

第 16 回WGのヒアリングを踏まえた 事業者・団体への追加質問及びその回答

令和 3 年 5 月 31 日

競争ルールの検証に関するWG（第16回）に関する追加質問事項

※赤枠内は構成員限り

<改正電気通信事業法の運用関係>

改正法1 NTTドコモから、端末買換え条件による残債免除の適用のあるプログラムは、実質的なロックイン効果があるために撤廃すべきとの意見表明があった。この点について、端末買換え条件による残債免除の適用のあるプログラムを撤廃する見込みはあるか。撤廃するとすればいつか。

もしロックイン効果がないとするのであれば、その点を立証してもらえないか。

(大橋構成員)

(KDDI 回答)

- ・弊社の端末購入サポートプログラムである「かえトクプログラム」は、プログラム利用にあたって回線契約を条件としていないため、非回線契約者でもプログラム利用が可能であり、例えば、残債免除までの間に回線契約を解約してもプログラムを継続して利用することが可能となっております。
- ・そのため、端末買替条件があることが、回線の乗り換え障壁にはならないと考えており、端末買替条件を見直す予定はございません。
- ・弊社は「かえトクプログラム」の提供前に、端末買替条件のある「アップグレードプログラム DX」(UGP DX)と端末買替条件のない「アップグレードプログラム NX」(UGP NX)を受け付けておりましたが、両プログラム加入者における回線解約率の差は したがって、現時点において、端末買替条件が、不当な囲い込みに該当するほどロックイン効果を高めるとの指摘にはあたらないと考えております。
- ・NTTドコモ殿が端末買替条件があることで、不当な囲い込みに該当するほどロックイン効果が高まると主張するのであれば、逆にその点を立証頂きたいと考えます。

| | 受付期間 | 特典(残債免除) 受付可能時期 | 非回線契約者の利用 | | プログラム料 | 端末買替 条件 | 回線解約 率の差※ |
|-----------|-------------------------|--------------------|-------------|------------|--------|------------|--|
| | | | 加入時 | 回線継続 条件 | | | |
| UGP DX | 2019.10.1～ 10.30 | 2020.10～ | 可能 | 無し | 有り | 有り | |
| UGP NX | 2019.11.1～ 2020.2.20 | 2020.10～ | 回線契約者 のみ | 無し | 無し | 無し | - |

※比較条件を揃えるために、UGP DXは2019年10月の全加入者の加入16か月後までの平均回線解約率、UGP NXは2019年11月の全加入者の加入16か月後までの平均回線解約率を算出している。回線解約率の差は、UGP NX（端末買替条件無）の解約率を基準とした場合のUGP NXとUGP DX（端末買替条件有）との解約率の差を示している。

(ソフトバンク回答)

当社の端末購入サポートプログラムについては、現行端末購入サポートプログラム（以下「トクするサポート+」）及び改正法施行前の端末購入サポートプログラム（以下「半額サポート」）ともに、以下個別プログラム毎にご説明させていただくとおり、NTTドコモ殿から指摘のあったようなロックイン効果（拘束性）はないと考えており、撤廃する予定はございません。なお、「トクするサポート+」については、通信と端末の分離等法制度の趣旨に則り、ロックイン効果のご指摘にも配慮し、後述の1.(3)(4)の対応を実施する等、過去総務省殿にも事前に丁寧に仕様のご相談並びに確認させていただいた上で開発・導入しているものです。

補足資料として、別添資料も添付させていただきます。

1. トクするサポート+

- (1) そもそも非回線契約者も対象としており、回線契約を必要としていないこと（通信と端末を完全分離している仕組み） **【別添P2参照】**
- (2) 仮に、回線契約とセットで端末を購入した場合であっても、後に回線契約を解約しても、端末の残債免除は受けられるため、当該サービス特典が回線契約継続のインセンティブにはなり得ないこと **【別添P2参照】**
- (3) 端末のSIMロック即時解除が可能であること **【別添P3参照】**
- (4) 端末再購入（買換え）※以外の選択肢（継続利用、端末返却のみ）もあり、端末再購入はあくまで選択肢の一つであること **【別添P3,4参照】**

