資料２

競争ルールの検証に関する報告書 2021

（案）

2021年９月

電気通信市場検証会議

競争ルールの検証に関するWG

目次

第１章　はじめに 1
第２章　モバイル市場の競争環境に関する検証 3
１．報告書 2020 の公表以降の取組 3
（１）報告書2020における主な提言 3
（２）報告書2020の公表以降の総務省等における取組 5
２．事業法第 27 条の３の執行の状況 9
（１）事業法第27条の３の違反事例等 9
（２）既往契約に関する事項について 18
（３）端末購入サポートプログラムについて 29
３．モバイル市場の現況と分析 39
（１）分析の視点及び手法 39
（２）通信市場の動向 42
（３）端末市場の動向 66
（４）事業者等の経営状況 84
第３章　モバイル市場等に係る課題 86
１．携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金） 86
２．スイッチングコスト 104
（１）改正法による行き過ぎた囲い込みの是正 104
（２）報告書2020の公表以降の動き 104
（３）スイッチング円滑化タスクフォースでの検討結果 105
（４）スイッチングコストに関する個別論点 107
３．その他の課題 123
（１）販売代理店の在り方 123
（２）固定通信市場に係る課題 128
第４章　むすび 134
各種資料 138

第１章　はじめに

2019年５月、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込みの禁止等を内容とする電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第５号。以下「改正法」といい、同法による改正後の電気通信事業法（昭和59年法律第86号）を以下「事業法」という。）が成立し、同年10月に施行された。

本WGは、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場に与えた影響などにつき評価・検証を行うことを目的として、「電気通信市場検証会議」（座長：大橋弘東京大学公共政策大学院長・大学院経済学研究科教授）の下に設置されたものであり、2020年度に初回の評価・検証を行い、2020年10月に「競争ルールの検証に関する報告書2020」（以下「報告書2020」という。）を公表した。

報告書2020では、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場への影響の評価・検証の結果、改正法施行後のモバイル市場における課題等についての検討の結果を示すとともに、経年分析やMNO（Mobile Network Operator）の提供するサブブランドが競争に与える影響等、引き続き評価・検証を深めるべき点等について指摘を行ったところである。

その後、総務省においては、報告書2020等を踏まえ、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けて今後取り組むべき事項について具体化を図る観点から「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」という。）を公表しており、公正取引委員会及び消費者庁とも連携・協力を深めるなど、報告書2020の趣旨を踏まえた改革を一気に進めた。

また、こうした動きと並行して、事業者各社からは新しい料金プランが多く発表されるなど、報告書2020の公表以降、モバイル市場を巡る環境は大きく変化している。

本WGにおいては、こうした報告書2020の公表以降目に見える大きな動きに加え、実際のデータに基づくモバイル市場の分析や、形式上の提供条件のみならず現場での実態についての調査結果をもとに、改正法の趣旨が徹底されているか、実際の競争環境がどのような状況にあるのか、なお残る公正競争上の課題は何かといった点について、分析・検証するとともに検討を行った。

また、併せて、モバイル市場等に係る課題として、携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）、スイッチングコスト、販売代理店の在り方等についても個別に検討を行った。

32

33　　今般、これらの結果及び今後取り組むべき事項を中心に、本WGにおける検証と
34　検討の結果を「競争ルールの検証に関する報告書2021」として取りまとめ、公表
35　する。

第２章　モバイル市場の競争環境に関する検証

１．報告書2020の公表以降の取組

（１）報告書2020における主な提言

報告書2020においては、改正法施行後の初回の評価・検証の結果として、主に次のような点につき提言した。

○　季節変動など、経年経過を見ながらのデータ分析

初回の評価・検証では、改正法の施行前後の１年間のデータに基づき分析を行ったが、次回は、2021年３月までの２年間のデータに基づく分析を行うことができることから、季節変動など、経年経過を見ながら分析することが重要である。

○　ブランド別データの取得及び分析

MNOのサブブランドについて、競争環境に与える影響について注視していく必要がある。このため、より詳細な分析が可能となるよう、メインブランド・サブブランドの２つのサービスを提供している事業者からは、ブランド別のデータを取得する必要がある。

○　大容量の領域における通信料金の分析・検証

大容量の領域の通信料金については、国際的に見ても高位な料金水準にあり、有効に競争が機能しているか、競争を阻害する要因はないか、検証が必要である。

○　通信品質等の観点を踏まえた分析・評価の手法の研究

通信料金水準について、通信品質、ショップやコールセンターのサポート等の充実度などと併せて分析すべきとの指摘もあることから、そのような観点も踏まえた分析・評価に向け、諸外国や民間における手法の研究を進めるべきである。

○　端末の価格帯別売上台数の把握及び分析

事業者が取り扱う端末について、ミドルレンジの価格帯や廉価な端末の発売が増加しているが、初回の分析・評価においては価格帯別の売上台数の実績については把握できなかった。今後は、これを把握し、分析することが望ましい。

○　販売代理店から報告されたデータの活用

初回の評価・検証では、販売代理店から報告されたデータについて、新型コロナウイルス感染症の影響が大きいことが予測されたこと等から、分析には用いなかった。今後は、このデータも活用した分析を行うことが望ましい。

○　MNPのルール整備

MNPに関しては、以下のとおりの検討を踏まえ、MNO及びMVNOに義務づけるべき事項について、「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[1]ガイドライン」という。）の改正等により、確実に履行されるよう制度を整えるべきである。

・ウェブにおけるMNP予約番号の発行の受付については、原則として受付を終日対応とすることが妥当
・利用者がMNPの申込みの明確な意思表示を行った後は、既存の自社プランの説明、利益の提供、他事業者の説明といった一切の引き止め行為を禁止することが適当
・ウェブについては、無料でMNPを利用できる環境を構築することが適当。また、店頭又は電話でのMNP手数料の設定は、実際のコストを踏まえ、1,000円以下とするのが適当

○　端末購入サポートプログラムに係る確認

各事業者が現在提供している端末購入サポートプログラム（自社が販売する端末について一定の条件を満たすと割賦残債分の支払免除を行うプログラム。以下「端末購入プログラム」という。）について、回線契約を有する者（以下「回線契約者」という。）と回線契約がない者（以下「非回線契約者」という。）との間に、合理的ではない条件の差異が生じていないか、また、事業法第27条の３の規律を潜脱する行為が行われていないか、引き続き、確認をしていく必要がある。

○　販売代理店の在り方に係る課題についての議論

事業者においては、販売代理店については、地域の拠点として持つ役割の重要性なども踏まえ、ネットワークの維持・活用についても十分配慮をして検討していくことが必要である。また、販売チャネルのバランスの変化に伴い、必要となる店舗網も変化していく中で、利用者のニーズとかけ離れた契約の勧奨など利用者利益に反する行為による混乱がないようにしていく必要がある。このような販売代理店の在り方に係る課題について、今後、議論

[1] MNP（モバイルナンバーポータビリティ）とは、携帯電話役務の利用者が携帯電話事業者を変更した場合に、携帯電話番号を変更することなく変更後の携帯電話事業者が提供する携帯電話役務を利用できることをいう。

を深めていく必要がある。

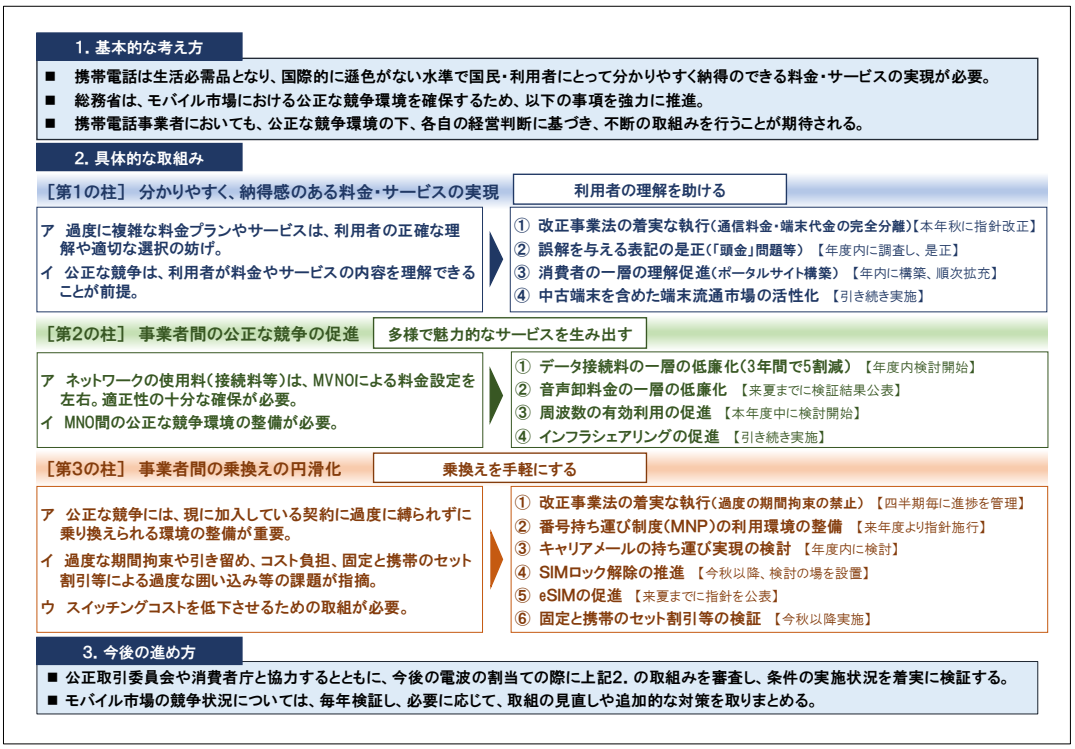
（２）報告書2020の公表以降の総務省等における取組

①　「アクション・プラン」に基づく総務省の取組

報告書2020の取りまとめと並行して、政府においては、携帯電話料金の低廉化を重要政策の１つと位置付ける菅内閣が発足した。

同内閣の下、総務省においては、報告書2020等を踏まえ、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けて取り組むべき事項について具体化を図る観点から、アクション・プランを策定し、報告書2020の公表と同日（令和２年10月27日）に発表した。

【図表Ⅰ－１　アクション・プランの概要】



アクション・プランにおいては、政府の取組について公正な競争環境を整備することを基本とした上で、その際、事業者間の競争環境の整備のみならず、利用者が、多様な事業者及びその提供する料金プランやサービスの中から、自身にとって必要かつ適切なものを理解・選択し、できるだけ手軽に乗り換えることができるようにするための取組を進めていくことが必要との考えの下、ア. 分かりやすく納得感のある料金・サービスの実現、イ. 事業者間の公正な競争の促進、ウ. 事業者間の乗換えの円滑化、を不可分一体の３本柱として、柱

ごとに取り組むべき具体的な内容を記述している。

また、モバイル市場における公正な競争環境を整備するための各種取組が従来は事業法に基づくものが中心であったのに対し、アクション・プランにおいては、電波の公平かつ能率的な利用を確保する観点から周波数の有効利用の促進を図ることを公正な競争環境整備の一環として位置づけている。さらに、電波の割当ての際に、公正な競争環境の整備に関する申請者の対応状況等を踏まえて審査等を行うこととしている。

総務省においては、アクション・プランに盛り込まれた事項について、例えば、
上記ア.の柱については、「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」（以下「運用ガイドライン」という。）の改正（計４回）や「携帯電話ポータルサイト」（以下「ポータルサイト」という。）の運用開始、
イ.の柱については、データ接続料の低廉化（３年間で2019年度比５割減の目標を２年間で実現）や音声卸料金の適正化、周波数の再割当制度の導入や電波の利用状況調査の改善などを内容とする「デジタル変革時代の電波政策懇談会」（座長：三友仁志早稲田大学大学院アジア太平洋研究科教授）報告書の取りまとめ、
ウ.の柱については、24時間化などに対応したMNPガイドラインの改正[2]、「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」という。）報告書（以下「STF報告書」という。）の取りまとめ[3]など、これまで順次必要な取組を着実に進めてきている。

② 公正取引委員会及び消費者庁との連携・協力

総務省においては、アクション・プランに盛り込まれた事項を実施するに当たって、公正取引委員会と適時適切に情報共有を行うとともに、不適切な表記等の是正等において消費者庁と連携を図ってきている。

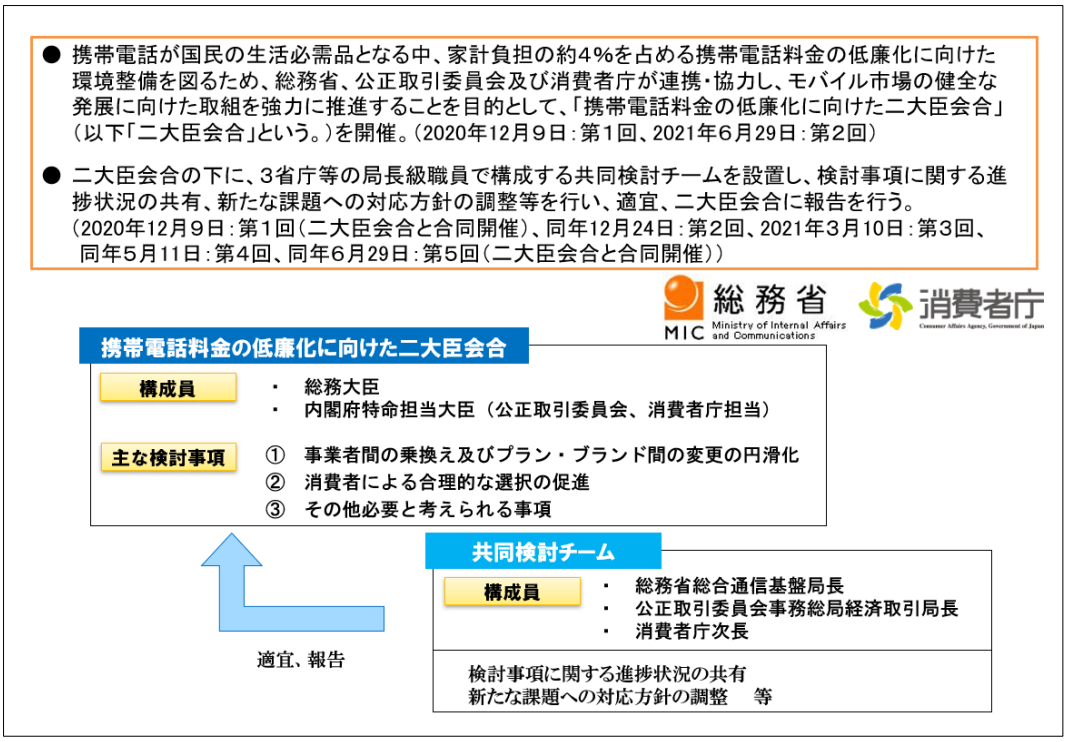
具体的に、従来は総務省・公正取引委員会・消費者庁との間で課長級の実務者連絡会を通じて情報交換等を行ってきたものを、菅内閣の下では、総務大臣

[2] 改正後のガイドラインは2021年４月１日に施行され、手数料の原則無料化（ウェブ手続は無料、店舗・電話での手数料上限は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。

[3] タスクフォースは、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・技術的な検討を行う事を目的として、2020年11月に本WGの下に設置され、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」として取りまとめている。（詳細は「第３章２．（３）スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討結果」で後述）

及び内閣府特命担当大臣（公正取引委員会、消費者庁担当）をトップとする「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催し、局長級職員からなる共同検討チームを設置して、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ってきている。

【図表Ⅰ－２　携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合の概要】



なお、公正取引委員会においては、2018年６月に公表した「携帯電話市場における競争政策上の課題について」実態調査報告書のフォローアップ調査を行うとともに、携帯電話市場における新たな課題等について調査・検討を行い、2021年６月10日に「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）」（以下「公正取引委員会令和３年度調査報告書」という。）を公表している。総務省においては、同調査の一環として行われた「携帯電話分野に関する意見交換会」にオブザーバーとして参加するとともに、中古端末の流通や携帯電話端末の修理に関する調査を公正取引委員会と共同で行うほか、市場実態の把握や分析等に当たって緊密に情報交換等を行った。

また、消費者庁においては、2020年11月に総務省と連名で「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入

を検討している方へ～」を公表したほか、同年12月にはMNO３社[4]の広告表示の総点検を実施し、条件付最安値表示の是正に繋げた。更に、同年12月に、携帯電話の料金プランの適切な選択について注意喚起を促すチラシ「自分に合った携帯料金プランになっていますか？」を公表し、随時その内容を更新している。また、2021年５月には、大手携帯事業者の自社回線利用者以外への端末販売について、表示上は端末購入プログラムを利用した端末の購入を可能としていたにもかかわらず、総務省の覆面調査で販売拒否を行っていた事例が確認されたことから、当該表示と実態の乖離に関して各社に行政指導を実施した。更に、同年６月には、一般消費者向けに携帯電話の乗換えに当たっての注意事項等をまとめたリーフレット「ご存じですか？携帯のこと」を公表した。

[4] 本報告書において、「MNO３社」とは、株式会社NTTドコモ（以下「NTTドコモ」という。）、KDDI株式会社（以下「KDDI」という。）及びソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」という。）のことをいう。

２．事業法第27条の３の執行の状況

（１）事業法第27条の３の違反事例等

①　検討課題等

○　事業法第 27 条の３の違反事例等

総務省においては、事業法第 27 条の３等の規律の適切な執行を確保するために、各総合通信局等に設置した通報窓口を通じて事業法に違反する事案を匿名で受け付けている。

2019 年 10 月の改正法の施行以降、一部の事業者及び販売代理店において、事業法第 27 条の３の規律に反する不適切な端末代金の値引き等が確認されたため、総務省は、違反が確認された事業者及び販売代理店に対して再発防止等を図るよう、行政指導を行った。

報告書 2020 の公表以降、事業法第 27 条の３の規律に明確に違反する事案は確認されていないが、後述のとおり、覆面調査では、違反が疑われる説明が確認されている。

また、事業法第 27 条の３による禁止行為の規律の適用を受ける事業者は、事業法第 27 条の３第１項に基づき、総務省が指定することになっている。

総務省はこれまで、電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号。以下「報告規則」という。）に基づく事業者からの報告等を受け、事業法第 27 条の３第２項の規定の適用を受ける事業者を指定しているが、KDDI から、事実と異なる報告がなされたことにより、KDDI の特定関係法人のうち、ジェイコム地域会社（11 社[5]）及び京セラコミュニケーションシステム株式会社の計 12 社が、改正法施行時より指定されるべきであるにもかかわらず、指定されていなかった。

総務省は、2021 年１月 22 日に、本件について再発防止策を徹底して実施するとともに、不断の見直し及び改善を図るよう、KDDI に対して行政指導を行った。また、速やかに事業者指定告示を制定し、同年４月１日に、上記

[5] 大分ケーブルテレコム株式会社、株式会社ケーブルネット下関、株式会社ジェイコムウエスト、株式会社ジェイコム九州、株式会社ジェイコム埼玉・東日本、株式会社ジェイコム札幌、株式会社ジェイコム湘南・神奈川、株式会社ジェイコム千葉、株式会社ジェイコム東京、土浦ケーブルテレビ株式会社及び横浜ケーブルビジョン株式会社

12 社を新たに事業法第 27 条の３の禁止行為の対象となる事業者として指定した[6]。

○　事業者の体制整備の状況

総務省は、事業者に対して事業法第 27 条の３の遵守のための体制整備を求めている（2019 年６月及び９月に MNO３社に対して要請を発出[7]。）。

これも踏まえ、各事業者は、改正法施行前から社内の組織体制の整備や確認体制の構築を行っているほか、一部の事業者では、事業法第 27 条の３の規律に反する不適切な端末代金の値引き等が行われないようにシステムでの注意喚起（アラート）を表示する等の取組も行っている。その他、各事業者においては、販売代理店の教育・指導等を含む体制整備[8]を行っている。なお、いずれの事業者も、報告書 2020 の公表以降、新しい取組を行っていない。

○　端末代金の値引き等の特例の適用状況

事業法第 27 条の３の通信契約と端末のセット販売時の端末値引き等の利益提供の上限の規律の例外として、ア. 不良在庫端末、イ. 廉価端末及びウ. 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末についての特例が設けられている[9]。

各特例の適用状況は次のとおりとなっており、利益提供の件数等の数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

ア　不良在庫端末の特例

---

[6] 令和３年総務省告示第142号（電気通信事業法第27条の３第１項の規定に基づき、同条第２項の規定の適用を受ける電気通信事業者を指定する件）で計37社を指定。

[7] 「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（2019年６月20日付け総基料第33号）及び「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）」（2019年９月６日付け総基料第117号）

[8] 事業者は、事業法第27条の４において、届出媒介等業務受託者に対し「委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない」こととされており、その具体的な内容の１つとして、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号。以下「施行規則」という。）第22条の２の18第１項第８号において、事業法第27条の３において準用する事業法第27条の３第２項の規定を遵守するために必要な措置が定められている。

[9] 不良在庫端末の特例は施行規則第22条の２の16第１項第２号イで、廉価端末の特例は同号ロで、通信方式変更/周波数移行に対応するための端末の特例は同号ハ及びニでそれぞれ規定。

・　2021 年６月１日時点で、MNO３社で延べ 237 機種（うちスマートフォンは 167 機種）が不良在庫端末に係る例外の対象となっている。このうち、iOS は 95 機種（うちスマートフォンは 59 機種）、Android は 142 機種（うちスマートフォンは 112 機種）となっており、いずれについても、最終調達日から１年以上の特例（半額までの値引き）と２年以上の特例（８割以上の値引き）の対象となる機種が存在する。

・　不良在庫端末１件当たりに対する利益提供の平均金額は、対象機種の対照価格と比較して明らかに高い水準の額であるとはいえず、平均金額を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

【図表Ⅱ－１　不良在庫端末に係る例外の対象機種数】

（2021年6月1日時点）

事業者名	対象機種数（OS別）				合計※3
	iOS		Android		
	半額まで値引き可※1	8割まで値引き可※2	半額まで値引き可※1	8割まで値引き可※2	
株式会社NTTドコモ	8機種（6機種）	12機種（8機種）	3機種（2機種）	8機種（7機種）	31機種（23機種）
KDDI株式会社	21機種（11機種）	22機種（13機種）	19機種（16機種）	89機種（61機種）	151機種（101機種）
ソフトバンク株式会社	17機種（12機種）	15機種（9機種）	6機種（6機種）	17機種（16機種）	55機種（43機種）
合計※3	46機種（29機種）	49機種（30機種）	28機種（24機種）	114機種（84機種）	237機種（167機種）

※1　電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(1)に掲げる端末（製造が中止されておらず、最終調達日から24月が経過しているもの）又は同号イ(2)に掲げる端末（製造が中止されて3月、最終調達日から12月が経過しているもの）については、対照価格の半額までの値引きが可能。
※2　電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(3)に掲げる端末（製造が中止されており、最終調達日から24月が経過しているもの）については、対照価格の8割までの値引きが可能。
※3　同一機種が複数の事業者において対象となっている場合、重複して計上されているため、延べの合計となる。重複を排除した場合には、計143機種が対象（うちスマートフォンに係るものは98機種）。
注　括弧内は、うちスマートフォンの機種数。

出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

イ　廉価端末の特例

・　2021 年６月１日時点で、MVNO（Mobile Virtual Network Operator）を含め、７事業者で述べ 26 機種が発売されている。

・　廉価端末１件当たりに対する利益提供の平均金額は、２万円以下に留まっており、平均金額を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

【図表Ⅱ－２ 販売されている廉価端末（スマートフォン）一覧】

（2021年6月1日時点）

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
NTTドコモ	2019年11月1日	Galaxy A20	19,440円
	2020年10月23日	Galaxy A21	20,000円
KDDI	2018年11月9日	LG it	20,000円
	2018年11月9日	AQUOS sense2	20,000円
	2019年6月14日	AQUOS sense2 かんたん	20,000円
	2019年10月25日	Galaxy A20	20,000円
	2020年6月19日	AQUOS sense3 basic	20,000円
	2020年9月4日	GRATINA KYV48	20,000円
	2020年12月12日	Galaxy A21	20,000円
ソフトバンク	2018年1月18日	Android One S3	19,964円
	2018年4月13日	キッズフォン	10,910円
	2019年6月28日	arrows U	19,986円
	2019年11月8日	Libero S10	19,964円
	2019年5月17日	Google Pixel 3a	19,986円
	2020年1月17日	キッズフォン2	16,364円
	2020年1月31日	AQUOS zero2	19,986円
	2021年2月26日	Redmi Note 9T	19,637円
楽天モバイル	2019年10月1日	arrows RX	18,182円
	2020年1月23日	Rakuten mini	17,000円

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
IIJ	2021年2月5日	Redmi 9T	13,800円
	2021年3月1日	moto e7 power	13,800円
	2021年3月1日	moto g8 power lite	15,500円
オプテージ	2021年4月20日	Redmi 9T	14,880円
	2021年4月20日	moto e7	14,640円
ビッグローブ	2021年2月10日	Redmi 9T	15,840円
	2021年3月1日	moto e7	16,992円
計：26機種（重複排除:21機種）			

出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

ウ　通信方式変更/周波数移行に対応するための端末の特例

・　３G 契約は、2021 年３月末時点で、改正法の施行時と比較して約 56.1%（改正法施行時を 100 とした時の残存割合）まで減少し、残り約 1,118.5 万契約となっている。

・　通信方式変更に対応するための端末に対する利益提供の件数は、３G 契約の減少数（MNO３社合計）よりも少なく、利益提供の件数を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

○　規律内容の明確化

総務省は、関係者における規律の正確な理解を図り、公正な競争環境を確保する観点から、事業者からの声を踏まえつつ、運用ガイドラインの規律の明確化を累次に渡って行っている。

報告書 2020 の公表以降の対応として、2020 年 11 月 27 日に運用ガイドラインの第３次改正を行った。また、2021 年７月８日に運用ガイドラインの第４次改正を行った。

その他、事業者からは、運用ガイドラインの解釈が難解でありシンプル化を目指していく必要があるのではないかという指摘や、運用上の課題として事業者間で解釈の相違が生じることで競争上の課題につながる事案が発生する場合もあるため、その解決策として、一社に示した個別事案の解釈を他社にも伝達する、事例集（FAQ）を策定する等の運用の提案も行われている。

○　事業法第 27 条の３の規律に反する不適切な端末値引き等に関する覆面調査

MNO３社が事業法第 27 条の３の規律の違反・潜脱につながる行為を行っていないか確認するため、総務省においては、2020 年 12 月から 2021 年２月まで、MNO３社の販売代理店に対して調査を実施した。

調査内容は、以下のとおり。

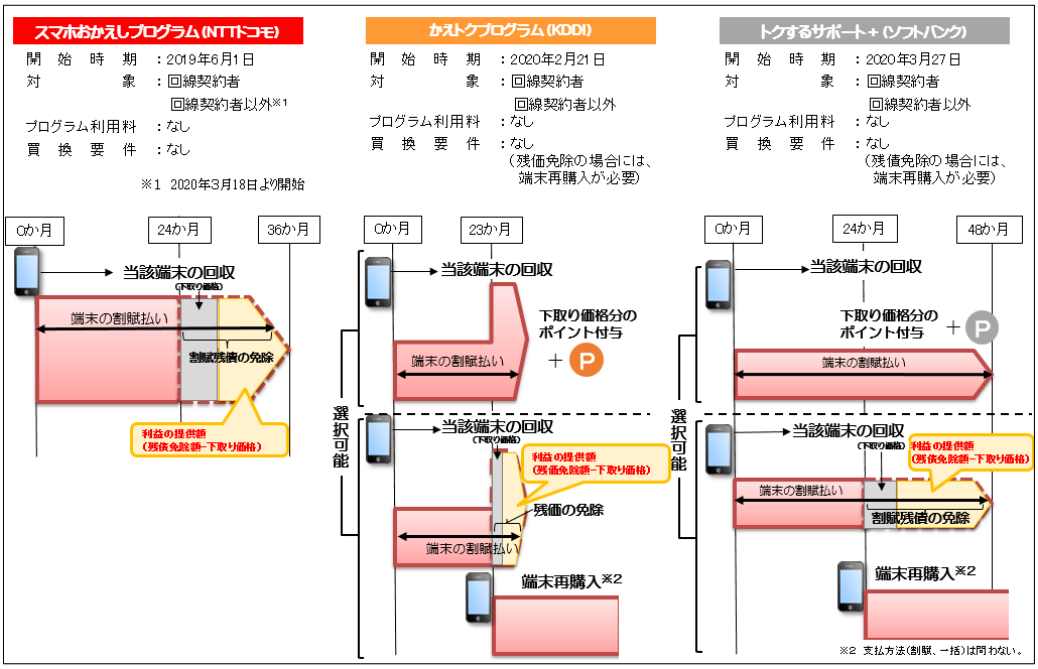
ア　非回線契約者への端末販売の有無

イ　非回線契約者への端末購入プログラムの提供の有無

ウ　回線契約をした場合の利益提供額

（事業法第 27 条の３の規律に反する不適切な端末代金の値引き等が行われていないか。）

【図表Ⅱ－３　各社の端末購入プログラムの提供状況】



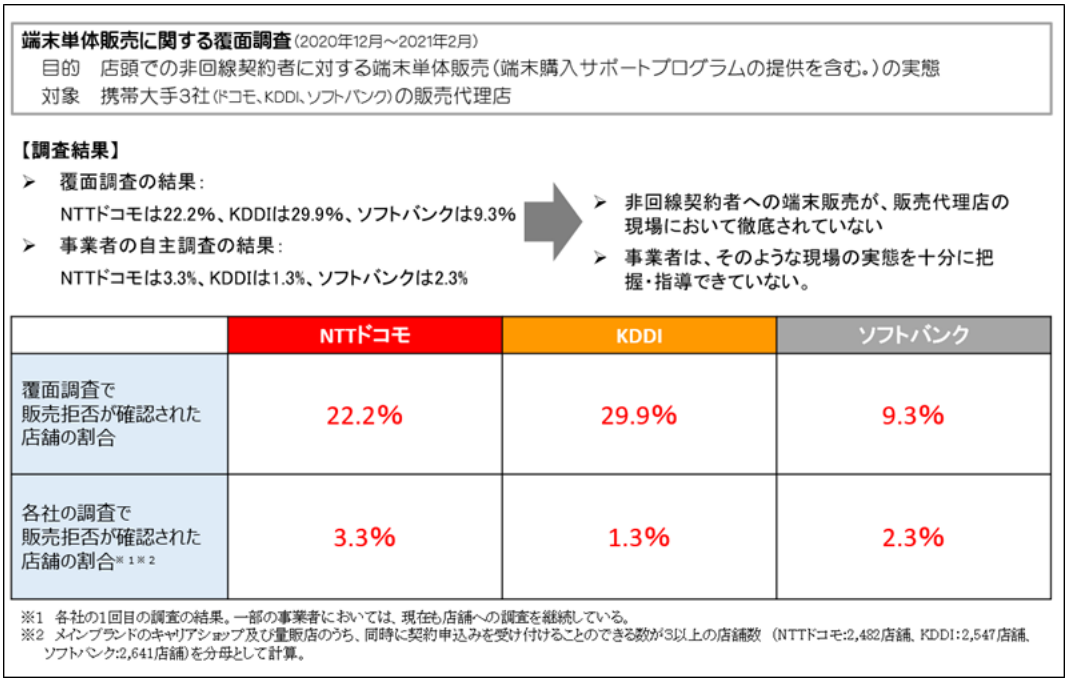
出典：本WG（第20回）（2021年６月９日）資料

調査の結果、ア及びイについて、MNO３社は、販売代理店において、非回線契約者に対しても端末を販売（一括又は端末購入プログラムによる割賦）しているとしているにもかかわらず、NTT ドコモは 22.2%、KDDI は 29.9%、ソフトバンクは 9.3%の販売代理店で、事業法第 27 条の３の規律の潜脱につながる非回線契約者への販売拒否が確認された。

販売拒否の理由として、「事業者や店舗の方針で販売できない」、「オンラインでは扱っているかもしれないが店舗では対応していない」、「一部の店舗でしか対応していない」、「システムが対応していない」、「端末購入プログラムは非回線契約者向けのプログラムなので加入できない」等の説明があった。また、「回線を乗り換えた方がお得」、「乗り換えないならメーカ（Appleストア等）で買った方がいい」といった説明もあった。

この結果を受け、MNO３社も自社の販売代理店に対して自主的な調査を実施した。各社の１回目の調査の結果、NTT ドコモは 3.3%、KDDI は 1.3%、ソフトバンクは 2.3%の販売代理店で非回線契約者への販売拒否が確認されたと報告があった。

【図表Ⅱ－４　総務省による覆面調査の結果の概要】



出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

ウについて、前述のとおり、一部の事業者の販売代理店において、事業法

第27条の３の規律に反する不適切な端末代金の値引き等が疑われる事案が確認された。これらの事案は、形式上違反であると断定できなかったものの、店員の説明方法が不適切、利益の提供の条件が明記されていない等、不適切な端末の販売実態が疑われるものだった。

② 意見

ア 構成員の意見

○ 規律内容の明確化

・ 運用ガイドラインが非常に複雑で難解であるため、もう少し単純化できないか。

○ 事業法第27条の３の規律に反する不適切な端末値引き等に関する覆面調査

・ 非回線契約者への端末販売について、想像以上に実態が是正されておらず、残念な結果となっている。
・ 覆面調査で発覚した端末販売の実態について、どうすれば解決できるかという点も含め、議論していくべき。

イ 事業者等の意見

○ 規律内容の明確化

・ 2021年10月で２年が経過することとなるが、現段階では、通信と端末の分離及びスイッチングの円滑化はまだ十分とは言えないと考えており、現行の規律が緩和されることによって、従前のキャッシュバック競争に逆戻りすることは避けるべきと考えている。（第16回会合：NTTドコモ）
・ 現行の規律については守るべきと考えているが、内容が非常に複雑で分かりにくい。運用ガイドラインの解釈について社内の営業部門に説明するのも非常に大変な状況。規制の緩和というよりも、もう少しシンプルなルールにならないか。（第16回会合：KDDI）
・ 健全化と言ったら言い過ぎになるかもしれないが、端末の価格帯別の構成比が変わってきており、低・中価格帯の端末が売れるようになってきていることを踏まえると、上手く規律が機能しているのではないか。今後情勢がどう変わるかわからないが、少なくとも現時点で規律を変える必要はないと考えている。（第16回会合：ソフトバンク）
・ 数店舗を運営する販売代理店においては、規律遵守徹底のため、各機種とも全国統一の売価（対照価格）とせざるを得ないことが課題。（第17回

会合:一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会(以下「全携協」という。))

・　会員事業者から、規律の解釈や各種施策検討等のチェックに時間を要する場合があるという意見、また総務省への届出が必要になり、時間がかかり競争の観点から出遅れてしまうといったような意見が出てきている。運用ガイドラインの運用については、さらに改善を図れるところがあるのではないか。(第18回会合：一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会（以下「MVNO委員会」という。))

・　事業法第27条の３の規律により過度なキャッシュバック競争が鎮静化され、それによる料金競争が消費者の利益となっていることは歓迎する。しかし、現行の規律は非常に複雑であり、規律に適合するために社内で議論をし尽くす必要がある等により、ビジネスにおける他者との競争速度に付いていくことが困難。通信料金と端末代金の分離が進んできている中で再びキャッシュバック競争に戻るような規制緩和は避けるべきと考えるが、より対応しやすく、運用しやすい規制の在り方について検討して欲しい。(第18回会合:株式会社インターネットイニシアティブ(以下「IIJ」という。))

③　対応の方向性

○　事業法第 27 条の３の適切な執行

前述のとおり、報告書 2020 の公表以降、通信契約と端末のセット販売を条件とする端末値引き等の利益提供の規律に直接違反する行為は確認されていない。したがって、通信契約と端末のセット販売を条件とする端末値引き等の利益提供の規律に違反する行為は、事業者・販売代理店ともに、少なくとも形式上は見られなくなっている。

しかしながら、総務省において、販売代理店に対する覆面調査を実施し、事業法第 27 条の３の規律に反する不適切な端末代金の値引き等の実態がないか確認を行ったところ、上限を超える端末代金の値引き等が疑われる不適切な説明や非回線契約者への端末単体販売の拒否事案も確認されており、違反行為が実態としてまだ残っているといえる。

この結果等を踏まえ、総務省は、2021 年５月に、MNO３社に対して、販売

代理店に対する指導等の措置を改めて徹底するよう要請[10][11]を行っている。今後、更に「第２章. ２.（３）端末購入サポートプログラムについて」及び「第３章. ３.（１）販売代理店の在り方」の議論も踏まえつつ、引き続き、通報窓口や覆面調査を通じて事業法第 27 条の３の規律に反する行為が行われていないかの確認を行うとともに、今後、必要な制度整備をしていくことが求められる。

○　事業者の体制整備の状況

前述のとおり、事業者は、事業法第 27 条の３の規律を遵守するため、販売代理店への教育・指導を含む各種対応を行っているとしているが、報告書 2020 の公表以降、新しい取組は行われていない。事業者においては、事業法第 27 条の３の規律に反する行為が生じないように、不断の取組を行うことが求められる。

その際、今般、事業者の指定のプロセスにおいて事業者による報告漏れの事案が確認されたことを踏まえ、事業法第 27 条の３の規律に直接反する行為が生じないように行う取組のみならず、法令遵守が確保されるための社内の体制整備について改めて徹底して行うことが求められる。

また、MNO３社においては、事業法第 27 条の３の規律の潜脱につながる非回線契約者に対する販売代理店における端末販売拒否の実態が確認されていることから、「第２章. ２.（３）端末購入サポートプログラムについて」及び「第３章. ３.（１）販売代理店の在り方」の議論も踏まえつつ、事業者においては、不適切な行為が行われないようにするための措置の徹底が求められる。

○　端末代金の値引き等の特例の適用状況

端末代金の値引き等の特例については、前述のとおり、数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されなかった。

---

[10] 「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について（要請）」(2021年５月25日付け総基一第59号)

[11] また、消費者庁は、携帯大手３社が非回線契約者であっても端末購入プログラムを利用した端末の購入が可能であるとウェブサイトで表示しているにも関わらず、実態として端末販売拒否が行われていることについて、景品表示法上の問題（不当表示）が生じるおそれがあるとして、MNO３社に対して指導を行った（2021年５月25日公表)。

他方、今後、MNO３社が提供する３G サービスが順次終了時期を迎える[12]に当たり、特例を活用した２万円の上限を超える端末値引き等の利益提供の件数の増加も見込まれることや、不良在庫端末の特例の対象となる機種が増加していることなども踏まえ、総務省においては、引き続き、事業法第27 条の３の特例の適用状況について確認を行い、不適切な端末代金の値引き等が行われないよう、適切な運用を行っていく必要がある。

○　規律内容の明確化

前述のとおり、事業者間の解釈に係る理解の相違による競争上の課題について指摘がなされていることを踏まえ、事業者間でルールの解釈について理解が異なることにより公正な競争が損なわれることがないよう、総務省においては、引き続き、運用ガイドライン自体の随時の見直しを含む対応を行っていくことが必要である。

また、運用ガイドラインの日々の運用に関して、例えば解釈が困難と考えられる部分については、各事業者がルールの解釈について共通の認識を持つことができるよう、総務省において、必要に応じて、運用ガイドラインの規律の趣旨とともに個別の解釈を関係事業者に周知する等の対応を行うなど、運用面の工夫を行うことも考えられる。

（２）既往契約に関する事項について

①　現状

○　事業法第 27 条の３の規律

2019 年 10 月１日の改正法の施行以降、新たに「約す」契約（「更新」を含む。）は、事業法第 27 条の３に適合した条件の契約である必要がある。

このため、施行日より前に約された契約については、最初の契約の更新の際に、事業法第 27 条の３に適合した条件の契約（以下「適合契約」という。）に移行することが原則として求められるが、適合契約への移行が不利となるおそれのある例外的な利用者も存在するため、「当分の間」の経過措置として、施行日より前に約された事業法第 27 条の３に適合していない契約（以下「既往契約」という。）については、事業法第 27 条の３に適合しない条件のまま「更新」することを特例として認めている（電気通信事業法施行規則

[12] NTTドコモは2026年３月31日に、KDDIは2022年３月31日に、ソフトバンクは2024年１月下旬に３Gサービスを終了予定。各種資料24

の一部を改正する省令（令和元年総務省令第 38 号。以下「改正施行規則」という。）附則第３条第１項第１号）。

既往契約には、次のものがある。

ア　事業法第 27 条の３不適合期間拘束契約（以下「不適合期間拘束契約」という。）

・　違約金 1,000 円超、期間拘束２年超など施行規則第 22 条の２の 17 に適合しない契約。

・　特例により、再度、事業法不適合の条件で更新をすることができる。

イ　事業法第 27 条の３不適合利益提供等（以下「不適合利益提供等」という。）

・　端末購入を条件とする通信料金の割引や通信契約の継続利用を条件とする端末代金の値引き（割賦残債の支払免除）など施行規則第 22 条の２の 16 に適合しない利益提供が残っている契約。

・　再度、事業法不適合の条件で約すことはできない。

○　不適合期間拘束契約の移行促進のための取組

不適合期間拘束契約の利用者が、適合契約に移行することにより有利になるにもかかわらず漫然と更新し続けることがないよう、総務省においては、前述のとおり、2019 年６月及び９月に MNO３社に対して要請を行い、これを受けて、事業者においては移行促進のための計画を策定し、各種取組を実施している。

MNO３社は、改正法の施行時から、移行促進のための取組として、自社内の適合契約に移行する際の違約金の免除等を行っているほか、適合契約の周知等を実施している。

なお、NTT ドコモにおいては、違約金の免除ではなく、適合契約へ移行した後も解約した不適合期間拘束契約の残余の拘束期間に適合契約を解約した場合には、不適合期間拘束契約による違約金 9,500 円の支払いが発生する「違約金の留保」を行っているが、2021 年秋以降、違約金の留保を撤廃することを表明している。

MNO３社の移行促進のための取組のうち、周知について、報告書 2020 では、「各事業者による周知が改正法の施行前後と比較して低調になってきている」という指摘をしている。

2021 年４月時点では、事業者において、適合契約についての周知の取組は行っているものの、移行促進自体に関する周知の取組は行われていない。

また、総務省の利用者意識調査[13]では、適合契約に移行した利用者のうち、約４割の者が案内はなかったと回答している[14][15]。

また、公正取引委員会令和３年度調査報告書では、「令和２年 12 月末時点において，改正電気通信事業法施行時点の既往契約数の６割程度が残っていること、消費者アンケート[16][17]において違約金の上限が 1,000 円となったことを認知していない消費者が半数以上となっていること等を踏まえると、スイッチングコストの低減に係る通信事業者のこれまでの取組が不十分であると考えられる」としている。

○　既往契約の状況（2021 年３月末時点）

MNO３社の不適合期間拘束契約は、改正法施行時点（2019 年９月末時点の既往契約数を基準値(100)とした場合の指数）と比較して、約５割の約 5,300 万契約が残っている（NTT ドコモ：51%、KDDI：51%[18]、ソフトバンク：53%）。改正法施行時に、各社が策定した移行促進計画との関係では、NTT ドコモは、移行促進計画を上回るペースで、KDDI 及びソフトバンクは、概ね計画どおりに移行が進んでいる。また、MNO３社の契約数に占める不適合期間拘束契約の割合は、45.8%となっている。

[13] 総務省で2019年９月から四半期毎に携帯電話利用者6,000名を対象に実施しているアンケート調査。サンプル属性は12属性×500人①性別（男女）２属性、②年齢（20代～70代以上　10代ごと）６属性となっている。

[14] 2019年10月以降現在の料金プランに変更した者に対し、携帯電話会社から料金プランの変更の案内があったかという質問に対する回答結果。

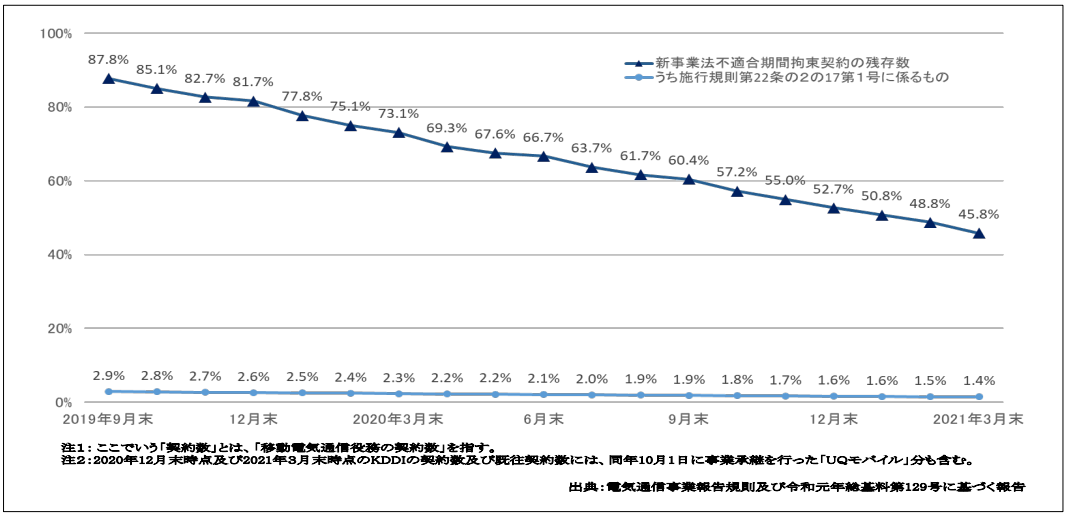
[15] 各種資料28

[16] 2021年１月～同年２月の期間で、公正取引委員会がMNO３社（NTTドコモ、KDDI及びソフトバンク。UQモバイル及びワイモバイルを除く。）の利用者2,000人及びMVNO等（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク以外の事業者。UQモバイル及びワイモバイルを含む。）の利用者2,000人に対してウェブアンケート形式で実施したもの。

[17] 公正取引委員会が行った消費者アンケートでは、期間拘束契約について、途中で解約した場合に発生する違約金の上限が1,000円に定められたことを知っているかという質問に対し、MNO3社の利用者の55.3%が「違約金の上限が1,000円に定められたことを知らなかった」と回答している。

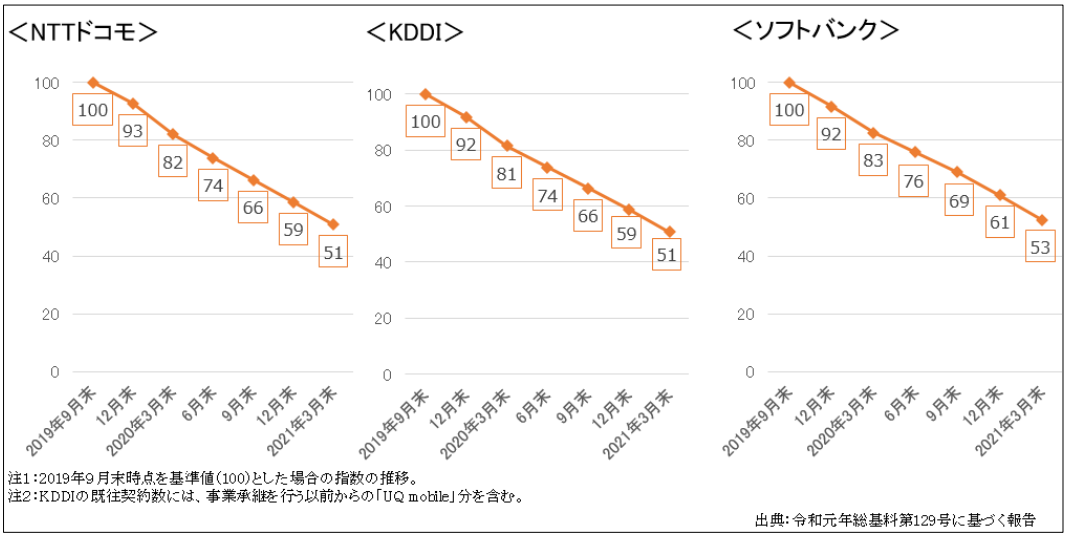
[18] 2020年10月1日に事業承継が行われたUQモバイルの数値を含む。

【図表Ⅱ－５ MNO３社の契約数全体に占める事業法第 27 条の３不適合期間拘束契約数の割合の推移】



出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

【図表Ⅱ－６ 事業法第 27 条の３不適合期間拘束契約数の指数の推移】



出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

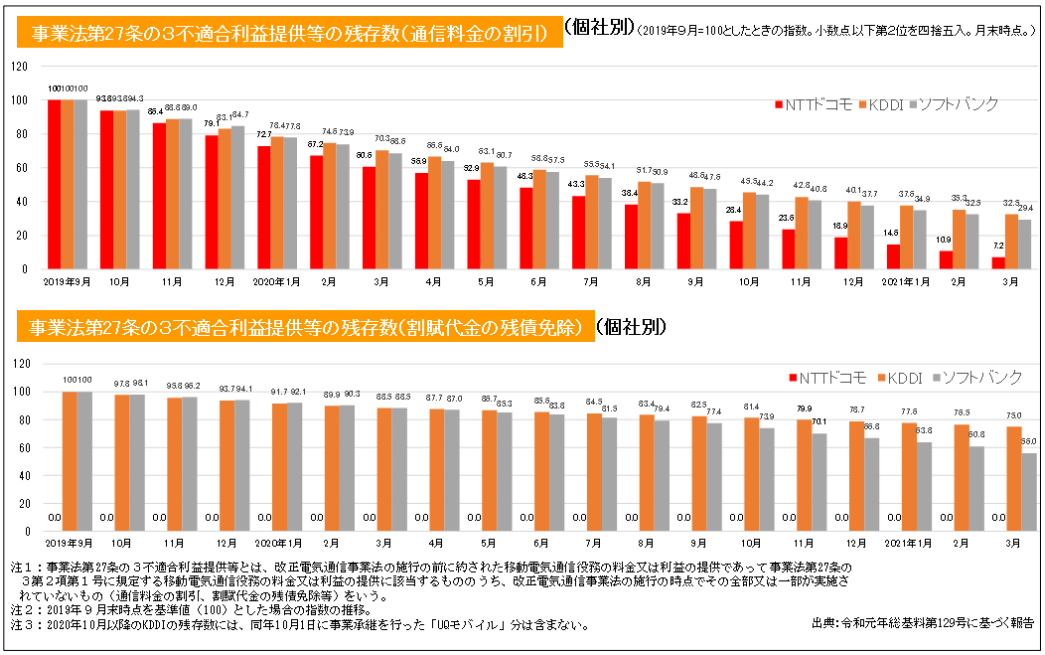
MNO３社は 2021 年３月末から新しく低廉な料金プランの提供を開始しているところ、今後の見通しとして、NTT ドコモは、不適合期間拘束契約のうちスマートフォンの契約について 2022 年末までに移行が完了すること、ソフトバンクは、適合契約への移行の進捗が加速する見込みであることを表明している。

