



検討の方向性(案)について (スイッチングコストに関する事項)

令和3年6月23日
事 務 局

目次

1. これまでの取組(現状)		2
2. その他のスイッチングコスト		
現状	(1)オンライン解約等	 25
	(2)端末補償サービス	 28
	(3)その他	 33
これまでの議論	(1)オンライン解約等	 45
	(2)端末補償サービス	 48
	(3)その他	 49
検討の方向性	(1)オンライン解約等	 51
	(2)端末補償サービス	 53
	(3)その他	 55
3. 総論		58

1. これまでの取組①

モバイル市場におけるスイッチングコスト低廉化に係る最近の動向は、次のとおり。

(1) 改正電気通信事業法による行き過ぎた囲い込みの是正

- 2019年10月に、「通信料金と端末代金の完全分離」と「行き過ぎた囲い込みの是正」を内容とする改正電気通信事業法(令和元年法律第5号。以下「改正法」とする。)が施行された。行き過ぎた囲い込みの是正については、期間拘束有り契約の期間上限を2年に、違約金の上限を1,000円に設定したほか期間拘束有り契約と期間拘束無し契約の値差上限を170円に設定する等の規律が設けられている。(7及び8ページ参照)
- 改正法の施行を踏まえ、事業者においては、違約金の引き下げのみならず、期間拘束付き料金プラン自体を撤廃する等の動きもあり、行き過ぎた囲い込みの是正が図られつつあるものの、改正法施行前の改正法に適合しない契約(既往契約)については、既往契約の種類によるものの、2021年3月末時点で5割以上残っている等、依然として乗換え時の障壁は残されている。(9ページ参照)
 - 既往契約のうち、「行き過ぎた囲い込みの是正」に反する不適合期間拘束契約は、改正法では禁止されている違約金9,500円等の条件で提供されている契約であり、MNO3社においては適合プラン移行時の違約金免除等の取組を行っているものの、2021年3月末時点で改正法施行時と比較して約半数の契約が残っている。
 - また、「通信料金と端末代金の完全分離」に反する不適合利益提供等のうち、通信契約の継続利用を条件とする割賦残債の免除(KDDI及びソフトバンクが提供する旧端末サポートプログラム)は、利用者が事業者を乗換えようとするとき残債免除を断念するか、望まぬ形やタイミングで端末を買換えなければならず、囲い込み効果を有する契約となっているが、これまでKDDI及びソフトバンクはプログラムの見直し等を行っておらず、2021年3月末時点で改正法施行時と比較して半数以上の契約が残っている。(既往契約に関する詳細は事業法第27条の3の移行促進に関する事項で詳細を議論。)
- なお、適合契約に係る違約金については、ソフトバンクは、2019年10月の改正法の施行に先立ち、期間拘束契約自体を撤廃している。そのほか、これまで期間拘束契約を設けていたNTTドコモは、5G契約について期間拘束契約を撤廃しているほか、2021年秋には、5G以外の料金プランについても期間拘束契約の受付を停止することを表明する動きがある。このとおり、違約金を伴う期間拘束契約そのものは撤廃されつつある。

1. これまでの取組②

(2) 「競争ルールの検証に関する報告書2020」以降の動き

- 2020年10月に、総務省は「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」(以下「アクション・プラン」とする。)を公表した。このうち第3の柱では、「事業者間の乗換えの円滑化」に関する取組がまとめられている。(10ページ参照)
- また、2020年12月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁が連携・協力し、モバイル市場の健全な発展に向けた取組を強力に推進することを目的とする二大臣会合が開催された。二大臣会合では、同一事業者内の変更に係る手続や手数料の課題や、消費者に分かりやすい形の情報発信等について議論が行われた。(11ページ参照)

(MNP手続)

- アクション・プランのうち、「番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備」については、2021年4月1日に携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン(以下「MNPガイドライン」とする。)が改正され、手数料の原則無料化(ウェブ手続は無料、店舗での手数料上限は1,000円)、ウェブ手続の24時間化、過度な引き止め行為の禁止等が義務付けられた。(12ページ参照)

(同一事業者内の乗換え時の障壁)

- また、事業者間の乗換え時のスイッチングコストではないものの、二大臣会合でも議論が行われた同一事業者内のブランド間の乗換えについて、これまでKDDI及びソフトバンクは、事業者乗換え時と類似の手続・手数料を設けていた。総務省からの指摘を踏まえ、二社は2021年3月までにブランド間の乗換え時の手数料等を無料化している。更に、2021年9月末までに、これらの手続自体を見直す予定としている。(15ページ参照)

1. これまでの取組③

(スイッチング円滑化タスクフォースでの議論)

- アクション・プランのうち、番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備、キャリアメールの持ち運び実現の検討、SIMロック解除の推進及びeSIMの推進について、本WGの下に「スイッチング円滑化タスクフォース」(主査：林秀弥名古屋大学大学院法学研究科教授。以下「タスクフォース」とする。)を開催し、集中的かつ専門・技術的な検討を行った(2020年11月～2021年5月までの間で計7回開催。)
- タスクフォースはその検討結果を、2021年5月に「スイッチング円滑化タスクフォース報告書」(2021年5月24日取りまとめ。以下「STF報告書」とする。)として取りまとめている。STF報告書(2021年5月28日総務省公表)の概要とそれを踏まえた対応状況は次のとおり。

① eSIMの促進

- STF報告書では、スマートフォン向けのeSIMについて、以下のポイントを踏まえた上で、2021年夏頃を目処に、できるだけ早期に導入することとされた。
 - ① MVNOがMNOとできる限り同じ時期に提供できるようにすること
 - ② オンラインでの本人確認を行うこと
 - ③ 物理SIMと同等のセキュリティを確保する仕組みであること
- これを受けて、総務省は、新たに「eSIMサービスの促進に関するガイドライン」を策定する手続きを実施している(2021年5月29日から6月28日までの間で意見公募手続中)。

1. これまでの取組④

② SIMロック解除の一層の推進

- STF報告書では、SIMロックの原則禁止の方向性が示された。
- これを受けて、総務省は、SIMロックの原則禁止等を内容とする「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(以下「SIMロックガイドライン」とする。)の改正手続を実施している(2021年5月29日から6月28日までの間で意見公募手続中。)
- SIMロックガイドライン改正案の具体的な内容は次のとおり(詳細は20ページを参照)。
 - ✓ 2021年10月以降、新しく発売される端末については、SIMロックを設定することを原則禁止
 - ✓ 2021年11月以降、端末(過去に販売した端末を含む。)へのSIMロック設定の有無を確認できる手段を設けるものとする
 - ✓ 2022年5月以降、オンラインによるSIMロックの解除の申込みは終日受付対応するものとする
 - ✓ 利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有するSIMロック以外の端末に設定された機能制限についても、SIMロックガイドラインに準じて対応することが求められる

③ キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

- STF報告書では、キャリアメールには現在でも送受信ともに一定程度のニーズがあることから、以下のポイントを踏まえた上で、「変更元管理方式」(「持ち運び」前の事業者がメールボックス等を管理する方式)によりキャリアメールの「持ち運び」を希望する全ての利用者に対して、2021 年中を目処に、できる限り速やかに実現することを目指すこととされた。
 - ① 利用者に対して過度な負担や手続を課さないものとする
 - ② できる限り共通の方式に統一すること
 - ③ 他事業者にオープンかつ公平な仕組みであること
 - ④ サービスの拡張性・発展性のあるものとする

1. これまでの取組⑤

④ MNP手続きの更なる円滑化に向けた検討等

- STF報告書では、現行のツーストップ方式の実施状況に注視しつつ、今後2年以内を目途にワンストップ化が実施できるよう、検討していくことが適当とされた。
- これを踏まえ、今後、関係事業者間等で具体的な検討が進められることとなっている。

⑤ その他の取組

- STF報告書では、解約時に必要な情報を利用者に対して意図的に隠す等の行為（解約方法を説明するページにnoindexタグを設定）について、利用者の乗換えを妨げることにより公正な競争を阻害するものであり、事業者が適正かつ合理的でない事業運営を行っていることにより、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるものとされている。
- 総務省においては、ガイドライン整備等による禁止の徹底、是正のための取組を行うことが求められている。
- 事業者においては、サービスの提供条件や利用者の情報提供に当たり、利用者の利便や乗換えを妨げるような行為がないか社内でチェックを徹底し、そのための整備体制を含め、必要な対応をとることとされている。

- モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律※(2019年5月10日成立・5月17日公布)が2019年10月1日に施行。

※衆・参ともに全会一致で成立。

改正法による措置

移動電気通信役務について、携帯電話事業者・販売代理店に対して、以下の規律を設け、公正な競争を促進。

① 通信料金と端末代金の完全分離

- 端末の購入を条件とする通信料金の割引を禁止
- 通信役務の締結を条件とする端末代金の値引き等の利益の提供等を禁止

② 行き過ぎた囲い込みの是正

- 契約の解除を不当に妨げる提供条件を約することを禁止

※ このほか、販売代理店の届出制度の導入及び事業者・代理店の勧誘の適正化に係る措置も実施。

禁止行為の具体的な内容

(従来)通信料金を原資とした過度な値引き・キャッシュバック(例:10万円端末の0円販売等)

禁止される「利益の提供の内容」

→ 端末代金の値引きの上限 2万円 等

(従来)4年縛り契約、違約金9,500円

禁止される

「契約の解除を不当に妨げる提供条件の内容」

→ 期間拘束は2年まで、違約金※の上限 1,000円

期間拘束ありプランとなしプランの値差170円/月 等

※ 違約金とは、期間拘束のある契約を解除する場合に支払いを要する金銭。

- ・モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律(2019年5月17日公布)が同年10月1日に施行。
- ・対象役務は、携帯電話サービス及び全国BWAサービス(スマートフォン、フィーチャーフォン、タブレット、モバイルルータ)
- ・対象事業者は、MNO、MNOの特定関係法人、MVNOのうち利用者数の割合が0.7%を超える者(合計37者)及び販売代理店

競争を行う際の最低限の基本的なルールとして、携帯電話事業者・代理店に対して以下の規律を設け、モバイル市場の公正な競争を促進。違反した場合は業務改善命令の対象。

通信料金と端末代金の分離

- 端末の購入等を条件とする通信料金の割引を禁止
- 通信契約とセット購入時の端末代金の値引き等の利益の提供を上限 2万円に制限
(先行同型機種 of 買取価格を下回ることも不可。)
- 端末代金の値引き等の利益の提供の例外
 - ① 廉価端末
→ 0円以下とならない範囲で利益提供可
 - ② 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末
→ 0円未満とならない範囲で利益提供可
 - ③ 不良在庫端末
→ 最終調達から2年で半額までの利益提供可、
→ 製造中止から12か月で半額まで、24か月で8割までの利益提供可

※ 新規契約を条件とする通信料金の割引、利益の提供についても同様のルール

行き過ぎた囲い込みの禁止

- 期間拘束契約の期間の上限 2年
- 期間拘束契約の違約金の上限 1,000円
- 期間拘束のない契約の提供の義務付け
- 期間拘束の有無による料金差の上限 170円/月
- 更新を伴う契約が満たすべき条件
 - ① 契約締結時に、契約期間満了時に期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が選択可能
 - ② ①の選択によらず料金その他の提供条件が同一
 - ③ 契約期間満了時に、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が改めて選択可能
 - ④ 違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも3か月間設けられている(自動更新なしの場合は1か月)
- 継続利用割引時の利益の提供 1か月分の料金/年

MN03社の移行促進のための取組と現状

9

- 事業法第27条の3適合契約への移行の促進に関し、各事業者は、事業法第27条の3 不適合期間拘束契約からの移行の際の違約金の免除等の取組を実施。NTTドコモは、免除ではなく留保の取組を行っているが、本年秋に見直す予定。
- KDDI及びソフトバンクの事業法第27条の3 不適合利益提供等のうち、割賦代金の残債免除を行うものについては一定期間、既往契約が継続している状態。

		NTTドコモ	KDDI		ソフトバンク	
			au	UQモバイル	ソフトバンク	ワイモバイル
期間拘束プランの提供有無	4Gプラン	有 →2021年秋に期間拘束契約の新規受付を終了予定。	有	無	無	
	5Gプラン	無				
不適合期間拘束契約残存割合※1 (参考:3社計約5,300万契約)		51%	51%	41%	53%	
プラン変更時の違約金免除の取組	対象者	全員	全員	全員	全員	①ワイモバイルと2年以上契約している人又は②プラン変更と同時に端末を購入する人 全員
	移行先プラン	全てのプラン	一部プラン※2を除く全てのプラン	全てのプラン	全てのプラン	ワイモバイルのプラン ワイモバイル以外の全てのプラン
	免除の内容	9,500円の違約金留保 (既往契約の拘束期間中にドコモを辞めると9,500円の違約金の支払いが発生) →本年秋見直し予定	違約金0円	違約金0円	違約金0円	違約金0円
事業法第27条の3不適合利益提供等の残存割合※1 (参考:①3社計約620万契約、②2社計約1405契約)	①通信料金の割引	7.2%	32.5%	-	29.4%	-
	②割賦代金の残債免除	-	75.0%	-	56.0%	-

