



# 事業者等ヒアリングの進め方について

---

令和3年3月29日  
事務 局

- 今回の検証における事業者等ヒアリングについては以下のとおり実施予定。

ヒアリング  
第1回  
4月上中旬

・MNO4社  
((株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株))

- ・ 改正電気通信事業法の運用
- ・ 既往契約の移行促進
- ・ 通信市場、端末市場の状況
- ・ 音声通話料金

ヒアリング  
第2回(※)  
4月下旬

・MNO4社(同上)  
・(一社)全国携帯電話販売代理店協会  
・(一社)テレコムサービス協会  
MVNO委員会  
・関東弁護士会連合会

- ・ 代理店の在り方
- ・ スイッチングコスト(オンライン解約、端末補償サービス 等)

ヒアリング  
第3回  
5月上中旬

・(一社)テレコムサービス協会  
MVNO委員会  
・MVNO((株)インターネットイニシアティブ、(株)オプテージ)  
・端末メーカー等

- ・ 改正電気通信事業法の運用
- ・ 既往契約の移行促進
- ・ 通信市場、端末市場の状況
- ・ 音声通話料金
- ・ スイッチングコスト

事業者等	主なヒアリング事項	
MNO4社	改正電気通信事業法の運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業法第27条の3の規律を遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>○ 事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>○ 改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか。</li> </ul>
	通信市場の動向 市場全体及び新料金プラン等の検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、昨年を検証作業以降の環境変化についてどのように捉えているか。</li> <li>○ 当該環境変化を踏まえた、御社の戦略(料金、サービス等)は、どのようなものか(複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランド毎の戦略・狙い)。</li> <li>○ 各プラン・ブランド毎の反響はどの程度か(事前のエントリー数、実際の契約数、契約ユーザーの自社・他社割合等)。</li> </ul>
	端末市場の動向	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 改正電気通信事業法の施行後の端末販売戦略は、どのようなものか。また、施行前からどのような変化があるか。</li> <li>○ 改正電気通信事業法の施行後の端末販売の状況は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別(低・中・高価格帯)の販売台数の割合、チャンネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合はどうなっているか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症により、端末販売戦略は変化したのか。変化した場合、どのように変化したのか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別(低・中・高価格帯)の販売台数の割合、チャンネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合はどうなっているか。</li> </ul>
	改正法適合プランへの移行状況(共通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既往契約の移行の状況はどうなっているか(移行実績)。</li> <li>○ 既往契約の移行促進のために実施している違約金免除等の対応状況について、詳細はどうなっているか。</li> <li>○ 既往契約の移行促進のために実施している利用者への積極的な周知や働きかけとはどのような内容なのか(新料金プランの一般的な広告は除く。)</li> <li>○ 改正法施行2年経過(2021年10月)時の既往契約数の見通しはどうなっているか。</li> <li>○ 今後、既往契約の移行促進を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか。</li> </ul>
	改正法適合プランへの移行状況(個社)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既往契約の違約金9,500円を留保している理由は何か。今後撤廃する予定はあるか。</li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項		
MNO4社	音声通話料金(共通)		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 音声通話料金について競争が十分に機能していないのではないかという指摘についてどう考えるか。</li> </ul>
	音声通話料金 (一部共通・個社)	MNO3社(NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ かけ放題の内容等は改変されてきたが、従量制料金が過去10年以上変わっていない理由は何か。</li> <li>○ 従量制/準定額制/定額制の加入者割合(可能であればブランド別)はどうなっているか。</li> <li>○ 音声収入の内訳(法人/従量制/準定額制/定額制)はどうなっているか。</li> <li>○ 個社別のユーザーの通信量(総通信回数、総通信時間、1人当たりの1回の通信時間)はどうなっているか。</li> <li>○ 料金はどのような考え方で設定しているのか(従量制料金(20円/30秒)、かけ放題の時間及び額、かけ放題をオプションとするか否か。)</li> </ul>
		・KDDI ・ソフトバンク	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 準定額制、定額制オプションにおける昨年の料金見直しの理由は何か。</li> <li>○ メインブランドでは5分かけ放題、サブブランドでは10分かけ放題にしている理由は何か。</li> <li>○ かけ放題の金額がメインブランドとサブブランドで異なる理由は何か。</li> </ul>
		・KDDI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ UQ mobileでは通話パックも提供されている理由は何か。</li> </ul>
		・ソフトバンク ・楽天モバイル	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Y!mobileの10分かけ放題をオプションにした理由は何か。</li> <li>○ 20円/30秒の設定理由は何か(何故、音声従量料金について低額な料金を打ち出さないのか)。</li> <li>○ 従量制とRakuten linkの利用割合はどうなっているか。</li> </ul>
MNO3社 (NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)	覆面調査関係	2万円を超える利益提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2万円を超える利益提供(実際に約すことのほか、提示することも含む。)がされた要因として考えられることは何か。</li> <li>○ 2万円を超える利益提供を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。</li> </ul>