端末の購入を条件とする通信料金の割引は、改正法施行時点（2019 年９月末時点の既往契約数を基準値（100）とした場合の指数）と比較して、約

620 万件が残っている（NTT ドコモ：7.2%、KDDI：32.5%、ソフトバンク：29.4%）。

回線契約の継続を条件とする割賦代金の残債免除（旧端末購入プログラム）[19]は、改正法施行時点（2019 年９月末時点の既往契約数を基準値（100）とした場合の指数）と比較して、約 1,405 万契約が残っている（KDDI：75%、ソフトバンク：56%）。各社が策定した移行促進計画との関係では、ソフトバンクは計画を上回っているが、KDDI は計画を下回っている。

【図表Ⅱ－７ 事業法第 27 条の３不適合利益提供等の残存数】

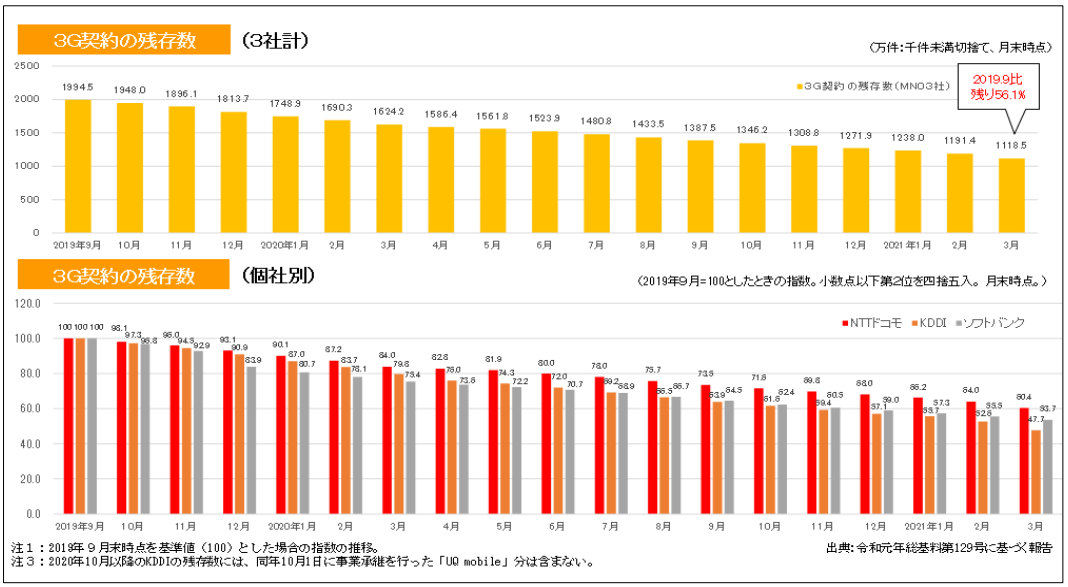


出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

MNO３社の不適合期間拘束契約のうち、約２割は３G 契約となっている（不適合期間拘束契約は約 5,300 万契約、３G 契約は約 1,120 万契約が残っている。）。

[19] KDDIの「アップグレードプログラムEX」(2017年７月～2019年９月の間提供) 及びソフトバンクの「半額サポート」(2017年９月～2019年９月の間提供)。自社が販売する指定端末について、①一定期間利用後、新たに端末を購入し機種変更をすること、②旧端末を下取りに出すこと、③割賦残債の免除を受ける時まで通信契約を継続し続けていることを全て満たした場合に、最大２年分の割賦残債を免除するプログラム。

【図表Ⅱ－８　３Ｇ契約の状況】



出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

【図表Ⅱ－９　MNO3 社の移行促進のための取組と現状】

		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） →2021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1,405万契約）	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。

出典：本 WG（第 20 回）（2021 年６月９日）資料

②　意見

ア　構成員の意見

・　現行法が基本と考えると、早期に不適合契約の残存数・割合は減らしていかなければいけない。

・　不適合契約の残存数は減らすべきであるが、既往契約に残っている人達

のニーズに合致するサービスがないのではないか。MNO３社にはその点を工夫してもらいたい。

・　NTTドコモの9,500円の違約金留保は早急に解決すべき。

・　改正法の施行から２年以上たっても利用者が適合契約に自ら移行しない限り違約金9,500円のままという状態で、移行がなかなか進んでいないという状況がなかなか是正されていないことを踏まえると、事業者に対して、違約金を強制的に1,000円もしくは無料という形に下げさせるということを考えてもいい時期に来ていると思う。利用者にとって有利変更になるため、提供条件の説明も不要になるのではないか。

・　NTTドコモの違約金留保が2021年秋を目途に解消されることはありがたい。この件について、利用者からは、説明を丹念に聞いたがなかなか納得しがたいという声がやはりあったので、これが解消されることは、消費者利益になるほか、現場で説明を行うスタッフの負担軽減にもつながるのではないか。

・　不適合期間拘束契約が５割も残っている現状は、2019年の段階では想定されていなかったこと。この状況を漫然と続けるよりも移行完了期限を設けることに賛成。

・　公共の電波を活用して事業を行う者は、利用者に対して公正な取組を行う努力をすることが大切。電波割当ての審査基準として、適合契約への移行促進に向けた各社の取組状況を実際に活用するかは別としても、このような視点は重要である。

・　改正施行規則附則において、既往契約に関する特例が規定されているとはいえ、既往契約は、あくまでも例外として、事業法第 27 条の３の規律と異なった対応を取っているという位置づけ。例外である既往契約が多く残っている現状は、「解消が望ましいこと」ではなく、「解消すべきこと」である。

・　スイッチングコストが大きく低減している現状において、やはり旧端末購入プログラムは競争上問題が大きいため、早期の解消に向けた取組が必要。一方、旧端末購入プログラムは事業法上違法というわけではないため、事業者にインセンティブを与え自主的な取組を促すことが有効。各社の取組状況を電波の周波数割当ての審査に活用することが適当なのかについては検討する必要があるが、方向性としては賛同。

・　周波数は、消費者の利便にかない、かつ、公正競争に資する形で利用されるべきもの。周波数の割当ての審査において各社の取組状況を活用することは、これまでより一歩踏み込んだ案だと思うが、周波数利用の原理原則に立った際に、それほど逸脱した考え方でもなく、周波数の割当てを

自主的取組に対するインセンティブとすることは検討してもよい。

・　競争を活性化させよりよいサービスを提供させるという改正法の目的を実現するに当たって、ロックイン効果の高い既往契約が減らないことは問題。適合契約への移行を促進させるインセンティブがMNO３社にない点について、具体的な政策による対応をしなければならない。期限やスケジュールを定め、MNO３社の積極的な取組には期待するが、インセンティブが十分にないことは事実であるため、周波数の割当ての審査基準として、事業者の対応状況を活用するという点に賛同。誰でも自由に使える訳ではない周波数を割り当てることに通信事業の特徴があるため、審査基準として勘案することはあり得る議論。

・　事業者に対して、ロックイン効果の高い既往契約を継続することに対するインセンティブをこれまで強く与えてきてしまったことを踏まえると、既往契約を解消するために何らかのインセンティブを与えるべきであり、その手段として周波数割当ての審査項目を増やすことについて賛成。特に、既往契約は既存の周波数を使って獲得したものであることを考えると、新規の周波数割当てにおいて審査基準とするだけでなく、プラチナバンドの再割当てにおいても審査基準とすることまで踏み込んでいいのではないか。

・　既往契約は違法ではないが、このような契約が競争を阻害していたために法改正を行ったことを踏まえると、既往契約を放置しておくことが不当であることは明らかであるにも関わらず、放置されているのは明らかに事業者の努力不足。また、事情が変わったにもかかわらず、そのことを評価せず当然に契約を更新するということは、契約上の効力という観点でも怪しい。

イ　事業者等の意見

・　違約金を留保していたが、2021年秋頃を目途に見直しを行う予定。また、違約金留保の見直しに併せ、２年定期契約自体、新規受付を終了することも含め検討中。（第16回会合：NTTドコモ）

・　適合契約への移行促進の取組について、積極的な周知として更新を迎える利用者に対するメール、はがきによる適合契約へ移行してもらうための案内をしている。（第16回会合：KDDI）

・　改正法施行前に提供していた従来の端末購入プログラムについては、回線と端末がセットになっていたという背景もあるが、機種変更後は契約解除料なしに解約可能であるため、ロックイン効果はない。（第16回会合：ソフトバンク）

・　事業法適合プランの移行状況について、当初の計画よりも２倍のペースで移行が進んでいる。スマートフォンの利用者については、今後、改正法施行から２年程度で適合契約へ移行すると見通している。（第16回会合：NTTドコモ）
・　既往契約の割合は、現時点で全契約者の半数以下に減少。ほぼ計画どおりに進んでいる。また、新しい料金プランに移行する利用者が多く、直近でそのペースが加速しているため、より加速されると見込んでいる。（第16回会合：ソフトバンク）
・　改正法施行の際、総務省からの要請に基づき、期間拘束不適合契約の移行計画を提出しており、実績についてはほぼ計画どおりに進捗している。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契約への移行促進等により、更なる既往契約の移行を進める。（第16回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
・　当初から契約解除料免除を始めとした各種取組で自社内の適合契約への移行を進めていることに加え、2021年３月には当社の各ブランド間の移行時にも違約金の免除を拡大した。（第16回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）

③　対応の方向性

前述のとおり、既往契約は、事業法第 27 条の３で禁止されている提供条件により改正法施行後も提供が続けられている契約であり、行き過ぎた囲い込みの是正に反する違約金 9,500 円や、通信料金と端末代金の分離の趣旨に反する通信契約の継続利用を条件とする端末代金値引き等が依然として残っている契約である。

このため、事業法第 27 条の３の趣旨を徹底する観点から、できる限り早急に解消する、具体的には、できる限り早急に既往契約を０にすべく関係者においては必要な取組を進めるべきである。

2019 年 10 月の改正法施行時においては、既往契約について特段の終了時期は定めず、事業者が策定した移行促進計画に基づき、既往契約の解消状況を確認してきた。しかしながら、改正法施行から２年を迎えようとする中で、既往契約の解消に向けた具体的な出口を検討する時期に来ていると考えられる。

特に、2020 年の秋以降、携帯各社から低廉な料金プランが次々と発表され、市場全体として競争が活発化しており、また、MNP ガイドラインの改正

や、SIM（Subscriber Identification Module）ロック[20]の原則禁止、eSIM（Embedded SIM）[21]の促進などにより他の要因によるスイッチングコストの低減も進捗している。こうした中で、既存大手であるMNO３社が、事業法第27条の３の趣旨に反する、囲い込み効果の高い既往契約に加入する利用者を多く抱えたまま、新規事業者やMVNOとの間で顧客獲得を争うことは、決して対等な競争条件とはいえない。このため、公正な競争環境を整える観点からは、既往契約を早期に解消するべきである。

○　不適合期間拘束契約

前述のとおり、不適合期間拘束契約については、2021年３月末時点で、改正法施行時と比較して約５割の契約が残っている。

MNO３社のうち、KDDI及びソフトバンクについては、不適合期間拘束契約に加入する利用者が各社の提供する適合契約に移行すれば[22]、不適合期間拘束契約への加入時期等に関わらず、同契約に基づく違約金9,500円が免除され、改正法の趣旨に反する違約金を払うことなく、他の事業者に通信契約を乗り換えることが可能である。

他方、NTTドコモについては、不適合期間拘束契約に加入する利用者が同社の提供する適合契約に移行しても、不適合期間拘束契約の拘束期間中は同契約に基づく違約金9,500円が留保されることとなっており、同期間中に他の事業者に通信契約を乗り換えようとすると、同額の違約金の支払いが必要となっている。

この点について、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」（座長：新美育文明治大学名誉教授。以下「モバイル研究会」という。）最終報告書において、利用者の混乱を招くおそれがある旨、また、事業者において、条件についての見直しを含め、移行促進のための適切な対応の必要性について検討していくことが必要な旨の指摘がなされていた。

NTTドコモは、この違約金留保について、2021年秋に解消することを表明しており、これが実現すれば、MNO３社全ての不適合期間拘束契約に加入す

[20] SIMロックとは、特定の事業者に係るプロファイルが記録されたSIMに対してのみ動作するよう設定された端末上の制限をいう。

[21] eSIMとは、SIMカードを差し替えなくても、オンラインで事業者の乗換えが可能とすることを通じ、利用者による事業者の乗換えの円滑化や海外旅行者等利用者の利便性の向上に資するものである。

[22] KDDIの一部の適合契約については、不適合期間拘束契約から移行する際に違約金が免除されない。

る利用者が、各社の適合契約に一度移行すれば、改正法の趣旨に反する違約金を支払うことなく、他の事業者に通信契約を乗り換えることが可能となる環境が整うことになる。

他方で、不適合期間拘束契約は、不適合の条件のまま更新が繰り返されることにより永続的に残る可能性があること、また、不適合期間拘束契約に加入する利用者は、適合契約に一度移行しなければ、改正法の趣旨に反する違約金を支払うことなく他の事業者に乗り換えることができず、同違約金を支払わずに事業者を乗り換えるには「一手間余計にかかる」状態であることを踏まえれば、事業法第27条の３の趣旨の徹底を図る観点から、施行後２年を迎えるこのタイミングで一定の移行の完了期限を定め、移行を図ることが適当である[23]。その際、不適合期間拘束契約の中には、継続利用割引など利用者にとって有利な契約もあることから、利用者利益にも配慮することが必要である。

○　不適合利益提供等

前述のとおり、不適合利益提供等のうち通信料金割引の契約については、2021年３月末時点で、NTTドコモについては７%程度まで減少しているほか、KDDI及びソフトバンクについても、30%程度まで減少してきている。

他方で、不適合利益提供等のうち、KDDI及びソフトバンクが提供する旧端末購入プログラム（割賦代金の残債免除）については、2021年３月末時点で、両社とも５割を超える不適合な契約が残っている。

両社の旧端末購入プログラムについても、モバイル研究会最終報告書において、施行日後も一定期間にわたり囲い込みが継続する旨、また、事業者において、条件についての見直しを含め、移行促進のための適切な対応の必要性について検討していくことが必要な旨の指摘がなされていた。

前述のとおり、不適合期間拘束契約については、事業法第27条の３の規律に反する条件ではあるものの、2021年秋以降、NTTドコモの違約金留保の解消が実現した場合には、利用者が各社の提供する適合契約に移行するこ

[23] 公正取引委員会令和３年度調査報告書では「既往契約を付けた料金プランから改正法適合プランへ消費者が移行するようMNO３社が更に積極的に取り組むように，総務省において必要な対応を進めるとともに，一定期間経過してもなお，既往契約を付けた料金プランから改正法適合プランへの消費者の移行が進まない場合には，スイッチングコストを低減させる観点から，MNO３社が，利用者の利益を毀損しないよう留意しつつ，既往契約について，違約金を9,500円から1,000円以下に引き下げるなどの取組を主体的に行うことが競争政策上望ましい。」としている。

とにより、同規律に反する違約金を支払うことなく、事業者を乗り換えることができる環境が整うことになる。これに対し、旧端末購入プログラムについては、利用者が事業者を乗り換えるためには、事業者を乗り換えなかった場合に得ることができる利益である残債免除を断念するか、必ずしも望まぬ形やタイミングで端末を買い換えなければならないという条件が依然として残っているにも関わらず、これまで見直しがされていない。このため、利用者における端末の買換えサイクルが長くなってきている中[24]で、今後も旧端末購入プログラムの残存契約が残り続け、事業者の乗換えを妨げる囲い込み効果が継続することが懸念される。

このため、旧端末購入プログラムについては、競争上問題が大きく、極力早急に解消することが強く求められる。

○　今後の方向性

既往契約を抱える事業者においては、以上のような競争上の懸念点・問題点を踏まえて、できる限り早期の既往契約の解消に向けて、具体的に取り組むことが求められる。

このため、総務省においては、既往契約の種類に応じて、その解消の進捗状況や囲い込み効果の程度、また、利用者への影響にも配慮しつつ、既往契約の早期解消に向けたスケジュールを定めた上で、事業者に対し、既往契約をできる限り早期に解消するための積極的な取組を求めることが適当である。

その際、これら既往契約は、改正法の施行前に約されたという理由により、事業法上一義的には違法とはいえないため、その解消に向けた取組については基本的に事業者各社の自主的な取組を求めることになる。このため、総務省においては、必要に応じて、例えば今後の周波数割当て（いわゆるプラチナバンドなど既存周波数の再割当てを含む。）等に当たってこれらの自主的な取組の対応について審査に活用するなど、事業者にインセンティブを与えてその取組を促すことも検討に値する。

（３）端末購入サポートプログラムについて

①　検討課題等

[24] 「内閣府消費動向調査　令和３（2021）年３月実施分」において、2020年４月から2021年３月までの間に携帯電話の買替えをした世帯について、買替え前に使用していた平均使用年数は4.3年。

○　事業法第 27 条の３の規律の内容

事業法第 27 条の３では、回線契約者への利益提供について、回線契約を条件としない場合には、同条による通信料金と端末代金の分離に関する利益提供の上限の規律の対象とならないこととなるが、そのためには、形式的に回線契約者と非回線契約者の両者を利益の対象に含むだけでなく、非回線契約者への端末販売の実態が伴うことが必要となる。

もし非回線契約者への端末販売が実態として適正に行われておらず、回線契約者に対してのみ端末を販売している場合には、回線契約と端末の「セット販売を条件」とする当該利益提供は通信料金と端末代金の分離に関する規律の対象に含まれるため、利益提供の上限を超える利益の提供が行われている場合には、事業法第 27 条の３の規律に違反する不適切な端末代金の値引きに該当することになる。

この観点から端末購入プログラムを含む非回線契約者への端末販売について、事業法第 27 条の３の規律の潜脱につながる行為が行われていないか、総務省が覆面調査を実施して確認を行ったところ、前述のとおり、MNO３社の一部の販売代理店において、非回線契約者に対する端末販売拒否が行われている事案が確認された。

MNO３社は、端末購入プログラムとは別に回線契約を条件とした２万円相当の利益提供を行っているため、各社の提供する端末購入プログラムは、回線契約と端末の「セット販売を条件」とする利益提供には当たらない（換言すれば、「端末購入プログラムが、回線契約を条件としていない」）状態で提供されることが求められる。また、端末購入プログラムの割賦残債分の支払免除の条件が、過度な囲い込みに繋がっているのではないか、との指摘もされている。

○　報告書 2020 の指摘事項

報告書 2020 における、MNO３社が提供する端末購入プログラムに係る指摘事項は次のとおりである。

・　事業法第27条の３の規律に照らし「回線契約を条件としていない」ものというためには、

ア　回線契約者と非回線契約者の両者に対する利益の提供に係る条件等に差異がなく、仮に差異がある場合には合理的な理由が存在することが必要、また、

イ　「回線契約を条件としていない」ことについて、広告等で明示する

ことが必要

・　広告表示・周知については、各社の見直し状況について付言しつつ、総務省において、分かりやすいものになっているか、注視していくべき。

・　提供条件等の差異については、非回線契約者へのオンライン販売への未対応や、端末補償サービスの提供可否の合理的な理由がない限り差異を解消するべき。

その他の課題と今後の対応の方向性として、次の事項を求めている。

・　あたかも回線契約者のみ購入できるかのような店頭での説明により、非回線契約者への端末販売が実態として行われていない場合には、「回線契約を条件としてはいない」とはいえない旨指摘し、総務省において実態調査を行うこと

・　(1)一括購入者を利益提供の対象としていないことや、(2)端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な囲い込みの要因となっていないか、引き続き、注視すること

・　端末単体の収支状況について、各事業者からの報告を踏まえ、継続して確認していくこと

また、事業法第 27 条の３の規律を潜脱する行為が行われていないか、引き続き、確認をしていく必要があるとしている。

○　報告書 2020 の公表以降の動向

端末購入プログラムが「回線契約を条件としていない」ことについて、NTT ドコモは、広告物において関連の記述を行っているものの、小さい文字で記載しているのみである。KDDI 及びソフトバンクは、一部店頭の広告物では比較的大きい文字で関連の記述を行っているものの、オンラインでの広告表示においては、小さい文字で記載しているのみである。総じて、MNO３社とも「注意事項」的な記載にとどまっている。また、MNO３社とも、本来は端末購入プログラムの潜在的な利用者として期待されると考えられる非回線契約者に対して訴求するためのテレビ広告等の積極的な情報発信は行っていない。

なお、端末購入プログラムの提供条件等の差異については、これまで非回線契約者へのオンライン販売を対応していなかった KDDI は 2021 年６月 15 日から提供を開始している。また、ソフトバンクも 2021 年度中に対応するとの方針を示している。

このほか、端末補償サービスについては、MNO３社とも非回線契約者も含めての提供を開始する旨の表明がなされ、ソフトバンクは 2021 年７月 14 日

から提供を開始している。また、NTT ドコモは 2021 年９月中、KDDI は 2022 年春から提供開始を検討している。

このように、回線契約者と非回線契約者の間の条件面での差異については解消が進みつつある。

その他の調査やデータ等について見ると、

ア　前述のとおり、覆面調査の結果、事業者によって程度の差はあるものの、MNO３社とも、あってはならないはずの、「非回線契約者に対して端末販売・端末購入プログラム提供を拒否する」という例が少なからず（NTT ドコモ：22.2%、KDDI：29.9%、ソフトバンク：9.3%）確認された。

イ　公正取引委員会がフォローアップ調査の中で実施した消費者アンケートによると、「端末購入プログラムが通信契約不要と知っているか」との問に対して、MNO３社の利用者の９割弱、MVNO 利用者の７割弱が「知らない」と回答しており[25]、非回線契約者も利用できることについて大半の利用者は知らない状況にあることが窺える。

ウ　実際、MNO３社の端末購入プログラムにおいて、残債免除によって得られる利益が大きいにも関わらず、非回線契約者への販売割合は、同じく非回線契約者に対して販売をしている楽天モバイル株式会社（以下「楽天モバイル」という。）と比較して極めて低調である。

なお、楽天モバイルは、2021 年６月 29 日に、新たに端末購入プログラムの提供を開始した[26]。楽天モバイルの端末購入プログラムも、回線契約者と非回線契約者の両者を対象としている。

② 意見

ア 構成員の意見

・ KDDIとソフトバンクの端末購入プログラムが端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、実質的なロックイン効果があるのか、

[25] MNO３社の利用者に対して、端末購入プログラムは端末購入先の事業者と通信契約を結ばなくても利用できることを知っているか質問したところ、87.1%の利用者が「知らない」と回答。また、MNO３社が提供している端末購入プログラムについて知っていると回答したMVNO等の利用者499人に対して同様の質問をしたところ、68.9%の利用者が「知らない」と回答。

[26] 楽天モバイルの「楽天モバイル iPhone アップグレードプログラム」は、48回割賦のうち24回割賦の支払い、端末の下取り及びプログラム利用料（１円/月×24か月）の支払いを条件に、最大24回割賦分の端末代金の支払いが免除されるプログラム。端末の買換えは条件となっていない。

公正取引委員会に検証いただきたい。

- 事業者においてロックイン効果がそこまで大きくないと考えるということであれば、根拠となるデータを示して貰いたい。例えば、旧端末購入プログラムから契約を変えたときに、利用者がどういう判断をしたか、回線を継続利用しているのか移行しているのかどうか等、事業者が主張する内容の妥当性を検証できるようなデータを求めていく必要がある。
- 外形的に見てロックイン効果がありそうな場合には、ロックイン効果がないという論証をしていく必要があるため、今後の議論で検証していく必要がある。
- 端末購入プログラムは端末による囲い込みであり、一義的には通信市場における囲い込みではないため、事業者にインセンティブを与え、自主的な取組を促すことが有効。取組の内容について、プラチナバンドの再割当審査の際に活用することについては検討が必要だと考えている。また、端末購入プログラムの条件について、重要事項説明の一環として確実に説明することについて賛同する。
- 端末購入プログラムの加入に通信契約が必須でないことが利用者に知られていないということは、真摯に受け止めなければならない。事業者だけではなく総務省からも、ポータルサイト等を活用し利用者に周知していく必要がある。
- 仮に事業法違反ではないとしても、利用者に対して適切な情報を与えないことによって囲い込みを継続する行為は、公正な競争環境確保の観点から放置できない。利用者への周知については色々な方法があると思うが、事業者の自主的な努力をお願いしたい。
- 利用者への周知については、プロセスのみならず結果についても把握できるようにする必要がある。事業者に対して、回線契約者と非回線契約者それぞれへの端末販売の実情の公表や、データの報告を求めることも考えられるのではないか。

イ　事業者等の意見

- 自社の端末購入プログラムについて、現在オンラインでの加入可否や、支払方法、残価再分割時の店頭申込みの必要等、回線契約者と非回線契約者で条件の差異が一部存在するが、2021年夏には見直す予定。また、非回線契約者に対するオンラインでの一括での端末販売についても、2021年夏に対応予定。（第16回会合：KDDI）
- 自社の端末購入プログラムは、利用に当たって回線契約は全く不要としており、非回線契約者に対する制約は一切ない。唯一ある差異は、非回線契約者に対してオンラインでの端末購入プログラム提供を行っていな

いこと。これまでは、オンラインでの端末販売の構成比が極めて小さかったため、総務省のガイドラインに基づいて未提供としていたが、2021年度末には提供を開始するべく準備中。（第16回会合：ソフトバンク）

・　改正法施行後に提供されている他社の現在の端末購入プログラムについても端末の再購入条件があり、実質的にロックイン効果が生じているのではないかと考えている。割賦代金の残債免除に当たっての端末の再購入条件は、利用者の自由な選択を妨げる大きな障壁であり、撤廃すべき。（第16回会合：NTTドコモ）

・　自社の端末購入プログラムは回線契約を条件としていないため、回線の乗換え障壁にはならないと認識している。（第16回会合：KDDI）

・　自社の端末購入プログラムは、端末の再購入を利益の提供を受けるための必要条件としておらず、また、回線契約を条件としていないため、乗換え時の障壁にはならないと認識している。（第16回会合：ソフトバンク）

③　対応の方向性

○　報告書2020の公表以降の状況と改正法の趣旨（通信料金と端末代金の完全分離）との関係

MNO３社の提供する端末購入プログラムの運用実態は、次のように考えられる。

端末購入プログラムの提供条件や利用可能なチャネルなど、形式的な条件面については、改正法施行後２年が経過するのと前後して、一部を除き、回線契約者と非回線契約者の間の差異が解消されつつある。

他方、広告・利用者への説明については、各社とも、チラシやカタログ、ウェブサイトなどの広告物において最低限の説明事項を消極的な形で表示しているにとどまる。そして、実際の顧客への対応や説明について中心的な役割を果たす販売代理店において、非回線契約者による端末購入プログラムの加入を拒否するような対応が少なからず行われている実態が明らかになった。また、端末購入プログラムの潜在的な利用者である非回線契約者への積極的な訴求は行われていない。

このようなMNO３社の消極的な周知広報姿勢及び販売代理店への不十分な指導等措置の状況により、一般利用者において「回線契約の有無に関わらず端末購入プログラムが利用できる」という情報はほとんど浸透しておらず、実態として、非回線契約者による各社の端末購入プログラムの利用も極めて限定的な水準にとどまっている。

また、公正取引委員会令和３年度調査報告書においても、「端末購入プログラムが非回線契約者にとって利用しにくい状況となっていることを踏まえると、端末購入プログラムは、事実上、回線契約者のみを対象とする２万円以上の端末値引きとして機能しているおそれがあると考えられる」と指摘されている。

このような現状を踏まえれば、MNO３社は、程度に多少の差はあるとしても、形式的な条件を整えた上で、端末購入プログラムの潜在的な利用者である非回線契約者に対しては積極的に情報を与えないことにより、実質的に、改正法の施行前と同様に、「端末購入に係る利益供与をインセンティブとして回線契約に誘引する」という、同法の趣旨に反する、いわば潜脱的な行為を意図していることも疑われる。

こうした状況が放置されれば、利用者に正確な情報が浸透せず、例えば、端末購入プログラムに加入する利用者が事業者を乗り換えることをためらうなど、利用者の合理的な選択を妨げ、改正法の趣旨に反する運用実態が継続することが強く懸念される。

○　端末購入プログラムの「囲い込み効果」

前述のとおり、報告書2020においては、各社の端末購入プログラムについて、「(1)一括購入者を利益提供の対象としていないことや、(2)端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な囲い込みの要因となっていないか、引き続き、注視すること」としている。

(1)の一括購入者を利益提供の対象としていないことについて、通常の商慣習では、分割購入によるリスクや利息分を考慮して、一括購入の場合の方が総額が安く設定されるのが通例である。この点、MNO３社が提供する端末購入プログラムは、いずれも一括購入の場合には端末代金の全額の支払いが求められる一方で、分割購入の場合に限って、残債免除という形で利益が提供され得ることとなっており、通常の商慣習に照らせば、長期契約による顧客の囲い込みという目的以外に合理的な理由が見出し難い。

また、(2)の端末の再購入を利益提供の条件としていることについて、KDDI及びソフトバンクが提供する端末購入プログラムは、①端末下取り及び端末買換えを条件とする端末再購入による残債免除に加えて、②端末下取りを条件とする下取り価格分のポイント付与施策を選択肢として用意している。

これらの選択肢を比較すると、選択肢①による残債免除（特に、新しい端

末についても端末購入プログラムに再加入する場合）のメリットが他の選択肢と比較して明らかに大きく、利用者が合理的な選択をした結果、他の選択肢ではなく端末再購入・プログラム再加入が最も有利な条件になるのだとすれば、端末再購入を利益提供の条件とすることは、一定の囲い込み効果を有すると考えられる。

この囲い込み効果は、一義的には端末購入における囲い込み効果であって、通信市場における行き過ぎた囲い込みとして直ちに問題になるものではない。しかしながら、前述したとおり、MNO３社の消極的な姿勢等により、改正法における「通信と端末の分離」の趣旨に反するような運用実態が継続していると、通信契約と端末販売の結びつきを通じて、改正法におけるもう１つの趣旨である「行き過ぎた囲い込みの是正」という趣旨にも反する効果を生むことになり、改正法全体の趣旨からすると、更に問題が大きくなる。

公正取引委員会令和３年度調査報告書においても、端末購入プログラムが消費者の選択権を事実上奪うものと判断される場合であって他の事業者の事業活動を困難にさせるときは、独占禁止法の観点から問題となるおそれがあること、スイッチングコストの低減を図る観点から、事業者は端末再購入条件を削除することが競争政策上望ましいこととされている[27][28][29]。

○　今後求められる対応

以上のような端末購入プログラムを巡る現状を踏まえれば、今後、次のような対応が求められる。

端末購入プログラムを提供するか否か、また、提供をする場合に、それを事業法第27条の３の規律の対象となる利益提供２万円上限の対象（内数）として提供するか否かは、いずれも事業者の判断である。

---

[27] 公正取引委員会令和３年度調査報告書では、「MNO３社による端末購入プログラムが，消費者に契約変更を断念させることで消費者の選択権を事実上奪うものと判断される場合であって，他の通信事業者の事業活動を困難にさせるときは，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）。」とされている。

[28] 公正取引委員会令和３年度調査報告書では、「端末購入プログラムにおける残債免除の条件として端末の再購入を課すことについては，スイッチングコストの低減を図る観点から，当該条件を課しているMNOは当該条件を削除することが競争政策上望ましい。」とされている。

[29] 公正取引委員会は、2021年６月11日から14日にかけて、MNO３社に対して端末購入プログラムの提供方法に関する自主的な点検・改善を求めるとともに、点検結果と改善内容を公正取引委員会に報告するよう要請を行った。

端末購入プログラムについて、MNO３社は、それぞれの判断として、「回線契約とは切り離している（回線契約を条件としていない）」と説明し、回線契約とセットではない端末単体の値引きとして扱い、事業法第27条の３の２万円上限規制の外側（内数として計上しない形）で提供している。

これらを踏まえると、今後は、最低限、次の取組が行われるべきである。

ア　条件の差異の解消

形式的な条件の差異については、合理的な理由がない限り、2022年６月までに全て撤廃すべきである[30]。

イ　正確な説明、周知の徹底

各社においては、利用者において正確な情報が理解されていない現状を早期に是正すべく、正確な説明、周知の徹底に向けて最大限の努力が求められる。具体的には、例えば少なくとも次のような努力は可能と考えられる。

- 非回線利用者に対する端末購入プログラム提供拒否など、販売代理店における不適切な対応について、総務省がMNO３社に対して行った要請（2021年５月25日）や、後述の「第３章．３．（１）販売代理店の在り方」で求められている事項を含め、根絶を図るための対応を取ること。
- 販売代理店において端末購入プログラムを提供する際、重要事項説明の一環として、利用者に対して、回線契約は条件でないこと、通信契約を他事業者に乗り換えて端末購入プログラムは継続できることなどを確実に説明すること。各社の端末購入プログラムを案内するウェブサイトや、総合カタログ、ポスター等の店頭ツール等においても、誰が見ても認識できるような分かりやすい形で、上記趣旨を明記すること。
- 端末購入プログラム加入者に対して、定期的に、上記趣旨を説明したメール等を送付すること。
- 上記趣旨について、ITジャーナリストや消費者系のメディア等に

[30]公正取引委員会令和３年度調査報告書では、「MNO３社が端末購入プログラムを提供する際には、非回線契約者であっても利用できることを分かりやすく積極的に周知するとともに、合理的な理由がないのであれば、非回線契約者に対しても回線契約者と同様に端末のオンライン購入を認めるなど、非回線契約者が端末購入プログラムを回線契約者と同様に利用できるようにすることにより、通信契約を条件としない端末代金の値引きであることを明確に位置付け、通信料金と端末代金の分離を徹底することが競争政策上望ましい。」とされている。

対し、定期的にブリーフィングを行う、国民生活センター等に説明を行うなど、社会全体への理解度向上に向けた可能な限りの取組を行うこと。

MNO３社においては、上述の対応についての取組方針を定めて総務省に提出し、その後も定期的に実施状況を報告すべきである。

また、総務省においては、並行して、各社ごとに、販売代理店の店頭における対応についての覆面調査、端末購入プログラム加入者における理解度調査、各社の端末購入プログラムについて関心を有すると考えられる一般利用者の理解度を調査するとともに、回線契約者と非回線契約者それぞれへの端末販売の実績について事業者から報告されるデータを分析し、これら事業者の取組による効果について検証を行うべきである。また、楽天モバイルが新しく提供を開始した端末購入プログラムについて、MNO３社が提供する端末購入プログラムと同様の課題が生じていないか、確認をしていくことが適当である。

その際、利用者に対して広く正確な理解を浸透させることは必ずしも容易ではないことを踏まえ、調査の方法等については調査の専門家も交えて検討するとともに、試行的な調査も重ねることも必要である。

こうした調査を重ねるなどして、ある程度の期間を経過した後においても、例えば他事業者と比較しても明らかに[31]、販売代理店における対応が徹底されていない、また、利用者における理解が進んでいないと判断されるような事業者については、端末購入プログラムによる利益提供が実態として通信料金と端末のセット販売を条件としているものとして、改正法における通信と端末の分離の徹底を図ることも視野に入れるべきである。

また、上記の正確な説明、周知の徹底については、事業者による積極的な取組が強く求められるものであるが、総務省においても、社会全体の理解度向上のため、利用者に対する周知を積極的に行うことが適当である。

[31] 前述のとおり、MNO３社の端末購入プログラムにおいて、残債免除によって得られる利益が大きいにも関わらず、非回線契約者への端末販売割合は、同じく非回線契約者に対して販売をしている楽天モバイルと比較して極めて低調である。

３．モバイル市場の現況と分析

（１）分析の視点及び手法

①－１　分析の視点

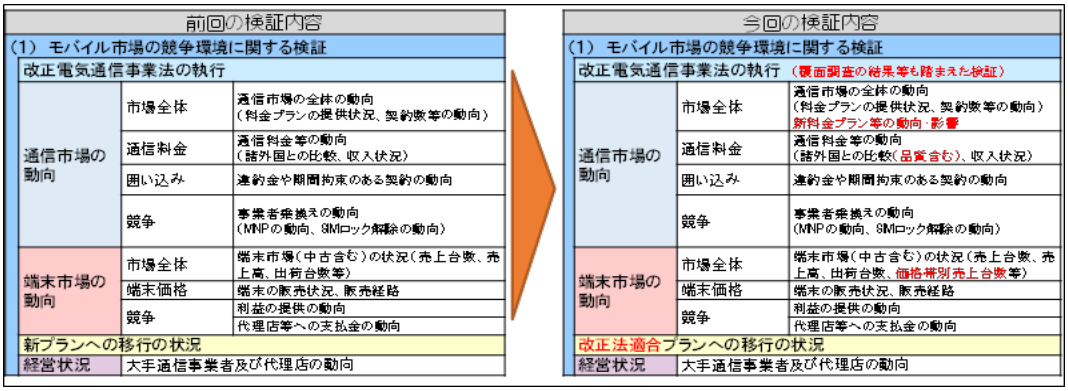
今回の評価・検証では、改正法の効果やモバイル市場への影響について前回からの継続的な分析を行うとともに、報告書2020における提言や同報告書以降の状況の変化等を踏まえ、新たな視点、新たに取得したデータに基づく分析を行う。

具体的には、改正法の効果やモバイル市場への影響について、事業者からの報告やその他公表データの定量的・定性的な分析、利用者への意識調査を通じ、継続的な分析を行うに当たり、季節変動などの経年変化や対前年度比といった過去との比較も含めた分析を行うこととする。

また、MNO３社の新料金プラン等[32]への移行の状況、端末の価格帯別売上台数といった、新たに取得したデータに基づく分析を行うとともに、新料金プラン等への移行の状況等の分析を通じ、新料金プラン等がモバイル市場に与える影響（特に独立系MVNOとの競争環境に与える影響）について分析・検証することとする。

加えて、特に2020年４月以降の期間については、新型コロナウイルス感染症の影響が出ている可能性についても考慮に入れ、分析を行うこととする。

【図表Ⅱ―10　前回の分析内容と今回の分析内容との比較】



出典：本 WG（第 14 回）（2021 年３月８日）資料

[32] 第２章３．（２）① ○利用者の動向（新料金プラン等の分析も含む。）イ（ア）に掲げるMNO３社の料金プラン及びブランドをいう。

①－２　分析の手法

前回の分析と同様に、通信市場の動向、端末市場の動向及び事業者等の経営状況について、１つの指標等により分析を行うのではなく、

ア　総務省において報告規則や報告徴収、要請に基づき事業者等[33]から報告を受けることとなっているデータ等を用いた定量的な分析
イ　事業者、業界団体のほかメーカなどの関係者からのヒアリングを通じた市場の動向の把握などの定性的な分析
ウ　アンケートによる利用者の意識調査などによる利用者の意識の分析

等により、総合的に行う。

今回の分析・評価に当たっては、具体的に次のデータ等を用いて行った。

- 総務省において報告規則や報告徴収、要請に基づき事業者等から報告を受けることとなっているデータについては、原則としてMNO３社のデータは2019年４月から2021年３月まで、その他の指定事業者[34]のデータは2019年10月から2021年３月までのものを使用した。なお、MNO３社の新料金プラン等への移行の状況及びMNO４社[35]の価格帯別売上状況については、2020年10月から2021年３月までのものを使用した。
- 利用者の意識調査について、総務省で実施したアンケート調査（2019年９月から2021年６月までの間、四半期ごとに実施）の結果を使用した。
- 関係者として、以下の事業者・団体からヒアリングを実施した。
  - 第16回会合：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル
  - 第17回会合：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、MVNO委員会、全携協、関東弁護士会連合会
  - 第18回会合：MVNO委員会、IIJ、株式会社オプテージ（以下「オプ

[33] 事業法第27条の３の規律の対象となる電気通信事業者とは、令和３年総務省告示第142号で指定する電気通信事業者をいい、現在計37社。なお、今回の分析に用いている事業者等からの報告は2019年４月から2021年３月末までの報告であり、今回の分析は同期間において指定を受けていた計26社からの報告を基に行っている。

[34] 「令和３年総務省告示第142号」に基づき指定する電気通信事業者のうち、MNO３社を除いた者。

[35] 本報告書において、「MNO４社」とは、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク及び楽天モバイルのことをいう。

テージ」という。）、一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会（以下「CIAJ」という。）、Apple Japan, Inc.（以下「Apple」という。）、クアルコムジャパン合同会社（以下「クアルコム」という。）、一般社団法人リユースモバイル・ジャパン（以下「RMJ」という。）

- 第20回会合：KDDI、ソフトバンク、NTTドコモ、東日本電信電話株式会社（以下「NTT東日本」という。）、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」という。）

以上のほか、関係事業者の決算資料その他の公開資料を使用した。

【図表Ⅱ―11　分析に用いたデータ】

	報告内容		対象者	期間
報告規則（電気通信事業報告規則（昭和59年法律第86号第2条の3））	通信市場の動向	・移動電気通信役務の新規契約数等 ・移動電気通信役務に係る収入状況 ・違約金等の定めがある契約の提供状況	・指定電気通信事業者（24社）	2019年10月～（※2019年4月～9月）
	端末市場の動向	・代理店への支払金支出状況 ・メーカーへの支払金支出状況 ・移動端末設備の取り扱い状況等		
	端末市場の動向	・端末購入を条件とする利益の提供の状況 ・新規契約を条件とする利益提供の状況 ・利益提供の例外の適用状況（不良在庫端末、廉価端末、通信方式の変更等に対応するための端末）	・指定電気通信事業者（24社） ・店舗数100以上の代理店	2019年10月～（※2019年4月～9月）
報告徴収（電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に係る取組等に関する報告について（報告徴収）（令和元年9月13日））	既往契約	・新事業法不適合期間拘束契約数等 ・新事業法不適合利益提供の状況 ・新法不適合契約：法施行時点の残数（5区分ごと）（更新時期ごと）、移行件数、更新件数、残数	・MNO3社（左記及び報告規則の数値のうち※の期間の数値）	施行時点（9月末）、2019年10月～
公表データ	経営情報	・事業者・代理店の決算情報	-	-
	端末市場の動向	・端末の出荷台数・売上高等		

※上記に加えて、新料金プラン等については別途ユーザの移行状況や代理店への支払金の状況等のデータを新たに事業者から取得予定。

出典：本WG（第14回）（2021年３月８日）資料

（２）通信市場の動向

①　分析・検証結果

○　契約数・事業者数の動向（2021年３月末時点。（　）内は対前年同期比）

ア　契約数

報告書2020の公表以降のモバイル市場全体の状況を見ると、移動系通信（携帯電話、PHS及びBWA）の契約数は、引き続き毎年増加しており、１億9,512万契約（4.6%増）となっている[36]。

移動系通信の契約数における事業者別シェアは、NTTドコモが36.9%（0.4ポイント減）、KDDIグループが27.1%（0.5ポイント減）、ソフトバンクが21.1%（0.7ポイント減）及び楽天モバイルが1.5%（1.5ポイント増）であった。また、MVNOは13.4%と対前年同期比は0.1ポイント増であったが、2020年12月末時点との比較である対前期比は0.1ポイント減であった。

移動系通信のうち、携帯電話の契約数は、１億9,433万契約（5.2%増）、このうち、3.9-4世代携帯電話（LTE）の契約数は１億5,437万契約（1.1%増）であり、2020年度末からは増加しているものの、2020年９月末をピークに初めて減少に転じ、2021年３月末にかけて２期連続して減少した。一方、第５世代携帯電話（５G）の契約数は、2020年９月末では79万であったが、半年後の2021年３月末では1,419万契約[37]であり、契約数ベースでは、LTEから５Gへの移行が始まりつつある様子がうかがえる[38]。

事業法第27条の３の規律の対象となる移動電気通信役務に係る契約数は、指定事業者全体で約１億2,600万契約であり、改正法の施行以降、大きな変動がない。一方、そのうちスマートフォン向けの契約は、9,800万契約と2020年３月末と比べ6.7%増となっており、移動電気通信役務全体に占める割合が増加している（2020年３月末：72.4%、2021年３月末：77.4%）[39]。

---

[36] 各種資料42

[37] LTEも利用できる契約を含む。

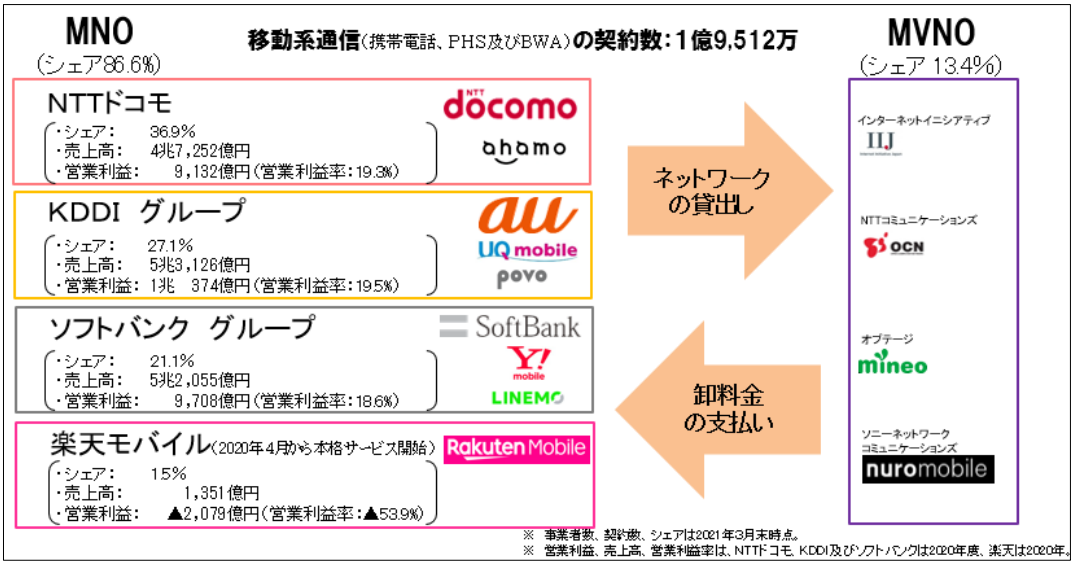
[38] 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和２年度第４四半期（３月末））（2021年６月18日公表）

[39] 各種資料44

イ　事業者数

2020年４月に、楽天モバイルが本格サービスを開始し、現在、我が国のMNOは４社[40]となっている。また、MVNOは1,516社[41]であり、前年同期と比べ114社増加している。

【図表Ⅱ－12　現在のモバイル市場の競争状況】

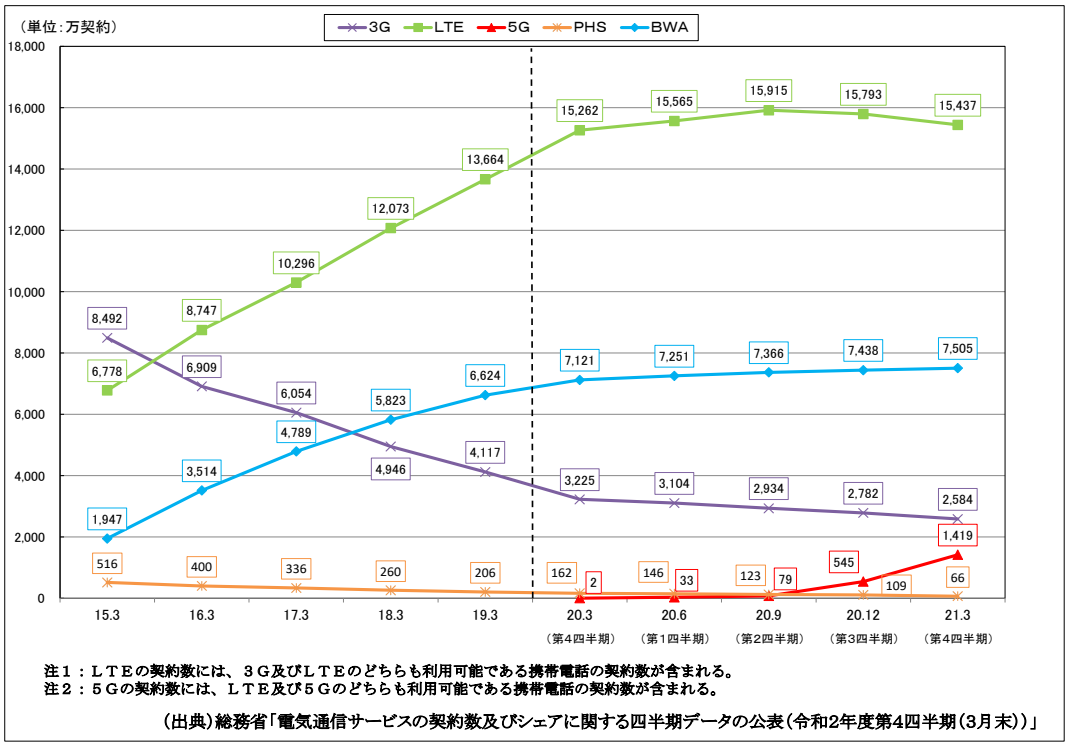


出典：本 WG（第 21 回）（2021 年６月 23 日）資料

[40] NTTドコモ、KDDI（子会社として沖縄セルラー電話株式会社が存在）、ソフトバンク及び楽天モバイル。

[41] 契約数３万未満である二次以降のMVNOのみから回線の提供を受けている契約数３万未満のMVNOの事業者数は含まない。

【図表Ⅱ－13　移動通信サービスの契約数の推移】



出典：本 WG（第 21 回）（2021 年６月 23 日）資料

○　通信料金の動向

ア　MNO各社の動き

報告書2020と総務省のアクション・プランが公表された2020年10月27日以降、MNO各社から、様々な料金プランの発表がなされた。

具体的には、翌10月28日には、KDDI（UQモバイルブランド）が月間通信容量20GB、月額3,980円（税抜。以下第２章（２）において同じ。）（通話料含まず）の新料金プラン（2021年２月以降の提供開始を予定していたが、後述する「くりこしプラン」として２月１日から提供を開始）を、ソフトバンク（ワイモバイルブランド）が月間通信容量20GB、月額4,480円（１回当たり10分以内の国内通話料無料）の料金プラン（2020年12月の提供開始を予定していたが、後述する「シンプルL」として2021年２月18日から提供開始）を発表した。

その後、NTTドコモは、12月３日に、月間通信容量20GB、月額2,980円（１回当たり５分以内の国内通話料無料）のオンライン専用の新料金プラン（ahamo）を発表した（その後、2021年３月１日に月額2,700円に引き下げることを発表し、３月26日提供開始）。

また、NTTドコモは、その後の12月18日に、５G向けの月間通信容量無制限（月額6,650円）（３GB以下の月は月額5,150円）の新料金プラン（５Gギガホプレミア）を、４G向けには月間通信容量60GB（月額6,550円）（３GB以下の月は月額5,050円）の新料金プラン（ギガホプレミア）を発表した（いずれも2021年４月１日提供開始）。

ソフトバンクもこれに続き、12月22日に、月間通信容量20GB、月額2,980円（１回当たり５分以内の国内通話料無料）のオンライン専用の新ブランド・プラン（Softbank on LINE）を発表した（後にLINEMOを正式名称とし、2021年３月17日に提供開始）。

合わせて、ソフトバンクは、同日、ソフトバンクブランドでは５G/４Gとも月間通信容量無制限（月額6,550円）（３GB以下の月は月額5,150円）の新料金プラン（メリハリ無制限）（2021年３月17日提供開始）を、ワイモバイルブランドでは月間通信容量３GB（月額1,980円）、10GB（月額2,980円）及び20GB（月額3,780円（再値下げ））（いずれも通話料含まず）の新料金プラン（シンプルS/M/L）を発表した（その後、2021年２月1日に、10GBから15GBへ、20GBから25GBへ月間通信容量の増加を発表し、２月18日提供開始）。

