたします。また、その際はMNO/MVNOに	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ ウェブにおけるMNPの利用手続については、事業者において、利用者の利便に資するよう取り組むことが適当と考えます。 ○ なお、こうした事業者の取組が利用者の利便を阻害していないか注視していく必要があると考えます。	無

関わらず、利用者が容易にWEB手続きを行えるように、利用者のアカウント情報や利用方法等についても各々の事業者は案内・周知に取り組むことが望ましいと考えます。 【株式会社オプテージ】		
ウェブにおける構成や説明方法は、ウェブ全体を通して、お客さまに分かりやすく、使い勝手が良いように、各事業者が創意工夫しているものです。したがって、ウェブにおけるMNP手続の詳細について、原則個社の判断に委ねるべきとする本報告書案の方針に賛同します。 【ソフトバンク株式会社】		
1. MNPに関する事項		
(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)		
意見3-22 利用者利便の観点からMNP予約番号の再取得は極力少なくすることが重要。引き続き注視し、MNP予約番号の有効期限の延長を含めて、検討いただきたい。		
郵送等でのSIMのお渡しが中心のMVNOにおいては、「お客さまからの申込受付」「申込の照査(本人確認等)」「SIMカードの発送・受取」「お客さま側での各種設定」等が完了するまでの期間にイレギュラー処理(例:本人確認書類の不備、不在により荷物受取ができない)が日常的に発生いたします。こうした状況下、MNP予約番号の取得を再度やり直すことは利用者の時間的負担が重くなるため、利用者利便の観点から再取得は極力少なくすることが重要と考えております。 この点、総務省殿においては状況を注視いただきつつ、MNP予約番号の有効期限の延長を含めて、引き続き検討いただきたくお願い申し上げます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ MNP予約番号の有効期限の延長については、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考えます。	無
意見3-23 MNP予約番号の有効期間を長期化することは利用者負担の軽減に資する。		
MVNOでのSIMカードのお渡しは主に郵送であるため、本人確認情報の不一致や、お客様不在により荷物受け取りができない等のイレギュラーが発生することで、SIMカード到着前に契約が切替わる等の影響が生じるおそれがございます。 この点、MNP予約番号の取得から再度やり直すことは利用者の負担につながるため、MNP予約番号の有効期間を長期化することは利用者負担の軽減に資するものと考えます。 【株式会社オプテージ】	○ 上記「意見3-22」に対する考え方のとおりです。	無
意見3-24 MNP予約番号を発行した利用者の約3割は、実際には行っておらず、転出までの検討期間も考慮すると15日の有効期限は十分ではなく、長期化することが必要。		
当社MVNOサービスにおける2017年～2019年の実績によれば、MNP予約番号を発行した利用者の約3割は、実際にはMNPを行っておりません。これは多くの利用者がMNPを行うことを意思決定するに先立ち、その検討段階においてMNP予約番号を発行していることを示唆すると考えます。予約番号取得から転出までの期間にはMNPを行うことの検討期間も含まれることを考慮すると、発行時の15日の有効期限が利用者利便の観点で十分ではない可能性が考えられます。 また本報告書案では、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を以て、有効期間を長期化することを求める必要性は低いとあるところ、再発行の手間が大きく利用者利便を損なうからこそ、移転先事業者が転入手続きを行う際、MNP予約番号の有効期間について一定以上の長さを求めていることから、発行時の有効期限を長期化する必要があると考えられます。	○ 上記「意見3-22」に対する考え方のとおりです。	無

加えてMNP予約番号の発行時の有効期間を長期化することによる不利益は利用者にはないこと、事業者においても特段のコスト負担を生じるとは考えられない一方で転出元事業者には有効期間を長期化するインセンティブが働きにくいことから、これを例えば90日を目途に長期化するための措置を講じることが必要であると考えます。 【楽天モバイル株式会社】		
1. MNPに関する事項 (8) MNPに係る金銭的コストの在り方(利用者負担料金)		
意見3-25 MNPに係る金銭的コストの在り方としては、まずは、ウェブによる手続は無料とする一方、店頭及び電話による手続については現に生じているコストが賄える水準とし、当面の間、かかる見直しに伴う利用者の動向等を注視すべき。		
MNP手数料の見直しに当たっては、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利用者の自由なサービス選択を阻害する要因となっているか等の丁寧な分析を踏まえた議論が必要であると考えます。本報告書(案)の取りまとめに当たっては、こうした分析や議論が十分になされたとは言えず、本来、政策的なルール整備を図る上では、実態を十分に踏まえた上で実施されるべきであると考えます。 その上で申し上げるならば、ウェブによるMNP手続を無料とすることについては、「利用者誰もが金銭的負担なくMNPを利用できる受付手段」が望まれていること及びコストも比較的小さいことから、SIMロック解除における考え方に沿うものとして趣旨は理解できるところであり、全ての事業者で一斉・一律に実施されることを前提に、対応を進める考えです。 他方、店頭及び電話による手続については、スタッフの対応に係る稼働費等、相応のコストが現に生じており、報告書(案)において、「1,000円以下とするのが適当」とされた手数料水準では当該コストが賄えないことから、ウェブ以外のチャネルにおけるMNP手数料については、現に生じているコストが賄える水準(例えば、2,000円等)とすべきであると考えます。 上述の考え方に基づき、MNPに係る金銭的コストの在り方としては、まずは、ウェブによる手続は無料とする一方、店頭及び電話による手続については現に生じているコストが賄える水準とし、当面の間、かかる見直しに伴う利用者の動向等を注視すべきであると考えます。それでもなお、MNP手数料が利用者の自由な事業者選択の障害となっている事実が明らかとなった場合に、改めてMNP手数料の見直しを議論することが適当と考えます。 【株式会社NTTドコモ】	○ 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り、事業者にとって効率化を図り、引き下げを行うインセンティブが働きにくいという特徴を踏まえ、今般、制度導入後はじめてMNP手数料に係るコストを把握し、コストの構造や受付窓口別のコストの状況等を踏まえて整理を行ったものです。 ○ 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と考えます。	無
意見3-26 「無料で利用できる環境を構築することが適当」について、事業法上の解釈について説明いただきたい。また、チャネル毎にMNP手数料を異なる設定とする場合、チャネルを識別する仕組みの開発が必要であり、要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要することとなるため、個々の事業者の事情にも配慮いただきたい。		
本報告書(案)において、市場環境の変化も踏まえて、「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」とされていますが、実際には、基幹システムや利用者向け受付サイト等に対するMNP固有のコストが生じています。電気通信役務の料金は、能率的な経営の下における適正な原価及び物価その他の経済的事情を考慮したものと理解していますが、「無料で利用できる環境を構築することが適当」について、電気通信事業法上どのように解釈すればよいかが教示いただきたいと考えます。 なお、チャネル毎にMNP手数料を異なる設定とする場合、チャネルを識別する仕組みが必要と	○ MNPの利用手続については、電気通信事業法上、総務大臣が定める電気通信番号計画において「番号ポータビリティに関する条件」を定めることとされ(同法第50条)、同計画に基づき定めるガイドラインにおいて、MNPの円滑かつ確実な実施を図るためにMNPの利用に係る運用及び手続を規定しています。このため、MNP利用手続における利用者負担料金についても、こうした電気通信番号制度において制度運用が行われると考えます。	無

なりますが、現状、当社の基幹システムにおいては当該機能を具備していないため開発を要する見込みですが、前述の当社意見のとおり当社のネットワーク及びシステム開発は、モバイルサービスだけではなく固定サービスやライフデザインビジネス等、当社事業に関わる多数の開発案件を対象に開発リソースと実施スケジュールを踏まえて開発サイクルを分散しております。要件確定から開発着手・竣工まで相応の期間を要することとなるため、個々の事業者の事情にも配慮いただきたいと思います。 【KDDI株式会社】	○ なお、本報告書案を踏まえて措置される制度の実施時期については、総務省において適切に判断することが適当と考えます。	
意見3-27 手数料は当該手続きを利用したお客さまを受益者と捉え、個別にその対価として徴収する性質のものであり、単純解約の際に解約手数料を徴収していないことを理由にMNP手続きの当該コストを回収してはならないと規制で定めることは過剰なルールである。また、選択する受付チャネルに依らず、同一料金とするほうが「利用者間の公平性」「わかりやすさ」の観点において好ましいのではないか。		
本来、手数料は当該手続きを利用したお客さまを受益者と捉え、個別にその対価として徴収する性質のものであり、MNP導入から一定期間を経過したことをもって「基本機能」として位置づけることは適切ではありません。 また、単純解約の際に解約手数料を徴収していないことを理由に、MNPのコストから単純解約と重なる部分のコストを除外することとされていますが、単純解約の手数料は先発事業者が徴収していなかったため、後発事業者は競争上コストを回収したくとも手数料を設定しない判断をしたという競争上の歴史的経緯に依るものであり、こうした背景を有する手数料の一前例をもってMNP手続きの当該コストを回収してはならないと規制で定めること（若しくは上限が1,000円等と規定されること）は極めて過剰なルールであると言わざるを得ません。 したがって、実際にコストを要している手数料徴収額の決定は、必要なコスト回収が可能となることが保証されたうえで、本来事業者各社に委ねられるべきものであると考えます。 加えて、今回はMNP転出手数料について、チャネル別に“ウェブは無料、店頭・電話は1,000円以下とするのが適当”とされていますが、同一の手続きを行うのであれば、選択する受付チャネルに依らず、同一料金とするほうが「利用者間の公平性」「わかりやすさ」の観点において好ましく、規制で特定チャネルの手数料に差異を設けることについても本来望ましい整理ではないと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ MNP手数料については、顧客の流出時に利用者に負担を求めるものであり、事業者にとって効率化を図り、引き下げを行うインセンティブが働きにくいという特徴を踏まえ、今般、制度導入後はじめてMNP手数料に係るコストを把握し、コストの構造や受付窓口別のコストの状況等を踏まえて整理を行ったものです。 ○ 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と考えます。	無
意見3-28 MNP転出手数料への規制は、MNOとMVNOで差を設けるべきではない。		
仮にMNP転出手数料への規制を行う場合には、公正競争や消費者保護の観点で、MNOとMVNOで差を設けることなく同様のルールを適用することが当然ながら必要です。 【ソフトバンク株式会社】	○ MNPの利用者負担料金の対応については、MVNOも対象となります。	無
意見3-29 MNPコストを徴収しないということは、結果的に乗り換えを望まない他のお客様にMNPコストを負担させることとなり、不公平感が生まれる。MNPに際しての利用料を徴収できなくなれば、MNOに支払うシステム利用料も長期利用者の負担増につながるため、所要のコストに見合う負担を利用者に請求することは認められるべき。		
MNP手続きにおいては、コールセンターでの対応時は事業者側にオペレーションコストが発生し、Webによる受付においても、システムの保守・維持費用が必要となっております。MNPコストを徴収しないということは、結果的に乗り換えを望まない他のお客様にMNPコストを負担させることとなり、MVNO事業の規模がさほど大きくない当社のような事業者にとっては、その不公平感は	○ MNP手数料については、顧客獲得時ではなく顧客流出時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特徴があり、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、低廉化・効率	無

小さくないと思われます。 当社のMVNOを利用されるお客様は高齢者が多く、単に料金のみではなく手厚いサポートに期待し継続利用されるお客様が多いのが実態です。乗り換え費用をこうした長期利用のお客様が負担することになれば、むしろこれまで対策が検討されたような、MNOにおいて頻繁に乗り換える利用者の端末代金を長期利用者が料金面で負担する構図に似たものになるとは言えないでしょうか。 また、当社のようなMVNO事業者は、MNOに対してシステム利用料を支払っています。MNPに際しての利用料を徴収できなくなれば、こうしたコストも長期利用者の負担増につながるようになります。所要のコストに見合う負担を利用者に請求することは認められるべきと考えます。 【株式会社ジュピターテレコム】	化を求めていくための措置を講じることが必要です。ウェブについては無料とし、店頭・電話については、実際のコストを踏まえ1,000円以下としますが、MNPの手続の件数に応じてMVNOがMNOに負担する料金については、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ことが求められます。	
意見3-30 賛同。		
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とする本報告書案に賛同いたします。 MNPを無料で利用できるウェブ手続をより多くの利用者が認知し、MNPコスト全体の低廉化を促進するため、店頭・電話で対応するに際しては、ウェブ手続の案内を義務づけるべきと考えます。 また人件費等一定のコストが生じる場合があるにも関わらず、電力など他の公共料金や主要国のMNPでは店頭・電話についても乗り換えの際の負担がないことが一般的であることから、ウェブへの移行によりMNPコスト全体の低廉化を実現した後は受付窓口を問わずMNP手数料は無料とすることが適当と考えられます。 【楽天モバイル株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ MNPを無料で利用できるウェブ手続をより多くの利用者が認知することは重要であり、事業者において積極的に周知に努めることが望ましく、また、MNP利用のウェブへの移行を促すことで、MNPコスト全体の低廉化・効率化につなげていくことが適当と考えます。	無
意見3-31 概ね賛同。事業者側コストに応じた対応も必要。		
(MNP手数料の見直し) について 内容について概ね同意致します。 現行では約2週間の有効期限と手数料は事業者移動が行われた(MNP業務完遂)の際に発生するが、手数料を減額する代わりに予約番号発行完了毎に発生させる等事業者側コストに応じた対応も必要と感じます。 または契約年数に応じて、一定金額の増額も認めるべきである。 (現行は何回番号発行しても、完了しない限りは利用者負担が発生しない。) 【個人8】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ MNPの利用者負担料金について、いただいた御意見については、参考として承ります	無
意見3-32 賛同。乗換え月は両方の料金が発生するため高額になりやすいため、転出元の分は基本料金のみにしたたり、翌月から他社に変更できるなど二重請求がなくなればMNPを利用しやすくなる。		
MNPを使った経験から、手数料自体は少額ですが転出元と転出先で発生するので無料はいいことだと思います。 それの他に乗り換えた月は両方の料金が発生するため、手数料も加わり高額になりやすく、その点を改善していただければと思います。 転出先のMVNOはほとんどを日割りで計算してくれますが転出元の手数料は日割り計算	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

がごく一部でプランのほとんどが日割り計算されないので月初に乗り換えたとしてもほぼ1ヶ月分の料金を請求されます。 例えば月初めに手続きが完了したら転出元の分は基本料金のみにするなどしてもらえるとMNPしやすくなるかと思います。 あとは月が変わる時に契約会社も変更できるなど。例えば今月まではa社で、来月からはb社になるなどができれば乗り換え月の二重請求はなくなって利用しやすくなるかと。 【個人9】		
1. MNPに関する事項 (9) MNPに係る金銭的コストの在り方(事業者負担料金)		
意見3-33 賛同。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、必要な処置を講じていただくことを要望。		
公正な競争環境を維持するため、MNPの利用者負担料金が見直される際には、報告書案に示された通り、MVNOからMNOへ支払う事業者間の手数料についても見直されることが不可欠であると考えます。 また、システムの利用に関する料金においても、様々な規模のMVNO事業者が存在し、一定の負担になることから、事業者によっては経営に大きな影響が及ぶおそれも考えられます。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、必要な処置を講じていただくことを要望します。 【株式会社オプテージ】	○ MNPの手続の件数に応じた料金については、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に見直すことが適切と考えます。 ○ 役務利用管理システムのシステム利用料については、接続料の適正化の検証において、その料金水準を確認しており、引き続きその検証の中で注視していくことが適当であると考えます。	無
意見3-34 公正な競争環境を確保する観点から、MVNOがMNOに支払う事業者間のMNPに関係する手数料やシステム利用料等についても、同時に見直していただくことを強く要望。		
MNPの利用者負担料金を見直すにあたっては、公正な競争環境を確保する観点から、MVNOがMNOに支払う事業者間のMNPに関係する手数料やシステム利用料等についても、同時に見直していただくことが不可欠ですので、強く要望いたします。 なお、MNPに係る利用者負担料金が引き下げられることは、スイッチングコストの低廉化の観点から望ましいとは考えますが、本来は事業者の経営努力により実現されるべきものであり、MVNOを含めた一律の規制の導入には慎重な議論が必要と考えております。 本報告書案でも言及されているとおり、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や、MNPに係るコストを吸収しうる事業者と吸収しえない事業者との間の競争上の格差があるといった課題がございます。特に後者に関しては、利用者料金を値上げせざるを得ない状況になりうる事業者や、競争上の観点から値上げできず経営を悪化させる事業者が発生する可能性も懸念されますので、十分留意いただき、状況を注視いただきたいと思います。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ MNPの手続の件数に応じた料金については、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に見直すことが適切と考えます。 ○ 役務利用管理システムのシステム利用料については、接続料の適正化の検証において、その料金水準を確認しており、引き続きその検証の中で注視していくことが適当であると考えます。 ○ MNPの利用者負担料金の見直しについては、厳密な意味での競争中立的な環境を確保するために、MVNOも対象とすべきと考えます。	無
意見3-35 MNPの手続の件数に応じた料金は利用者負担料金以下とし、MNOの対応に合わせてMVNOの実施時期を決めていただきたい。また、利用者負担料金の見直し決定後には、MNOは遅延なく現行の費用廃止を決定し、通知されることを要望。		
MNPの手続の件数に応じた料金は利用者負担料金以下となるようMNOの対応をお願いいたします。またMNOの対応に合わせてMVNOの実施時期を定めていただきたいと考えております。 MVNOはMNOに対してMNP予約番号発行に際し費用支払いが発生しますので、利用者負担	○ MNPの手続の件数に応じた料金については、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に見直すことが適切と考えます。	無