※総務省殿より、端末の売買のみで収支が成り立つことが求められている点を考慮し、条件に応じて残債免除額を設定しており、端末再購入時には端末販売利益と端末回収による端末売却益にて収支が成り立つ構造

2. 半額サポート

- (1) 半額サポートは、プログラム利用料無料且つ申込不要であることから、48回割賦での購入者全員が残債免除の権利を保有しているものであり、その残存数自体は、単に「権利行使せず端末を継続利用しているユーザー数」であること（ロックイン効果を示すものではない） **【別添P5参照】**
- (2) 改正法適合プラン（契約解除料なくプラン変更可能）であれば、権利行使（機種変更）後に、即日契約解除料なしで回線解約可能であること **【別添P6参照】**
- (3) 端末のSIMロック即時解除が可能であること
- (4) 端末再購入を条件として収支が成り立つよう設計しており、端末再購入条件を撤廃するとサービス仕様の前提条件が崩れてしまうこと
- (5) 既に提供を終了したサービスであり、仕様改定のシステム対応が困難であること



改正法2 電気通信事業法第27条の3の規律が複雑だとの指摘が事業者からあった。
 この規律が目指す政策目的を達成するために、より効率的と考えられる別の行政手法があれば、その実現可能性はさておき、今後の参考のために、提案を頂くことはできないか。
 (大橋構成員)

(ドコモ回答)

- ・電気通信事業法第27条の3の規律を遵守するため、販売施策等の実施可否について、社内及び総務省とのやりとりが増加しているのは事実です。しかしながら、より効率的と考えられる別の行政手法も思い当たるところがなく、今後の課題ではないかと考えます。

(KDDI 回答)

- ・電気通信事業法第27条の3の規律について、シンプル化しても政策目的の達成に大きな影響を及ぼさないと考えられるものは、可能な限り規律をシンプルにしていくことが必要だと考えます。
- ・例えば、「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、「ガイドライン」という。)に規定される以下の規律について、規律や運用をシンプル化することが考えられます。

① 料金プランの区分に係る運用 (特定端末向けの料金プラン等の運用弾力化)

- ・端末の購入有無や購入する端末の種別を条件として通信料金の割引を行うことや、端末の購入をした利用者や特定の種別の端末を対象とした割安な料金プランを設定することが禁止されるかどうかは、料金プランの区分単位で判断されますが、当該区分の設定に該当しない新たなサービスが登場しても、ガイドラインを改正して、当該サービス向けの区分が新たに設定されるまで、新たなサービス向けの独自の料金プランを設定することができず、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。このような制約は、自由競争の阻害や利用者利便の低下につながるため、新しいサービスを開始するにあたっては、総務省様として暫定的な運用対処を行う等柔軟な対応を行っていただきたいと考えます。

・現在の料金プランの区分

| 料金プランの区分 | 小区分 |
|----------------------------|---|
| a 音声通信とデータ通信の両方を対象とする料金プラン | スマートフォン、フィーチャーフォン、スマートフォンであって5Gに対応したもの |
| b データ通信のみを対象とする料金プラン | タブレット、モバイルルータ、特定地点以外での利用を制限しているモバイルルータ、タブレットで5Gに対応したもの、モバイルルータで5Gに対応したもの、特定地点以外での利用を制限しているモバイルルータで5Gに対応したもの |
| c 音声通信のみを対象とする料金プラン | |

d 特殊な形態に対応した料金プラン ※現時点で該当するのは、子供向けに機能を制限した端末に対応した子供向けの料金プランと、プライベートプランのみ

(例) ウェアラブル端末向けの料金プランの区分がないため、ガイドラインを改正してウェアラブル端末向けの料金プランの区分が設定されない限り、ウェアラブル端末であってもスマートフォンと同じ料金プランで提供しなければならない。

② 端末代金の値引き等の利益の提供の2万円上限の規律

- ・ 端末代金の値引き等の利益の提供の2万円上限の規律については、現在、2万円（税抜）と端末の対照価格から先行同型機種の買取価格を減じて得た額のいずれか低い額となっておりますが、新たに発売された端末に対してどの機種が先行同型機種に該当するのかについて、毎回事業者と総務省様との間で確認が必要であり、かつ、その確認に時間を要するため、新たな端末が発売されても、すぐには、端末代金の値引き等の利益の提供の上限額がいくらになるのか決まらない状況が発生しております。
- ・ 実態として、端末の対照価格から先行同型機種の買取価格を減じて得た額の方が2万円よりも低い額となることは非常に稀であることから、先行同型機種による判定を廃止し、上限額を一律に2万円に設定しても、政策目的の達成に大きな支障はないと考えます

