



事業者等ヒアリングの進め方及びヒアリング項目

令和3年4月26日
事 務 局

本日のヒアリングの進め方

(1) スイッチングコスト関係

	団体・事業者名等	発表者(役職)	説明	質疑
1	(株)NTTドコモ	田畑 智也 経営企画部 料金企画室長	7分	20分
2	KDDI(株)	山本 雄次 渉外・広報本部 渉外統括部長	7分	
3	ソフトバンク(株)	吉岡 淳 渉外本部 通信サービス統括部長	7分	
		大平 泰生 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部		
4	楽天モバイル(株)	鴻池 庸一郎 執行役員 渉外部長	3分	
5	(一社)テレコムサービス協会 MVNO委員会	井原 龍二 消費者問題分科会主査	5分	
6	関東弁護士会連合会	貝塚 聡 消費者委員会副委員長	5分	
		拝師 徳彦 消費者委員会委員		

(2) 改正電気通信事業法運用関係

	団体・事業者名等	発表者(役職)	説明	質疑
1	(一社)全国携帯電話販売代理店協会	俣野 通宏 専務理事	5分	5分
		瀧澤 涉 委員		
		伊川 貞幸 事務局長		

(3) 代理店の在り方関係

	団体・事業者名等	発表者(役職)	説明	質疑
1	(株)NTTドコモ	田畑 智也 経営企画部 料金企画室長	10分	15分
2	KDDI(株)	山本 雄次 渉外・広報本部 渉外統括部長	10分	15分
3	ソフトバンク(株)	吉岡 淳 渉外本部 通信サービス統括部長	10分	15分
		大平 泰生 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部		
4	楽天モバイル(株)	鴻池 庸一郎 執行役員 渉外部長	3分	5分
5	(一社)全国携帯電話販売代理店協会	俣野 通宏 専務理事	5分	5分
		瀧澤 涉 委員		
		伊川 貞幸 事務局長		

(1)スイッチングコスト関係

事業者等	主なヒアリング事項	
・MNO4社 ・MVNO委員会	スイッチングコスト (オンライン解約手続)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。) ○ 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。 ○ 今後、オンライン解約を実施する予定があるか。 ○ (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。
	スイッチングコスト(その他)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
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"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 回線契約の継続条件を設けている理由は何か。 ○ 回線契約の継続条件を撤廃する予定があるか。 ○ 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。 ○ 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。
	スイッチングコスト(その他)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。

※ 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。

(2)改正電気通信事業法運用関係

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"> ○ 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。 ○ 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。 	
	覆面調査関係	2万円を超える利益提供	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。
		非回線契約者への端末販売拒否	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。

(3)代理店の在り方関係

事業者等	主なヒアリング事項	
・MNO4社 ・全携協	代理店の在り方	<ul style="list-style-type: none"> ○ DX時代に販売代理店に期待される役割は何か。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 事業者の直販価格と販売代理店への卸値が同一価格になっていないか。事業者が販売代理店の自由な価格設定を制限するといった実態はないか。非回線契約者に対する端末販売の拒否の理由とこうした実態との間に関係はないか(こうした実態がない場合には、非回線契約者に対する端末販売の拒否の理由はなにか。) ○ オンライン専用プランの登場でオンライン販売等が増加する中で、利用者との間で消費者トラブルとならないような取組を行っているか、また、行う予定としているか(オンライン専用プランを巡る販売現場でのトラブル関係。その他のオンライン手続に関するトラブルについては消費者保護検討会等の場で別途議論)。