料金の見直し決定後には、MNOは遅延なく現行の費用廃止を決定し、通知していただくようお願いいたします。 【ビッグロブ株式会社】	○ なお、円滑な実施に資するよう電気通信事業者において取組を進めていくことが適当と考えます。	
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		
意見3-36 今後も市場動向を注視いただき、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。		
事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本であります。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ことから、今後も市場動向を注視いただき、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り組みが行われることを要望いたします。 【株式会社オプテージ】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、現時点では、実態として、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ますが、総務省においては、販売実態の変化を踏まえ、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、注視していくことが適当と考えます。	無
意見3-37 賛同。一部の事業者では、当該端末購入サポートプログラムの対象端末にSIMロックを設定しており、また端末補償サービスの対象を回線契約者に限定している実態がある。各事業者の行う施策について、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早急に確認すべき。		
端末購入サポートプログラムについて、広告表示・周知の方法等について注視し、また回線契約者と非回線契約者との提供条件等の差異が合理的なものといえるか精査するのが望ましい、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との本報告書案に賛同いたします。 端末購入サポートプログラムについて、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す。 一部の事業者では、当該端末購入サポートプログラムの対象端末にSIMロックを設定しており、また端末補償サービスの対象を回線契約者に限定している実態があります。これらの回線契約者と非回線契約者の差異により端末購入サポートプログラムは、実質的に「回線契約を条件」としており、事業法第27条の3の規律を潜脱する行為と考えます。 同様に一部の事業者でオンラインでの端末購入サポートプログラム提供を行っていないことについても、当社では店頭とオンラインとで回線契約時における端末同時購入比率に大きな差がないこと、経済産業省「電子商取引に関する市場調査」によると生活家電、AV機器、PC・周辺機器等の物販におけるEC化率が2019年時点で既に32%に達していることから、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ことは考えづらく、現状既に、合理的理由なく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生じていると考えます。 総務省殿におかれましては、各事業者の行う施策について、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早急に確認いただくようお願い申し上げます。	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、端末補償サービスについては、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と考えます。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と考えます。 ○ 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端末購入サポート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」とは言えないことから、総務省においては、総務省からの要請（2020年5月29日付。以下単に「要請」という。）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と考えます。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ことが適当と考えます。	無

【楽天モバイル株式会社】		
2. その他モバイルに関する事項		
(2) スイッチングコスト		
意見3ー38 通信料金と端末代金分離により非回線契約者の補償のトラブルも増える可能性がある。消費者にとってわかりやすい一定のルールを作り、補償漏れ等のトラブルが起きないように取り組んでいただきたい。		
端末故障時の事業者の対応に関するトラブルは依然多く、通信料金と端末代金分離により非回線契約者の補償のトラブルも増える可能性があります。事業者によって対応が分かれる現状があるようですが、消費者にとってわかりやすい一定のルールを作り、補償漏れ等のトラブルが起きないように取り組んでいただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 本報告書案では、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としています。 ○ なお、今後、非回線契約者に対する端末の販売が増えていくことが見込まれる中で、これらの制約により、補償漏れ等をはじめとする非回線契約者の補償に関するトラブルが生じていないか、総務省においては、継続して状況を注視していくことが適当と考えます。	無
意見3ー39 賛同。		
端末補償サービスや固定通信サービスとのセット割の他、ポイントサービスや決済サービス等、通信に付帯するサービスが公正競争を阻害する可能性がないか等を確認することが電気通信市場の健全な発展に重要であると考えますので、本報告書案の考え方に賛同いたします。 【株式会社オプテージ】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、総務省においては、セット販売による割引等について、利用者の過度な囲い込み等の要因になっているものがないか、引き続き、状況を注視していくことが適当と考えます。	無
端末補償サービスや光回線などの他サービスとのセット販売による割引については、スイッチングコストとなる他、利用者への不利益事項等の説明が複雑となり、ウェブでのMNP予約番号発行受付の障壁にもつながるものと考えます。 このため、利用者の自由で合理的なサービス選択を阻害する過度な囲い込み等の要因となっているものがないか等を引き続き確認いただくことは重要と考えます。 【一般社団法人テレコムサービス協会】		
意見3ー40 セットでのサービス利用の離脱における違約金等のペナルティは一切なく、事業者変更を制約している要因と捉えるべきものではない。		
弊社で実施しているセット割引は、複数商材を利用するお客さまへの一般的な割引であり、セットでのサービス利用の離脱における違約金等のペナルティは一切ありません。すなわち、セットでの利用により割引価格でご利用頂けるサービスを解除したことで、定価でご利用頂く状態になるだけであるため、事業者変更を制約している要因と捉えるべきものではないと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 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等については、過度な囲い込みの要因となっている場合には、利用者の自由なサービス選択を阻害する可能性があること等が指摘されていることから原案を維持することとします。 ○ セット割引等により固定通信契約とモバイル契約が一体的に提供されている場合において、両契約の契約期間にずれが生じることで、利用者の囲い込みが生じることが懸念されることから、固定通信契約の期間拘束や高額な違約金がモバイル契約	無

	の実質的な囲い込みの手段として機能していないかについて確認し、必要に応じて制度的な対応を検討することが適当と考えます。	
意見3-41 スwitchングコストに対する検証は不要。		
手数料等を始めたとした小売り料金が、市場における競争環境等の結果、設定されているものである限り、それらスイッチングコストに対する検証は不要と考えます。 【KDDI株式会社】	○ 本報告書案に記載のとおり、事業者の乗換え時の金銭的なコストについては、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、総務省において、引き続き、注視していくことが適当と考えます。	無
意見3-42 民間企業として業務に係るコストの回収は当然必要な行為であり、コストの考え方や手続きに際しての手数料徴収額の決定は原則事業者各社に委ねられるべき。		
新規契約の手数料はMNPを利用したか否かにかかわらず、新たに契約する際の対応に必要な手続きの対価として一律で設定しているものです。そもそも、民間企業として業務に係るコストの回収は当然必要な行為であり、コストの考え方や手続きに際しての手数料徴収額の決定は原則事業者各社に委ねられるべきものと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 上記「意見3-41」に対する考え方のとおりです。	無
意見3-43 非電気通信分野にまで検証の対象を拡げた場合、事業者が萎縮し、創意工夫の芽が摘まれることで、利用者利便が損なわれかねない。		
5G・IoT時代においては、これまで以上に多種多様なプレーヤーが創意工夫により、通信と様々な商品・サービスを一体的に提供し、今までにない新たな価値を創出していくことが想定されるとともに、産業の発展やお客様の利便向上への寄与等が期待されます。 非電気通信分野にまで検証の対象を拡げた場合、事業者が萎縮し、創意工夫の芽が摘まれることで、お客様利便が損なわれかねないと考えます。 【KDDI株式会社】	○ 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等については、過度な囲い込みの要因となっている場合には、利用者の自由なサービス選択を阻害する可能性があること等が指摘されていることから原案を維持することとします。	無
2. その他モバイルに関する事項		
(3) その他		
意見3-44 「頭金」に関する指摘については、事業者独自の取組として検討している。		
「頭金」に関するご指摘については、競争ルールの検証に関するWGにおける議論を踏まえ、消費者保護の観点から、現在、事業者独自の取組として対応を進めているところです。 具体的には以下の対応を検討しているところです。 ・事業者において、端末販売の広告表示における「頭金」の表示について、利用者の誤解や混乱を招かないような表示とするために遵守すべき事項等を定める ・販売代理店に対して、適切な表示を行うよう文書等により周知・指導を図り、事後的な確認等も含め、広告表示の適正化を推進する ・総合カタログ等において、販売代理店ごとに端末価格自体が異なる可能性があることを記載する 等 【株式会社NTTドコモ】	○ 携帯電話業界におけるいわゆる「頭金」については、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ことから、利用者に誤解や混乱を生じさせないように、各事業者と販売代理店が連携して適切な対応を行っていくことが重要です。また、販売代理店ごとに端末価格が異なる可能性について適切な周知が行われることが重要です。この観点から、頂いた御意見は歓迎すべきものであり、記載されている取組が適切に行われることを期待します。 ○ また、総務省においては、事業者及び販売代理店の取組の内容や実施状況などについて、適切に確認を行っていくことが適	有

本報告書(案)の頭金に関わる指摘について、これまでの議論等を踏まえ、現在取組みを進めております。 具体的には、当社が行う端末販売価格や頭金の広告表示において、記載すべき項目を定め、お客様の混乱や誤解を招かないよう取組みを徹底していくとともに、販売代理店に対しても、同様の取組みを周知し、事後的な確認等も含め広告表示の適正化を推進して参ります。 また、販売代理店ごとに端末販売価格が異なることのお客様への周知については、今後、モバイル料金カタログ等にその旨を記載し、周知を図っていく予定です。 【KDDI株式会社】	当と考えます。 ○ 御指摘を踏まえ、報告書に次のとおり追記します。 「なお、MNO3社においては、「頭金」に係る事業者及び販売代理店の表示の適正化を行っていくことや販売代理店ごとに端末価格自体が異なる可能性があることについての周知を行っていくこととしていることから、総務省においては、各社の対応について確認をしていくべきである。」	
「頭金」の用語の使用について、弊社はこれまでも割賦販売法等に基づき適切に対応してきた認識ですが、本報告書案における指摘事項を踏まえ、より一層、お客さまの理解促進を図るべく、広告表示における頭金、端末代金の明瞭な記載等を徹底するよう努めます。加えて、販売代理店に対しても適切に周知を行うとともに、事後確認等も行うことで、継続的に広告表示の適正化を推進します。 なお、販売代理店ごとに端末販売価格が異なる旨の記載につきましては、弊社の広告媒体等を通じ、お客さまに周知を行うことを検討していく予定です。 【ソフトバンク株式会社】		
意見3-45 「頭金0円」表示を見直すことや、分かりやすい料金プランを提供することは、利用者の誤認を防ぎ、自由で合理的なサービス選択にとって重要。また、MVNOにおいてもeSIMに対応したサービスを提供できることにより、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。		
「頭金0円」表示を見直すことやわかりやすい料金プランを提供することは、利用者の誤認を防ぎ、自由で合理的なサービス選択にとって重要であると考えます。 一部のMNOでは同一サイズのSIMカードであっても利用する端末や通信種別等により複数区分が存在することから、利用者に混乱を生じかねない状況にあると考えるところ、eSIMを利用することで物理的なSIMカードが不要となることから、この課題の解決につながるものと考えます。 また、MVNOにおいてもeSIMに対応したサービスを提供できることにより、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であると考えます。この点、MVNOへのRSP機能開放に向けた検討がMNOで早期に実施されることが求められるため、総務省殿においては、MNOにおける検討状況やMNOとMVNOの協議状況等を注視いただくとともに、状況に応じ必要な取り組み等をご検討いただくことを要望いたします。 Apple WatchにおけるeSIMについては、MNOとMVNO間で不当な格差がないか、引き続き確認を行っていただき、公正な競争環境を確保いただくことを要望いたします。 【株式会社オプテージ】	○ 「頭金0円」や分かりやすい料金プランに関する御意見は、本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ eSIMについては、公正競争環境の確保及び利用者利便の向上の観点から、MNOのRSP機能の開放に関する具体的な障壁となる課題があれば、総務省においてその課題解決に向けて速やかに検討を進めることが適当であると考えます。 ○ なお、SIMカードの種類が複数ある場合については、本報告書案に記載をしたとおり、端末の交換に伴いSIMカードの交換も必要になり、利用者に混乱を及ぼす可能性もあることから、該当の事業者においては、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ものと考えます。	無
意見3-46 個々の購入者の支払い能力等に応じて、割賦と頭金の割合等を自由に決定できるべき。キャリアやメーカーの割賦販売を制限し、消費者が一般的なクレジット・信販会社と契約できるようにしてほしい。		
P.99 「(3)その他」「○1検討課題等」「○頭金」の節中、「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」についての意見：	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

端末の販売価格はショップ等が独自に決めるものであることは理解するが、現実にはキャリアが提供する画一的な割賦販売しかないとの誤解を招く販売方法が横行しているため、消費者が「頭金」を誤解する状況に至っている。 本来は、個々の購入者の支払い能力や支払い計画に応じて、割賦と頭金の割合や月々の返済額・返済期間を自由に決定できるべきである。 そのためにキャリアやメーカー扱いの画一的な割賦販売を制限(あるいは禁止)し、消費者は一般的なクレジット・信販会社と契約するように制度を改めるべきである。 【個人28】		
意見3-47 SIMロック解除の手続が可能なページが分かりづらいなど、オンライン手続が煩瑣である旨の指摘を踏まえ、適切に取り組んでいく。		
SIMロック解除の手続が可能なページが分かりづらい等、オンラインでの手続きが煩瑣であるとの指摘については、今後お客様の声等も踏まえながら、適切に取り組んで参りたいと考えております。 取組みを進めるうえでは、セキュリティ確保のためにウェブ画面の遷移数が一定程度多くなることから、セキュリティと簡便さのバランスを踏まえた対応が必要と考えております。 【KDDI株式会社】	○ 本報告書案に記載のとおり、オンラインのSIMロック解除の手続については、「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(以下「SIMロック解除ガイドライン」といいます。)で、「迅速かつ容易な方法」として提供が義務づけられているが、手続が煩瑣であるという課題が指摘されていることから、事業者においては、利用者の声を踏まえて対応していくことが望ましいと考えます。	無
意見3-48 競争中立的な市場環境のためには、SIMロックはそもそも設定すべきではなく、本来は設定自体を禁止するべき。必要最低限の措置として設定されるSIMロックについては、必要性が失われた際には速やかに解除されるべき。総務省においては、SIMロック解除に関する課題の抜本的な解決に向けた制度整備を推進すべき。		
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では、SIMロックは、利用者の利便を損ない、役務契約の締結や変更のコストを押し上げ、役務の料金やサービス内容の差別化による競争を阻害する要因になっていると明確に指摘されているにも関わらず、2010年6月の同ガイドライン策定以来、10年以上に渡りSIMロックは設定され続けています。 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で、一定の条件を満たした場合には、SIMロックを解除した状態で端末を渡すNTTドコモの取組みについて、端末購入者の申出がなくてもSIMロックを解除する点では画期的である一方で、条件が回線契約者と非回線契約者と異なるなど、利用者利便や公正競争の促進の観点からは未だ十分な対応がSIMロックを設定している事業者によって行われているとは言い難いと考えられます。 以上を鑑み、競争中立的な市場環境のためには、SIMロックはそもそも設定すべきではなく、本来は設定自体を禁止するべきと考えます。端末の詐取等防止の観点から必要最低限の措置として設定されるSIMロックについては、詐取等の懸念がなくなるなど必要性が失われた際には速やかに解除されるべきです。具体的には、端末購入時から一定期間経過後には端末購入者の申出がなくても自動的にSIMロックを解除するなど、利用者の利便性に配慮した対応を求めるべきと考えます。	○ SIMロックは、割賦代金不払い行為等への対策として行われるものである一方で、他の事業者の役務の利用や海外渡航時の役務の利用に際しての端末の利用に制限を設け、利用者の利便を損なう要因になること等から、SIMロック解除ガイドラインでは、SIMロックを設定すること自体を禁止するものではありませんが、事業者に対して、原則として自らが販売した全ての端末についてSIMロック解除に応じるよう求めることとしつつ、一定の条件に該当する場合には例外としてSIMロックの維持を認めています。 ○ その上で、2019年11月のSIMロック解除ガイドラインの改正では、事業者に対し、割賦で端末を購入した者であっても、一定の信用確認措置に応じたものについてはSIMロック解除に応じること等が義務付けられています。 ○ 他方で、一定の信用確認措置に応じた際の購入時のSIMロック解除措置について、ご指摘の点も踏まえ、事業者におけるSIMロック解除ガイドラインへの対応状況や実際のSIMロック解除件数など、関連の状況を踏まえつつ、必要に応じて更なる検討を行うことが適当と考えます。	無