※1 事業法第27条3の施行時(2019年9月末)の残存数を100とした時の2021年3月末時点の指数、※2 期間拘束の有無を選択できるプランで期間拘束なしの契約をした場合

1. 基本的な考え方

- 携帯電話は生活必需品となり、国際的に遜色がない水準で国民・利用者にとって分かりやすく納得のできる料金・サービスの実現が必要。
- 総務省は、モバイル市場における公正な競争環境を確保するため、以下の事項を強力に推進。
- 携帯電話事業者においても、公正な競争環境の下、各自の経営判断に基づき、不断の取組みを行うことが期待される。

2. 具体的な取組み

[第1の柱] 分かりやすく、納得感のある料金・サービスの実現

利用者の理解を助ける

- ア 過度に複雑な料金プランやサービスは、利用者の正確な理解や適切な選択の妨げ。
- イ 公正な競争は、利用者が料金やサービスの内容を理解できることが前提。

- ① 改正事業法の着実な執行(通信料金・端末代金の完全分離)【本年秋に指針改正】
- ② 誤解を与える表記の是正(「頭金」問題等)【年度内に調査し、是正】
- ③ 消費者の一層の理解促進(ポータルサイト構築)【年内に構築、順次拡充】
- ④ 中古端末を含めた端末流通市場の活性化【引き続き実施】

[第2の柱] 事業者間の公正な競争の促進

多様で魅力的なサービスを生み出す

- ア ネットワークの使用料(接続料等)は、MVNOによる料金設定を左右。適正性の十分な確保が必要。
- イ MNO間の公正な競争環境の整備が必要。

- ① データ接続料の一層の低廉化(3年間で5割減)【年度内検討開始】
- ② 音声卸料金の一層の低廉化【来夏までに検証結果公表】
- ③ 周波数の有効利用の促進【本年度中に検討開始】
- ④ インフラシェアリングの促進【引き続き実施】

[第3の柱] 事業者間の乗換えの円滑化

乗換えを手軽にする

- ア 公正な競争には、現に加入している契約に過度に縛られずに乗り換えられる環境の整備が重要。
- イ 過度な期間拘束や引き留め、コスト負担、固定と携帯のセット割引等による過度な囲い込み等の課題が指摘。
- ウ スイッチングコストを低下させるための取組が必要。

- ① 改正事業法の着実な執行(過度の期間拘束の禁止)【四半期毎に進捗を管理】
- ② 番号持ち運び制度(MNP)の利用環境の整備【来年度より指針施行】
- ③ キャリアメールの持ち運び実現の検討【年度内に検討】
- ④ SIMロック解除の推進【今秋以降、検討の場を設置】
- ⑤ eSIMの促進【来夏までに指針を公表】
- ⑥ 固定と携帯のセット割引等の検証【今秋以降実施】

3. 今後の進め方

- 公正取引委員会や消費者庁と協力するとともに、今後の電波の割当ての際に上記2. の取組みを審査し、条件の実施状況を着実に検証する。
- モバイル市場の競争状況については、毎年検証し、必要に応じて、取組の見直しや追加的な対策を取りまとめる。

- 携帯電話が国民の生活必需品となる中、家計負担の約4%を占める携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、総務省、公正取引委員会及び消費者庁が連携・協力し、モバイル市場の健全な発展に向けた取組を強力に推進することを目的として、「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」（以下「二大臣会合」という。）を開催。（2020年12月9日：第1回）
- 二大臣会合の下に、3省庁等の局長級職員で構成する共同検討チームを設置し、検討事項に関する進捗状況の共有、新たな課題への対応方針の調整等を行い、適宜、二大臣会合に報告を行う。
（2020年12月9日：第1回（二大臣会合と合同開催）、同年12月24日：第2回、2021年3月10日：第3回、同年5月11日：第4回）



携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合

構成員

- ・ 総務大臣
- ・ 内閣府特命担当大臣（公正取引委員会、消費者庁担当）

主な検討事項

- ① 事業者間の乗換え及びプラン・ブランド間の変更の円滑化
- ② 消費者による合理的な選択の促進
- ③ その他必要と考えられる事項

共同検討チーム

構成員

- ・ 総務省総合通信基盤局長
- ・ 公正取引委員会事務総局経済取引局長
- ・ 消費者庁次長

検討事項に関する進捗状況の共有
新たな課題への対応方針の調整 等

適宜、報告

1. MNPガイドライン改正の主な内容（令和3年4月1日施行）

- ✓ **利用者負担料金等**
・利用者負担料金の額について、ウェブは無料、店頭・電話は1,000円以下の額に消費税を加えた額とすること。
- ✓ **ウェブにおける利用環境改善**
・ウェブにおけるMNPの受付時間は、原則として終日対応とすること。
- ✓ **引き止め行為の禁止**
・移転元事業者は、MNP利用の明確な意思表示をした利用者に対する一切の引き止め行為を行わないこと。

2. 事業者のMNP手数料の変化

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
改正MNPガイドライン 施行前（※） (令和3年3月31日まで)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円 (店頭・電話・ウェブ)	3,000円 (電話・ウェブ)

改正MNPガイドライン で規定する手数料の額 (令和3年4月1日施行)	店頭・電話	ウェブ
	上限1,000円	0円

改正MNPガイドライン 施行後 (令和3年4月1日以降)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (店頭・電話・ウェブ)	0円 (電話・ウェブ)
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------------------

（※）各社、一部前倒しして無料化を実施した。

各社の事業者乗換え時の手数料①

13

(税抜。2021年6月1日現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク		楽天モバイル(MNO)
				ソフトバンク	Y!mobile	
新規契約 手数料※1		3,000円※2	3,000円	3,000円※2	3,000円※2	—
MNP転出 手数料		—	—	—	—	—
違約金	4G	1,000円 (期間拘束契約)	1,000円 (期間拘束契約)	—	—	—
	5G	—				
解約手数料※3		—	—	—	—	—

※1 該当する販路において新規契約を受け付けていない場合、「—」と記載している(通常時の受付販路ごとの状況)。

※2 オンラインでの新規契約時は、0円。

※3 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

各社の事業者乗換え時の手数料②

14

(税抜。2021年6月1日現在)

	楽天モバイル (MVNO)	UQコミュニケーションズ	IIJ	NTTコミュニケーションズ	オプテージ	ビッグロブ	LINEモバイル
新規契約 手数料	—※1	3,000円※2	3,000円※3	3,000円※3	3,000円※3	3,000円※3	—※1
MNP転出 手数料	—	—	—	—	—	—	—
違約金	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—	—	1,000円 (最低利用期間契約)	—
解約手数料※4	—	—	—	—	—	—	1,000円

※1 楽天モバイル(MVNO)、LINEモバイルは新規受付を終了。

※2 新規契約時に必要なSIMパッケージ代金。

※3 別途、SIM発行手数料が必要(IIJ タイプD:394円、タイプA:406円、eSIM:200円、NTTコミュニケーションズ 394円、オプテージ 400円、ビッグロブ 394円)。

※4 違約金の定めのある契約期間中の解約であるかどうかにかかわらず、解約を行う際に一律にかかる手数料。

- 11月27日の総務大臣会見後、12月3日、NTTドコモが新たなプランを発表。また、12月9日の二大臣会合開催後、KDDI及びソフトバンクはメインブランドからサブブランドへの乗換えに必要な手続きや手数料の見直しを発表。

			変更 申込	番号移行 手続き	番号移行手 数料支払い (例:3,000円)	SIMロック 解除手続き	SIMロック 解除手数料 支払い(注1) (例:3,000円)	違約金 支払い (最大9,500円程度) (注2)	乗換え先 での契約 手続き(注3)	契約事務 手数料 (例:3,000円)
NTT ド コ モ	ギガ プラン等 ↓ ahamo	店頭	—	—	—	—	—	—	—	—
		Web	要	—	—	—	—	—	—	—
K D D I	au ↓ UQmobile	店頭	—→要 21年9月末ま でに対応予定	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済	— (注4)	— (注4)	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済
		Web	—→要 21年9月末ま でに対応予定	要→— 21年9月末ま でに対応予定 (注5)	要→— 済	— (注4)	—	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済
ソ フ ト バ ン ク	ソフト バンク ↓ Y!mobil e	店頭	—→要 21年9月末ま でに対応予定	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済
		Web	—→要 21年9月末ま でに対応予定	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	—	要→— 済	要→— 21年9月末ま でに対応予定	要→— 済

注1：店頭手続きの場合、購入と同時に申込みを行う場合は無料。それ以外は3,000円（税抜）。注2：2019年10月の改正電気通信事業法施行以前のメインブランドの主な料金プランの違約金は9,500円。改正法施行後の料金プランの違約金は上限1,000円。注3：webで手続きを行う場合、MNP予約番号の有効期限が一定程度あることが必要。注4：2017年7月以前発売の端末では、SIMロック解除手続きが必要。注5：解約をすると他の利用者が不利益を被る場合等は、webのみでの予約番号の発行は不可。

- 「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」(令和2年10月27日)に基づき、事業者間の乗換えの円滑化に資する取組について集中的かつ専門・技術的に検討を行うため、「競争ルールの検証に関するWG」の下に「スイッチング円滑化タスクフォース」を設置。

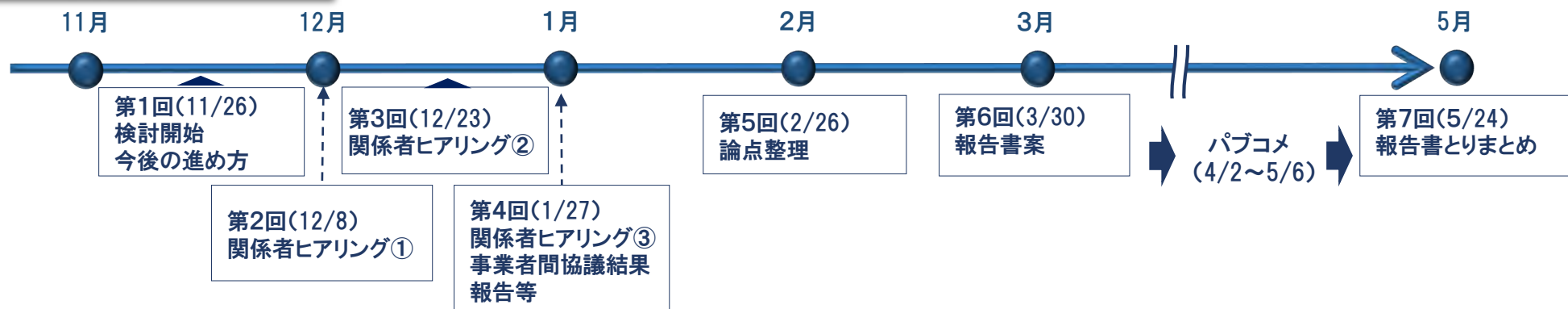
主な検討課題

- ① eSIMの促進
- ② SIMロック解除の一層の推進
- ③ キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討
- ④ MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討
- ⑤ その他スイッチングの円滑化に係る課題

【スイッチング円滑化タスクフォース構成員】

林 秀弥(主査)	名古屋大学大学院法学研究科 教授
内田 真人	早稲田大学基幹理工学部 教授
鳥越 真理子	NRIセキュアテクノロジーズ株式会社 上級セキュリティコンサルタント
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部 教授
横田 英明	株式会社MM総研 常務取締役 研究部長

開催状況



※ 「競争ルールの検証に関するWG」には、第12回会合(12月21日)、第13回会合(2月1日)、第14回会合(3月8日)、第16回会合(4月16日)に報告を行った。

- 「スイッチング円滑化タスクフォース」は、「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」（令和2年10月27日公表）を踏まえ、事業者間の乗換えの円滑化に資する取組について、集中的かつ専門技術的に検討することが目的。
- 具体的には、①eSIMの促進、②SIMロック解除の一層の推進、③キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討、④MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討などの取組について、今後の方向性をとりまとめた。

※ 「スイッチング円滑化タスクフォース」報告書案については令和3年4月2日～同年5月6日にパブリックコメントを実施し、同月28日に報告書を公表

①eSIMの促進

● スマートフォンにeSIMを導入

➡ 本年夏頃を目処として、できるだけ早期に導入

- ・ MNOは、MVNOによるeSIM導入に必要な機能を開放することが適当。
- ・ 申込や開通の手続に関する利用者へのサポートを充実させるべき。
- ・ 現行のSIMカードと同等のセキュリティの確保とオンラインでの本人確認(eKYC)を行うべき。

②SIMロック解除の一層の推進

● SIMロックを「原則禁止」とするルールへの見直し

➡ 速やかに対応

- ・ 購入者の権利や競争を制限する効果を有するSIMロックの設定は、極力限定的であることが必要。
- ・ 利用者による端末詐欺等の不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた場合は、SIMロックを一律禁止。不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できない場合も、原則禁止。

③キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

● キャリアメールの「持ち運び」を実現

➡ 2021 年中を目処に、できる限り早期の実現を目指す

- ・ 実現方法として、「変更元管理方式」とすることが望ましい。
- ・ 対象範囲や対象端末等について、できる限りMNO3社で共通の方式に統一すべき。
- ・ コスト回収の在り方は事業者が利用者負担を考慮しつつ自主的に判断し、「持ち運び」に関する利用者への十分な周知を行うべき。

