

競争ルールの検証に関するWG（第17回） 事業者ヒアリング ご説明資料

2021年4月26日

楽天モバイル株式会社

スイッチングコスト

各種手続きのオンライン実施

新規契約・変更・解約等全ての手続きはオンラインで実施することが可能。



出所：my楽天モバイル 手順画面

出所：ご解約について

(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/cancellation/>)

オンライン解約手続きフロー

「出入り自由」の観点から、複雑なセット契約や追加費用等を設定しないことにより、シンプルで分かりやすい手続きにて解約いただけるよう設計。



出所：ご解約について

(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/cancellation/>)

端末保証サービス提供を回線契約者に限定する問題点

端末保証サービスの提供要件に回線契約を含めることは、消費者における通信契約と端末購入の選択を妨げることにより、事業者間の適正な競争関係を阻害すると考えます。

非回線契約者が
端末保証サービスに
加入できない

- 端末保証サービス加入を前提に端末購入を希望する消費者における、当該端末購入を妨げる
- 当該端末購入を希望する消費者における、回線契約の選択を妨げる

回線解約時に
端末保証サービスが
継続できない

- 使用中端末の継続利用および端末保証サービスの継続加入を求める消費者における、回線契約の選択を妨げる



消費者における通信契約と端末購入の選択を妨げることで
事業者間の適正な競争環境を阻害

当社における端末保証サービス

回線契約前に購入した端末の継続利用を求める方に「持ち込みスマホあんしん保証」、当社にて端末を購入する方に「スマホ交換保証プラス」を提供することで、消費者における通信契約と端末購入の選択を支援。

通信契約者向け

持ち込みスマホあんしん保証

保証

今使っているスマホを楽天モバイルでも使いたい。
そんなあなたにおすすめ！



スマートフォンの故障・破損・水没時に、新品同等の同一機種を交換品としてお届けします。
楽天回線対応製品をすでにお持ちで、楽天モバイルのSIMをご利用される方が対象となります。

※本サービスは回線契約時以外も申し込みできます。

※本サービスは回線開通日から30日以内に、オンラインで加入手続きをする必要があります。

※保証対象は楽天回線対応製品のみとなります。

ただし、楽天回線対応製品であっても、「Google Pixel 4シリーズ (Pixel 4、Pixel 4 XL、Pixel 4a)」や「Redmi Note 9S」、一部の他キャリアモデル「Xperia Ace (NTTドコモ)」「HUAWEI P30 lite Premium (au)」などは保証対象外となります。保証対象製品は、サービス料金をご確認ください。

おすすめ！ 650円/月

お申し込み：必要

※加入できるのは、SIMのみでプランお申し込み時、もしくは楽天回線の開通日から30日以内

出所：持ち込みスマホあんしん保証

(https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/replacement-warranty-sim/?!-id=service_service_replacement-warranty-sim)

端末購入者向け

スマホ交換保証プラス

保証

楽天モバイルで購入したスマートフォンやモバイルルーターの故障・紛失時に、最速で当日に新品同等の同一機種を交換品としてお届けします。

スマホユーザー約3人に1人が故障経験あり※

未加入の場合、故障時の新製品への機種変更金額が全額負担となります。

※調査時期：2017年8月7日～14日 スマホ利用者12,451人にWebアンケート調査元：株式会社MM総研

↓ 費用負担例を見る

おすすめ！ 650円/月

お申し込み：必要

※購入時（新規・機種変更）のみ選択可能

出所：スマホ交換保証プラス

(https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/replacement-warranty-plus/?!-id=service_replacement-warranty-plus)

スイッチングコストに関するその他の課題

SIMロック原則禁止となった場合も、販売済端末における解除手続きには改善余地があると考えます。異なる事業者間での端末相互利用性の確保も課題。eSIMの普及はスイッチングコスト低減に資する一方で事業者側でのセキュリティ担保が求められることに留意が必要。

SIMロック解除手続きの改善	販売済端末における解除	<ul style="list-style-type: none">販売済端末についても自動解除等により可能な限り購入者に負担のない形でSIMロックが解除できるようにすべき
	24時間オンライン受付	<ul style="list-style-type: none">一部事業者はWebでのSIMロック解除受付時間帯を制限している。原則24時間受け付けるべき
	ログイン不要の解除手続き	<ul style="list-style-type: none">オンラインでの手続きに際して、利用者の負担を極力なくするため、SIMロック解除時のログインを不要とするべき
端末の全MNO対応		<ul style="list-style-type: none">国内で一定以上の販売シェアを有する端末製造事業者においては、周波数帯域やデータ通信・音声通信機能等についてすべてのMNOへ対応するよう義務付けるべき
eSIMにおけるセキュリティ担保		<ul style="list-style-type: none">eSIMの提供においては事業者側でのセキュリティ担保が必要

【参考】SIMロック自動解除の事例

米ベライゾンでは2019年7月よりiOS/Android端末共に、購入・アクティベーション後60日後にSIMロックを自動解除するポリシーを導入。

verizon^v



Galaxy S20 5G



iPhone11

Device Unlocking Policy

In order to mitigate theft and other fraudulent activities, we have separate device unlocking policies that apply to different device types.