総務省殿に置かれましては係るSIMロック解除に関する課題の抜本的な解決に向けた制度整備を推進いただきますようお願い申し上げます。 【楽天モバイル株式会社】	○ なお、NTTドコモにおいては、2020年8月19日より、一括購入又はクレジットカードによる分割購入の場合には、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ましたが、非回線契約者については特定のクレジットカードを使用した場合に限定されていました。同年10月12日より、当該条件が撤廃され、回線契約者と非回線契約者の両者に対して、区別なく対応が行われているものと承知しています。	
意見3-49 オンラインの手続により事業者の変更を行うことができるeSIMの普及は、利用者の利便性向上やスイッチングコスト低減に資するもの。eSIMもSIMロック解除ガイドラインの対象となるよう、またSIMロック解除の申出に対しては、全てのSIMロックを同時に解除するよう、早急にガイドラインの改正を要望。		
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を背景に、オンラインの手続により事業者の変更を行うことができるeSIMの普及は、利用者の利便性向上やスイッチングコスト低減に資するものと考えられます。 一方でMNOが販売するeSIMスロット搭載端末においてもSIMロックが設定されているところ、「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」においてはSIMロックについて、「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」とされており、eSIMに対するSIMロックは当該ガイドラインの対象からは現状除外されていると見受けられます。 物理的なSIMの差替えが不要というeSIMの利点を阻害する仕組みが存在しかつその解除がルール化されていないことは利用者利便を損なう恐れがあります。よってeSIMも物理SIMと同様に当該ガイドラインの対象となるよう、またSIMロック解除の申出に対しては必ず物理SIM・eSIMを問わず、全てのSIMロックを同時に解除するよう、早急に当該ガイドラインを改正いただけるよう要望いたします。 【楽天モバイル株式会社】	○ eSIMについては、公正競争環境の確保及び利用者利便の向上の観点から、MNOのRSP機能の開放に関する具体的な障壁となる課題があれば、総務省においてその課題解決に向けて速やかに検討を進めることが適当であると考えます。	無
意見3-50 eSIMは、事業者、利用者の双方に大きなメリットが生じるだけでなく、利用者のスイッチングコスト削減にも寄与するもの。「リモートSIMプロビジョニング(RSP)機能」の開放が促進されるよう、引き続き事業者間協議の状況のフォローを要望。		
SIMロック解除における課題解決やeSIMの普及については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、引き続き状況改善を図ることは重要と考えますので、よろしくお願いいたします。 特に、eSIMは、SIMカードという物理的メディアを介さずに役務提供が可能となることから、例えば、利用者は契約手続きが全てオンラインで完結でき、店舗で長時間並んだり、SIMカードの発送を待ったり、SIMカードを挿入したりする必要がなくなる等、事業者、利用者の双方に大きなメリットが生じるだけでなく、利用者のスイッチングコスト削減にも寄与するものと考えます。このため、eSIMに対応したサービスをMVNOが提供するうえで必要な「リモートSIMプロビジョニング(RSP)機能」の開放が促進されるよう、総務省殿において引き続き事業者間協議の状況をフォロー頂きたく、あわせてお願いいたします。 【一般社団法人テレコムサービス協会】	○ eSIMについては、公正競争環境の確保及び利用者利便の向上の観点から、MNOのRSP機能の開放に関する具体的な障壁となる課題があれば、総務省においてその課題解決に向けて速やかに検討を進めることが適当であると考えます。	無
意見3-51 オプションや複数の割引が分かりづらいため、消費者にとって分かりやすいものにしてほしい。また、sSIMの普及が望まれる。		

専用アプリの利用等、一定の条件下で割引を受けることができるオプションがありますが、割引を受けられなかったというトラブルが発生しています。料金プランのみならずオプションの条件についてもシンプルでわかりやすいものにしていただきたい。 法改正により料金プラン引き下げが行われましたが、相変わらず複数の割引(光回線セット、家族、初年度割等)を組み合わせることにより安くなる仕組みとなっています。消費者にとって、よりわかりやすいものにしていただきたい。 複数の種類のSIMカードが混在する現状があり、SIMカードが合わなかったというトラブルも起こっています。MNPの促進のためにもeSIMの普及が望まれます。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 料金プラン自体はシンプルであっても、オプションの付加による割引、通信と関係ないサービスとのセット割等により、料金体系が依然として複雑ではないかとの指摘もあるところ、事業者においては、利用者にとってわかりやすいサービスの提供や十分な説明が行われることが求められると考えます。 ○ なお、本報告書案に記載のとおり、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ことが適当と考えます。 ○ eSIMについては、公正競争環境の確保及び利用者利便の向上の観点から、MNOのRSP機能の開放に関する具体的な障壁となる課題があれば、総務省においてその課題解決に向けて速やかに検討を進めることが適当であると考えます。 ○ なお、本報告書案に記載をしたとおり、SIMカードの種類が複数ある場合、端末の交換に伴いSIMカードの交換も必要になり、利用者に混乱を及ぼす可能性もあることから、該当の事業者においては、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ものと考えます。	無
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		
意見3-52 販売チャネルのバランスについては、各事業者が経営戦略として検討するものであることを基本とすべき。		
販売チャネルのバランスについては、各事業者が経営戦略として検討するものであることを基本とすべきと考えます。 【KDDI株式会社】	○ 販売チャネルのバランスについては、各社の経営戦略に関わるものであることは御意見のとおりですが、本報告書案に記載をしたとおり、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と考えます。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と考えます。	無
意見3-53 MNPの「単独解約」が店頭のみの場合が多い。来店ありきの業務についての制限の撤廃を求める。		
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について	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

MNPの予約番号発行・新規加入についてはオンライン・電話・郵送といった多様な手法を選べるが「単独解約」においては店頭のみとなっている場合が多い。 利用者の利便性を図る上でそうした来店ありきの業務についても制限の撤廃などを求めます。 【個人8】		
--	--	--

■ 第4章 固定通信市場に係る課題

0. 第4章全般		
意見4-1 FTTH以外のサービスも含めて検証を行うべき。		
本報告書案にて、乗換時のスイッチングコストや事業者間連携による工事費低減等について、具体的な方向性が示されたことは、公正な競争環境の確保に資するものと考えます。 固定通信の分野では卸先事業者、接続事業者、自己設置事業者が存在し、この三者によって公正な競争環境が機能しております。この点、この3つの提供形態について、バランスに考慮いただき検証いただくことが肝要と考えます。 また、固定通信市場はFTTHの他、CATV、DSLやFWAなどが存在しております。このため、FTTH以外のサービスも含めた幅広い検証をいただくことが健全な固定通信市場の発展に重要であると考えます。 【株式会社オプテージ】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ また、事業者のサービス提供形態、種別にかかわらず固定通信市場全体における競争環境を検証していくことが重要であると考えます。	無
意見4-2 固定通信契約とモバイル契約の相違点を踏まえ、ルールの検討を行うべき。		
本会合では、公正競争環境整備という視点から各種論点について議論されてきたものと理解していますが、本報告書案P134「○モバイル契約との相違点」にも記載のあるとおり、固定通信サービスはモバイルサービスとは異なる様々な性質がある点に留意が必要と考えます。例えば、サービスにおける性質の違いについては、総務省殿による「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、定期的な買換えサイクルが訪れる等の特徴」がある旨、モバイルサービスと固定通信サービスの相違点が挙げられています。 したがって、固定通信サービスに係る議論に際しては、各種論点においてモバイル市場の規制を単純に当てはめるのではなく、固定通信市場における競争上の課題を整理・分析した上で、仮に市場を歪める要因となっている事柄がある場合に、必要最小限の範囲に限り適用すべく、ルールの在り方を引き続き議論すべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 本報告書案に記載しているとおり、固定通信契約とモバイル契約とで異なるとされた部分を踏まえ、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と考えます。	無
1. 固定通信市場に関する動向		
意見4-3 主端末回線だけでなく、分岐端末回線や回線収容率を含めた接続料の推移を見るべき。		
接続料の推移は分岐端末回線等や回線収容率も加味する必要があると考えます。そうした場合、主端末回線の接続料は低減しておりますが、分岐端末回線等の接続料はほとんど低減しておらず、1回線あたりの接続料の低減化はあまり進んでいない状況といえると考えます。 例えば、NTT西日本が公表している主端末回線の回線収容率を用いて1回線あたりの接続料推移をみた場合、図1に示す通り、接続料の低減化はあまり進んでいないといえます。	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

図1：接続料推移(※1) <table><caption>図1：接続料推移(※1) (単位:円)</caption><thead><tr><th>年度</th><th>主端末</th><th>分岐端末等(※2)</th><th>1回線あたり(※3)</th></tr></thead><tbody><tr><td>H27年度</td><td>2,900</td><td>300</td><td>1,300</td></tr><tr><td>H28年度</td><td>2,700</td><td>500</td><td>1,400</td></tr><tr><td>H29年度</td><td>2,500</td><td>550</td><td>1,400</td></tr><tr><td>H30年度</td><td>2,300</td><td>550</td><td>1,400</td></tr><tr><td>令和元年</td><td>1,800</td><td>550</td><td>1,200</td></tr><tr><td>令和2年</td><td>1,800</td><td>600</td><td>1,250</td></tr></tbody></table> 主端末のみの接続料推移 ▲40% 1回線あたりの接続料推移 ▲8% 分岐端末等のみの接続料推移 73%増 ※1:接続料は、NTT西日本の保守区分タイプ1-2(受付は土日含む午前9時～午後5時)にて試算 ※2:分岐端末等は分岐端末回線、回線管理運営費、屋内配線加算額を含む ※3:回線収容率はH28年度にNTT西日本より認可申請された接続約款の算定根拠資料より1芯あたり契約数:3.8契約(H31年度末見込み)を引用。 【KDDI株式会社】	年度	主端末	分岐端末等(※2)	1回線あたり(※3)	H27年度	2,900	300	1,300	H28年度	2,700	500	1,400	H29年度	2,500	550	1,400	H30年度	2,300	550	1,400	令和元年	1,800	550	1,200	令和2年	1,800	600	1,250		
年度	主端末	分岐端末等(※2)	1回線あたり(※3)																											
H27年度	2,900	300	1,300																											
H28年度	2,700	500	1,400																											
H29年度	2,500	550	1,400																											
H30年度	2,300	550	1,400																											
令和元年	1,800	550	1,200																											
令和2年	1,800	600	1,250																											
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 意見4ー4 自ら投資リスクを負って自己設置や接続により市場参入する事業者の存在も重要。規制の対象とする場合には、影響が最小限となるようにすべき。 FTTH市場は未だにNTT東西の設備シェアが高く（約65％）、市場競争の活性化や競争のバランスの観点からは、NTT東西からの卸提供（光コラボ）だけでなく、自ら投資リスクを負って自己設置や接続（シェアドアクセス）により市場参入する事業者の存在も重要なものであると考えます。 当社は自己設置及び接続（シェアドアクセス）により全国でサービス提供しておりますが、KDDIグループ全体（沖縄セルラー、CTC、OTNet及びJ:COMグループ、卸を含む）でも、未だにシェアは約12%とNTT東西に遠く及ばない状況です。 このように、自らリスクを負って市場競争に挑んでいる事業者の存在が引き続き重要な市場状況であるにもかかわらず、NTTグループに比して弱小な事業者までも規制強化の対象にして、創意工夫の意欲を阻害することは適切ではないと考えます。 仮に規制を強化する場合でも、競争事業者への影響が最小限となるよう配慮すべきと考えます。 【KDDI株式会社】 ○ 多様なサービスの提供形態により、ユーザのニーズに合ったサービスが提供され、事業者間の競争が行われることは望ましいと考えます。 ○ 工事費が実質的に利用者の過度な囲い込みの手段として機能することのないよう措置を行うという目的に照らし、必要最低限のルールとすることが適当と考えます。 無																														
○ 工事費の分割支払い 意見4ー5 規制の対象については、市場の状況も鑑みて一定の配慮をすべき。 前述のとおり、当社のように、自らリスクを負って市場競争に挑んでいる事業者の存在が引き続き重要な市場状況であるにもかかわらず、NTTグループに比して弱小な事業者までも規制強化の対象にして、創意工夫の意欲を阻害することは適切ではないと考えます。 【KDDI株式会社】 ○ 意見4ー4に対する考え方のとおり、工事費が実質的に利用者の過度な囲い込みの手段として機能することのないよう措置を行うという目的に照らし、必要最低限のルールとすることが適当と考えます。 無																														
意見4ー6 工事費等の割引について、特定の条件を選択した利用者のみを有利に扱うことは、利用者による適切なサービス選択の阻害につながるため、不適切。																														

なお、工事費支払について、一括払いと分割払いの割引額等に差がなく支払総額が同一であり、契約時に利用者による自由な選択が可能であれば、仮に解約時に残債が生じた場合であっても、過度な囲い込みには当たらないものと考えます。他方、分割支払いの場合にだけ工事費等の割引を行う等、特定の条件を選択した利用者のみを有利に扱うことは、利用者意向による適切な選択の阻害につながることから、好ましいものではないと考えます。 【株式会社オプテージ】	○ 分割支払いの期間が長期にわたる場合の工事費の割引等を有利に扱っている場合、割引等が利用者の過度な囲い込みの手段として機能する可能性が高いと考えられることから、工事費の一括支払いと分割支払いの別や、分割支払いの回数により割引等の総額が異ならないようにすることが必要と考えます。 ○ また、工事費の割引等の総額が同じであっても、割引等の提供される期間が期間拘束契約の期間を超える場合には、利用者の過度な囲い込みが発生する可能性が高いことから、期間拘束契約の期間内に割引等の全額を享受できるようにすることが望ましいと考えます。 ○ いただいたご意見を受け、報告書における記載の趣旨の明確化を図る観点から、特定の条件を選択した利用者のみを有利に扱う例として、短期の分割支払いと比べ長期の分割支払いを有利に扱っている場合には過度な囲い込みとして機能していると考えられること、期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額が享受できるようにすることが望ましいことを本報告書案に明記する修正をすることとします。	有
意見4-7 工事費の分割支払い期間の対応には、一定の期間が必要。		
分割支払い期間は期間拘束契約の拘束期間以下となるよう見直いたします。急ぎ改善に取り掛かりますが、開発規模が大きいため、ある一定の開発工期が必要なことをご了承ください。 【ビッグロブ株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 期間拘束契約の期間を超えない工事費の分割支払い回数に変更するに当たっては、システム改修等のため一定の期間を要することを考慮に入れる必要がありますが、利用者利益の保護の観点からは、早期に対応することが重要であると考えます。	無
意見4-8 期間拘束契約の期間と工事費の分割支払い期間を合わせることを含め、対応を検討。		
工事費の支払い方法は、一括支払いに加え、お客さまにかかる初期費用の負担軽減を目的に分割支払いも選択いただけるようにしています。どちらを選択された場合でもお支払いいただく工事費は同額であり、分割支払いを有利に扱っていることはありません。 当社は、今後もお客さまのニーズを踏まえ、にねん割の契約期間と工事費分割支払い期間を合わせることも含めてご利用いただきやすいお支払い方法を検討していく考えです。 【東日本電信電話株式会社】 工事費の支払い方法は、一括支払いに加え、お客さまにかかる初期費用の負担軽減を目的に分割支払いも選択いただけるようにしています。どちらを選択された場合でもお支払いいただく工事費は同額であり、分割支払いを有利に扱っていることはありません。 当社は、今後もお客さまのニーズを踏まえ、光はじめ割等の契約期間と工事費分割支払い期間を合わせることも含めてご利用いただきやすいお支払い方法を検討していく考えです。 【西日本電信電話株式会社】	○ 本報告書案に記載のあるとおり、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おらず、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、工事費が実質的に利用者の過度な囲い込みの手段として機能していると考えられることから、見直しを行うことが適当であると考えます。	無