④MNPの手続の更なる円滑化に向けた検討

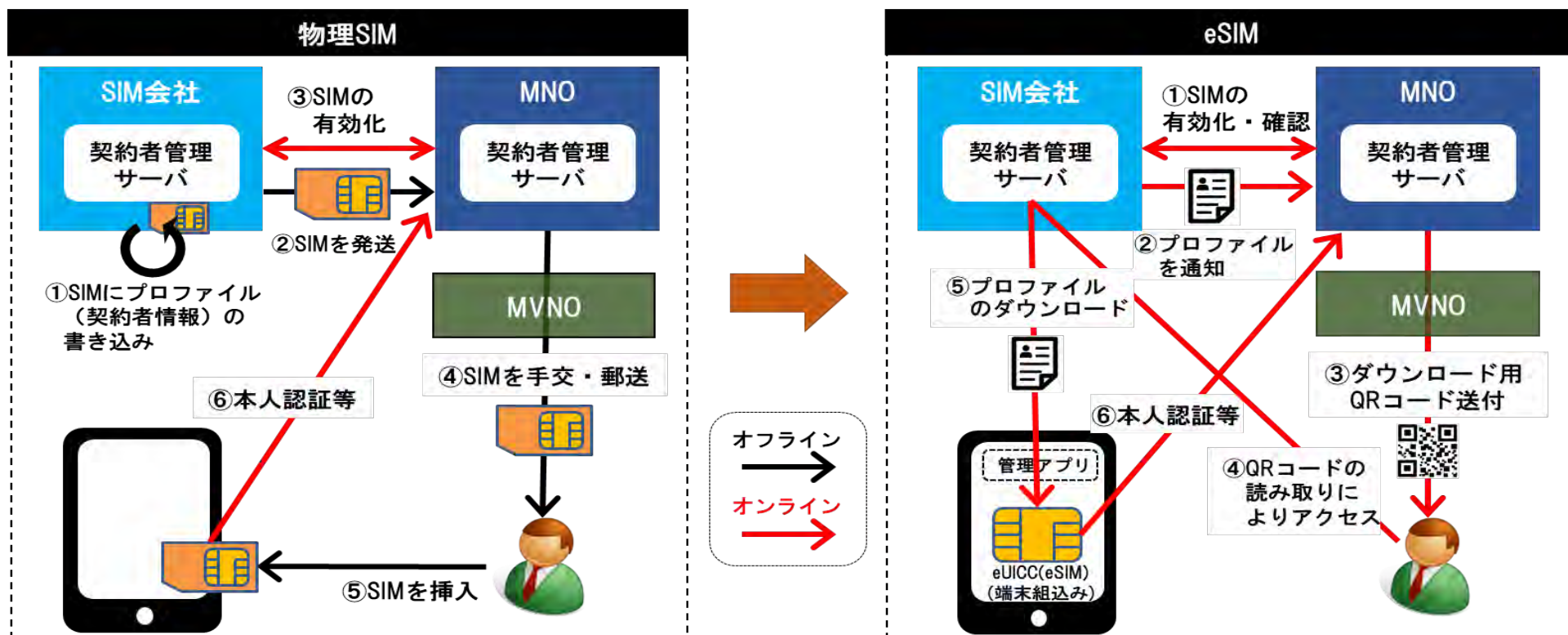
● ワンストップ化の実施に向け対応

➡ 2年以内を目処にワンストップ方式が実施できるよう取り組む

- ・ 具体的な実現方式については、利用者保護の観点も踏まえつつ、今後、関係事業者間において具体的な検討を行うことが適当。
- ・ 上記の検討に当たっては、MVNOが容易にワンストップ化を実現できるようにする点等についても留意すること。

※ 上記4つの検討項目のほか、検索時の解約手続ページの非表示(「no index」タグ)についても検討

- eSIMについては、利用者による事業者の乗換えの円滑化や海外旅行者等の利便性の向上に資するものであるが、現時点では一部のMNOや多くのMVNOでは、スマートフォン向けにeSIMを提供していない。
- スマートフォン向けのeSIMの早期導入の際のポイント
 - MVNOがMNOとできる限り同じ時期に提供できるようにすること
 - オンラインでの本人確認を行うこと
 - 物理SIMと同等のセキュリティを確保する仕組みであること
- スマートフォン向けeSIMの提供を、MNO・MVNOができる限り同じ時期に、かつ、早期に導入を図る※。



※ 現在、関係ガイドラインの策定手続中(5月29日～6月28日の間でGL案の意見募集中。)

- SIMロックは、①事業者の乗換えや他の事業者のサービスの併用の利用を妨げ、購入者の利便を損なう(購入者の権利を制限する)効果、②事業者間の乗換えのコストを押し上げることにより、料金・サービス内容の差別化による事業者間の競争を阻害する(携帯電話サービス市場における競争を制限する)効果を有する。
- このように購入者の権利や競争を制限する効果を有する行為については、行われるケースを極力限定することが必要であり、そのための検討のアプローチとしては、当該行為を原則として禁止した上で、真に必要性が認められるとともに、比例原則に従い、最小限の手段と認められる場合に限って認めることが適当。

新しいルールの考え方

- 不払いリスクがない場合 → SIMロックをかけることは一律禁止
- 不払いリスクがある場合 → SIMロックをかけることは原則禁止(他の代替的な手段で不正行使防止ができないことを事業者が証明した場合、SIMロックをかけることは否定されない。)

	現行のルール・各社対応状況 (「SIMロック」の一部解除義務)	新しいルール※ (「SIMロック」の 原則禁止)
考え方・原則	<原則> 「SIMロック」が<u>かかっていることが前提</u>。 <考え方> 「SIMロックを解除しなければいけない場合」を規定。 具体的には、不払いリスクのないことが確認できた場合 (例:一括払い、クレジットカード分割払いに応じた場合等) ① 該当の場合に、購入者からの申出に応じて解除する義務。 (購入者の申出が必要) ② それ以外の場合は解除不要。	<原則> 「SIMロック」を<u>かけることを原則禁止</u>。 <考え方> 「SIMロックをかけることができる例外的な場合」を規定。 SIMロック以外の手段で、購入者による不払いリスクが解消できないことを事業者が証明した場合 ① SIMロックをかけることを一律禁止 ② 該当の場合のみ、かけることが例外的に可能。 (購入者の申出は不要)

※ 現在、関係ガイドラインの改正手続中(5月29日～6月28日の間で改正案の意見募集中。)

- 2021年5月29日に公表されたスイッチング円滑化タスクフォース報告書を踏まえ、「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」(SIMロックガイドライン)の改正案の意見募集中(5月29日～6月28日の間)。
- SIMロックガイドライン改正案では、SIMロックを原則禁止することとし、2021年10月1日以降発売される携帯電話端末については、端末にSIMロックを設定する正当な理由がない限りは、SIMロックが設定されていない端末を販売することが義務付けられている。

SIMロックガイドライン改正案の適用時期・内容

1. 販売時のSIMロックの設定（SIMロックを設定する正当な理由がない場合）

(1) 2021年10月1日～2023年9月30日迄の間

- ① 2021年10月1日以降に発売される端末 → SIMロックが設定されていない端末を販売
- ② 2021年10月1日以降に販売される①以外の端末（9月30日以前に発売された端末） → a又はbの対応（事業者選択）
 - a. 現行ガイドラインの要件を満たした場合に「申出無し」に解除した端末を販売
 - b. 当面の間、現行ガイドラインの要件を満たした場合に「申出に応じて」解除した端末を販売し、(2)を前倒して対応（2022年10月1日から(2)の対応を開始）。

(2) 2023年10月1日以降

2023年10月1日以降に販売される全ての端末 → SIMロックが設定されていない端末を販売

2. 2021年9月30日以前に発売された端末※の販売時以外のSIMロック解除

- (1) 2021年10月1日～2023年9月30日迄の間 → 現行ガイドラインのルールに基づき解除
- (2) 2023年10月1日以降 → 全ての端末について、申出に応じていつでも全てのチャネルで無料解除

※ 2021年10月1日以降発売された端末について、正当な理由に基づきSIMロックを設定した端末を販売した場合には、SIMロックを設定する正当な理由が無くなった時点で、申出無しに解除する必要。

<その他の改正内容>

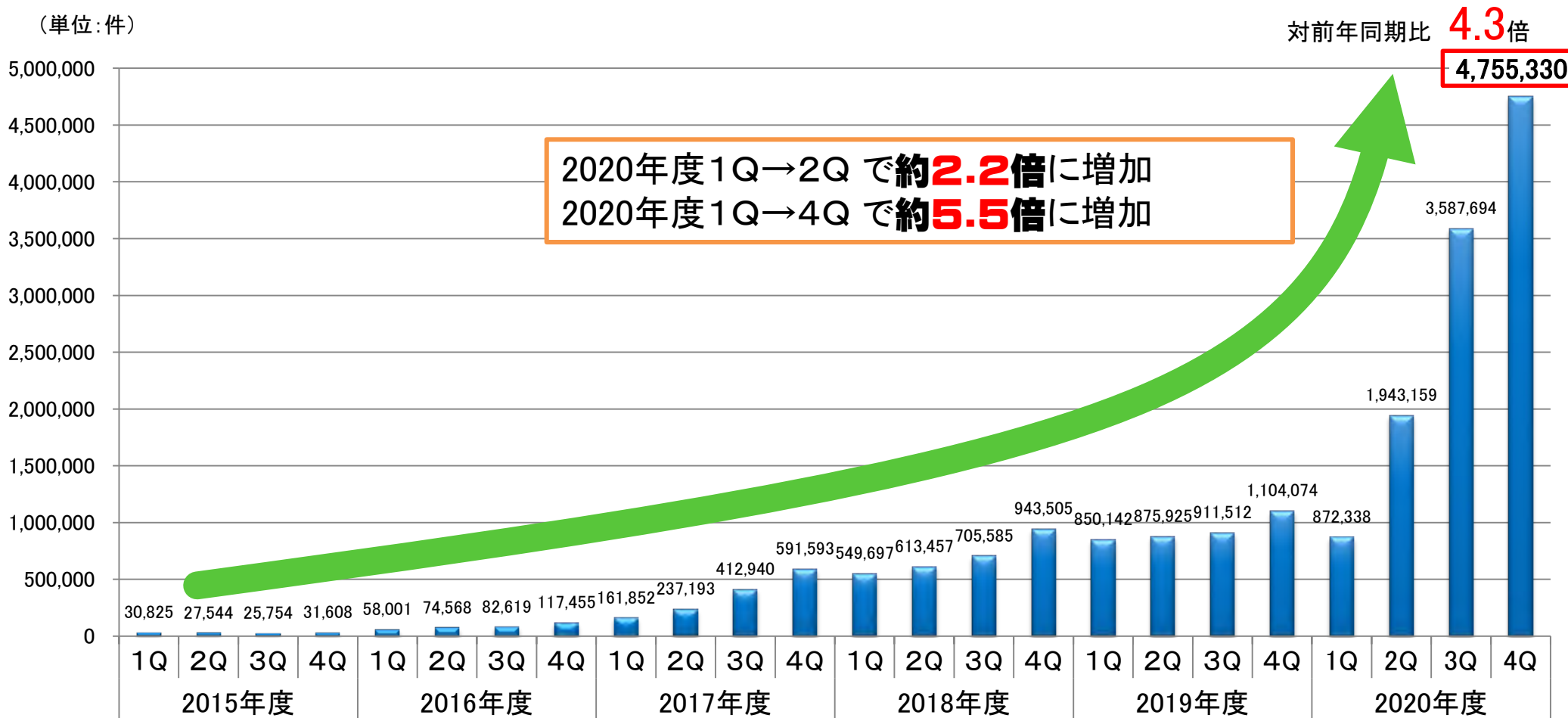
- ・ 端末のSIMロック設定の有無を確認することができる手段(オンライン、電話問合せ等)の確保(2021年11月1日以降)。
- ・ オンラインによる解除申込み手続の24時間化(2022年5月1日以降)。
- ・ eSIMをSIMロックガイドラインの対象に追加。
- ・ 利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有する、SIMロック以外の端末に設定された機能制限について、事業者は、本ガイドラインに準じて対応。

○ 2020年度第2四半期以降、SIMロックの解除件数は大幅に増加。

○ 2020年度第4四半期には、**470万件を突破し、対前年同期比4.3倍。**

※ 2020年8月19日から、NTTドコモは、一括での購入者又は端末の購入時に信用確認措置が取れた購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。また、2021年5月12日から、ソフトバンクは、全ての購入者に対して、申出が無くてもSIMロックが解除された端末を渡す取組を実施。