(ソフトバンク回答)

電気通信事業法第27条の3の規律は、「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」にて、その運用に当たっての具体的な考え方や事例等が整理されておりますが、当該ガイドライン自体、解説が非常に難解であり曖昧な箇所も多々存在することから、各事業者間で当該ガイドライン文言の解釈の相違が生じ、結果として、同様の施策であってもその条件面や運用面に差分が生じる等競争上の課題に繋がる事例が複数発生しています。

特に特定事業者のみが事前確認を行い、規律上「不可」とされた事例が他事業者では行われているといった事態が一定期間生じたことが何度かあり、総務省殿を通して是正を求めても改善までに非常に時間がかかっており、公正競争上の大きな問題となっています。

以上を踏まえ、総務省殿において個別事案の運用上の解釈を行った場合には当該解釈を全事業者に速やかに通知し、期間を区切って各社に当該解釈の遵守を徹底させる等のスキームを整備いただくことが有効であると考えます。

なお、個別のサービスを柔軟かつ迅速に行うという観点においては、本来、逐次ガイドラインの解釈について総務省殿に事前確認を取るという行為自体が極めて非効率であり、自由化されている電気通信サービスの多様性や事業者の創意工夫、延いては消費者利益の観点においてマイナス面も多いことから、そのようなプロセスを要しないシンプルな規律を将来的には目指すべきであると考えます。

(楽天モバイル回答)

電気通信事業法第27条の3の規律については総務省様により具体例を含むガイドラインを策定いただき、事業者や販売代理店は同条の解説書として当該ガイドラインを参照し、各種施策を行っております。具体例があることで、イメージがわかりやすく、大変参考になっております。

しかしながら、ガイドライン改正は意見募集等を経る必要があります、具体例の反映には時間を要す実情がございます。

したがって、ガイドラインとは別に、同条に関する問い合わせとその回答・考え方について幅広く掲載した事例集(FAQ)を策定することを提案します。

事例集がタイムリーに更新されることで、事業者や販売代理店における同条の規律に関する理解がより促進され、電気通信事業者間の公正な競争を促進する一助となりうると考えます。

改正法3 端末購入プログラム(※)の顧客で、端末を再購入する顧客(残債免除を選択する顧客)のうち、一括で購入する顧客とプログラム加入を選択する顧客の割合を、回線契約を継続する顧客と回線契約を止める顧客の別に示してください。

※ 旧・現行を問わず、現時点で回答可能なプログラムについて回答ください。

(佐藤構成員)

(KDDI 回答)

- ・上記ご質問にあるような「端末購入のうち、端末購入サポートプログラム加入者の再購入に限定したデータ」及び「回線契約を継続/止める契約者別のデータ」については、現状の情報システムから抽出することができないことから、お示しすることはできません。
- ・なお、スマートフォンの全体販売数に占める、端末購入サポートプログラムの対象となる機種における一括購入及び端末購入サポートプログラムの加入割合については、以下のとおりです。

■2020年12月のスマートフォン販売数の内訳



(ソフトバンク回答)

経営情報のため回答は控えさせていただきます。

なお、現行端末購入サポートプログラムの「トクするサポート+ (「トクするサポート」含む)」については、サービス提供開始してから24ヵ月はまだ経過していないため、プログラム加入後24ヵ月以降に端末を再購入して残債免除を選択したお客さまの実績はそもそも現状存在しません。

また、ご参考までに、直近ではソフトバンクブランドにおける端末販売台数のうち一括で購入するお客さまは約3割、分割で購入するお客さまは約7割(端末購入サポートプログラムを利用される割合はその一部)となっています。

改正法4 端末購入プログラムの顧客のうち、端末下取りをする顧客（残債免除を選択する顧客）について、回線契約を継続する顧客と回線契約を止める顧客の割合を示してください。