意見4-9 工事費の分割支払いについては、契約拘束期間と工事費の分割期間が同一もしくは超えない期間設定が望ましい。		
工事費の分割支払いについては、契約拘束期間と工事費の分割期間が同一もしくは超えない期間設定が望ましいと考えます。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
○ 開通工事費		
意見4-10 開通工事費について、各社の状況も鑑みながら、利用者に分かりやすく納得のいく料金設定を検討。		
各社の状況も鑑みながら、利用者に分かりやすく納得のいく料金設定を検討したいと考えます。 【ビッグロブ株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見4-11 工事費はコスト等を考慮して設定しているものであり、その水準については、各社の判断や市場原理に委ねるべき。		
固定通信分野においては、これまで各事業者の創意工夫により、様々な料金プランや割引、サービス等を提供することで市場競争が進展してきたものと考えます。 今後も引き続き、多様な事業者の取組みにより市場競争を促進していくことが重要と考えるところ、工事に関する利用者への請求額等については、各社の自主的な判断や努力に委ねることが望ましく、一定のルールを設けることについては慎重な検討が必要と考えます。 【株式会社オプテージ】	○ 開通工事費の水準については、工事費の原価と事業者が実際に利用者に請求している工事費に大きな乖離がないか等、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ことが必要と考えます。	無
開通工事費については、実際に工事に要する工事実施者の移動費用、お客さま宅内の配線敷設費用、回線終端装置の設置費用、当社局内設備等の設定費用等を作業時間等に基づき定めており、お客さまのご負担額と原価が大きく乖離しているものではありません。 【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】		
2020年6月25日開催の本会合第4回でのヒアリングにてご説明したとおり、弊社の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、合理的な水準であると認識しています。 また、加入時に発生する新規開通工事費のような費用には低減化インセンティブが働きやすく、競争阻害要因とならないため、原則として市場原理に委ねるべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
意見4-12 工事費の水準は各社の判断に委ねるべきであり、その額を一律に定めるべきではない。また、支払い方法やその回数も事業者が提示した選択肢から利用者が自由に判断できるようにすべき。		
固定通信は携帯電話のような無線によるサービスと異なり、導入に当たっては個別のお客さま宅に導入のための工事を行う必要があります。インターネットサービスは、固定電話サービスのようにほぼ全ての住宅にモジュージャックがあり購入してきた電話機を接続すれば開通できるような仕組みとは異なります。 このための設置工事費は、利用者の住宅の構成、即ち戸建てか集合住宅か、部屋の間取り、端末機器（当社の場合、ケーブルモデム）の設置場所、ケーブルの引き込みを行う場所など千差万別であり、その都度お客様のご事情や現場の状況によって判断し、工事を行っています。	○ 工事費の水準については、各事業者が原価等を踏まえて個々に決定しているものと承知しており、本報告書案は、一律な工事費の水準を定めることを求めるものではありません。 ○ 開通工事費の水準については、工事費の原価と事業者が実際に利用者に請求している工事費に大きな乖離がないか等、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ことが必要と考えます。 ○ また、工事費の分割支払い期間が、期間拘束契約の期間を上	無

この為、開通工事費には大きく幅があり、これら工事費を、実費として全額お客様に請求するか、あるいは平均的な費用を請求するかなどは、努めて事業者のプライシングの考え方であり、国が一様に額を決めるべき性質のものではないと考えます。 また、当社は工事費を一括してお客様に請求しておりますが、他のサービスやクレジットカードの支払いがそうであるように、一括の支払いではなく分割払いを望むお客様も存在します。 工事費の支払いを一括とするか、分割払いとするかは事業者が選択肢を提示しお客様が選択できれば問題はないと考えております。分割払いの価格や期間については、工事内容、提供サービス等に応じて事業者の裁量において判断して提供すべき事項と考えます。 なお、仮に標準的な工事費を算定するとした場合、FTTH事業者とCATV事業者の工事は内容も異なり、また、展開する地域によって工事費等も変わってくると思われます。何より、工事件数も多く部材の調達においても有利なNTT東西殿を水準とし算定が行われた場合、他の事業者は大きな逆ザヤになる可能性も否定できません。こうした影響も慎重に検討の上、標準的な工事費の導入はその可否から判断すべきと考えます。 なお、NTT東西殿の卸やシェアドアクセス等の他社から固定回線の提供を受けるサービスの場合には、卸元の事業者に対する一定の支払いが発生する場合もあり、こうした点も検討の対象とされるべきと考えます。 【株式会社ジュピターテレコム】	回るものしか用意されておらず、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、工事費が実質的に利用者の過度な囲い込みの手段として機能していると考えられることから、見直しを行うことが適当であると考えます。	
意見4-13 消費者からは工事費の適正性は判断できないため、原価と請求額に乖離がないか総務省が調査を行うべき。		
消費者は請求される工事費が適正かつ明確であるか、判断ができません。是非とも調査を行っていただきたい。そのうえで、工事原価と請求額に大きな乖離があることが明らかになった場合には、請求額の減額を望みます。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 開通工事費の水準については、工事費の原価と事業者が実際に利用者に請求している工事費に大きな乖離がないか等、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ことが必要と考えます。 ○ 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検討を行うことが適当と考えます。	無
○ 撤去工事費		
意見4-14 接続事業者は光コラボ事業者に比して撤去費用の負担が大きいいため、撤去工事費の低減や撤廃は困難。		
NTT東西ではFTTHの引込線設備の有効利用を図るため、基本的に利用者解約後であっても分岐端末回線を残置しており、利用者にも光コラボ事業者にも残置にかかる費用負担を求めています。 一方で、接続型の提供形態においては、接続事業者が利用者解約時に分岐端末回線の撤去を申し出ない場合、再利用されるまでの期間、設備の保守管理含め、NTT東西に対する残置した分岐端末回線の接続料の支払いが継続的に発生します。 また、撤去する場合においても、シェアドアクセスの引込線設備は15年間利用することを前提として設計されており、短期間で解約となった場合、撤去に係る工事費だけでなく分岐端末回線の簿価相当の負担も発生します。	○ 撤去工事費の水準については、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ることから、撤去工事費の設定が適切かつ明確であるかについて、事業者間における工事費の支払状況や、工事自体の削減に関する協議の状況も踏まえつつ、確認していくことが必要と考えます。	無

このように同じNTT東西の設備を利用しているにも係わらず、接続型と光コラボ事業者では、NTT引込線設備の残置および撤去費用の負担に違いがあり、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ます。接続型事業者である当社においては撤去工事費を低減すること、または、撤去工事自体を不要とすることが困難な状況です。 【KDDI株式会社】		
意見4-15 工事の削減に関する事業者間の協議の状況によらず、撤去工事費の妥当性の検証を進めるべき。		
なお、工事費に関して事業者間で一部協議が行われているところではありますが、昨年度より開始した事業者変更の協議の事例からも相応の協議期間を要することが想定されるため、当該協議の状況に依らず、本撤去工事費の妥当性検証を進めるべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 撤去工事費の水準については、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つと考えられることから、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、撤去工事費の設定が適切かつ明確であるかについて、確認していくことが必要と考えます。	無
意見4-16 撤去工事費の設定根拠は消費者からは分からないため、費用の適正性について調査を行い一定のルールを定めてほしい。		
事業者により撤去費用の差、また撤去工事の有無がわかれており、消費者からは根拠が見えず、他社への乗り換えの足かせとなっていると思われます。初期工事だけでなく、撤去の工事、費用の適正についても、調査いただき、一定のルールを定めていただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 撤去工事費の水準については、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つと考えられることから、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、撤去工事費の設定が適切かつ明確であるかについて確認し、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と考えます。 ○ 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検討を行うことが適当と考えます。	無
意見4-17 撤去工事費について、各社の状況も鑑みながら、利用者に分かりやすく納得のいく料金設定を検討。		
各社の状況も鑑みながら、利用者に分かりやすく納得のいく料金設定を検討したいと考えます。 【ビッグロブ株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見4-18 撤去工事費の水準について検証し、制度的措置を含めた対応の検討を行うことに賛同。		
「P117 第4章固定通信市場に係る課題」の項目で前述したとおり、ルール化は必要最小限にとどめるべきと考えますが、撤去工事費については「撤去しか選択できず3万円近い工事費を必要とする」状況が現状存在し、当該料金が極めて高額なゆえに公正競争環境を歪める懸念が大きいこと、並びに当該料金を低減化するインセンティブが市場において働きづらいつことから、本工事費の妥当性について検証し制度的な措置を含めた対応を検討していくとする本報告書案に賛同します。 【ソフトバンク株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
○ 事業者間連携による工事の削減		
意見4-19 引込み線設備転用に向けた事業者間協議を進めているが、導入までに一定の期間を要する。		

なお、現在、引込線設備を転用することにより、auひかり（NTT東西のシェアアクセスを利用する場合）と光コラボ事業者間で乗換える際に撤去費用をお客様にご負担いただくことのないようNTT東西、光コラボ事業者（NTTドコモ、ソフトバンク）と引込線設備転用の仕組みを設ける方法について検討を行っております。 現在、運用フロー整理に向けて事業者間の検討を進めておりますが、これまでNTT東西と光コラボ事業者、NTT東西とシェアド事業者でそれぞれ運用してきたところ、それらを統一するためにどのような運用方法とすべきかなど、様々な課題が見えてきており、引込線設備転用に係る運用フローの導入スケジュールは来春以降になる可能性があります。 【KDDI株式会社】	○ 事業者間の連携による工事の削減については、早期に実現されるとともに、他の光コラボ事業者や接続事業者が希望する場合にはその事業者も含めて対応が可能となるよう、事業者において協議を進めることが適切と考えます。 ○ 総務省においては、当該協議の状況をフォローアップし、その状況を踏まえて必要な対応を行い、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と考えます。	無
意見4-20 引込み線設備転用に向けた事業者間協議を進めており、集合住宅における屋内配線の転用等についても必要に応じ事業者間協議を進めていく。		
引込線工事の効率化によりお客さまへかかる負担を軽減するため、これまでフレッツ光、コラボ光間、およびコラボ光同士について、事業者を乗り換える際、お客さまによる立会い工事等が必要であったところ、2019年7月より立会い工事を必要としない事業者変更等の仕組みを導入し、活用いただいているところです。 また、戸建住宅においては既に事業者間連携によりKDDIのauひかり（シェアアクセス）、フレッツ光間の引込線等の転用を実施しております。また、今後auひかり（シェアアクセス）、コラボ光間にも対象を拡大すべく、現在5社間（KDDI、ソフトバンク、ドコモ、NTT東西）で協議を進めているところです。 一方、集合住宅においては戸建住宅と異なり、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である場合や、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している場合等も踏まえながら、お客さまにかかる負担の軽減に向けた事業者間の協議を必要に応じ進めていく考えです。 【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】	○ 事業者間の連携による工事の削減については、早期に実現されるとともに、他の光コラボ事業者や接続事業者が希望する場合にはその事業者も含めて対応が可能となるよう、事業者において協議を進めることが適切と考えます。 ○ 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、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と考えます。	無
意見4-21 事業者連携の対象事業者を拡大していくことに賛同。設備転用の事業者連携の範囲については、戸建てに限らず集合住宅も含める必要性も議論すべき。		
・ 事業者間連携の対象事業者拡大に関する方向性、並びにKDDI殿の早期に導入をしたいとの考えに賛同致します。 ・ 既存設備を事業者間で転用可能とする事で工事工程が削減できれば、条件により工事費の低廉化につながる可能性がある事に加え、申し込みから開通までのサービス提供期間の短縮が想定される事からも、早期の実現と対象事業者の拡大が市場の流動化に寄与するものと考えます。 ・ 設備転用の事業者間連携の範囲につきましては、追加の配線敷設が困難なケースとして集合住宅の棟内配線が通らない事例もあることから、戸建てに加え集合住宅を含めることの必要性につきましても議論が必要と考えます。 【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 集合住宅における屋内配線の転用については、本WGにおいて、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と考えます。	無
意見4-22 設備の仕様等により、事業者間での設備転用が困難な事業者も存在するため、市場への影響に留意いただきたい。		
また、事業者間連携による工事費の低減については、利用者の負担軽減につながると考える一方、設備仕様や運用面等から、同様の連携を実現することが困難な事業者が存在す	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

ることも想定されるため、市場競争への影響にご留意いただきご検討いただくことを要望します。 【株式会社オプテージ】		
意見4-23 事業者間の連携による工事の削減は、現状の5社以外にも拡大し、早急に協議を進めるべき。		
事業者間の連携による工事の削減については、現在5社で協議を実施されているとのことです。是非とも5社以外にも拡大して早急に協議をいただき、全社が利用できる共通のルール作りを進めていただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 事業者間の連携による工事の削減については、早期に実現されるとともに、他の光コラボ事業者や接続事業者が希望する場合にはその事業者も含めて対応が可能となるよう、事業者において協議を進めることが適切と考えます。 ○ 総務省においては協議の状況を注視し、当該協議の状況をフォローアップし、その状況を踏まえて必要な対応を行い、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と考えます。	無
○ その他		
意見4-24 ルール整備に当たっては、事業者の提供形態により適用範囲に差が生まれないよう留意すべき。		
・FTTHご利用時の契約期間や工事費分割、解約時の条件につきましては、競争の過程により現在の形態となった背景がございますことから、市場の流動化を目的としたルール整備に際しましては、事業者の業種等により適用範囲に差が出ない様留意が必要です。 【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見4-25 工事費の分割支払い回数や違約金が不要で解約できる期間への対応に当たっては、システム改修等のため一定の期間を要する。		
・ルールが整備される際には事業者にてシステム改修等を伴う変更が発生致します為、半年程度の猶予期間を設けていただく事につきまして、ご考慮をお願い致します。 【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】	○ 工事費の分割支払い回数や違約金が不要で解約できる期間に関する対応はシステム改修等のため、一定の期間を要することを考慮に入れる必要がありますが、利用者利益の保護の観点からは、早期に対応することが重要であると考えます。	無
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		
(2) 期間拘束契約		
○ 期間拘束契約の適切な期間		
意見4-26 期間拘束契約の期間については、固定通信契約とモバイル契約との相違点を踏まえた上で検討を行うべき。		
各事業者は創意工夫により低廉なサービス提供に努めており、例えばFTTH事業者はCATV等他事業者との競争上、TVサービス等他サービスも含め、一定の期間契約(2年を超える期間)を前提にサービス設計を行うことで、割安な料金プランのラインナップ(料金プランの一選択肢)を提供しています。本件についても、「P117 第4章 固定通信市場に係る課題」の項目で前述したとおり、固定通信サービスについては、モバイルサービスとは性質が異なることを前提に、モバイル市場の規制を単純に当てはめるのではなく、固定通信市場の特性を踏まえた分析を行って頂いた上で、規制の是非も含めた議論がなされるべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 期間拘束契約の期間については、モバイル契約と固定通信契約とで異なるとされた部分を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとして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と考えます。	無

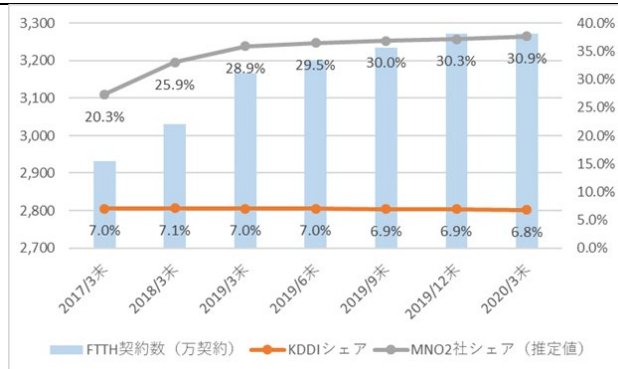
当社では期間拘束のあるメニューと、期間拘束を設けていないメニューの二本立てとなっております。お客様が自由に選択できる状況となっております。 一般的に、期間拘束契約が拘束なしの契約に比べて低廉な価格で提供されるのは、期間拘束による事業者収益の見通しが立て易くなりそのメリットをお客様に還元できることによるもので、結果として利用者、事業者双方にメリットがあるものと考えています。 また、固定通信では、顧客宅等において導入工事が必須であり、携帯電話のように端末を顧客が購入し工事も不要なサービスとはおのずと構造が異なります。 モバイル事業と固定通信事業を同一視することなく、固定通信事業の事情を踏まえた上で検討いただくよう要望いたします。 【株式会社ジュピターテレコム】		
○ 適切な違約金の水準		
意見4-27 違約金は逸失利益を考慮して設定しているものであり、過度な規制は不要。		
期間拘束契約でご利用の方には割安な月額料金を提供しておりますので、逸失利益の回収も考慮しつつ、他事業者の状況も鑑みながら、ある一定の違約金設定が必要と考えています。 【ビッグロブ株式会社】 2020年6月25日開催の本会合第4回でのヒアリングにてご説明したとおり、弊社違約金の設定については平均的な途中解約時の逸失利益額より低い解除料を設定しており、合理性の範囲内の水準である認識です。 違約金の在り方については、当然のことながら、利用者調査(アンケート)の結果を拠り所にするのではなく、本報告書案P134「○モバイル契約との相違点」にも記載のあるとおり、固定通信サービスの性質等を勘案し、妥当性を検証すべきであり、モバイル契約のような過度な規制は不要と考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ 違約金の水準については、モバイル契約と固定通信契約とで異なるとされた部分を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとして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と考えます。	無
意見4-28 期間拘束契約や違約金は利用者への還元を行う一環で設定されるものであり、その在り方については慎重な議論が必要。		
にねん割の契約期間や解約金は、それぞれ他のFTTHアクセスサービスを参考に、お客さまへメリットを還元する上で継続利用をお約束いただくことにご理解が得られやすい期間、継続利用されるお客さまと途中解約されるお客さまとの負担がバランスする料金水準を考慮し設定しており、お客さまによる自由な選択が実質的に可能であると考えます。 また、解約金の水準を利用者アンケートのみに基づき決定することは事業者の安定的なサービス提供を妨げるものであり、結果としてお客さまに対する利便性向上と相反する結果を招く可能性があることから、慎重な検討が必要であると考えます。 【東日本電信電話株式会社】 光はじめ割等の契約期間や解約金は、それぞれ他のFTTHアクセスサービスを参考に、お客さまへメリットを還元する上で継続利用をお約束いただくことにご理解が得られやすい期間、継続利用されるお客さまと途中解約されるお客さまとの負担がバランスする料金水準を考慮し設定しており、お客さまによる自由な選択が実質的に可能であると考えます。 また、解約金の水準を利用者アンケートのみに基づき決定することは事業者の安定的なサー	○ 期間拘束契約の期間や違約金の水準については、モバイル契約と固定通信契約とで異なるとされた部分を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとして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と考えます。	無