２社からの新料金プランの発表に続き、KDDIは、2021年１月13日に、月間通信容量20GB、 月額2,480円（通話料含まず）のオンライン専用の新ブランド・プラン（povo）を発表した（2021年３月23日提供開始）[42]。

あわせて、KDDIは、同日、auブランドでは５G/４Gとも月間通信容量無制限、月額6,580円（３GB以下の月は月額5,080円）の新料金プラン（使い放題MAX ４G/５G）を発表し（2021年３月１日提供開始）、UQモバイルブランドでは月間通信容量３GB （月額1,480円）、15GB（月額2,480円）及び25GB（月額3,480円）（いずれも通話料含まず）の新料金プラン（くりこしプランS/M/L）を発表した（2021年２月１日提供開始）[43]。

その後、楽天モバイルは１月29日に、毎月のデータ通信量によって料金が変わる段階制の新料金プラン（月間通信容量１GBまでは無料（１回線目のみ）、３GBまでは月額980円、20GBまでは月額1,980円及び20GB超は無制

[42] KDDIは、同年９月13日、月額基本料を０円とし、利用者が自由に有料トッピング（データ３GB追加900円/30日間、データ20GB追加2,455円/30日間、データ60GB追加5,900円/90日間等）を選択できる「povo2.0」を発表した（同年９月下旬提供開始予定）。

[43] KDDIは、同年９月２日、同プランを５Gにも対応させ、名称を「くりこしプラン＋５G」へと変更した。

限で月額2,980円）（Rakuten-UNLIMIT VI）を発表した（2021年４月１日提供開始）。

さらにこの後、２月18日に、ソフトバンクは、既に発表済みのオンライン専用の新ブランド(Softbank on LINE)について、正式名称（LINEMO）を発表し、当初標準としていた１回当たり５分以内の国内通話料無料をオプションとして、月額料金を2,480円に引き下げるとともに、ソフトバンクブランドにおいても、月間通信容量１GB（月額2,980円）、２GB（月額3,980円）及び３GB（月額4,980円）（通話料含まず）の新料金プラン（ミニフィットプラン＋）を発表した（いずれも2021年３月17日提供開始）。

ソフトバンクは、その後、７月15日に、上述のLINEMOにおいて、月間通信容量３GB（月額900円）（通話料含まず）の新料金プラン（ミニプラン）を発表し、同日提供を開始した。

イ　MVNO各社の動き

こうしたMNO各社の動きと同時期に、またはこれらに続けて、MVNO各社も、主なもので次のとおり、従来に比べ低廉な新料金プランを発表し、主に2021年２月から４月にかけて、順次、提供を開始している。

・　2020年12月４日（NTTドコモによるオンライン専用プラン発表の翌日）、日本通信株式会社（以下「日本通信」という。）が、月間通信容量16GB（NTTドコモのオンライン専用プラン提供開始日に20GBに増量）、月額1,980円（月70分の通話無料）の新料金プラン（合理的20GBプラン）を発表（2020年12月10日提供開始）。

・　2021年１月27日、オプテージが、月間通信容量１GB（月額1,180円）、５GB（月額1,380円）、10GB（月額1,780円）及び20GB（月額1,980円）（いずれも音声通話可能、通話料含まず。）の新料金プラン（マイピタ）を発表（2021年２月１日提供開始）。

・　2021年１月28日、株式会社ジュピターテレコムが、月間通信容量１GB（月額980円）、５GB（月額1,480円）、10GB（月額1,980円）及び20GB（月額2,480円）（いずれも音声通話可能、通話料含まず。）の新料金プラン（J:COM MOBILE Aプラン）を発表（2021年２月17日提供開始）。

・　2021年２月19日、ビッグローブ株式会社が、月間通信容量１GB（月額980円）、３GB（月額1,200円）及び６GB（月額1,700円）（いずれも音声通話可能、通話料含まず。）の新料金プランを発表（2021年２月19日

提供開始）。

・　2021年２月24日、IIJが、月間通信容量２GB（月額780円）、４GB（月額980円）、８GB（月額1,380円）、15GB（月額1,680円）及び20GB（月額1,880円）（いずれも音声通話可能、通話料含まず。）の新料金プラン（ギガプラン）を発表（2021年４月１日提供開始）。

・　2021年３月25日、NTTコミュニケーションズ株式会社（以下「NTTコミュニケーションズ」という。）が、月間通信容量１GB（月額700円）、３GB（月額900円）、６GB（月額1,200円）及び10GB（月額1,600円）（いずれも音声通話可能、通話料含まず。）の新料金プランを発表（2021年４月１日提供開始）。

ウ　MVNOからの問題提起とMNOによるデータ接続料の低廉化の前倒し

MNO各社からの新料金プランの発表を受け、本WG第12回会合（2020年12月21日）において、構成員からその新料金プランについて、MVNOとの競争の関係で、価格圧搾の可能性があるので、スタックテスト等で検証すべき旨の意見があり、また、2021年１月18日には、MVNO委員会から、イコールフッティングの確保のための緊急措置の実施に関する要望書が総務省に提出された。

これらを踏まえ、「接続料の算定等に関する研究会」（座長：辻正次神戸国際大学学長・教授）において、「携帯電話料金と接続料等の関係について」の検討を開始し、同研究会第41回会合（2021年２月８日）では、NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクのMNO３社から試算による検証及びMVNO２社（IIJ、オプテージ）から原価構造等についてヒアリングが実施された。

その結果、直ちに原価割れの状況ではないものの、データ接続料等の水準が適切なものなのかといった観点から疑義が残ったこと等を踏まえ、MNO３社がデータ接続料を算定する際には、「新料金プラン」の導入といった直近の状況変化を踏まえたより一層精緻な予測に基づく算定をするよう、総務省からMNO３社に対して要請[44]が行われた。

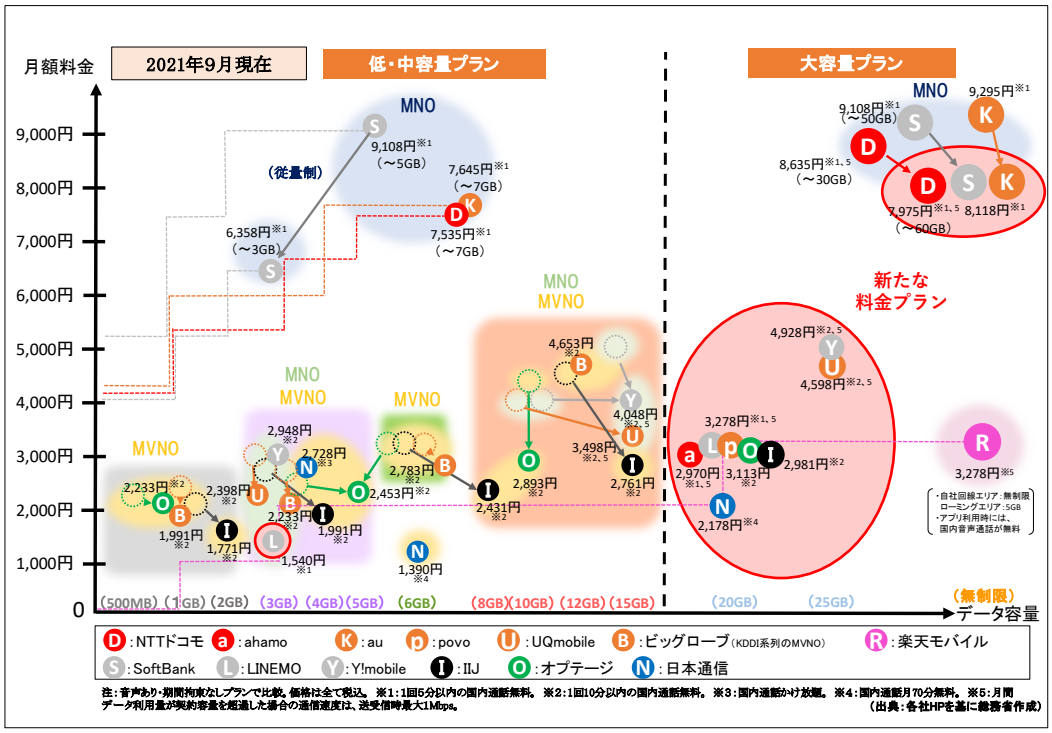
MNO３社は、その要請を踏まえ、2021年２月にデータ接続料の届出を行い、アクション・プランにおいて示した、データ接続料を３年間で５割減するとの目標を１年前倒しで達成している（2021年４月から適用）。

[44] 2021年度以降に適用されるデータ接続料の算定について（要請）（2021年２月９日付け総基料第34号）

エ　新たな料金プランの提供状況から見た競争の状況

上記ア及びイのとおり、報告書2020の公表以降、データ通信を中心とする月額料金について、MNO各社から月間通信容量20GBのオンライン専用の新料金プランが発表されたことを皮切りに、MVNO各社からも低廉な新料金プランの発表が続いており、事業者による料金競争が活発化してきている様子がうかがえる。

【図表Ⅱ―14　携帯電話事業者各社の主な料金プランの比較】



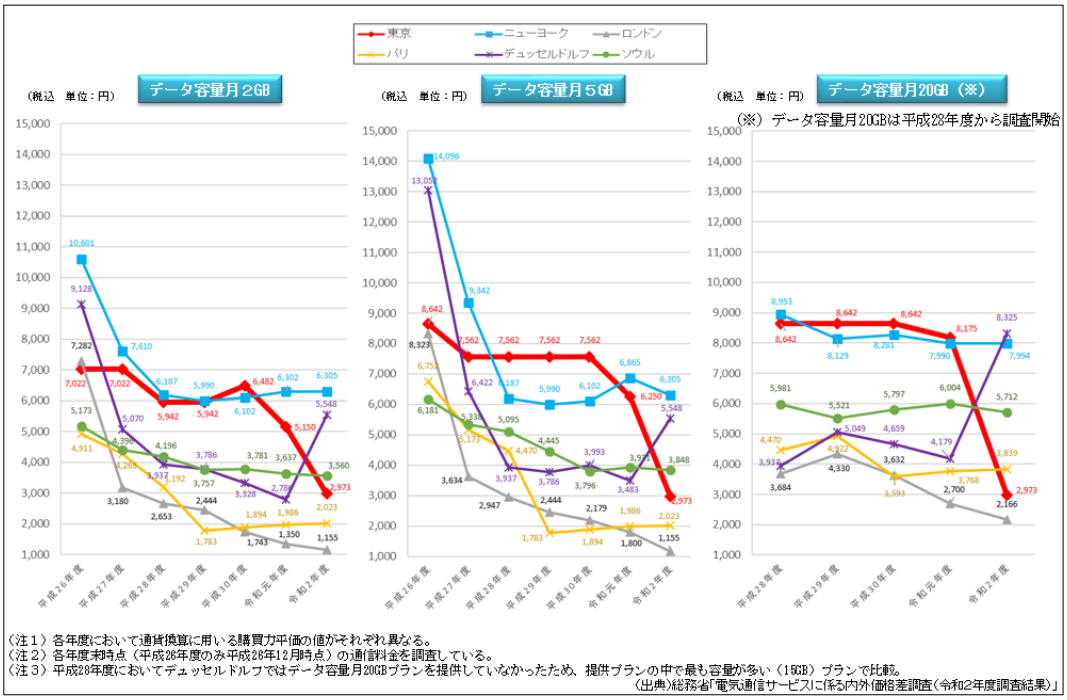
出典：本WG（第21回）（2021年6月23日）資料を基に作成

オ　携帯電話料金の国際比較及び品質に関する国際比較についての調査

総務省が実施した2021年３月時点での内外価格差調査（2021年５月公表）によれば、日本のスマートフォンの料金水準は、最も安い料金プランで比較すれば、諸外国と比べても遜色のないものとなっている[45]。

[45] 電気通信サービスに係る内外価格差調査−令和２年度調査結果−（2020年５月25日公表）

【図表Ⅱ―15　電気通信サービスに係る内外価格差調査（令和２年度調査結果）（スマートフォン４G（MNO：シェア１位の事業者）　の推移）】



出典：本WG（第21回）（2021年6月23日）資料

なお、報告書2020における指摘を受け、総務省では、携帯電話サービスの品質に関する国際比較についての調査を行った。

この調査のうち、諸外国の官民機関が行った通信品質に関する国際比較の結果を確認したところ、日本の携帯電話の通信品質は、全体として高く評価されているとのことであった。ただし、通信速度及び遅延時間については、平均値を下回っているとの評価もあり、必ずしも全ての項目において日本の携帯電話の通信品質が高い評価を得ている訳ではないとのことであった[46]。

また、通信速度、事務手続の簡便さといった５項目[47]につき、現在利用

[46] 各種資料54

[47] １．「通信品質①（通信速度、通話品質、つながりやすさ等）」、２．「通信品質②（利用可能エリア、エリアカバー等）」、３．「利用者サポート品質①（契約事務手続や変更手続の簡便さ）」、４．「利用者サポート品質②（店舗での対応（店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等））」、５．「利用者サポート品質③（コールセンターの対応（つながりやすさ、対応

している携帯電話サービスの品質について満足度調査を実施したところ、日本は、全ての項目において、利用者が「非常に満足」 「満足」と回答した割合が、他国と比較して一番低かったとのことであった[48][49]。

カ　指定事業者のARPU[50]の状況

通信料金の動向に関連し、指定事業者のARPUを確認すると、2020年度の平均値は、契約全体では3,777円、スマートフォン向け契約では4,504円であり、2019年度の平均値と比べ、それぞれ、1.3%、4.1%の減となっている。なお、その他の指定事業者のARPUは、MNO３社と比べ、契約全体で約半額、スマートフォン向けでは40%程度となっている[51]。

キ　消費支出から見た通信料金の動向

家計調査（２人以上世帯のうち勤労者世帯）によれば、消費支出における携帯電話通信料は、2017年の14,046円（月平均）をピークに減少傾向にあり、2020年では13,410円であり、2019年と比べ1.0%の減であった[52]。

ク　消費者物価指数から見た通信料金の動向

また、2021年４月分の全国消費者物価指数の発表では、上述したMNO３社のオンライン専用プラン[53]の提供開始を受け、通信料（携帯電話）は、対前月比で27.6%、対前年同月比で26.5%のマイナスであった[54]。

ケ　通信料金に関する利用者意識調査の結果

総務省の実施している利用者意識調査では、月々の通信料金の支払額について、推定平均は2019年９月調査では約4,287.3円、2021年３月調査では約3,297.1円となっており、改正法施行前と比べ、継続的に減少して

者の電話応対等))」

[48] 具体的に不満な点を尋ねたところ、日本においては、他国と比較して、コールセンターにつながりにくい、店舗（ショップ）での待ち時間が長い、手続に要する時間が長い、手続の手順や方法がわかりにくい、通信速度が遅い、との点について特に不満に思う回答の割合が高かったとのことであった。

[49] 各種資料55

[50] Average Revenue Per User：１契約当たりの売上高

[51] 各種資料56

[52] 各種資料57

[53] 本報告書において、「MNO３社のオンライン専用プラン」とは、NTTドコモの「ahamo」、KDDIの「povo」、ソフトバンクの「LINEMO」のことをいう。

[54] 各種資料58

いる結果となっている[55]。

また、現在契約している事業者との契約年数の長さと、現在事業者に支払っている料金（通信料金や端末代金等を含んだトータルの料金）に対する意識、納得度との関係を分析したところ、契約年数が短い者（最近携帯電話事業者を乗り換えている者）ほど、料金について「安いと思う」、「納得している」と回答する割合が高くなる傾向にあった。

具体的には、契約年数が１年未満（１年以内に事業者を乗り換えている）の者では、約４割の者が、現在支払っている料金について、「安いと思う」、「納得している」と回答する一方、「高いと思う」、「納得していない」と回答しているのは１割程度にとどまっている。

一方、契約年数が８～15年未満の者では、「安いと思う」、「納得している」と回答した者はおよそ15%にとどまり、「高いと思う」、「納得していない」と回答した者は３割弱に上っている[56]。

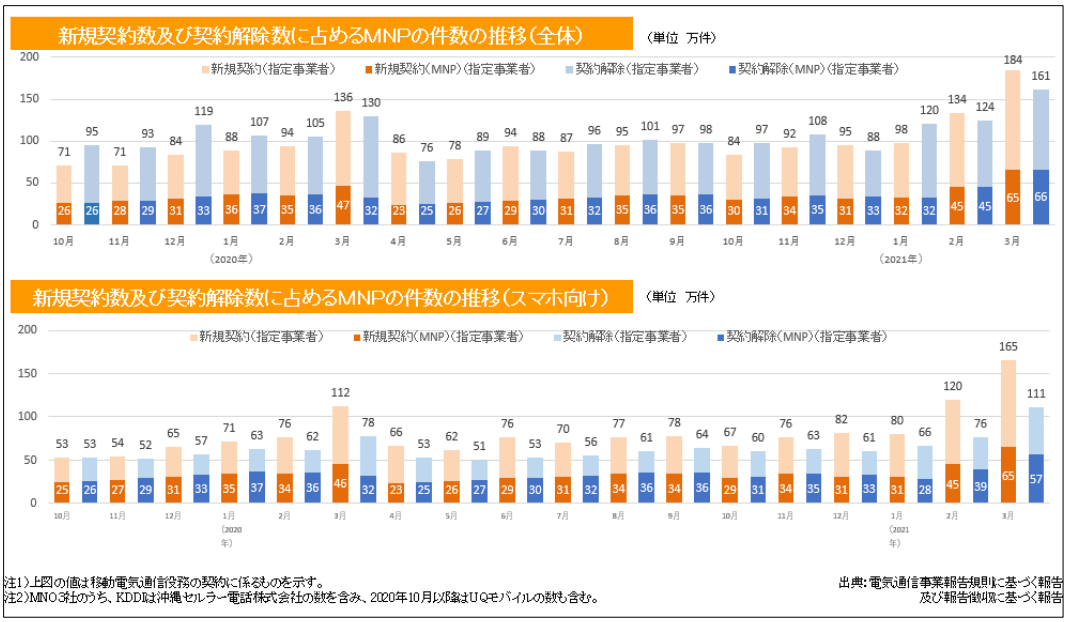
○　利用者の動向（新料金プラン等の分析も含む。）

ア　利用者による事業者乗換えの動き

指定事業者の新規契約数及び契約解除数は、2020年３月に伸びた後、４月に減少し、その後はほぼ100万件弱で推移していたが、2021年２月には、2020年３月と同程度まで増加し、さらに３月には、2020年３月を大きく超えて伸びている。特にスマートフォン向けの新規契約については増加が顕著である。新規契約、契約解除数に占めるMNP件数の割合は、2020年４月以降、概ね同じであり、2021年２月、３月には、新規契約、契約解除数の増加に伴い、MNP件数も増加している。

[55] 各種資料59
[56] 各種資料60

【図表Ⅱ―16　指定事業者の新規契約数及び契約解除数（MNP件数含む）】



出典：本WG（第21回）（2021年6月23日）資料

MNO３社の新規契約数、契約解除数については、2020年度においても2019年と同様に、移動電気通信役務全体は毎月の新規契約数より契約解除数が大きい状況が続いている。一方、スマートフォン向けに限って見ると、新規契約数と契約解除数が同等の数値となっている。このことから、MNO３社の移動電気通信役務の契約解除数が新規契約数よりも大きくなっている要因としては、フィーチャーフォンの解約などスマートフォン以外の役務に係るものであると考えられる[57]。

その他の指定事業者については、2020年度においても2019年度と同様に、移動電気通信役務全体、スマートフォン向けともに新規契約数が契約解除数を上回っている。特に2021年２月、３月の新規契約数は大きくなっており、この要因としては楽天モバイルが新料金プランを発表し、新規契約者が増加したためと考えられる[58]。

解約率については、2019年度と同様、移動電気通信役務全体、スマートフォン向けともに、その他の指定事業者の解約率がMNO３社より高い割合となっている。

特に2021年２月、３月はその他の指定事業者の解約率が移動電気通信

[57] 各種資料61
[58] 各種資料62

役務全体、スマートフォン向けどちらも他の月及び前年同月と比べても大きくなっている。

また、MNO３社についても、2021年３月の解約率は移動電気通信役務全体、スマートフォン向けともに、他の月や前年同月に比べて大きくなっている[59]。

上記を踏まえると、各事業者からの新料金プランの発表を受け、事業者を乗り換える動きが活発化していると考えられる。

なお、その他の指定事業者について、新規契約数が契約解除数を上回っているにもかかわらず、MNO３社に比べて解約率が高いのは、母数としての契約数の大きさの違いが影響していると考えられる。

イ　新料金プラン等の分析

（ア）　分析対象及び方法

第２章で触れたとおり、報告書2020においてはMNOのサブブランドに焦点を当て、それがモバイル市場の競争環境に与える影響について分析が行えるよう事業者からデータを取得する旨提言した。

その後、前述のとおり、2020年12月にNTTドコモがオンライン専用プラン「ahamo」を発表し、その後KDDI、ソフトバンクもほぼ同様のサービス内容のオンライン専用ブランドである「povo」、「LINEMO（発表当時はSoftbank on LINE)」を発表したことを受け、MNOが提供するサービスのうち、これらを含む特に独立系MVNOとの間の競争に影響を与えると考えられる料金プラン・ブランドを、「新料金プラン等[60]」として捉え、料金プラン・ブランド別のデータを取得し、分析することとした[61]。

また、これに加えて、携帯電話利用者に対し新料金プランへの乗換え意向等に関するアンケートを行い、利用者の新料金プランに対する意識について調査・分析を行った。

（イ）　新料金プラン・ブランド別データの分析結果

事業者からの報告によると、MNO３社の新料金プラン等の契約数は

[59] 各種資料63

[60] 今回の検証では、「NTTドコモ(ahamo)」、「au(povo)」、「UQモバイル」、「SoftBank(LINEMO)」、「ワイモバイル」を「新料金プラン等」として捉えることとした。

[61] 各種資料64

2021年３月末時点で約1,100万件（うち、MNO３社のオンライン専用プランは約93万件）となっている。

上記契約数を踏まえて、MNO３社の新料金プラン等のモバイル市場における規模（シェア）を見ると、以下のとおりとなっている。

携帯電話契約数（通信モジュール等を除く）は2021年３月末時点で約１億4,700万契約となっており、このうちMNO３社の新料金プラン等以外の契約が約８割を占めている。

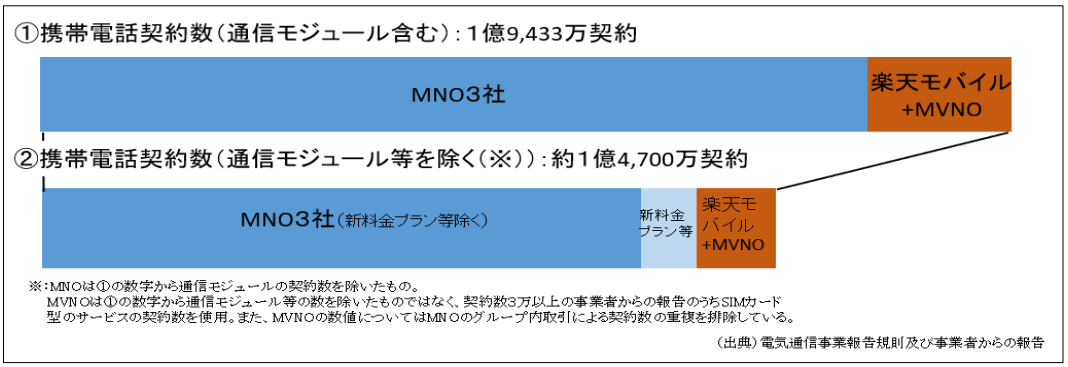
また、上記の残りの約２割において、MNO３社の新料金プラン等、楽天モバイル、MVNO[62]の契約数を比較すると、MNO３社の新料金プラン等の契約数が約４割を占めている。

加えて、MVNOのシェア上位５社の契約数とMNO３社の新料金プラン等の契約数を比較すると、ワイモバイル、UQモバイルの各々の契約数はMVNOのシェア１位事業者よりも大きくなっている。

さらに、2021年３月にサービス開始したMNO３社のオンライン専用プランの契約数の合計も同月末時点の契約数でMVNOの上位５社各社の契約数に匹敵する水準となっている。

[62]MVNOの契約数については契約数３万以上の事業者からの報告のうちSIMカード型のサービスの契約数を使用しており、また、MNOのグループ内取引による契約数の重複を排除している。

【図表Ⅱ―17　新料金プラン等の契約数】

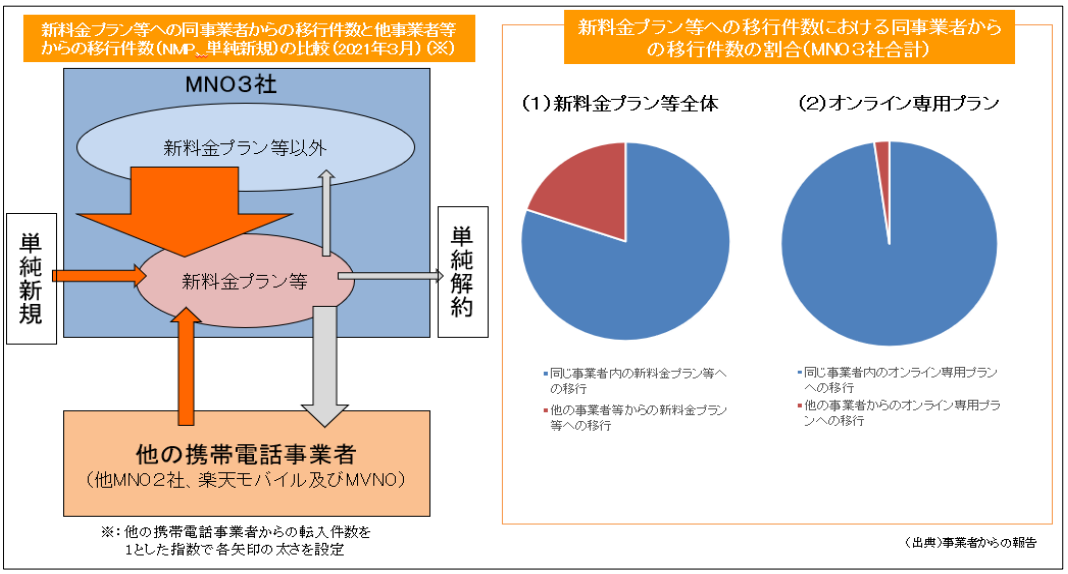


出典：本WG（第21回）（2021年６月23日）資料を基に作成

上記を踏まえるとMNO３社の新料金プラン等がモバイル市場に与える影響、特にMVNOに与える影響は小さくないことが、契約数の面からもうかがえる。

次に、2021年３月の１か月間におけるMNO３社の新料金プラン等への移行件数の内訳を見ると、同じ事業者からの移行件数は他の事業者からの移行件数（MNP件数）よりかなり多く、多くは自社内での移行となっている。特にオンライン専用プランについては、ほぼ全てが同じ事業者からの移行となっている。

【図表Ⅱ―18　新料金プラン等への転入・転出の内訳】



出典：本WG（第21回）（2021年６月23日）資料を基に作成

上記を踏まえると、2021年３月の状況を見る限り、MNO３社の新料金

プラン等は主として自社のより高額な料金プランからの移行に対する受け皿として機能し、競争による効果が自社の利用者の料金の低廉化に寄与していると考えられる。一方、従前より低料金を売りにしていたMVNOにとっては、従前であればMVNOに乗り換えていたかもしれないMNOの利用者が新料金プラン等に移行することでMNOにとどまっているとも考えられる。そのため、MVNOにとって、MNOの新料金プラン等が新規の利用者獲得に当たっての厳しい競争相手となっていることがうかがえる。

（ウ）利用者意識調査の結果

総務省では、携帯電話利用者6,000名を対象に、新料金プランに関するアンケートを実施した[63]。主な結果は以下のとおり。

2020年末以降に発表、開始された新料金プランに対する乗換え意向について、すでに乗り換えたもしくは今後乗り換えたいと考えていると回答した割合は37.0%となっている。

同質問について回答者の属性をMVNOユーザに絞ると、すでに乗り換えたもしくは乗り換えたいと考えていると回答した割合は28.4%となっており、全体に比べて乗換えに対する意向は低くなっている。

また、すでに乗り換えたと回答した利用者の乗換え元としては、MNO３社の割合が高くなっている。

すでに乗り換えたと回答した者の乗換え先としては、「楽天モバイル：Rakuten UN-LIMIT VI（32.9%）」が最も多く、次いで、「NTTドコモ：ahamo（20.7%）」、「ワイモバイル：シンプルS・M・L（13.0%）」、「UQモバイル：くりこしプランS・M・L（12.3%）」、「KDDI（au）：povo（11.7%）」の順となっており、乗換え元を確認すると、NTTドコモの契約者がahamoに乗り換えている割合が高いなど、乗換え元と同じ事業者の新料金プランに乗り換えている者が多くなっている。

[63] サンプル属性は12属性×500人①性別（男女）２属性、②年齢（20代～70代以上　10代ごと）６属性。調査実施期間は2021/6/1～6/3。

【図表Ⅱ―19　利用者意識調査結果（すでに乗り換えた利用者の動き）】

問：（すでに新料金プランに乗換えた者に対して）あなたが乗換えた先の料金プランをお選びください。（n=465）

×

問：あなたが乗換え前に契約していた携帯電話会社はどこですか。（n=465）

（単位 %）

移行元＼移行先	全体	NTTドコモ: ahamo	KDDI(au): povo	UQモバイル: くりこしプラン S、M、L	ソフトバンク: LINEMO	ワイモバイル: シンプルS、M、L	楽天モバイル: Rakuten UN-LIMIT VI	IIJmio:IIJmio モバイル サービス ギガプラン	オプテージ（マイネオ）: マイピタ	日本通信: 合理的20GBプラン	その他のMVNO
全体	100.0	20.7	11.7	12.3	2.1	13.0	32.9	2.8	0.8	0.0	3.8
NTTドコモ	23.2	16.5	0.2	0.8	0.0	1.1	3.9	0.2	0.2	0.0	0.2
KDDI(au)	23.5	0.4	11.0	5.6	0.0	0.6	4.8	0.0	0.4	0.0	0.6
UQモバイル	4.7	0.4	0.0	2.7	0.0	0.4	0.8	0.2	0.0	0.0	0.2
ソフトバンク	14.4	0.9	0.0	0.6	1.7	5.9	5.0	0.0	0.0	0.0	0.2
ワイモバイル	7.0	0.0	0.0	1.2	0.2	4.1	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0
楽天モバイル(UN-LIMIT Vプラン)	4.4	0.8	0.4	0.2	0.2	0.4	1.9	0.2	0.0	0.0	0.2
楽天モバイル(UN-LIMIT Vプラン以外のプラン)	12.8	1.0	0.0	0.5	0.0	0.0	10.6	0.2	0.0	0.0	0.5
IIJ(IIJmio)	2.7	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.9	1.4	0.0	0.0	0.0
オプテージ（マイネオ）	1.9	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.2	0.0	0.0
その他のMVNO	5.4	0.2	0.0	0.2	0.0	0.5	2.3	0.4	0.0	0.0	1.8

出典：本WG（第21回）（2021年６月23日）資料

今後乗り換えたいと回答した者の乗換え先については、「NTTドコモ：ahamo（29.7%）」が最も多く、「楽天モバイル：Rakuten UN-LIMIT VI（22.5%）」、「KDDI（au）：povo（13.4%）」、「ソフトバンク：LINEMO（10.4%）」となっている。こちらも、すでに乗り換えている者と同様に、乗換え元（現在契約している事業者）と同じ事業者の提供する新料金プランを乗換え先として検討している者が多くなっている。

【図表Ⅱ―20　利用者意識調査結果（乗換え意向を有する利用者の傾向）】

問：あなたが、現在ご自身で費用（通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）や、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等））を支払っている携帯電話会社をお選びください。（n=6,000）

×

問：（新料金プランに乗換えたいという者に対して）あなたが今後乗換えたいと考えている料金プランをお選びください。（n=629）

問：（新料金プランに乗換えたいが乗換え先は検討中という者に対して）あなたが乗換え先として今一番検討している料金プランをお選びください。（n=724）

（単位 %）

移行元＼移行先	全体	NTTドコモ: ahamo	KDDI(au): povo	UQモバイル: くりこしプラン S、M、L	ソフトバンク: LINEMO	ワイモバイル:シンプルS、M、L	楽天モバイル:Rakuten UN-LIMIT VI	IIJmio:IIJmio モバイル サービス ギガプラン	オプテージ（マイネオ）: マイピタ	日本通信: 合理的20GBプラン	その他のMVNO
全体	100.0	29.7	13.4	7.9	10.4	8.8	22.5	1.9	2.0	1.0	2.4
NTTドコモ	34.2	20.9	0.5	1.0	1.4	1.5	6.9	0.3	0.8	0.1	0.9
KDDI(au)	24.9	2.5	11.4	3.5	1.3	0.6	4.4	0.2	0.3	0.2	0.7
UQモバイル	3.1	0.3	0.2	0.8	0.0	0.1	1.4	0.1	0.1	0.0	0.0
ソフトバンク	17.4	2.3	0.5	0.8	6.3	3.7	3.1	0.4	0.0	0.1	0.2
ワイモバイル	7.8	0.9	0.2	0.5	1.0	2.1	2.7	0.2	0.0	0.3	0.0
楽天モバイル（UN-LIMIT VIプラン）	2.8	1.1	0.1	0.5	0.1	0.1	0.0	0.4	0.3	0.1	0.2
楽天モバイル（UN-LIMIT VIプラン以外のプラン）	4.1	0.7	0.0	0.2	0.3	0.4	2.0	0.2	0.2	0.1	0.1
IIJ(IIJmio)	0.7	0.3	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.1
オプテージ(マイネオ)	0.6	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	0.1	0.0	0.0
その他のMVNO	4.4	0.6	0.4	0.4	0.1	0.3	1.9	0.0	0.2	0.3	0.3

出典：本WG（第21回）（2021年６月23日）資料

ただし、楽天モバイルの新料金プランについてはすでに乗り換えたと回答した者、今後乗り換えたいと回答した者の双方とも、乗換え元として楽天モバイル以外の契約者の割合が高くなっており、他のMNO、MVNOの契約者からも注目度が高いということがうかがえる。

次に、すでに乗り換えたもしくは今後乗り換えたいと考えていると回答した者にその理由を確認すると、「料金が安いから」(61.8%)という回答した割合が圧倒的に高く、次いで「データ容量が多く使えるから」(19.3%)、「プラン内容が分かりやすいから」(15.9%)と回答した割合が高くなっている[64]。

他方、今のところ新料金プランに乗り換えるつもりがないと回答した者にその理由を確認すると、「特に理由はない(23.0%)」、「現在の料金プランに不便を感じていないから(20.4%)」、「手続を行うことが面倒だから(19.2%)」、「キャリアメールが使えないから(18.8%)」と回答した割合が高くなっている[65]。

ウ　違約金のある契約

2019年10月の改正法施行当初より、ソフトバンクは、全ての料金プランについて期間拘束契約を撤廃し、期間拘束がない契約のみを提供していたが、他の２社についても、期間拘束契約を撤廃する動きがある。

NTTドコモは、５Gプランやオンライン専用プランについて、期間拘束がないプランのみを提供しているほか、2021年秋には、期間拘束がある料金プランの新規受付を止めることを表明している。KDDIは、大容量プランやオンライン専用プランについて、期間拘束がない料金プランのみを提供している。

2021年３月末時点で、違約金のある契約は約8,500万件であり、2020年３月末時点と比べ19.2%減少している。毎月の１件当たりの違約金支払金額は指定事業者全体、MNO３社ともに改正法施行後徐々に減少している[66]。

エ　その他

[64] 各種資料66
[65] 各種資料67
[66] 各種資料68、69

指定事業者及び販売代理店による新規契約を条件とした利益提供[67]について、改正法の施行直後に比べ、件数は増加しているが、一件当たりの金額に大きな変動はない[68]。

指定事業者が行っている継続利用割引等[69]について、ここ１年程度は件数、金額ともに減少しており、2021年度の１件当たりの支払額は約468円となっている[70]。

② 意見

ア 構成員の意見

○ 新料金プラン関係

・ MVNOが帯域保証型サービスをしようとすると、付加的な料金を徴収した上で帯域保証をするということで、帯域幅を増量しないといけないという部分が、さらなるコスト増になってくるので、MNOの廉価プランと同等のギガ数の料金メニューを比べたときに、それが帯域保証をしているか、していないかの差は、ユーザにとってみると、利用勝手、使い勝手というのは随分差が出てくるということになる。したがって、MVNOとMNOの廉価プランとを比較する際などには、これがベストエフォートなのか、帯域保証型サービスなのかの区別をしておいたほうがいいのではないかと思う。
・ 重要なのは、数値から今回、何が分かるか、そして、どのようにこの数値を理解していくか。特に価格面では、非常に有意な形で結果が出るかもしれないが、サービス面の違いに関しては、どの程度の影響が今回の顧客の間の移動に関してインパクトを与えるか、この点を今から、方法論を含めて御議論、検討していただく必要があるのではないか。
・ 消費者から見れば、自分に最適な料金プランに移行でき、最適な料金プランになるということが目的なのであり、その際にキャリアを変えるのか、同じキャリアでプラン変更をするのかが自由に選択できればいい。最も大事なのはキャリア間のスイッチングコストを低下させることであり、それが低下していれば自社のユーザが簡単に他社に移行

[67] 新たな通信契約を締結することを条件とした利益提供（MNPにより他の事業者から移行する場合の利益提供も含む。）
[68] 各種資料70
[69] 継続利用割引等とは、一定期間通信契約を継続している利用者に対する通信料金の割引やポイントの付与等のこと。
[70] 各種資料71

できてしまうため、キャリアは自分のユーザが他社に移行しないように料金を低廉化する、サービス品質を高める、付加価値の高いサービスを提供するといった努力を行う。だからキャリアの乗り換えやMNPというのは競争が活性化している事を示す指標の１つに過ぎないと考えるべき。同じキャリア内のプラン変更でも十分競争は活発化しているという指標になると思う。

・　利用者意識調査でもMVNOへの乗換えを選択した人はとても少なくなっている。他方で、MVNOも営業上の工夫をして魅力的なメニューを用意しているということもあるので、このMNOとMVNOの関係というのをこれからもしっかり見ていく必要があると思っている。

・　乗換えしない理由を意識調査でもらっているが、例えば移行先の料金が高いからとかデータ容量が今のプランで適切だからと回答している方がいるが、本当にそうなのかというところをデータを取ってみると面白いのではと思っている。つまり、発信している情報が消費者にどう受け止められているのかは分からないというところであり、こういうところについてはその人が一体何のプランに入っているのかという点が非常に重要だと思っている。分析の深掘りになってしまうと思うが、今後情報の発信あるいは受け止め、あるいは心理的なものも含めて色々スイッチングコストというものはあると思っており、今回分析の端緒をいただいたという気がしている。

・　個人的には競争ルールの検証ということでもあるので、料金が下がる、料金競争が起こる前提として競争ルールが整備されて、競争が機能した結果、こういうことが起こっているという流れを見ていくことが大事だと思っている。

・　料金競争といったような現象を表現するときに、それがどこの誰と誰の料金競争なのか、先ほどから議論になっているMNOのサブブランドとMVNOの間の競争を捉えていっているのか、それともモバイル全体を捉えていっているのか。その点は、MVNOへの影響は小さくないと表現しているところについて、どんな影響なのかということをどう表現していくのかという課題にもつながっていくと思ったところ。

○　携帯電話サービスの品質に関する調査関係

・　品質に関して、今回は諸外国の対比、比較というようなことを提示していただいたが、やはり新料金プラン等の価格のみならず、そういったサポート体制と２つの品質の基準という点も、もしフォローできれば望ましいのではないか。

イ　事業者等の意見

○　モバイル市場の現状関係

・　各社、「大容量プラン（無制限・大容量）」の値下げや「オンライン専用プラン（別ブランド）」による低廉な中容量プランの提供等を行うことで、料金の低廉化が進展していると考えている。（第16回資料：KDDI）

・　我が国のモバイル市場の現状については、元より、高品質かつ多様なサービスが提供されていた認識。2020年後半以降の各社のサービス展開により、より一層、サービスの多様化や低廉化が進展したものと考えている。（第16回資料：ソフトバンク）

・　（通信市場の現状、環境変化への評価について）利用者の選択肢が広がり競争が促進されたことで市場活性化につながったというポジティブな意見が４社。また、市場状況について注視が必要であるというニュートラルな意見が２社。ネガティブな意見としては、MNOに比べて体力のないMVNOにとっては今後さらに厳しい競争環境となる、あるいはMNOと同水準のプランを提供することは困難な状況になっている等の意見がある。（第18回：MVNO委員会）

・　2020年末にMNO各社が新プランを発表し、市場の低廉化に対応するために、我々としても４月に低価格な新プランを発表したところ。その際に、データ接続料や卸料金がなかなか見通せないといったような状況で、様々な予測や判断をする必要があった。ただ、利用者の料金が下がり、モバイル市場が活性化することは非常に望ましいことと考えているため、我々としてもどんどんマーケットを盛り上げていきたいと考えている。（第18回：IIJ）

・　モバイル市場の現状につきましては、MNOが低容量帯・中容量帯において、MVNOの料金水準に接近した廉価プランを投入されたことにより、より厳しい競争環境になっていると感じている。これを受け、2021年２月から、マイピタ（新料金プラン）を提供開始したところ。（第18回：オプテージ）

○　新料金プラン関係

・　ahamoは、デジタルネイティブ世代をターゲットに、移行障壁のないお得でシンプルな料金プランということで設定している。充分なマーケットリサーチを行い、オンライン対応に特化して、メールなしなど、ターゲットのニーズにマッチするような提供条件としている。メインブランドとして今回の料金プランとしており、データ量が20ギガ、税抜

で2,700円の低廉な料金に設定し、他社に先駆けて発表し御好評いただいている。（第16回：NTTドコモ）

・　当社では、2021年３月17日にオンライン専用ブランドでシンプルな料金体系である「LINEMO」を導入し、併せて既存の「SoftBank」、「ワイモバイル」ブランドも料金/データ容量等を改定し新たな料金プランを提供している。上記各ブランドの新プランは多くのお客さまからご好評をいただいており、新プランへのお客さまの移行や新規での契約が大きく増加している状況。（第16回資料：ソフトバンク）

・　料金プランの変更を実施したMVNO（７社）のうち、効果があった、ポジティブな変化があった、反響があったと回答したのは５社。市場からは、MVNOの新プランについても好意的に受け止められているのではないか。（第18回：MVNO委員会）

○　卸料金、データ接続料関係

・　（料金プランについて）今後変更を予定している、検討していくと回答した主な理由、要因としては、卸料金が不透明な状況の中、料金プランを変更することは難しい、MNO、MVNEからの条件提示が遅かったために対応が間に合っていないといった回答があった。（第18回：MVNO委員会）

・　MVNOのプランとMNOの廉価プランの間には通信品質に差があり、この差を埋めるため、引き続き、データ接続料の低廉化は必要。（第18回資料：IIJ）

・　一方、MNOのプランは品質が高く、MVNOが同等品質のプランを提供するには、データ接続料等の関係で、極めて困難な価格水準であることは課題。（第18回資料：オプテージ）

③　対応の方向性

通信市場の動向を見ると、市場全体として契約数が引き続き年間約５%程度の伸びを見せる一方で、事業法第27条の３の規律の対象となる役務（主に個人利用者向けのスマートフォン・フィーチャーフォン等に係る契約）の契約数は横ばいが続いている。他方で、その内訳を見ると、LTEから５Gへの移行が始まるとともに、引き続きスマートフォンへの移行が進展していることが確認できる。

こうした中、事業者が提供するデータ通信を中心とした月額料金プランを見ると、報告書2020及び総務省によるアクション・プランの発表以降、MNO３社から月間通信容量20GBを中心とする新料金プランが発表された

ことを皮切りに、2021年２月以降、MNO及びMVNO各社から従来よりも低廉な料金プランの提供が開始されており、競争の新たな一角となりつつある新規参入事業者も含め、料金競争が活発化してきていると評価できる。その結果、日本のスマートフォンの料金水準は、最も低廉な料金プランで比べると、主要国と比べても遜色のないものとなっている。

ここで、MNO３社が提供を開始したオンライン専用プランについては、オンライン専用という形態をとることによりサービス提供に係るコストを削減することで料金の低廉化を実現しつつ、必要とする利用者に対して有償での手続サポートを選択肢として提供する、海外ローミング料金を無料にする、トッピングという形で音声通話のかけ放題や１日データ使い放題などの選択肢を提供する、音声通話アプリの利用料を無料にするなど、各社それぞれに工夫を凝らした様子がうかがえる。こうした料金の設定は、利用者にとっての差別化要素・選択肢の拡大につながるとともに、「どのサービスに対していくらの料金を負担しているのか」が以前よりも分かりやすく理解できる効果もあると考えられる。社会全体としてデジタル化が進む中、今後、特にICTリテラシーを有する利用者にとっては新たな選択肢の一つとなることが期待される。また、手続サポートの有償化は、販売代理店にとっても、利用者に対する価値提供への対価としての位置付けが明確になるメリットもある。

次に、利用者の動きを見ると、2021年２月・３月は新規契約数・契約解除数とも前年同期と比べて大きく伸びていること、また、新料金プラン等への移行について同一事業者内での移行も進んでいる傾向が確認できることから、利用者が事業者を乗り換えたり、事業者内で料金プランやブランドを変更したりする動きも活発化していると考えられる。また、利用者の意識調査の結果からは、現在加入する携帯電話事業者と契約した時期が近い利用者ほど料金への納得感が高い傾向が確認できる。このことから、自らのニーズに合った料金プランを選択し、積極的に事業者を乗り換えるなどしている利用者は料金低廉化の恩恵を享受・実感している一方で、長期に渡り事業者を乗り換えていない利用者については、料金への納得感が低い傾向にあるといえる。

この点に関して、利用者意識調査では、新料金プランに乗り換えない理由として、「特に理由はない」、「現在の料金プランに不便を感じていない」といった積極的な不満が見られない回答が一定程度あった一方で、「手続を行うことが面倒だから」、「キャリアメールが使えないから」といった回答も同程度見られた。このことから、市場において様々な料金プランの選

択肢が提供されていても、手続を始めとするスイッチングコストが利用者の合理的な選択を妨げる効果を有することが確認されるところであり、「第３章２．スイッチングコスト」で述べるスイッチングコストの低減に向けた取組を、引き続き進めることが必要である。

また、総務省においては、利用者が自らのニーズに合った事業者や料金プランを選択し、乗り換えることができるよう、ポータルサイトを通じて正確で中立的な情報の発信に努めるとともに、利用者の乗換えに関する相談・サポートに応じるような機能の実現に向けた取組を進めるべきである。

報告書2020においては、MNOの提供するサブブランドが競争環境に与える影響について注視する必要があると指摘した。これを踏まえ、今春から提供が開始されたMNO３社の新料金プラン等について、特にMVNOとの競争条件を中心に評価したところ、2021年３月の状況を見る限り、MNO３社の新料金プラン等（特にオンライン専用プラン）は、主としてMNO３社のより高額な料金プランからの移行に対する受け皿として機能している傾向がうかがえる。

他方で、MNO３社の新料金プラン等の契約者数は、３社合計でMVNOの契約者数と比べても遜色ない規模であり、MVNOに与える影響は小さくない。また、オンライン専用の新料金プラン等の提供の開始は2021年３月であり、今回の検証に用いたデータは蓄積として十分なものとはいえない。このため、今後とも、実際の利用者の移行がどのように進むのか、引き続きデータを取得し、特にMVNOとの競争環境に与える影響について分析・検証を継続していく必要がある。

さらに、MVNOのシェアの伸びが鈍化し、2021年３月末においては対前期比で減少していることからも、MNOとMVNOとの間の競争条件については、重大な関心をもって検証を続けていく必要がある。

このほか、LTEから５Gへの移行が始まりつつある中、今後の５Gの普及に伴い、５Gならではのコンテンツ、アプリケーションが提供されると、携帯電話利用者のデータ使用量が増加し、より大容量の料金プランの需要が高まっていくことも想定される。このため、大容量や５Gの料金プランについては今後一層注視し、国際的に見て遜色のない水準となっているかどうかも含め、毎年、状況を確認していく必要がある。

また、上記のとおりデータ通信を中心とした月額料金プランについて

は料金競争が活発化する一方で、「第３章１．携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）」に示すとおり、音声通話料金（特に従量制料金）については、これまでは競争が制限される環境にあったことから、料金面での競争が進んでいるかを含め、今後の競争環境について確認していくことが必要である。

（３）端末市場の動向

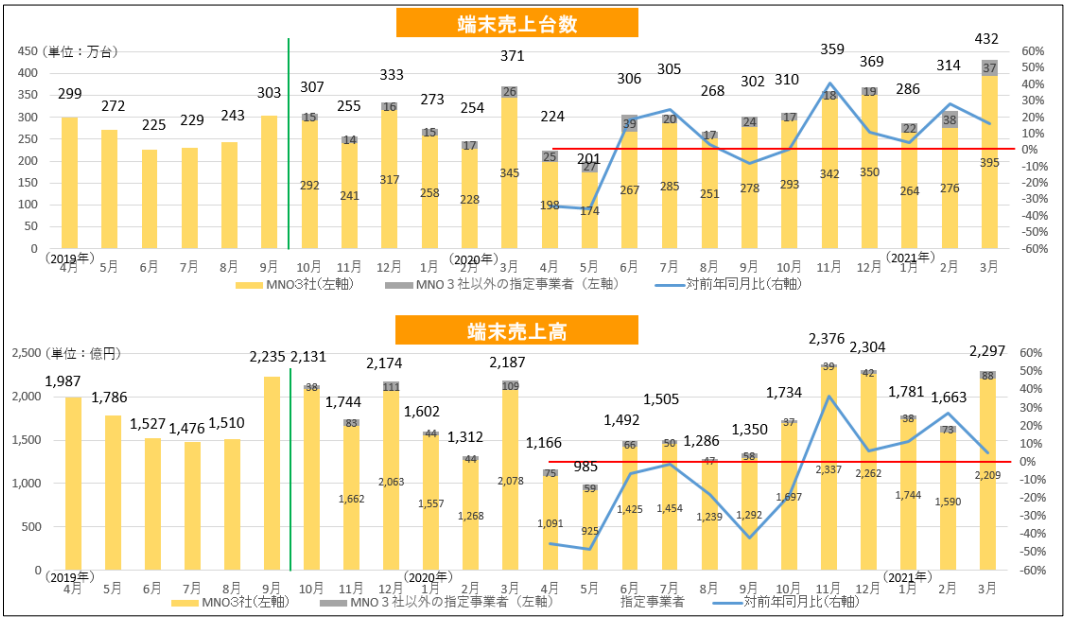
①　分析・検証結果

○　市場全体の動向

ア　端末売上台数・売上高

報告書2020の公表以降の端末市場全体の動向について、指定事業者の端末売上台数・端末売上高は、2020年３月の増加以降、売上台数・売上高ともに、同年４、５月に大きく減少した後、同年６月以降は、2021年３月に向けて回復基調にある。2020年４月以降の対前年同月比を見ると、売上台数については2020年４、５月を除き前年同月を上回っている月が多く、売上高については2020年10月まで前年同月を下回った後、11月以降は上回っている状況となっている。