（佐藤構成員）

（ドコモ回答）

- ・2020年度における、スマホおかせしプログラムの契約者のうち、端末下取りをする顧客（残債免除を選択する顧客）について、回線契約を継続する顧客の割合は約96%、回線契約を止める顧客の割合*は約4%です。

*下取りを実施した当月内に回線契約を止めた割合

改正法5 本年10月に改正電気通信事業法の施行から2年を迎えるが、制度の趣旨を踏まえると、既往契約の移行を加速させるべきではないか。既往契約が改正法適合プランになるよう、本年10月以降、既往契約の有利変更をすることについて検討できないか。貴社の考えを伺う。

(西村(真)構成員)

(ドコモ回答)

- ・ご指摘については真摯に受け止め検討致します。

(KDDI回答)

- ・改正事業法の施行の際、総務省様からの要請に基づき、auにおける既往契約の移行計画を総務省様に提出(2019年9月末)しており、現在、実績についてはほぼ計画通りに進捗しております。
- ・今後も、3G契約の巻き取り推進や、5G端末の販売を契機とした適合プランへの移行促進等により、更なる既往契約の移行を進めて参ります。
- ・なお、ご質問の「改正法適合プランになるよう」について、会合でのご発言を踏まえ、「契約解除料を一律9,500円から1,000円にすること」という前提でご回答いたしますが、料金プランについては、様々な提供条件等を踏まえて料金を決めており、提供条件の一部である契約解除料のみを引き下げる措置については慎重な検討が必要と考えます。

(ソフトバンク回答)

本年4月16日の当社説明資料P9,P26にも記載のとおり、既往契約については、改正法施行時に、総務省殿要請に基づき提出し受領いただいた計画値通り推移しています。また、当社では、当初から契約解除料免除を始めとした各種取り組みで自社内の改正法適合プランへの移行を進めていることに加え、本年3月には当社の各ブランド間の移行時にも契約解除料を免除することを拡大しました。また、本年2月から3月にかけて各ブランドで新プランを提供したことも伴って、移行はより加速する見込みです。

当社としては、引き続き、自社内の改正法適合プランへの移行について可能な限り移行を早められるよう最大限周知等も行っていく予定ですので、既往契約の契約内容を変更することについて検討する予定はございません。

<音声通話料金関係>

音声1 WGの中でも発言したが、利用者が適切な音声プラン（オプション）を選択できるようにするために、どのような取組を行っているのか。なお、データプランに関しては、過去何か月かのデータ使用量を踏まえてどのデータプランがおすすめであるか、Webや窓口で示すことができる取組をされていたと思う。

（相田構成員）

（ドコモ回答）

- ・当社においては、利用者によるプラン内容の理解促進及び適切なサービス選択のため、オンラインにて料金シミュレーションを継続的に提供し、適切な料金プランを選択いただけるようにしています。当該の料金シミュレーションについては、利用者の過去のデータ使用量のみならず、音声通話量も踏まえ、おすすめのプランをご確認いただけるようにしています。
- ・また、ドコモショップ店頭においても、利用者の音声通話量の問診に加え、料金シミュレーションと同様、過去の音声通話量の利用実績を踏まえたコンサルを行い、最適なプランをご選択いただけるよう、ご案内に努めています。

（KDDI 回答）

- ・窓口等において、お客様の過去数ヶ月の音声通話の利用傾向を踏まえて、適切な音声プランを選択いただけるようご案内しております。

（ソフトバンク回答）

お客さまが最適な音声プラン（オプション）を選択できるように、データプラン同様に直近3か月の利用履歴を元に料金プラン見直し診断を実施しています。

（楽天モバイル回答）

当社では、通話使い放題等の音声プラン（オプション）は設定しておりません。

利用者全員に対し、「Rakuten Link」アプリのご利用で国内通話かけ放題を提供しており、広告やWEBページ等で強く訴求するとともに、契約時の重要事項説明においても個別にご説明しております。

※当社広告の一例

4G+5G^{※4} ※5Gサービスは一部エリアのみ

Rakuten UN-LIMIT VI

すべての人に最適なワンプラン

データ
1GBまで **0円** /月^{※1}
※1回線目のみ

どれだけ使っても
無制限^{※3} **2,980円** /月
(税込3,278円)
楽天回線エリア外は最大1Mbpsで使い放題^{※3}
※通話料等別



Rakuten Linkアプリ利用で **国内通話かけ放題**^{※5}

楽天回線エリアは2021年夏頃までに人口カバー率**96%**へ拡大予定^{※6}

音声2 KDDI の資料 P4 で算出しているような実質的な通話料金について、ユーザー全体の料金、定額制の料金、従量制の料金を過去5年分出していただきたい。

(大谷・佐藤構成員)