		非回線契約者への端末販売拒否	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 非回線契約者への端末販売拒否が行われた要因として考えられることは何か。</li> <li>○ 販売代理店が非回線契約者に対して端末を販売をする体制整備のために実施している取組は何か。</li> <li>○ 非回線契約者にも販売していることについてどのように積極的に周知を行っているか。</li> <li>○ 非回線契約者に対する端末販売拒否を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。</li> </ul>
	端末購入サポートプログラム	非回線契約者と回線契約者との差異	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 非回線契約者が端末購入サポートプログラムの対象であることについて、貴社としてどのような周知を積極的に実施しているか(注意書き等に記載があることは積極的な周知に当たらない。)</li> <li>○ 回線契約者と非回線契約者の間の条件の差異はあるか(提供販路の差異を含む。)。また、差異がある場合、その理由は何か。</li> <li>○ 回線契約者と非回線契約者の間の条件の差異を解消する予定はあるか。</li> </ul>
		スイッチングコスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 端末購入サポートプログラムの対象から一括購入者を除外している理由は何か。</li> <li>○ 分割購入者のみを残債免除の対象とすることが、困り込みになり得ることについてどう考えるか。</li> <li>○ 端末購入サポートプログラムの残債免除要件として端末買換え条件を設けている理由は何か。</li> <li>○ 端末購入サポートプログラムの残債免除要件として設けている端末買換え条件が乗換え時の障壁になり得ることについてどう考えるか。</li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・MNO4社</li> <li>・全携協</li> </ul>	代理店の在り方	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ DX時代に販売代理店に期待される役割は何か。</li> <li>○ 販売代理店を取り巻く環境が変化する中で、適合性の原則を担保する観点から課題はないか。</li> <li>○ 販売代理店が、持続的に事業を展開していく上で、解決すべき課題はないか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・MNO4社</li> <li>・MVNO委員会</li> </ul>	スイッチングコスト (オンライン解約手続)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ オンライン解約手続を実施しているか否か(プランごとに対応が異なる場合には、プランごとに回答。)</li> <li>○ 法令上より厳格な手続が求められる新規契約手続はオンラインで受け付けているが、解約についてはオンライン手続を実施していない理由は何か。</li> <li>○ 今後、オンライン解約を実施する予定があるか。</li> <li>○ (MNPオンライン解約を含む)オンライン解約について、解約しようとしている利用者に対する説明の充実の観点で工夫していることはあるか。</li> </ul>
	スイッチングコスト(その他)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 特定のページを検索時に非表示に設定する等、消費者への情報提供を制限するような行為を行っていないか。行っている場合にはその理由は何か、また、その行為を見直す予定があるか。</li> </ul>
MNO4社	スイッチングコスト (端末補償サービス)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 非回線契約者への端末補償サービスを実施していない理由は何か。</li> <li>○ 非回線契約者への端末補償サービスを実施する予定があるか。</li> <li>○ 非回線契約者に端末補償サービスを提供していないことが、事業法第27条の3の規律に照らして非回線契約者との間の条件の差異になっていることについての合理性についてどう考えるか。</li> <li>○ 回線契約の継続条件を設けている理由は何か。</li> <li>○ 回線契約の継続条件を撤廃する予定があるか。</li> <li>○ 回線契約の継続条件が乗換え時の障壁となり得ることについてどう考えるか。</li> <li>○ 端末補償の修理等の期間の終了にあたり、利用者等にどういった内容の周知を行っているか。</li> </ul>
	スイッチングコスト(その他)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者にとってオンライン手続が使いづらいものになっていないか。例えば、SIMロックのオンライン解除について、SIMロックの解除ページを簡単に見つけることができるか。解除手続そのものが、簡易なものになっているか。</li> <li>○ 自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。</li> <li>○ 固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金銭的成本などが事業者の変更を制約しているという懸念についてどう考えるか。</li> <li>○ その他、利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害するような措置はなされていないか。そうした措置をチェックするメカニズムはあるか。</li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項		
全携協	改正電気通信事業法の運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業法第27条の3の規律を遵守するために具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>○ 改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか。</li> </ul>	
	覆面調査関係	2万円を超える利益提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 販売代理店が2万円を超える利益提供(実際に約すことのほか、提示することも含む。)を行った要因として考えられることは何か。</li> <li>○ 2万円を超える利益提供を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。</li> </ul>
		非回線契約者への端末販売拒否	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 非回線契約者への端末販売拒否が行われた要因として考えられることは何か。</li> <li>○ 販売代理店が非回線契約者に対して端末を販売をする体制整備のために実施している取組は何か。</li> <li>○ 非回線契約者に対する端末販売拒否を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。</li> </ul>