【図表Ⅱ―21　端末売上台数・売上高の推移】



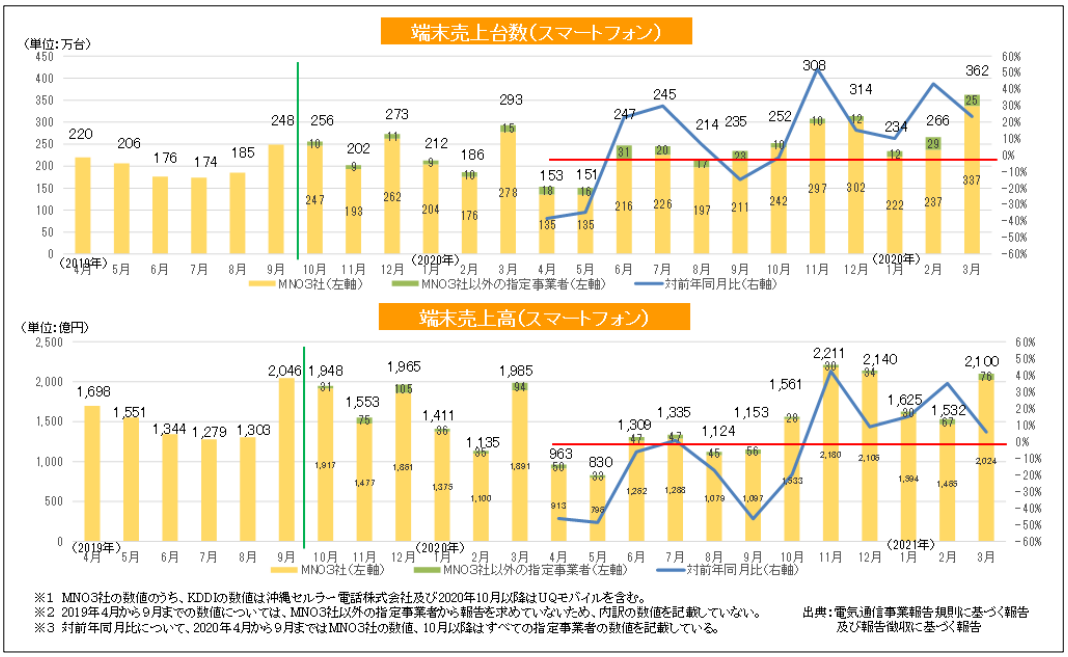
出典：本WG（第20回）（2021年６月９日）資料

この結果、2020年度の売上台数は3,676万台であり、2019年度の3,357万台と比べ、9.5%の増加となっている。また、2020年度の売上高は１兆9,939億円であり、2019年度の２兆1,672億円と比べ、8.0%の減少となっている。

スマートフォンの売上台数・売上高は、2020年度において端末売上台数

の81.1%、売上高の89.7%を占めている[71]ことから、その推移は、端末全体と同様の傾向となっている。

【図表Ⅱ―22　端末売上台数・売上高の推移（スマートフォン）】



出典：本WG（第20回）（2021年６月９日）資料

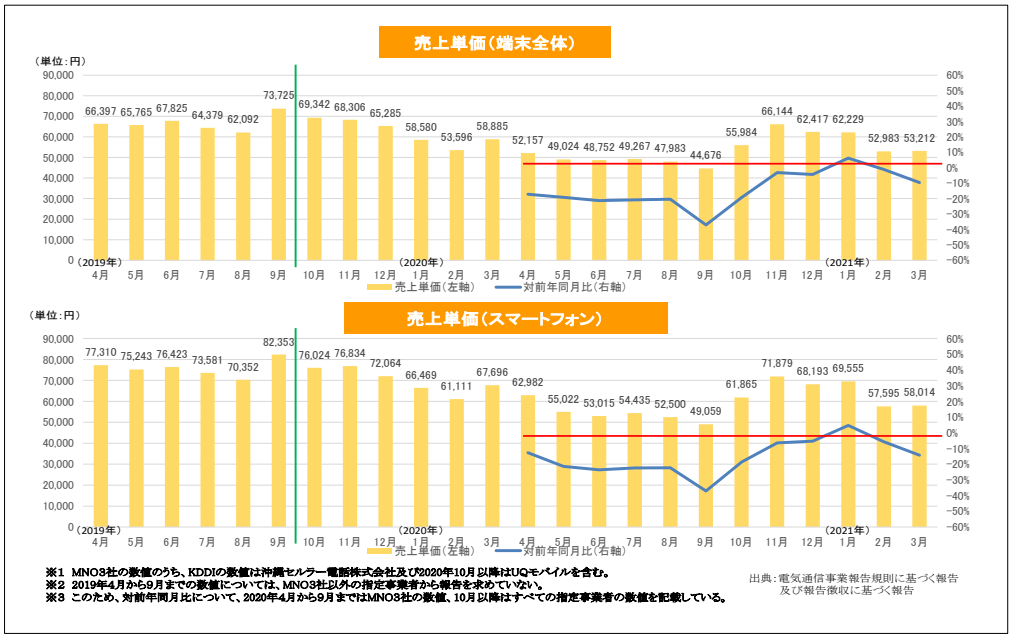
イ　売上単価

指定事業者の売上台数・売上高から算出した１台当たりの売上げの平均値（売上単価）は、 2020年度は54,241円であり、2019年度の64,557円と比べ16.0%低下している。また、2020年４月以降の対前年同月比は、2021年１月を除き、前年同月を下回っている。

スマートフォンでは、2020年度は60,003円であり、 2019年度の73,034円と比べ17.8%低下している。また、2020年４月以降の対前年同月比は、2021年１月を除き前年同月を下回っている。

[71] 2019年度は、売上台数の78.4%、売上高の88.7%を占めていた。

【図表Ⅱ―23　売上単価（全体・スマートフォン）】



出典：本WG（第20回）（2021年６月９日）資料

ウ　価格帯別売上台数の構成比

総務省ではMNO４社に対して新たに端末（スマートフォン）の価格帯別売上台数の報告を求めており、その報告を基に2020年10月分から2021年３月までのMNO４社の価格帯別の端末売上台数の構成比を算出したところ、図表Ⅱ―24のとおりとなっている。

【図表Ⅱ―24　価格帯別売上台数の構成比】

価格帯	月別構成比						合計売上台数の構成比	
	2020年 10月	11月	12月	2021年 1月	2月	3月		
16万～	0.4%	1.3%	0.8%	0.7%	0.3%	0.2%	0.6%	高価格帯 21.1%
14～16万未満	2.2%	3.3%	4.0%	3.6%	1.8%	1.6%	2.7%	
12～14万未満	7.2%	9.4%	7.6%	10.5%	6.2%	5.9%	7.7%	
10～12万未満	9.8%	10.0%	9.7%	12.0%	9.1%	10.0%	10.1%	
8～10万未満	8.3%	26.5%	21.1%	16.7%	11.8%	14.1%	16.7%	中価格帯 44.3%
6～8万未満	10.6%	7.5%	6.6%	4.8%	5.2%	4.3%	6.4%	
4～6万未満	27.9%	15.3%	20.1%	23.0%	20.9%	21.4%	21.2%	
2～4万未満	32.0%	25.1%	28.1%	25.2%	38.4%	40.5%	31.9%	低価格帯 34.5%
～2万未満	1.4%	1.6%	1.8%	3.3%	6.1%	1.8%	2.6%	

出典：本WG（第20回）（2021年６月９日）資料を基に作成

イで示したとおり、2020年度のスマートフォンの売上単価は60,003円であるが、価格帯別で見れば、売上単価に近い４～６万円未満や６～８万円未満の価格帯に限らず、２～４万円未満や、８～10万円未満といった価格帯の構成比も相対的に高くなっている。

また、2020年10月から2021年３月までの合計売上台数の、４万円未満の低価格帯、４万円から10万円未満の中価格帯、10万円以上の高価格帯ごとの構成比を見れば、それぞれ、34.5%、44.3%、21.1%と、利用者は幅広い価格帯の端末を満遍なく選択していることがうかがえる。

エ　対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供

指定事業者による対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供及びそのうち端末購入等割引[72]については、改正法の施行前後に、特に額について大きく減少した後、月単位での増減はあるものの、改正法の施行前より低い水準が保たれており、大きな変化はないが、2020年、2021年とも、３月には増加している[73]。

また、販売代理店による対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供は、その大宗が端末購入等割引であり、経済的利益の提供、端末購入等割引とも、2020年４月に減じた後、2021年３月に向けて増加傾向となっている[74]。

対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供について、指定事業者及び販売代理店によるものの件数の合計と端末売上台数とを、月ごとに比較した結果によれば、改正法の施行前と比べ、施行後は、端末売上台数のうち、経済的利益の提供なく販売されたものの割合が高い傾向にあることがうかがえる[75]。

[72] 移動電気通信役務の提供に関する契約を締結し、又は締結していること及び対象設備（移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備をいう。）の購入等をすることを条件とした対象設備の購入等代金の割引その他の経済的利益の提供。

[73] 各種資料73

[74] 各種資料74

[75] 各種資料75

オ　販売代理店への支払金[76]

販売代理店への支払金は、2020年４月に、販売奨励金[77]の減少を主な内訳として減少し、それ以降、微増傾向にあり、これは、販売奨励金も同様である[78]。

対前年同月比を見ると、双方とも、2020年４月以降、９月までは前年同月を下回っていたが、10月以降は１月を除いて上回っており、新規契約数の推移と類似した傾向となっている。

この結果、2020年度の販売代理店への支払金の合計は１兆1,512億円、販売奨励金の合計は6,058億円であり、それぞれ2019年度と比べ2.1%減、4.6%減となっており、前年度から大きく変わっていない。

カ　メーカへの支払金[79]

メーカへの支払金は、改正法の施行直前の2019年９月に増加した後、2020年１月に減少し、以降、月単位での増減はあるものの、概ね同程度の水準にある[80]。

この増減につき、事業者からは、前年度の評価・検証において、端末の故障修理の対価や開発費等の対価の増減によるものだとの説明がなされている。2020年度の合計は1,597億円であり、2019年度と比べ、4.7%の減であった。

キ　利用者意識調査の結果

総務省の利用者意識調査では、月々の端末代金の支払額について、施行前と比べ、約3,706.3円から約2,717.4円へと継続的に減少している結果となっている。

また、実質的な端末代金に対する印象は、改正法の施行前と比べ、「安

[76] この支払金とは、内容を問わず指定事業者が販売代理店に支払うもの全てをいう。
[77] この販売奨励金とは、支払金のうち、事業法第27条の３の対象となる移動電気通信役務の提供に関する契約の代理や端末の販売等に応じて支払うものをいう。
[78] 各種資料76
[79] 内訳には、移動端末設備に関する開発費、広告宣伝費等の支払金のほか、移動端末設備に関する修理費、付属品の対価、販売促進ツール等の商材やサービスの対価としての性質を持つ支払金といった多種の金銭が含まれる。
[80] 各種資料77

くなっている」と回答した者が14.7%から9.9%に減るとともに、「高くなっている」と回答した者も27.0%から23.4%に減っており、「変わらない」と回答した者が52.0%から61.0%に増える結果となっている[81]。

ク　現状の総括

2021年度の検証においては、前回の評価・検証では入手できなかった１年間を超えるデータを入手していることから、経年変化の検証に加え、前年度との比較が可能となっており、その結果は、これまで述べてきたとおりであるところ、現状を総括すると、以下のとおりと考えられる。

まず、前回の評価・検証の範囲であった2020年３月以降、端末売上台数は、４、５月に減少しているが、これは、事業者ヒアリングにおける各関係者からの情報を総合すると、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響による緊急事態宣言の発令に伴い、店舗の営業時間の短縮や受付業務の縮小などが行われた影響によるものと考えられる。

その後、2020年６月以降においては、月単位の増減はあるものの、2021年３月まで回復基調が続いている。

この結果、個々の事業者で見れば年間を通じた売上台数において違いはあるようだが、端末市場総体として見れば、2020年度の端末売上台数は、2019年度を9.5%上回る結果となった。

一方、2020年度の端末売上高は、売上台数と同様に、2020年４、５月に減少した後、６月以降は回復傾向にあったものの、10月までは対前年同月比でマイナスとなっており、2019年度を8.0%下回る結果となった。

端末売上台数が増加する一方、端末売上高が減少していることから、2020年度の端末１台当たりの売上単価は、2019年度から16.0%低下している。

この点については、事業者ヒアリングにおいても一部のMNO及びMVNO委員会から、改正法施行前と比べ、低・中価格帯の端末の販売割合が増加しているとの報告があった。2019年度から2020年度にかけての売上単価の低下は、これらの報告とも符合しており、端末市場総体として、改正法施行前と比べ、低・中価格帯の端末の販売割合が増加していることが推測される。

[81] 各種資料78、79

その結果、図表Ⅱ―24で示したとおり、2020年10月以降分のMNO４社からの価格帯別の端末売上台数のデータによると、低価格帯、中価格帯、高価格帯それぞれが満遍なく選択されていることがうかがえる。

また、エで上述したとおり、改正法施行前と比べ、施行後は、端末設備の購入等を条件とした経済的利益の提供なく販売される端末の台数の割合が高い傾向にあることが推測される。

これらの傾向からは、改正法の施行以降、利用者が、端末自体の本来の価値を基に、自らのニーズに合った端末を適切に選択し、利用する傾向が進展しつつあると考えられる。

すなわち、通信料金と端末代金の分離を図ることで、通信市場と端末市場の双方の市場における、利用者による適切かつ自由な選択及び事業者間の公正な競争を実現するという改正法が目指した効果が、端末市場においては一定程度現れつつあると認められると考えられる。

○　５G端末の動向

ア　検証の背景

事業者ヒアリングにおいて、端末メーカ等から、日本の５Gの普及が韓国と比べて低調であることや、５G端末（特にミリ波対応端末）の普及促進の観点から、５G端末について、事業法第27条の３による、通信契約とセットで端末を購入等する際の利益の提供の上限規制を緩和すべきとの意見が表明された。これを踏まえ、５Gの現状について検証する。

イ　５Gのインフラ

我が国では、2020年３月に５Gサービスの提供が開始され、2021年３月までにMNO４社は全都道府県で５Gサービスを提供している。

MNO３社は、それぞれ、2022年３月末時点における５Gの人口カバー率の見込みを公表しており、NTTドコモは55%、KDDIとソフトバンクは700MHz帯等の活用により、それぞれ90%、90%超を目指すとしている。また、MNO４社は、2021年度中に、スタンドアローン方式[82]による５Gサービスの提

[82] ４Gのコアネットワークにより４Gの基地局と５Gの基地局を連携させて動作させるノンスタンドアローン方式とは異なり、４Gのコアネットワークから独立した５Gのコアネットワークによる５Gの基地局を単独で動作させる方式。

供を開始することを予定している。

MNO４社合計での地域カバー率[83]は、2021年３月末に6.9%を計画していたところ、16.5%（速報値）と約10%の大幅な前倒しで整備を進めており、2024年３月末までには、98%の整備を目指している。

ウ　５G契約数

事業者によるこうした取組の下、我が国の５G契約数は、サービス提供開始から半年後の2020年９月末時点では79万、さらに半年後の2021年３月末時点では1,419万まで増加しており、人口普及率は11.3%となっている[84]。

エ　５G端末の販売台数・出荷台数

５G端末の販売台数については、KDDIが、2021年５月14日に公表した決算説明資料において、2021年３月末の５G端末の累積発売数が240万台を突破したことを公表している[85]。

また、５Gスマートフォンの出荷台数については、民間調査会社による調査結果[86]によれば、サービス開始から半年間の2020年度上期では112.8万台、スマートフォンの総出荷台数に占める割合は8.4%であったが、さらにその後の半年間を加えた2020年度通期では、出荷台数1,101.1万台、33.6%まで増加しているとのことである。

なお、事業者ヒアリングにおいては、日本における５G端末の出荷予測値が2020年から大幅に上方修正され、2021年において、日本の５G端末の出荷台数の割合が、欧州及び米国を上回ることとなるとの予測も報告されている。

オ　５G端末のラインナップ

現在、MNO４社が販売している５G端末のラインナップを見ると、４万円未満から10万円以上まで、様々な価格帯において５G端末が販売されてい

[83] ５G基盤展開率：全国を10km四方で総数約4,500に区切ったメッシュに占める５G高度特定基地局が開設されたメッシュ数の割合。
[84] 韓国において、５Gサービス提供開始から１年後の2020年３月末時点の５G契約数は577万、人口普及率は11.1%であり、日本と大きな差はない。
[85] KDDI2021年３月期本決算説明会プレゼンテーション資料（2021年５月14日）
[86] MM総研「2020年度通期 国内携帯電話端末の出荷台数調査」（2021年５月18日）

る状況である。2021年に入ってからは、各社、４万円未満のラインナップも揃えてきており、利用者にとっては、多様な価格帯から、自分のニーズに合った５G端末を購入することが可能な状況にある[87]。

カ　現状の総括

以上を総合すると、日本における５Gは、2020年９月以降、契約数、出荷台数とも、サービス開始直後の半年間と比べて大きく伸びている状況にあり、現時点において、事業法第27条の３による規制が、日本における５G端末の普及や販売において、著しい制約になっているとまでは考えられない。

○　中古市場の動向

ア　中古市場の現状

中古端末の流通状況について、MNO４社による2019年度の中古端末下取り台数は約489万台、売却台数は553万台であった。また、RMJからの報告によれば、RMJ正会員による2020年度の中古端末販売台数は160万台を超え、2019年度と比較して約10%増加しているとのことであった[88]。

中古端末の販路については、RMJから中古端末取扱い店舗が2020年度に約30%増加したとの報告があり、買取・販売の拠点が拡大している状況がうかがえる。また、中古端末取扱業者以外にも、MVNO等の事業者による販売や、ECサイト[89]における個人間の取引などに加えて、MNOにおいても、KDDIが、試行サービスながら、品質を認定した中古端末の取扱いを開始しており、販路の多様化が進展しつつある。

総務省が行った利用者意識調査の結果においても、携帯電話の購入場所として、中古端末販売店と回答した割合が、改正法施行前の1.2%から2021年３月には4.8%に増えている[90]。

以上を踏まえれば、徐々にではあるが、中古端末が、利用者にとっての新たな選択肢の一つとして浸透しつつある傾向がうかがえる。

イ　中古端末の流通促進に向けた課題と取組状況

---

[87] 各種資料80

[88] 各種資料81

[89] ECサイトとは、インターネット上で商品を売買するウェブサイトのことをいう。

[90] 各種資料82

（ア）利用者が安心して中古端末を売買、利用できる環境の整備

利用者意識調査において、使用していた端末の扱いについて尋ねたところ、2020年３月の結果では、家で保管と回答した割合（55.3%）が引き続き最も高かった。その理由としては、個人情報が心配だから(31.9%)、端末の中に大事なデータが入っているから(25.0%）と回答した割合が引き続き高かった[91]。

利用者のこうした懸念を払拭し、中古端末の流通を促進するため、民間事業者や政府における取組が進展しつつある。

RMJは（一社）携帯端末登録修理協議会と協力し、「リユースモバイル関連ガイドライン検討会」を立ち上げ、利用者が安心して中古端末を売買し利用することができるよう、端末の買取に当たっての利用者情報の確実な消去手順や、中古端末の格付基準といった、中古端末取扱業者業務の標準的な業務の方法等を定めた「リユースモバイルガイドライン（2019年12月改訂)」を策定・公表している。

また、RMJでは、同ガイドラインを遵守している事業者を利用者が容易に識別することを可能とするため、「リユースモバイル事業者認証制度」を運用しており、2020年11月には、同ガイドラインの遵守状況に加え、経営状況やガバナンスの状況を確認・審査した上で、初の認証事業者となる４社[92]を認証し、公表している[93]。

このほか、総務省においては、2021年４月からポータルサイトの正式版の運用を開始しており、その中で、端末の売却時におけるデータの消去を含めた注意点などとともに、中古端末の購入方法等を紹介し、中古端末に対する利用者の理解を深めるための取組を行っている。

（イ）SIMロックの解除の確認方法の簡素化

RMJからは、端末のデータ消去機能の完全化、SIMロックの解除の確認方法の簡素化、ネットワーク利用制限の在り方等、中古端末の流通促進に係る課題が提起されている。

---

[91] 各種資料83、84

[92] 日本テレホン株式会社、株式会社携帯市場、株式会社ソフマップ、ブックオフコーポレーション株式会社の４社。

[93] 2020年11月13日プレスリリース。各種資料85

このうち、SIMロックの解除の確認方法の簡素化について、「第３章.２.（３）スイッチング円滑化タスクフォースでの検討結果」で後述するSTF報告書を受け、「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」という。）の改正が行われた[94]。

改正された同ガイドラインでは、2021年10月１日以降に発売される端末につき、原則としてSIMロックを禁止することとしている。また、それまでに販売・発売された端末については、2021年11月１日以降、SIMロックが設定されているか否かを利用者が簡易に確認出来る手段を設けるものとしている。

このため、今後、中古端末の売買に当たり、端末にSIMロックが設定されているかの確認の手間が大きく改善されることが期待される。

（ウ）端末の修理

また、消費者が安心して中古端末を利用するためには、適切な修理部品を用いた、適切な修理が行われることが重要である。この点、特に我が国においてシェアの高いApple製品について、 Apple社が、2021年３月、独立系の修理事業者によるApple純正部品を用いた修理が可能となる取組（IRPプログラム:Independent Repair Provider プログラム）を日本を含め世界に拡大することを公表しており[95]、同社によれば、同プログラムに関する問い合わせが多数寄せられているとのことであった。

さらに、端末の修理に関し、2021年７月９日に米国バイデン大統領が署名した大統領令[96]のファクトシートでは、携帯電話メーカ等の技術系企業等が、自己による又は第三者による修理に制限を加え、修理をより費用と時間のかかるものにしているとして、連邦取引委員会（FTC:Federal Trade Commission）[97]に対し、独立系の修理事業者を利用したり自分の機器や装置をDIYで修理することへの反競争的な制限に対す

---

[94] 2021年８月10日公表。

[95] 2021年３月30日プレスリリース。

[96] 「Executive Order on Promoting Competition in the American Economy（米国経済における競争促進に関する大統領令）」。なお、本報告書における同大統領令及びファクトシートの題名及び内容はすべて仮訳。

[97] 「反トラスト法」及び関連法に基づく競争促進政策の推進、更に、「FTC法」や消費者保護関連各法に基づく消費者保護等を目的とする法執行機関。

るルールを発行することを奨励している。

（エ）総務省と公正取引委員会による合同調査

このほか、総務省と公正取引委員会は、2019年に続き、2021年にも合同で中古端末市場の調査を行っており、公正取引委員会は、この調査の結果並びに独占禁止法及び競争政策上の考え方を公正取引委員会令和３年度調査報告書に取りまとめている[98]。

同報告書によれば、中古端末の流通に関し、MNO及び仲介事業者が、国内で中古端末を販売する特定の事業者に対して、不当に、取引の拒絶や差別的な取扱いをしたといった実態や、MNOが、中古端末取扱業者の購入価格と比較して、不当に高い価格で下取りを行っているといった実態は確認されなかったとのことであった。

② 意見

ア 構成員の意見

○ 市場全体の動向関係

- （Appleによる改正法施行前後の売上高の比較について）日本では、2019年10月に消費税増税がなされ、2019 年10月から12月の家計全体の消費支出が５％程度減少しており、大きな消費へのブレーキとなっていた。７月から９月は駆込み需要もあり、10月以降は需要の反動もあった。日本における売上高の伸び率の減少の原因が改正法の施行のみにあるという分析は必ずしも正確なものではないのではないか。
- サプライヤーの立場と、それから消費者の立場というのは随分スタンスが違うなというふうに思ったので、今後政策についての提言をするには、かなり慎重な議論が必要かと思う。消費者といっても非常に多種多様であるし、サプライヤーといっても立場によって違ってきているので、一致点を見いだすのは容易なことではないかもしれないが、多様な視点、という観点が大事だと思う。
- KDDIの端末購入プログラムの適用範囲が拡大し、低価格帯のスマートフォンなど、利用者の選択肢が広がったということが結果に如実に

[98] 同報告書では、総務省との合同調査の結果に基づく記載のほか、中古端末の流通に関し、MNO３社の提供する端末購入プログラムについて、「端末の再購入を条件として課すことについては，既存の端末から新品の端末への買替えを促すものであることから，消費者が中古端末を選択する機会を失わせている可能性があり，中古端末市場に影響を与えるおそれがあるものと考えられる」との指摘がされている。

表れているのかと思う。

○　５G端末関係

・　５Gの普及のためにはさらなる端末の普及が大事であり、このため（、５G端末を）事業法の範囲から外し、何らか、端末の購入補助が必要だという趣旨のご発言があったが、５G自体をまだ必要としていない消費者も大勢いるかもしれないことを考えれば、５Gの魅力を伝えるためには、むしろ高性能・高価格な端末ではなく、使いやすい性能で、かつ低・中価格の端末の普及というのをむしろ進めるべきではないかと思っている。
・　５G端末に関し、まだ消費者にとって、どういうメリットがあるか見えてこない中で、５G端末を特別扱いすることは、一般的な理解がまだ得られていない土壌があるかなと思っている。

○　中古端末の動向関係

・　MNO３社が端末の返却を条件とする端末購入プログラムを導入しているが、一旦MNO３社に吸い込まれた使用済み端末は、ほぼ全数が海外に転売されてしまうため、国内での中古端末の流通量が制限されているのではないか。
・　中古端末取扱業者から、キャリアによる端末の下取り価格が高いという声が届いている。キャリアは利用者から端末を下取りする場合、市場の平均的な買取り価格を上回ってはならないと規律されているが、市場の平均的な買取り価格の目安が存在していない。
・　中古端末の流通促進について、データをもって検証していく必要がある。
・　（クアルコムの「過度な中古市場の発達は一次市場に有害」との意見に対し）「過度」という意味の定義づけがかなり難しい、また、どの市場の競争を考えるか、今後、議論されなければならない。
・　新品の端末と中古端末の関係については、経済成長とカーボンニュートラル、環境負荷低減、２つの視点が必要。自動車業界みたいに健全な中古車市場を携帯端末市場でも実現することが、市場全体の持続的な成長に資すると考える。デジタル化とグリーン化というのは日本の２大重要政策、グリーン化という視点も盛り込むべき。

イ　事業者等の意見

○　市場全体の動向関係

・　2020年４月の緊急事態宣言の期間では、販売数が減少、その後、回復基調。改正法施行前と比較し、全体としては、１割程度の減少。（第16回会合：NTTドコモ）
・　改正法施行前後で、かなり傾向が変わってきており、改正法施行後、あるいは新型コロナウイルス感染症の影響により、端末の販売数は少し減っている。（第16回会合：KDDI）
・　（詳細の数字は構成員限り）端末の販売数については、改正法の施行の前後で、新型コロナウイルス等により一時的に多少減少したということはあったが、大勢で見て大きな変化はない。（第16回会合：ソフトバンク）
・　改正法施行前後で販売台数に大きな変化はないが、中価格帯の端末の販売割合が増加傾向。新型コロナウイルス感染症の影響により、機種によっては調達が困難な期間もあったため、端末のラインナップにも若干変更があった。この影響で、第１回目の緊急事態宣言が実施された2020年度の第１クオーターは一時的に販売台数が減ったが、その後回復している。（第18回会合：オプテージ）
・　改正法施行後に端末販売台数が減少に転じ、新型コロナウイルス感染症が拡大し始めた2020年の前半も同様だが、2020年６月の第１回目の緊急事態宣言の解除後からは回復傾向。在宅勤務、オンライン学習、リモートラーニング、どこでもブロードバンドに接続可能とする機器への重要性から生じたものと考える。（第18回会合：クアルコム）
・　国内メーカの国内出荷数については、2019年末には新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、その後回復し、2020年１～３月では、2018年度の水準に戻りつつある。（第18回会合：CIAJ）
・　改正法の一部の条項により、日本の消費者にとって競争の低下、価格上昇、また選択肢減少の要因となっていることを懸念。（第18回会合：Apple）
・　スマートフォンの普及率は上昇傾向だが、新規の出荷台数は伸び悩んでいる。いろいろな要因が推測されるが、５Gへの移行という重要な事象があるにもかかわらず、新規の端末市場についてはあまり活気がないという見方もあり得る。（第18回会合：Apple）
・　改正法の施行前後15か月のネットセールス純売上高を比較すると、iPhoneの全世界での売上は14%増だが日本では11%の増加にとどまっている。さらにこれはドル円の為替で円が強かったことでオフセットされている影響やサービスやウェアラブル等によってカバーされていることもあることから、総じて改正法の施行の弊社に対する影響は決し

て小さくないと見ている。（第18回会合：Apple）

・　2020年１～３月期の純売上高は2019年同期と比べ、世界では１%増だが日本では６%減となっている。新型コロナウイルス感染症の影響とともに、改正法の施行の影響も重なり、さらに円高の影響も反映されている数字であることから、実際の影響はさらに大きかったと考えている。（第18回会合：Apple）

・　売上台数、売上高を検討する際には様々な要因を考慮する必要があるとは思っており、要因というのは１つとは思っていない。事業法、消費税、その他多様な要因が考えられる。（第18回会合：Apple）

・　端末購入プログラムを低、あるいは中価格帯の端末も対象にすることによって、低・中価格帯の販売台数の比率が増加、端末の多様化が進んでいる。改正法施行後は、高価格帯の比率が減り、低・中価格帯の販売台数比率が増えている。（第16回会合：KDDI）

・　価格帯別の構成比はかなり変わってきており、改正法の施行後は、低・中価格の端末の構成が非常に増えている。端末購入補助の金額が変わった、制限がついたことによって、比較的安い端末を求める消費者が増えたことが要因ではないかと推察。低・中価格の端末は売れるようになってきており、ある意味、健全化といったらいい過ぎかもしれないが、うまく機能しているのではないかと考えている。（第16回会合：ソフトバンク）

・　施行前、施行後とも、３万円前後がボリュームゾーンだが、施行後は、２万円未満の端末、また４万円以上６万円未満についても販売数の伸びが見られる。（第18回会合：MVNO委員会）

・　改正法施行の前後で販売台数に大きな変化はないが、中価格帯の端末の販売割合が増加傾向。改正法の施行前後で販売台数は変わっていないため、購入者の属性が変わったというより、端末の価格帯が変化した要因が大きいのではないか。（一部再掲　第18回会合：オプテージ）

・　改正法の施行後は、低・中価格帯の販売台数の割合が増加傾向となっている。（第18回会合：クアルコム）

・　2020年４月、５月の緊急事態宣言の発令に伴い、オンライン購入のニーズが高まった。（第16回会合：NTTドコモ）

・　緊急事態宣言の発令に伴い、一時的にオンラインの比率は増えたものの、高くはない水準となっている。（第16回会合：KDDI）

・　緊急事態宣言発令時には、一時的にオンライン販売が増加したが、現在はピーク時より減少している。（第16回会合：ソフトバンク）

○　５G端末関係

・　日本の５G契約者は僅か３％。韓国では17％。現在の５Gの普及は全体としてかなり低調であるといわざるを得ない。（端末と通信の）完全分離の目的は既に達成されており、市場には様々なプランがある。５G端末の積極推進のため、５G端末へのアップグレードは（事業法第27条の３の）免除措置を適用すべき。（第18回会合：Apple）
・　日本で５Gの真の利益をもたらすためにより多くのミリ波の機器が必要であり、総務省には、ミリ波機器や設備の導入を後押し、かつ加速する取組を検討するよう要望する。一例ではあるが、５Gのミリ波端末に限ってサブシディの上限を上げるということも有効ではないかと考える。（第18回会合：クアルコム）
・　日本が先行している28 GHz帯の広帯域のミリ波の５G端末の利用では、色々なサービスの可能性があると考えており、支援があれば、日本が先行して５Gを活用した映像配信等を含めて先行できるのではないかと考えている。（第18回会合：CIAJ）

○　中古端末の動向関係

・　自社での中古端末の取扱いにつき、「au Certified」というブランド名をつけ、試験的な取扱いを開始している。auが認定したもの、専門業者による厳しい検査をしっかりと受けたもの、専用ソフトでしっかりとデータを消去したもの、これを３つの安心として、取組を進めている。（第16回会合：KDDI）
・　2020年のQ１で販売台数が急激に伸びている点について、コロナの関係でタブレット、スマートフォン、テレワーク人数が急激に伸び、この結果として現れている。（第18回会合：RMJ）
・　過度に発達した中古市場は、サプライチェーン全体にとって活動を低下させる懸念がある、当然、その分、新規端末が売れなくなるという現象に結びつくと思っている。（第18回会合：クアルコム）
・　中古端末の購入者と新品の購入者は現状異なるため、中古市場の拡大が新品市場に与える影響はそこまで大きくないと考えている。（第18回会合：RMJ）
・　RMJ会員へのアンケートの結果、下の４点を特に優先順位の高い課題と認識している。（第18回会合：RMJ）
　－　ネットワーク利用制限の在り方と適用ルールの見直しについて
　－　SIMロック解除の確認方法の簡素化
　－　端末機能が備えるデータ消去機能の完全化と義務化
　－　付帯情報の一括消去対応

・　MNOが下取りした端末につき、海外流通が多い状況なので、この点につき、（MNOと）協議したいと考えている。（第18回会合：RMJ）
・　下取り価格は、市中の中古端末の下取り価格と同水準としている。（第18回会合：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）
・　下取り価格は、売却先が決定している。（第18回会合：楽天モバイル）

③　対応の方向性

○　市場全体の動向

端末市場については、今後も、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響などにも留意しつつ、引き続き、その販売経路や価格帯別の売上台数の推移を含め動向を注視し、改正法による効果について検証を行っていくことが必要である。

なお、前述の「第２章．２．（３）端末購入サポートプログラムについて」でも検討をしているとおり、MNO３社が提供する端末購入プログラムについて、端末購入における過度な囲い込みの要因となっていないか、今後、端末市場における問題としても注視していくことが必要である。

○　５G端末

５Gは、今後の我が国の産業・社会基盤として、経済成長や社会的課題の解決に貢献することが期待されており、その早期普及は重要な政策課題である。

今後の５Gの普及に当たっては、事業者による５Gエリアの拡大等のインフラ面、サービスプロバイダによる５Gならではのコンテンツ、アプリの提供等のサービス面、端末メーカや部品メーカによる利用者のニーズに沿った低・中価格帯を含む多様な価格帯・機能の端末の提供等の端末面が、三位一体となって進んでいくことが重要であると考えられる[99]。

本WGとしては、通信市場、端末市場における競争ルールの検証の観点から、我が国における５Gの普及状況について、ミリ波やスタンドアローン方式によるものの状況も考慮しつつ、引き続き、その契約数、端末販売台数等の状況を確認していく必要がある。

[99] ５Gの普及において先行しているとされている韓国においては、2019年４月の５Gサービス提供開始以降、一部の利用者の間で、５Gが繋がらない、メリットが感じられないなどとして、LTE契約に回帰する動きがあるとの報道もある。

○　中古端末の動向

　中古端末については、利用者が安心して売買・利用できる環境を整え、その流通を促進することにより、通信と端末の分離が進む中での利用者の選択肢が増すとともに、環境負荷の軽減にもつながることが期待されるものであり、今後も、流通促進に向け、事業者や中古端末取扱業者による取扱いの状況、中古端末に関する利用者の意識の変化を継続的に注視していく必要がある。

　また、中古端末取扱業者等から示されている各種課題について、端末修理におけるApple社のIRPプログラムの開始等の状況変化も踏まえ、それらの課題に対する関係者の対応の状況などについて、継続的に確認していく必要がある。

　また、総務省においては、ポータルサイトによる情報発信を強化するなど、中古端末に対する消費者の理解を助けるための正確な情報発信を継続して行うべきである。

（４）事業者等の経営状況

①　現状

○大手事業者の経営状況

2020年度のMNO３社の通信事業の売上高は11兆1,539億円となっており、2019年度から約0.8%増と大きくは変わっておらず、３社別に見ても、NTTドコモ、KDDIが横ばい、ソフトバンクが微増となっている[100]。

同じく営業利益はMNO３社合計で約1.9%増であり、３社別の利益率についても、NTTドコモは19.6%（0.4%増）、KDDIは20.9%(0.1%減)、ソフトバンク22.1%（0.2%増）と、2019年度に比べて大きな変化は見られない[101]。

減価償却費については2018年度から2019年度までは大きく増加しているが、2020年度は2019年度から大きく変わっていない[102]。

一方、2020年度の決算報告においては、各社から携帯電話料金の低廉化の影響で、2021 年度のモバイル通信事業については減収となる見込みであり、減収幅については、KDDIは600億から700億円、ソフトバンクは700億円ほどの減収を見込んでいると発言があった[103]。

なお、通信事業の営業利益が頭打ちとなる中、MNO３社は非通信事業の拡充に力を入れており、2020年度の決算報告では、３社とも非通信事業の営業利益が増加している[104]。

○販売代理店の経営状況

2020 年度の売上高については、2019 年度に比べて各社減少しているが、営業利益については、2019 年度に比べて増加している会社、減少している会社でばらつきがある [105]。

2020年度の営業利益率は、概ね５%前後で推移している[106]。

---

100 各種資料87
101 各種資料88～91
102 各種資料92、93
103 各種資料94
104 各種資料95
105 各種資料96、97
106 各種資料98

② 対応の方向性

MNO３社から、通信事業については携帯電話料金の低廉化の影響により2021年度は減収となる見込みと発表がある中、携帯電話料金の低廉化が各社の経営に与える影響も含め、各社の経営状況については引き続きその動向を注視していく必要がある。

また、販売代理店の経営状況についても、MNO３社のオンライン専用プランの開始等により従来の販売代理店ビジネスが曲がり角を迎えている中で、それらが各社の経営状況にどのような影響を与えるかを含め、引き続きその動向を注視する必要がある。

第３章　モバイル市場等に係る課題

１．携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）

①　現状と検討課題

○　接続政策委員会による指摘

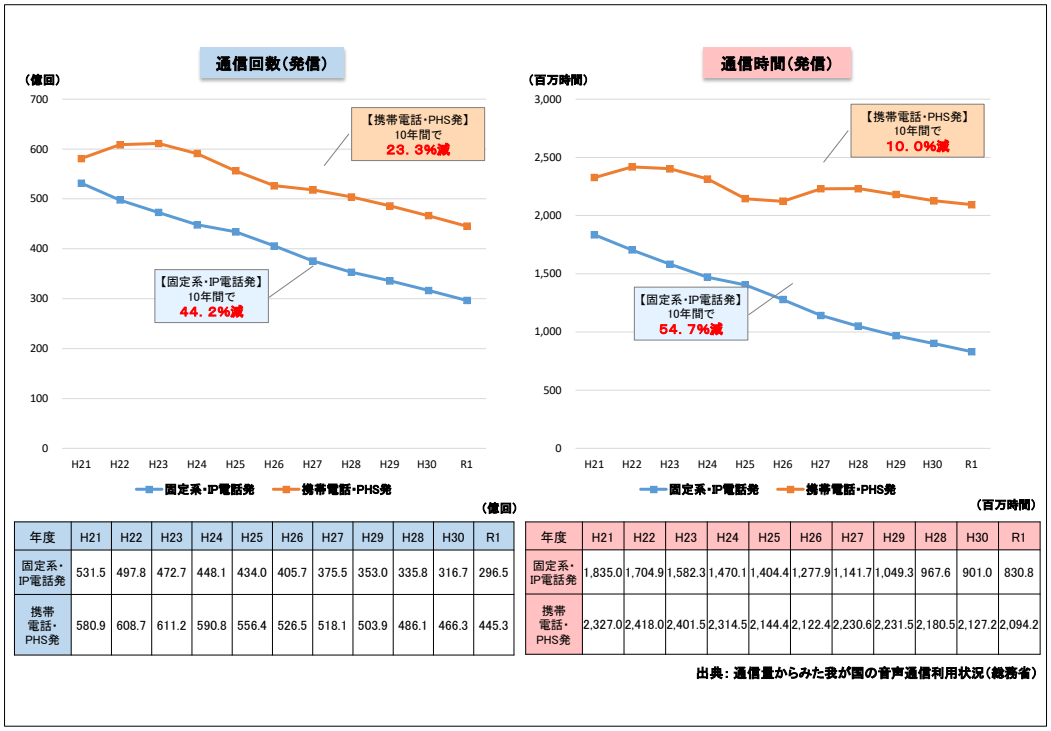
携帯電話料金のうち、音声通話料金（特に従量制料金）について、情報通信審議会電気通信事業政策部会接続政策委員会（以下「接続政策委員会」という。）における議論の中で、20円/30秒（120円/３分）のまま10年以上も値下がりしていない点や、固定電話と携帯電話の接続料が近い水準にある一方で、両者の従量制小売料金に大きな格差が生じている点を挙げ、携帯電話市場（特に音声通信分野）において競争が十分に機能していない可能性について指摘があった[107]。

○　音声通信市場の概況

音声通信市場の現況を見ると、固定電話については、加入者数の減少も相まって、過去10年間で23%減と音声トラヒックが着実に減少する一方で、携帯電話については、無料通話アプリの普及等を背景に音声トラヒックが徐々に減少する傾向にはあるものの、過去10年間で10%減と微減にとどまっている。売上高から見ても、音声通信役務が移動通信市場全体の売上高全体に占める割合は３割程度を占め、加入者数ベースで市場の約９割を占めるMNO３社の収支上も、音声伝送役務の売上高・営業利益はともに微増している状況にある。

[107] 各種資料101、102

【図表Ⅲ―１　音声トラヒックの推移】



(億回)

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H29	H28	H30	R1
固定系・IP電話発	531.5	497.8	472.7	448.1	434.0	405.7	375.5	353.0	335.8	316.7	296.5
携帯電話・PHS発	580.9	608.7	611.2	590.8	556.4	526.5	518.1	503.9	486.1	466.3	445.3

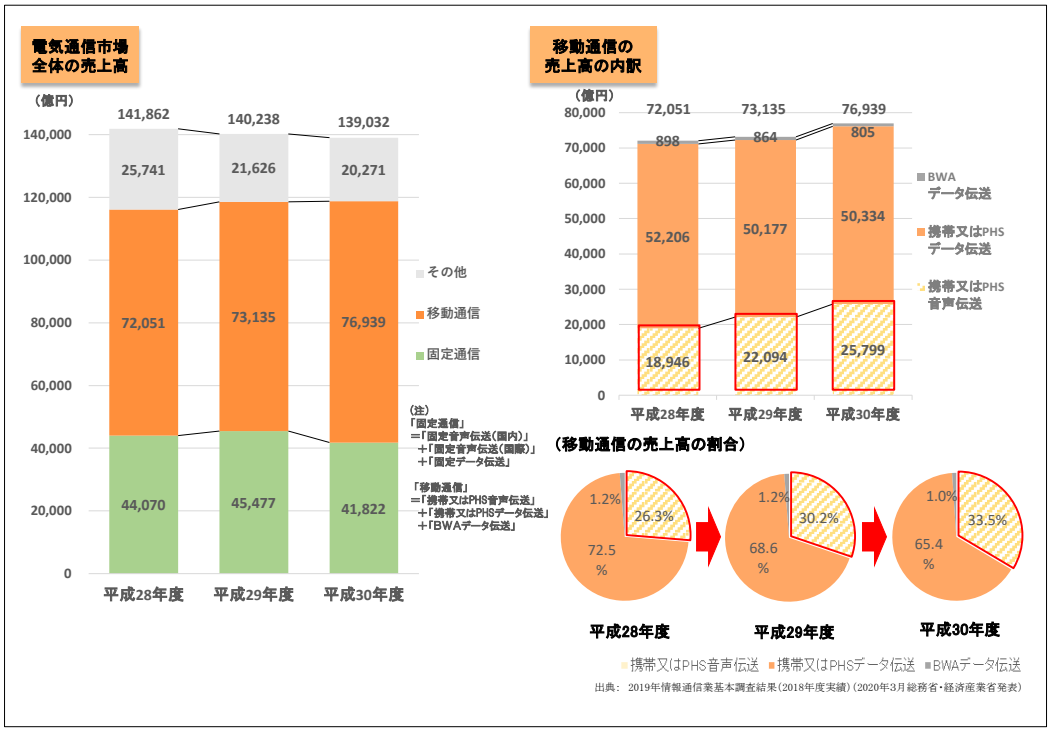
(百万時間)

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H29	H28	H30	R1
固定系・IP電話発	1,835.0	1,704.9	1,582.3	1,470.1	1,404.4	1,277.9	1,141.7	1,049.3	967.6	901.0	830.8
携帯電話・PHS発	2,327.0	2,418.0	2,401.5	2,314.5	2,144.4	2,122.4	2,230.6	2,231.5	2,180.5	2,127.2	2,094.2

出典：通信量からみた我が国の音声通信利用状況（総務省）

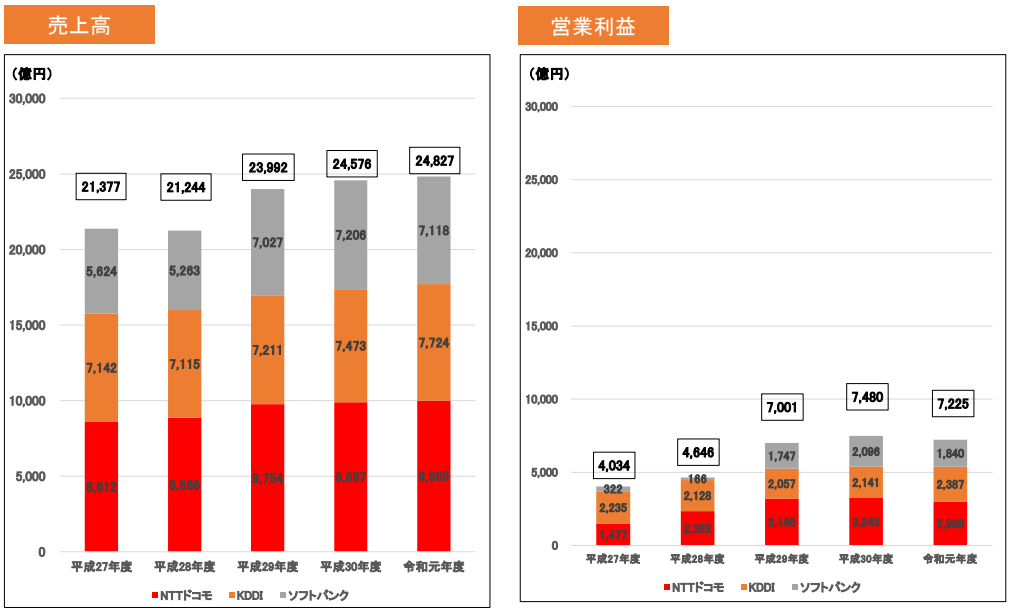
出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

【図表Ⅲ―２　電気通信市場における売上高】



出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

【図表Ⅲ―３　MNO３社の売上高・営業利益の推移（音声伝送役務）】

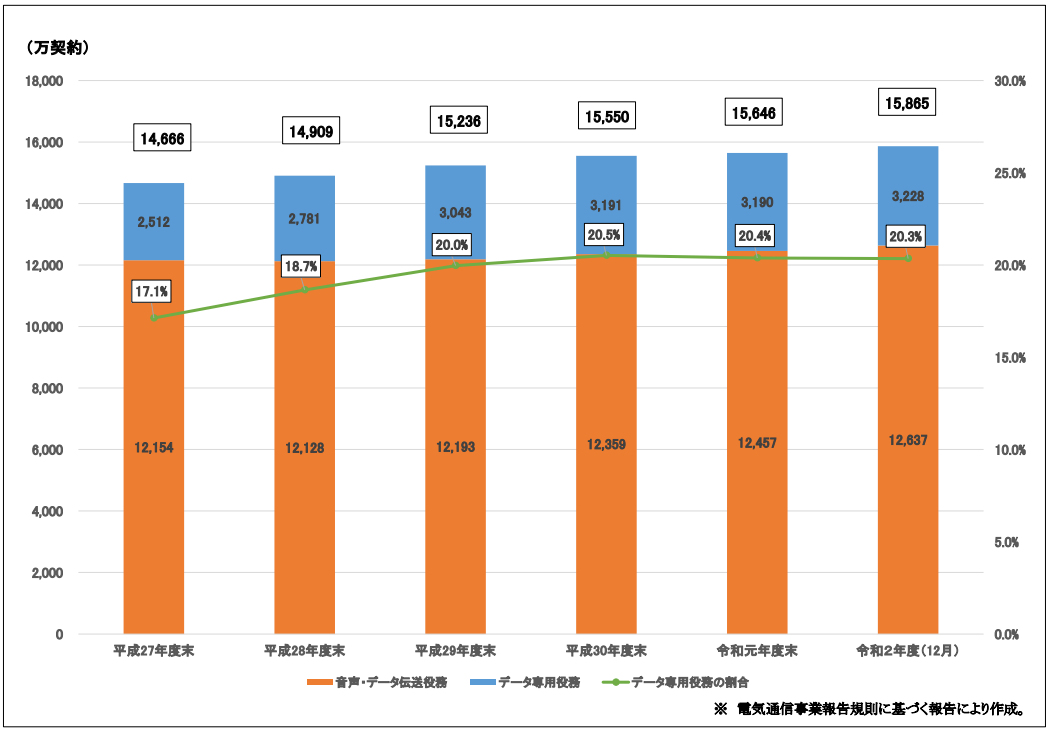


※1　各社接続会計報告に基づき作成。
※2　ソフトバンクについては、電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令（平成28年総務省令第30号）に基づき、平成29年度より複数の役務に共通する売上は、各役務の営業費用額比を用いてそれぞれの役務に配賦することとなったため、数値が大幅に変化している。

出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

また、実際に提供されているサービスの利用実態から見ても、音声通話が利用できないデータ専用SIMが全携帯電話契約数に占める割合は、数年前までは増加傾向にあったものの、近年その伸びは止まって約20%にとどまっており、携帯電話利用者の約８割が音声通話サービスを利用しているのが実態である。

【図表Ⅲ―４　音声役務を利用する契約数の推移】



出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

このように、音声通信市場は移動通信市場において一定の規模を占めるとともに、利用実態から見ても、音声通話サービスは今なお広く利用されている基本的なサービスである。このため、接続政策委員会において指摘されたように、競争が十分に機能していないことを背景として料金が高止まりを続けているとすれば、その原因を明らかにするとともに、対応策について検討を行う必要がある。

○　MNO及びMVNOの提供する音声通話サービスの変遷

MNO３社においては、従量制料金については20円/30秒のまま値下げを行わない一方、提供条件や料金において似通った定額制・準定額制のサービスを導入してきており、直近で提供が開始されたオンライン専用プランにおける準定額制サービスの扱いについては異なる対応が見られるものの、総じて「３社横並び」の様相が強い形でサービスの導入や見直しが行われてきた。