ビス提供を妨げるものであり、結果としてお客さまに対する利便性向上と相反する結果を招く可能性があることから、慎重な検討が必要であると考えます。 【西日本電信電話株式会社】		
前項でも述べましたが、当社では期間拘束のあるメニューと、期間拘束を設けていないメニューの二本立てとなっており、お客様が自由に選択できる状況となっております。一般的に、期間拘束契約が拘束なしの契約に比べて低廉な価格で提供されるのは、期間拘束による事業者収益の見通しが立て易くなりそのメリットをお客様に還元できることによるものです。 期間拘束契約における途中解約は、低廉な価格で提供する理由であった収益見通しを覆すものとなりますので、違約金は、収益見通しの補填を行っていただく性質を持つと考えます。（拘束された期間を満たせば、顧客としては利用料金の割引が享受できるメリットがあります。）違約金の算定については、消費者契約法やその他の法令の範囲内で金額を設定することは事業者の裁量と考えます。 なお、解約撤去に伴う実費や、原状回復費用などは、当然お客様に請求できる費用であると考えます。 【株式会社ジュピターテレコム】		
期間拘束契約の期間や違約金の水準については、固定通信とモバイルでは、利用者料金体系やサービス提供にあたって発生する費用、また費用回収等について、異なる点があることを踏まえた検討が必要であり、仮に一律の規制等が課された場合、事業者によってはサービス提供のために発生する費用等が回収できない状況となり、結果して月額料金の値上げ等につながる可能性もあると想定されるため、慎重な議論が必要であると考えます。 【株式会社オプテージ】		
○ 違約金なしに解約できる期間		
意見4-29 自らリスクを負って市場競争に挑んでいる事業者の存在が引き続き重要。規制の対象とする場合には、影響が最小限となるようにし、適用開始時期に配慮すべき。		
前述のとおり、自らリスクを負って市場競争に挑んでいる事業者の存在が引き続き重要な市場状況であるにもかかわらず、NTTグループに比して弱小な事業者までも規制強化の対象にして、創意工夫を妨げることは適切ではないと考えます。 仮に規制を強化する場合でも競争事業者への影響が最小限となるよう配慮すべきと考えます。 例えば違約金無しに解約できる期間を3ヶ月以上に変更する場合、当社では、システム改修が必要となりますので、その開始時期等については配慮いただきたいと考えます。 【KDDI株式会社】	○ 利用者の適切かつ自由なサービス選択を確保するという目的に照らし、必要最低限のルールとすることが適当と考えます。 ○ 対応に当たってはシステム改修等のため一定の期間を要することを考慮に入れる必要がありますが、利用者利益の保護の観点からは、早期に対応することが重要であると考えます。	無
意見4-30 違約金が不要で解約できる期間に係るルールの適用に当たっては、適用開始時期に猶予を設けていただきたい。		
消費者保護の観点で、更新月の設定において一定のルールを設けることについては理解するところですが、当然のことながら仕様変更のためにはシステム構築や運用面の準備等、物理的な対応期間が相応に必要であることから、適用開始時期については、十分な猶予期間を設けて頂くことを要望します。 【ソフトバンク株式会社】	○ 対応に当たってはシステム改修等のため一定の期間を要することを考慮に入れる必要がありますが、利用者利益の保護の観点からは、早期に対応することが重要であると考えます。	無

違約金無しに解約できる期間を変更する為には、システム改修のほか、お客様への対応を行う営業拠点やコールセンター等における従業員教育等にも一定の期間が必要となります。このため、事象にもよりますが、一般的に言って半年以上の準備期間が必要となる点について、お客様への対応という面も含めて考慮いただくことを要望します。 【株式会社ジュピターテレコム】		
意見4-31 違約金が不要で解約できる期間の延長も含め、利用しやすいサービスを検討。		
にねん割については、お客さまが継続契約の判断期間として解約金が不要な期間を2か月間設けるとともに、割引期間が終わる2か月前までにお客さまへメールまたは書面にて解約金が不要な期間を通知しております。 今後もお客さまのニーズを踏まえながら、解約金が不要な期間の延長も含め、ご利用いただきやすいサービスとなるよう検討していく考えです。 【東日本電信電話株式会社】	○ 本報告書案に記載のあるとおり、違約金が不要で解約できる期間が申込から開通までの標準的な期間に比べて短い場合には、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とから、違約金が不要で解約できる期間を3ヶ月以上設けることが必要と考えます。 ○ また、利用者にとって利用しやすいサービスとする観点から、違約金が不要で解約できる期間は、期間拘束契約を満了した利用者が契約期間の最終月の翌月の利用料金を支払うことなく解約することができるよう、契約期間の最終月を含み、また多くの固定通信事業者において契約期間の最終月や契約期間の満了後に違約金なく解約できる期間を設けている実態に照らせば、契約期間の最終月の翌月及び翌々月も含むことが望ましいと考えます。 ○ 上記の考え方を踏まえ、報告書における記載の趣旨の明確化を図る観点から、違約金が不要で解約できる期間は、契約期間の最終月、その翌月及び翌々月を含むことが望ましい旨を本報告書案に明記する修正をすることとします。	有
光はじめ割等については、お客さまが継続契約の判断期間として解約金が不要な期間を2か月間設けるとともに、割引期間が終わる2か月前までにお客さまへメールまたは書面にて解約金が不要な期間を通知しております。 今後もお客さまのニーズを踏まえながら、解約金が不要な期間の延長も含め、ご利用いただきやすいサービスとなるよう検討していく考えです。 【西日本電信電話株式会社】		
○ 自動更新の在り方		
意見4-32 自動更新の在り方について、固定通信契約とモバイル契約の相違点を踏まえ、ルールの検討を行うべき。		
自動更新の在り方については、「P117 第4章 固定通信市場に係る課題」の項目で前述したとおり、モバイル市場の規制を単純に当てはめるのではなく、固定通信サービスがモバイルサービスとは性質が異なることを前提に、モバイル契約のような過度な規制は不要と考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ モバイル契約と異なる点を踏まえながら、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と考えます。	無
意見4-33 契約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選択できるようにすることは、利用者による選択の機会を確保する上で重要。		
本報告書案において、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示されているところ、自動更新の在り方について、モバイル契約と同様に、契約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は、利用者の負担軽減に資する取り組みであり、利用者による選択の機会を確保する上で重要であると考えます。なお、弊社では、回線契約時に自動更新有無を選択可能としており、更新月当月までの間、いつでも契約更新の有無を選択可能とすることで、利用者の意向による自由な選択の確保に取り組んでおります。	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ モバイル契約と異なる点を踏まえながら、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と考えます。	無

【株式会社オプテージ】		
○ セット販売によるモバイル契約の囲い込み		
意見4-34 セット割引は事業者変更を制約する要因ではない。		
前述のとおり、弊社で実施しているセット割引は、複数商材を利用するお客さまへの一般的な割引であり、セットでのサービス利用の離脱における違約金等のペナルティは一切ありません。すなわち、セットでの利用により割引価格でご利用頂けるサービスを解除したことで、定価でご利用頂く状態になるだけであるため、事業者変更を制約している要因と捉えるべきものではないと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ セット割引等により固定通信契約とモバイル契約が一体的に提供されている場合において、両契約の契約期間にずれが生じることで、利用者の過度な囲い込みが生じることが懸念されることから、固定通信契約の期間拘束や高額な違約金がモバイル契約の実質的な囲い込みの手段として機能していないかについて確認し、必要に応じて制度的な対応を検討することが適当と考えます。	無
意見4-35 固定通信における期間拘束契約の期間や違約金の水準は、消費者の納得のいくものではない。また、セット割が囲い込みに繋がっていないか、調査いただきたい。		
モバイルとはサービス、設備等の仕組みが異なりますが、法改正後、モバイルと比較し、拘束期間、解約期間、高額な解約料の請求について、消費者にとっては納得がいけない現状があります。また、光回線がモバイルとセット販売され囲い込みにも繋がっていることから、適正な料金について調査、検討を進めていただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	○ 期間拘束契約の期間や違約金の水準については、モバイル契約と固定通信契約とで異なるとされた部分を踏まえ、固定通信市場における競争ルールとして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と考えます。 ○ セット割引等により固定通信契約とモバイル契約が一体的に提供されている場合において、両契約の契約期間にずれが生じることで、利用者の過度な囲い込みが生じることが懸念されることから、固定通信契約の期間拘束や高額な違約金がモバイル契約の実質的な囲い込みの手段として機能していないかについて確認し、必要に応じて制度的な対応を検討することが適当と考えます。	無
○ その他		
意見4-36 利用者の意向による継続利用と、利用者の意向に沿わない不当な囲い込みを区別して検証すべき。		
なお、弊社ではサービス品質の向上やサポート拡充等、快適で安心してご利用いただくための取り組みを推進しており、その結果、弊社利用者への調査結果では、CS(顧客満足度)、NPS(顧客推奨度)のスコアは長期利用者の方が高まる傾向にあります。この点、利用者の意向による適正な継続利用と、利用者意向に沿わない不当な囲い込みは区別して検証いただくことを要望します。 【株式会社オプテージ】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
3. 過度なキャッシュバック・セット割引に関する事項		
意見4-37 「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例」における「割引総額帰属テスト」の採用の可否や、検証に用いる契約継続期間について、見直しを行うべき。また、検証対象はFTTHに限らず、CATV等他の固定通信サービスも対象とすべき。		
令和元年6月に公表された「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例」においては、「割引総額帰属テストの考え方(移動通信とのセット割引は全てFTTHアクセスサービスの料金減免(割引)とみなす考え方)の採用可否については、移動通信市場の競争促進の進捗等を踏まえ	○ FTTHを提供するMVNOにおいてはMNO3社と同等の水準のセット割引が提供されていないことや、移動通信市場の寡占的な状況等を踏まえると、「FTTHアクセスサービスにおける不当	無

つつ、必要に応じ検討していくものとする」とされています。 そうした中、本報告書(案)の取りまとめに当たっては、こうした検討に係る分析や議論が十分になされたとは言えず、また現に当社の提供する「ドコモ光セット割」においては、その割引の大宗をモバイル事業に計上している中、セット割引の全てをFTTHアクセスサービスの料金減免(割引)とみなした現在の検証方法についてはバランスを欠くものであり、当該検証方法を前提に検証の精緻化が図られることは拙速であるだけでなく、事業者の事業運営に係る営業の自由や予見性を損なうものと考えます。 あわせて、4年間とされている現在の検証方法に用いらている契約継続期間についても、報告書(案)において、「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」とされている点も踏まえ、現に提供されているFTTHアクセスサービスの継続利用年数の実態等を反映することが重要であり、現行設定されている期間(4年間)ではなく、より長期の期間が設定されることが適当と考えます。 また、CATV事業者においても現にモバイル事業を展開する中、FTTH事業者に関し、「FTTHアクセスサービスにおける不当競争の具体例」による規律が課されることは、固定通信市場における事業者間の公平性を損なうものであり、FTTH事業者の営業活動を過度に制約するものと考えます。 当社においては、これまでもCATV事業者と協業を進める等、電気通信市場全体の拡大や利用者利便の確保に努めてきたところです。総務省においても、上述の検証方法を前提とするのではなく、こうした事業者の取組を後押しいただく政策の推進をお願いしたいと考えます。 【株式会社NTTドコモ】	競争の具体例」の検証に当たっては、一のFTTH契約にモバイル契約がどの程度適用されているかという点を考慮した上で、割引総額帰属テストの考え方を踏まえて検証を行うことが適切と考えます。 ○ 利用者アンケートの結果では、10年以上の長期利用者を除いた場合、半数以上が4年以下の継続利用年数であること、また、多くの事業者において2～3年間の期間拘束契約を提供している現在の状況を踏まえると、現在の4年間より長期の検証期間を設定することは、適切ではないと考えます。 ○ 検証対象や検証方法等については、不十分な点を見直していくとともに、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と考えます。	
意見4-38 FTTH市場における当社シェアは既に減少傾向となっており、キャッシュバックやセット割引がFTTH市場の競争に与えている影響は小さいため、検証の対象外としていただきたい。		
本報告書(案)に示されている、「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。」という方向性について、賛同いたします。 各社の契約数の推移について、本報告書(案)「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」及び総務省「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」の数値から推定したFTTH市場におけるMNO2社及び当社のシェアは下表の通り推移しております。 ※KDDIには、沖縄セルラー、CTC、OTNet及びJ:COMグループが含まれる。卸を除く。	○ MNO3社によるセット割引等により、固定通信市場の競争環境が寡占的な状況になっていくとの懸念がMVNO等から寄せられていることや、実際のセット割引の提供状況、一定の固定通信契約を有している状況等を踏まえると、貴社について、引き続き検証の対象とすることが適当と考えます。	無



本報告書(案)にあるとおり、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することを目的とした場合、FTTH市場における当社シェアは既に減少傾向となっており、当社の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FTTH市場の競争に与えている影響は小さいと考えます。

また、当社のモバイルと固定通信サービスのセット割引は、自社FTTHサービスに限らず、電力系通信事業者や地域のCATV事業者等が提供する固定通信サービスも対象としており、自社のモバイルと自社の固定通信サービスのみによる囲い込みを目的としたものではなく、むしろ、自社のモバイルを持たない固定通信事業者に対してもセット割を提供することで、固定通信市場の競争促進にも寄与していると考えます。

上記状況及び「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。」との方向性を踏まえれば、当社を検証の対象から除外していただくことを希望いたします。

【KDDI株式会社】

意見4-39 CATV事業者も検証の対象とすべき。

2019年に策定された「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」(以下、本ガイドライン)では、CATV事業者は対象外とされていることから、今回のキャッシュバックやセット割引に係る検証からも対象外とされたものと理解しています。しかしながら本報告書案では、CATVアクセスサービスは、「固定通信市場」のサービスの1つであると示されており、両者(FTTHアクセスサービスとCATVアクセスサービス)には十分なサービスの類似性・代替性があると考えます。このため、キャッシュバックやセット割引に係る検証を実施する場合には、当然のことながら、CATVアクセスサービスも対象として頂くよう要望します。また、本ガイドラインへのCATV事業者への適用拡大についても早急の実施すべきと考えます。

【ソフトバンク株式会社】

○ 検証対象や検証方法等については、不十分な点を見直していくとともに、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と考えます。

無

意見4-40 分析や検証に必要なデータであるかを精査し、報告項目を整理されることを要望。また、秘匿性の高いデータの取扱について、十分配慮されることを要望。

先般の改正電気通信事業法の施行及び報告規則の改正に伴い、総務省殿に対する報告項目は増加の一途をたどっており、事業者における負荷や対応コストも課題となっていることから、現状実施されている分析や検証にとり真に必要なデータであるか、改めて精査のうえ、報告項目

○ モバイル市場で得た超過利潤によるセット割引や、キャッシュバック等の契約締結等補助の提供により、固定通信市場に不当競争を引き起こしていないかを検証するという目的に照らし、

無

を整理(削減)頂くことを要望します。また、総務省殿の限られた部署へのデータ提出のみならず、公開された会合へ秘匿性の高い経営情報等の提供を行うことは、事業者の経営や競争上、高いリスクを伴うことが想定されることから、各種情報の取り扱いに関しては十分配慮頂くことを重ねて要望します。 【ソフトバンク株式会社】	報告を求める事項については、必要最低限とすることが適当であると考えます。 ○ また、報告を受けたデータのうち、秘匿性の高い情報が含まれている場合には公開せず、構成員限りとする場合であっても会合における情報の取扱いに十分配慮するなど、適切に対応することが必要と考えます。	
意見4-41 自社内でのセット割引に限らず、他事業者とのセット割引についても、検証の対象とすべき。		
セット割についてはMNOが同一企業内で実施するケースのみならず、MNOが自社グループ・提携企業と実施するサービスが存在し、それらは同一市場で競争環境にあります。したがって、今後、割引総額帰属テストを継続実施する場合は、同一MNO内のセット割のみならず、事業者間を跨ぐセット割についても検証範囲に含めるべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