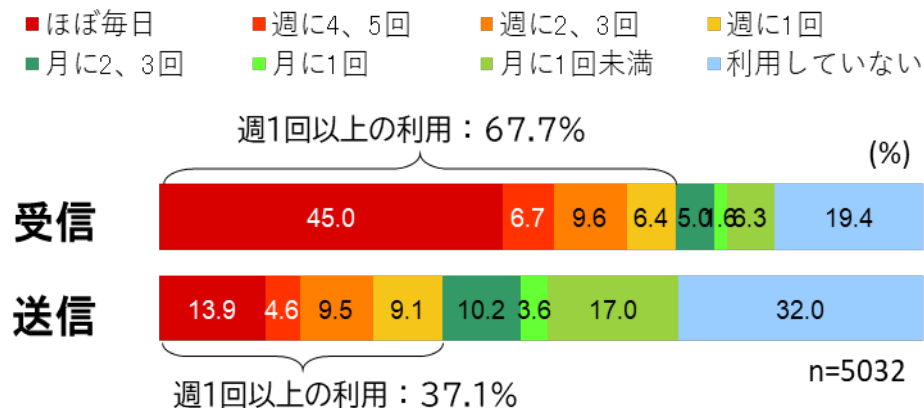
(単位:件)



キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

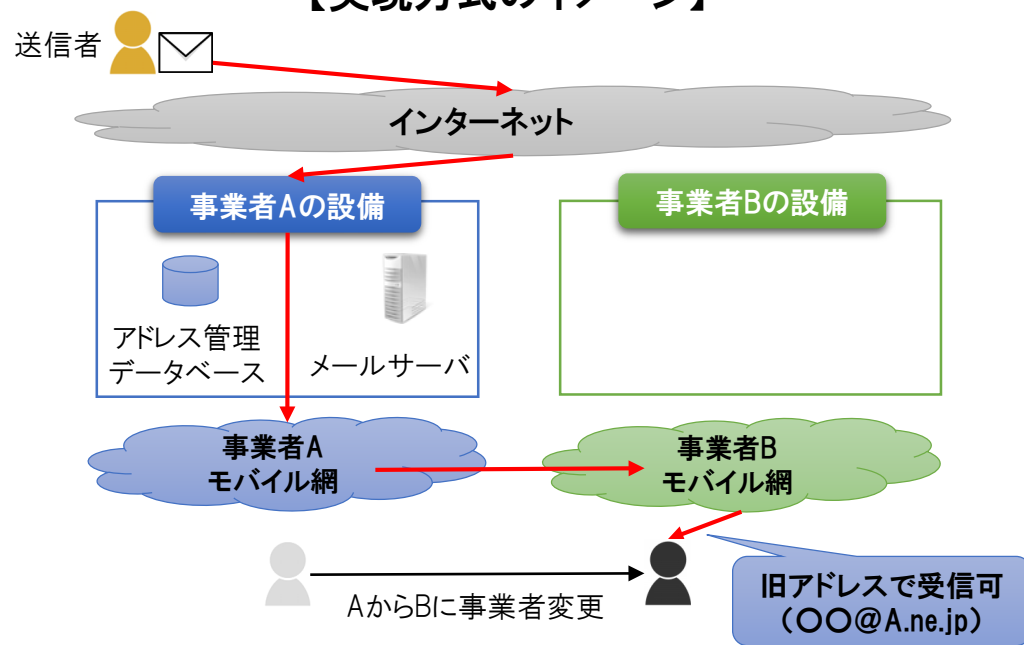
- キャリアメール(例: docomo.ne.jp)については、携帯事業者が提供する信頼性の高いサービスとして位置付けられており、現在でも送受信ともに、一定程度のニーズが認められる。
- キャリアメールの持ち運びを実現する際のポイントは、以下の通り。
 - 利用者に対して過度な負担や手続を課さないものとすること。
 - MNO3社において、できる限り共通の方式に統一すること。
 - MVNOを含めた他事業者にオープンかつ公平な仕組みであること。
 - サービスの拡張性・発展性のあるものとすること。
- 「持ち運び」前の事業者がメールボックス等を管理する方式(「変更元管理方式」)により早期実現を図る。

【キャリアメールのニーズ調査】



※キャリアメール利用に関するWebアンケート(総務省調査)

【実現方式のイメージ】



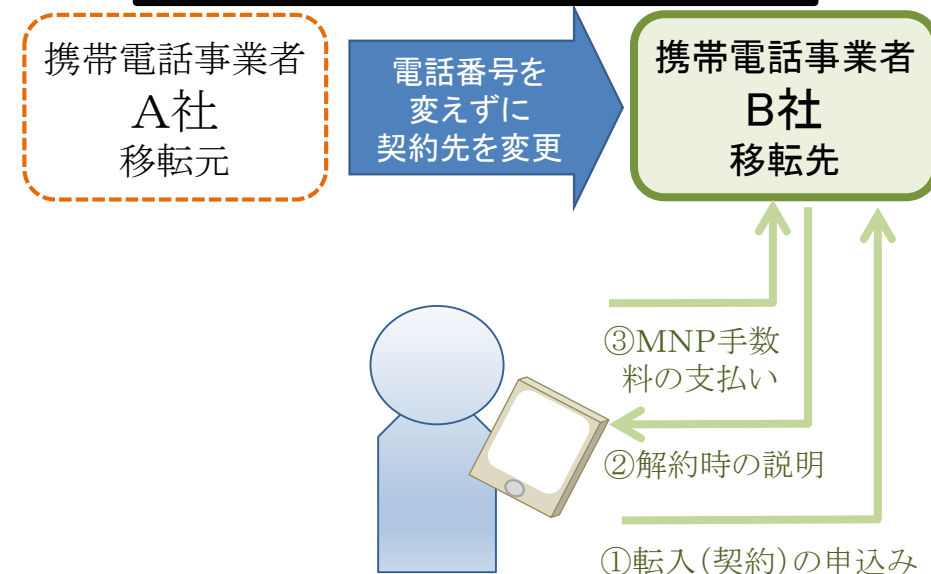
※送信の場合は、矢印の向きが逆転

- MNP手順の更なる円滑化を図るため、MNPを移転先事業者における1回の手続で完結できるワンストップ方式の実現に向けて検討中。
- ワンストップ方式の検討は、以下の点も踏まえて実施。
 - ・米・仏等の先進諸国においてもMNPのワンストップ化を実施
 - ・国内の電力の小売り等において、ワンストップでの事業者乗換えが実施
- 今後、2年以内を目途にワンストップ方式を実施できるよう、利用者保護の観点も踏まえつつ、具体的な実施方式や課題の解決に向けて取り組む。

ツーストップ方式（現行）



ワンストップ方式



- スウィッチング円滑化タスクフォースの下で実施した事業者間協議(2021年1月13日開催)において、一部の事業者では、「noindex」タグをHTML文書に埋め込むことにより、検索エンジンで検索した際に解約手続きページを表示されないようにしていることを指摘。
- NTTドコモ及びKDDIは「noindex」タグを削除する対応を実施(ソフトバンクは元々「noindex」タグの設定無し。)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
「noindex」タグ の設定の有無	○ → × (2021年1月20日に削除)	○ → × (2020年12月25日に削除)	×
(参考) noindexを 設定していたページ	「携帯電話の解約お手続き方法」 (https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancel/) 「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法」 (https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancel_mnp/)	「スマートフォン・携帯電話の解約・他社へのMNP転出をご検討中のお客さまへ」 (https://www.au.com/support/service/mobile/procedure/contract/cancel/)	-

<noindexを設定していたページ(NTTドコモ)>

携帯電話の解約お手続き方法

ドコモの携帯電話をご利用いただきありがとうございます。
解約のお手続きの流れについてご案内します。

MNPを利用した解約については、「携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法」をご覧ください。

・携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法

ドコモ光の解約については、「ドコモ光の解約」をご覧ください。

・ドコモ光の解約

・ご解約の前に、ご用意いただくもの、必要な費用

・携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法、利用料金

・ご注意事項

携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を利用した解約お手続き方法

ドコモの携帯電話をご利用いただきありがとうございます。
MNPを利用した解約お手続きの流れについてご案内します。



・ご解約の前に、ご手続き手順、必要な費用、ご注意事項

<noindexを設定していたページ(KDDI)>

スマートフォン・携帯電話の解約・他社へのMNP転出をご検討中のお客さまへ

解約・他社へのMNP転出をするとauのサービス・特典を受けられなくなります。
お手続きの前にご確認ください。

SIMロック解除のお手続きはこちら

法人契約の「解約/MNPお手続き」はこちら

ご注意!

他社のSIMカードでiPhone・auスマートフォン(Androidスマホ)をご利用予定のお客さまへ

2. その他のスイッチングコスト

前述のとおり、「競争ルールを検証に関する報告書2020」(以下「報告書2020」とする。)以降、乗換えの円滑化に係る検討・取組が進捗してきているが、依然として残されている課題や、報告書2020で継続して注視していくとされていたスイッチングコストの状況について、確認する。

(1) オンライン解約等

(オンライン解約手続)

- 現在、一部のMNO事業者の料金プランでは、オンラインでの解約手続を設けておらず、MNP解約手続(MNP予約番号発行手続)のみオンラインで対応している。
- オンライン解約手続に係るMNO各社の対応状況として、NTTドコモ、ソフトバンク及び楽天は全てのプランについてオンライン解約に対応している※。KDDIは、現在、オンライン専用プラン(povo)を除き、オンライン解約手続を設けていないが、その他のプラン(au及びUQモバイル)のオンライン解約について、2021年度中に対応することとしている。(27ページ参照)

※ NTTドコモは2021年3月24日から、ソフトバンクは同年6月16日から対応を開始している。

- そのほか、関東弁護士会連合会より、諸外国では、解約に手間がかかる、すぐに解約申込みページが見つからないなど契約者からの解約を難しくすることは、「ダークパターン」として各国で規制が進んでいること、また、アメリカのカリフォルニア州法では、オンライン契約をした場合、オンライン解約手続を設けることが必須とされていることが紹介されている(第17回会合)。

(1) オンライン解約等

(手続煩瑣)

- 関東弁護士会連合会は、MNO3社のオンライン解約手続が煩瑣になっていないかを比較・分析しており、①契約者の確認サイトから容易に解約リンクを発見することができること、②解約申込みをした際にアンケート回答を必須事項としていないこと、③解約前に引止めを行っていないこと、④解約確認を繰り返し行わないことを最低限充足すべき条件として挙げている。

＜参考：関東弁護士会連合会による各社のオンライン解約ページの分析＞

	NTTドコモ		au	KDDI		ソフトバンク	LINEMO		楽天モバイル
	NTTドコモ	ahamo (アハモ)		povo (ポヴォ)	UQ mobile		LINE MO (ラインモ)	Y!mobile	
	◎	○?	×	△	×	×	△	△	○
オンラインでの単純解約	・メニューから解約可 ・メニューも整理されていてわかりやすい ・各社はNTTドコモの状態にあわせるべき	・ahamoお手続きページからの解約 ・契約者の契約確認サイトからは解約できない? ・受付時間は24時間対応	オンライン解約不可	・LINEMOの解約ページから解約 ・契約者の契約確認サイトからは解約できるか不明 ・解約ページは検索しても見当たらない	オンライン解約不可	オンライン解約不可	・LINEMOの解約ページから解約 ・契約者の契約確認サイトからは解約できない? ・受付時間が9時から20時に限定されている	・契約者の契約確認サイトから解約できない ・インターネットで検索して解約ページを確認	・MVNOの良い点を引き継ぎ、MNOとしてもっと早くオンライン解約を実現した点が評価できる ・メニューから探しにくい

(解約方法を説明するページの非表示設定)

- また、スイッチング円滑化タスクフォースで、解約方法を説明するページを非表示に設定する事案が発覚したため、特定のウェブページを検索した際に、特定ワードの検索結果を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が行われていないか状況を確認したところ、MNO・MVNOにおいて該当の行為は確認されていない。

携帯電話事業者における新規契約・解約手続の受付チャネル(MNOの例)

27

(2021年6月1日時点)

		NTTドコモ		KDDI			ソフトバンク			楽天 モバイル
		NTTドコモ	ahamo	au	povo	UQ mobile	ソフトバンク	LINEMO	Y!mobile	
新規契約	ショップ	○	-	○	-	○	○	-	○	○
	オンライン	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	電話	△※1	-	×	-	△※2	△※2	-	×	×
MNP 解約 (予約番号発行)	ショップ	○	-	○	-	×	○	-	○	×
	オンライン	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	電話	○	-	○	-	○	○	-	○	○
単純解約	ショップ	○	-	○	-	×	○	-	○	×
	オンライン	×→○ (本年3月に 対応済)	○	×	○	×	×→○ (本年6月に 対応済)	○	○	○
	電話	×	-	×	-	○	×	-	×	○

(注)○:手続を受付け、△:一部の手続を受付け、×:手続の受付なし、-:チャネルなし

※1:本人確認書類について、郵送を行う必要有り。

※2:本人確認書類について、ウェブサイトでのアップロードを行う必要有り。

出典:各社HP

(2) 端末補償サービス

(回線継続条件等)