【図表Ⅲ―５　MNOの提供する音声通話サービスの変遷】

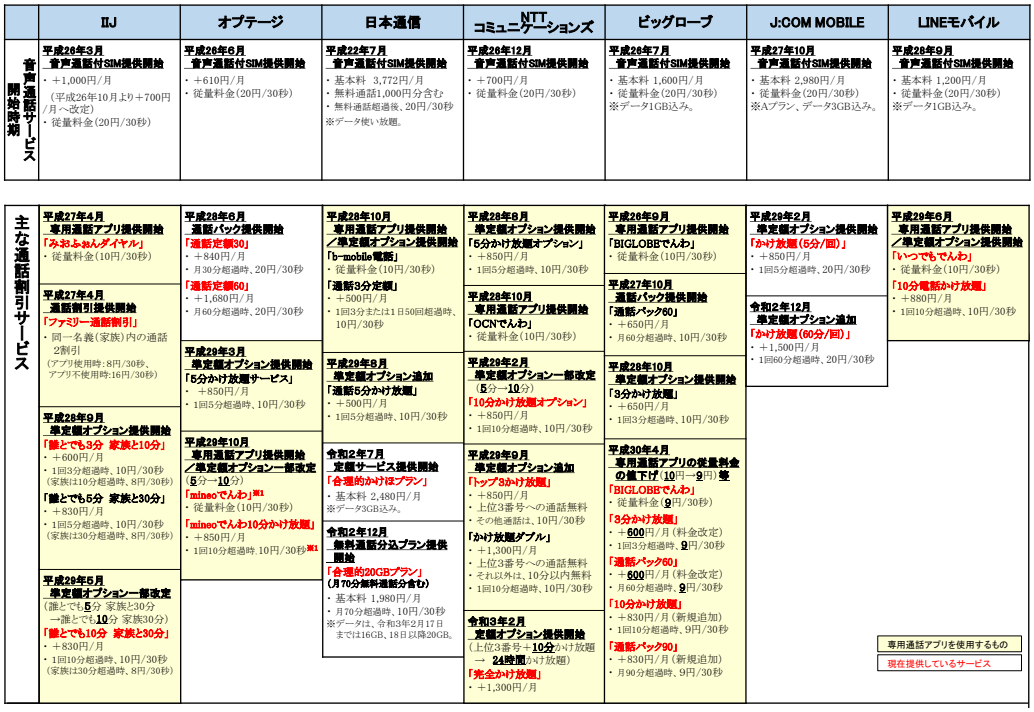
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
平成22年以前	**平成20年4月「家族間通話無料」** 「ファミ割MAX50」(基本料は加入プランによる)※1 ・ 追加料金なしで家族間の通話無料	**平成20年3月「家族間通話無料」** 「家族割＋誰でも割」(基本料は加入プランによる)※2 ・ 追加料金なしで家族間の通話無料 **平成21年8月「指定ユーザーへの通話無料」** 「指定通話定額」(基本料は加入プランによる)※3 ・ ＋372円/月で指定したauユーザーへの通話無料	**平成19年1月「同一キャリア宛て一部通話無料」等** 「ホワイトプラン」(基本料934円/月)※4 ・ 追加料金なしで同一キャリア宛ての通話無料(1～21時に限る)※5 「Wホワイト」(基本料934円/月)※4 ・ ＋934円/月で他キャリア等への通話半額(10円/30秒) **平成19年6月「家族間通話無料」** 「ホワイト家族24」(基本料934円/月)※4 ・ 追加料金なしで家族間の通話無料
平成23年～平成25年	**平成23年11月「同一キャリア宛て通話無料」** 「タイプXにねん」(基本料743円/月)※6 ・ ＋667円/月で同一キャリア宛ての通話無料 **平成23年12月　音声卸料金設定**	**平成23年９月「同一キャリア宛て一部通話無料」** 「プランZシンプル」(基本料934円/月)※7 ・ 追加料金なしで同一キャリア宛ての通話無料(1～21時に限る)※5 **平成24年９月「同一キャリア宛て通話無料」等** 「LTEプラン」(基本料934円/月)※8 ・ 追加料金なしで同一キャリア宛ての通話無料(1～21時に限る)※5 「au通話定額24」(基本料934円/月)※8 ・ ＋477円/月で同一キャリア宛ての通話無料 「通話ワイド24」(基本料934円/月)※8 ・ ＋934円/月で他キャリア等への通話半額(10円/30秒)	**平成25年1月「同一キャリア宛て通話無料」** 「24時間通話定額オプション」(基本料934円/月)※4 ・ ＋477円/月で同一キャリア宛ての通話無料
平成26年	**6月「定額制」** 「カケホーダイ」(基本料2,700円)※9 ・ 追加料金なしで通話無料	**4月　音声卸料金設定** **8月「定額制」** 「カケホ」(基本料2,700円/月)※8 ・ 追加料金なしで通話無料	**7月「定額制」** 「スマ放題」(基本料2,700円/月)※10 ・ 追加料金なしで通話無料(24時間)
平成27年	**9月「準定額制」** 「カケホーダイライト」(基本料1,700円)※9,10 ・ 追加料金なしで1回5分以内通話無料	**9月「準定額制」** 「スーパーカケホ」(基本料1,700円/月)※8,10 ・ 追加料金なしで1回5分以内通話無料	**9月「準定額制」** 「スマ放題ライト」(基本料1,700円/月)※10,11 ・ 追加料金なしで1回5分以内通話無料 **10月　音声卸料金設定**
平成30年			**9月「定額制・準定額制」オプション化** 「定額オプション」(基本料1,200円/月)※12 ・ ＋1,500円/月でかけ放題 「準定額オプション」(基本料1,200円/月)※10,12 ・ ＋500円/月で1回5分以内通話無料
平成31年・令和元年	**6月「定額制・準定額制」オプション化** 「かけ放題オプション」(基本料は加入プランによる) ・ ＋1,700円/月でかけ放題 「5分通話無料オプション」(基本料は加入プランによる)※10 ・ ＋700円/月で1回5分以内通話無料	**6月「定額制・準定額制」オプション化** 「通話定額」(基本料は加入プランによる)※13 ・ ＋1,700円/月でかけ放題 「通話定額ライト」(基本料は加入プランによる)※10,13 ・ ＋700円/月で1回5分以内通話無料	**9月　基本料の変更** 「定額オプション」(基本料980円/月)※12 ・ ＋1,500円/月でかけ放題 「準定額オプション」(基本料980円/月)※10,12 ・ ＋500円/月で1回5分以内通話無料
令和2年		**6月「定額制・準定額制」料金の変更** 「通話定額2」(基本料は加入プランによる) ・ ＋1,800円/月でかけ放題 「通話定額ライト2」(基本料は加入プランによる)※10 ・ ＋800円/月で1回5分以内通話無料	**3月「定額制・準定額制料金」の変更** 「定額オプション＋」(基本料980円/月) ・ ＋1,800円/月でかけ放題 「準定額オプション＋」(基本料980円/月)※10 ・ ＋800円/月で1回5分以内通話無料

出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

MVNOにおいては、音声通話サービスの提供開始当初は、MNO３社と同様に20円/30秒の従量制料金に基づきサービスを提供していたが、専用アプリ[108]から発信することで自動的にプレフィックス番号を付与し、中継電話事業者のネットワークを利用することで、10円/30秒での従量制サービスや準定額制サービス等を実現してきた。また、日本通信が音声卸料金に係る総務大臣裁定の結果を受けて、2020年７月には完全かけ放題プランを、同年12月には専用アプリ不要での10円/30秒の従量制サービスを開始したほか、2021年３月に新たな接続メニューの追加や音声卸料金の見直しがなされたことで、一部のMVNOにおいて、専用アプリ不要での10円/30秒の従量制サービスや完全かけ放題サービス等、新たな音声通話料金メニューが提供され始めた。

[108] 専用通話アプリによる音声通話サービスは、標準通話アプリと比べ低廉な料金で使用することが可能であるものの、専用通話アプリ上に着信履歴が表示されない、緊急通報等の一部発信出来ない番号が存在する、発信先に電話番号が表示されない等、利用者からは、通常の音声通話サービスと比較して必ずしも同等の使い勝手が実現されるものではない。各種資料108

【図表Ⅲ―６　MVNOの提供する音声通話サービスの変遷】



出典：本 WG（第 19 回）（2021 年５月 31 日）資料

このように、MNO３社の従量制料金は20円/30秒のまま高止まりしている一方で、MVNOにおいては、条件が整えば、従量制料金の単価を引き下げ、利用者の需要に応えようとするニーズが十分にあると考えられる。

② 意見

ア 構成員の意見

・ 同じネットワークを使っているのに、携帯発固定着と固定発携帯着でこれほど料金が異なるというのは、やはり合理的に説明ができないのではないか。この問題はきちんとこれから見ていく必要がある。
・ 固定発は通話回数よりも通信時間のほうが減っているのに対し、携帯発は逆転していて、通信時間はあまり減っていない。今までのように高い料金で減っていないのであれば、今後競争環境を整備することで携帯発の料金が下がっていけば、10%減額が５%減になるか、増加に転じるようなことも期待できるのではないかと思うので、携帯発の音声通話料金の在り方というのはきちんと見ていく必要がある。
・ 各社の売上高を見ると、データ伝送役務の売上がそれほど伸びていないのに対して、音声伝送役務は通話が減っている割には売上が増えている。例えば、かけ放題である程度のお金を払っている人たちが、実

はそれほど長い時間使っておらず、実態として売上増に貢献したのか、このあたりも検証していきたい。また、音声伝送役務の利益率がデータ伝送役務に比べて高いので、料金が高止まりしているのではないか、下げる余地があるのかを検証する必要がある。

- モバイルの音声卸について、大臣裁定により音声卸料金が下がる方向に向かっているということは好ましいこと。また、プレフィックス番号自動付与が代替的サービスとして出てきているが、それとは別に音声卸料金を長期的に下げていく必要がある。これまで10年間何も下がらず、今回、２年ほどかけて議論した中でようやく下がる方向性が見えてきた、あるいは大臣裁定によってそうなったということであれば、やはり長期的に音声卸料金が下がるような仕組み、環境整備が必要ではないか。そうであれば新たなルールを考えてみる必要があるのではないか。
- 2021年度限りかもしれないが、コロナやリモートワークの影響で音声トラヒックが非常に増えていると思う。
- 携帯発固定着、固定発携帯着の料金が乖離している点については、事業者において、早急に改善の検討をお願いしたい。携帯発の音声通話の従量制料金が高いということが、かけ放題などの音声定額制プランの加入を促進している面があると思う。定額制というのは、保険のようなもので、たくさん話すことがあるかもしれないので加入しておくが、実際にはほとんど使わないということなのではないかと推測している。データ定額についてはデータがあったが、音声定額に入っている人が、実際どれほど通話しているのかというデータを見る必要がある。
- データ定額制では利用量の少ない月に自動的に割引されるプランがあるので、音声通話をあまりしなかった月は自動的に割引されるプランが音声定額プランでも登場することを期待している。
- 実質的な音声通話料金について、音声通話のトラヒックが減少してきたことによって、ここ５年間ほどで急速に変わってきていると思うので、トレンドを追いかけたい。
- MNO各社においては、音声通話料金の低廉化がスポット的ではあるが実現されてきたというのはそのとおりなのだと思う。しかし、競争ルールという点では、MVNOとの関係、特に音声接続卸料金、その他条件というものを中心に今後は考えていかないといけないのではないかと感じた。
- MNOとMVNOとの間の競争のスパイラルが非常に大事なので、今回限りでなくて継続的に循環して料金が下がってくる、競争が進展していく

ということが重要。そのためには卸料金やデータ接続料を含めた競争条件の整備が大事。

- 実質的な音声通話料金の計算式について、定額制と従量制で分けて計算することによって、従量料金も実際には割引でこれだけ下がっている、ということも数字として見られるはず。音声サービスの料金にどういう形で競争の成果が表れているか見ていくのは、我々としては大事なポイントだと思うので、ぜひデータを示していただきたい。
- 定額制と従量制とで、料金体系が違うものが１つにまとめて料金が下がりましたといわれても、疑問に思うところがあるので、ぜひデータを示していただきたい。
- 実質的な音声通話料金について、ユーザの中で定額制に入って多く使っている人は得をしていると思うが、平均値ではなくて、ばらつきで見ると、どのくらいの人が納得できる料金を払っているのかという指標を何かお示しいただきたい。
- 定額制、準定額制、従量制が音声通話の中でそれぞれどれほどのボリュームを占めるのかを見ていく必要がある。
- MVNOにおいては、音声卸料金の低減を予測で織り込み、リスクを取って先行してサービスをリリースしたという経緯があり、予見性についての要望があるところ。時間的猶予としてはどの程度必要だったのか、予見性を確保するためにはどの程度早めに情報提供があればよかったのかといったことについて知りたい。
- 音声卸料金が10年近く高止まりしたままで、MVNOの値下げ余力が全くないままで今日に至っている。音声卸の課題については長く認識していたところだったが、是正に向けての具体的な政策について思い至らないところがあり、音声卸の市場についての十分な分析ができていないままであったことを、大きく反省させられた。実質的な音声料金と卸料金とがいわゆる逆ざやになっていることを率直に説明いただいたところなので、今後、同様のことが行われないような仕組みを整えることが求められていると痛切に感じている。
- 音声卸料金の高止まりと情報の非対称性は、どちらも競争上のイコールフッティングの確保という観点で大事な問題点。音声卸料金については、MNO各社においてかけ放題等で実質的な料金が下がっている中で、音声卸の料金が10年間下がらなかった。競争政策としては、継続的に料金を下げるようなインセンティブがなければ、それを作り出すような政策を議論すべきだということなので、強く反省してこれから議論を進めていかなければならない。

・　卸はビジネスベースで自由な機能提供や価格設定が交渉可能な制度として位置づけられているが、この交渉可能というのは、交渉力が等しい場合に成り立つものであって、特に独立系のMVNOとMNOとは交渉力に格段の差があると思っている。そのような中で、卸をブラックボックスの中で放置しているということは、この10年間、卸料金が下がらなかったということを考えると、やはり反省すべきことなのだろうと思う。政策としては、MNO間の競争をさらに促進するというよりは、卸の交渉が成り立つような土壌を整備すべきだったのではないか。また、例えばリテールマイナスのリテールの定義について、実質的な料金を考慮すべきだとか、制度的なサポートをしないと、交渉可能な状況を実現できないのではないか。

・　卸価格と小売価格の逆転であるプライス・スクイーズが長らく放置されてきたということに対して、行政も含めて、我々も反省をしないといけない。卸料金の在り方も含めて見直し、それが上手くいかなければさらに追加の施策の検討をすることもあり得べき方向性だと思う。

・　実質的な音声通話料金の５年間分のトレンドを確認すると、基本料金や法人向けサービスを含んでいるとはいえ、2016年以降は横ばい又は微増と市場が硬直化した上で、MNOの営業利益の源泉ともなるような状況が続いていたことが確認できるので、今回の対応は遅過ぎたともいえるかもしれない。

・　接続メニューの追加後も卸を選択するMVNOが多数存在しており、卸を選択した場合の問題点が解決されているのか、引き続きモニタリングしていくことが必要。

・　今般、卸料金と小売料金が逆ざやとなっていることについて、業務改善命令の対象となり得ることを、電気通信事業分野の競争の促進に関する指針を参照しながら再確認いただいた点は非常に大きい。併せて、今般指摘されている携帯発固定着、固定発携帯着の格差の問題も含め、再度この指針において指摘されている点に該当するものはないか、再確認をすることが必要だと考えている。

・　定額制、準定額制の料金は下がってきたが、従量制の料金は下がらないままであり、その原因が、音声卸料金が高止まりしており、MVNOによる競争圧力が作れなかったことにあるということだったので、やはり競争を機能させるためには、接続、卸ともに継続的に下がる仕組みを考える必要がある。

・　電気通信紛争処理委員会の裁定によって、日本通信が一歩先んじて交渉力を持つに至ったが、他社はそれに追随できず、また引き続き卸を

選択せざるを得なかった事業者が圧倒的に多いという状況が出現している。どのような情報開示が今後必要かについては、これまでの裁定が他社には一切ブラックボックスだった点を含め、専門的な検討を進めて速やかにその辺の制度整備を図るということが必要。

・　卸は当事者の契約自由の原則、当事者のビジネスの問題ではあるが、電波や土地のような経済的レントが発生している場合に、本当にマーケットは機能するのかというのが大きな問題になると考えている。民法の分野では、地代・家賃の合意について裁判所が調停で介入し、諸般の事情を考慮して、適切な地代・家賃であるかどうかを決定するというシステムが借地借家法で用意されている。接続についてはそういった制度があり、卸についても同じとはいわないが、類似の制度が考えられてしかるべき。

イ　事業者等の意見

・　音声通話料金については、家族内通話無料や自網内定額、国内通話定額、いくつもの定額サービスを導入し、利用者の選択肢を拡充してきた。約７割の利用者が定額制サービスを選択しており、従量制の平均通話時間は、定額制との10分の１程度となっていること、従量制の通話のうち家族間等の無料通話分が２分の１以上を占めていることから、通話料金に関する負担はこれまで低減されてきている。(第16回会合:NTTドコモ)

・　音声ARPUを通話分数で割った、通話１分当たりの実質的な負担額については、家族内の通話無料の導入前と現時点を比べると、５割以上低減している。実質的な負担額の引下げにも、家族内通話無料や通話定額サービスが大きく寄与しているものと捉えている。(第16回会合:NTTドコモ)

・　定額制サービス、準定額制サービスといったサービスを投入することによって、需要を掘り起こしていくという取組を行ってきた。モバイル各社においては各々の創意工夫によって各種の割引が充実してきているところなので、音声サービス市場全体としては、競争が機能しているのではないかと考えている。(第16回会合：KDDI)

・　定額制、準定額制サービスを多くの人々が利用しており、また各種の割引サービスが普及浸透することで、実質的な音声通話料金の水準は大幅に低廉化している状況にある。(第16回会合：KDDI)

・　MNO各社においては、音声接続機能の提供や音声卸料金の見直しといった取組が行われていることを踏まえ、一部のMVNOにおいては通話料

の低廉化や定額制プラン等の提供が開始されているように、MNO、MVNOを含めた音声サービスの市場は一層活性化していくのだろうと考えている。（第16回会合：KDDI）

・　自網内無料の通話プランや24時間通話定額オプション、あるいは準定額サービスといったものを提供してきており、様々な利用者のニーズに応えるべく、サービスの導入見直しを行っている。（第16回会合：ソフトバンク）

・　利用者１人当たりの通話時間と通話料金の支払額は、同じような減少傾向を辿っている。（第16回会合：ソフトバンク）

・　音声通話料金を考える上では、定額料や無料通話の時間、あるいは超過料金、従量制料金といった様々の要素を組み合わせて料金プランの設計を行っている。したがって、従量制料金という１パーツだけを見直すということはなかなか難しく、ここに変更を加えれば他の部分にも影響を及ぼすような、全体としての設計を行っている。（第16回会合：ソフトバンク）

・　プレフィックス番号を利用した自動接続機能について、MVNOからの具体的な要望等があれば、真摯に対応したいと考えている。（第16回会合：楽天モバイル）

・　実質的な通話料金について、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。（第16回会合終了後追加質問に対する回答：NTTドコモ）

・　実質的な音声通話料金については、データ保持期間の都合があり過去５年分を出すことはできない。（第16回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）

・　MNOからの卸料金が14円/30秒で高止まりしていた状況にあり、営業コストを勘案すると、120円/３分を下回る音声従量料金の設定は困難な状況であったと考えている。また、卸料金を値下げするような競争機能がMNO間になかったのではないかと捉えている。（第18回会合：IIJ）

・　MNO各社から定額サービスの提供で利用者の実質的な負担を低減していると発表があったが、卸料金の値下げが行われていない一方で、かけ放題による利用者向け料金の実質的な値下げが行われているというのは、競争環境上問題があるのではないかと考えている。（第18回会合：IIJ）

・　専用アプリでプレフィックス番号を付与し、MNOと接続している中継事業者を利用することで、60円/３分という安い通話料のサービスを提供してきた。プレフィックスの自動付与による接続により、専用アプリ

を使わなくとも安い音声サービスが提供できるメニューが作られたが、こういったことは非常に望ましいことだと考えている。一方、ビジネスベースといいながらも、卸料金について競争が発生していない点に関しては、MNO間の競争が促されるような制度的な取組が必要ではないかと考えている。（第18回会合：IIJ）

- 新プランを検討するに当たっては情報の非対称性が発生しており、今後、MNOとMVNOの間で極力平等な競争条件、競争関係を実現するためには、料金だけではなく、サービス開発に必要な期間といったものも踏まえた十分な時間的な猶予といったものが確保されるべきではないかと考えている。（第18回会合：IIJ）
- ５GのSA時代においては、様々な機能が卸によって提供されることが予見され、卸市場を核とした競争というものがあってもよいのではないかなと考えている。そういった面も見据えながら、卸市場におけるMNOの競争を活性化するような仕組み、制度を検討いただきたい。（第18回会合：IIJ）
- MNOのインセンティブをどうするかは非常に大きい問題だと考えている。寡占化の環境においてリテールマイナスモデルで卸料金を下げていくというのは効果が薄いと考えており、MNOが何らかのモチベーションを持って料金を低廉化させていく必要があると考えている。（第18回会合：IIJ）
- 音声卸料金は10年間近く横ばいであった中、MNOは完全通話定額プランや準定額制プランの提供等、音声サービスの拡充を行ってきた。一方、MVNOは、専用アプリを用いた音声サービスを提供する等の取組を行ってきたが、専用アプリはユーザの操作ミスや、着信電話に対する折り返しの電話時にアプリを立ち上げる必要がある、あるいは緊急通報やフリーダイヤルが使えない等、利便性が悪いという課題もある。（第18回会合：オプテージ）
- これまで、MVNOではMNOと同様のサービス提供は難しく、公正な競争環境ではない部分もあったと考えている。音声卸料金の値下げ、あるいはプレフィックス番号の自動付与機能というものが実現したことで、今後ようやくMVNOでも完全通話定額プランの提供等、MNOと同様の音声サービスを提供できる環境が整ってきたと認識している。（第18回会合：オプテージ）
- これまでの音声サービスはMNOによって牽引されてきた。今後更なる音声サービス市場の活性化に向けては、MVNOのサービス設計の自由度が増す等、MNOとMVNO間の公正な競争関係がより確保されることで、

MVNOが創意工夫によって魅力的なサービスを創出していくことが必要であると考えている。このためには、接続と卸の代替性を確保しつつ、音声サービス市場の変化に応じ、それぞれの料金が継続的に低廉化されていくことが重要だと考えており、これによって市場競争が活発化し、音声サービスが更に充実するといった好循環を生むことが期待できると考えている。（第18回会合：オプテージ）

③　対応の方向性

○　音声通話料金（特に従量制料金）についての基本的な考え方

音声通話料金（従量制料金を含む。）は、利用者向け料金（小売料金）の一環として提供されるものである。このため、その水準やオプション等の設計は事業者各社の料金・サービス戦略の中で決定されることが原則であり、競争を通じて、多様な事業者が利用者の様々なニーズに対応するため創意工夫を凝らすことにより、多様な料金プランやオプションメニュー等が提供されるとともに、市場全体として料金の低廉化が進むことが望まれるものである。

現在提供されている音声通話料金について、議論の中では、構成員より次のような意見が出された。

ア　あまり電話をかけない利用者（従量制料金を利用する利用者）と比較して、電話を多くかける利用者（定額制等の利用者）が著しく有利に扱われているのではないか。

イ　データ伝送役務については、データ利用量上限を下回った場合の割引や上限に至らなかった分のデータ利用量を翌月に繰り越すといったメニュー[109]が提供されていることを参考に、音声通話料金（定額制料金）についても、同様のメニューは提供できないのか。

ウ　個々の利用者に対して、最適な音声料金プランに関する情報提供が十分になされているのか。

事業者においては、こうした意見を踏まえつつ、今後、各社横並びに止

[109] ドコモの「５Gギガホ プレミア」及び「ギガホ プレミア」、KDDIの「使い放題MAX 4G」及び「使い放題MAX ５G」（動画サービスの付帯する同名称のプランを含む。）、ソフトバンクの「メリハリ無制限」は月間のデータ使用量が３GB以下の場合には、月額料金から1,500円割引。UQモバイルの「くりこしプラン＋５G」及びNTTコミュニケーションズの各プランはデータ容量の剰余を翌月に繰り越し可能。

まらない、多様な利用者ニーズに寄り添った料金プランを提供することが望まれるとともに、個々の利用者が各々の利用実態に合わせた最適な料金プランを選択できるよう、適切な説明・情報開示を積極的に行うことが求められる。

一方、市場全体として競争が有効に機能し、多様な事業者により多様な料金プランやオプションメニューが提供されるためには、その前提条件として、低廉な料金プランや個別のニーズに応じた独自のサービス提供の先導役として期待されるMVNOも含め、市場全体として公正な競争条件が整っていることが必要である。この点、過去の経緯に基づき、これまで公正な競争条件は整っていたのか、また現在は整っているのか、検証を行う必要がある。

○　これまでの音声通信市場の競争環境についての分析

MNO各社の音声通話料金のうち従量制料金については、20円/30秒のまま10年以上引下げが行われてこなかったところ、その理由について明確な説明はなく、定額制も含めた音声通話料金全体として、「実質的な」音声通話料金の低廉化を図っている旨の説明がなされた。先述のとおり、MNO各社の小売料金の設定については、原則としてMNO各社が判断すべきものであり、音声通話料金の引下げについて、従量制料金の単価を引き下げるのか、あるいは定額制・準定額制といったオプションを提供・充実させる形で対応するのか、という点については、一義的には各社の判断による。しかし、結果としての市場実態は、総じて３社横並びとなっており、従量制料金の料金については一切引下げが行われていないという状況が継続している。

なお、MNO３社より非開示情報に基づき説明のあった「実質的な音声通話料金については低廉化が図られてきている」という点については、事業者から示された情報に基づけば、確かに従量制・定額制を併せ見た実質的な料金負担[110]は、従量制料金の単価よりも低い水準にあるものと認められる。この点に関して、過去５年間にわたるデータの追加提供を求めたが、データが取得できないとの回答であった。代わりとなる参考データとし

[110] 各社から報告のあった実質的な音声通話料金については、ドコモは、$\frac{\text{割引前音声ARPU}}{\text{発信MOU}}$、KDDI及びソフトバンクは、$\frac{\text{定額通話料＋各種割引適用後の従量制通話料}}{\text{発信通話時間}}$の計算式により算出されている。

て、総務省において利用が可能な情報である各社の接続会計及び報告規則第２条第３項に基づく音声トラヒックの状況に係る報告に基づき試算[111]したところ、直近５年間においてはMNOの単位時間（30秒）当たりの実質的な音声通話料金は横ばいないし微増傾向にあり、実質的な料金について、継続的に低廉化が進んでいるという傾向は確認できなかった[112]。

従量制料金について、料金の低廉化・多様化の先導役として期待されるMVNOにおいて、①専用アプリを利用する形で９～10円/30秒というMNO３社の半額での従量制料金の設定をしてきたこと、②日本通信は音声卸役務に係る総務大臣裁定の結果を受けて10円/30秒という従量制料金の設定を行っていること、③2021年３月の接続メニューの追加を受けて、一部MVNOにおいて10円/30秒という従量制料金の設定がなされたこと、等の実績を踏まえると、従量制料金の単価を引き下げることで、利用者の需要に応えようとするMVNOのニーズは十分に存在することが伺える。

しかしながら、これまで大多数のMVNOにとっては、音声サービス提供の前提となる、MNOから提供される音声卸役務の料金が全く引き下げられてこなかったため、専用アプリに依存する中継接続事業者を利用しない限り、従量制料金の単価を引き下げようと思っても引き下げることができない環境にあったと認められる。

このため、MNO３社を除いて従量制料金を引き下げ得る事業者が基本的に存在しない状況が続き、さらにはそのように競争が制限された環境の中でMNO３社が横並びで従量制料金の単価を維持し続けたことから、その提供コストを大きく上回る20円/30秒という水準において長らく硬直してきたものと考えられる。

このように、これまでの競争環境を振り返ると、第二種指定電気通信設備設置事業者であるMNO３社が、自らが提供する音声通話料金について実質的に引下げを行ってきた一方で、MVNOに対して提供する音声卸料金については、長年に渡って全く引下げをしてこなかったこと[113]、さらにはMNO

---

[111] 総務省の試算した実質的な音声通話料金については、$\frac{\text{音声伝送役務に係る営業収益}}{\text{総通話時間（携帯発）}}$の計算式により算出されている。

[112] 事業者から報告のあった実質的な音声通話料金は、基本料金及び法人向けサービスを除いて算出されていたのに対し、総務省の試算においては、基本料金及び法人向けサービスを含んでいることに留意が必要である。

[113] 各種資料109

３社が、自らが定額制・準定額制の導入を通じて提供してきた「実質的な」小売料金を上回っていたおそれが高い[114]料金水準でMVNOに音声卸役務を提供してきたことは、公正な競争条件という視点から見ると非常に問題が大きいと考えられる。前述のように硬直化した市場実態を見れば、MNO３社は、卸料金を長年に渡って高止まりさせることで自らの提供する音声通話料金へのMVNOからの競争圧力を封じ、所要コストを大きく上回る従量制料金体系を維持してきたとも捉えることができ、少なくとも競争環境に対して悪影響を及ぼしてきたことは間違いない[115]。

ここで、自ら提供する音声通話料金を実質的に引き下げる一方で、MVNO向けの音声卸料金について実質的に小売料金を上回る設定を行うことは、MVNOにとっては同じ条件でサービスを提供することが不可能となるものである。これは、「電気通信役務に関する料金その他の提供条件が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適当であるため、利用者の利益を阻害している」（事業法第29条第１項第５号）や「卸電気通信役務の提供について不当な運営を行っていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがある」（同項第10号）という業務改善命令の対象となるおそれのある行為であり、速やかに是正が図られるべきであったと考えられる。

○　今後の方向性

音声通話料金については、今般、第二種指定電気通信設備設置事業者であるMNO３社が接続メニューの追加や音声卸料金の見直しが行われたことにより、こうした状況は解消されつつあると考えられるが、今回のケースを教訓として、今後も同様の状況が生じることのないよう、音声通話サービスに限らず、MVNOの関心を踏まえ検証を要すると考えられるサービス領域において、必要に応じて関連するデータの報告を求め、今回の議論の中で示されたような「実質的な料金の水準」などを確認し、接続料や卸料金の妥当性を検証すべきである。

なお、2021年３月にMNO３社が行った接続メニューの追加や音声卸料金

[114] 総務省で確認が可能な各社の接続会計及び報告規則第２条第３項に基づく音声トラヒックの状況に係る報告に基づき試算される実質的な小売料金の額は、届け出られた音声卸料金の水準を明らかに下回る水準にあった。

[115] MNO３社の音声伝送役務に係る営業利益率は概ね30%前後となっている。各種資料110

の見直しは、MVNOが音声サービスを提供する上での柔軟性の向上に資するものであり、今後、先述したMVNO以外も、MVNO各社がこれらの新たな接続メニューや卸料金を活用して従量制料金の引下げを行うことで、市場全体として従量制料金の「相場」が引き下がっていくことが期待される[116]。

さらに、MVNO各社においては、MNOと同様に定額制・準定額制オプションを導入するニーズも存在することから、MVNO各社が、従量制料金の引下げのみならず、定額制・準定額制を含めた様々な料金プラン・オプションメニューの提供を開始することによって、音声通話市場全体として競争の活性化につながることも期待される。これらの点については、今後の各社が提供する料金プランの状況など、競争環境について検証していくことが必要である。

加えて、これまで事業者間協議のみでは長年に渡って音声卸料金の引下げが進まなかったことを踏まえれば、音声卸市場においては、MNO３社間の競争が機能してこなかったと認められる。その結果、音声通話の従量制料金が小売市場全体として20円/30秒で硬直化してきた経緯を踏まえれば、小売市場において自律的な競争が継続して機能するためには、今回の接続メニューの追加や卸料金の見直しが１回限りのものとして行われるだけでは足りず、継続して接続メニューの見直し（改善）や、卸料金の見直し（低廉化）が進むような制度的な枠組みを構築することが、必須の条件と考えられる。

ここで、今般の接続メニューの追加を踏まえたMNOとMVNO間の卸交渉の状況を確認したところ、接続メニューを継続検討しているMVNOも存在するものの、現時点では接続メニューの追加後も卸による提供を選択するMVNOが多いこと、また設備を構築することの困難な小規模のMVNOにとっては、卸による提供が重要な選択肢の１つであることを踏まえれば、卸料金の低廉化は引き続き必要な取組といえる。

また、今後５Gの本格的な展開が進み、これまでとは異なる様々なサービスの提供が期待される中で、音声通話料金のケースと同様にMVNOとの間の競争が阻害されるような事態は未然に防止する必要がある。こうした事態を防ぐための有効なルールの具体的な在り方について、代替性検証の取組に加え、MVNOから指摘のあった情報の非対称性に関する問題をはじめとして、MNOとMVNOの間の協議が有効に機能してきたのか、MNO各社

[116] 各種資料111

が卸役務を積極的に提供するインセンティブはどう与えるべきか等、これまで卸料金の引下げが進まなかった要因分析を含めて、別途専門的に検討を進め、速やかに所要の制度整備を図ることが必要である。

その上で市場における競争環境について検証を行い、こうした接続・卸といった事業者間取引の適正化を進めるための制度整備を進めても、競争を通じた料金の低廉化やサービスの多様化が期待できないようであれば、更なる追加的な政策的・制度的対応について検討する必要があると考えられる。

２．スイッチングコスト

（１）改正法による行き過ぎた囲い込みの是正

改正法による措置のうち、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。

改正法の施行を踏まえ、事業者においては、違約金の引下げのみならず、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、前述の「第２章. ２.（２）既往契約に関する事項について」のとおり、既往契約については、種類によるものの、2021 年３月末時点で５割以上残っているなど、依然として乗換え時の障壁は残されている。

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。

（２）報告書2020の公表以降の動き

「第１章１.（２）報告書 2020 の公表以降の総務省等における取組」のとおり、2020 年 10 月に、総務省はアクション・プランを公表した。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。

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、同一事業者内のブランド・料金プラン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。

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日に改正 MNP ガイドラインが施行され、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[117]。

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、２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、ソフトバンクは 2021 年８月 18 日に、KDDI は 2021 年９月２日に、これらの手続自体を見直した[118]。

（３）スイッチング円滑化タスクフォースでの検討結果

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 の下にタスクフォースを設置し、集中的かつ専門・技術的な検討を行った。

タスクフォースはその検討結果を、2021 年５月に STF 報告書として取りまとめた。STF 報告書の概要とそれを踏まえた対応状況は次のとおりとなっている。

○　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、①リモート SIM プロビジョニング機能の開放やオペレーションシステムの API 連携を進め、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申込みから開通までの一連の手続に関する利用者へのサポートを充実させること、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、④オンラインでの本人確認を可能とすることを踏まえた上で、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[119]。

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」を策定し、2021 年８月 10 日に公表した。

○　SIM ロック解除の一層の推進

[117] 各種資料113
[118] 各種資料116
[119] 各種資料118

STF 報告書では、SIM ロックの原則禁止の方向性が示された[120]。これを受けて、総務省は SIM ロックガイドラインの改正を行い、2021 年８月 10 日に公表した。

改正された同ガイドラインでは、SIM ロックを原則禁止することとし、2021 年 10 月１日以降に発売される端末については、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とされている。

また、2023 年 10 月１日以降は、2021 年 10 月１日より前から発売されていた端末を含む全ての端末について、SIM ロックが設定されていない端末を販売すること、過去に販売された SIM ロックが設定されている端末について、申出に応じて全てのチャネルで無料解除に応じることとされている[121]。加えて、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の確保（2021 年 11 月以降）、オンラインによる解除の申込みの 24 時間化（2022 年５月以降）などが義務化されているほか、事業者においては、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は、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とされている[122]。

○　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[123]には、「持ち運び」の実現を困難とするような技術的・経済的なハードルは確認できず、現在でも送受信ともに一定程度の利用者ニーズがあることから、①対象範囲や対応端末等について、できる限り共通の方式に統一すること、②他事業者にオープンかつ公平な仕組みであること、③拡張性・発展性のあるサービスとすること、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今後の不断の検討を行うこと、④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、⑤コスト回収の在り方については、基本的に事業者において自主的に判断すべきであるが、仮に有料サービスとする場合も、利用者の利用を

---

120 各種資料119

121 ソフトバンクは、2021年５月12日から、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している。

122 各種資料120

123 MNO３社により、「@docomo.ne.jp」「@au.com」「@softbank.ne.jp」などのドメインで提供されるメールサービスのこと。なお、楽天モバイルは当該メールサービスを提供していない。

妨げる水準とならないようにすること、⑥利用者の認識に混乱や誤解が生じないよう、十分な利用者への周知を行うことを踏まえた上で、「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が適当とされている[124]。

○　MNP手続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[125]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されている[126]。

○　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指摘されている。

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。また、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が求められるとされている。

（４）スイッチングコストに関する個別論点

①　検討課題等

---

[124] 各種資料123

[125] ツーストップ方式とは、利用者からみて、①移転元事業者からMNP予約番号の発行を受け、②当該MNP予約番号をもって移転先事業者に転入を申し込む、という２つの手順によりMNPが完結する手続（現在のMNPの枠組み）を指す。これに対し、ワンストップ方式とは、利用者からみて、移転先事業者に転入を申し込むという１つの手順によりMNPが完結する手続を指す。

[126] 各種資料124

ア　オンライン解約手続

これまで、MNO４社の一部のプランでは、より厳格な手続が求められる新規契約手続については、オンラインで手続可能であるにも関わらず、解約手続については、オンラインで手続を受け付けておらず、解約手続と手続の内容に差がないMNP解約手続（MNP予約番号発行手続）のみオンラインで受け付けていた。

現在のMNO４社のうち、NTTドコモ、ソフトバンク及び楽天モバイルについて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[127]。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。

オンライン解約手続について、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。また、米国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[128]。

また、関東弁護士会連合会では、MNO４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。

なお、タスクフォースにおいて、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[129]したため、2021年４月時点で、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

---

[127] 楽天モバイルはMNO事業を開始した2019年10月１日から、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日から全てのプランについてオンライン手続に対応している。

[128] 第17回会合における関東弁護士会連合会による発表（出典：2021年３月26日付け日本経済新聞及びCalifornia LEGISLATIVE INFORMATION）。

[129] 2021年１月に事業者に対し事実関係を確認したところ、NTTドコモ及びKDDIで解約手続を説明するページに「noindex」タグを設定していたことが確認された。NTTドコモは2021年１月20日に、KDDIは2020年12月25日にタグを削除している。

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。

イ　端末補償サービス

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[130]。

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している。

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を指摘している。

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、今後一部ブランドでは見直すとしている。ソフトバンク（ソフトバンク）は2021年７月14日から開始しており、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）は2021年９月中に、KDDI（au）は2022年春から提供を開始する準備をしている。

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指摘しており、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

[130] 楽天モバイル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。

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いるところ、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指摘している。

ウ　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、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、公正取引委員会令和３年度調査報告書においては、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。

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、「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。」と指摘している。

エ　他サービス（電気、ガス、保険、コンテンツ等）と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おり、セット販売による割引について、利用者の過度な囲い込み等の要因となっているものがないか、引き続き状況を注視していくべきであると指摘して

いる。

MNO４社は、セットで販売されるサービス等として、各料金が割引される固定電話、電気、ガス、保険や、一定期間年会費や月額料が無料となるコンテンツサービスなどを提供している[131]。

オ　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

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が求められるとされている。

② 意見

ア 構成員の意見（合同会合[132]における消費者検討会の構成員の意見を含む。）

○ オンライン解約手続

・ コロナ禍で店舗での手続ができない等様々な課題により、オンライン解約手続を検討する趣旨は分かるが、店舗で十分な説明を行っても解約に当たって利用者の認識に相違が出る。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。
・ スマートフォンで利用者にあった全ての解約条件等が確認できるか、どんなページを示せば理解できるかも含めて議論、検討していくべき。
・ ショップとオンラインでそれぞれの利点があり、オンラインで解約ができないという事態は望ましくない。
・ 解約時のトラブルを理由に、オンライン解約をできないようにするのでは、スイッチングコストの低下には全くつながらない。解約の自由を制限することになるので、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。
・ オンライン解約を進めることは当たり前だが、改正法施行以前の課題がなくなっているのか、そのような解約に当たってしまう人がいないかということを確認しながら進めてもらいたい。
・ コロナ禍で、店舗に行けない等の人がいるので、オンライン解約は対

[131] 各種資料137～140

[132] 本報告書で、「合同会合」とは、本WGと「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（以下「消費者検討会」という。）と合同で行った会合をいう。

応を進めていただきたい。誤って解約した場合の利用者へのセキュリティの確保、フォローもお願いしたい。

・　セット割引の対象となる契約は、セット販売により価値を提供するという面はあるが、解約を妨げるという見方もされてくると思うので、確かな価値を利用者に届けているのかということは、考える必要がある。こうした対応により、オンライン解約もできるということになっていくのではないか。

・　オンライン解約を含めた手続について、ダークパターンは既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。

・　事業者の解約ページ等が分かりにくく、解約を阻止しているのではないかと感じる。解約を表示することは、事業者に対する利用者の信頼性にもつながるので、対応していただきたい。

・　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。

○　端末の機能制限

・　事業者が自社の周波数に応じた仕様にしているため、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た端末はいかがなものか。

・　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が他の事業者で使えないことについて、利用者への周知が必要。

・　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のカスタマイズはやめて欲しい。全周波数帯に対応する方向で考えていただきたい。

・　利用者にとって、使用している端末がその事業者で使えるかが分かりやすく表示されていないといけない。事業者は、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。

・　使用している端末がどの周波数帯に対応しているか、利用者は分からないため、事業者は分かりやすく表示をするとよい。

・　各社のサービスエリアマップでは、５Gについて自社で販売している端末でもサービスエリアが異なっている。自社販売端末か他社販売端末かを問わず、機種毎にどこのエリアで使用可能か表示されるような

環境の整備が必要。

○　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

・　セット販売による割引については、ステークホルダーが多く事業法だけではカバーできないため、独占禁止法の観点から見ていくべきではないか。
・　セット販売にはメリットもあるとは思うが、電気通信サービスの側で不当な持ち出しをしているようであれば、囲い込みの可能性が非常に高くなるため、今後議論が必要。過度なものは分離会計をやるということもいわざるを得ないかもしれない。

○　その他スイッチングコスト

・　SIMロックの原則禁止は、ガイドラインで期限も明瞭に定まっており歓迎。事業者においては、できる限り前倒しで対応してもらいたい。
・　スイッチングコストの低減は、まだ課題が残っているとはいえ、かなり進んでいる。例えば、消費者トラブルの際に利用者の持ち出しの金額が減ってきている。
・　プラチナバンドを公平に割り当てることが、スイッチングコストを根本的に解決し、競争環境を整える上で重要。
・　スイッチングコストの低減が進むとさらに難しい問題が浮き彫りになる。端末の機能制限やセット販売については、事業法ではなく、独占禁止法の分野で公正取引委員会による法執行ということも検討しなければいけないのではないか。
・　事業者の取組が消極的なものが多く、事業者毎に対応が大きく異なる中で、事業者に任せるだけでは進まない。このため、事業者の取組を見ながら、必要に応じて必要なアクションを政策的に取る必要がある。事業者ごとの対応状況及びそれに関する合理的な説明があるかを確認し、更に有限な周波数の割当ての議論の際に、競争に積極的に寄与してもらえるような仕組みを付加していくことも考える必要がある。
・　スイッチングコストは事業者間だけはなく、事業者内のプラン変更も含めて検討すべき。
・　大容量プランや高額の端末の販売を過度に勧奨するような手数料体系もスイッチングコストの１つになり得るのではないか。

イ　事業者等の意見

○　オンライン解約手続

・　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、取り返しがつかなくな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た利用者を想定しており、オンラインでの受付を可能としている。(第17回会合：KDDI)。

・　オンライン解約について、解約時の説明事項について利用者に理解してもらい、トラブルにつながる事態が発生していないか見ているところ。(第17回会合：ソフトバンク)

・　誤って単純解約した事例について、今のところ確認されていない。まだ１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く。(第17回会合：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、起こっている。その場合、通話等が利用できなくなったということで、利用者自身が気付くので、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対処をしたことが事例としてある。(第17回会合：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回会合：関東弁護士会連合会)

・　一般的な利用者契約において、店頭解約以外に，オンライン解約など解約の選択肢を増やしたことで利用者被害が生じた事例は見当たらない。オンライン解約を行っている楽天モバイル、NTTドコモが、かえって不利益となっており、トップランナーに合わせて解約環境を整えていく必要がある。(第17回会合：関東弁護士会連合会)

○　端末補償サービス

・　端末補償サービスについて、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、及び、通信契約者以外の利用者も加入可能である端末購入者向けの２種類用意している。すなわち、通信契約のみ、又は、端末のみ購入した利用者に対しても加入が可能。(第16回会合：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合理性について、提供要件に回線契約を含むことは、利用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。(第17回会合：楽天モバイル)

○　端末の機能制限

・　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、割り振られた周波数帯のうち、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要請や制限を端末メーカに行うことはない。（第 17 回会合終了後追加質問に対する回答：NTT ドコモ）
・　端末メーカに対して、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 回会合終了後追加質問に対する回答：KDDI）
・　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に依頼しているが、それ以外の周波数についてはメーカの判断に委ねている。当社から制限を設けることは一切行なっていない。（第 17 回会合終了後追加質問に対する回答：ソフトバンク）
・　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きたい。（第 17 回会合：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している。他社仕様の端末、あるいは SIM フリー端末が弊社回線で利用可能について、au については今後公開予定、UQ モバイルについては既に公開済みとなっている。（第 17 回会合：KDDI）

○　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

・　セット販売については、公正取引委員会と総務省が共同で定めている「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」に基づき状況を注視しつつ、執行を行っていく。（第 21 回会合：公正取引委員会）

③　対応の方向性

ア　オンライン解約手続

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が、オンラインで対応されていないことについて、合理的な理由は見いだし難い。

また、オンライン解約時の利用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と、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場合に、解約をすることができないことになる。そのほか、電話という手段も考えられ得るが、店舗と同様に 24 時間は対応していない、そもそも電話がつながりづらいといった課題も生じている。

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、利用者利便の向上の観点から、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。これにより利用者のスイッチングコストの低下にもつな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。

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モバイルは全てのプラン、ブランド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ブランド（povo）を除き、オンライン解約手続を設けていないが、その他のブランド（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。

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に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、ヒアリングにおいて、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。

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。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。

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、消費者検討会における議論を注視していくことが適当である。

イ　端末補償サービス

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。

これにより、少なくとも各社の一部ブランド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、利用者は契約をしている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ると考えられる。

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ると考えられる。

他方で、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 モバイルブランド及びソフトバンクのワイモバイルブランドについては、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[133]、保険会社が直接提供するもの[134]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が提供する端末補償サービスと同等のサービスを提供する代替的な選択肢になるとは断言できない。

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。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。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ある。

端末購入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当たっては、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。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ある。

ウ　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、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。事業者においては、自社が販売する

[133] 端末メーカ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。

[134] 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による端末補償サービスと異なり、サービスの内容が補償金の補填にとどまる。

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ある。

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用でき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、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している。

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ある。

なお、構成員からは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が必要であること、特に５Gについては、機種によって対応するサービスエリアが異なるため、使用可能なエリアが表示される環境が求められるという指摘がされている。こうした周知は、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利用者が事業者を乗り換えようとした場合には、利用者トラブルにつながる可能性が高いことから、各事業者においては、消費者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。また、総務省においても、利用者に対する適切な周知を行うことが適当である。

エ　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

前述のとおり、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。

総務省においては、セット販売による割引について過度な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。

オ　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。

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。

また、2020 年から 2021 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。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ものであり、ガイドラインにおいてその旨を明記すべきと考えられる。

カ　今後の課題

以上のほか、報告書 2020 の公表以降のスイッチングコスト低減の状況については次のとおりとなっている。

事業者乗換え時のコストについては、2021 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が行われている。また、事業者内のブランド・料金プラン変更時の手続・手数料についても、ソフトバンクは、2021 年３月 17 日から手数料を無料化、同年８月 18 日に手続を解消し、KDDI は、同年２月１日から手数料を無料化、同年９月２日に手続を解消した。こうした取組により、利用者が事業者やプランを変更する際のコストについて、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、改正法の施行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、事業者においても適合契約については、期間拘束契約そのものを撤廃する動きがあるものの、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、前述の「第２章．２．（２）既往契約に関する事項について」に示した内容に基づき、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。

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。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。

今後、事業者が今後解消するとしている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 ドコモ及び KDDI）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ある。

これまで、モバイル市場における１つ１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、スイ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、スイッチングコストの引下げを通じた、公正な競争環境の整備を進めていくべきである。その際、モバイル市場だけで完結しないような課題については、公正取引委員会など関係省庁とも連携して検討をすることが求められる。

事業者においては、スイ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。総務省においては、これまで及びこれからの各社の対応状況や今後の対応予定に加えて、これらの対応の可否について合理的な説明があるか確認をした上で、事業者の自主的・積極的な取組が進まないようであれば、対応を促すインセンティブを与える仕組みも考えていくことが適当である。

３．その他の課題

（１）販売代理店の在り方

事業法では、事業者のみならず、販売代理店を禁止行為の規律の対象としている。前述の「第２章．２．（１）事業法第 27 条の３の違反事例等」で示したとおり、覆面調査により販売代理店の店頭調査を行ったところ、事業法第 27 条の３の通信料金と端末代金の完全分離の趣旨に反する非回線契約者への端末販売拒否の実態が確認されている。

また、報告書 2020 では、販売代理店の在り方に係る課題について、販売チャネルのバランスの変化に伴い、必要となる店舗網も変化していく中で、利用者のニーズとかけ離れた契約の勧奨など利用者利益に反する行為による混乱がないよう、今後、議論を深めていく必要があるとしている。

こうした状況を踏まえ、販売代理店の在り方について、消費者検討会と合同で検討を行った[135]。本 WG では、事業法第 27 条の３の遵守の観点から検討する。

なお、「適合性の原則」に反する不適切な販売等を含む販売代理店の在り方の全体の議論については、消費者検討会の報告書の中で、取りまとめられる予定となっている。

①　検討課題等

事業者は、非回線契約者への端末単体販売拒否への対策として、販売代理店への研修や指導、周知等を行っているほか、店頭の広告ツールに非回線契約者も端末を購入可能であることを記載するなどの取組を行っているとしている。それにも関わらず、前述の「第２章．２．（１）事業法第 27 条の３の違反事例等」で示したとおり、覆面調査では、販売拒否の理由として「事業者や店舗の方針で販売できない」、「システムが対応していない」等の説明が確認されている。

このように事業者が販売代理店への教育や広告等の一定の対策をしてもなお、相当程度の販売代理店において端末単体販売拒否が行われている実態が存在することに鑑みると、知識不足や誤認識という理由だけで

[135] 本WG第17回は、消費者検討会との合同開催で事業者からのヒアリングを実施。

はなく、法令順守よりもこうした行為を優先させる何らかの動機付けや構造的要因が存在すると考えるのが自然である。

この点、総務省が行ったインタビュー調査[136]では、端末の販売における①MNO が販売代理店に卸す端末の値付けが制限されるような仕組みが確認されたほか②手数料体系上、非回線契約者への端末単体の販売ではほぼ利益が出ないとの証言もあった。

