

スイッチング円滑化タスクフォース（第6回） 議事概要

日時 令和3年3月30日（火）13:00～14:00

場所 オンライン会議による開催

出席者 （1）構成員

林 秀弥 主査、内田 真人 構成員、鳥越 真理子 構成員、  
長田 三紀 構成員、西村 暢史 構成員、横田 英明 構成員  
（以上、6名）

（2）オブザーバー

株式会社NTTドコモ 田畑 智也 経営企画部 料金企画室長  
下隅 尚志 経営企画部 接続推進室長  
KDDI株式会社 関田 賢太郎 相互接続部 部長  
渡邊 昭裕 相互接続部 au企画調整グループリーダー  
ソフトバンク株式会社 吉岡 淳 渉外本部 通信サービス統括部 統括部長  
伊藤 健一郎 渉外本部 相互接続部 部長  
大平 泰生 渉外本部 約款・サービス部 部長  
楽天モバイル株式会社 鴻池 庸一郎 執行役員 渉外部長  
塚本 直史 デバイスプラットフォーム部 部長  
小田 祐己 渉外部 副部長  
一般社団法人テレコムサービス協会  
佐々木 太志 MVNO委員会運営分科会 主査  
金丸 二郎 MVNO委員会運営分科会 副主査

（3）総務省

竹内総合通信基盤局長、今川電気通信事業部長、吉田総務課長、  
大村事業政策課長、川野料金サービス課長、片桐消費者行政第一課長、  
鈴木番号企画室長、大内料金サービス課企画官、  
中島料金サービス課課長補佐、仲田料金サービス課課長補佐、  
水井番号企画室課長補佐

## ■議事概要

- スイッチング円滑化タスクフォース報告書（案）について**  
・ 事務局よりより、資料6 - 1について説明が行われた後、質疑が行われた。

### 議事模様

#### スイッチング円滑化タスクフォース報告書（案）について

【林主査】 それでは、議事を開始いたします。

本日の議題は、スイッチング円滑化タスクフォースの報告書（案）につきまして、御議論いただく予定でございます。この報告書（案）につきましては、本タスクフォースにおける前回までの御議論を踏まえまして、事務局において取りまとめをしていただいたものでございます。事務局から御説明をいただいた後、構成員の皆様方から御質問やコメント等を頂戴できればと思っております。

それでは、まず、事務局より御説明をお願いいたします。

#### （事務局より資料6 - 1に基づき説明）

【林主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、先ほどの御説明につきまして、御質問等ございます構成員の先生方は、チャット等にてお知らせいただけますでしょうか。ただ、チャットの表示のスピードによって多少御発言順序に前後があるかもしれませんが、御容赦をいただければと存じます。

なお、論点は第1章から第5章までであるわけでございますけれども、どこからでも、どの論点からでも構いませんので、御忌憚のない御議論をお願いできればと思います。いかがでしょうか。

それでは、中央大学の西村先生、御発言をお願いいたします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。

全体を通してのコメントというふうにさせていただければと思っております。今般のこの議論といたしますのは、やはり市場の流動性、つまり、利用者が合理的、そして自主的に事業者を選択することができるような支援策というようなものと理解しておりますし、そのために事業者の協力も得ながら、様々な取組がなされてきたと思っております。全ての項目につきまして、これらを更に推進させるため、MNOを初め協力・尽力されてきた

ことには感謝申し上げたいなと思っております。

ただし、この事業者選択を適正に行うというためにはMNOだけでは足りず、やはりMVNOというものに対しても十分な情報の下で事業展開が求められてくると考えております。MNPのワンストップ化を含め、さらにはeSIMもそうでございますけれども、ぜひ今後、MNOを中心に、これらを推進する努力というものを怠らないように、期待しているところでございます。とりあえずは、まず全体ということでコメントさせていただきました。

以上でございます。

**【林主査】** 西村先生、ありがとうございます。おっしゃるとおりかと思えます。本報告書がパブリッシュされましたら、進捗状況につきましても、都度都度に総務省等でモニタリングしておく、見ていくということが重要なのではないかというふうに私も思いました。ありがとうございます。