- 報告書2020では、MNO4社が提供している端末補償サービスについて、①加入を端末の購入時のみに限定していること、また、MNO3社が提供している端末補償サービスについて、②回線契約者のみを対象とし、かつ、③回線契約の継続を条件としていることについて、乗換えの過度の制約になっている可能性があることを指摘している(楽天が提供する端末補償サービスは、報告書2020の公表時点(2020年10月時点)で、非回線契約者も対象としており、回線契約の継続も条件となっていなかった。)。
- 具体的には、②の回線契約者のみを対象としていることについては、事業法第27条の3の観点から、多くの端末購入者が端末補償サービスに加入するなど、端末補償サービスに加入できないことが端末購入の判断に影響を与える状況になっているのであれば、MNO3社が非回線契約者に対して端末購入サポートプログラムにより端末を販売する際に「回線契約を条件としていない」というためには、端末補償サービスに非回線契約者も加入できる必要があると指摘されている。
- また、③の回線契約の継続条件がある限り、事業者の乗換え時に乗換え元の事業者からサービスの提供を受けられなくなるが、①のとおりサービスの加入が端末の購入時に限られていることから、乗換え先でも新たにサービスに加入することができない状態が発生していることについて、事業者乗換えの制約となっているのではないかという課題が指摘されている。
- こうしたこれまでの議論を踏まえ、上記の②及び③の条件について、MNO3社は、今後一部ブランドの見直しをしようとしている。NTTドコモ(NTTドコモプランについて②及び③、ahamoプランについて③)及びソフトバンク(ソフトバンク)は2021年夏から、KDDI(au)は2022年春から提供を開始する準備をしている。(29、30ページ参照)

(消費者への適切な周知等)

- そのほか、報告書2020では、端末補償サービスの補償の内容である修理等の対応期間の終了後も、利用者がそれを認識せず、漫然と端末補償サービスに加入し続け、料金を払い続けているという問題があるという指摘があり、各事業者では、自社ホームページでの周知のほか、一部の事業者においてはSMS等で個別に周知をしているとの説明をしており、それにより利用者に十分周知が行き届いているかなど、引き続き、状況を注視していくべきであるとしている。これに対する、各社の対応は31、32ページのとおり。

	NTTドコモ		KDDI		
	NTTドコモ	ahamo	au	UQ mobile	
名称	ケータイ補償サービス ※ iPhoneについては AppleCare+ for iPhoneも 加入可能。	ケータイ補償サービス ※ iPhoneについては AppleCare+ for iPhoneも 加入可能。	故障紛失サポート	故障紛失サポート with Apple Care Services	UQ mobile端末補償サービス
月額料金	330円～1,000円	750円	380円～660円 (Galaxy Fold、Galaxy Z Flipは1,190円)	707円～1,190円	380円 (Android) 500円 (au Certified)
対象端末	- iPhone - Android - フィーチャーフォン	- iPhone - Android	- Android - フィーチャーフォン	iPhone	- Android - au Certified
補償内容 ※端末に係る補償に関する 内容を記載	- 配送交換又は店頭交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償 等	- 配送交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償 等	- 配送交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償 等	- 配送交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償 等 ※ AppleCareサービスの製品保証を4年間提供。	<Android> - 配送交換 - 故障修理 - 代用機貸出料金割引 - 紛失盗難補償 等 <au Certified> - 配送交換
回線契約者以外の加入	×→○ (今夏)	— ※ 非回線契約者への端末販売は 行っていない。	×→○ (来年春)	— ※ 非回線契約者への端末販売は 行っていない。	— ※ 非回線契約者への端末販売は 行っていない。
端末購入時以外の加入	× (機種購入日から14日以内のみ)	× (機種購入日から14日以内のみ)	× (機種購入時のみ)	×	×
回線契約解除後の継続加入	×→○ (今夏)	×→○ (今夏)	×→○ (来年春)	×	×
備考	- 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 - その他、データ復旧サービス(有償)の割引等を提供。	修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。	- 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 - その他、データ復旧サービス(有償)等を提供。	修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。	修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。

	ソフトバンク					楽天モバイル		
	ソフトバンク		Y!mobile					
名称	あんしん保証 バックプラス	あんしん保証 バックwith Apple Care Services	故障安心 バックプラス	故障安心 バック-S	故障安心 バックライト	スマホ交換保証 プラス	持ち込みスマホ あんしん保証	故障紛失保証 with AppleCare Services
月額 料金	650円	890円～1,190円	690円	500円	500円	650円	650円	650～1,190円
対象 端末	- Android - フィーチャーフォン	iPhone	- iPhone - Android	フィーチャーフォン	SIM単体契約	Android	Android	iPhone
補償 内容 ※端末に係る補償に関する内容を記載	- 配送交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償等	- 配送交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償等 ※ AppleCareサービスの製品保証を加入期間中提供。 ※ 故障修理時には修理代金相当のPayPayボーナスを付与。	- 店頭交換 - 故障修理 - 紛失盗難補償等	- 故障修理 - 紛失盗難補償等	- 取り換え - 紛失搜索	- 配送交換 - 紛失盗難補償等	配送交換	- 配送交換 - 故障修理 - 盗難紛失補償等 ※ AppleCareサービスの製品保証を加入期間中提供。
回線契約者 以外の加入	×→○ (今夏)		— ※ 非回線契約者への端末販売は行っていない。		×	○	×	○
端末購入時 以外の加入	×		×		○	×	○	×
	(機種購入日のみ)		(店頭は機種購入日のみ、 オンラインストアで購入の場合、14日以内)			(機種購入時のみ)	(回線契約から30日以内のみ)	(機種購入時のみ)
回線契約解除後の継続 加入	×→○ (今夏) ※提供以降に加入した者が対象		×		×	○	×	○
備考	- 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 - その他、データ復旧サービス(無償)、遠隔サポートサービス等を提供。		- 修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。 - その他、データ復旧支援サービス(無償)、セキュリティラブル補償等を提供。		- 取り換え時は所定の手数料を支払うことで指定機種(android、iphone)を購入。 - 端末紛失時に紛失したおおよその場所を利用者が確認できるサービスを提供。	その他、遠隔サポートサービス等を提供。	サービス加入後、30日以内に保証対象製品を登録する必要がある。	修理時には追加料金(サービス非加入時より割引)が必要となる場合あり。

(2021年6月1日現在)

NTTドコモ		KDDI	
NTTドコモ	ahamo	au	UQ mobile

キャリア・メーカーにおいて既に修理の受付を終了している端末に関する取扱い

■ 端末補償サービスの扱い	加入継続		【Android端末又はフィーチャーフォン】 - 加入継続 【iPhone】 - 最長4年間の有期サービスであり、その期間内にメーカーが修理受付を終了することはない。なお、4年間の有期サービス終了後は、メーカーの対応に準じる。	【Android端末】 - 加入継続 【au Certified】 - 加入継続
■ 修理・交換申込があった場合の対応	交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。	—	【Android端末又はフィーチャーフォン】 修理を申し込まれた端末がAndroid端末又はフィーチャーフォンであった場合は、同一機種又は同等以上の別機種に交換。 【iPhone】 -	【Android端末】 修理を申し込まれた端末がAndroid端末又はau Certifiedであった場合は、同一機種又は同等以上の別機種に交換。
■ 利用者への案内	- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。		- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。(Android端末又はフィーチャーフォン)	- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。(Android端末)
	- メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。		- メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に同等以上の自社指定機種と交換する旨を案内。(Android端末又はフィーチャーフォン)	- メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。 - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に同等以上の自社指定機種と交換する旨を案内。(Android端末)

顧客情報の削除

■ 回線契約解約後の顧客情報の扱い	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。
-------------------	--	--	--	--

(2021年6月1日現在)

ソフトバンク		楽天モバイル
ソフトバンク	Y!mobile	

キャリア・メーカーにおいて既に修理の受付を終了している端末に関する取扱い

■ 端末補償サービスの扱い	加入継続	加入継続	加入継続
■ 修理・交換申込があった場合の対応	- 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。 - 端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	- 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。 - 端末修理受付を行う代わりに機種変更の価格を特別に割引。	- 交換については、原則、交換を申し込まれた端末と同一機種に交換。在庫枯渇等により、同一機種への交換が困難な場合は、別途自社が指定する機種に交換。 - 修理対応期間が終了している場合、端末修理は受け付けない。(iPhone)
■ 利用者への案内	メーカーにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止及び自社指定機種を特別価格で機種変更可能な旨を周知。	メーカーにて修理受付停止が発表された後、自社HPで修理受付の停止を周知。	- 修理終了時期を自社HPで周知。 - 機種交換について規定するサービス規約を自社HPで周知。
	個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	個別にSMSを送信し、HPの情報に加えて故障時に店舗への来店を案内。	- メーカー修理終了となる場合、利用者に個別にメールを送信し、HPの情報で周知。(iPhone) - メーカー修理終了となる場合、利用者に個別の案内は行っていない。(Android) - 交換用在庫が用意できない場合、交換申込を受けた際に自社指定機種と交換する旨を案内。

顧客情報の削除

■ 回線契約解約後の顧客情報の扱い	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	- 必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。 ※端末補償サービスは、回線契約解約に伴い解約。 - 回線契約を解約した場合であっても、割賦契約が継続していれば顧客情報は削除されない。 ※顧客情報は一括して管理しており、回線契約、端末補償サービス、割賦契約等の各種情報が紐づいている。	通信契約者向け端末保証サービスについては回線契約解約後に、端末購入者向け端末保証サービスについては同サービス解約後に、必要な保存期間経過後、法令やプライバシーポリシーに基づき、顧客情報を削除。
-------------------	--	--	--

(3) その他

① 端末の機能制限

- 前述のとおり、STF報告書では、SIMロックの原則禁止の方向性が示されている。これを踏まえ、現在意見募集中のSIMロックガイドラインでは、SIMロックの原則禁止に係る規定に加え、利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有するSIMロック以外の端末に設定された機能制限についても、事業者において対応することを求めている。
- これらの点に関して、公正取引委員会における「携帯電話市場における競争政策上の課題について(令和3年度調査)」(令和3年6月10日)(以下「公正取引委員会令和3年度調査報告書」とする。)においては、SIMロックの原則禁止、また、SIMロックに限らず、MNOが、合理的な理由なく、他の通信事業者の通信役務を利用できなくさせる端末上の制限を課さないことが競争政策上望ましいとしている。(36ページ参照)
- SIMロックの原則禁止の方向性を踏まえ、構成員からは、事業者が販売する端末について、SIMロックが解除されたとしても、端末の対応周波数帯により他社では使用できない点について指摘がされている。また、この点に関して、各事業者において自社で利用可能な端末についてホームページ等で周知を行うべきといった指摘もなされている。
- 関連して、公正取引委員会令和3年度調査報告書では、「新たにMNOとして参入した通信事業者のネットワーク及び周波数への対応」として、次の指摘を行っている。(37ページ参照)
 - MNO3社が、新たに参入してきた競争事業者を排除するために、端末メーカーに対して、当該新規参入事業者の通信役務に適合しないような端末を製造させることにより、新規参入事業者の事業活動を困難にさせるなどの場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある(私的独占、拘束条件付取引等)。
 - 端末メーカーは新規参入したMNOの周波数帯等にも対応する携帯電話端末を製造することが競争政策上望ましい。

(3) その他

② 他サービス(電気、ガス、保険、コンテンツ等)のセット販売による割引

- 報告書2020では、携帯電話契約とセットで販売されるサービス等には、期間拘束契約等の囲い込みの性質を有するものも含まれていることから、利用者の自由なサービス選択を阻害する可能性が指摘されている。
- MNO4社が現在提供しているセット販売による割引の状況は38～43ページのとおりとなっている。
- セット販売による割引や事業者の乗換え時の手数料が乗換え時の過度な制約になりうるかに係る各事業者の見解は次のとおり。

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	IIJ	オプテージ
・コンテンツサービスや決済手段等のサービスは、キャリアフリーのサービスであり、事業者乗換え時の制約にはなっていない。(第17回会合)	・セットを解除して他社へ移行する場合でも特段制約は課していない。 ・通信と様々な商品・サービスを一体的に提供することで、新たな価値の創出に努めている。(第17回会合)	・セット販売は一般的な商慣習であり、通信業界の他、様々な業種で取り入れられている手法のため、事業者の変更を制約しているという懸念は特段ない。(第17回会合)	・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。(第17回会合)	・MNOの廉価プランの提供により、MNOとMVNOの料金が近接化しているなか、MVNOサービスに乗り換えてもらうためには、スイッチングコストの徹底的な低廉化が必要。 ・コンテンツサービスや決済手段等の付加サービスについては、事業規模の違い等により、MNOのラインナップとMVNOが提供可能なサービスに差があるのが現状。 ・これらの付加サービスが、回線とバンドルされることによって、利用者の乗換えを阻害する場合は、回線とのアンバンドル化を進めることが望ましい(キャリアメールの持ち運び等)。(第18回会合)	・事業者の創意工夫による自由なサービス提供が基本だが、過度な利用者の囲い込み施策等は、公正競争を阻害する要因となることから、総務省における検証等で問題が生じていることが確認された場合には、速やかに問題解消に向けた取り組みを実施していただくよう要望する。(第18回会合)

公正取引委員会「携帯電話市場における競争政策上の課題について(令和3年度調査)」(2021年6月10日)(抄)

第4 平成30年度報告書フォローアップ(通信役務及び端末の供給の現状と競争政策上の課題)