■ 第5章 今後に向けて

意見5-1 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の評価・検証を行うことに賛成。今後は新規参入事業者の育成が急務と考えることから、広域なエリア構築が可能な周波数の割当を希望。		
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の評価・検証、およびモバイル市場及び固定通信市場の競争環境に関する喫緊の課題について検討を行っていただき、ありがとうございます。 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いただくことに賛成いたします。 一方で、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%を占め、またMVNO事業者数の多くは契約数が3万未満の小規模な事業者となっています。このようなモバイル市場において公正な競争環境を促進していく観点からは、新規参入事業者の育成が急務と考えます。 新規参入事業者においては、MNO3社に比較すると使える周波数が限定的である事業展開上の不利があることから、総務省殿におかれましては、上記施策に加え、4G周波数の割当てが限定的な新規参入事業者に対する、広域なエリア構築が可能な周波数の追加割当てについて、検討いただくことを強く希望いたします。 【楽天モバイル株式会社】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 周波数の追加割当てに係る御意見につきましては、今後の総務省の政策の参考とされることが適当と考えます。	無
意見5-2 次回以降の評価・検証においては、5Gサービスの端末価格や普及状況の検証を追加すること。また、国際競争力強化のためにも5G対応端末を改正法の規制の対象外とすること。		
法改正施行後のモバイル市場の状況については、今後も毎年、評価・検証を行うこととされています。ぜひ継続的な検証をお願いいたします。 次回以降の報告書には5Gサービスの端末価格や普及状況の検証を必ず加えるとともに、5Gが先行して開始された諸外国の5G市場の推移との比較を行い、詳細に分析していただきたいと	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、5G対応端末の特例化については、上記「意見2-5」に対する考え方のとおりです。	無

存じます。 すでにWGのヒアリングにおいても、「5G対応端末の発売開始は新型コロナ影響があったとはいえ、高価格帯のものが多く、ユーザーは様子見して 低調なスタートになっている。」と指摘されているところであり(6月30日第5回WG CIAJ提出資料)、残念ながら日本における5Gサービスの普及には明らかに遅れが見受けられます。 国際競争力強化のためにも、端末補助規制の見直しをはじめとする様々な施策の検討を要望いたします。第5回WGの場で申し上げた内容の繰り返しとはなりますが、当社としては、例え時限的であっても、5G対応端末を改正法の規制の対象外とすることは、5G対応端末の普及促進に効果的であると思料する次第です。 【クアルコムジャパン合同会社】		
---	--	--

■ その他

意見6-1		
発売からある程度経過した機種をプランに応じて機種代金を割り引く制度はいまだ3Gがある程度いることと消費者が常に最新機種ではなく自分の環境にあった機種を選ぶために型遅れともいえる発売から時間のたった機種を割り引くことを禁止するのは賛成できない。各キャリアも在庫を不良にするより安く提供できる範囲で時期遅れ機種を提供し新たな最新機種などへの導入を進めていくことも可能である。もちろんそれによって消費者が不利益を被るような契約では無いように東京の指導が必要であることは当たり前である 【個人2】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 事業法第27条の3は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待され则认为します。 ○ なお、施行規則第22条の2の16第1項第2号イでは、電気通信事業者や届出媒介等業務受託者における不良在庫端末の処分のために、通信契約とセットで行われる端末代金の値引きを一定の範囲で認めており、具体的な範囲は、意図的に在庫を発生させた値引きを排除するため、端末の卸価格が引き下がると考えられる期間として24か月を確保した上で、不良在庫が生じていることにより強い誘引力を得ることを抑制するため、対照価格の半額までの値引きを可能とすることとしており、また、製造が中止された端末については、意図的に在庫を発生させる可能性が相対的に低く、また、他の者が新たに調達して販売する可能性はなくその者との間の公平性を考慮する必要もないことから、半額までの値引きが可能となる期間が短くすること等としています。 ○ 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自社の戦略の中で決めて、行うものと考えます。また、端末メ	無

	一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ますが、それは、各端末メーカーが独自に判断する事項と考えます。 ○ また、第27条の3の規律において、通信契約とセットではなく、端末単体で販売する際には、端末代金の値引きについて制限はありません。	
意見6-2		
2018年にNTTドコモの代理店にて誤った内容を伝えられ、初期契約解除制度を利用して解除された契約の頭金として騙し取られました。 販売手数料について何度か電話や消費者センターを通しての交渉を行いましたがNMPの仕組み上、一度契約が成立すると以前のキャリアに戻ることができなくなり宙ぶらりんのままMNPが成立した状態でドコモに席を置くことになり、番号を維持したければこちらで再度契約を行え(要約)という内容で頭金を諦めるという不利な契約を迫られました。 本来であればNMPが無効になった状態で元のキャリアに戻らなければならない状態であったにも関わらずシステム上の理由で(詐欺行為による)初期契約解除が行えないということが原因となっております。 一度でも移行してしまうと移行先の携帯会社の優位な状況は変わらず最悪、番号を捨てて解約、新規契約を行わなければならなくなります。 近年電話番号が銀行口座の認証やアプリの認証、ワンタイムパスワードのための道具となっており解約が非常に難しくなっております。 初期契約解除の扱いについて審議していただくと共に、それに伴う諸費用(頭金を含む)について議論を行っていただきたいと思っております。 【個人3】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、初期契約解除制度を利用した場合であっても、既に発生した通信料金や契約事務手数料などは、一定の上限以内であれば徴収してもよいことが事業法第26条の3により認められています。 ○ また、MNPの初期契約解除等が行われた場合の運用について、2018年8月に「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」(2019年5月最終改正)が改正され、利用者が、MNPの申込みと初期契約解除による解約申込みを行った場合は、携帯電話事業者において、当該利用者によるMNPを可能とした上で、初期契約解除による契約の解除に必ず必要がある旨の規定等が追加されています。	無
意見6-3		
MNPの引き止めの実情についてなのですが各社行っているのですがdocomoだけシステム上と理由をつけているのですがファミリー割引の代表の場合外すのにかなり時間がかかるのとインターネットの光回線とペアになっている代表だと更にプラス1時間ほどMNP予約番号をとるのに待たされます。都合2時間ほど長いと3時間ほどMNP予約番号の取得に時間がかかる場合があります。これは他社では起きないことで利用者の不利益になりますし実質的にかなり強い引き止めになっています。 通常20分もあればMNP予約番号もらえますし、次の事業社の契約も1-1.5時間あれば終わりますが3時間もかけられていれば登録時間をすぎる可能性もあります。 また、これもdocomoなのですがdocomo光を申し込んで工事前の状態MNP予約番号を発行するのに光とのペア回線を外すと決まっていた工事日がリセットされそこから再設定なので2-3週間延期されます。光は全く関係ないはずなのにこれも強い引き止めとなっています。光を契約して工事するまでの期間なので対象者が少なすぎてトラブルが表面化していないだけかと思われます。 ソフトバンクの場合ですがmvnoに乗り換えをしようとするとYmobileを案内されます。Ymobileよ	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、Y!mobileはソフトバンク(株)のサブブランドであり、自社プランの一部と整理していますが、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ります。なお、利益の提供は、他の一般利用者にも等しく提供されているものであって電気通信事業法の規律の範囲内に限り提供可能とすることが適当としています。	無

り割安のMVNOに乗り換えしていることを伝えるとソフトバンクからのMNP転出料0円 違約金0円 Ymobileの契約事務手数料0円 1-2年間1000円月額料金割引と通常ない過剰な割引で囲い込みをしています。 このあたりをメス入れる必要があるかと思います。 【個人12】		
意見6-4		
夫婦でSoftBankからワイモバイルに変更しました。mnpの手数料6000円かかりました。我々には大きな額でした。手数料が無料化になり次第、両親のdocomoのスマホも乗り換える予定です。 【個人15】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。	無
意見6-5		
MNPが無料で出来る事に賛成です。1日でも早く実現していただきたいです。 auの場合、店舗に行くと要件を聞き、解約、MNPだと後回しにされます。後から来た新規契約の方(予約なし)が先に窓口に行って処理されます。その何十分も待たされる時間が嫌で、Webで出来る事に賛成です。 ソフトバンクは何かのポイント？チケットみたいなのを何枚もくれて使おうとしたら使い方がわからなくて、お店で聞いたら「HP見て」とかHPに書いてある電話番号に電話してと言われましたが、そのURLアドレスがわからないし、電話番号が書かれたURLアドレスもわかりませんでした。 窓口でも誘導されるし、後で後悔するので対人ではなくWEBで処理したいです。 MNPとは無関係ですが、SIMロック解除も制限を撤廃して欲しいです。iphone6,5,4を持っていますが、お金は完済しておりますので、私の所有物になるかと思っています。他社のSIMを入れて使えるようになったら使い道が増えると思っています。 【個人14】	○ 本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ なお、2015年4月30日以前に販売された端末については、SIMロック解除ガイドラインによりSIMロック解除が求められるものではありません。なお、一部の端末については、事業者による自主的なSIMロック解除の対応が行われているものと承知しています。	無
意見6-6		
今回の報告書案について まずMNP手数料の改定の点でオンライン手続きでは無料にすべきとありますが、番号ポータビリティのシステム運用に各キャリアの契約システムと回線経費にかかるコストが常にかかっているものと思われ、受益者負担の原則からMNP利用者がそのコストを負担すべきと考えており、手続きの形式を問わず無料にするのは反対です。なお窓口でのMNP時の引き留め行為の禁止には概ね同意と考えます。 料金プランに関して、ユーザーに分かりやすいプランをとの案で議論されていますが、現在各通信キャリアはかけ放題でのプラン設定が主で従来の無料通話付き基本プランが4G以降は少なく(例 ドコモ FOMAタイプSS、KDDI auVKプランS等)各キャリアがユーザーの利便性と多様性を考えた料金プランの設定が出来るようにすべきです。 また前回の各キャリアの料金改定後、音声通話主体の利用者は新プランに移行すると逆に料金が割高になりました。 度重なるガイドラインやルール改正が逆にユーザーに不利益を与えていると考えます。 ユーザーに納得がいくよう策定をすべきです。	○ 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り、事業者にとって効率化を図り、引き下げを行うインセンティブが働きにくいという特徴を踏まえ、今般、制度導入後はじめてMNP手数料に係るコストを把握し、コストの構造や受付窓口別のコストの状況等を踏まえて整理を行ったものです。 ○ 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と考えます。過度の引止めについては、本報告書案への賛同の御意見として承ります。 ○ 今般の制度整備は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行わ	無

【個人5】	れる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待され则认为ます。 ○ 改正法を踏まえ、各携帯電話事業者では、期間拘束付きの料金プランの廃止、期間拘束付きプランの違約金の引下げ、一部の料金プランの料金水準の引下げなどの対応が行われており、また、端末についても、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、多様化が進んでいるものと承知しています。 ○ なお、改正法の施行後、最初の契約の更新の際に、改正法に沿った料金プランに移行することが原則ですが、改正法に沿った料金プランへの移行が不利となるおそれのある例外的な利用者に対応するため、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。以下「改正施行規則」という。）附則第3条第1項では、施行日の前日において現に締結されている移動電気通信役務に関する契約の一部の変更又は更新に関する契約の締結及び第三世代携帯電話サービスの提供に関する契約の締結に関し、約し、又は約させる料金その他の提供条件については、当分の間、施行規則第22条の2の17の規定は適用しない旨を定めています。	
意見6-7		
MNP転出時、その月の利用料金が日割りになるようにしていただきたい。日割りにならないので、転出手転入先でそれぞれの月額分がかかってしまうため、費用が多くかかってしまいます。双方で日割り、又は、転入側を無料にするとかにしていただきたい。 【個人7】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見6-8		
スマホの故障により、買い替えのスマホを探している所に、より安いMVNOを見つけ詳しく調べるうちに、このような政策が実施されようとしていることを知りました。 MNPのワンストップ化及びMNP転出手数料無料化は、MNP促進にとっても良いと思います。 MNPワンストップ化は携帯大手3社の強い反発にあるという記事も目にしました。こちらの実現がすぐには難しくてもまずはMNP転出手数料の無料化を早期に実現してほしく思います。 所得が低い者にとっては、MVNOの千円台のプランに加入し、極力を電話をかけることを避けてなんとか携帯を維持しています。より安い所がサービスを開始してくれて、そこに移りたいと思っても、転出手数料の存在は重く、大きな障害となっています。MNPは転入の際にも事務手数料だのSIM代だのとの名目で3300円とられるので、MNPをするのに別途6600円もかかります。 私が今加入している所(DTI)はなんと転出手数料5000円(税別)もかかります。	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

SIMと機種セットのプランでより安いところに移りたいが、5500円の転出料が別途かかってくることを考えるとなかなかできません。(転入の手数料と合わせると8800円にもなります。千円台でやりくりをしている者にとってはかなりの高額です) ぜひとも、転出手数料無料化を早く実現してもらえることを切に願っております。 よろしくお願いいたします。 【個人22】		
意見6-9		
現場からの意見をお伝えします。 携帯キャリアショップの実情としては、他社への乗換を要望されるお客様に対しての引き止めはまず実施していません。素直に応じて費用を説明しています。引き止めするとすればインフォメーションセンターのみかと想定されます。費用などが発生する、安くなる、などの変更は現場ではほぼ無関心です。 しかし、真逆に、昨年度の下期から、ドコモにおいてはなぜかMNPの転入に対して代理店に対して過度の要望(ノルマ)を課すようになりました。代理店に対しても最重要項目として設定されており現在もその要望は減る事無く、むしろ増えており、現場として非現実的な目標値となる一方で代理店および現場スタッフは強いストレスで疲弊しております。 また、現場としては決してMNPを優先として考えたくもなく、既存のお客様へのサービス提供に全力を尽くし満足度向上に努めています。 我々代理店スタッフといたしましては、コンプライアンスの研修を受講してきた中で、キャリアからの過度な要求に対して発生した不適切受付や不適切販売の事例を学習しておりましたので、こののるまの波がもたらす影響はそういった事故を再発させるのではないかとプレッシャーとなっていると強く感じており不安です。 MNPを活性化されたい意図は理解しておりますが、そもそも過度な端末値引きを廃止したいま、大手キャリアが逆にMNPによる転入の営業活動を強化する行為自体、本来の目的に対して矛盾が生じているのではないのでしょうか。 我々から上信したところでキャリアは決して動きませんので、ぜひこういった過度な転入営業活動を禁止してもらいたく、意見とさせていただきます。 どうか早急に実態調査およびスタッフ意見のとりまとめ宜しくお願いいたします。 【個人26】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、電気通信事業法では、販売代理店に対して通信サービスの説明や勧誘に当たって適切な対応を行うべき義務を定めるとともに、電気通信事業者に対して販売代理店に対する指導等の措置を講ずる義務が定められています。したがって、電気通信事業者においても販売代理店において適切に業務が実施されるよう措置することが重要と考えています。	無
意見6-10		
MNPの推進ですが、LINEや+メッセージなどの推進により、意義が薄れてきた面もありますが、MMSのアドレスを変更したくない層も一定数いますので、端末と通信料の分割よりも、MMSの別サービス化が必要ではないかと考えます。 また全般的な内容となりますが、 1. 今後5Gを含めたデジタル社会を推進するにあたっては、垣根を低くする必要があるため、端末の割引はある程度必要と考えます。 2. そもそもMVNOサービスによる割安な携帯が進まないのは、日本人のブランド志向(apple	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 今般の制度整備は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されるこ	無