それでは、早稲田大学の内田先生、よろしく願いいたします。

**【内田構成員】** 内田でございます。ありがとうございます。

まず、全体を通しましての感想なのですが、これまでの議論を上手にまとめていただいております。また、前向きな内容となっておりますので、非常によかったなと思っております。先ほど西村先生がおっしゃいましたように、各事業者さんの御協力による推進を期待しているところでございます。

細かなところなのですが、ちょっと気になることがございます。これまでの会合の議論の中では話題にならなかったところなのですが、キャリアメールに関連しまして気になることがございましたので、意見として発言させていただきたいと思えます。

キャリアメールとSMS（ショートメッセージサービス）、これを混同している事例というのを目にする機会がございまして、ここを混同してしまっている場合、利用者は不利益を被ってしまい、サービスの提供者側も利用者のニーズを適切に把握できず、的を射た対応ができないということもありそうです。ですので、例えば、報告書案の819から21行目にかけて、「キャリアメールの『持ち運び』の実現に当たっては、利用者の認識に混乱や誤解が生じないように、MNO3社は十分な利用者への周知を行うべきである」と記載がありますけれども、この部分に含まれているといえ、そうなのですが、SMSとの混同については念頭になかったように思えますので、可能であれば、方向性の中どころか適切な場所に追記いただいたほうがいいのかというふうに思いました。

また、もう一つ、大変瑣末なことなんですけれども、この報告書で使用されているフォントが統一されていないで、ゴシック体と明朝体が混在しているようですので、せっかくなので整えていただいたほうがいいかなと思いました。

以上でございます。

【林主査】 内田先生、ありがとうございます。

まず、第1点目のキャリアメールとショートメッセージとの混乱について、消費者に周知というか、十分な理解の促進というのは重要な御指摘だと思います。これ、どこに入れるかという点につきましては、事務局と相談してということになると思いますが、事務局のほうで何かこの点についてございますか。

【中島料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。今、内田先生がおっしゃっていただいた、キャリアメールとSMSの間違える方がいらっしゃるんじゃないかという点につきましては、内田先生もおっしゃっていただきましたが、ページ数にすると29ページの、行数で言うところの正に819行目から821行目までのところで、おっしゃっていただいた「利用者の認識に混乱や誤解を生じないように、MNO3社は十分な利用者への周知を行うべきである」というところである程度読んでいくのかなというところがございますけれども、ちょっとまた、追記をすることも含めて、ちょっとそこは御相談というか、検討した上で、主査とも検討させていただければと思います。

【林主査】 ありがとうございます。注に追記する等、少し御検討いただければというふうに思います。

あとフォントの点につきましては、これも事務局いかがですか。

【中島料金サービス課課長補佐】 フォントにつきましては、主な意見について、意見の部分ですね、ここについて明朝で書かせていただいて、それ以外の部分はゴシックの形で書かせていただいているところがございますして、若干、全部ゴシックにすると、ざっと見づらいかないかと思ったところもありまして、そういう意味で切り分けて書かせていただいているところがございます。

【林主査】 脚注も見やすさのために明朝ということですよ。

【中島料金サービス課課長補佐】 おっしゃるとおりでございます。脚注もゴシックにすると、結構うるさくなってしまいますので、そういう意味で明朝という形になっているところがございます。

【林主査】 承知しました。内田先生、いかがですか。

【内田構成員】 フォントにつきましては、承知いたしました。そのような意図があるのであれば、問題ございません。ありがとうございます。

【林主査】 ありがとうございます。

それでは、長田構成員、お願いいたします。

【長田構成員】 長田でございます。ありがとうございます。

私も全体に対しての意見ということになりますけれども、先ほどの内田先生の御指摘にもありましたように、特に、オンラインというか、デジタル化に慣れていないユーザのこともじっくり考えながら、今後対応していかなければいけないところがたくさんあるなどというふうに思っています。何か当たり前のようにキャリアメールと言っていますが、普通に携帯上で送れているメール全部をキャリアメールだと思い込んでいる人も中にはいらっしゃるかもしれないので、そういうことも含めて、丁寧に対応していかなきゃいけないとお話を伺っていて思ったんですけれども、それ以外のところでも、MNPの手続きもそうですし、SIMロックのことも何か便利なものというふうに誤解していらっしゃる方すらいらっしゃるような気がしますので、いろいろな面でユーザ目線を忘れずに、事業者の皆さんももちろんなんですけれども、総務省でもそういう視点でこれから検討していただけたらいいなというふうに思っています。