※ 第2回では上記に加えて関東弁護士会連合会よりオンライン解約手続についてプレゼンを予定。

事業者等	主なヒアリング事項			
MVNO(※)	改正電気通信事業法の運用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業法第27条の3の規律を遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>○ 事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>○ 改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか。</li> </ul>		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">通信市場の動向</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">市場全体及び新料金プラン等の検証</td> </tr> </table>	通信市場の動向	市場全体及び新料金プラン等の検証	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、昨年の検証作業以降の環境変化についてどのように捉えているか。</li> <li>○ 当該環境変化を踏まえた、御社の戦略(料金、サービス等)は、どのようなものか(複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランド毎の戦略・狙い)。</li> <li>○ 各プラン・ブランド毎の反響はどの程度か(事前のエントリー数、実際の契約数、契約ユーザーの自社・他社割合等)。</li> </ul>
	通信市場の動向	市場全体及び新料金プラン等の検証		
	端末市場の動向	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 改正電気通信事業法の施行後の端末販売戦略は、どのようなものか。また、施行前からどのような変化があるか。</li> <li>○ 改正電気通信事業法の施行後の端末販売の状況は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別(低・中・高価格帯)の販売台数の割合、チャンネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合はどうなっているか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症により、端末販売戦略は変化したのか。変化した場合、どのように変化したのか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別(低・中・高価格帯)の販売台数の割合、チャンネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合はどうなっているか。</li> </ul>		
改正法適合プランへの移行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 既往契約の移行の状況はどうなっているか(移行実績)。</li> <li>○ 既往契約の移行促進のために実施している違約金免除等の対応状況について、詳細はどうなっているか。</li> <li>○ 既往契約の移行促進のために実施している利用者への積極的な周知や働きかけとはどのような内容なのか(新料金プランの一般的な広告は除く。)</li> <li>○ 改正法施行2年経過(2021年10月)時の既往契約数の見通しはどうなっているか。</li> <li>○ 今後、既往契約の移行促進を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか。</li> </ul>			

※ MVNO委員会、IJJ、オプテージ

事業者等	主なヒアリング事項		
MVNO (IIJ、オペ テージ)	音声通話料金(共通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各社のかけ放題の考え方は何か。</li> <li>○ 従量制と各種通話オプションの加入者割合はどうなっているか。</li> <li>○ 音声通話アプリの問題点は何か。</li> <li>○ アプリを使用しない場合の従量制料金を20円/30秒と設定している理由は何か。</li> <li>○ 代替性検証を踏まえた、接続メニューの追加やそれに伴う音声卸料金の見直しによる市場の見通しと、今後のマーケット戦略等についてどう考えているか。</li> <li>○ 専用通話アプリを使わないとかけ放題ができない理由は何か。</li> </ul>	
	音声通話料金 (個社)	オペテージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通話定額のみ通話専用アプリがいない理由は何か。</li> </ul>
	スイッチングコスト(その他)		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者にとってオンライン手続きが使いづらいものになっていないか。例えば、SIMロックのオンライン解除について、SIMロックの解除ページを簡単に見つけることができるか。解除手続きそのものが、簡易なものになっているか。</li> <li>○ 自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。</li> <li>○ 固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金銭的成本などが事業者の変更を制約しているという懸念についてどう考えるか。</li> <li>○ その他、利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害するような措置はなされていないか。そうした措置をチェックするメカニズムはあるか。</li> </ul>
端末メーカー等	端末市場の動向		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 改正電気通信事業法施行後の端末販売の状況などは、どうなっているか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どうなっているか。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症により端末販売のチャネルについてどのような変化があったか。</li> <li>○ SIMフリー端末や中古端末など端末の流通の多様化についてどう考えるか。</li> <li>○ 端末販売に関し課題となっていることはあるか。</li> </ul>
中古端末取扱事業者	中古端末市場の動向		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 改正法施行以降の中古端末流通市場の動向はどうなっているか。</li> <li>○ 2020年10月の中古端末のオンラインにおけるSIMロック解除の義務による中古端末市場への影響はどうなっているか。</li> <li>○ 中古端末の流通に係る課題として考えられることは何か。</li> <li>○ 中古端末認証制度の現状はどうなっているか。</li> </ul>