Unlocking a device refers only to disabling carrier's network on another carrier's network. It does not restore full functionality - on another carrier's network.

Postpaid Device Unlocking Policy

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock. Following the 60 day lock period, we do not lock our phones at any time.

Prepaid Device Unlocking Policy

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock. Following the 60 day lock period following device purchase, we do not lock our phones at any time.

If you purchase a 4G Phone-in-a-Box from our retail partners, you should review the back of the box to determine the lock period applicable to that device.

Unlocking Policy for Deployed Military Personnel

Devices that you purchase from Verizon are locked for 60 days after purchase. Devices that you purchase from our retail partners are locked for 60 days after activation. After 60 days, we will automatically remove the lock. Following the 60 day lock period, we do not lock our phones at any time.

ベライゾンから購入した端末は購入後60日間ロックされています。代理店から購入した端末はアクティベーションから60日間ロックされています。60日後に当社は自動的にロックを解除します。60日のロック期間経過後は当社は端末をロックしません。

出所：ベライゾン社ウェブサイト

(<https://www.verizon.com/about/consumer-safety/device-unlocking-policy>)

【参考】ログイン不要のSIMロック解除手続

仏オレンジではログインすることなく、端末のシリアル番号とメールアドレスを入力すると解除コードがメールで届く。

orange Menu | Espace client Aide et contact Boutique Identifiez-vous

Espace client besoin d'aide sur vos services...

Désimlockage de votre mobile Orange ou Sosh

Merci de remplir les champs ci-dessous afin de recevoir par email le code de désimlockage de votre mobile ainsi que la marche à suivre. Il est possible de faire cette demande pour d'autres équipements comme une clé 3G+/4G ou une tablette.

Votre numéro IMEI à 15 chiffres : **シリアル番号**

Pour obtenir votre numéro IMEI:

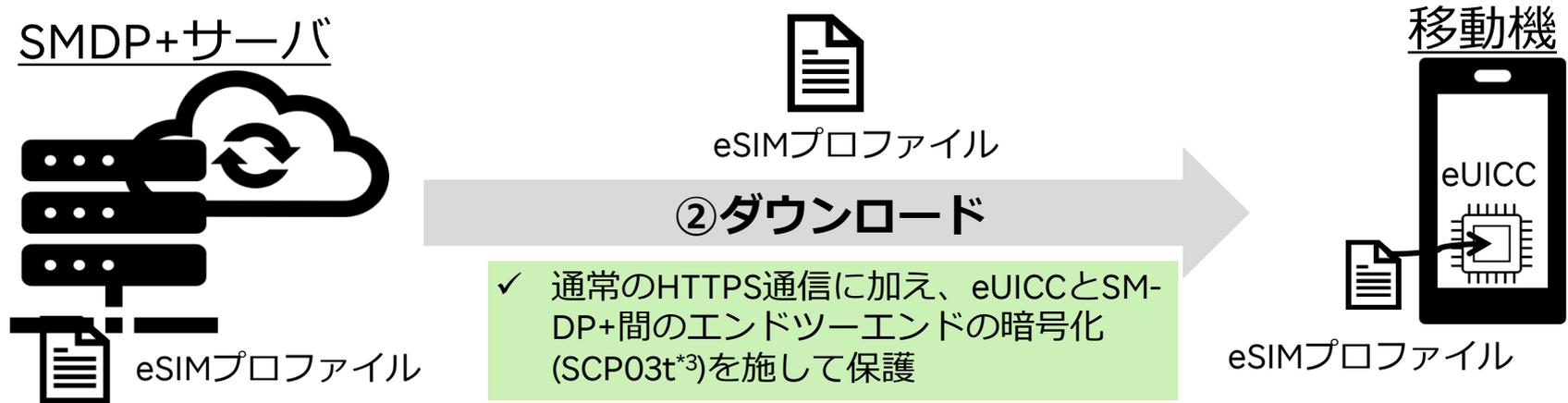
- Sur votre mobile, tapez *#06# et recopiez les 15 chiffres qui s'affichent.
- Sur clé 3G+/4G, le numéro se trouve au dos de l'appareil.
- Sur tablette, le numéro se trouve dans le menu "réglages" ou "paramètres".