(ドコモ回答)

・当社が4/16 ヒアリングにてお示しした実質的な通話料金は、音声3の回答の計算式で算出しております。この場合において、定額制の料金、従量制の料金の別で過去5年分のデータを抽出することはシステム上の区分がないため困難です。

(KDDI 回答)



(ソフトバンク回答)

本年4月16日の当社説明資料P30にも記載のとおり、データ保持期間の都合があり過去5年分をお出しすることができません。可能な範囲でスポット的に抽出したものがP20となります。

音声3 資料 2-1-1、19 頁の通話 1 分あたりの実質的な負担額の算出根拠をお示ください。また、その根拠が KDDI 資料 2-2-3、4 頁に示された下記計算式と異なる場合には、その差異についてもご説明ください。

※一般ユーザー向け4G、5Gプラン加入者の通話料収入を発信通話時間で除したもの

$$\text{実質的な音声通話料} = \frac{\text{定額通話料} + \text{各種割引適用後の従量制通話料}}{\text{発信通話時間}}$$

(関口構成員)

(ドコモ回答)

・当社の算出根拠は以下のとおりです。

利用者の実質負担 = 割引前※音声 ARPU ÷ 発信 MOU

<参考>

ARPU (Average monthly Revenue Per Unit) …1 利用者当たり月間平均収入

MOU (Minutes of Use) …1 利用者当たり月間平均通話時間

※当社資料 2-1-1、19 頁において、割引後音声 ARPU と表記しておりますが記載誤りです。

正しくは、割引前 ARPU です。

音声 4 資料 2-3 の音声通話の実質負担額（※定額、準定額、従量を含んだ実質負担額）の算出根拠をお示してください。また、その根拠が KDDI 資料 2-2-3、4 頁に示された下記計算式と異なる場合には、その差異についてもご説明ください。

※一般ユーザー向け4G、5Gプラン加入者の通話料収入を発信通話時間で除したもの

$$\text{実質的な音声通話料} = \frac{\text{定額通話料} + \text{各種割引適用後の従量制通話料}}{\text{発信通話時間}}$$

(関口構成員)

(ソフトバンク回答)