製品など)によるものと、日本人が端末セット販売に慣れすぎて、それ以外の選択肢を持ちにくくなっていると考えます。 3. 携帯通信料の政府の強引な削減目標は、デフレ政策であり、経済発展を目指すインフレ目標と真逆な施策と考えます。 4. 20%の経常利益が問題であれば、企業に対して増税すれば良いのに、特定の業界のみ狙い撃ちするのはいかなものかと考えます。(電波使用の問題であれば、使用料を値上げして税収につなげればよいかと) 以上の点より、極端な政府の市場加入は避けるべきと考えます。 【個人24】	とが期待されると考えます。 ○ なお、通信契約とセットではなく、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売や、通信契約と紐付かない端末単体販売については、端末代金の値引きについての制限はありません。今後、5G端末の普及に向けて、端末メーカーや事業者等による端末自体の魅力の訴求や価格の低廉化が図られることが期待されます。 ○ 電波利用料については、電波利用に関する共益事務の費用に充てるため、その受益の程度に応じ、各免許人に負担いただくものであると認識しています。	
意見6-11		
>全体的に ・いわゆる「2年しばり」について、解約費用の低減があったとしてもなお、標準の解約可能化期間・契約更新期間について1年とし、業界の新陳代謝を活性化させる事。 ・大手MNOのスマートフォンの標準的な月々の支払いを、1GB(あるいは500MBでもよいし、高速通信分無し、などでも良いと考えるが。)を越えない範囲の通信しか行わないのであれば、2000円内に抑える事。 の二つの実現が目下必要な事であるとする。競争、という相対的な立ち位置が問題となるものではなく、業界全体で、その2つが実現されるようにされたい。 (「2年しばり」という1年でない解約可能化期間・契約更新期間としている事は、非常に問題あるものであると考える。毎年、契約を改める機会を設ける事が業界の新陳代謝の活性化にどれだけ有効に働くかを思うと(毎年、イベントのようにそれを行う事を考えるであろうし、1年ごとの方が絶対に日本の学制(6・3・3・4制)とも相性が良いのである。)、2年しばりを継続している事について、行政庁の愚かさを思わずにはいられない。費用の償却の都合上、新規購入による大きな額の割引があった場合などについては2年契約を許容するが、しかし、1年ごととすべきではないであろうか。要するに、人の心理について分かっていないか、あるいは、分かっているが故意に2年とする事によって、業界に暗黙の利益を与えているのではないかと国民としては見るものである。しかし遺憾である。競争の活発化・業界の動きへの市民の追従性の向上のため、契約の解約可能化期間・契約更新期間については、1年を基本とされたい。 また、MNOのスマートフォンの費用が、高過ぎる事について、何とかしていただきたい。このせいで、本来であればMNOの回線1つを有すればよい様な人も、MNOのケータイ+MVNOのスマホという使い分けをする破目になっていたたりする事もあると思われるのであるが、2つ持ちが合理的とならない様な価格程度(それは今現在では2000円程度と考えるが。電話回線基本費用+ネット利用基本費用の合計で2000円。出来ない事はないはずである。過去は出来ていたのであるし。)に、月々の支払いが抑えられるようにしていただきたい。) 【個人25】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 事業法第27条の3及び関係省令は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待されると考えます。 ○ また、過度な期間拘束契約については、スイッチングコストにより利用者を過度に拘束し、電気通信事業者間の公正な競争を阻害するものと考えられるため、今般の制度改正において、契約の解除を不当に妨げるおそれがある提供条件が設定されないよう、違約金の額の上限を1,000円とする規律等を設けており、行き過ぎた期間拘束が是正されることにより、利用者が電気通信事業者を乗り換える上での制約が減少し、電気通信事業者間の公正な競争が促進されることが期待されます。 ○ なお、事業法第27条の3及びその関連規定を踏まえ、各携帯電話事業者では、期間拘束付きの料金プランの廃止、期間拘束付きプランの違約金の引下げ、一部の料金プランの料金水準の引下げなどの対応が行われており、また、端末についても、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、多様化が進んでいるものと承知しています。 ○ 総務省において、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について、定期的に評価・検証を行い、その結果を踏まえ、必要に応じて関係規律の見直しについて検討を行っていくことが適当と	無

		考えます。	
意見6-12			
まともに働きかけられるんですかねえ 【個人6】		○ ご質問の趣旨が明らかではありませんが、通信料金については、事業者間の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にしていくことが適当と考えます。	無
意見6-13			
とにかく複雑な条件を簡素化して、大幅に料金が下がるようお願いします。 【個人27】		○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、料金プラン自体はシンプルであっても、オプションの付加による割引、通信と関係ないサービスとのセット割等により、料金体系が依然として複雑ではないかとの指摘もあるところ、事業者においては、利用者にとってわかりやすいサービスの提供や十分な説明が行われることが求められると考えます。 ○ 本報告書案に記載のとおり、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ことが適当と考えます。	無
意見6-14			
色々と携帯料金の値下げを検討して頂くのはありがたいのですが、既に数年の契約を交わしてる場合、解約手数料や事務手数料などが当時の料金で請求されます。 ここら辺も踏まえ、一律に携帯ユーザー全員が一斉に新しい競争ルールの元恩恵を受ける様な改善を求めます。 【個人13】		○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 改正法の施行日前にした契約は、最初の「契約の更新」の際に、改正法に沿った料金プランに移行することが原則ですが、新料金プランへの移行が不利となるおそれのある例外的な利用者に対応するため、改正施行規則附則第3条第1項では、施行日の前日において現に締結されている移動電気通信役務に関する契約の一部の変更又は更新に関する契約の締結及び第三世代携帯電話サービスの提供に関する契約の締結に関し、約し、又は約させる料金その他の提供条件については、当分の間、施行規則第22条の2の17の規定は適用しない旨を定めています。 ○ なお、本報告書案に記載したとおり、改正法適合契約への移行の促進に関し、各事業者では、改正法の趣旨を踏まえ、既往契約からの移行の際に違約金の免除等の取組を行っていますが、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、改正法に適合する料金	無

	プランへの移行で恩恵が受けられるにも関わらず、利用者が漫然と旧料金プランで契約の更新を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と考えます。 ○ 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と考えます。	
意見6-15		
KDDIの営業店にて、パンフレットに表記されている料金プランと大きくかけ離れた毛役プランを提示されました。理解しがたく詳細の説明を求めると、旧プラン新プランで表記が違うとの説明がなされ、パンフレット通りの契約をするのは困難だと感じました。 複雑怪奇で分かりにくいプランで顧客を囲い込もうとする実態に加えて、透明度の低い通信契約形態に強い違和感を覚えたため、意見具申をいたします。 【個人23】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ なお、事業法第26条では、電気通信事業者や販売代理店に契約締結前の説明義務を設けるとともに、その説明方法について、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないとする、いわゆる適合性の原則を定めています。したがって、電気通信事業者や販売代理店においては、適合性の原則に従い、利用者が適切に内容を理解できるような説明を行う必要があります。	無
意見6-16		
投稿の主旨： (1)ソフトバンク社(以下「SB」という)は、一消費者の転入(MNP)をはじめとする新規契約に関して、独自の独善的な審査方針を用いて、SBの意にそぐわない消費者の転入を阻止し(先方説明用語「総合的判断により受付不可」(以下「総合判断」という))、結果的にモバイル事業者間の競争促進を阻害している。 (2)総合判断は、SB受付窓口において1時間以上契約手続きをした最後の段階で「審査」という形で判断がなされる。当該審査においての要件については事前、事後一切公開されず、事実上当該消費者は「ブラックリスト入り」したといわれる。 (3)当該「ブラックリスト入り」の事情については、客観性がなく、例えば、従前の契約上未場合、支払遅延、携帯機器の安価提供と同時の契約の超短期解約、など明確な事象があれば想定がつくが、そういった要素が全くないまま、総合判断、ブラックリストの結果、将来いかなる期間、SBと新規契約ができないのかも不明確なまま、消費者にとっては先のみとおせない状態が継続する。 (4)当該、状況により、主たるモバイル事業者間のMNP移転などが阻害され、消費者としては、今回の報告書で謳われるようなMNPの促進に基づく事業者間の競争からえられるコストパフォーマンスに優れた料金体系へ適時の移転などが明確に阻まれる。 関連事実：	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

(1)本人属性:40代、会社員、信用上の問題(未払いを含め)これまで一切なし。 (2)SBとの過去数年の契約歴:過去3年ほどで、3回線(全て旧来の2年契約ベースによるもの)、そのうち、1回線目は、24か月経過後に転出、2回線目は、契約期間中ではあったが、15か月程度経過後に転出(本年6月。従前に現行料金体系に料金変更により違約金の発生はない)、3回線目は維持中。 (3)本年9月及び10月に、他社(ただし同時に保有していたワイモバイル(15か月以上保持))からSBへのMNPを試みたところ、総合判断が継続中。総合判断のスクリーンショットは写真不可だったので、代わりにSBショップで押印付、同内容の表示を書面で入手(その中では「総合判断についての情報はわかりかねます」との表示あり)。特に10月のMNPについては、新しいモバイル機器割引購入は絡まない、単なる新規SIMの契約申請であったにもかかわらず、である。 (4)当該事情と類似の事象に接している消費者は数多いようで、インターネットで「SB 総合」など検索すると容易に確認できる。 付随意見、まとめ: (1)(対一消費者の側面) SBは公共の電波資源を利用している面があるにも関わらず、消費者との契約において、事前及び事後に、どういった基準や理由で総合判断をするのかを合理的具体的に公開していない(さらにいえば、自らのビジネスの利害にそぐわない顧客は恣意的に契約をしようとしなないといえる)。また、総務省は、そのような運用が現実の世界で消費者に対しなされていることを十分確認するべきである。消費者を想定したビジネスの観点からして、どんなに少なくみても、適正な条件提示や、万一の総合判断時はその主たる理由やブラックリスト入りの期間の表示などすることが条理にかなうと考える。 (2)(MNP市場の活性化の側面) 総合判断により消費者は適時MNPの機会を逸し、SBを除いた事業者間でのMNPなどMNPの選択の範囲が狭まれる結果を生じさせられ不利益となる。今回の場合、複数回線保有者への対応であるなら仕方ない面もあるかもしれないが(仮にSBでの保有回線がゼロになったのちの契約がどうなるのかはわからない)、いずれにしても、公的な資産も利用している以上、回線契約の原則的条件(新規契約ができない基本的事前表示、消費者に不利益判断を一切しない最低利用期間を表示は特に)などは、事前に公開しておくべきであり、またそれを超えた恣意的な運用(SBが想定した当該個人の利用が未達成なことから以後の契約を拒絶するなど(消費者は契約で合意された料金を支払っているのである))は行わないことを明確にするべきであること、これは、一消費者が通信費の総合的なコストパフォーマンス向上のため、MNPの戦略を練るうえで基礎的情報として提供されるべきといえる。 上記については、総務省におかれて、適宜調査いただき、行政上の指導をしていただくことをお願いしたい。 【個人30】		
意見6-17		

以前から取り組まれている携帯電話事業者への政策により、不当な値引きが無くなる効果がありました。今後もMNP手数料の引き下げなど、是非ともよろしくお願いいたします。 さて、MNPIに関する意見は多数あると思うので、私は別の視点からの意見を書かせていただきます。 格安MVNOに感じていることは、大手MNOと同じ安心が得られるかどうか、が乗り換えの阻害している原因の一つではないか、というものです。 例えば、子供に携帯を持たせる場合の多くは、子供の安全のためです。子供が緊急時には、携帯電話の位置情報の開示などを行う場合がありますが、そういったサービスが格安MVNOでも大手MNOと同等に受けられるのか、という心配があります。実際、キッズ携帯は大手のみが販売しております。そのような”安心”を得るために子供を大手MNOで契約した場合、恐らくその親も必然的に大手MNOで契約するという流れになると思います。 それ以外にも、災害時や今回のコロナウイルスによるオンライン授業への対応のために行われる無償のデータ付与など、携帯電話には”安心”必要だと感じています。 格安MVNOでもそういった”安心”への取り組みが目に見えるようになれば、携帯電話の乗り換えが進むのではないかと考えています。(特に子育て世代は支出が多く、また年齢も若いため、格安MVNOといった新しいことにも、手を出しやすいのではないかと考えています。そこから高齢の両親へと広がってゆけば良い流れのように感じます。) 【個人10】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見6-18		
格安SIM・格安スマホへの移行が一向に進まない理由について、私からの提言 大手3社+子会社「以降(大手3社)」という」と格安SIM・格安スマホ各社「以降、(格安会社)という」の市場競争はとても同じ土俵の上で行われているとは思えない。 その理由は、契約条項の利用代金の支払い方法にあると考える。 大手家電量販店の販売事例を見ていくと、大手3社は ?クレジットカード払い ?口座振替、の何れかを選択出来るが、格安会社は ?クレジットカード払い、のみが契約の条件となっている。 先ずは、スマホ利用者の多くはクレジットカード払いを嫌い口座振替による支払いを選択している現実を知る必要があると考える。 この現実に鑑みれば、これ即ち、支払いに口座振替を選択している利用者は格安会社の顧客ではない事になる。これが、格安会社への移行が進まない要因の一つになっているのではないかと考える。 格安会社はクレジットカード払いを社会的信用の与信管理としているという考え方もあるが、余りにも短絡的である。調査は至って単純な事で、?本人確認?過去の支払い遅延の有無と支払い能力?反社会的勢力で有るか否か、この程度ではなかろうかと考える。 格安会社が与信管理を行うにあたり、それを満たすだけの情報収集能力に格差があるのだとすれば、そこを大手3社と同等に成るよう整備してあげれば良いのではないかと考える。その後、全ての販売事業者に対して、支払い方法を二つ以上選択出来る様に義務化すれば、これ即ち、同じ土俵上で公正な競争が始まり、格安会社への移行を加速させるのではないかと考える。	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

【個人21】		
意見6-19		
キャリアで購入したアンドロイド端末を違う業者で使用する場合、アシストGPSが有効にならないのがおかしい。iPhoneの場合はアップルによって対応されているが、アンドロイド端末はGPSの性能が低下してしまう。対応を希望します。 【個人4】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見6-20		
端末代金と通信料の分離、端末割引の上限設定、これから検討されている、俗に言う「捨て値」販売規制について消費者視点での意見です 結論を先に書くと端末割引の規制は迷惑でしかありません 私は僻地に住むドコモユーザーです。僻地ゆえに固定回線の通信インフラは脆弱で、その分ドコモの携帯回線に頼ることが多く、ドコモの通信網を使っているにもかかわらず速度が制限されるMVNOも選択肢には入りません そのためドコモやauのようなMNOを利用するしかないのですが、その料金は、この数年の規制によって負担が増加しています これまでより若干安くなるかもしれない料金プランが導入されはしたものの、端末代金は大幅に増加しました 中古端末などを使えばいいと思われるかもしれませんが、Android端末は多くのメーカーで2年から3年、iOS端末だと4年ほどでサポートは打ち切られます メーカー側のサポートが終了した場合、単に端末が古いというだけでなくセキュリティ面での問題も出てくることになるのはご存知のことかと思えます 中古端末や数年の型落ち端末はそうした問題があるため買い換えスパンが短くなり結局出費は多くなってしまいます 競争を促進するためという建前で料金の分離や割引の規制をなされましたがこの施策で本当に競争は生まれたのでしょうか？ 端末代金の値引きというのも競争の一種です 批判されがちだった複雑な料金体系は消費者に考える余地があり、工夫次第で安く利用することができるシステムだったのではないかと思います 現在まで多くの政治家が人気取りのために携帯料金が高い高いと言い続け通信事業者への規制を強くしていますが、何か規制される度にこちらの負担は大きくなってきました そろそろ規制を強くするという発想について失敗を認めてはいかがでしょうか 【個人20】	○ 事業法第27条の3及び関係省令は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするものであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待されると思います。 ○ また、改正電気通信事業法を踏まえ、各携帯電話事業者では、期間拘束付きの料金プランの廃止、期間拘束付きプランの違約金の引下げ、一部の料金プランの料金水準の引下げなどの対応が行われており、また、端末についても、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、多様化が進んでいるものと承知しています。 ○ なお、通信契約とセットではなく、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売や、通信契約と紐付かない端末単体販売については、端末代金の値引きについての制限はありません。 ○ 総務省において、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について、定期的に評価・検証を行い、その結果を踏まえ、必要に応じて関係規律の見直しについて検討を行っていくことが適当と考えます。	無
意見6-21		
携帯事業者の寡占化により競争が行われず料金が高止まりしていることは利用者にとってマイナスである。国は値下げがまだ足りないと言っているがその通りで、事業者のまやかしのような料金プランの変更でごまかす姿勢は利用者を馬鹿にしていると感じた。 今後一層の値下げ圧力をして頂き少なくとも他国と同じ水準までは下げて欲しい。付け加える	○ 事業法第27条の3及び関係省令は、端末代金の大幅な値引き等により電気通信事業者が通信契約の利用者を誘引するモデルを2年を目途に事実上根絶することを目指して当面通信契約とセットで行われる端末の値引き等を厳しく制限することとするも	無