MNO と販売代理店との間のこうした委託契約の構造の下では、非回線契約者に対して端末を販売しても、販売代理店には実質的に儲けがでない、あるいは赤字になってしまう。販売代理店がそうした状況下に置かれているとすれば、限られた端末を非回線契約者に対してではなく回線契約者に販売する方が販売代理店にとって経済合理性が高いと考えられ、結果的に規律に違反した端末販売拒否が生じても不思議ではないと考えられる。

公正取引委員会令和３年度調査報告書では、MNO のオンライン直販価格と販売代理店の仕入価格が同額とされている状況で，後日支払われる各種支援金等の額が予測できないような販売代理店に対する端末の取引方法[137]を通じて、実質的に MNO が販売代理店における端末の販売価格を拘束していると判断される場合には、独占禁止法上問題となるおそれがあること、また、販売代理店の端末の販売価格を拘束することにつながるおそれがある取引方法について、見直しを行うことが望ましいとされている[138]。

---

136 「第１章２．（１）事業法第27条の３の執行の状況」で記載している覆面調査のほか、消費者検討会事務局において、販売代理店の運営法人へのインタビュー調査（2021年３月頃）等を行っている。本インタビュー調査では、端末販売に関して、代理店への卸価格がMNO自身の直販価格に一致していること、代理店の卸価格への上乗せ代金（いわゆる頭金）が事実上禁止されていること、回線契約者を伴わない端末販売単体への手数料はないか、あっても僅少であることなどが指摘されている。

137 公正取引委員会の報告書では、「MNOが販売代理店に対し，割賦払いの上限額を設定し，当該上限額とMNOのオンライン直販価格及び販売代理店の仕入価格を同額とした上で，端末を割賦払いの上限額を上回る金額で販売しないよう要請している場合がある。また，販売代理店は，MNOのオンライン直販価格と販売代理店の仕入価格が同額とされている状況では，MNOから各種支援金等が支払われないとMNOのオンライン直販価格を下回る価格で端末を販売することが困難であり，後日支払われる各種支援金等の額が予測できない場合においては，販売代理店はオンライン直販価格を下回る販売価格を設定することができないことが多いと考えられる。」とされている。

138 公正取引委員会は、2021年６月11日から14日にかけて、MNO３社に対して販売代理店の評

② 意見

ア 構成員の意見

- 販売代理店から見て、端末単体での販売を行うことにメリットが無いと、非回線契約者に対する端末販売拒否事案は無くならないと考えている。
- 覆面調査の結果は、販売代理店のみの責任ではない。キャリアからの端末の卸値とキャリアのオンライン販売価格がほぼ同じであること、また、頭金をつけないようにキャリアから指示されているのではないかという疑義があることから、販売代理店としては端末単体の販売では利益が得られないことも端末販売拒否の要因として考えられる。
- 販売代理店のスタッフによる発言や対応についてキャリアが無頓着であるのは、法律論からいっても疑問。契約法でいうならば、販売代理店の店員は、キャリアの代理人でないとしても、表示の使者、意思表示をする使者としての任務を担っている。したがって、販売代理店での不法行為であっても、損害賠償責任をキャリアに問う根拠になる可能性が高い。そのあたりも含め販売代理店とキャリアの関係を議論していく必要がある。
- 今後も引き続き情報収集を行い、販売代理店の問題解決のためのツールや仕組みを検討する必要がある。
- MNO３社と販売代理店の関係について本質的な見直しを図っていかなければ、販売代理店の違反行為は無くならないのではないか。

イ 事業者等の意見

- 手数料については、顧客ニーズ等を踏まえた適切なものとするよう、随時の見直しを行っている。（第17回会合：NTTドコモ）
- 端末の卸価格と自社の直販価格は同一。他方、端末販売価格は販売代理店が設定するものであり、販売代理店に対していわゆる「頭金」を徴収しないよう求めることはない。現状、端末販売について奨励金等は支給していない。端末単体販売では販売代理店の利益にならない構造になっているのではないかという指摘を踏まえて、今後速やかに検討していく。（第17回会合：NTTドコモ）
- 手数料については、販売代理店の持続的かつ健全な経営状況を維持

価制度、携帯電話端末の販売価格の設定方法及び販売代理店における独自商材の取扱いに関する自主的な点検・改善を求めるとともに、点検結果と改善内容を公正取引委員会に報告するよう要請を行った。

するため、適切な収益構造となるよう、施策設計・運営している。（第17回会合：KDDI）

- 端末販売については、端末の卸価格と自社の直販価格は一致している状況にある。他方、販売代理店に対していわゆる「頭金」を徴収しないよう求めることはない。また、端末のみの販売であっても、端末購入プログラムの獲得に対して手数料を支給している。（第17回会合：KDDI）
- 手数料については、様々な要素に基づき、多角的に設計している。（第17回会合：ソフトバンク）
- 端末販売については、端末の卸価格と自社の直販価格は一致している状況にある。他方、販売代理店に対していわゆる「頭金」を徴収しないよう求めることはなく、端末販売価格は販売代理店が自由に設定している。また、端末のみの販売であっても手数料を設定しており、販売代理店の持ち出しは発生していない。手数料については更なる見直しも検討する。（第17回会合：ソフトバンク）
- 端末販売拒否の要因として、端末の希少性もあると思うが、そもそもキャリアショップにおいては回線契約を伴わない端末の購入が極めて少ないため、端末購入補助プログラムが回線契約のない人には適用できないという誤認識が一番多いのではないかと思う。その他、意図的に拒否する場合の背景として考えられることは今回論点となった事業者の直販価格と販売代理店への卸値に差異がない点があげられる。（第17回会合：全携協）
- 端末の希少性という観点では、特に供給量の僅少な人気機種については、日頃自キャリア・自店舗をご愛顧いただいているお客様を優先することは自然な商慣習とご理解いただきたいことと、iPhone新機種等の希少在庫は転売目的で複数台購入するいわゆる「転売ヤー」もいるため、キャリアとも連携の上、１人１台などのルール作りも検討すべきと思う。（第17回会合：全携協）

③　対応の方向性

事業法第27条の３では、事業者及び販売代理店の両者に対する規律が設けられており、事業者には販売代理店に対する指導等措置義務が課されているが、MNO３社は、端末購入プログラム等による利益提供を事業法第27条の３における通信契約と端末のセット販売を条件とする端末の値引き上限２万円の外側（規律の対象外）と整理するために、販売代理店に対して非回線契約者に対する端末販売を行うよう指導している。こうした中で、非回線契約者に対して端末を販売しても赤字又は利益が出ない

構造があるとすると、販売代理店が、事業法第27条の３を遵守するよりも、非回線契約者への端末販売を拒否する結果に繋がりやすいと考えられる。

MNOと販売代理店との間の委託手数料の仕組みなどについて、これまで事業法上の評価は行われてこなかったが、覆面調査及びその分析結果等を踏まえると、手数料・奨励金体系等は、その内容によっては、事業法第27条の３違反を助長し得ると考えられる。

手数料・奨励金体系等が適正かつ合理的でなく事業法第27条の３違反を助長し得るような形で設定されている場合は、事業法第29条第１項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

このため、通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられる手数料・奨励金体系等はガイドライン等において明確な違反類型として特定する必要がある。

例えば、実態上、MNOが販売代理店に卸す端末の値付けを制限する構造がある中で、スタッフの稼働に係る経費やクレジットカード払いによる手数料支払等のコストが賄われず、赤字又は利益が確保されないような手数料体系等となっている場合には端末単体販売拒否を助長する蓋然性が高い。このため、回線契約の有無にかかわらず、端末の販売に係るコストが賄われ、かつ、適正な利益が確保されるように手数料体系や端末の卸価格・直販価格を設定することが最低限必要と考えられる。

そのほか、手数料の評価指標等による法令違反の助長は、必ずしも単一の評価指標等によるとは限らず、端末の卸契約等の手数料以外の部分を含めた複数の要素が複合的に作用する場合もある。例えば、端末単体販売により一定の利益が確保されるような手数料体系や端末の卸契約の条件（卸価格と事業者の直販価格の差額等）が設定されていたとしても、回線契約を伴う端末販売によって得られる利益が端末単体販売によって得られる利益を大幅に上回るような手数料の仕組みや奨励金等が設定されている場合には、販売代理店が端末単体販売の拒否を行う強いインセンティブが働く構造が生じる可能性が考えられる。

総務省においては、上述のガイドライン等において、業務改善命令の対象となり得る事項を記載した上で、通報窓口の積極的な活用や覆面調査等を通じて実際の販売現場において事業法第27条の３違反が行われていないか確認し、是正が図られていない場合には、必要に応じて、事業者か

ら手数料・奨励金体系等について報告を求め、事業法第 27 条の３の違反を助長するものがないか確認をすることが適当である。

事業者においては、事業法第 27 条の３の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系について、上記のガイドラインの整備を待たずに、早急に自主的な見直しを検討・実施するとともに、前述の「第２章. ２.（１）事業法第 27 条の３の違反事例等」で示している方向性も踏まえ、事業法第 27 条の３の法令遵守・徹底の取組を行うことが求められる。

（２）固定通信市場に係る課題

① 検討経緯及び検討課題

○ 工事費の分割支払い・無料解約期間の見直し

報告書2020による提言を踏まえ、総務省及び公正取引委員会は、2020年12月に「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」を改定し、固定ブロードバンドサービス[139]について、次のような行為を事業法上問題となる行為の具体例として追加した。

- 開通工事費について、期間拘束契約の期間を超える分割支払いしか選択できないことや、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期分割を選択した場合に割引等を有利にすること
- 無料解約期間が３か月未満であること

さらに、競争を一層促進する観点から事業者が採ることが望ましい行為の具体例として、次のような行為を追加した。

- 工事費相当額の割引やキャッシュバックを分割して提供する場合、期間拘束契約の期間内に利用者がその全額を享受できるようにすること
- 無料解約期間が契約期間の最終月、その翌月及び翌々月を含むようにすること

[139] FTTHサービス、DSLサービス、CATVサービス、FWAサービス又は無線インターネット専用サービス（電気通信事業者が電気通信設備を制御することにより、特定地点以外での利用を制限して提供される電気通信役務に限る。）をいう。ただし、契約約款に定める料金その他の提供条件によらず、料金その他の提供条件についての別段の合意に基づき法人に対して提供される電気通信役務を除く。

また、指針の改定と同日に、総務省は事業者関連４団体[140]に対し、2021年７月１日までに指針に適合した措置を実施するよう会員事業者に対する周知を行うとともに、会員事業者における措置の検討状況及び実施状況の報告を行うよう要請した[141]。

2021年１月末時点での措置の検討状況については、計204社からの回答があり、一部検討中の事業者が存在するが、事業者数ベースでは95%以上、契約数ベースでは99%以上を占める事業者から指針に適合する形での措置の実施を予定しているとの報告があった。また、契約数が100万件以上の大手事業者については、全ての事業者から2021年７月１日までに指針に適合した措置を実施することを予定しているとの報告があった。

また、一部事業者からは、今回の指針の改定や要請において対応を求めている事項ではないものの、工事費や違約金の水準の引下げを行うことを予定している旨の報告があった。

○　事業者間連携による工事の削減

報告書2020における提言を踏まえ、事業者間協議での工事削減の検討状況を確認するため、協議を実施している５社[142]に対しヒアリングを行った。その結果、協議の状況について、事業者からは次のような説明があったところである。

- 光コラボ事業者と接続事業者間の乗換え時に発生する新設工事と廃止工事の一本化に当たり、新設側事業者・廃止側事業者・NTT東西の間で同期を取る方法について検討するため、月に１度程度のペースで協議を行い、課題の洗い出しと解決を行っている。
- 当初は、フレッツ光とKDDIのシェアドアクセス方式との間で既に実現されている、同時工事による引込線転用のスキームを光コラボ事業者へ展開する方式を検討していたが、協議を進める中で、光コラボ事業者間の事業者変更のスキームに接続事業者が加わるという対案が示されたことから、この２案のそれぞれの課題を洗い出し、利用者利便向上の観点から比較検討を進めている。

---

[140] （一社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（一社）日本インターネットプロバイダー協会、（一社）日本ケーブルテレビ連盟）の４団体。

[141] 各種資料147

[142] NTT東日本、NTT西日本、NTTドコモ、KDDI及びソフトバンクの５社。なお、2021年７月からは、ソニーネットワークコミュニケーションズも参加。

・　今後のスケジュールについては、2021年度第３四半期までにスキームを決定し、その後協議事業者以外の事業者への参加呼びかけを行った後、システム開発の着手を行うことを想定しており、2022年第４四半期での実現を目指すものの、具体的な目途は立っていない。

上記の事業者からの協議状況の説明を踏まえ、工事削減の実現の早期化や協議事業者以外の事業者における対応について、検討を行った。

② 構成員の意見

○ 工事費の分割支払い・無料解約期間の見直し

・ これから事業者において改善がなされ、現状が大きく変わることになろうかと思う。事業者においては、消費者や社会に対する周知をぜひお願いしたい。
・ SoftBank Airについて、期間拘束契約の期間中に割引を全て享受できないというトラブルがかなり発生している。今回、割引について対応を検討中という前向きな回答もあったので、ぜひ消費者も納得してSoftBank Airを使えるような形に整えていただきたい。

○ 事業者間連携による工事の削減

・ 10 回に及ぶ多数の協議を行っている反面、なかなか検討が進んでいないということに落胆している。無駄な工事をやっていることは事実なので、持続可能な成長という観点からも、早急に効率化に向けた議論を詰めていただくとともに、５社だけでなくソニーネットワークコミュニケーションズも早々に協議に入れたほうがよいと思う。実現することで開通工事費・撤去工事費の低減、工事期間の短縮がなされることを期待している。
・ 作業が削減されることでコストが低下し、結果的に料金の低廉化や工事期間の短縮につながれば、ユーザに対して大きな利益になると思う。スイッチングコストが低減すれば、競争促進という観点でも大きなプラスの効果があると思うので、ぜひ早急に対応いただきたい。
・ KDDI からは 2021 年度の早々に導入したいという希望があった中で、遅れているようにも思う。モバイルでも固定通信でもスイッチングコストを下げたくない事業者が存在すると考えており、事業者においてはユーザの利便性や競争上のプラスの効果をきちんと認識いただいて、早急に実現する方向で各社協力いただきたい。それがなかなか進まない状況にあるのであれば、何らかの対応を総務省としても考えていく

ことが必要。

・　システム開発が完了しないと連携を実現できないとすると、今の時代、RPA ツール等も存在することから、最終的には本格的にシステム開発するとしたとしても、より簡便な方法で対応することもぜひ検討いただきたい。

・　今回の検討では自己設置事業者や集合住宅が対象外となっているが、自己設置事業者について屋外工事の実施は避けられないとしても、屋内工事をなくすことは可能だと考えており、ここまで時間をかけて検討を行ったのであれば、自己設置事業者についてもこの枠組みに入れるよう、検討いただきたい。

・　インフラ系のサービスのうち、電気、ガス、水道については、屋内工事は家を建てる際に実施されており、屋外工事だけ実施してつなぎ込めば使えるのが普通となっている。通信だけが屋内工事を行わないとサービスを利用できない状況が続いているところ、建築メーカやハウスメーカ等と協力して、特に集合住宅において屋内工事を標準化して、屋外工事を実施するだけですぐに使えるというような環境をぜひ早期に実現していただきたい。

・　競争促進的な策をそのまま事業者に任せても議論が進まないので、もう少し事務局の関与が強めて議論を先に進めるべきではないか。

・　検討の進捗がやや遅いというのが率直な感想。５社の検討事項を見ると非常に慎重な検討をしているようだが、そこまで議論を詰めず、作業を進めながら修正をしていくことが十分可能な検討項目もあるように思うので、そのあたりを促進する方向で議論を進めていただきたい。

③　対応の方向性

○　工事費の分割支払い・無料解約期間の見直し

前述のとおり、今回報告のあった事業者においては、検討中の事業者を除き指針に適合した措置の実施を予定していたところ、2021 年７月１日時点で実際に各事業者が措置を実施しているか、総務省において確認を行った結果、数社を除いて措置を実施済との報告を受けた。現時点で措置を実施していない事業者に対しては、引き続き、総務省から事実関係の確認を行うとともに、対応を求めていくことが必要である。

さらに、今回の対応により利用者の適切かつ自由なサービス選択を可能とする観点からは、各事業者において措置を実施するだけにとどまらず、利用者が当該措置を理解し、実際にその恩恵を享受できるよう、各事

業者においては、利用者に対する分かりやすい説明を行うべきである。特に無料解約期間については、既存契約者についても期間の見直しが行われることから、利用者に対する周知をより丁寧に行うべきである。

○　事業者間連携による工事の削減

事業者間協議での接続事業者と光コラボ事業者間の引込み線転用による工事削減に関する検討状況については、前述のとおり、現在のシェアドアクセス方式における同時工事スキームをベースとした案と、コラボ事業者間での事業者間変更スキームをベースとした案を並行して検討しており、利用者利便の向上の観点に基づいて採否を決定した上で、５社以外の事業者への参加呼びかけやシステム開発の着手を行っていく旨、説明があった。一方で、実現時期については具体的な目途が立っていない状態であり、他事業者への参加呼びかけやシステム開発の前提となる、両案の採否の決定についても、半年間の検討を要するとの説明があったところである。

この点、構成員からは、事業者間連携による工事の削減は、工事費の低廉化や工事期間の短縮といった観点から利用者利便の向上に資するものであり、不要な工事を削減すること自体が重要な取組であることから、早期の実現に向けて検討を進めるべきこと、また、システム開発に多くの時間を要するのであれば、RPA 等を活用することで実現の早期化を検討すべきことについて意見があった。さらに、競争促進的な取組は事業者のみでは進みづらいことから、総務省がより協議に関与していくことが重要であるとの意見があった。

これを踏まえ、総務省においては、オブザーバーとして協議に参加する等、より関与を深めていくことも検討し、実現の早期化を促していくことが適当である。さらに、それでもなお事業者間の協議が進展しない場合には、必要に応じ、制度的対応を含めた検討を行うことが適当である。

さらに、協議事業者以外への参加呼びかけについては、５社での事業者間協議において採用するスキームの決定を行った後で実施するとの説明があったところ、より多くの事業者にとって参加しやすいスキームが検討されることが望ましいことから、事業者においては、５社以外の事業者も早期に協議に参加できるよう対応することが適切である。

また、現在の協議で検討されているスキームは、接続事業者や光コラボ事業者の戸建における工事を前提としたものであり、自己設置事業者や

集合住宅については、当該スキームの対象とはなっていない。構成員からは、自己設置事業者も含めて協議を実施することを検討することや、電気やガス等の他のインフラ系サービスと同様に屋内配線を標準設備化することにより、屋外工事のみでサービスを利用できるよう検討することについて意見があったところであり、総務省及び関係事業者においては、まずは課題の整理を行い、対応の可能性について検討することが適切である。

第４章　むすび

○　今回の検証結果とこれまでの成果

改正法の施行から２年を迎えようとする今般、2020 年に引き続き、改正法により講じた措置の効果やモバイル市場への影響について２度目となる検証を行うとともに、モバイル市場等における課題について検討を行い、「競争ルールの検証に関する報告書 2021」として取りまとめた。

改正法の施行後、

① 報告書 2020 公表までの間において、事業法の運用体制の整備や事業者における規律内容に関する理解の定着、SIM ロック解除促進のためのルール整備やMNP に係るルール改正についての検討、MVNO が MNO に対して支払うデータ接続料に関する予見可能性の向上（将来原価方式の導入）や音声卸料金に係る総務大臣裁定、新規事業者の参入などが進むとともに、

② 報告書 2020 公表後は、総務省によるアクション・プランの策定及びこれに基づく各種取組の推進に加え、公正取引委員会によるフォローアップ調査や消費者庁による広告表示の総点検など、関係省庁一体となってモバイル市場の公正な競争環境の整備に向けた取組が進められた。

こうした取組もあり、現在のモバイル市場においては、LTE から５G への移行が始まりつつある中、データ通信を中心とする月額料金について見ると、MNO 及び MVNO 各社から従来よりも低廉な料金プランの提供が開始されており、５月末までに MNO 及び主要な MVNO の提供する新しい料金プランの契約数が 1,570 万に上るなど、事業者間による料金競争や利用者による乗換え・料金プランの見直しなどの動きが活発化している状況にある。こうした動きは、ポストコロナ時代に向けて国民の社会経済活動におけるオンラインの活用度合いが高まるとともに、今後５G サービスの普及が進むことが見込まれるというこのタイミングにおいて、利用者にとって選択肢が拡大している状況として歓迎できる。

また、端末市場においても、低・中価格帯の端末の販売割合が増加しており、利用者が、端末自体の本来の価値を基に、自らのニーズに合った端末を適切に選択し、利用する傾向が進展しつつあり、改正法が目指した効果が一定程度表れつつあると認められる。

○　残された課題と継続的な検証の必要性

当 WG としては、上記のような社会的に耳目を惹く動きのみに捉われることなく、現在のモバイル市場の競争活発化の状況が一過性のものでないか、市場にお

ける競争が今後とも自律的に機能するか、また、そのための環境・条件が、BtoC市場の面だけでなく、MVNOとの間のBtoB市場も考慮した上で十分に整っているか、データに基づく客観的な分析も含めて継続的に確認・検証を行う必要があるとの観点から検証・検討を行った。

この点、上記のとおり料金競争の活発化等の状況が見られる一方で、今回の検証・検討で明らかになったこととしては、例えば、

- 改正法の施行前に約された、いわゆる「既往契約」の解消について、不適合期間拘束契約については、適合契約へ移行さえすれば適合する違約金で事業者を乗り換えることができるという環境改善は進みつつあるものの、なお改正法施行時と比較して５割以上の既往契約が残っており、特に、改正法の施行時から指摘を受けている不適合利益提供等（改正法施行前に提供されていた旧端末購入プログラム）について該当事業者においてこれまで見直しが行われていないこと
- 改正法に基づく通信料金と端末代金の分離について、端末購入プログラムの提供条件や利用可能なチャネルなど、形式的な条件面での回線契約者と非回線契約者の間の差異は解消されつつある一方で、販売代理店において非回線契約者の加入を拒否するような対応が少なからず行われているなど、実態面においては、なお改正法の趣旨に沿った対応が十分に行われている状況にはないこと
- 音声通話市場（特に従量制料金）について、MNO３社が長年にわたり音声卸料金を高止まりさせていたことでMVNOを通じた競争が働かず、市場全体として提供コストを大きく上回る従量制料金が維持され、MNO３社による協調的寡占の色彩が強い市場が形成されてきたこと
- SIMロックの撤廃やオンライン解約手続への対応など、利用者にとって解約や乗換えに当たってのスイッチングコストを低減させるための取組について、考え方の整理やルールの整備が進みつつあるものの、なお実現までに一定の期間を有するとともに、引き続き残る課題についても取組が必要になること

など、改正法の施行以前から目指してきた公正な競争環境の実現には、なお解決すべき課題が少なからず残っていると考えられる。

このため、引き続き事業法に基づく規律を維持し、形式的な条件面のみならず実態面でもその趣旨の徹底を図りつつ、モバイル市場全体として公正な競争環境の整備が進んでいるか、更なる課題はないか、検証を継続する必要がある。

その際、モバイル市場においては、有限希少な資源である電波を使用するサービスであることから、多様な事業者の競争による料金の低廉化やサービスの多

様化を図っていくためには、MVNO が市場における競争の軸として機能することが極めて重要である。そのためには MVNO が MNO と対等な条件で競争することができる環境を整備することが不可欠であり、今回実施した音声通話料金（特に従量制料金）に係る検証の結果も踏まえ、BtoC 市場のみならず、接続・卸を始めとする MNO と MVNO の間の競争条件についても、重大な関心をもって検証を続けていく必要がある。

○　電気通信事業の公共性について

原点に立ち返って考えれば、そもそも、電気通信サービスは国民生活や産業活動において必需のサービスであり、これを提供する電気通信事業は高い公共性を有している。現に、事業法においては、その目的規定において「この法律は、電気通信事業の公共性に鑑み、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的とする。」（第１条）と定めるとともに、これを実現するための各種の規律を設けている。

このため、電気通信事業者には、「民間企業だから」という考えの下、自らの営利のみを追求した事業運営を行うのではなく、一般企業も含めた民間企業が斉しく遵守すべき一般法令で求められるものにとどまらない高い公共性が求められていることを十分に踏まえて、顧客本位の考え方に立ち、「囲い込みによる競争」ではなく、「価値の訴求による競争」を積極的に行うことを求めたい。

とりわけ、国民共有の財産であり有限希少な電波（周波数）の割当てを受けて事業展開を行う MNO においては、MVNO 等の一般的な電気通信事業者を大きく上回る高い公共性が求められる。このため、民間企業として営利を追求することが否定される訳ではないものの、その特に高い公共性を十分に踏まえ、モバイル市場における公正競争・利用者利益保護の観点から見たいわば「優等生」として振る舞うことが求められると考えられる。このような視点に立てば、例えば、MVNO との卸協議に積極的・誠実に応じない、あるいは囲い込み効果を有するような料金・サービスを提供したり、維持し続ける等の高い公共性への要請にそぐわない対応が続くようであれば、有限希少な電波（周波数）の割当てを受ける、あるいは受け続ける立場に相応しくないという議論が起こる可能性も否定できない。MNO 各社には、自らがそのような立場にあるということについて、今一度、社全体として確認した上で、自発的かつ継続的に「電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する」（事業法）、「電波の公平且つ能率的な利用を確保することによって、公共の福祉を増進する」（電波法）等の関係法

令の趣旨に則った事業活動を行うことを求めたい。

○　今後に向けて

　関係者には、本報告書に盛り込まれた事項について、必要な取組を早急に実施することを期待する。

　本 WG においては、上述した視点に基づき、引き続きモバイル市場等の状況を確認・検証し、必要に応じて更なる対応について提言していくこととする。

　特に、携帯電話は、様々な社会・経済活動の基礎となるとともに国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっている一方、電気通信分野は技術革新が急速であり、サービスや市場環境の変化も速いことから、そうした変化に機動的に対応しながら不断に検証を行うことが必要である。

各種資料

１．「競争ルールの検証に関するWG」概要

- 開催要綱
- 開催状況

２．各種資料

電気通信市場検証会議
「競争ルールの検証に関するＷＧ」開催要綱

１　目的

本会合は、「電気通信市場検証会議」の下に開催されるワーキンググループとして、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第５号。以下「改正法」という。）が令和元年10月に施行され、移動系通信市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正のための制度等が整備されたことを踏まえ、講じた措置の効果、移動系通信市場への影響、固定系通信も含めた競争環境等について、評価・検証を行うことを目的とする。

２　名称

本会合は、「競争ルールの検証に関するＷＧ」と称する。

３　主な検討事項

（１）改正法により講じた措置の効果や移動系通信市場への影響について
（２）利用者料金その他の提供条件、事業者間の競争環境等について
（３）その他

４　構成及び運営

（１）本会合の構成員及びオブザーバーは、別紙のとおりとする。
（２）本会合には、主査及び主査代理を置く。
（３）主査は、本会合を招集し、主宰する。主査代理は、主査を補佐し、主査不在のときには主査に代わって本会合を招集し、主宰する。
（４）主査は、必要に応じて、構成員及びオブザーバー以外の関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。
（５）その他、本会合の運営に必要な事項は、主査が定めるところによる。

５　議事・資料等の扱い

（１）本会合は、原則として公開とする。ただし、主査が必要と認める場合については、非公開とする。
（２）本会合で使用した資料及び議事概要は、原則として、総務省のウェブサイトに掲載し、公開する。ただし、公開することにより、当事者若しくは第三者の利益を害するおそれがある場合又は主査が必要と認める場合については、非公開とする。

６　庶務

本会合の庶務は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課において行う。

（別紙）

電気通信市場検証会議
「競争ルールの検証に関するＷＧ」
構成員等

（五十音順、敬称略）

【構成員】

相田　仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
大谷　和子	株式会社日本総合研究所 執行役員 法務部長
大橋　弘	東京大学 公共政策大学院 院長
北　　俊一	株式会社野村総合研究所 パートナー
佐藤　治正	甲南大学 名誉教授
関口　博正	神奈川大学 経営学部 教授
長田　三紀	情報通信消費者ネットワーク
新美　育文	明治大学 名誉教授
西村　暢史	中央大学 法学部 教授
西村　真由美	全国消費生活相談員協会 IT研究会 代表

【オブザーバー】

公正取引委員会

消費者庁

「競争ルールの検証に関するWG」開催状況

日程	開催内容
第１回会合 2020年４月21日	・競争ルールの検証に関するWGについて
第２回会合 2020年５月26日	・モバイル市場の競争環境の検証について ・固定市場の競争環境の検証について）
第３回会合 2020年６月11日	・改正電気通信事業法の適切な執行について ・新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組 ・モバイル市場の競争環境の検証について ・携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査について ・MM総研からの発表
第４回会合※ 2020年６月25日	・事業者等ヒアリング （NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、UQコミュニケーションズ、MVNO委員会、IIJ、オプテージ、NTT東日本・西日本、ソニーネットワークコミュニケーションズ） ・モバイル市場の最近の動向
第５回会合※ 2020年６月30日	・事業者等ヒアリング （全携協、電気通信サービス向上推進協議会/(一社)電気通信事業者協会、CIAJ、Apple、クアルコム、RMJ）
第６回会合 2020年７月21日	・電気通信サービスに係る内外価格差調査の結果について ・モバイルにおける音声卸料金の見直しについて ・固定通信分野におけるキャッシュバックやセット割引に関する検証状況について ・検討の方向性（案）について（MNPに関する事項、その他のモバイルに関する事項）
第７回会合 2020年７月31日	・ICT 総研からの発表 ・モバイル市場の競争環境に関する検証について ・検討の方向性（案）について（固定通信に関する事項）
第８回会合 2020年８月27日	・モバイル市場に係る課題（MNP に関する事項）について ・報告書骨子（案）について
第９回会合 2020年９月７日	・競争ルールの検証に関する報告書2020（案）について
第10回会合 2020年10月23日	・MNP に関する過度な引き止めに関する運用について

	・競争ルールの検証に関する報告書 2020（案）の意見募集の結果について
第11回会合 2020年11月12日	・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・プランについて ・タスクフォースの設置について ・MNP ガイドラインの改正について ・モバイル市場の最近の動向について ・「頭金」に関する注意喚起について
第12回会合 2020年12月21日	・「スイッチング円滑化タスクフォース」における検討の進捗について ・モバイル市場の最近の動向について
第13回会合 2021年２月１日	・モバイル市場の最近の動向について ・「接続料の算定等に関する研究会」における携帯電話料金と接続料等の関係についての検討 ・MNO の新料金プラン等（仮称）に関するデータ分析について ・「スイッチング円滑化タスクフォース」における検討の進捗について
第14回会合 2021年３月８日	・固定通信分野における工事費の分割支払い・無料解約期間の見直しについて ・データ接続料の低廉化について ・スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討の進捗について ・今回の検証方針（案）について ・オンライン解約手続について
第15回会合 2021年３月29日	・モバイル市場の最近の動向について ・携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）について ・電気通信事業法 27 条の３適合契約への移行促進について ・電気通信事業法第 27 条の３の規律に係る覆面調査の結果について ・DX 時代における代理店の在り方（代理店に期待される役割）について ・事業者等ヒアリングの進め方について
第16回会合 2021年４月16日	・事業者ヒアリング（NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル） ・スイッチング円滑化タスクフォース報告書（案）について
第17回会合※ 2021年４月26日	・事業者等ヒアリング（NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、MVNO 委員会、関東弁護士会連合会、全携協） ・電気通信事業法第 27 条の３の規律に係る覆面調査の結果について

	・モバイル市場における販売代理店に関する調査結果等について
第18回会合 2021年５月17日	・事業者等ヒアリング（MVNO 委員会、IIJ、オプテージ、CIAJ、Apple、クアルコム、RMJ） ・端末売上台数及び端末売上高の推移
第19回会合 2021年５月31日	・電気通信サービスに係る内外価格差調査について（令和２年度調査結果） ・携帯電話サービスの品質に関する国際比較についての調査結果（MM 総研からの発表） ・携帯電話の料金等に関する利用者の意識調査の結果について ・検討の方向性（案）について（音声通話料金（特に従量制料金）に関する事項、代理店の在り方に関する事項）
第20回会合 2021年６月９日	・検討の方向性（案）について（事業法第 27 条の３適合契約への移行に関する事項、事業法第 27 条の３の執行に関する事項、端末市場の動向に関する事項） ・固定通信分野における事業者間連携による工事の削減に係る状況報告
第21回会合 2021年６月23日	・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、通信市場の動向に関する事項） ・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） ・競争ルールの検証に関する報告書2021の骨子について
第22回会合 2021年７月９日	・携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合について ・競争ルールの検証に関する報告書 2021（案）について

※　第４回会合及び第５回会合は、ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWGとの合同開催。第17回会合は、消費者保護ルールの在り方に関する検討会との合同開催。

総務省

各種資料

1

Ⅰ　モバイル市場の競争環境に関する検証関係

Ⅰ－1　報告書2020の公表以降の取組

「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」の主な進捗状況

① 携帯電話業界における「頭金」の表示や端末購入価格に関する注意喚起
（2020年11月10日総務省・消費者庁連名で報道発表）【アクション・プラン 第1の柱②誤解を与える表記の是正】

② 「リユースモバイル事業者認証制度」第1号事業者の認定
（同年11月13日 古川政務官来賓あいさつ）【アクション・プラン 第1の柱④中古端末を含めた端末流通市場の活性化】

③ 「デジタル変革時代の電波政策懇談会」の開催
（同年11月24日報道発表）【アクション・プラン 第2の柱③周波数の有効利用の促進】

④ 「スイッチング円滑化タスクフォース」の開催
（同年11月26日開催）【アクション・プラン 第3の柱②番号持ち運び制度（MNP）の利用環境の整備、
③キャリアメールの持ち運びの実現の検討、④SIMロック解除の推進、⑤eSIMの促進】

⑤ 「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」の開催
（同年12月9日開催）【アクション・プラン 今後の進め方】

⑥ 改正「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」の公表
（同年12月18日報道発表）【アクション・プラン 第3の柱②番号持ち運び制度（MNP）の利用環境の整備】

⑦ 携帯電話ポータルサイト（暫定版）の公表
（同年12月21日報道発表）【アクション・プラン 第1の柱③消費者の一層の理解促進】

⑧ 第5世代移動通信システムの普及のための特定基地局の開設に関する指針の策定
（2021年1月12日報道発表）【アクション・プラン 今後の進め方】

⑨ データ接続料の精緻な算定に向けた要請
（同年2月9日実施）【アクション・プラン 第2の柱①データ接続料の一層の低廉化（3年間で5割減）】

第1の柱 第3の柱

電気通信事業法の一部を改正する法律

4

➢ 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。

第1の柱

携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起（概要）

5

令和２年11月10日
総務省
消費者庁

携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起
～携帯電話端末の購入を検討している方へ～

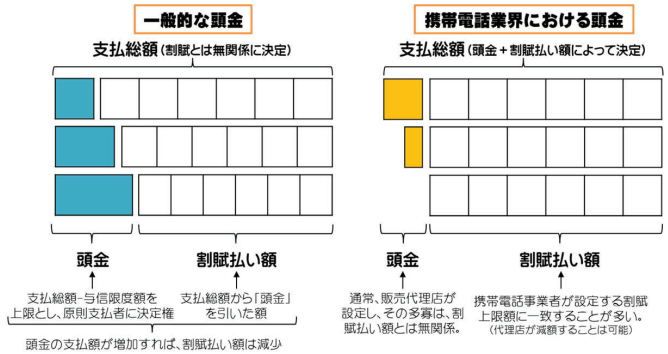
ポイント

☑ 携帯電話業界では他業界と異なり、あらかじめ定められた「割賦払い額」の上乗せという意味で「頭金」という用語が用いられている場合があります。「頭金」がどのような意味で用いられているか注意しましょう。

☑ 「頭金０円」が殊更に強調された広告にはお気を付けください。「頭金」の減額により、他店より携帯電話端末が安くなるとは限りません。

☑ 携帯電話端末の販売価格は店舗ごとに異なります。支払総額の多寡をよく確認した上で購入しましょう。

一般的な「頭金」と携帯電話業界における「頭金」の用法の差異（模式図）



「頭金0円」の訴求イメージ

第1の柱

携帯電話ポータルサイト（正式版）の公表

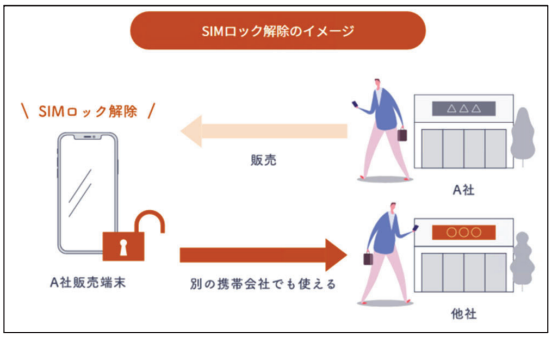
6

- 本年4月2日、消費者の**自分に合った料金プラン選び方**等を支援する「携帯電話ポータルサイト」の正式版を公開。

【トップページのイメージ】

【乗換えの手順】

【理解が難しい概念の模式図】



第1の柱

中古端末を含めた端末流通市場の活性化

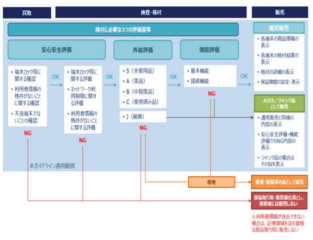
7

- 通信料金と端末代金の完全分離を踏まえ、端末流通の多様化の動きが見られる。
- 中古端末の一層の流通促進を図るため、中古端末の安心・安全な流通を促進するための**民間事業者団体による認証制度の取組の支援や、中古端末のSIMロック解除の促進等に取り組む**。

リユースモバイルガイドライン（リユースモバイル関連ガイドライン検討会）

初版（2019年3月8日公表）

- ○ 中古端末の外装についての**格付基準**（5段階）を規定
- ○ 中古端末内の**利用者情報の処理方法**を規定
- ○ **法令遵守**等について規定（古物営業法等）



改訂版（2019年11月28日公表）

- ○ **バッテリー状態の確認**・結果の表示を推奨。
- ○ 販売後の不払等による**ネットワーク利用制限についての保証**を、動作保証とは別につけることを推奨。
- ○ リファービッシュ品（**メーカ等の修理品**）**について**中古端末取扱事業者が**確認・表示すべき事項**（メーカ保証の有無等）等を明示。
- ○ **事業者間取引用の詳細な格付基準**を整備（5段階→11段階）

リユースモバイル事業者認証制度（リユースモバイルジャパン）

- ○ ガイドラインに適合しているか等について認証
- ○ 外部有識者等による**審査委員会による審査**（実地の確認も実施）

委員長：新美　育文（明治大学名誉教授）
委　員：北　俊一（野村総合研究所）、
西村　真由美（全国消費生活相談員協会）、
長田　三紀（情報通信ネットワーク）、
栗津　浜一（リユースモバイル・ジャパン）

- ○ **２年間の更新制**（更新審査あり）
- ○ **2020年４月15日より受付開始し、同年11月13日、日本テレホン、携帯市場、ソフマップ及びブックオフコーポレーションの４社を第１号認証事業者**として認定

RMj 認証
リユースモバイル事業者
認証番号220135(2)

■審査基準

□ 「リユースモバイルガイドライン」に準拠しているか
□ 会社概要（リユースモバイル事業売上・事業実態・反社対応等）
□ 社内における統制環境を整備し、管理体制が整っているか

※ 商品化センター(本社)、代表直営店(直営店がある場合のみ)、代表FC店(FC店がある場合のみ)のそれぞれの拠点が対象

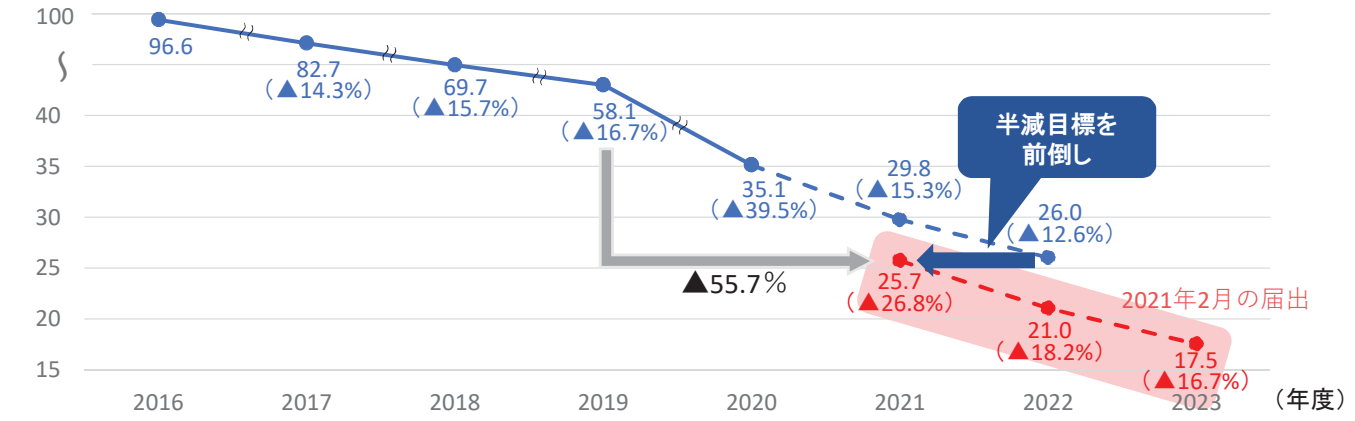
第2の柱

データ接続料の適正化に向けた取組

8

- データ接続料については、昨年10月に公表した**「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」において、3年間で半減させるとしていた**ところ、MVNO業界団体からの「要望書」も踏まえ、**市場環境の見通しを適切に反映し、より一層精緻な予測に基づく算定を行うよう総務省より要請**。
- 2021年2月末の届出により、データ接続料は、**昨年度の予測よりも更なる低廉化が進み、3年間で半減させる当初の目標を前倒しで実現する見込み**。 ※2021年4月より適用
  （3社平均の接続料： 58.1万円（2019年度当初額） ⇒ 25.7万円（2021年度当初額）（▲55.7%））

データ接続料の見込み



※ グラフは、各年度における当初支払額（精算前）の料額（3社単純平均）を記載。括弧内は対前年度増減率。
※ 接続料（2020年度以降）は、将来原価方式に基づく予測値。また4Gと5Gを一体的に算定したもの。

（参考）データ接続料の算定方法

$$\text{接続料単価} \leqq \frac{\text{適正な原価} + \text{適正な利潤}}{\text{需要（回線容量）}}$$

第2の柱

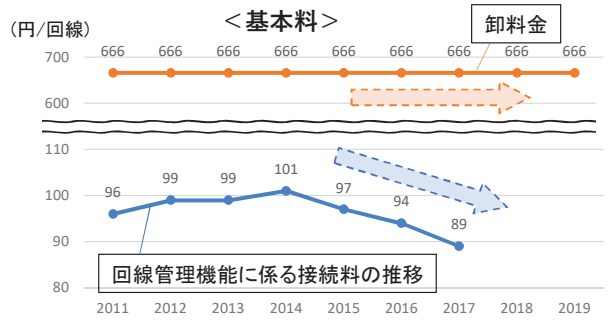
総務大臣裁定の概要（日本通信－ドコモ間）

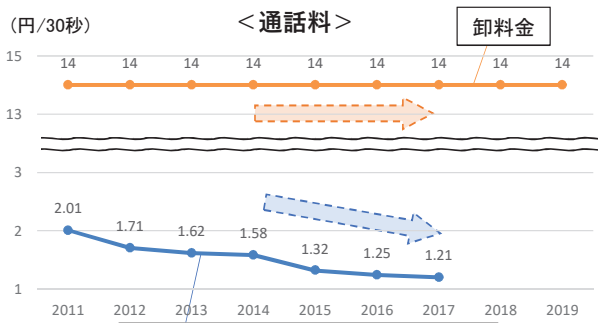
9

- 日本通信（MVNO・いわゆる格安SIM会社）は、ドコモの音声通話サービスに係る回線卸料金（回線レンタル料）に関し、電気通信事業法の規定に基づき、2019年11月15日に総務大臣に対して裁定を申請。
- 総務大臣は、電気通信紛争処理委員会への諮問（2020年2月4日）、同委員会からの答申（2020年6月12日）を経て、2020年6月30日に裁定を実施（料金については、2021年2月1日に合意）。
- 裁定内容は、ドコモの卸料金について、「適正原価に適正利潤を加えた金額」を超えない額で設定すべきというもの。（総務大臣による裁定結果で、当事者間の協議成立（債権債務関係の発生）とみなされる。）
- 日本通信は、裁定による音声卸料金の低廉化を受けて、2020年7月14日に音声定額プランを発表。

音声卸料金の推移

➢ 2010年の契約締結以降、**約10年間、音声卸料金の見直しは行われていないが、**その間、**音声通話に係るコストは低下傾向にあると合理的に推測できる**。





裁定の影響：日本通信の利用者料金

【裁定前】
基本料：1,390円（3GB）
通話料：20円/30秒

【裁定後（7／15～）】
2,480円（通話定額）
（基本料：2,480円（3GB）
通話料：無料（かけ放題））

※参考：NTTドコモの料金（ギガライト）
5,850円（通話定額）
（基本料：4,150円（3GBの場合）
通話料：かけ放題オプションは1,700円）

第2の柱

「デジタル変革時代の電波政策懇談会」の開催

10

- 新型コロナウイルス感染症を一つの契機に、「新たな日常」の確立や経済活動の維持・発展に必要な社会全体のデジタル変革が今後いっそう進んでいくことが見込まれる。
- そのような中、**新たに懇談会を開催**し、１ 電波利用の将来像、２ デジタル変革時代の電波政策上の課題、 ３ デジタル変革時代の電波有効利用に向けた新たな目標設定及び実現方策について検討を行い、**令和３年８月に取りまとめ**。
- 本懇談会の取りまとめ結果を踏まえ、**令和４年の電波法改正**(電波利用料の見直しを含む。)を行う。

デジタル変革時代の電波政策懇談会

【主な検討内容】

１ 電波利用の将来像

２ デジタル変革時代の電波政策上の課題
- ・周波数有効利用の検証及び割当ての方策
- ・無線ネットワークのオープン化・仮想化への対応
- ・電波資源拡大のための技術革新の促進
  (周波数の共用・高周波数帯の開拓等)
- ・深刻化する自然災害への対応
- ・ワイヤレス人材の育成　　等

３ デジタル変革時代の電波有効利用に向けた新たな目標設定及び実現方策
- ・2025年度末及び2030年代までの帯域確保の目標設定
- ・電波利用料の在り方
- ・電波の監理・監督に関する制度の在り方　　等

検討ｽｹｼﾞｭｰﾙ（想定）	2020年 11月	12月	2021年 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
デジタル変革時代の電波政策懇談会	第1回 11/30 ● 検討課題案	第2回 12/23 ● (パブコメ)	第3回 1/22 ●	第4回 2/22 ● (ヒアリング等)	第5回 3/19 ●	第6回 4/19 ● 論点整理	【非公開】 第7回 5/28 ● 報告書骨子	第8回 6/28 ● 報告書(案)	(パブコメ)	第９回 8/27 ● 報告書とりまとめ

第3の柱

「スイッチング円滑化タスクフォース」報告書の概要

11

- 「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取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。

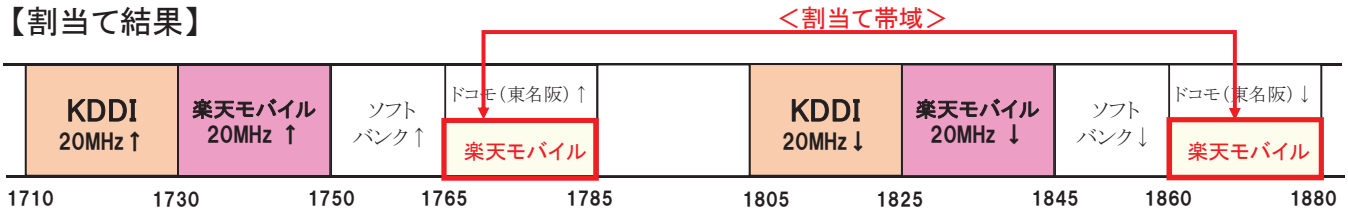
※ 上記4つの検討項目のほか、検索時の解約手続ページの非表示（「no index」タグ）についても検討

5G用周波数の追加割当て結果

12

○ 審査の結果、楽天モバイルに対して、1.7GHz帯（東名阪以外）の周波数を指定して、開設計画の認定を行った。

【割当て結果】



【審査結果】

審査事項			NTTドコモ	KDDI/沖セル	ソフトバンク	楽天モバイル
Ⅰ	A	認定から7年後における全国（東名阪を除く。）の5G基盤展開率がより大きいこと	① 12点 （5G基盤展開率：95.0%）	④ 3点 （5G基盤展開率：60.6%）	② 11点 （5G基盤展開率：94.9%）	③ 9点 （5G基盤展開率：80.4%）
	B	認定から7年後における特定基地局（屋外）の開設数がより多いこと	③ 3点 （14,850局）	④1.5点 （6,790局）	② 4.5点 （16,000局）	① 6点 （29,798局）
	C	認定から7年後における地下街等の公共空間を含む屋内等において通信を可能とする特定基地局（屋内等）の開設数がより多いこと	① 6点 （1,320局）	④1.5点 （283局）	③ 3点 （300局）	②4.5点 （618局）
Ⅱ	D	MVNO促進の取組がより進んでいること	③ 4点 （2023年度：180,146円/10Mbps）	④ 2点 （2023年度：184,192円/10Mbps）	② 6点 （2023年度：161,000円/10Mbps）	① 8点 （2023年度：145,393円/10Mbps）
	E	SIMロック解除に係る取組がより進んでいること	② 6点 （2021年9月：68.6%/月）	③ 4点 （2021年10月：69%/月）	④ 2点 （2021年10月：97%/月）	① 8点 （2021年4月：0%/月）
	F	スマートフォン等へのeSIM導入に係る取組がより進んでいること	③ 4点 （2021年8月：37.2%/月）	② 6点 （2021年4月：53.7%/月）	④ 2点 （2021年8月：1%/月）	① 8点 （2021年4月：67%/月）
Ⅲ	G	特定基地局開設料の金額がより大きいこと	① 24点 （100億円/年）	③ 12点 （62億円/年）	③ 12点 （62億円/年）	②18点 （67億円/年）
Ⅳ	H	指定済周波数を有していないこと又は申請者の指定済周波数の帯域幅の総計（同一グループの企業の指定済周波数の帯域幅も含む。）がより少ないこと及び当該帯域幅の総計が同程度（±10%以内）の場合には当該帯域の総計に占める総契約者数の割合がより大きいこと	③ 12点 （申請者の指定済周波数の帯域幅の総計：840MHz） （指定済周波数当たりの契約数：9.6万契約/MHz(R2.9月末時点)）	④ 6点 （申請者の指定済周波数の帯域幅の総計：840MHz） （指定済周波数当たりの契約数：7.1万契約/MHz(R2.9月末時点)）	② 18点 （申請者の指定済周波数の帯域幅の総計：750MHz） （指定済周波数当たりの契約数：6.3万契約/MHz(R2.9月末時点)）	①24点 （申請者の指定済周波数の帯域幅の総計：540MHz） （指定済周波数当たりの契約数：0.2万契約/MHz(R2.9月末時点)）
合計点			71点［2位］	36点［4位］	58.5点［3位］	85.5点［1位］