以上です。

【林主査】 ありがとうございます。まさに消費者目線の重要性というのは、このタスクフォースの鍵の部分でございますので、非常に重要な御指摘だというふうに思いました。ありがとうございます。

ほかに、構成員の皆様方からいかがでしょうか。あるいは先ほど御発言いただいた先生方で、追加で御発言がございましたら、せっかくの機会でございますのでお願いできればと思います。

鳥越構成員、横田構成員、いかがでしょうか。こちらが御指名するのもあれなんですけれども、もし何か御発言等ございましたらお願いいたします。

【横田構成員】 どうもMM総研、横田でございます。

【林主査】 お願いいたします。

【横田構成員】 1章から4章にかけてのお話は、今までの議論を簡潔に、すごく分かりやすくまとめていただいて、本当にありがとうございます。あとそれとは別に、5章の話で若干気になるところがございます。このタスクフォースのタイトルはスイッチング円

滑化です。今回、noindexのタグをキャリア側が意図的に削除していたところ  
ろは、ちょっと強い言葉で表現すると悪質であり、ユーザのためには全然なりません。ユ  
ーザがスイッチングするときにすごく迷うきっかけになります。こういったことは喜ばし  
くないので、今後スイッチングする上で、noindexに限った話ではないですが、ユ  
ーザがサービスを切り替えるときに迷わないようなシステムというか、そういったもの  
をつくる様、心がけてほしいという要望でございます。

以上でございます。

【林主査】 ありがとうございます。おっしゃるとおりかと思えます。39ページの部  
分でございますけれども、今回のnoindexの話は1098行にございますように、  
解約時に必要な情報を利用者に対して意図的に隠すということで、この報告書案の中  
でもやや語感の強い部分だと思えます。そこにはこの報告書案のメッセージが込められて  
いるんだというふうに思えますけれども、こういった行為は、今、横田構成員がおっしゃ  
ったように、通信に限らず、もしかしたら他の業種、業態、とりわけ昨今ではサブスクリ  
プション契約というか、サービスというのが広く流通しておりますので、そういったもの  
の中にももしかしたらこういった行為が行われているのかもしれないんですけれども、今  
回、携帯の解約において、こういった行為が発見できたということは、そういう意味で非  
常に重要な報告書の中の指摘だったと思えます。

この部分は、1ページの26行目から27行目にございますように、「関係各方面にお  
いて必要な対策が迅速に行われることを期待するものである」というふうにございま  
すけれども、noindexに限らず、消費者にとってある意味、あしき取引慣行というの  
は、場合によっては消費庁や国民生活センター等とも連携しながら、必要な対策が  
迅速に行われていくということをこのタスクフォースでも期待していくべきものかな  
というふうに御発言を聞いていて思いました。ありがとうございます。

いかがでしょうか。鳥越構成員、お願いいたします。

【鳥越構成員】

これまでの検討会で申し上げたところをまとめていただいております。追加で  
申し上げたいところはありません。競争阻害要因に長年なっていたことがこのよう  
な形で進んでいっているのはよろしいんじゃないかなと思えます。

デジタル化推進に向けて、インフラを整えていかないと進んでいかない部分があり  
ます。eKYCは必要性はあるがなかなか浸透していないとか、SMSはたくさん  
のデジタルサ

ービスで使われているもののそれほど堅牢なものでもなく、きちんと正しい認証を組み込んだサービス(\*)をどんどんつくっていただきたいです。単に料金を安くするところでの競争で終わるのではなく、通信サービスをベースとしたデジタルトラストサービスの提供など、料金以外でユーザにとってメリットがあるようなところの発展につながっていくといいなと思っています。