4 SIMロック

(4) 独占禁止法上・競争政策上の考え方

消費者アンケートでは、SIMロックを解除しない理由として「SIMロック解除の手続が面倒だから」と回答しているMNO3社の利用者や、通信事業者を乗り換ええない理由として「SIMロックを解除するために手数料を支払う必要があるから」と回答しているMNO3社の利用者が一定数存在しており、依然としてSIMロックはスイッチングコストになっていると考えられる。

このためMNO3社は、①不適切な行為を行う可能性が低いことが確認できた消費者に対しては、SIMロックを設定しないこと、②不適切な行為を行う可能性が低いことが確認できない消費者についても、原則として、SIMロックではなく、通信事業者間の乗換えを制限する効果がより低い他の代替的な手段等により、不適切な行為の防止を図ること(以下、①及び②を「SIMロックの原則禁止」という。)が競争政策上望ましい。

MNO3社が、不適切な行為を防止するための必要最小限の措置と認められる場合を超えて、SIMロックをかけることにより、他の通信事業者と消費者との契約の締結を不当に妨害する場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある(私的独占、取引妨害等)。

また、今後販売する携帯電話端末についてSIMロックを設定せずに販売したとしても、現在消費者が所有している携帯電話端末のSIMロックが解除されるわけではない。前記第3の2のとおり、内閣府の消費動向調査においても端末の平均使用年数が5年程度となっていることから、今後、SIMロックの原則禁止の措置が講じられたとしても、全面的にSIMロックがなくなるまでには、早くとも5年程度の時間を要するものと考えられる。

この点、先般、MNO3社等は低廉な料金プランの提供を開始するなど、通信事業者間の競争が活発化している現状も踏まえると、消費者が現時点で所有している携帯電話端末のSIMロックが解除しやすい環境を整備し、スイッチングコストを低減させることも重要であると考えられる。そのため、SIMロックの原則禁止に加え、MNO3社は、消費者が端末購入時以外に店頭でSIMロックを解除する場合にも一律無料で解除に応じることが競争政策上望ましい。

加えて、消費者アンケートの結果では、現在使用している携帯電話端末に、SIMロックがかかっているか「分からない」、「SIMロックが解除できることを知らなかったから」と回答している消費者が一定数存在していることから、総務省やMNO3社は、消費者に対し、現在所有している携帯電話端末にSIMロックがかかっている可能性があること、SIMロックは解除することができること、SIMロックを解除した際のメリット等を積極的に周知することが競争政策上望ましい。

なお、SIMロックに限らず、MNOが、合理的な理由なく、他の通信事業者の通信役務を利用できなくさせる端末上の制限を課さないことが競争政策上望ましい。

公正取引委員会「携帯電話市場における競争政策上の課題について(令和3年度調査)」(2021年6月10日)(抄)

第5 新たな競争政策上の課題2 携帯電話端末に係る課題等

(1) 新たにMNOとして参入した通信事業者のネットワーク及び周波数への対応

イ 独占禁止法上・競争政策上の考え方

本調査では、MNO3社が新たにMNOとして参入した通信事業者を排除するような行為は確認されなかったが、MNO3社が、新たに参入してきた競争事業者を排除するために、端末メーカーに対して、当該新規参入事業者の通信役務に適合しないような端末を製造させることにより、新規参入事業者の事業活動を困難にさせるなどの場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある(私的独占、拘束条件付取引等)。

端末メーカーは、新たにMNOとして参入した通信事業者が参入後に他のMNOと同等に事業活動を行える環境を整備する観点から、新規参入したMNOの周波数帯等にも対応する携帯電話端末を製造することが競争政策上望ましい。

携帯電話事業者による主なセット販売の現状①

(税抜。2021年6月1日現在)

38

		N T Tドコモ	K D D I	K D D I (U Qモバイル)
インターネット回線	施策	ドコモ光	①auひかり等 ②auスマートポート	WiMAX +5G等
	特典	月額200円～1,000円の割引（携帯電話の通信料金） ※新規受付停止プランをご利用の場合は100円～3,500円の割引	月額500円～2,000円の割引（携帯電話の通信料金）	月300円～500円の割引（携帯電話の通信料金）
	条件	ドコモ光を契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、 契約解除料8,000円（マンション）又は13,000円（戸建て） - 契約期間なし	①auひかり等を契約すること - 契約期間 3 年（自動更新）、 契約解除料15,000円（戸建て） - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料9,500円（戸建て、一部マンション、UR向けプラン）又は7,000円（マンション、UR向けプラン（上記以外）） - 契約期間なし ②auスマートポートを契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料1,000円 - 契約期間なし	WiMAX +5G等の指定のインターネット回線を契約すること ・契約期間2年(自動更新) 契約解除料1,000円 ・契約期間2年(自動更新なし) 契約解除料1,000円 ※一度目の自動更新以降、契約解除料なし ・契約期間なし
	備考	携帯電話の料金プランや利用データ量に応じて割引額が異なる	①契約解除料はいずれもauひかり(au one net)の場合。他のインターネット回線に関する契約期間、契約解除料は、インターネット回線提供事業者による ②契約期間なしの場合、割引は適用されない ①・②携帯電話の料金プランや利用データ量に応じて割引額が異なる	・契約期間、契約解除料はいずれもUQコミュニケーションズ社が提供するWiMAX +5G「ギガ放題プラス」の場合。他のMVNO事業者による契約期間、契約解除料等は各MVNO事業者による。 ・携帯電話の料金プランによって、割引額が異なる
固定電話	施策		ホームプラス電話	
	特典		月額830円の割引（ホームプラス電話利用料金）	
	条件		Wi-Fiルータを利用しており、かつホームプラス電話を契約すること	
	備考		—	
電気	施策		auでんき	UQでんき
	特典		利用料金の1%～5%をポイントで還元（電気料金）	利用料金の1%～5%をポイントで還元（電気料金）
	条件		auでんきを利用していること	UQでんきを利用していること
	備考		毎月の電気料金に応じて還元額が異なる	毎月の電気料金に応じて還元額が異なる
ガス	施策		①中電ガス for au ②関電ガス for au ③東電ガス for au	
	特典		①利用料金の2%をポイントで還元（ガス料金） ②利用料金を3%割引（ガス料金） ③毎月一律102ポイントを還元	
	条件		①auでんき及び中電ガスを利用していること ②auでんきを含む関西電力の提供する電気及び関電ガスを利用していること ③auでんき及び東電ガスを利用していること	
	備考		—	

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

(税抜。2021年6月1日現在)

		NTTドコモ	KDDI	KDDI (UQモバイル)
保険	施策		auの生命ほけん	
	特典		月額200円の割引（最大60か月間。携帯電話の通信料金）	
	条件		au生命ほけんに加入すること	
	備考		povoはセット割対象外	
	施策		au自動車ほけん	
	特典		500円から1,000円に割引額が拡大（「eサービス（証券不発行）割引」）	
	条件		au自動車ほけんに加入すること	
	備考		割引適用は初年度のみ	
端末 (Wi-Fiルータ等)	施策		Wi-Fiルータ	
	特典		月額500円～1,000円の割引（携帯電話の通信料金）	
	条件		auスマートバリューmineに加入し、かつWi-Fiルータを契約すること	
	備考		携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる	
コンテンツ	施策	Amazonプライム	Netflix/Apple Music/YouTube Premium/TELASA/Paravi/FOD/Amazonプライム	
	特典	年会費4,900円が無料（1年間。Amazonプライム）	①月額料金990円(税込)が無料（Netflixベーシックプラン）、②月額料金980円(税込)が無料（Apple Music）、③月額料金1,180円(税込)が無料（YouTube Premium）、④月額料金618円(税込)が無料（TELASA）、⑤月額料金1,017円(税込)が無料（Paraviベーシックプラン）、⑥月額料金976円(税込)が無料（FODプレミアム）、⑦月額料金500円(税込)が無料（Amazonプライム）	
	条件	対象料金プランを契約すること	対象料金プラン及び対象サービスに加入すること	
	備考	—	料金プランによって、対象となるコンテンツが異なる。どのコンテンツが対象となるかは以下の通り。 使い放題MAX 5G with Amazonプライム：④⑦、使い放題MAX 5G Netflix/バック、使い放題MAX 4G Netflix/バック：①④、使い放題MAX 5G Netflix/バック(P)、使い放題MAX 4G Netflix/バック(P)：①④⑦、使い放題MAX 5G テレビバック、使い放題MAX 4G テレビバック：④⑤⑥、使い放題MAX 5G ALL STAR/バック：①②③④	
	施策		Apple Music/DAZN/YouTube Premium/GeForce NOW Powered by au/smash.	
	特典		月額料金980円(税込)が6ヶ月間無料(Apple Music)、月額料金1,925円(税込)が3ヶ月間無料、有料期間中の請求料金から毎月110円(税込)割引(DAZN)、月額料金1,180円(税込)が3ヶ月間無料(YouTube Premium)、月額料金1,980円(税込)から毎月330円(税込)割引(GeForce NOW Powered by au)、月額料金550円(税込)が6ヶ月間無料(smash.)	
	条件		auのスマートフォン(5G/4G LTE)で対象料金プランを契約しており、対象サービスに加入すること(Apple Music/DAZN/YouTube Premium/smash.) auの携帯電話(5G/4G LTE/3G)をご契約されている方で、GeForce NOW Powered by au(auスマートパスプレミアム版は除く)に加入していること(GeForce NOW Powered by au)	
	備考		特典は初回申込時のみ(Apple Music/DAZN/YouTube Premium/smash.)	

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

(税抜。2021年6月1日現在)

		NTTドコモ	KDDI	KDDI (UQモバイル)
その他	施策	①dカード ②dカード GOLD	au住宅ローン	
	特典	①・② 月額170円の割引 (携帯電話の通信料金) ② 毎月、携帯電話料金等の10%をポイントで還元等	住宅ローンの適用金利から最大年0.07%引き下げ	
	条件	① dカード又はdカードGOLDに加入し、かつ定期契約なしの 対象料金プラン契約で、利用料金の支払方法をdカード又はd カードGOLDに設定すること ② dカードGOLDに加入すること	①auじぶん銀行口座へ登録したau IDの回線がauの家族割プラスに加入していること ②①の回線を含め、家族割プラスのカウント対象が2回線以上存在していること ③auじぶん銀行 住宅ローンを新たにお借入れ ④条件①～③すべてを満たし、適用判定日までに手続きが完了していること ⇒住宅ローン適用金利から年0.07%引下げ (2021年6月1日現在)	
	備考	—	—	

携帯電話事業者による主なセット販売の現状④

(税抜。2021年6月1日現在)

41

		ソフトバンク	ソフトバンク（Y!mobile）	楽天モバイル（MNO）
インターネット回線	施策	①SoftBank 光 ②SoftBank Air		楽天ひかり
	特典	月額500円～1,000円の割引（携帯電話の通信料金）	月額500～1,080円の割引（携帯電話の通信料金）	12ヶ月間、月額基本料が無料（固定回線の基本料）
	条件	①SoftBank 光を契約すること - 契約期間 5 年（自動更新）、契約解除料15,000円 - 2 年（自動更新）、違約金9,500円 - 契約期間なし（ソフトバンクのみ） ※指定オプションへの加入が必要 ②SoftBank Airを契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料9,500円 - 契約期間なし（2021/7/1～）	①SoftBank 光を契約すること - 契約期間 5 年（自動更新）、契約解除料15,000円 - 2 年（自動更新）、違約金9,500円 ※指定オプションへの加入が必要 ②SoftBank Airを契約すること - 契約期間 2 年（自動更新）、契約解除料9,500円 - 契約期間なし（2021/7/1～）	楽天ひかりを契約すること - 契約期間 3 年（自動更新）、契約解除料9,500円
	備考	①・②携帯電話のデータ通信契約に応じて割引額が異なる	家族割引きとの重畳不可	携帯電話を解約しても固定回線の基本料の割引は継続
	固定電話	施策	おうちのでんわ	
特典		月額480円の割引（おうちのでんわ利用料金）		
条件		おうちのでんわを契約すること		
備考		②SoftBank Air、またはソフトバンク携帯電話とのセット	②SoftBank Air、またはY!mobile携帯電話とのセット	
電気	施策	おうちでんき		
	特典	最初の 2 年間は月額100円、3 年目以降は月額50円の割引（携帯電話/タブレット/固定通信サービスなどの通信料金）		
	条件	おうちでんきを利用すること - 契約期間 1 年（自動更新）、契約解除料500円		
	備考	割引は各回線に適用（最大10回線）		
ガス	施策			
	特典			
	条件			
	備考			

(注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

携帯電話事業者による主なセット販売の現状⑤

42

(税抜。2021年6月1日現在)