と、利用料金だけでなく端末価格の値引き制限を設けたがこれは失敗である。ユーザーは新しい端末に買い替えることを楽しみにしている。それをきっかけにMNPやプラン変更を検討するものだ。 なのに国が主導で値引きに制限を掛けたためにメーカーも販売店も端末が売れない、すなわちMNPの活性化にも繋がらないという負のスパイラルになっている。 携帯事業者の利益率が高いのならそこを原資に端末価格値下げをさせてもよいと感じる。しかし国としてはそこが過剰なキャッシュバックに繋がった以前の状態が不健全だと感じ禁止したのは承知している。 そもそも家電販売に2割以上値引きは禁止、などのルールはないはず。端末と料金プランの切り分けは済んでいるのでもっと健全な形で端末値引きを許可すればよいだろう。 またアップルが主張するように販売終了から〇年以上、というのもおかしい話した。アップルが行っているように一つの機種を数年現役モデルとして利用、販売できる状態であることはエコになり地球環境にもよい。 販売中でも、新機種でも端末の値引き制限を撤廃しユーザーに買い替えの楽しみと乗換の自由を保障して欲しい。 そして利用料金を値下げさせると開発資金が減って5Gで出遅れる、などという意見も見かけるがそれは言いわけである。 5Gネットワークは以前の自動車産業のように今後の国の先進性と産業を支えていくもので国としても国策のように力を入れて民間企業やベンチャー企業を助けて発展させていくべき。 ここで本腰を入れていくかどうかで日本の将来が変わる。永遠の後進国にならないように最重要課題として取り組んでほしい。 【個人17】	のであり、これにより通信・端末のそれぞれの市場での競争がより働くようになり、通信料金・端末代金のそれぞれの低廉化が促進されることが期待されと考えます。 ○ なお、施行規則第22条の2の16第1項第2号イでは、電気通信事業者や届出媒介等業務受託者における不良在庫端末の処分のために、通信契約とセットで行われる端末代金の値引きを一定の範囲で認めており、具体的な範囲は、意図的に在庫を発生させた値引きを排除するため、端末の卸価格が引き下がると考えられる期間として24か月を確保した上で、不良在庫が生じていることにより強い誘引力を得ることを抑制するため、対照価格の半額までの値引きを可能とすることとしており、また、製造が中止された端末については、意図的に在庫を発生させる可能性が相対的に低く、また、他の者が新たに調達して販売する可能性はなくその者との間の公平性を考慮する必要もないことから、半額までの値引きが可能となる期間が短くすること等としています。 ○ 改正電気通信事業法を踏まえ、各携帯電話事業者では、期間拘束付きの料金プランの廃止、期間拘束付きプランの違約金の引下げ、一部の料金プランの料金水準の引下げなどの対応が行われており、また、端末についても、携帯電話事業者における3万円から5万円程度の中価格帯の端末の取扱いが増えるなど、多様化が進んでいるものと承知しています。 ○ なお、通信契約とセットではなく、通信契約の有無にかかわらず行われる端末販売や、通信契約と紐付かない端末単体販売については、端末代金の値引きについての制限はありません。 ○ 総務省において、改正法の施行後のモバイル市場の状況等について、定期的に評価・検証を行い、その結果を踏まえ、必要に応じて関係規律の見直しについて検討を行っていくことが適当と考えます。	
意見6-22		
○ SIMロック解除の推進(5P) ○ SIM に関する諸課題(100P) について SIMロック解除の推進により端末の利便性は上がりましたが、まだ不十分と考えます。今後これらの部分にも切り込んでいただきたいと思います。 ■IMEI縛り・テザリング制限・テザリングオプションについて 比較的安価なプラン(例えばauのケータイプラン)などは、利用者がそのニーズに合う通話・通	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

信容量で契約したいと思っても、スマホでは契約できず、IMEIで契約できる端末を縛りつけています。また、UQモバイルでは、データ通信のSIMをiPhoneに挿入すると、テザリングがブロックされます。一方、スマホプランではテザリングが使えます。

そもそも携帯代というのは、そのデータ通信使用量や通話時分で課金単価が定まりそれに対して支払っているのに、同じ量の通信を行うのに、ケータイだと安くスマホだと割高というのは理屈にあいません。また、データ料金を払っているにもかかわらず、パソコンや他の端末でのテザリングではデータの使用を制限、あるいはさらに別料金をテザリングオプションとして課金するというシステム自体がおかしいと考えます。

■携帯電話のシャッター音について

日本の携帯電話は、田代まさしの盗撮を原因として、業界の自主規制でシャッター音が鳴りますが、これは海外から見ても異質です。犯罪抑止のためとはいえ、普通に使う人間からすると、静かなところで撮影をするにしても大きな音が鳴り、甚だ迷惑です。海外主要国で売られている携帯電話にはこのような変な機能はありません。犯罪者対策を名目にしていますが、盗撮するものはどのような方法を使っても行うものですし、シャッター音を慣らせば犯罪が皆無になるわけでもありません。また証拠としてもシャッター音があったから、ではなく実際に取られた映像をもって検挙・逮捕されているはずだと思いますので、諸外国並みにシャッター音の廃止をお願いしたいです。

■iPhoneのプロファイルによる囲い込みについて

iPhoneでmvnoを使用するには、プロファイルというファイルを設定で入れる必要がありますが、この手間が初心者には壁となっています。またSIMを入れ替えて使用するにはプロファイルのダウンロードが必要で、その時にはwifi環境が必要となり、mvnoの普及の障害になっています。個人的には海外渡航後帰国して通信をするのに一手間ふた手間がかかり、その場にwifiがなければ非常に不便を強いられます。

さらに、iPhoneでdual SIM(2枚挿し)が標準となってきており、eSIM+物理SIM または 物理SIM2枚も可能ですが、それにもかかわらずiPhoneはプロファイルが1つしか認識できません。このため、2枚のmvnoは同時に使用できない仕様になっています。

ここで、単なる機種の制限として片付けるのではなく、mvnoだからプロファイルが必要、キャリアならばプロファイル不要という制限を撤廃してもらいたいと考えます。

タイのAISや台湾の中華電信などはapn設定の項目がキャリアによってブロックされていないので、まず自分で入力するという選択肢があり、その上で入力をしなくてもAISは通信ができますし、台湾はmvno含めて各社ともapnという項目にinternetと入れるだけの仕様で、とてもシンプルです。誰がどの会社のSIMで通信しているかは各携帯電話会社が把握しているのですから、SIMでapnが自動的に設定できました自分で変更できればいいだけのことなのです(androidがそうです)。

プロファイルというシステムを悪用してmvnoの利用者に嫌がらせをする必要はありでしょうか。もしapn設定を口実にプロファイル設定が必要、ということであればmvnoのみに強要するので

はなく、キャリア自身も同じようにしてもらいたいと考えます。 日本で一番よく使われている携帯機種であり、外国でも対応周波数が多く汎用性が高いです。それが普通に使えるようにどうか縛りをしないよう、規制をお願いしたいです。 ○広告表示の適正化(7P) ○その他の取組(のうち、MNOとMVNOとの間の公正競争確保)(8P) について ■「格安SIM」という呼称について よく「格安SIM」といいます。日本通信では「合理的かけほ一だいSIM」といった、割安な電話もアプリや回線迂回を利用することなく通信できる道を作られました。この回線迂回なしに定額低廉な料金でかけ放題というのは、本当に素晴らしいです。 このようにサービスで工夫しているmvnoを「格安」というのは、mvnoのイメージ・サービス品質もいまいちという印象を抱きかねません。割高であぐらをかいているキャリアの方を「割高SIM」と言ってもらいたいぐらいですが、とりあえず「格安SIM」という呼称自体をやめ、「mvno」に統一するか他の愛称を考慮してもらいたいと考えます。 ■「ギガ」が減るという言い方について 契約した通信量のことを「ギガ」といい、「ギガが足りない」、「ギガが減る」などと言い換えることは、消費者に通信量という契約単位を軽視し、簡単に「ギガを足す」=「料金負担が増える」という認識をさせない、または軽減する表現でもあろうかと考えます。そもそも「kgが足りない」などという言葉はありません。この表現は携帯電話会社が使用しないことを求めます。 ○電気通信事業法の改正(8P)について 通信料金と端末代金の完全分離にむけて、いま進めていらっしゃるようですが、将来的に金融と機種販売を分離すべきと考えます。 ■金融と機種販売の分離について このたび、ドコモ口座と地銀の口座間での預金の窃盗の事件が明るみになっています。そもそも携帯電話の会社にすぎないのに金融業まで手を出しているからおかしいことになったと考えています。 タイや台湾ですと、携帯電話のショップで機種の購入申し込み→希望する預金銀行へ割賦申請(分割手数料無料や機種代の銀行負担による割引などあり)→銀行とのローン成約→機種引き渡し すなわち、金融事故や与信不良者は銀行が判断するので間違いがありません。 中国人などがただ同然で契約し、機種を持って帰国、残債を払わないなどということも起こり得ず、その防止のためにSIMロックをしなければならないという論理で、日本国民が不自由を強いられることもありません。 また、また与信や料金取り立ても電話会社が行うため高コスト体質が改まらないものと考えます。		
--	--	--

金融は金融の専門、携帯電話会社は土管に徹しているので携帯料金もかなり低廉です。今回のことも「しでかした」のであれば、結局は携帯電話料金に跳ね返ります。 携帯電話会社の利益をいろいろな手法を使って外国などに投資し、それも下手すぎて失敗しても、ユーザーが損失補填するので、湯水のように無駄なお金を使っています。それも投資を失敗した会社がユーザーの携帯電話料金に乗っています。電力や水道のように公共性が高いものであり、余計な部門や無駄な投資で費用を膨らませ、いつまでも高い費用を納め続けなければならないという構図はなんとかしてもらいたいです。 ■電波オークションについて 国民の財産である電波を低廉な使用料で国から借り、高い利益率を維持しているキャリアに対して、相応の負担を求めるべきです。本当かどうかはわかりませんが、ソフトバンクはほとんど納税をしていないとききます。 税制で応分の負担を果たさないのであれば、積極的に他国でも行われている電波オークションを導入し、公益を重視した企業責任を持ってもらいたいと考えます。通信料金へのはね返りはある程度仕方ないとしても、それにより利用者が安い電波が悪い、高い電波が良いという選択肢が出てくれば、競争原理が働きます。 今はどの会社もプラン価格が横並びで、楽天が新しいプランを出してようやくワイモバイルやUQモバイルが対抗プランを出すという有様、しかしキャリアはまったく無反応に思われます。 適切な利益を確保しながら、全体的に低廉で良いサービスを提供してもらいたいものです。 【個人16】		
意見6-23		
携帯利用料値下げについて 菅首相をはじめとする政府は、通信事業者大手の携帯利用料金を値下げするとしているが、これで良いのだろうか？5Gは高い周波数を使用し電波が遠くまで届かないため、多くの基地局の設置が必要で、その費用を通信事業者が負担している。現在、5Gを利用できる地域は極めて狭く、今後大量の基地局の設置工事を要し、多額の設置費がかかる。携帯料金を下げれば、大量の5G基地局の設置にかかる財源が不足し、設置工事が困難になる。これでは、世界的に見て日本は5Gの発展途上国になる。更に、5Gは自動運転や遠隔医療にも必須であるから、5Gの広がりやを滞らせてしまったら自動運転などの分野にまで影響が及び、日本は世界的に見てデジタル技術に後れをとるのは明らかだ。 また、4Gの周波数を5Gに転用することにより、5Gが利用できるようになるような見せかけの5Gを導入しているが、これでは本来の5Gの特長を生かせないばかりでなく、4Gの利用者の転送速度低下と同時接続数の低下になる。コロナ渦で、5G基地局工事が遅れるのは当たり前だが、工事財源は確保しなければならない。また、通信事業者は無線通信技術の研究開発にも多額の費用をかけているはずである。 将来的には6G、更に量子力学に基づく「量子テレポーション」現象を利用した量子通信(量子インターネット)が普及すると思う。	○ いただいた御意見については、参考として承ります。 ○ 携帯電話料金値下げに関する御意見については、参考として承ります。 ○ なお、5Gインフラの展開については、総務省では、昨年4月の5Gに係る周波数割当ての際に、各携帯電話事業者に対して、2年以内に全都道府県でのサービスを開始することを義務づけるとともに、「都市」・「地方」を問わず「早期かつ広範」に全国展開するよう条件を付していることと承知しており、事業者においては、適切に対応することが適当と考えます。 ○ また、量子通信技術は政府の「量子技術イノベーション戦略」（2020年1月統合イノベーション戦略推進会議決定）において将来に向けた主要技術領域の一つと位置付けられており、総務省として研究開発等を推進していると承知しております。	無

量子テレポテーションは、(Aさんが)2個の光子(量子)を関連付けて2個1組の状態を作り、光子の一方を送信者のAさんが持ち、他方の光子を通信相手方のBさんへ送る事により、2つの光子の間にどんな遮蔽物があっても、どんなに遠く離れていても、2つの光子間(AさんとBさんの間)で情報を伝達できる。これは不思議な現象だが実在する。この量子テレポテーションによる量子通信は盗聴される危険が全くない。これを利用すれば、将来は電波を利用しないインターネット接続や通信が実現できる。 そして、日本の通信事業者はこのような新しい科学技術の研究をすべきである。いつまでも電波に執着せず、科学立国日本を作るためにも、量子通信の研究を本格的に始めるべきだ。この研究財源を携帯料金でまかない、通信事業者に研究を義務化すべきだ。中国は、軍事的に利用するために研究を行っているようで、量子通信技術で世界トップにいるようだから、日本は負けてはならない。 総務省はMNOの利用料金が高いためMVNOを促進している。それならば、菅首相の言うようなMNOの利用料値下げ政策をとるのではなく、MVNOの利用者を増加させるよう宣伝した方が良いのではないか？首相と総務省のやり方が矛盾している。 以上を要約すると (1)多くの5G(あるいは8年後に予測される6G)基地局の設置工事費を携帯利用料でまかなう (2)科学立国日本を実現するため、量子通信を通信事業者に義務化し、その研究費を携帯料金でまかなう (3)MNOの利用料を値下げさせる前に、MVNOを多くの人に周知しMVNO利用者を多くするという事です。 【個人19】		
意見6-24		
2020年9月2日唐突にTwitterでソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社が提供するNURO光の加入工事を原因とする炎上が発生しました。 ここ6カ月以内に契約したが半年以上開通工事がされない、開通していないのに契約解約を申し出たが拒否された、違約金を請求された、工事遅延中に別途契約していた回線費用の負担を拒否された等の苦情で1万tweet以上を記録した。 前々からNUROを提供するソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社及びその契約代理店の違法行為について警告を度々していたが予想以上の酷い犯罪行為が蔓延している事実が露わになった。 これは明らかに「3. 過度なキャッシュバック」が元凶である代理店が販売インセンティブ獲得を目的としたソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社が捌ける工事予定以上に過剰な契約者獲得を完全に違法行為に該当するレベルで行っているという証左である。 行政としてこの違法行為を絶対に見て見ぬ振りをせず、ソニーグループに対し業務停止命令を辞さない対応と元凶となった契約代理店を確実に「潰す」見せしめを行うべきである。(NTT・KDDI・ソフトバンク・オプテージ・アルテリア・ネットワークスに対し同じ行為をするなという警告及び抑止力になる)	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

【個人1】		
意見6-25		
携帯電話料金値下げのご検討、ありがとうございます。 生活する上で、スマホ・PCは必須になっておりますが、モバイル回線・固定回線共にまだ高額と感じています。 自宅では、電話回線を利用したADSLを利用し、様々なサービスを利用しています。 しかしながら、ADSL回線の廃止が来年または再来年に迫っており、プロバイダ事業者より光回線やモバイル回線を勧めてきます。回線を乗り換えることは問題ないのですが、光回線・モバイル回線共に5000円～8000円／月であり、ADSL回線の3～4倍の価格になります。加えて使用データ容量により追加料金や使用制限が設定されている状況です。 ADSL利用者は、インターネット網に繋がれば問題なく、特に何Gbpsなどの大容量・高速回線は必要としていません。 プロバイダ事業者のほとんどは、回線容量を1種類しか用意しておらず、5000円～8000円／月のプランを契約させようとしています。在宅勤務や在宅授業を強いられ、大学生・高校生・中学生がいる家庭はパソコン等の機器を揃えるだけで精一杯な状況です。 貴省よりプロバイダ事業者へ価格の統一を止める、またはASDL回線サービス中止の延期を通達して頂けないでしょうか？ 生活・教育をする上で必需であるのに、選択できない、高価であるのは大変な問題です。 せめて従来の固定電話回線程度になることを強く希望致します。恐らく十万～百万世帯の方々が困っているハズです。 お忙しいところ恐縮ですが、ご検討の程何卒よろしくお願い申し上げます。 【個人18】	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見6-26		
・2ページの最下行から上に5行目「27条の3」は「第27条の3」と記載したほうが良いと思います。他の箇所と同様に。 ・13ページの12行目、25行目の略称の定義は、初出箇所の11ページに記載したほうが良いと思います。 ・28ページの最下行から上に1行目「言う」は「いう」と記載したほうが良いと思います。他の箇所と同様に。 ・83ページの3行目「MVNO3社」はどの社を指すのかについての注釈の記載があったほうが良いと思います。「MNO4社」と同様に。 ・102ページの13行目「わからない」と、14行目「分かりやすく」とは、どちらかに字句を統一して記載したほうが良いと思います。 【個人29】	○ 御指摘を踏まえ、本報告書案の記載を一部見直しました。	有