以上、コメントでした。ありがとうございました。

【林主査】 ありがとうございます。

一通り構成員の先生方から御発言、コメントを頂戴したわけですが、もし補足で、追加で御発言等ございましたらお願いできればと存じます。よろしいでしょうか。

西村先生、再度御発言をお願いできればと存じます。

【西村構成員】 再度の発言、恐縮でございます。中央大学の西村でございます。

よりちょっと個別の具体例ということでございますが、例えばでございますが、もう既にいわゆる総務省のほうで定義づけされておりますような新料金プラン等などの中には、eSIMを導入した形でサービスを提供するということが始まってきております。また、キャリアメールについて、それらの新料金プランとの関係では特別な料金を支払わないと利用できないというような、非常に利用者にとっても複雑な状況になってきているのかもしれない。

したがって、これら2点に関しては、特に表示の問題もそうですが、広告を行う際、あるいは勧誘を行う際、先ほどのnoindexの件もございしますが、少なくとも事業者は各法令に合った形で事業活動を行うべきということを強く期待したいなと思っている次第でございます。これは消費者庁や公正取引委員会との協調によって実現されるべきことだと思いますので、主査の林先生が御指摘いただきました1ページ、26行目、27行目のとおりかと思っておりますので、その点、賛同させていただければと思って発言いたしました。

以上でございます。

【林主査】 ありがとうございます。キャリアメールの「持ち運び」につきましては、これまで、とりわけ、構成員の先生方から多くのご議論があったところでございます。そこで、今回、そのような御議論を踏まえまして、617行目以下にございますように、「今後、キャリアメールの「持ち運び」を実現するに当たっては、適切と考えられる負担方法やその額等、利用動向について一層の分析を行っていくことが望ましい」という一文を入れていただいておりますので、まさにここにあるように丁寧な分析や検討を行っていた

ければと存じます。

また、804行目以下にございますように、これまでの御議論を踏まえまして、「拡張性・発展性のあるサービスとしていくこと」や「キャリアメールのニーズを含めた形でキャリアメールの在り方についてどう考えるか、といった点について、今後も不断に検討を行うべき」という文言を入れていただきましたので、まさにこのような検討を親会の議論を踏まえつつ行っていただきたいと存じます。

ほかに先生方、よろしゅうございましょうか。

それでは、特に御発言の御希望もないようでございますので、本日はこの辺りで意見交換を終了させていただければというふうに思います。

報告書案につきましては、今後、パブリックコメントを行いまして、そこで提出された意見を踏まえまして、最終的に取りまとめるということにさせていただきたいと存じます。

先ほどの御議論を拝聴しておりますと、本日のこの報告書案につきましては、おおむね異論のないところであったというふうに承知しておりますけれども、これまでの御議論を踏まえた形で文章を起こしたものがこの報告書案でございますので、おおむね御賛同いただいたというふうに承知しておりますけれども、ただ、追加で、ここをもう少し説明したほうがいいんじゃないかという貴重な御指摘もいただきました。本日、御議論いただいた内容を報告書案にどのように反映させるかにつきましては、大変僭越ではございますけれども、主査である私のほうに御一任をいただけたらありがたく存じますが、よろしゅうございましょうか。

ありがとうございます。特に御異論はなかったということでございますので、そのようにさせていただければというふうに思います。

それでは、この報告書案につきまして、準備ができ次第、その内容を公表しまして、意見募集を行うということにさせていただきたいと存じます。

それでは、本日の会合はここまでさせていただければというふうに存じます。

今後の会合スケジュールにつきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。本日も活発な御議論ありがとうございました。

今後の会合につきましては、事務局より連絡を差し上げるとともに、総務省ホームページに開催案内を掲載いたします。

以上、よろしくをお願いいたします。

【林主査】 ありがとうございます。それでは、本日の会合はこれにて閉会したいと思います。本日も活発な御議論ありがとうございました。

以上