Adresse email :

Confirmation adresse email :

Valider **メールアドレス**

【参考】 eSIMアクティベーションにおけるセキュリティ担保



①サーバへ格納

- ✓ GSMA SAS*1準拠のデータセンター・サーバにより保護（GSMAの定期監査あり）
- ✓ プロファイル保護のために、GSMAがルート証明局として署名した鍵を使用し、暗号化
- ✓ 鍵管理のために、FIPS 140-2 level 3*2認定取得したHSM(Hardware Security Module)を使用

③インストール

- ✓ SMDP+側と同様に署名された鍵がECASD*4領域に格納されており、それにより、SMDP+との認証、プロフィールの復号化を実施
- ✓ 耐タンパー性のあるハードウェア (EAL5+*5)・ソフトウェア(EAL4+*5相当)により保護

*1 GSMA SAS: GSMA Security Accreditation Scheme(GSMAセキュリティ認定スキーム)

*2 FIPS140-2 level3: FIPS 140-2とは、米国連邦情報処理規格が定める、暗号化モジュールの安全性、機密性に関する要件。Level3では、物理的タンパーエビデンス措置およびロールベース認証に関する要件に加え、物理的タンパーレジスタンス措置およびIDベース認証に関する要件が追加されている。

*3 SCP03t: 共通鍵暗号ベースのSecure Channel Protocol。"Remote Provisioning Architecture for Embedded UICC Technical Specification [3] version 3.0" で定義されている。

*4 ECASD: eUICC Controlling Authority Security Domain。eUICCに存在する、プロフィールデータの保護に使用する鍵が格納される領域

*5 EAL4+/5+: Evaluation Assurance Level。コモンクライテリアにて定義され、製品あるいはシステムが保障する機能要件の尺度として使用される。

スイッチングコストまとめ

- ① 当社は、新規契約・変更・解約等**全ての手続きについてオンラインで実施することが可能。**
- ② 消費者における通信契約と端末購入の選択を妨げることから、**端末保証サービスの提供要件に通信契約を含めることは、事業者間の適正な競争関係を阻害。**
- ③ スwitchingコストについては、販売済端末におけるSIMロック解除手続、異なる事業者間での端末相互利用性の確保、eSIMにおけるセキュリティ担保に関して、引き続き課題がある。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
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。）。 ○ （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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンラインでの解約手続を実施しております。 ○ FAQページに解約時の注意事項を記載し、画面キャプチャ付きで解約手続きフローをわかりやすくご説明しております。 <p><出所> [Rakuten UN-LIMIT] 解約方法について知りたい https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001866/</p>
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るか。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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規受付を停止したMVNOサービスに関する案内ページのうち、現行のMNOサービスで提供していない機能（契約者家族等の利用に際しての利用者登録等）については、消費者における誤認・混乱を防ぐ観点から、検索非表示用タグの埋め込みを行っております。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
スイッチングコスト (端末補償サービス)	○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。	○非回線契約者へも端末保証サービスを実施しております。
	○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。	○非回線契約者が端末保証サービスに加入できない場合、端末保証サービス加入を前提に端末購入を希望する消費者における当該端末購入を妨げ、また当該端末購入を希望する消費者における回線契約の選択を妨げることによって、事業者間の適正な競争環境を阻害すると考えます。
	○回線契約の継続条件を設けている理由は何か。	(該当せず)
	○回線契約の継続条件を撤廃する予定があるか。	(該当せず)
	○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。	○回線解約時に端末保証サービスが継続できない場合、使用中端末の継続利用および端末保証サービスの継続加入を求める消費者における、回線契約の選択を妨げると考えます。
○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。	○対象となる交換品の提供終了にあたり、ご利用いただいている機種と同一の機種が提供できない場合は、同等機種との交換を実施させていただくこととしております。またその旨は、サービスページや規約等に記載しております。	

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解	
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。
<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○各社端末の楽天回線対応状況を確認できるページを公開しております。 <p><出所> 楽天モバイル ご利用製品の対応状況確認 https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/byod/</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○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、事業者乗り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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○移動通信サービス契約とセット販売したサービス等について、事業者乗り換え時に金銭的成本が発生する場合は、事業者変更の障壁になると考えております。
<ul style="list-style-type: none"> ○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。 	<ul style="list-style-type: none"> ○業界の新規参入者として常に利用者目線に立った施策を打ち出すことで公正競争の促進に努めております。また、平素より利用者から頂戴のご意見や苦情をチェックし、日次で経営層へ報告するフローを構築・運用しております。

Rakuten Mobile