13

Ⅰ-2 改正電気通信事業法の執行

電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第５号）の概要

14

・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**を図るために、電気通信事業法の一部を改正（2019年５月17日公布、同年10月１日施行。）。

モバイル市場の競争の促進

■ 事業者間の競争が不十分
- ☜ 大手3社による寡占（シェア9割）
- ☜ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

○ **通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備**。

代理店への届出制度の導入

■ 代理店への指導は一義的には事業者に委ねられ、行政の現状把握が不十分

■ 代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

○ **代理店に届出制度を導入することで、代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。**

事業者・代理店の勧誘の適正化

■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移
- ☜ 分野別の相談件数（2017年度）で見ると、「インターネット接続回線（FTTH含）」は3.3万件（3位）、「移動通信サービス」は2.4万件（8位）
（出典：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET））

■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

○ **自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。**

電気通信事業法第27条の3等のルールの概要

15

・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
（先行同型機種の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
→ 製造が中止されていない端末については、最終調達から24か月で半額までの利益提供可、
→ 製造が中止された端末については、最終調達から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

料金その他の提供条件の適正化

16

2014年 **「ICTサービス安心・安全研究会」報告書**（12月）

■ 利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランの導入の必要性を指摘

→ MNOにおいて、2GBや5GB上限等の料金プランを提供開始

2015年 **「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性**（7月）

■ 期間拘束が自動更新されないプランの導入を提言

→ MNOにおいて、期間拘束が自動更新されないプランを提供開始

「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ（12月）

■ ライトユーザ等のニーズに対応した料金プランの導入を要請

→ MNOにおいて、1GB上限等の料金プランを提供開始

2018年 **「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書**（4月）

■ 期間拘束契約を契約満了時点又はそれまでに違約金及び25か月目の料金の支払いなしに解約できるようにするよう指導（2018年6月）

→ MNOにおいて、2019年3月に更新月を迎える契約から順次対応

■ 過去の利用実績等に基づき利用金額が適正となる料金プランの例を利用者に案内を行うよう指導（2018年6月）

→ MNOにおいて、2019年3月までに対応

2019年 **「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」**（1月）

改正電気通信事業法の施行（10月）

■ 行き過ぎた期間拘束を禁止

→ 指定事業者※において、違約金を1,000円とする料金プラン等を提供開始

※ MNO、MNOの特定関係法人及び一部MVNO

端末販売の適正化

17

2007年 **「モバイルビジネス研究会」報告書**（9月）

■ **端末販売奨励金と通信販売奨励金の分計を推進**

→「電気通信事業会計規則」改正（2007年9月）

2015年 **「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」取りまとめ**（12月）

■ **行き過ぎた端末購入補助の適正化**

・端末購入者の実質負担額が一定額を下回るような端末価格・通信料金の割引等を禁止

→「端末購入補助ガイドライン」策定（2016年3月）

2016年 **「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ**（11月）

■ **端末購入者に求める合理的な額の負担を明確化**

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）

2018年 **「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書**（4月）

■ **販売店に対する端末価格等の実質的指示の禁止**

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」改正（2018年8月）

2019年 **「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」**（1月）

改正電気通信事業法の施行（10月）

■ **通信料金と端末代金の完全分離**

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を改正（2019年10月）し、「Ⅱ　スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」部分を廃止

→「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」策定（2019年10月）

改正法施行後の規律の見直しの経緯

18

2019 **電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）の施行**（10月１日）

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和元年総務省令第38号）、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、「運用ガイドライン」とする。）※等の関係法令も同日に施行

※　運用ガイドラインの施行に併せ、「端末購入補助ガイドライン」（2019年5月最終改正）を廃止。

運用ガイドライン一次改正（10月22日改正）

- 「通信役務の利用」を条件とすることについての趣旨の明確化
- 「新規契約」を条件とする利益の提供に関する適用場面に応じた具体的な事例等の追加　等

2020

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和2年総務省令第39号）公布・施行（4月15日）

PHSサービスについても、旧通信方式を用いた通信役務（3G役務）と同様に、新たな通信方式に移行するために購入する端末について、0円未満とならない範囲で利益提供可能とする。

※　PHSサービスを提供していたソフトバンクは、2021年1月末にPHSサービスを終了。

運用ガイドライン二次改正（5月29日改正）

- 通信方式の変更に対応するための端末に係る利益提供額の上限の特例に関する具体的な適用条件の明確化
- 利益の提供額の算定にあたっての消費税の扱い、複数回線の利用を内容とする契約の扱い等の明記　等

運用ガイドライン三次改正（11月27日改正）

- 指定事業者の見直しに係るスケジュールの明確化
- 「新規契約」を条件とすることについて趣旨の明確化、具体的な事例等の追加
- 会計上評価損を計上した場合を含む調達価格の考え方の明確化　等

2021 **運用ガイドライン四次改正**（7月８日改正）

- オンラインによる端末の販売等と「通信役務の利用」に関する考え方の整理
- 「新規契約」に関する奨励金の対象の明確化　等

携帯電話事業者に対する要請（2019年6月20日）

19

□ **施行前から改正法の趣旨を踏まえた準備等を実施するよう携帯電話事業者3社に要請（6月20日）。**

➢ 衆総・参総附帯決議：「改正法施行までの期間・・・改正法の趣旨に反した競争により利用者間の不公平を生じさせ、適切なサービス選択が阻害されることのないよう、事業者に対して、必要な措置を講ずること」

要請の主な内容

1. 施行前に不適正な販売が行われないよう、**現行の規律**（※）**を遵守**すること

※　端末購入補助ガイドライン、景品表示法（広告適正化）

2. 施行前に改正法の趣旨に反する販売が行われないよう、**旧料金プランや販売手法等を整理・縮小**すること

- 料金プランや販売手法等の見直しを至急実施
- 改正法の趣旨に反するものは至急整理・縮小

3. 施行後に既存の利用者が恩恵を受けられるよう、**新プランへの移行の円滑化のための措置**を講ずること

- 既存の利用者が改正法の施行後に新料金プランへ円滑に移行できるために必要な措置
- 既存の利用者に対する料金プランの移行についての周知徹底

4. 改正法の円滑な施行のため、**体制の整備及びシステム面の準備**を行うこと

- 関係部署及び窓口の体制の充実・強化
- 改正法対応のための情報システム改修等を優先的に実施

5. 利用者によるニーズに応じたサービス選択を確保するため、**契約期間全体での総額表示の実現に向けた準備**を進めること

- 拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組の準備（法施行に併せて関係のガイドライン（消費者保護ガイドライン）を改正予定）

6. 代理店の届出制度を円滑に導入するため、**届出制度の導入に向けた代理店への周知・指導を実施**すること

- 代理店に対する届出の要請
- MVNOに対する届出制度の周知

7. 1～6の実施状況のフォローアップのため、**必要な事項の報告**を行うこと

- 講ずる措置や関係する契約数等の数値を月次で総務省へ報告　→　総務省において公表・有識者会合での検証

携帯電話事業者に対する要請（2019年9月6日）

□ 改正法の施行に向けた準備等を加速させる取組を実施するよう携帯電話事業者3社に再度要請（9月6日）。

要請の主な内容

1. 適正な規律の遵守

- 適正な店頭での広告表示の確保
- 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

※ 景品表示法（広告適正化）、「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について（2019.6.25 消費者庁）」、端末購入補助ガイドライン

2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

- 駆け込み契約、端末購入を煽るような不適切な広告の防止
- 改正法に適合したプランの速やかな準備・公表、利用者への周知
- 利用者を混乱させることがないよう、改正法施行前後での端末販売手法に関して利用者に適切に周知

3. 改正法の適正な運用のための代理店における適切な業務執行のための体制の整備

- 改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法の正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明など販売店の管理体制の見直し
- 販売中心の手数料体系の見直しに関し、方向性やスケジュールについて検討

4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

（1） **利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定**

- 改正法に適合しない料金プランの契約数等を踏まえ、改正法に適合する料金プランへの移行を促進するため、具体的な施策（手法、範囲、実施時期等）を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定・実施

（2） **利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末サポートプログラムの運用の実施**

- 旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意

5. フォローアップのための報告及び公表

- 講じる措置及び改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定の上、総務省に報告 → 総務省において公表・有識者会合での検証

改正法に基づく業務執行のための体制整備①

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
社として行っている取組	社内における体制整備	○ 不適正な利益の提供・広告掲出が行われないよう、広告表示について以下の取組を実施 ・販売代理店及び当社社員から通報を受け付ける内部通報窓口の設置（2020.1.1～） ・ドコモショップの広告物へ承認番号を付与した上で表示・管理を行う取組の導入（2020.1.1～）	○ 全国の営業管理部門・販売促進部門の本社組織化による体制強化（2019.4）	○ サービス企画部門・営業部門と渉外部門間での確認フローの整備（2019.5～）	○ 施策チェック体制の構築・運用（2019.10.1～）	○ お客さま対応サポートシステムにおいて規制の解説や注意点を参照できるようにする等、システム面での対応を実施（2019.10～） ○ 新プランやキャンペーン等の施策検討のタイミングで規律との適合性を確認（2019.9～）	○ 社内審査や複数部門での確認等、適合性を維持するための運用を実施	
	社員への周知・教育	○ 社内意識の統一に向けた経営幹部からの情報発信や全社員向けWEB研修等の実施（2019.9.26～10.31）	○ 全社員向けのeラーニングによる研修の実施（2019.12～） ○ 改正法に係る社内関連部門に対する説明会の実施（2019.9） ○ ガイドライン改正の都度、社内関連部門に対する改正内容の説明会の実施（ガイドライン改正の都度）	○ テスト/研修の定期的な実施、ガイドライン解釈等の周知（2019.9～）	○ 規律に沿った施策実施を行うよう周知（2019.10.1～）	○ 関連部門に対して改正法やガイドライン等について説明を行い、規律を遵守徹底するよう周知・教育（2019.9～）	○ 情報共有の徹底 ○ 社内関係箇所への説明・研修の実施	

改正法に基づく業務執行のための体制整備②

22

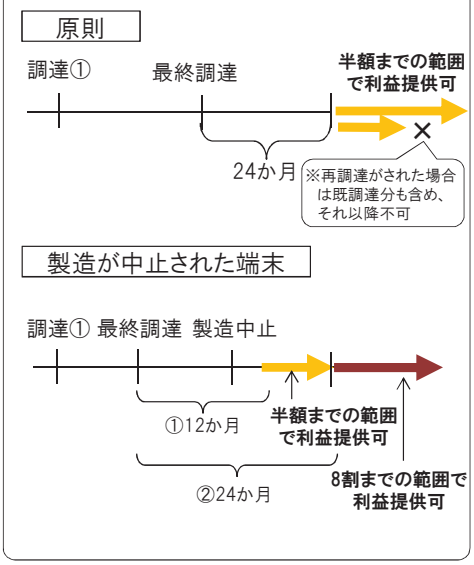
		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
販売代理店に対して行っている取組	体制整備	○ キャリアの利益提供額及び、利益提供額の上限との差額を通知（2019.9.18～） ○ 業務マニュアルの作成（2019.9.11～） ○ 広告物の事前・事後の確認（2018.12.27～） ○ 不適切な広告掲出に対する外部委託による第三者チェックの実施（2019.7.1～）	○ 代理店にガイドライン責任者を設置（2020.5～） ○ 本社営業部門で、直営店の端末販売価格（事業者の対照価格）及び利益の提供額について、機種別に表形式で作成（2019.9～） ○ 対照価格の変更が発生したタイミングで、担当営業から全代理店へメールで通知（2019.9～）	○ 代理店に対する端末購入補助額の通知（2019.9～） ○ 販売時システム上のアラートの仕組み構築（2019.12～）	○ 施策チェック体制の構築・運用（2019.10.1～）		○ 代理店施策の確認の実施	○ 電気通信事業者の指導に則った取組の実施
	スタッフへの周知・教育	○ 本社販売部門より支社販売部門及び全販売代理店に対して、改正法適合プランに係る周知（2019.9.17～） ○ 本社販売部門より支社販売部門及び全販売代理店に対して、改正法の遵守徹底に向けた詳細な運用手順の説明・指導（2019.9.17～）	○ 販売店スタッフ向けのeラーニングによる研修の実施（2020.6～）	○ 代理店クルーへのテスト/研修の定期的な実施（2019.9～）	○ 規律に沿った施策実施を行うよう周知（2019.10.1～）	○ 販売代理店の責任者に対して、規律の説明及び遵守を徹底するよう周知（2019.9～12）	○ 情報共有の徹底 ○ 代理店責任者等への個別説明	

端末代金の値引き等の規律の例外

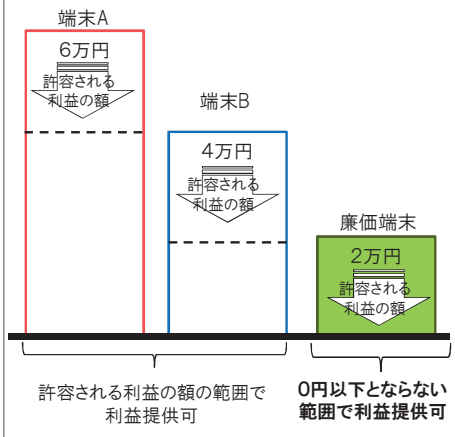
23

□ 端末代金の値引き等の規律について、**「廉価端末」「通信方式変更／周波数移行に対応するための端末」「在庫端末」は、通信役務の利用を求めるものの例外**となる。

不良在庫端末

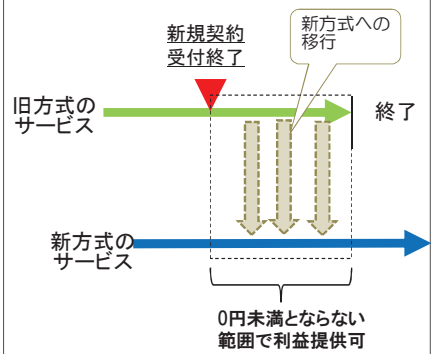


廉価端末



※ 廉価端末は、2万円（税抜）以下の端末。

通信方式変更／周波数移行に対応するための端末



※ 新規契約の受付終了した通信方式のサービス利用者が新たな通信方式に移行（例：3Gから4G等への移行）するために購入する端末（周波数移行における場合のものも同様。）。

現在各社が提供する3G及びPHSの終了時期

24

（2021年6月現在）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
3G	2026年3月31日終了 （2019年10月29日発表）	2022年3月31日終了 （2018年11月16日発表）	2024年1月下旬終了 （2019年12月6日発表）
PHS	－	－	2021年1月31日終了※ （2020年4月17日発表）

※ PHSテレメタリングプラン以外のものに関する終了時期。PHSテレメタリングプランについては、2023年3月31日終了（2019年4月24日発表）。

各社の販路ごとの端末販売状況

25

（2021年7月1日時点の情報。）

○ 事業法第27条の３は、「端末の購入」及び「回線契約」を条件とする場合の利益提供に２万円上限の規律を設けている。このため、回線契約者のみに端末を販売し、利益の提供を行う場合は２万円上限の規律の対象となる（下記青枠）。なお、回線契約者と非回線契約者の両者に対して、同条件（販売販路を含む。）で端末を販売し利益の提供を行う場合は、当該規律の対象外となる。

○ 現行の事業法27条の３等の運用ガイドラインでは、オンラインによる端末の販売等を回線契約者に限定する場合であっても２万円上限の内数からは除外する経過措置を設けているが、第４次ガイドライン改正で撤廃予定（2022年４月１日から適用予定。）。

○ オンラインでの非回線契約者に対する端末購入プログラムの提供について、KDDIは、2021年６月15日から提供開始、ソフトバンクも2022年３月31日までに提供開始予定。（下記赤枠）。なお、KDDI（au）は、非回線契約者に対するオンラインでの端末一括販売を５月18日から実施している他、NTTドコモとソフトバンクも、端末の購入方法や販路について、回線契約者と非回線契約者の差異を解消することを検討中。

購入方法	販路	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			
		回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者
一括購入	キャリアショップ	○	○	－		○	○	－		○	×	○	○	－		○	×	○	
	量販店・併売店																		
	オンライン	○	×（検討中）	○	×	○	○（5/18～）	×				○	×（検討中）	×					
分割購入（※1）	キャリアショップ	○	×（検討中）	－		○	×	－		○	×	○	×（検討中）	－		○	×	×	
	量販店・併売店																		
	オンライン			○	×			×						×					
端末購入プログラム（※2）	キャリアショップ	○	○	－		○	○	－		×		○	○	－		×		○（6/29～）	
	量販店・併売店																	×	
	オンライン			×		○	○（6/15～）	×				○	×→○（2021年度内）	×				○（6/29～）	

注） ○：販売あり、×：販売なし、－：販路なし　※1 NTTドコモは12回割賦、24回割賦。ahamoは、36回割賦。KDDIは24回割賦、36回割賦、48回割賦。UQ mobileは24回、36回割賦。ソフトバンクは24回割賦。Y!mobileは24回、36回割賦。楽天モバイルは割賦非対応。分割支払希望者にはクレジットカードでの分割払を案内。

※2 NTTドコモは36回割賦。KDDIは24回割賦（24回目の支払分について、一括払、残債の分割払等の選択肢）。ソフトバンク及び楽天モバイルは48回割賦。なお、楽天モバイルの端末購入プログラムは、iPhoneのみ対象。

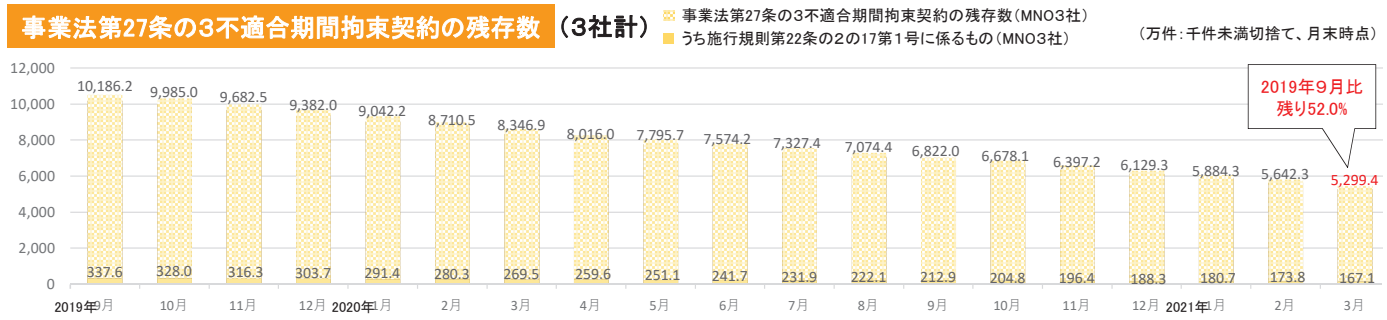
MNO3社の事業法第27条の3不適合契約（既往契約）の残存数

26

○ 事業法第27条の3不適合期間拘束契約は、改正電気通信事業法の施行後1年6か月（2021年3月末）で、3社合計で残り約5299.4万契約となっており、約52.0%が残されている。

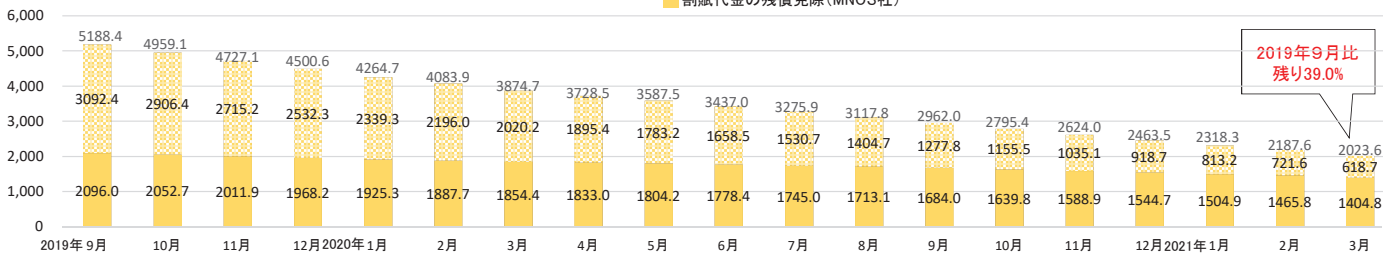
○ 事業法第27条の3不適合利益提供等は、改正電気通信事業法の施行後1年6か月（2021年3月末）で、3社合計で残り約2023.6万契約となっており、約39.0%が残されている。

事業法第27条の3不適合期間拘束契約の残存数（3社計）



注１　事業法第27条の３不適合期間拘束契約とは、電気通信事業法施行規則第22条の２の17第1号に掲げる提供条件（違約金等の定めがある場合において、当該違約金等の定めに係る期間が二年を超える期間であること）又は同条第4号に掲げる提供条件（違約金等の額と特定経済的利益の額との合計額が千円を超えるものであること）のいずれかに該当する契約をいう。
注２　2020年10月末時点以降は、同年10月1日にKDDIに事業承継が行われた「UQ mobile」分の数値を含む。

事業法第27条の3不適合利益提供等の残存数（3社計）

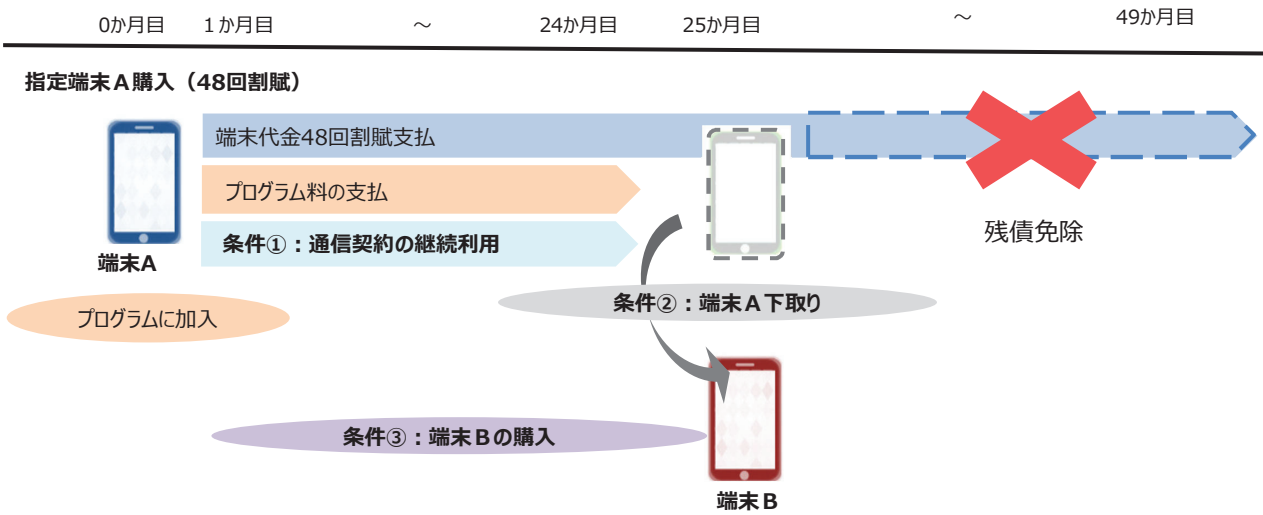


注１　事業法第27条の３不適合利益提供等とは、改正電気通信事業法の施行の前に約された移動電気通信役務の料金又は利益の提供であって事業法第27条の３第２項第１号に規定する移動電気通信役務の料金又は利益の提供に該当するもののうち、改正法の施行の時点でその全部又は一部が実施されていないもの（通信料金の割引、割賦代金の残債免除等）をいう。
注２　2020年10月以降のKDDIの残存数には、同年10月1日に事業承継を行った「UQ mobile」分は含まない。

旧端末購入サポートプログラムの概要

27

- 改正法の施行前に、KDDI（2017年７月~2019年９月）及びソフトバンク（2017年９月~2019年９月）は、**指定端末の48回割賦での購入**を加入条件としたオプションプログラムを提供していた。
- 以下の条件を満たした場合に、旧端末の割賦残債（最大２年分）が免除されるプログラムとなっていた。
  ①割賦残債の免除を受けるまでの間、**通信契約を継続している**こと。
  ②**旧端末を下取り**に出すこと。
  ③**新たに端末を購入する**こと。



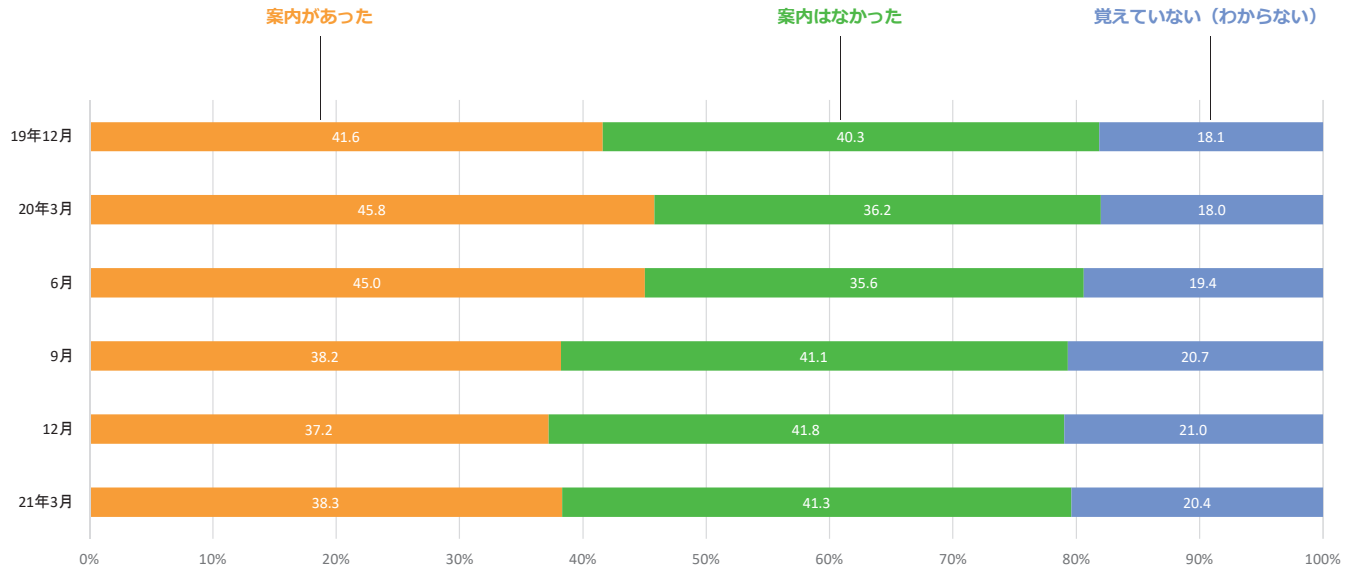
料金プランの変更に関する案内

28

問　あなたが利用する携帯電話会社から料金プランの変更の案内はありましたか。

（19年12月）n=541　（20年3月）n=874　（6月）n=1, 510　（9月）n=1, 628　（12月）n=2, 433　（21年3月）n=2, 485

※　問「現在利用している携帯電話会社の通信料金の料金プランの中で料金プランを変更し、現在の料金プランにしたのはいつごろ前ですか。」に対して、2019年10月以降の時期と回答した者に対する質問。



出典：総務省アンケート調査（2019年12月、2020年3月、6月、9月、12月、2021年3月）

改正法の端末購入補助の考え方

29

通信契約と端末のセット販売

利益提供の規律適用
（2万円の値引き上限）
※ ドコモ、KDDI、ソフトバンク等の利用者への端末販売

端末単体販売

利益提供は自由
（2万円の値引き制限なし）
例：量販店のSIMフリー端末販売

規律の対象

規律の対象外

利用者
セット販売

利用者以外
端末単体販売

規律の対象外

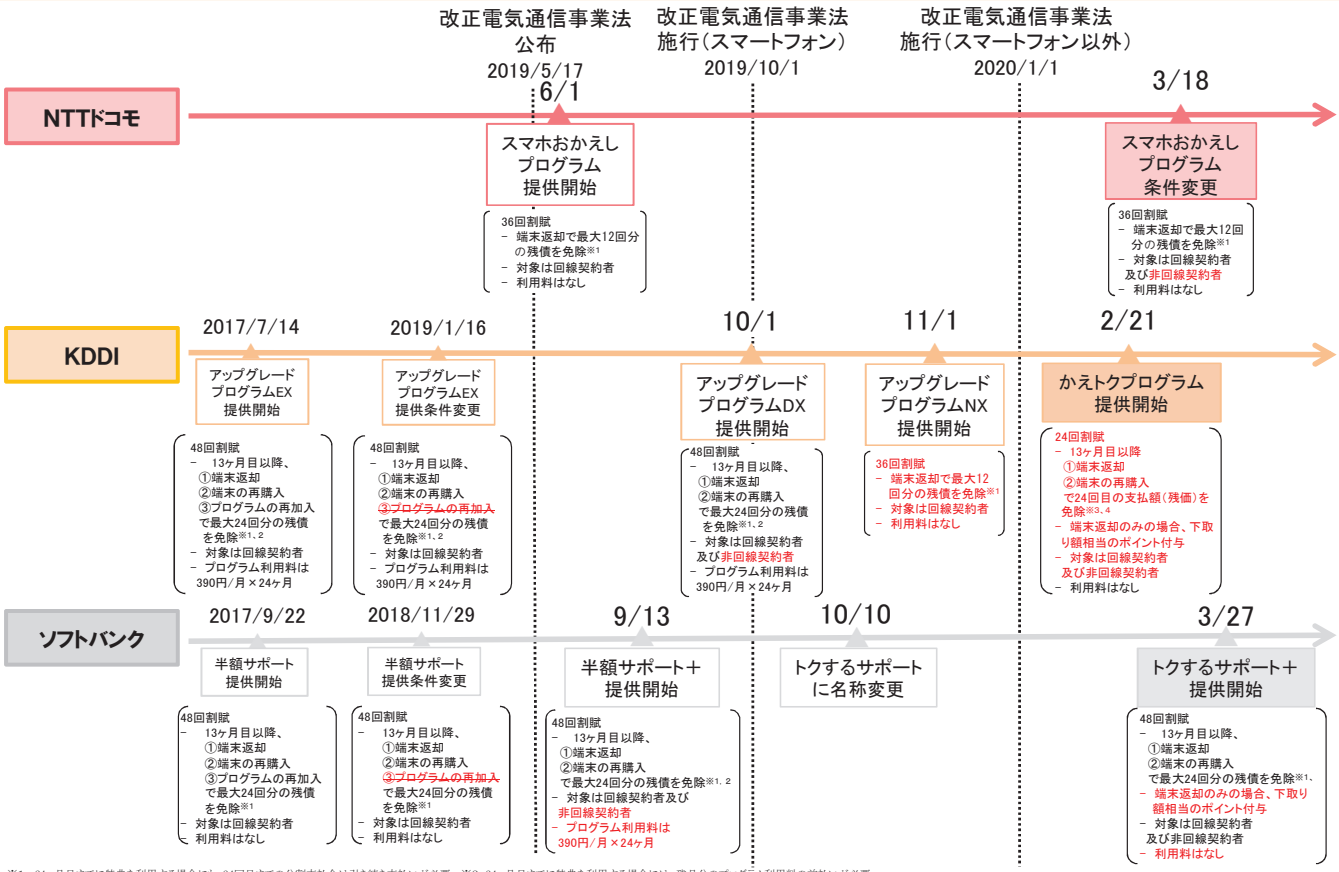
セット販売と端末単体販売

同条件であれば利益提供は自由
（2万円の値引き制限なし）
例：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの端末購入サポートプログラム

「同条件」と言うためには、利用者以外にも等しく提供されていることが必要。

各社の端末購入サポートプログラムの変遷

30



※1　24ヶ月目までに特典を利用する場合にも、24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※2　24ヶ月目までに特典を利用する場合には、残月分のプログラム利用料の前払いが必要。
※3　23ヶ月目までに特典を利用する場合にも、23回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。※4　残価の再分割後は残債免除申込の当月以降の残債を免除

注：赤字部分は、直前の端サポから提供条件に変更があった箇所。

割賦により端末を販売する際の販売手法に係る要請（2020年5月29日）の概要

31

■ 端末購入プログラムにおいて、**回線契約者と非回線契約者への提供条件に差異（提供販路、残債の再分割手続等）が存在**。
→ 実質的な条件の差異がある場合には、改正電気通信事業法の通信・端末セット販売時の利益の提供の規律の対象。

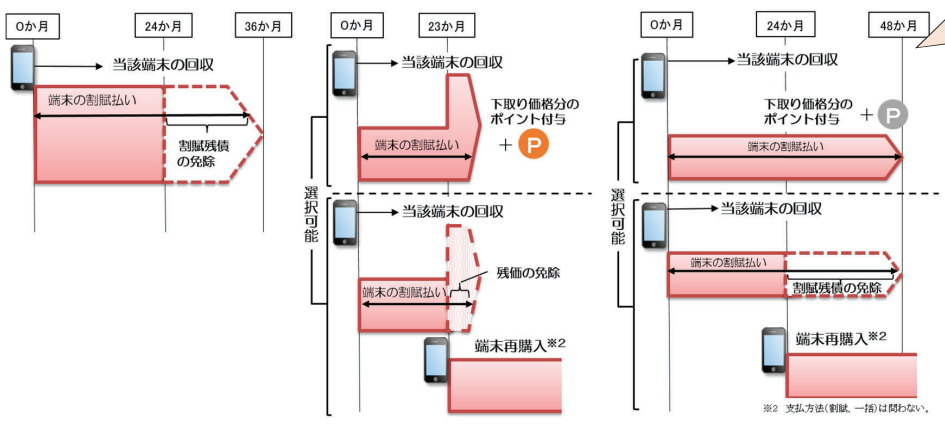
■ **改正電気通信事業法に反することがないようにするよう求めるとともに、回線契約者と非回線契約者の提供条件の差異の状況を把握するため**、競争ルールの検証に関するWG第2回（2020年5月26日）での議論も踏まえ、**2020年5月29日に、ドコモ、KDDI及びソフトバンクに対して、新たに要請を実施**（これに伴い、2019年10月1日要請は廃止）。

スマホおかえしプログラム（NTTドコモ）
開始時期：2019年6月1日
対象：回線契約者
回線契約者以外※1
プログラム利用料：なし
買換要件：なし

※1　2020年3月18日より開始

かえトクプログラム（KDDI）
開始時期：2020年2月21日
対象：回線契約者
回線契約者以外
プログラム利用料：なし
買換要件：なし
（残価免除の場合には、端末再購入が必要）

トクするサポート＋（ソフトバンク）
開始時期：2020年3月27日
対象：回線契約者
回線契約者以外
プログラム利用料：なし
買換要件：なし
（残債免除の場合には、端末再購入が必要）



※2　支払方法（割賦、一括）は問わない。

実質的な負担額、対象者、加入の条件等について**端末購入プログラムに加入しようとする者が誤解することがないよう、不適切な広告、勧誘、説明等を行わないようにすること**。

回線契約者と非回線契約者とで、**端末の販売経路、利益の提供に係る追加的な条件等に相違がある場合には、その具体的な内容及び理由について報告すること**。
（例）　対象者、販売の販路、支払方法、残価の再分割設定等

非回線契約者が購入した端末がSIMロックにより使用不可になることがないよう、**SIMロック解除ガイドラインの遵守を徹底すること**。

（参考）SIMロック解除ガイドライン（2019年11月改正）
回線契約の有無に関わらず、端末購入時に、一括払い又は割賦支払で信用確認措置に応じる場合には、無料で解除された端末を販売すること　等

回線契約者に対する端末購入を条件とする利益提供の例（iPhone12 64GB）

32

- 非回線契約者に対する端末販売拒否が行われている場合には、回線契約者に対して行われる端末購入を条件とする利益提供は、すべからく事業法第27条の3で規律している2万円上限に含まれることになる。

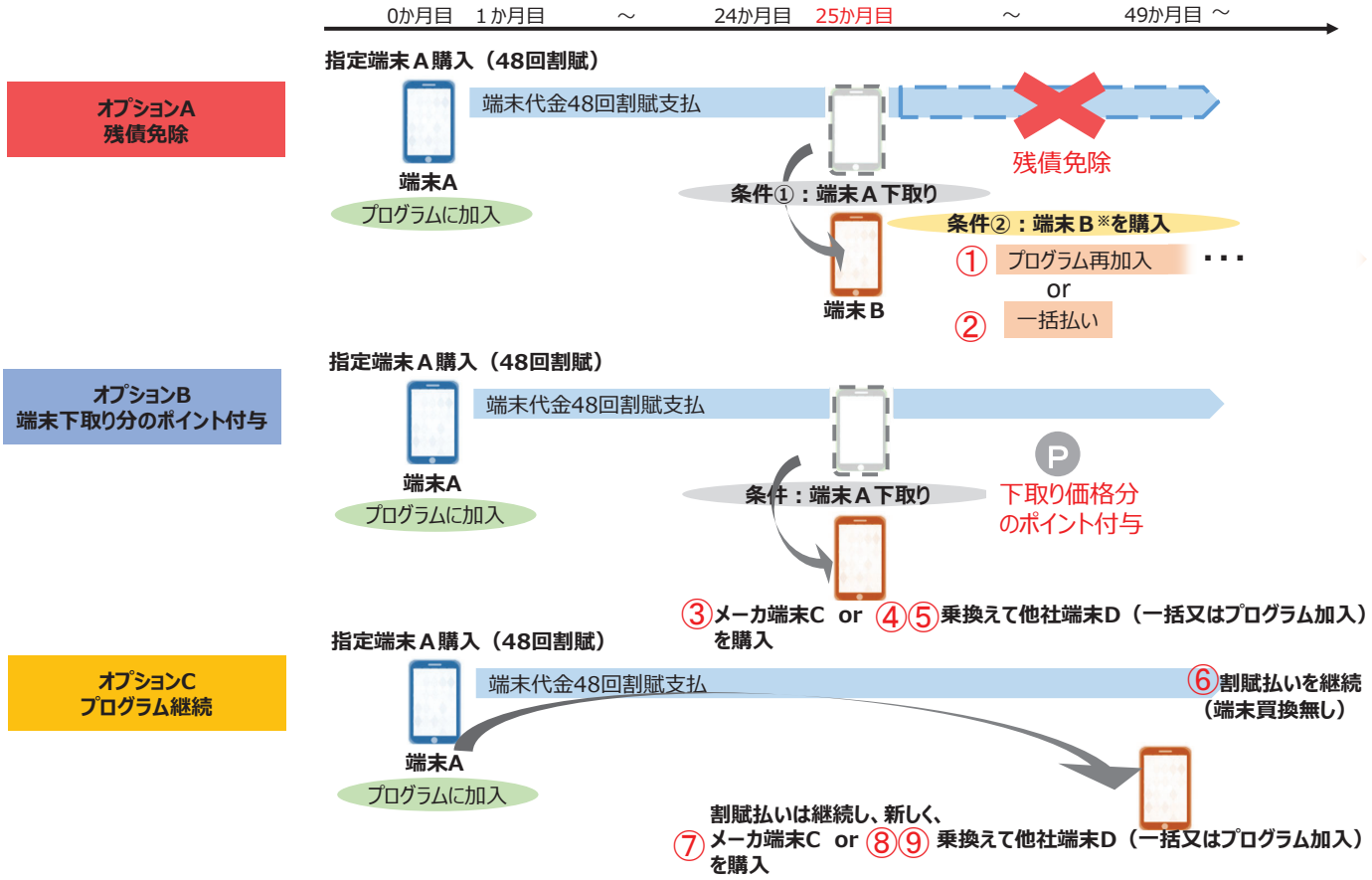
（2021年４月26日時点の情報、価格は税別）

	回線契約を条件とした利益提供の例		端末購入サポートプログラムによる利益提供※		利益提供額（上限２万円）
NTTドコモ	5G WELCOME割（20,000円）	＋	最新スマホでもおトクにもてる！ スマホおかえしプログラム（9,407円）	＝	29,407円（9,407円超過）
KDDI	au Online Shop お得割 対象機種をご購入で機種代金から 最大22,000円(税込)割引（20,000円）	＋	機種代金の分割支払金のうち、最終回分のお支払いが不要！*1 かえトクプログラム（26,636円）	＝	46,636円（26,636円超過）
ソフトバンク	iPhone 12・iPhone 12 Pro も対象！ 対象機種に、他社から のりかえすると 端末代金が 21,600円(税込)割引（19,636円）	＋	最新スマホも超おトク トクするサポート+（23,127円）	＝	42,764円（22,764円超過）

※ 端末購入サポートプログラムの利益提供額は、残債免除額から返却時の端末下取り価格を引いた額となる。現時点で、iPhone12（64GB）の下取り価格は決まっていないため、残債免除の最大額からiPhoneXR（64GB）の現在の下取価格（ポイント付与額）を引いた額を参考として記載している。

端末購入サポートプログラムの選択肢（トクするサポート＋の例）

33



端末購入サポートプログラムに係る消費者の選択肢（トクするサポート＋の例） 34

- オプション①～③ともに、端末Aの計24回の割賦支払（50,400円）を終えて、残りの計24回の割賦支払（50,400円）が残っている状態で計算。
- 端末A及びB：100,800円（ソフトバンクが販売）、端末Aの下取価格：17,455円、端末C：85,800円（Appleの直販）、端末D：94,027円（KDDIが販売）を想定。

		オプション （端末Aはトクするサポート＋で購入した前提）	条件 （既に24回目までの割賦を支払った前提）	支出	利益 （残債免除又はポイントバック）	合計 （将来分の支出を含む。）
オプションA	1	・端末A：下取り ・端末B：プログラムで購入	①端末A下取り	▲17,455	残債免除 50,400	32,945 （▲17,455）
			②端末Bへの買換え（プログラム再加入）	▲50,400		
	2	・端末A：下取り ・端末B：一括で購入	①端末A下取り	▲17,455	残債免除 50,400	▲67,855 （▲67,855）
			②端末Bへの買換え（一括）	▲100,800		
オプションB	3	・端末A：下取り ・端末C：メーカから購入	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	▲85,800 （▲136,200）
			②端末A下取り	▲17,455		
			③端末Cを購入	▲85,800		
	4	・端末A：下取り ・端末D：他社から購入（一括） ※他社回線に乗換え	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	▲74,027 （▲124,427）
			②端末A下取り	▲17,455		
			③端末Dへの買換え（一括）	▲74,027		
	5	・端末A：下取り ・端末D：他社から購入（プログラム加入） ※他社回線に乗換え	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	- （▲80,790）
			②端末A下取り	▲17,455		
			③端末Dへの買換え(プログラム加入)	▲30,390		
オプションC	6	・端末A：分割払いを継続	①端末Aの48回の割賦支払	▲50,400	-	- （▲50,400）
	7	・端末A：分割払いを継続 ・端末C：メーカから購入	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	▲85,800 （▲136,200）
			②端末Cを購入	▲85,800		
	8	・端末A：分割払いを継続 ・端末D：他社から購入（一括） ※他社回線に乗換え	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	▲74,027 （▲124,427）
			②端末Dへの買換え（一括）	▲74,027		
	9	・端末A：分割払いを継続 ・端末D：他社から購入（プログラム加入） ※他社回線に乗換え	①端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	- （▲80,790）
			②端末Dへの買換え(プログラム加入)	▲30,390		

注1）iPhone12の価格を基に作成。 注2）残債免除のタイミングで発生する支払額は黒字。残債免除のタイミング以降で発生する総支払額は赤字。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（iPhone12の場合） 35

（税抜。2021年4月27日時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
iPhone 12※1（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：85,800円			
端末返却	必要	必要	必要
販売価格※2	92,160円	94,027円	100,800円
１ヶ月支払額※3	2,560円	2,191円（24ヶ月目：43,636円）	2,100円
プログラム利用料	0円	0円	0円
実質支払額	61,440円	50,390円	50,400円
最大免除額	30,720円	43,636円	50,400円
端末の再購入を行わなかった場合	30,720円	下取り価格相当分のポイント付与	下取り価格相当分のポイント付与
利益の提供額※4	16,084円	26,636円	32,945円
【参考】iPhoneXR（64GB）の買取価格※5（2021年４月27日現在）	14,636円	17,000円	17,455円

※1 NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。 ※2 各社オンラインショップの価格を参照。※3 NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。 ※4 端末購入サポートプログラムの利益提供額は、残債免除額から返却時の端末下取り価格を引いた額となるが、現時点でiPhone12（64GB）の下取り価格は決まっていないため、残債免除の最大額からiPhoneXR（64GB）の現在の下取価格（ポイント付与額）を引いた額を記載。※5 各社Webサイトの下取り価格を参照。

覆面調査で確認された店員の説明例（一部抜粋）

36

1.非回線契約者への端末販売拒否時の説明

・キャリアそのものの方針であり、他のお店でも購入できない。
・（店舗の）方針で回線なしは現状受付出来ない。
・直営店ではないため、受付できないシステムになっている。
・単体購入はできない。回線契約が付随することはルールで決まっていて、キャリアで販売する端末はシムロックがかかっている、もし仮に販売することになっても、端末販売をシステムで登録する事が物理的に不可能である。
・お店ではそのようなサービスはなく、もしかしたらネットではできるのかもしれない。
・キャリアのセンターに確認したところ、端末だけ購入できる店舗はあるが限られている。量販店ではできず、できるとしても一部のキャリアショップのみ。扱っている店舗が限られているため、一度ショップに電話をして確認するしか方法がない。

2.非回線契約者への端末購入サポートプログラム加入拒否時の説明

・回線契約をした方向けの分割プログラムのため、端末のみ購入時は不可能。
・店舗でルールを決めていて、当店では分割払いの購入はできない。
・端末購入だけの分割購入は、上長に確認したうえでできない。
（友人ができたと言うと、）ショップ独自のキャンペーンではないか、当該店舗ではできない。
・ネットに出ているものと実店舗では規格が違う、オンラインでの特殊な何かはあるかもしれないが、店舗の我々にはわからない。
・端末はアクセサリーと同じ部類に扱われるため、回線契約しない場合の分割払い購入はできない。

3.その他（通信契約の締結やメーカー直販での購入を推奨する説明）

・他社からの乗り換えであればここから更に割引が入るため、端末を購入したいということであれば、正直乗換えた方が安い。
・回線契約をせずに端末購入をするなら、割引がないのでアップルで買った方がいい。

公正取引委員会によるアンケート調査の結果

37

将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム ≪端末購入サポートプログラムが非回線契約者にも利用できることの周知状況（MNO利用者）≫

5

Q37. NTTドコモ、KDDI（au）、ソフトバンクでは、端末購入サポートプログラムを提供していますが、このようなプログラムを利用していますか。（1つ選択）

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	利用している	385	19.3
2	利用していない	1256	62.8
3	分からない	359	18.0

Q38.端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。（1つ選択）

		回答数	%
	全体	2000	100.0
1	知っている	259	13.0
2	知らない	1741	87.1

			【Q38】端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。（1つ選択	
			知っている	知らない
【Q37】NTTドコモ、KDDI（au）、ソフトバンクでは、端末購入サポートプログラムを提供していますが、このようなプログラムを利用していますか。（1つ選択）	全体	(2000)	13.0%	87.1%
	1 利用している	(385)	24.2%	75.8%
	2 利用していない	(1256)	12.1%	87.9%
	3 分からない	(359)	3.9%	96.1%

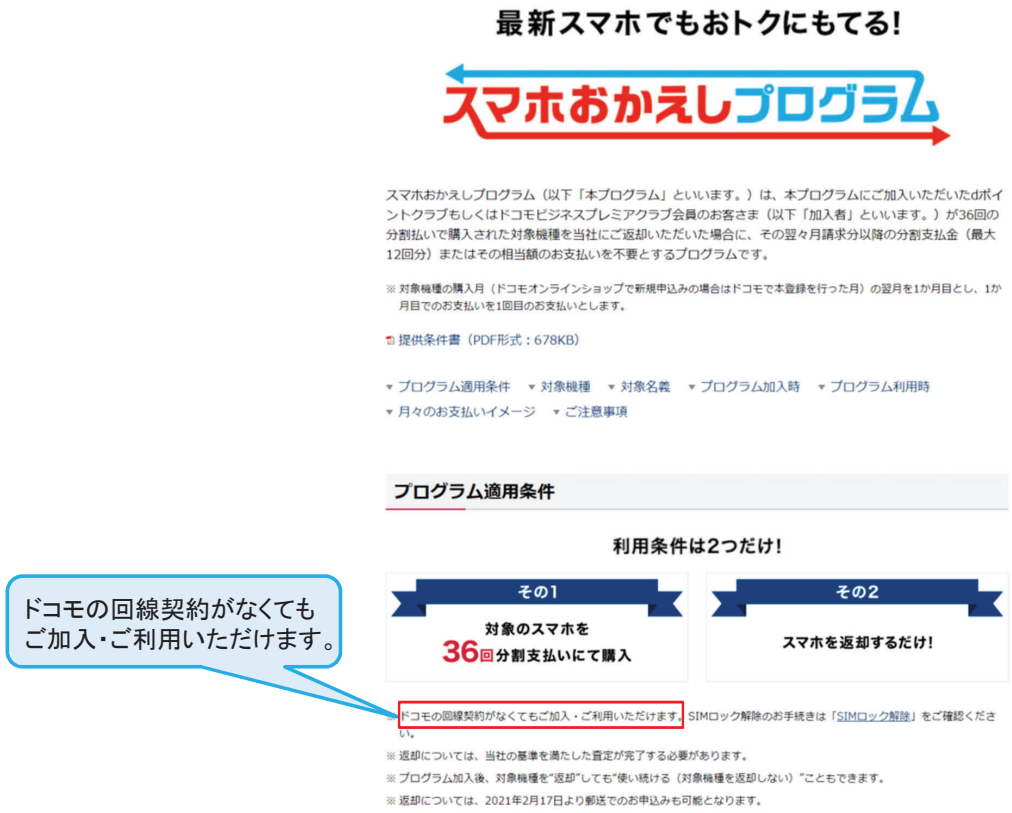
「端末購入サポートプログラムを利用している」と回答した385名のMNO利用者うち，75.8%の利用者は，「端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知らない」と回答している。

出典：携帯電話分野に関する意見交換会第2回（2021年3月30日）資料5-2　事務局説明資料（アンケート結果（抜粋）等）

オンラインにおける端末購入プログラム広告表示（NTTドコモ）

(2021年6月9日時点)