		ソフトバンク	ソフトバンク（Y!mobile）	楽天モバイル（MNO）
保険	施策	ソフトバンクかんたん保険		
	特典	携帯電話契約者のみ加入可		
	条件	－		
	備考	－		
端末 （Wi-Fiルータ等）	施策			
	特典			
	条件			
	備考			
コンテンツ	施策	Yahoo!プレミアム		
	特典	月額料金462円が無料（Yahoo!プレミアム）		
	条件	Yahoo!プレミアムの自動ログインの設定を行うこと		
	備考	Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを10倍還元等	Yahoo!プレミアムの特典は、Yahoo!ショッピング利用時のポイントを5倍還元等	
その他	施策			楽天銀行
	特典			1,500ポイント付与
	条件			楽天モバイル契約者が楽天銀行の口座開設及び入金
	備考			初回申込時のみ
	施策			楽天証券
	特典			①②2,000ポイント付与
	条件			以下の①または② ①楽天モバイル契約者が楽天証券の口座開設 ②楽天証券をお持ちのお客様がオンラインで楽天モバイルを開通及びRakuten Link アプリご利用
	備考			初回申込時のみ
	施策			楽天Super Point Screen
	特典			250ポイント付与
	条件			楽天モバイル契約者が楽天Super Point Screenに新規登録及びキャンペーン期間中に5日間以上、Super Point Screen アプリからポイントをゲット
	備考			初回申込時のみ

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

(税抜。2021年6月1日現在)

		ソフトバンク	ソフトバンク (Y!mobile)	楽天モバイル (MNO)
その他	施策			楽天カード
	特典			①②2,000ポイント付与
	条件			以下の①または② ①楽天モバイルと楽天カードを同時申込 ②楽天カード会員がオンラインで楽天モバイルを開通及びRakuten Link アプリご 利用
	備考			初回申込時のみ
	施策			楽天市場
	特典			①1,000ポイント付与 ②楽天市場のお買い物がポイント+1倍
	条件			①楽天市場でお買い物後に楽天モバイルを開通及びRakuten Link アプリご利 用 ②楽天モバイルをご利用
	備考			①初回申込時のみ

注) 携帯電話の契約とセットで割引になるか、携帯電話の契約がないと契約できないサービスについて記載。

出典: 各社HP

(3) その他

③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への対策

- 前述のとおり、STF報告書では、事業者において、サービスの提供条件や利用者の情報提供に当たり、利用者の利便や乗換えを妨げるような行為がないか社内でチェックを徹底し、そのための整備体制を含め、必要な対応をとることとされている。
- 各事業者の状況は、次のとおり。

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	IIJ	オプテージ
・当社にて独自にマニュアルを作成するとともに、全社員に対して、定期的にWEB研修を実施し、適正な運用に努めている。あわせて、新たな料金プランや利益提供を伴う販売施策等の検討にあたり、社内でのチェック体制を構築し、ガイドラインに違反することが無いよう努めている。(第17回会合後に事業者から追加で回答)	・利用者のサービス利用手続きや広告表示の適正化を図り、利用者ニーズに寄り添うべく、昨年12月以降チェック体制を強化した。(第17回会合)	・利用者の意見を適宜社内に取り上げ議論したり、店舗で消費者不利益を誘発する不適切な販売行為が無いかなど定期的に自主監査する仕組みを社内で行っている。 ・事業者間の公正競争については政府の議論などを注視し、多角的な視点から公正競争が歪められていないかなど、社内でも適宜議論している。(第17回会合後に事業者から追加で回答)	・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いる。また、平素より利用者からの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・運用している。(第17回会合)	・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実施していない。 ・そうしたことが発生しないよう、何かしらの措置を実施する際は、事前に法務部門を中心に社内関係部門にて確認をしてから実施している。(第18回会合後に事業者から追加で回答)	・利用者がニーズにあったサービス等を自ら選択できる取り組みを積極的に進めており、不当に利用者利益や事業者間の公正競争を阻害する措置は実施していない。 ・関係規則の遵守や利用者に分かりやすい内容となっているか、複数部署でチェックする体制を取り確認している。 ・寄せられた意見や苦情申出を分析し、現状の取り組みの評価、継続的な改善を行い、利用者利益や公正競争を阻害するこのないように努めている。(第18回会合後に事業者から追加で回答)

(1) オンライン解約①

(事業者等の意見)

- オンラインでの単純解約は、誤って解約してしまった場合、通話などの機能が利用不可となり、取り返しがつかなくなることが想定される等のトラブルが考えられるため行っていない。一方、オンライン専用プランであるpovoは、比較的オンラインに慣れ親しんだ方の利用を想定していることから、オンラインでの受付を可能としている。他社が先行している状況なども踏まえながら、慎重に検討を進めたい。(第17回WG・KDDI)
- 解約時の様々な説明事項について、利用者にきちんと理解してもらい、トラブルに繋がるような事態が発生していないかどうかについて見ているところ。問題がなければ、ソフトバンクブランドでも検討していく(第17回WG・ソフトバンク)
- 誤って単純解約した事例について、今のところは聞いていない。ただし、まだ1か月程度のため、慎重に対応しながら、より一層改善を図っていききたい。(第17回WG・NTTドコモ)
- 誤って単純解約した事例について、非常にまれだが、実際にある。その場合は、通話等がいきなり利用できなくなったということで、利用者自身がすぐに気が付くので、申し出を受け、回線が復旧したら、改めてMNP予約番号を発行するということで対処したことが事例としてある。(第17回WG・楽天モバイル)
- 解約は契約者自身の判断であり、契約自由の原則から、契約者の意思を尊重すべき。(第17回WG・関東弁護士会連合会)
- 一般的な消費者契約において、店頭解約以外に、オンライン解約などの解約の選択肢を増やしたことで消費者被害が生じた事例は見当たらなかった。オンライン解約を行っている楽天、ドコモが、かえって不利益が生じるような状況になっており、トップランナーに合わせて解約環境というのは整えていく必要がある。(第17回WG・関東弁護士会連合会)

(1) オンライン解約②

(構成員の意見①)

- コロナ禍で店舗での手続ができない、電話が通じないなど、様々な課題があり、オンラインでの解約手続を検討したいという、その趣旨は分かるが、これまで店舗での説明を重視してきても解約にあたって思っていたことと違うという相談が、なくなる。現状、どこに問題があるのかを認識した上で、オンラインでの解約手続の問題は検討していくべき。(14回WG)
- スマホで自分に合った全ての解約条件等が、どこまで確認できるか、どのようなページを示した上で理解してもらうのかも含めて議論できるような、具体的な説明などを頂いた上で、検討していくべき。(14回WG)
- ショップとオンラインではそれぞれの利点があるので、オンラインでは解約ができないという事態は望ましくなく、選択肢の一つとして必須としていただきたい。(14回WG)
- 解約時のトラブルがゼロにならないことを理由に、オンライン解約をできないようにするというのでは、スイッチングコストの低下には全くつながらない。解約の自由というものを制限することになるので、解約時のトラブルが生じないよう説明を工夫していくのが事業者の責務であり、従来からのプランについても、オンライン解約の道を切り開けるよう対応を進めていくことが必要。(17回WG)
- オンラインで解約ができることを求めることは当たり前だが、事業法改正以前の様々な課題が本当になくなっているのか、そういう解約に当たってしまう人がいないのかというところを確認しながら進めてもらいたい。(17回WG)
- コロナ禍で、店舗に行けず電話も繋がらない人もいるので、オンライン解約に関しては対応を進めていただきたい。その際には、誤って解約した場合の利用者への対応について、セキュリティーの確保、利用者へのフォローもお願いしたい。(17回WG)
- 残債免除契約やセット割引の対象となる契約など、不利な契約条件になってしまう契約について、前者は、改正法で禁止され解消に向かっている。後者は、セット販売により価値を提供するという面はあるが、解約を妨げるものだという見方を今後されてくると思うので、それが本当に確かな価値を消費者に届けているのかということは、厳密に考える必要がある。こうした対応によって、オンライン解約も問題なくできるということになっていくのではないか。(17回WG)

(1) オンライン解約③

(構成員の意見②)

- オンライン上での解約を含めた手続について、ダークパターンはすでに世界的にも議論になっている。今後日本でも、消費者行政全般でダークパターンについての問題提起は進むと思うので、電気通信分野においても、事業者は厳に留意いただきたい。(17回WG)
- 事業者の解約ページやQ&Aが分かりにくく、解約を阻止しているんじゃないかを感じる。解約を表示していることは、事業者に対する利用者の信頼性にもつながるので、きちんと対応していただきたい。(17回WG)
- 解約時の確認について、一般的な情報提供だけではなく、解約する人自身に合わせて、丁寧に対応してもらえるような仕組みを検討していただきたい。(17回WG)

(2) 端末補償サービス

(事業者等の意見)

- 夏頃を目途に非回線契約者にも提供を開始することで検討している。(第16回WG・NTTドコモ)
- 金融庁から保険業には該当しないという見解を示された。そのため、現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供するためのシステム開発、加入・運用等に関するオペレーションについて、具体的な検討を進めていく。(第17回WG・KDDI)
- 現在は回線契約者のみに提供となっている端末補償サービスについて、関係省庁と調整のめどが立ち、時期は明確ではないが、遠くないうちに、非回線契約者に対してもこのサービスが提供を行う。(第17回WG・ソフトバンク)
- 端末補償サービスについて、一つは楽天モバイルで端末を購入していなくても、楽天回線対応端末であれば補償対象となる通信契約者向けのもの。もう一つは、通信契約者以外の方も加入可能である端末購入者向けのものの2種類用意している。他社の端末補償サービスは、通信契約者のみの加入に限定されているものもあると考えているが、当社においては、通信契約の方のみと、それから端末のみを購入された方に対しても加入が可能となる。(第16回WG・楽天モバイル)
- 非回線契約者に端末補償サービスを提供しないことの合理性について、提供要件に回線契約を含むことは、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なり、事業者間の適正な競争関係を阻害すると考えている。(第17回WG・楽天モバイル)

(3) その他(端末の機能制限①)

(事業者等の意見)

- 当社仕様の端末を製造するに当たり、端末の商品性やコスト抑制の観点を踏まえて、割り振られた周波数帯の内、どの周波数へ対応するのか、検討の上決定している。他社に割り振られた周波数帯に対して、対応または非対応とするような要請や制限を端末メーカーに対して行うことはない。(第17回WG・ドコモ 追加質問への回答)
- 端末メーカーに対して、弊社が使用する周波数帯への対応を依頼しており、当社側で制限を行うことはない。(第17回WG・KDDI 追加質問への回答)
- 使用可能な周波数帯の制限は設けていない。当社ネットワークで使用可能な周波数帯への対応を端末メーカーに依頼しているが、それ以外の周波数に対応するか否かは端末メーカーの判断に委ねている。当社から制限を設けるなどということは一切行なっていない。(第17回WG・ソフトバンク 追加質問への回答)
- 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、周波数帯域やデータ通信・音声通信機能等について、全てのMNOへ対応するよう義務づけていただくようにしていただきたい。(第17回WG・楽天モバイル)
- 端末と対応周波数について、他社が利用する周波数も含めて、ホームページ上で周知をしている。また、他社の仕様の端末、あるいはSIMフリー端末が弊社回線で利用可能なのかどうかについて、auについては今後公開予定、UQについては既に公開済みとなっている。(第17回WG・KDDI)

(3) その他(端末の機能制限②)

(構成員の意見)

- SIMロック解除済み端末がどこのキャリアでも使えるわけではなく、キャリアが自社の周波数に応じた仕様にしているために、SIMロック解除した端末が他社で使えないという話がある。自社に合うようにカスタマイズされている端末はいかなるものかという疑問がある。(11回WG)
- 事業者によって使っている周波数帯が異なるため、SIMロック解除されている端末を他の事業者でも使えるだろうと思っていたら、自宅の近辺ではうまく通信ができないようなことが起こり得る。この点利用者への周知が必要。(14回WG)
- 通信と端末を分離するという方向性の中で、事業者が販売する端末をカスタマイズするのは止めて欲しい。全周波数帯に対応する方向で考えて欲しい。消費者が選択をする際に、端末の周波数帯まで細かく確認しなければ使いこなせないというのは、異常な状態。(17回WG)
- 一般の消費者は、周波数帯を照らし合わせるというよりは、自分が使っている端末がその事業者で使えるかどうかということが分かりやすく表示されていないといけなと思うので、事業者においては、他社仕様の端末でも接続可能かという情報を示していただきたい。(17回WG)
- 自分が使っている端末がどの周波数帯に対応しているか、利用者側は分かっておらず、どうやって調べたらいいかも分からないので、事業者は分かりやすく、この機種は対応している、していないという表示があるとよい。(17回WG)

(総論)

(構成員の意見)

- スwitchingコストを下げるというのはモバイルでも固定でも下げたくない企業がいるのではないかと感じるところ、ユーザーに対する利便性とか競争上プラスである事をきちんと認識いただき、早急に対応するという事で各社協力いただきたい。それが進まないということであれば、フォローアップして何らかに対応を総務省としても考えていただく必要がある。(20回WG)