KDDI 殿の計算式と同様です。

以上

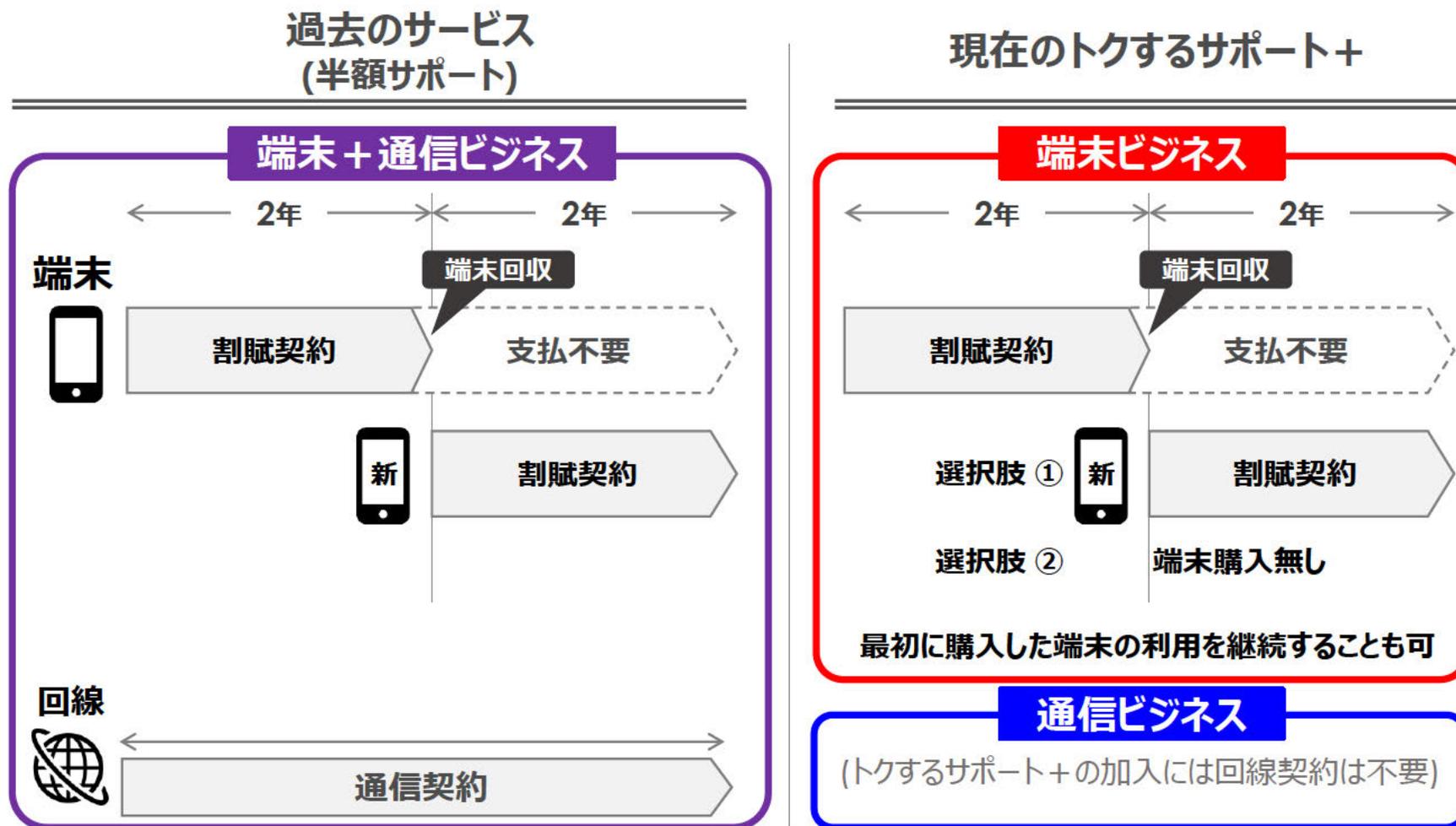
【別添資料】

『競争ルールの検証に関するWG（第16回） に関する追加質問事項』

（改正法1へのソフトバンク回答）

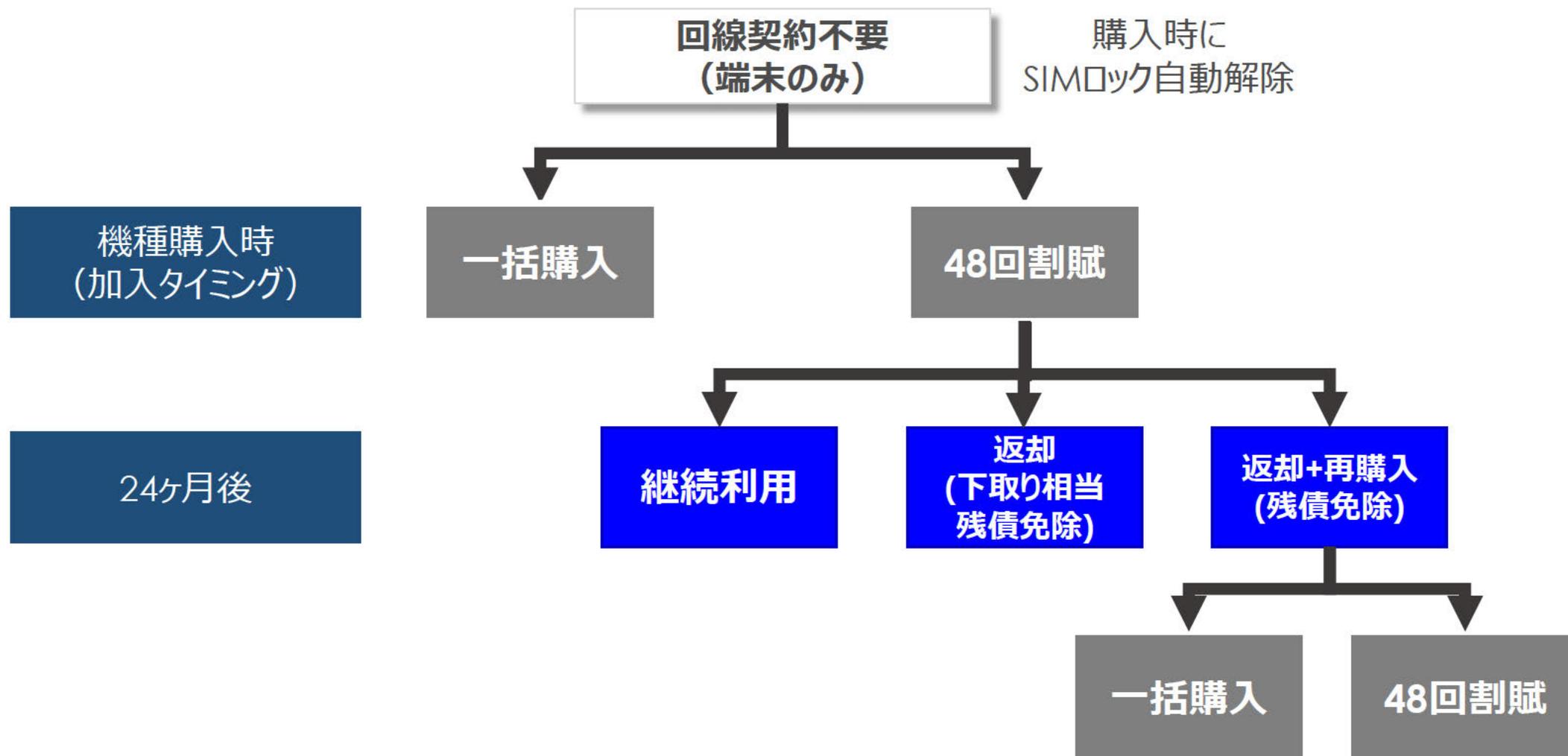
「トクするサポート+」について①

「トクするサポート+」は通信ビジネスと切り離れた 完全分離モデル



「トクするサポート+」について②