(1) オンライン解約①

- オンライン解約について、重要事項の説明など、法令上より厳格な手続や説明が求められる新規契約手続についてオンラインでの対応を可能としている場合には、新規契約より簡易な手続で済むはずの解約の手続をオンラインで対応しないことについて合理的な理由は見いだし難い。この点、諸外国の例を見ても、アメリカのカリフォルニア州法では、オンライン契約をした場合、オンライン解約手続を設けることが必須とされている。
- また、オンライン解約時の消費者トラブルの可能性について、構成員からも指摘がされているところであるが、それは、かかるトラブルが生じないよう十分な説明を尽くすことが必要ということであり、十分に理解した上で解約をしようとする利用者に対してオンライン解約の手続を設けないことを正当化することにはならない。オンライン解約手続が設けられていない場合には、仕事や家庭の都合で営業時間内に店舗に行くことができないと、解約をすることができないことにもなる。
- このため、少なくともオンラインで新規受付をしているのであれば、利用者利益の確保の観点から、利用者が望む時間・タイミングに解約できるようにするための手段として、オンライン解約手続が求められるのではないか。これにより利用者のスイッチングコストの低下にも繋がると考えられることから、公正な競争の促進の観点からも、オンライン解約手続が求められるのではないか。
- この点、前述のとおり、MNO4社のうちNTTドコモ、ソフトバンク及び楽天は全てのプランについてオンライン解約に対応している。KDDIは、現在オンライン専用プラン(povo)を除き、オンライン解約手続を設けていないが、その他のプラン(au及びUQモバイル)のオンライン解約について、2021年度中に対応するとしている。(27ページ参照)
- この際、単にオンライン解約に対応さえすればいいということではない。構成員からは、店頭で解約についての説明を行った場合でも利用者による理解が不十分という状況の中、オンライン解約を行った場合に、利用者が解約における内容を十分に把握せず不利益を被るといったトラブルが発生することを懸念する指摘がされている。また、関東弁護士会連合会からは、既にオンライン解約に対応している事業者・プランについても、利用者にとってわかりやすく簡易なものになっていないという指摘がされている。

(1) オンライン解約②

- このため、事業者においては、オンライン手続や説明の内容が利用者の確実な理解に配慮したものとなるよう
不断の改善に取り組むことが求められるのではないか。特に、事業者により指摘がされているような利用者にとっ
て取り返しがつかないトラブルが生じないように、注意事項をはっきりと分かるように示すなど、対策を徹底するこ
とが求められるのではないか。
- 以上について、事業者の対応状況等について引き続き状況を確認していくとともに、消費者保護検討会にお
ける議論を注視していくことが適当ではないか。

(2) 端末補償サービス①

- 前述のとおり、MNO3社は、一部のブランド(NTTドコモ、KDDIのau、ソフトバンクのソフトバンク)について、提供している端末補償サービスの見直しを行い、非回線契約者への端末補償サービスの提供及び回線継続条件の撤廃をすることを検討・準備している。具体的には、NTTドコモ及びソフトバンクは2021年夏から、KDDIは2022年春から提供を開始する準備をしている。(29、30ページ参照)
- これにより、少なくとも各社が一部プランで提供している端末補償サービスについては、前述の報告書2020で課題として指摘をしていた②回線契約者のみを対象としていることについて、非回線契約者に対して端末を販売する際に端末補償サービスも加入できるようになることで、事業法第27条の3の規律との関係で、少なくとも端末補償サービスに係る回線契約者と非回線契約者との間の形式上の条件の差異は解消されることとなる。
- また、③回線契約の継続を条件としていることについて、事業者を乗換える際に、購入した端末に付随している端末補償サービスも継続して利用できるようになる。
- ②非回線契約者への端末補償サービスの提供及び③回線継続条件の撤廃が実現された場合、購入者は契約をしている通信事業者とは関係なく、端末の販売元の事業者から端末補償サービスの提供を受けることが可能となるため、端末補償サービスによる通信回線への条件面での制限は解消されと考えられるのではないかと。
- 報告書2020では、②及び③が実現されていない状況において、①端末補償サービスの加入が購入時に限定されている場合には、回線契約をしている事業者から端末を購入しないと端末補償サービスに加入できず、事業者を乗り換えると端末補償サービスの加入を継続することができないことから、事業者の乗換え時の制約になり得るものとして課題に挙げていたが、②と③が実態として解消された場合には、①の条件が残っていたとしても、事業者の乗換え時の制約は解消されと考えられるのではないかと。

(2) 端末補償サービス②

- それ以外のプランで提供されている端末補償サービスの③回線継続条件について、端末販売を回線契約者に限っているNTTドコモのahamoプランは2021年夏に③の条件を撤廃することとしている。一方で、KDDIのUQモバイルプラン及びソフトバンクのワイモバイルプランでは、③の条件が残されている。
 - 報告書2020では、端末補償に係るサービスについて、事業者が提供する以外にも端末メーカーや保険会社が直接提供している例もあるものの、現状において、端末の多くが販売代理店で販売されている中で、これらのサービスの加入の手続を別に行わなければならないのであれば、利用者にとっては使いづらいものとも考えられるとしている。また、端末メーカーが提供するものは、端末購入日から一定の期間内でなければ加入できないものとなっており※1、保険会社が直接提供するもの※2については、サービスの内容が補償金の補填にとどまり代替機の提供等がないなど、MNOと同等のサービスを提供する代替的な選択肢とは断言できないのではないかと。
 - これを踏まえると、③回線継続利用条件については、事業者乗換え時の制約になり得るのではないかと。そうだとすれば、事業者においては、解消に向けた取組を検討することが求められるのではないかと。また、総務省としてもスイッチングコストの問題として関連の状況を注視していくべきではないかと。
- ※1 端末メーカーによる端末補償サービスとして、例えば、Appleによる「Apple Care」、富士通株式会社による「ワイド保証サービス」がある。これらのサービスは、端末購入時から一定の期間内にしか加入ができない。
- ※2 主としてスマートフォンを対象とする端末補償サービスとして、例えば、株式会社エム・アール・ジーによる「モバイル補償」、さくら少額短期保険株式会社による「モバイル保険」がある。これらのサービスは、事業者や端末メーカーによる端末保証サービスと異なり、サービスの内容が補償金の補填に止まる。
- 端末購入サポートプログラムについては、端末を非回線契約者に対して販売していること、また、回線契約の継続条件がないことについて利用者への周知を徹底し、社会全体としての認知を向上することを求めている。今後、MNO3社が②及び③の対応を開始するにあたっては、端末補償サービスについても同様に、非回線契約者も加入可能であること及び回線の継続利用条件がないことについて、周知を徹底することが求められるのではないかと。また、総務省において、事業者の取組状況や、課題が生じていないかについて、確認を行うことが適当ではないかと。

(3) その他

① 端末の機能制限

- SIMロックの原則禁止により、利用者が使用している端末のまま事業者を乗換えることが容易になることが期待される。
- 加えて、現在意見募集中のSIMロックガイドラインでは、STF報告書を踏まえ、利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有するSIMロック以外の端末に設定された機能制限についても、事業者に対し同ガイドラインに準じて対応することを求めている。また、前述のとおり、公正取引委員会令和3年度調査報告書でも、SIMロックに限らず、MNOが、合理的な理由なく、他の通信事業者の通信役務を利用できなくさせる端末上の制限を課さないことが競争政策上望ましいとしている。

事業者においては、自社が販売する端末について、こうした機能制限が設けられることのないよう、自主的に点検を行い、課題が認められる場合には必要があれば是正を図ることが適当ではないか。

- その一方で、構成員からは、SIMロックが解除された端末でも事業者が端末を自社の周波数帯に応じた仕様としているため他社で使えない場合があることが指摘されている。事業者は、自社が販売する端末の対応周波数帯について、事業者において端末に対応する周波数帯の制限を行っているということではなく、自社以外の周波数帯に対応するかどうかはメーカの判断に委ねているとしている。
- この点に関連して、前述のとおり、公正取引委員会令和3年度調査報告書では、MNO3社が、端末メーカに新規参入事業者の周波数帯等に適合しない端末を製造させることにより、新規参入事業者の事業活動を困難にさせるなどの場合には、独占禁止法上問題となるおそれがあること、また端末メーカにおいては新規参入事業者の周波数帯等にも対応する端末を製造することが競争上望ましいとされている。(37ページ参照)
- 総務省においては、MNO3社が販売する端末の対応周波数帯等について、事業者乗換え時のスイッチングコストになっていないか、状況を注視していくことが適当ではないか。
- なお、構成員から指摘されている自社回線で利用可能な周波数帯に対応している端末に係る周知については、一義的には、事業者が新規利用者を獲得するための自主的な行為として取り組むことが想定される。他方で、こうした端末の機能制限を知らずに消費者が事業者を乗換えようとした場合には、消費者トラブルに繋がる可能性が高いことから、各事業者においては、消費者保護検討会での議論を踏まえて具体的な対応を検討することが望ましいのではないか。また、総務省においても、消費者に対する適切な周知を行うことが適当ではないか。

(3) その他

② 他サービス(電気、ガス、保険、コンテンツ等)のセット販売による割引

- MNO4社においては、携帯電話サービスと、電気、ガス、保険、コンテンツ等様々な他のサービスとセットで加入することにより、それぞれ単独で加入した場合と比較して、料金が割引となる特典等を提供している例がある。
- このようなセット販売による割引について、MNO3社は、コンテンツサービスや決済サービス等がキャリアフリーのサービスであること、携帯電話契約の解約・乗換え時にペナルティーを課していないこと、セット販売が一般的な商慣習であることなどを理由に、セット販売が事業者乗換え時の制約にはなっていないとしている。その一方で、MVNOは、MNOとMVNOの事業規模の違いも考慮し、セット販売によって乗換えが阻害される場合には、課題の解消が必要であるとしている。(34ページ参照)
- 総務省においては、セット販売による割引について囲い込み効果を有するものがないか、引き続き、状況を注視していく必要があるのではないか。

(3) その他

③ 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への対策

- 前述のとおり、一部の事業者では、解約方法を説明するページにnoindexタグにより、検索をした際に当該ページが非表示になるように設定をしていた事案が確認された。既にnoindexタグの設定は解消されているが、STF報告書では、今後、こういった公正競争に反する行為が行われないように、事業者に対して、サービスの提供条件や利用者の情報提供に当たり、利用者の利便や乗換えを妨げるような行為がないか社内でチェックを徹底し、そのための整備体制を含め、必要な対応を取ることを求めている。
- 具体的な取組として、一部の事業者においては、利用者の意見を吸い上げて社内での検討に活用するという対応が行われているとのことであるが、事業者においては、事業者内の自浄作用が働くよう、自主的・積極的に、徹底した対応を採ることが求められるのではないか。
- 総務省においては、noindexの例のように、利用者の乗換えを妨げることにより、利用者の利益や公正な競争を阻害するおそれがあるものについて、その都度事業者に対して是正を求めるのではなく、ガイドライン整備をするなどして禁止の徹底を図っていくことが求められるのではないか。
- また、昨年から本年にかけて、MNPやSIMロックのルール見直しに当たり、事業者がオンライン対応の時間帯を制限している例があったため、個別のガイドラインにおいてオンライン手続の24時間受付を義務付ける対応を行った。オンラインの場合には、少なくとも受付については人員を介さずに手続を受理することができるはずであり、基本的に24時間対応できないことについて合理的な理由は見いだし難いのではないか。このため、合理的な理由がない限り、原則として全てのオンライン手続について少なくとも24時間の受付対応が求められるのではないか。

3. 総論

以上のほか、報告書2020の公表以降のスウィッチングコスト低減の状況については次のとおり。

- 事業者乗換え時のコストについては、令和3年4月のMNPガイドラインの施行及びそれを踏まえた事業者による自主的な手数料無料化の取組等により、手続面・費用面の両方の観点から、一定程度低減が図られてきている。
- 他方で、期間拘束契約の違約金については、改正法により制度的には違約金の上限や拘束期間の上限が定められ、事業者においても改正法に適合する契約については、期間拘束契約そのものを撤廃する動きがあるものの、改正法に適合していない既往契約については、既往契約の種類によって状況は異なるが、改正法施行時と比較をして依然として5割以上残っており、競争上の影響が大きいことから、事業者においては、自主的に、解消に向けた積極的な取組を行うことが求められるのではないか。(詳細は既往契約に関する事項で議論。)
- また、STF報告書で方向性が示された、eSIMの促進、SIMロックの原則禁止、キャリアメールの「持ち運び」の実現及びMNP手続きの更なる円滑化について、総務省においては必要な制度整備等について速やかに対応を行うことが求められるのではないか。また、事業者においては、STF報告書で示された方向性を踏まえて、速やかに積極的な取組を進めることが期待されるのではないか。
- そのほか、事業者が今後解消するとしている同一事業者内のブランド間の乗換え時の手続の見直し(KDDI及びソフトバンク)や、端末補償サービスの非回線契約者への提供・回線継続利用条件の撤廃(NTTドコモ、KDDI及びソフトバンク)について、総務省は、事業者の実際の取組状況に加え、課題が解消されているかについて、確認していくことが必要ではないか。
- これまで、モバイル市場における一つ一つの課題について解消に向けた取組が行われてきたものの、依然として、スウィッチングコストになるおそれがあるものは残されている。総務省においては、引き続き、スウィッチングコスト低廉化を通じた、公正な競争環境の整備を進めていくべきではないか。
- 具体的には、これまでの各社の取組状況や今後の取組予定に加えて、スウィッチングコストになるおそれがあるものについて把握・確認をした上で、課題の解消に向けた取組を進めていくことが求められるのではないか。また、事業者においては、スウィッチングコストになるおそれがあるものについても、課題の解消に向けた自主的かつ積極的な取組が求められるのではないか。