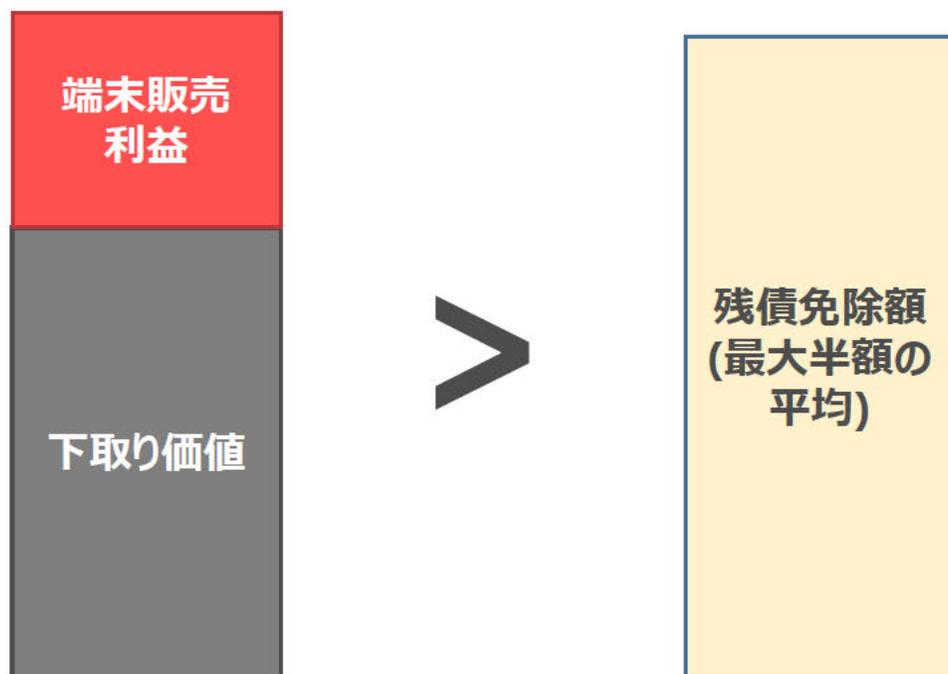
端末再購入はあくまで選択肢のうちの一つ
ユーザーの意向に合った選択が可能



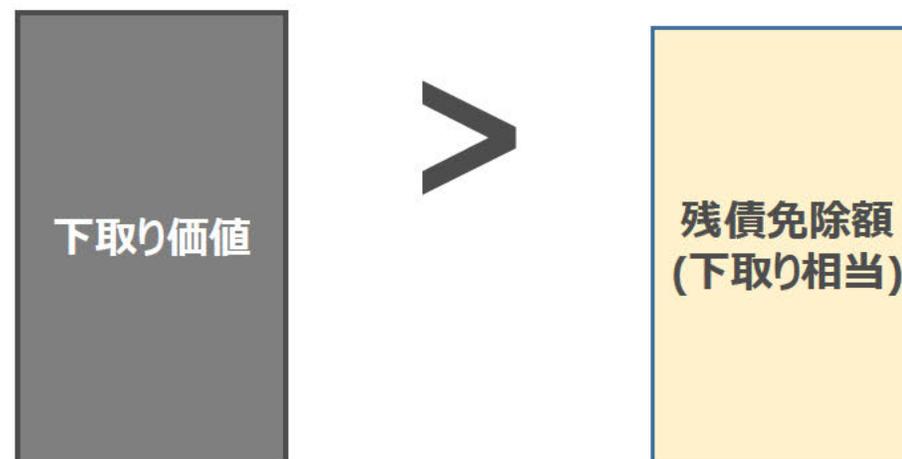
「トクするサポート+」について③

端末ビジネスで収支が成り立つよう、条件に応じて残債免除額を設定

再購入 + 端末返却



再購入なし (端末返却のみ)

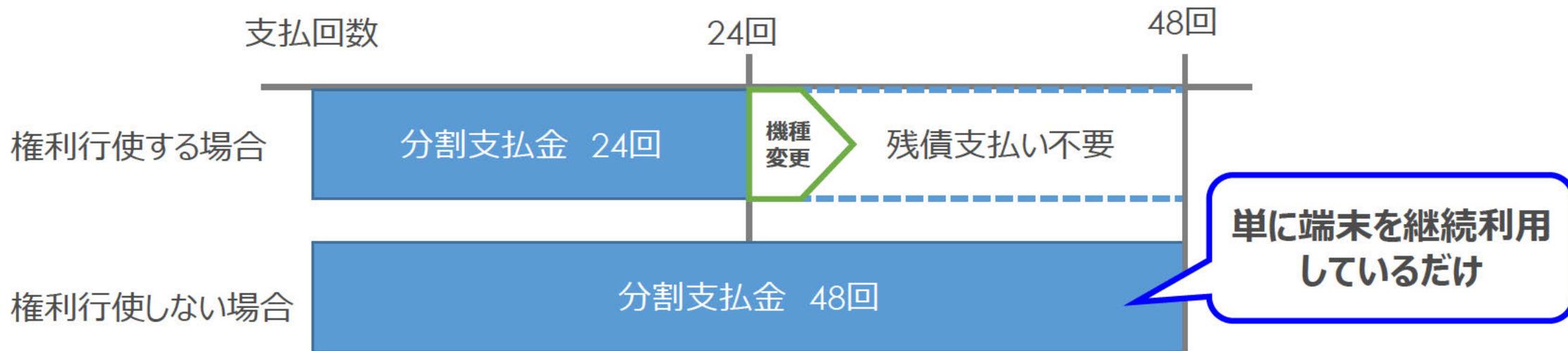


「半額サポート」について①

「半額サポート」の仕様による特徴

- プログラム利用料無料
- 申込不要

- 48回割賦での購入者全員が残債免除の権利を保有**
- 権利行使（機種変更）しない場合も不利益なく継続利用可能**
※当社以外で端末購入をした場合でも、ペナルティなど追加コストは発生しない



残存数は単に「権利行使せず端末を継続利用しているユーザー数」

改正法適合プランであれば、権利行使（機種変更）後に即日解除料なしで解約可能
（既往契約から改正法適合プランへの変更は解除料等無し）

残債免除の条件が機種変更であっても回線契約継続のロックイン効果はない