38



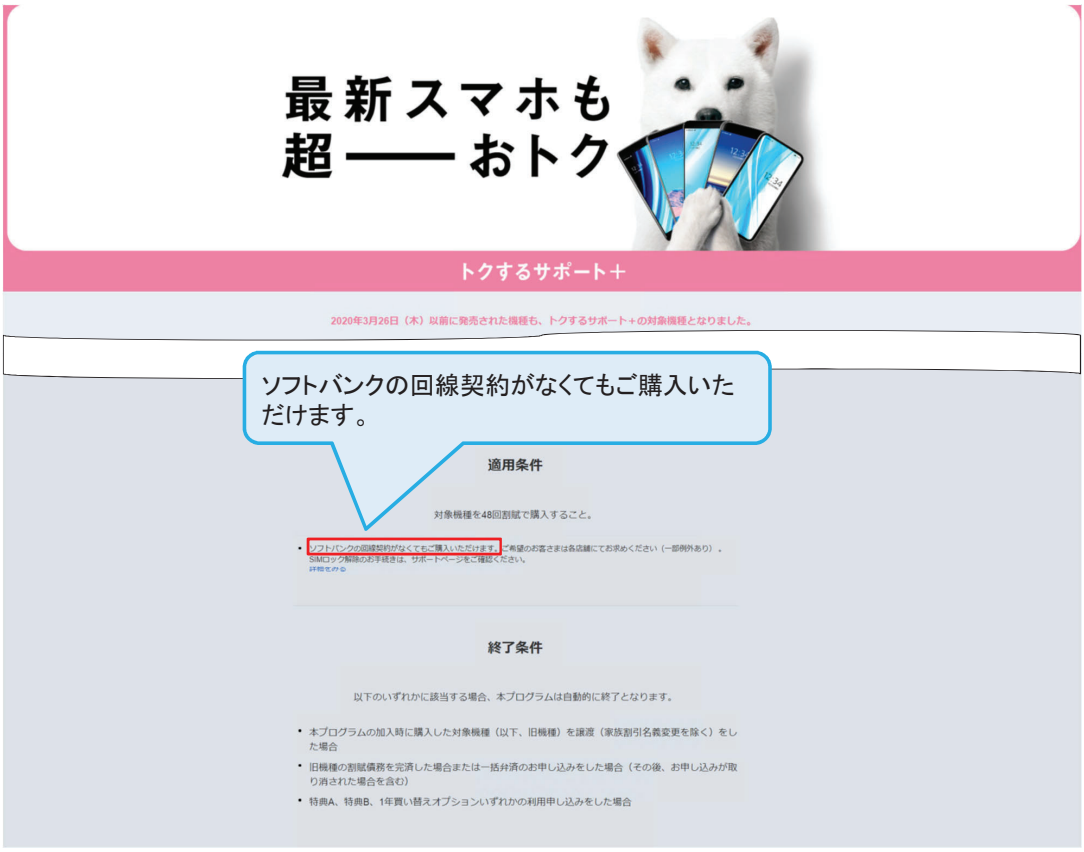
ドコモの回線契約がなくても
ご加入・ご利用いただけます。

オンラインにおける端末購入プログラム広告表示（KDDI）

(2021年6月9日時点)

39

au回線の有無を問わず
本プログラムでご購入いただけます。

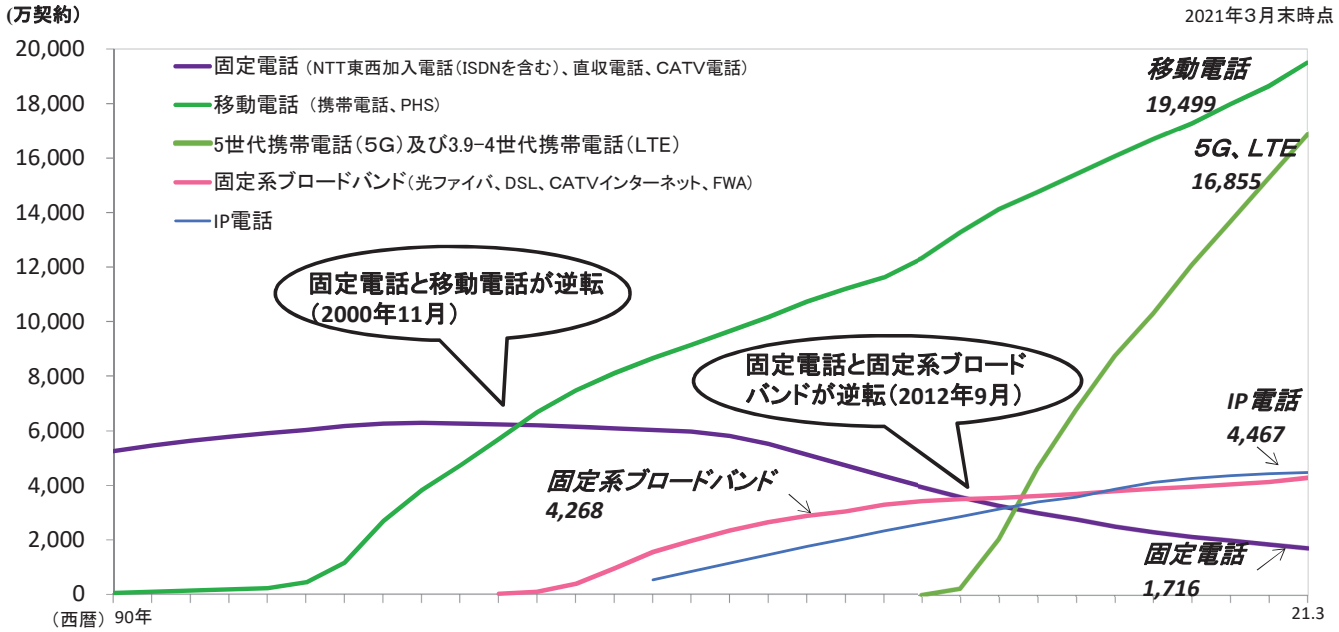


Ⅰ-3　モバイル市場の現況と分析
（１）モバイル通信市場の動向

電気通信サービスの契約数の推移

42

○ 移動系：移動電話の契約件数は、2000年11月に固定電話契約数を抜き、20年間で約3倍に増加（19,499万件）。
○ 固定系：固定電話契約数は、2012年９月に固定系ブロードバンドに逆転され、1997年11月のピーク時（6,322万件）の約2.7割に減少（1,716万契約）。

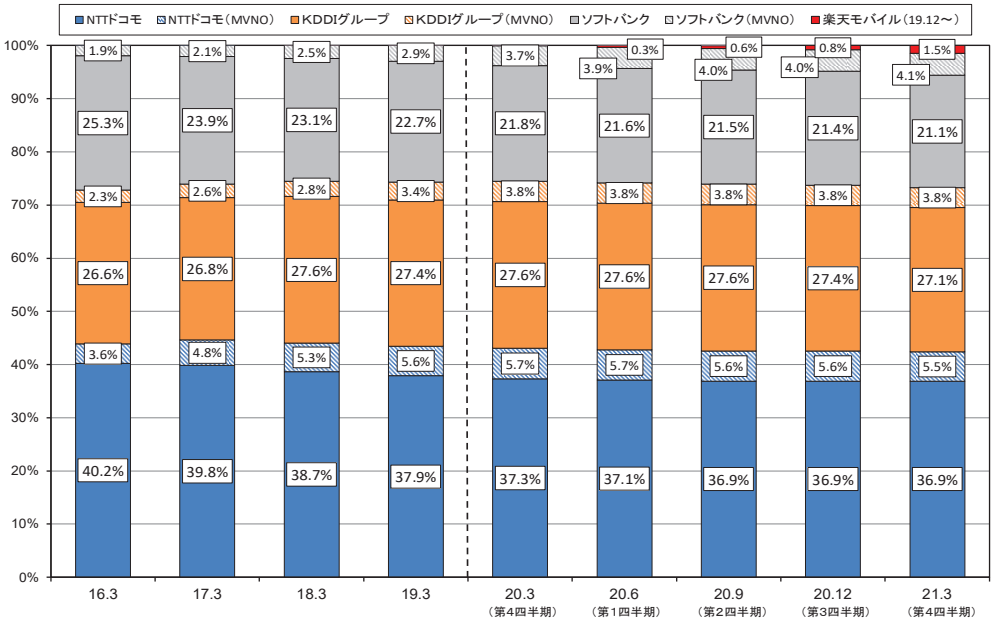


注１：各年は３月末時点の数字 。
注２：移動電話は、2013年度第２四半期以降、グループ内取引調整後の契約数。

移動系通信の契約数における事業者別シェアの推移

43

○ 最近の移動系通信の契約数に係る事業者別シェアの推移をみると、NTTドコモとソフトバンクは2016年3月から徐々にシェアが下がっており、KDDIも2020年３月から徐々にシェアが下がっている。



注１：MNOが、同じグループに属する他のMNOの提供する移動通信サービスを利用して提供するものを除く。
注２：「KDDIグループ」には、KDDI、沖縄セルラー及びUQコミュニケーションズが含まれる。
注３：MVNOのシェアを提供元のMNOグループごとに合算し、当該MNOグループ名の後に「（MVNO）」と付記して示している。
注４：楽天モバイルが提供するMVNOサービスは、「NTTドコモ（MVNO）」及び「KDDIグループ（MVNO）」に含まれる。

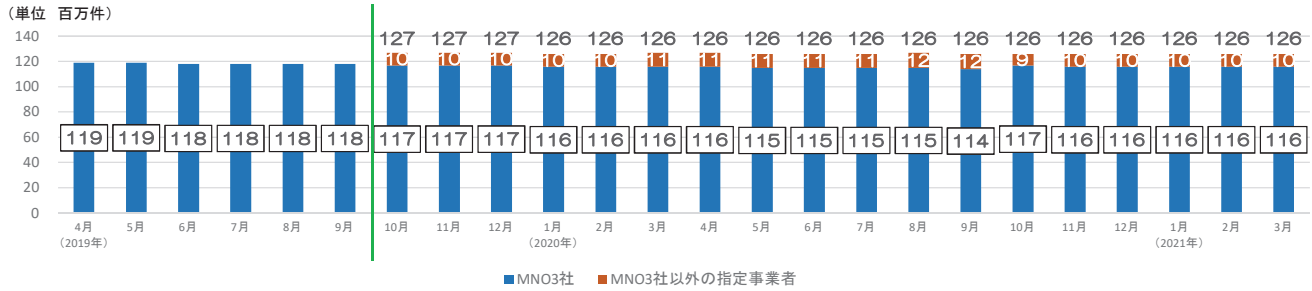
（出典）総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（令和2年度第4四半期（3月末））」

移動電気通信役務に係る契約数の推移

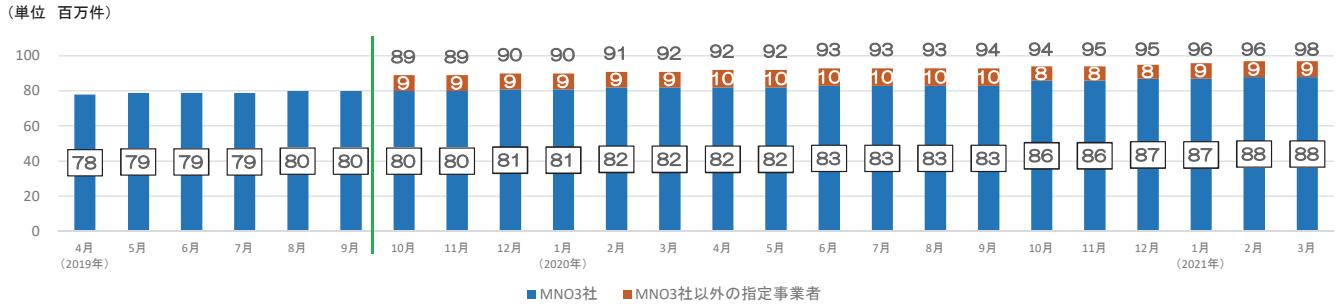
44

○ 移動電話の契約数のうち改正法の対象となる事業者の移動電気通信役務に係る契約数は、約1億2,600万契約であり、改正法施行後、大きな変動はない。
○ スマートフォン向けの契約数は、約9,800万契約と改正法施行後、6.7%増加している。

契約数の推移（全体）



契約数の推移（スマートフォン向け）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）2019年4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

規律の対象となる電気通信事業者

45

電気通信事業法第27条の3等の規律の対象となる事業者は、以下の通り。

① 次の携帯電話事業者（現行の告示（令和3年総務省告示第142号）では、下記表の計37社を指定している。）

- **電波の割当を受けた携帯電話事業者（MNO）の全て**
- **MNOから無線ネットワークを借りてサービスを提供する携帯電話事業者（MVNO）のうちMNOの特定関係法人である者**
- **MVNOのうち契約者数のシェアが0.7%以上（契約者数で100万に相当）である者**

② ①の携帯電話事業者の販売代理店

MNOの親会社、子会社、兄弟会社、1/3超の議決権保有等の実質的な支配関係のある関連会社等

MNO	MVNO	
	MNOの特定関係法人	その他MVNO
・NTTドコモ	・NTTコミュニケーションズ ・NTTネオメイト ・NTTビジネスソリューションズ ・NTTPCコミュニケーションズ ・NTT BP ・NTTメディアサプライ ・NTTリミテッド・ジャパン ・ドコモCS	・IIJ ・オプテージ ・○△事業者 ・×××事業者 ・・・ （シェアが0.7%超）
・KDDI ・沖縄セルラー電話 ・UQコミュニケーションズ	・京セラコミュニケーションシステム ・ジェイコム地域会社（11社）※ ・ソラコム ・中部テレコミュニケーション ・ビッグローブ	
・ソフトバンク	・ウィルコム沖縄 ・SBパートナーズ ・汐留モバイル ・ヤフー ・LINEモバイル	
・楽天モバイル	・楽天コミュニケーションズ	

計37社

※ 大分ケーブルテレコム、ケーブルネット下関、ジェイコムウエスト、ジェイコム九州、ジェイコム埼玉・東日本、ジェイコム札幌、ジェイコム湘南・神奈川、ジェイコム千葉、ジェイコム・東京、土浦ケーブルテレビ、横浜ケーブルビジョン。
注） 赤字となっている事業者は2021年4月1日の告示制定で新たに指定された事業者であるため、今回分析に使用しているデータにはそれらの事業者の報告は含まれていない。
今回の分析は本年4月に指定された13社を除く24社及び過去指定されていたが現在は解除されている2社（UQモバイル沖縄、沖縄セルラーアグリ＆マルシェ）の報告を合わせた26社からの報告を基に行っている。

規律の対象として指定された電気通信役務

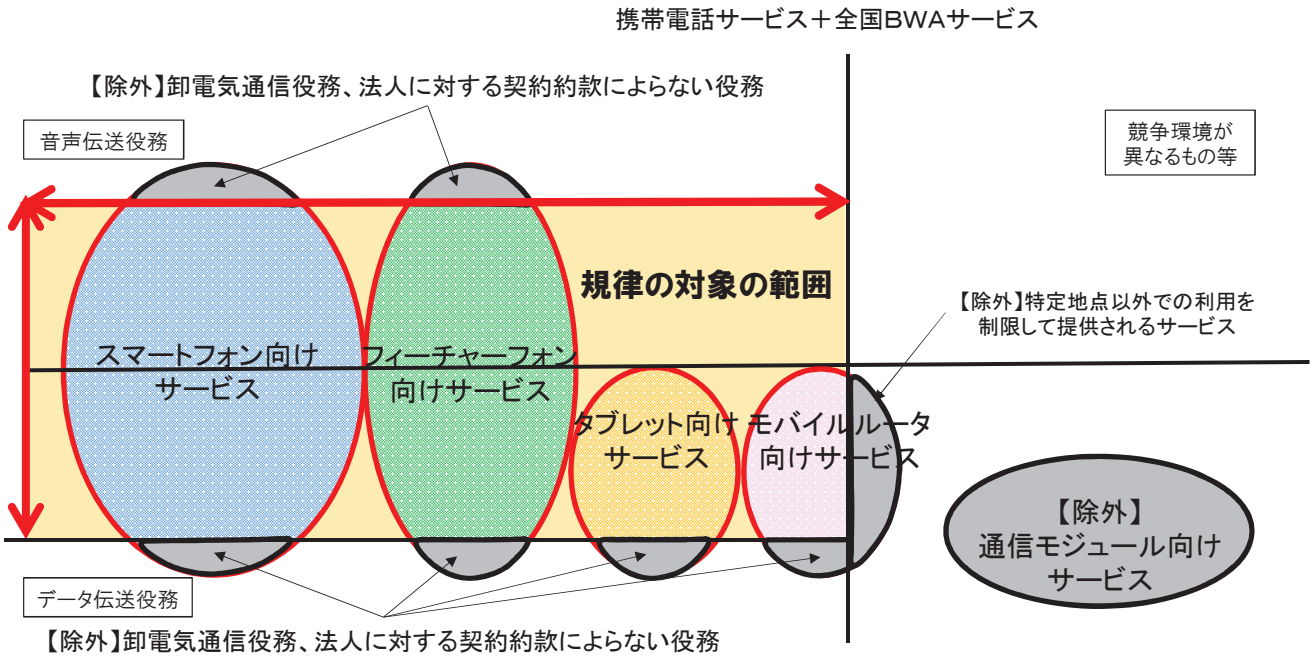
46

□ **禁止行為規律の対象となる移動電気通信役務として次の役務を指定。**

- **携帯電話サービス**
- **全国BWAサービス**

※ 携帯電話サービス及び全国BWAサービスのうち、卸電気通信役務、法人に対して契約約款によらないで提供する役務、固定して使用されるモバイルルータ(固定ブロードバンドの代替となるサービス)、通信モジュール向けサービスを、個別に指定の対象から除外。

※ なお、PHSサービスや公衆無線LANサービス等は、携帯電話サービス及びBWAサービスとは異なる役務(指定の対象外)。



MNOの新しい料金プラン

47

○ 2020年10月以降、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクはそれぞれ**新たな大容量（20~25GB）の料金プランを発表**。

○ 2021年１月、楽天モバイルは**新たな段階制定額の料金プランを発表**。

○ 2021年７月、ソフトバンクは**新たに低容量（３GB）のプランを発表**。

	NTTドコモ	KDDI		ソフトバンク			楽天モバイル
	ahamo	UQ mobile くりこしプランL	povo	Y!mobile シンプルL	LINEMO スマホプラン	LINEMO ミニプラン	Rakuten UN-LIMIT VI
開始時期（2021年）	３月26日	２月１日	３月23日	２月18日	３月17日	７月15日	４月１日
月間通信容量	20GB	25GB	20GB※1	25GB	20GB※2	３GB※2	無制限※3
容量超過後の通信速度	1Mbps	1Mbps	1Mbps	1Mbps	1Mbps	300kbps	–
月額利用料	2,700円	3,480円	2,480円	3,780円	2,480円	900円	～１GB：０円 １～３GB：980円 ３～20GB：1,980円 20GB～：2,980円
音声	–※4 （1回５分以内国内通話かけ放題込み）	700円※5 （1回10分以内国内通話かけ放題オプション）	500円※6 （１回５分以内国内通話かけ放題オプション）	700円※7 （１回10分以内国内通話かけ放題オプション）	500円※6 （１回５分以内国内通話かけ放題オプション）	500円※6 （１回５分以内国内通話かけ放題オプション）	–※8 （Rakuten Link利用時の国内通話かけ放題）
受付チャネル	Webのみ （有償※9で店頭サポート）	店頭及びWeb	Webのみ	店頭及びWeb	Webのみ	Webのみ	店頭及びWeb
キャリアメール	利用不可	200円/月のオプションで利用可能	利用不可	利用可能	利用不可	利用不可	提供なし
月額料金（合計）	**2,700円** （税込2,970円）	**4,180円** （税込4,598円）	**2,980円** （税込3,278円）	**4,480円** （税込4,928円）	**2,980円** （税込3,278円）	**1,400円** （税込1,540円）	**０円～2,980円** （税込０円～3,278円）

※1 200円/日で、データ使い放題となるオプションも提供。※2 LINEは通信容量の消費なく利用可能。
※3 楽天回線以外のローミングエリアでは、月間通信容量5GB(超過した場合、通信速度が1Mbpsに制限)。※4 1,000円/月で、国内通話がかけ放題となるオプションも提供。（特に記載のない限り、価格は税抜。）
※5 500円/月で、国内通話60分/月が無料となるオプション、1,700円/月で、国内通話がかけ放題となるオプションも提供。※6 1,500円/月で、国内通話がかけ放題となるオプションも提供。
※7 1,700円/月で、国内通話がかけ放題となるオプションも提供。
※8 1,000円/月で1回10分以内国内通話かけ放題及び国内SMS使い放題となるオプションも提供。※9 申込みサポート及び手続サポートをそれぞれ3,000円/回で実施。

出典：各社HP

MVNOの新しい料金プラン

○ 2020年12月以降、一部のMVNOも**新たな大容量（20GB）の料金プランを発表**。

	IIJ	オプテージ	J:COM MOBILE	日本通信
開始時期	2021年４月１日	2021年２月１日	2021年2月18日	2020年12月10日
月間通信容量	20GB	20GB	20GB	20GB※1
容量超過後の通信速度	300Kbps	200Kbps	1Mbps	300Kbps
月額利用料	1,880円	1,980円	2,480円	1,980円
音声	830円※2 （みおふぉんダイアル利用時の1回10分以内国内通話かけ放題オプション）	850円※3 （mineoでんわ利用時の1回10分以内国内通話かけ放題オプション）	500円※4 （１回５分以内国内通話かけ放題オプション）	－ （70分/月の国内通話無料）
受付チャネル	店頭及びWeb	店頭及びWeb	店頭及びWeb	店頭及びWeb
月額料金（合計）	**2,710円** (税込2,981円)	**2,830円** (税込3,113円)	**2,980円** (税込3,278円)	**1,980円** (税込2,178円)

（特に記載のない限り、価格は税抜。）

※1　2021年2月17日まで16GB。　※2　600円/月で、みおふぉんダイアル利用時の1回3分以内(家族通話は1回10分以内)の国内通話がかけ放題となるオプションも提供。
※3　840円/月で、国内通話30分/月が無料となるオプション、1,680円/月で、国内通話60分/月が無料となるオプションも提供。
※4　1,500円/月で、国内通話60分/回が無料となるオプションも提供。

出典：各社HP

各社の料金プラン（4G）①

（月額、税抜。2021年9月9日現在）

		NTTドコモ			KDDI			
		NTTドコモ		ahamo	au		povo	UQ mobile
プラン名		ギガライト	ギガホ プレミア	ahamo※1	ピタットプラン 4G LTE	使い放題MAX 4G※2	povo※3	くりこしプランS＋5G※1 くりこしプランM＋5G※1 くりこしプランL＋5G※1
音声通信オプション※4		かけ放題オプション 1,700円 5分間通話無料オプション 700円		かけ放題オプション 1,000円 （1回5分以内の国内通話かけ放題）0円	通話定額2（国内通話かけ放題）1,800円 通話定額ライト2（1回5分以内の国内通話かけ放題）800円		通話かけ放題 1,500円 5分以内通話かけ放題 500円	かけ放題（24時間いつでも）1,700円 かけ放題（10分/回）700円 通話パック（60分/月）500円
通話基本料＋データ通信料※5	用途	段階制定額	定額	定額	段階制定額	定額	定額	定額
	～1GB	3,150円 (2,980円)			3,150円 (2,980円)			－
	～2GB	4,150円 (3,980円)			4,650円 (4,480円)			1,480円
	～3GB							
	～4GB	5,150円 (4,980円)						
	～5GB			－	6,150円 (5,980円)		－	－
	～7GB	6,150円 (5,980円)	－			－		
	～10GB							2,480円
	～14GB							
	～15GB							
	～20GB			2,700円			2,480円	－
	～25GB							3,480円
	～30GB	－			－			
	～50GB							
	～60GB		6,550円※6 (6,380円)	－			－	－
	無制限		－			6,580円※6		
	追加	1,000円/1GB		500円/1GB	550円/0.5GB 1,000円/1GB 3,000円/3GB 5,000円/5GB	550円/0.5GB 1,000円/1GB 3,000円/3GB 5,000円/5GB （テザリング/データシェア/世界データ定額追加の場合）	500円/1GB データ使い放題：200円/24時間	550円/0.5GB 1,000円/1GB 3,000円/3GB 5,000円/5GB
合計	期間拘束無	3,150円 ～7,850円	6,550円 ～8,250円	2,700円 ～3,700円	3,150円 ～7,950円	6,580円 ～8,380円	2,480円 ～3,980円	1,480円 ～5,180円
	期間拘束有※7	2,980円 ～7,680円	6,380円 ～8,080円	－	2,980円 ～7,780円	－	－	－
上限超過時の通信速度（最大）※8		128kbps	1Mbps		128kbps	－	1Mbps	くりこしプランS ＋5G： 300kbps くりこしプランM ＋5G・くりこしプランL ＋5G：1Mbps

※1 5Gサービスも利用可能。※2 大量のデータ通信又は長時間接続を伴うサービスを利用した場合、速度制限を行う可能性あり。※3 5Gサービスは2021年9月14日から利用可能予定。※4　5分通話無料オプション及び通話定額ライト2は1回の通話が5分を超えた場合、通話従量料金(20円/30秒)が発生。※5　期間拘束なしプランの料金を記載。括弧内は記載拘束のあるプランを選択した場合の料金。※6　月間のデータ使用量が3GB以下の場合には、▲1,500円/月。※7　契約期間中に途中解約を行った場合、契約解除料1,000円がかかる。※8　速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。
注　記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割（家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引（一部事業者では月額料金から一定額を割引））、学割（学生が加入した場合に学生本人やその家族の月額料金から一定額を割引）、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

各社の料金プラン（4G）②

（月額、税抜。2021年9月9日現在）

		ソフトバンク					楽天モバイル（MNO）
		ソフトバンク		LINEMO		Y!mobile	
プラン名		ミニフィットプラン＋※1	メリハリ無制限※1	スマホプラン※1※2	ミニプラン※1※2	シンプルS・M・L※1	Rakuten UN-LIMIT VI※1
音声通信オプション※3		定額オプション＋（国内通話かけ放題）1,800円		通話定額（国内通話かけ放題）1,500円		スーパーだれとでも定額（S）（国内通話かけ放題）1,700円	※（Rakuten Link利用時の国内通話かけ放題）無料
		準定額オプション＋（１回５分以内 の国内通話かけ放題）800円		通話準定額（１回５分以内の国内通話かけ放題）500円		だれとでも定額（１回10分以内の国内通話かけ放題）700円	10分（標準）通話かけ放題（1回10分以内の国内通話かけ放題、国内SMS使い放題）1,000円
通話基本料＋データ通信料	用途	段階制定額	定額	定額	定額	定額	段階制定額
	～1GB	2,980円				–	0円※5
	～2GB	3,980円					980円
	～3GB	4,980円			900円	1,980円	
	～4GB			–			
	～5GB					–	1,980円
	～7GB		–				
	～10GB						
	～14GB						
	～15GB	–			–	2,980円	
	～20GB			2,480円		–	
	～25GB					3,780円	
	～30GB			–			
	～50GB					–	2,980円※6
	～60GB						
	無制限		6,580円※4				
	追加	550円/0.5GB、1,000円/1GB	550円/0.5GB、1,000円/1GB（テザリング/データシェア追加の場合）	500円/1GB		500円/0.5GB	500円/1GB（ローミングエリアの場合）
合計	期間拘束無	2,980円～6,780円	6,580円～8,380円	2,980円～3,980円	900円～2,400円	1,980円～5,480円	0円～2,980円
	期間拘束有	–					–
上限超過時の通信速度（最大）※7		128kbps	–	1Mbps	300kbps	シンプルS：300kbps シンプルM-L：1Mbps	1Mbps（ローミングエリアの場合）

※1 5Gサービスも利用可能。※2 LINEはデータ容量の消費なく利用可能。 ※3 楽天モバイルは、Rakuten Link非利用時は従量料金（20円/30秒）。また、準定額オプション＋及び通話準定額は1回の通話が5分を超えた場合、だれとでも定額及び10分（標準）通話かけ放題は1回の通話が10分を超えた場合、通話従量料金（20円/30秒）が発生。 ※4 月間のデータ使用量が3GB以下の場合には、▲1,500円/月。※5 1回線目のみ。2～5回線目は980円。※6 楽天回線エリア内に限る。パートナー回線エリアは5GBまで。※7 速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割（家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引（一部事業者では月額料金から一定額を割引））、学割（学生が加入した場合に学生本人やその家族の月額料金から一定額を割引）、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

各社の料金プラン（4G）③

（月額、税抜。2021年9月9日現在）

		IIJ		NTTコミュニケーションズ
プラン名		IIJmioモバイルプラスサービス 従量制プラン（タイプAのみ）※1	IIJmioモバイルサービス ギガプラン※1 ※2	音声対応SIMカード※3
音声通信オプション		通話定額オプション（誰とでも３分、家族と10分）※4 600円		10分かけ放題※5 850円
				トップ３かけ放題※6 850円
		通話定額オプション（誰とでも10分、家族と30分）※4 830円		完全かけ放題※7 1,300円
基本通話料＋データ通信料	用途	段階制定額	定額	定額
	～500MB	1,180円	–	–
	～1GB			700円
	～2GB	1,400円	780円	–
	～3GB	以降1GB追加毎に200円ずつ加算（最大20GBまで利用可能）	–	900円
	～4GB		980円	–
	～5GB		–	
	～6GB			1,200円
	～8GB		1,380円	–
	～9GB		–	
	～10GB			1,600円
	～12GB			–
	～14GB			
	～15GB		1,680円	
	～20GB		1,880円	
	～24GB	–	–	
	～30GB			
	追加		200円/1GB	500円/500MB
合計		1,180円～5,830円	780円～2,710円	700円～2,900円
上限超過時の通信速度（最大）※8		200kbps	300kbps	200kbps

※1 通話従量料金は10円/30秒（同一顧客ID内の契約電話番号向けは8円/30秒）。タイプAは2021年9月1日より適用開始、タイプDは2021年9月11日より適用開始予定。※2 5Gサービスは2021年6月1日より対応開始。 ※3 通話料金は10円/30秒。 ※4 「みおふぉんダイアル」使用時。同一顧客ID内の契約電話番号を「家族」と表記。一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金（10円/30秒）が発生。 ※5 「OCNでんわ」を利用した10分以内の国内通話が無料。10分を超えた場合、通話従量料金（10円/30秒）が発生。 ※6 「OCNでんわ」を利用した通話料上位3番号への通話が無料。上位3番号以外への通話は通話従量料金（10円/30秒）が発生。 ※7 「OCNでんわ」を利用した国内通話が無料。 ※8 速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

注 記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割（家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引）、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

各社の料金プラン（4G）④

（月額、税抜。2021年9月9日現在）

		オプテージ	ビッグローブ	
プラン名		A、D、Sプラン※1 （デュアルタイプ）	タイプD、タイプA※2	ベーシックUプラン、 カスタムUプラン※3※4
音声通信オプション		mineoでんわ10分かけ放題※5 850円 通話定額30（月間最大30分間かけ放題）※6 840円 通話定額60（月間最大60分間かけ放題）※6 1,680円	・3分かけ放題※7 ・通話パック60※8 600円 ・10分かけ放題※7 ・通話パック90※8 830円	
基本通話料＋データ通信料	用途	定額	定額	定額
	～500MB	–	–	–
	～1GB	1,180円※9	980円	
	～2GB	–	–	
	～3GB		1,200円	
	～5GB	1,380円	–	
	～6GB	–	1,700円	
	～7GB		–	
	～10GB	1,780円		
	～12GB	–	3,400円	
	～14GB		–	
	～20GB	1,980円	5,200円	
	～30GB	–	7,450円	
	～50GB		–	2,480円
	追加	50円/100MB	300円/100MB	
合計		1,180円 ～3,660円	980円 ～8,280円	2,480円
上限超過時の通信速度（最大）※10		200kbps	200kbps	1 Mbps

※1　「mineoでんわ」アプリからの通話は10円/30秒（税込又は免税）。※2　「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話は9円/30秒。　※3　ベーシックUプランは通信速度3Mbps、カスタムUプランは通信速度1Mbpsだが、対象アプリの中から3つが速度制限なく利用可能。　※4　月額利用料から50円が毎月寄付される。寄付先は対象から選択可。　※5　一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金（10円/30秒）が発生。※6　一回の通話が規定の時間を超えた場合、通話従量料金（20円/30秒）が発生。　※7　「BIGLOBEでんわ」アプリからのそれぞれ3分以内、10分以内の通話が無料。超過した場合、通話従量料金（9円/30秒）が発生。※8　「BIGLOBEでんわ」アプリからの通話がそれぞれ最大60分、最大90分無料。超過した場合、通話従量料金（9円/30秒）が発生。※9　最大2ヶ月間利用可能な「お試し200MBコース」（データ容量200MB、1,000円/月）も提供。　※10　速度制限の解除にはデータ量の追加購入が必要。

注　記載の金額は各種割引を考慮していない。家族割（家族で加入した場合に月額料金から一定額を割引）、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

5Gサービスの提供状況

（税抜。2021年9月9日現在）

		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	
		5G	4G	4G・5G	5G	4G	4G・5G	4G・5G	4G・5G	4G・5G	4G・5G	4G・5G
月額料金※1、2	大容量プラン	（5Gギガホプレミア） 無制限 6,650円/月※3	（ギガホプレミア） 60GB 6,550円/月 ※3※4	（ahamo） 20GB 2,700円/月	（使い放題MAX 5G） 無制限 6,580円/月※3	（使い放題MAX 4G） 無制限 6,580円/月※3	（povo） 20GB 2,480円/月※5	（くりこしプランL +5G） 25GB 3,480円/月	（メリハリ無制限） 無制限 6,580円/月※3	（スマホプラン） 20GB 2,480円/月	（シンプルL） 25GB 3,780円/月	（Rakuten UN-LIMIT VI） 1GB～無制限※6 0円～2,980円/月 ※7
	低容量プラン	（5Gギガライト） 1GB～7GB 3,150円～ 6,150円/月	（ギガライト） 1GB～7GB 3,150円～ 6,150円/月※4	–	（ピタットプラン5G） 1GB～7GB 3,150円～ 6,150円/月※4	（ピタットプラン4G LTE） 1GB～7GB 3,150円～ 6,150円/月※4	–	（くりこしプランS +5G） 3GB 1,480円/月 （くりこしプランM +5G） 15GB 2,480円/月	（ミニフィットプラン＋） 1GB～3GB 2,980円～ 4,980円/月	（ミニプラン） 3GB 900円/月	（シンプルS） 3GB 1,980円/月 （シンプルM） 15GB 2,980円/月	
テザリング	利用料	なし			なし			なし	500円/月※9	なし	なし	なし
	上限	なし			30GB※8			なし	なし※10	なし	なし	なし
5Gサービス開始時期		2020年3月25日		2021年3月26日	2020年3月26日		2021年9月14日（予定）	2021年9月2日	2020年3月27日	2021年3月17日	2021年2月18日	2020年9月30日
5G端末の機種数・価格帯		・23種類 ・36,000円～140,400円		・2種類 ・57,000円, 65,000円	・28種類 ・28,765円～259,980円		–	・5種類 ・28,765円～ 108,260円	・19種類 ・19,637円～ 180,000円	–	・5種類 ・28,800円～ 100,800円	・10種類 ・39,073円～ 164,946円
5Gサービスの提供エリア		・ 47都道府県の一部地域 （スタジアム、空港、駅等の人が集まる場所が中心。）			・ 47都道府県の一部地域 （山手線と大阪環状線の全駅のホームと駅間、および4路線47駅のホーム。並びに、乗降者数の多い駅を中心とした商業地域80カ所）				・ 47都道府県の一部地域 （駅周辺等人が集まる場所に加えて人口の多い主要都市から順次エリアを拡大中。）			・ 47都道府県の一部地域 （イベント会場、スポーツ施設等の人が集まる場所が中心。）

※1　音声通話（かけ放題）は、NTTドコモは+1,700円/月、ahamoは+1,000円/月（1回5分以内の国内通話無料込み。）、KDDIは+1,800円/月、povoは＋1,500円/月、ソフトバンクは+1,800円/月、LINEMOは＋1,500円/月、Y!mobileは+1,700円/月、楽天モバイルは独自アプリ使用時には無料。　※2　期間拘束のないプランで比較。　※3　月間データ利用量が3GB以下の場合、▲1,500円/月。※4　期間拘束のあるプランを選択した場合、▲170円/月。※5　＋200円/24時間で24時間データ使い放題のオプションを選択可能。※6　4Gの場合については、自社ネットワークエリア外でローミングサービスを提供（上限は5GB）。※7　1回線目のみ。2～5回線目は980円～2,980円/月。　※8　テザリングの上限は、使い放題MAX 5G ALL STARパックは80GB、使い放題MAX 4G/5G テレビパックは70GB、使い放題MAX 4G/5G Netflixパック（P）及び使い放題MAX 5G with Amazonプライムは60GB、povo、UQ mobile及びピタットプラン5G/4G LTEはデザリング上限なし。　※9 メリハリ無制限はテザリング利用料無料。※10　メリハリ無制限のテザリングの上限は30GB。

携帯電話サービスの品質に関する国際比較についての調査①

54

○ 第19回WG MM総研資料を基に作成

P３

１－１ 諸外国の機関による通信品質比較についての調査

■ 携帯電話の通信品質に関する調査を行っている諸外国の官民機関のうち、自国の調査のみならず日本を含む国際比較を行っているのは、今回知り得た範囲では、次の3者。

・韓国科学技術情報通信部（KCC）・Opensignal（英：民間調査会社）・Ookla（米：民間調査会社）

■ これら3者による国際比較について、内外価格差調査の対象都市のある6カ国（※）の結果をみる限り、評価項目や評価方法が異なることから単純な比較はできないが、**日本の携帯電話の通信品質は、全体として高く評価されている。**ただし、通信速度及び遅延時間については、平均値を下回 っているとの評価もあり、必ずしも全ての項目において日本の携帯電話の通信品質が高い評価を得ている訳ではない。

※：日本、米国、英国、仏国、独国、韓国

【韓国科学技術情報通信部（KCC）】
①音声通話の成功率、LTEの②通信速度（ダウンロード、アップロード）、③遅延時間、④損失率、⑤接続成功率、⑥送信成功率
◆東京は、⑤、⑥についてサンフランシスコ及びパリと並び100％の成功率だったが、②及び③について平均値を下回っていた。

© 2021 MM Research Institute, Ltd.

携帯電話サービスの品質に関する国際比較についての調査②

55

○ 第19回WG MM総研資料から抜粋

P５

２－１ 携帯電話サービスの品質に関する満足度調査

■ 内外価格差調査の対象都市のある6カ国において、現在利用している携帯電話サービスの品質について、利用者アンケートによる満足度調査を実施。

■ 各国の利用者に、通信速度、事務手続きの簡便さといった5項目（※）の満足度を尋ねたところ、日本は、すべての項目において、利用者が「非常に満足」「満足」と回答した割合が、他国と比較して一番低かった。

※：①「通信品質①（通信速度、通話品質、つながりやすさ等）」、
②「通信品質②（利用可能エリア、エリアカバー等）」、
③「利用者サポート品質①（契約事務手続きや変更手続きの簡便さ）」、
④「利用者サポート品質②（店舗での対応（店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等））」、
⑤「利用者サポート品質③（コールセンターの対応（つながりやすさ、対応者の電話応対等））」

■ また、それぞれの項目において「不満」「非常に不満」と回答した者に対し、具体的に不満な点を尋ねたところ、他国と比較して、日本においては、以下の点について特に不満に思う回答の割合が高かった。

・コールセンターにつながりにくい	(74.8%)
・店舗（ショップ）での待ち時間が長い	(64.9%)
・手続きに要する時間が長い	(66.0%)
・手続きの手順や方法がわかりにくい	(62.4%)
・通信速度が遅い	(55.9%)

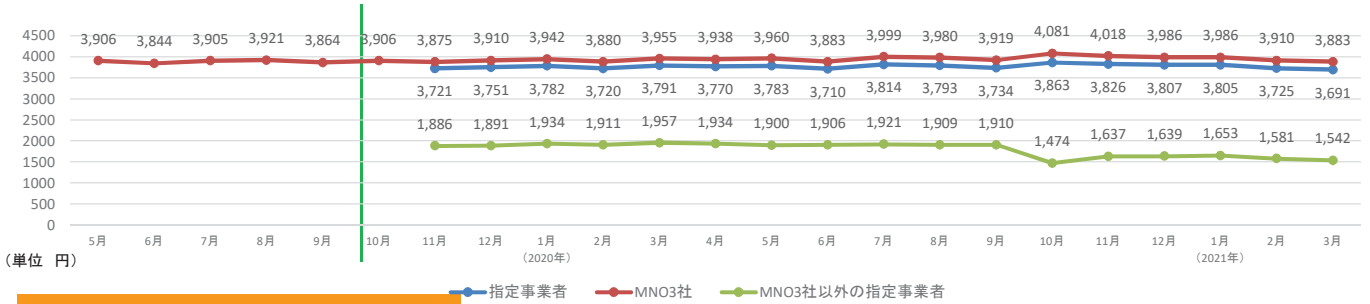
© 2021 MM Research Institute, Ltd.

ARPUの推移

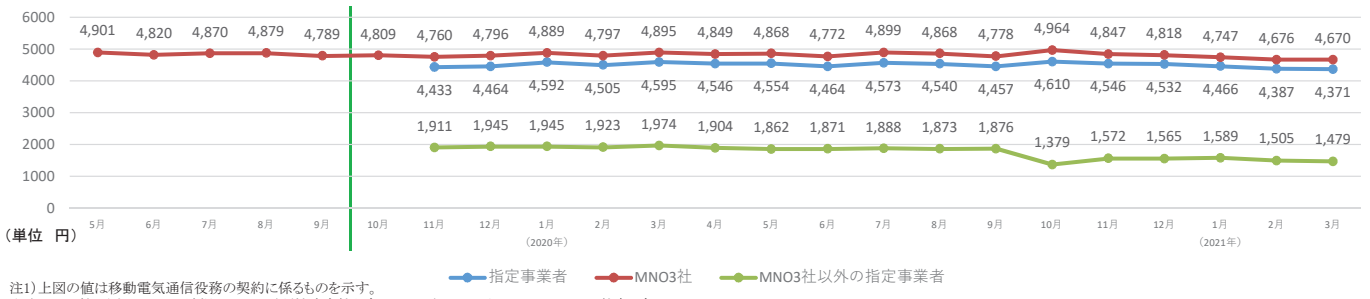
56

○ 指定事業者のARPUは、月額約3,700円弱であり、スマートフォンに係るARPUはそれよりも高く、約4,400円弱となっている。
○ MNO3社以外の指定事業者のARPUは、MNO3社のARPUと比べ低くなっている。
○ 2020年度平均と2019年度平均を比較すると、契約全体では1.3%、スマートフォン向けでは4.1%の減となっている。

ARPUの推移（全体）



ARPUの推移（スマートフォン向け）



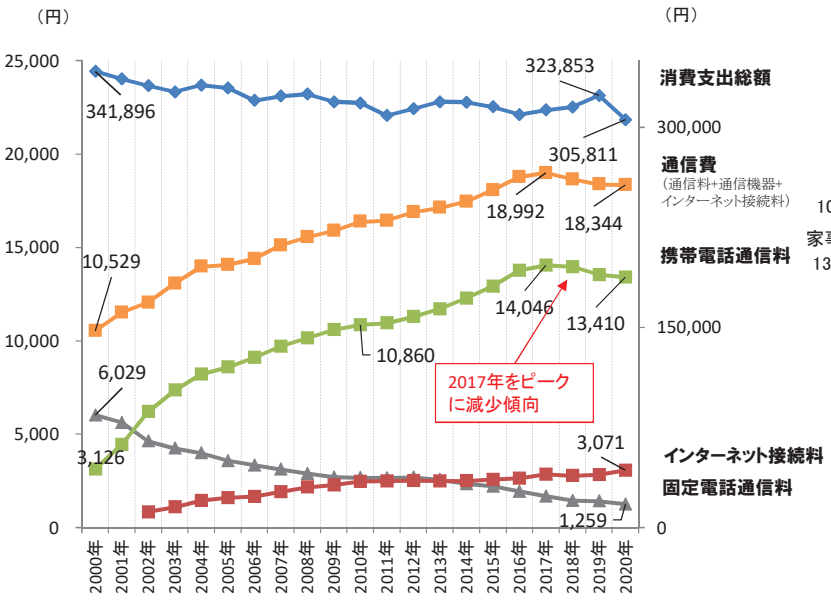
注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社を含み、2020年10月からはUQモバイルの数字も含む
注3）ARPUの計算式は左記のとおり。『APRU = 移動電気通信役務に係る当月の収益 ／（前月末の契約数 + 当月末の契約数）/2』
注4）MNO3社の数値については、2019年4月分以降の報告値を基に計算するため、5月分以降の数値を記載する。
また、指定事業者の数値及びMNO3社以外の指定事業者の数値については、MNO3社以外の指定事業者に2019年第3四半期分より報告を求めていることから、11月分以降の数値を記載する。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

消費支出における通信費（２人以上世帯のうち勤労者世帯）

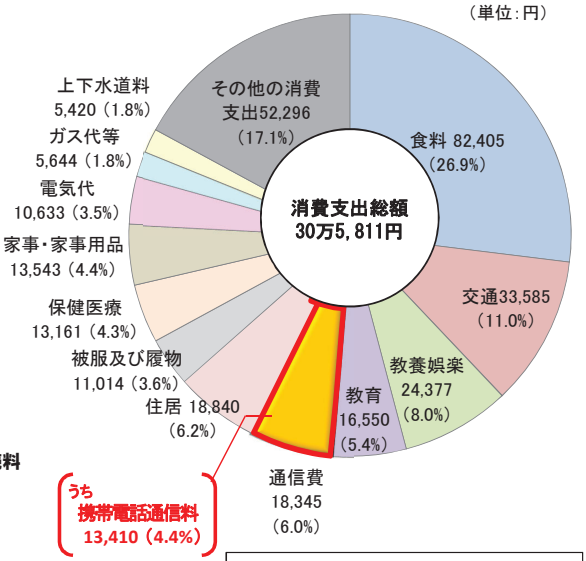
57

消費支出における通信費の推移（月平均）



※ 2000年及び2001年はインターネット接続料の調査結果がないため、2002年から記載。

2020年の消費支出（月平均）



固定電話通信料	1,259円	(0.4%)
インターネット接続料	3,071円	(1.0%)
携帯電話通信料	13,410円	(4.4%)
通信機器	605円	(0.2%)
計（通信費）	18,345円	(6.0%)

（出典）総務省「家計調査」から作成

消費者物価指数　全国　2021年4月分（抜粋）

○ 2021年4月分の消費者物価指数では、通話料（携帯電話）につき、前月比で−27.6%、前年同月比で−26.5%となっている。

主な項目の前月比、前年同月比等

表６　他の主な項目の前年同月比及び寄与度

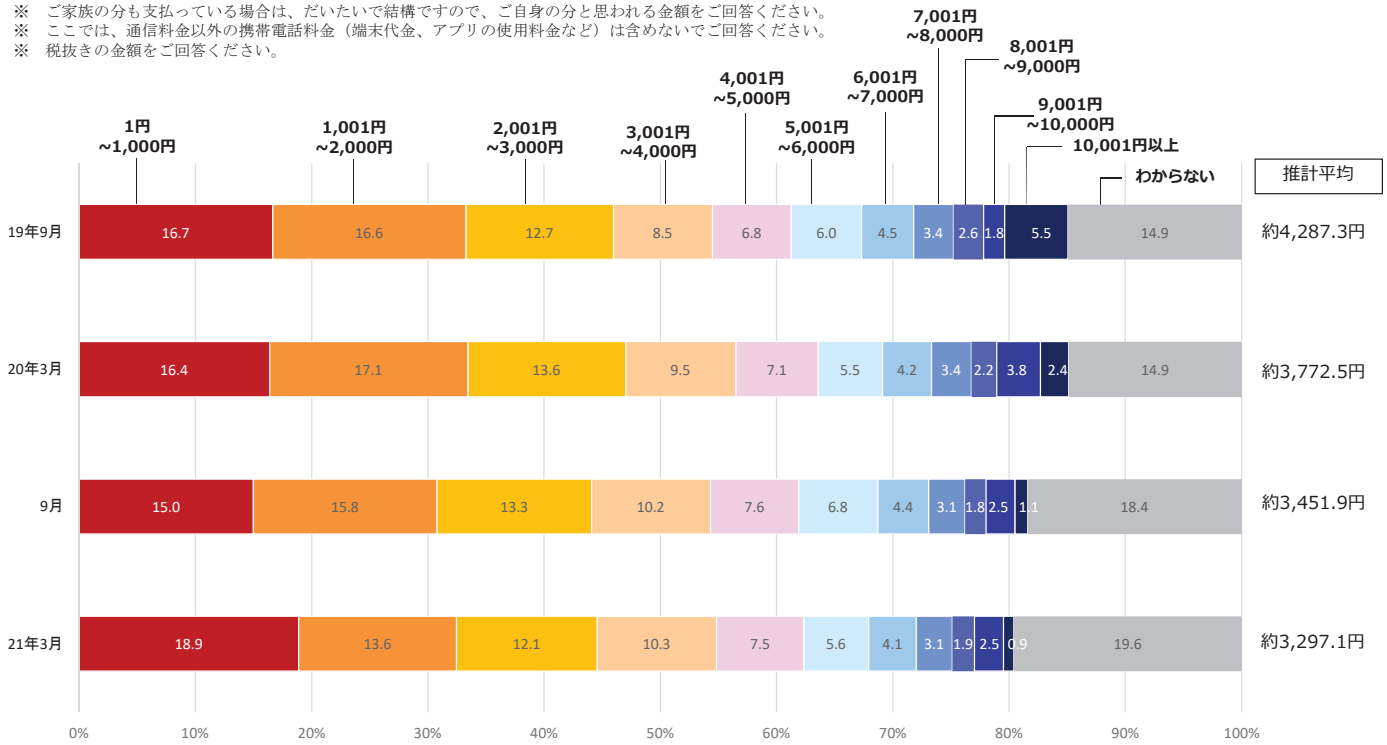
	万分比	2021年3月		2021年4月			
	ウエイト	前年同月比(%)	寄与度	前月比(%)	前年同月比(%)	寄与度	寄与度差
生鮮食品を除く食料	2209	0.0	0.01	0.0	0.0	0.01	0.00
家庭用耐久財	111	4.4	0.05	−0.2	3.0	0.03	−0.01
教養娯楽用耐久財	59	−2.3	−0.01	0.8	−0.7	0.00	0.01
宿泊料	113	0.0	0.00	−0.3	3.1	0.03	0.03
自動車保険料（自賠責）	41	−16.3	−0.06	−7.0	−7.0	−0.02	0.04
通信料（携帯電話）	230	1.9	0.04	−27.6	−26.5	−0.50	−0.54
大学授業料（私立）	90	−4.3	−0.04	0.7	0.7	0.01	0.04

出典：https://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/pdf/zenkoku.pdf

利用者意識調査結果①（毎月支払っている通信料金の金額）

問　あなたは、携帯電話料金の支払いのうち、携帯電話の通信料金（音声通話料金、データ通信料金など）を月々いくらぐらい支払っていますか。
n=6,000（19年9月のみn=6,001）

※　ご家族の分も支払っている場合は、だいたいで結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。
※　ここでは、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金など）は含めないでご回答ください。
※　税抜きの金額をご回答ください。



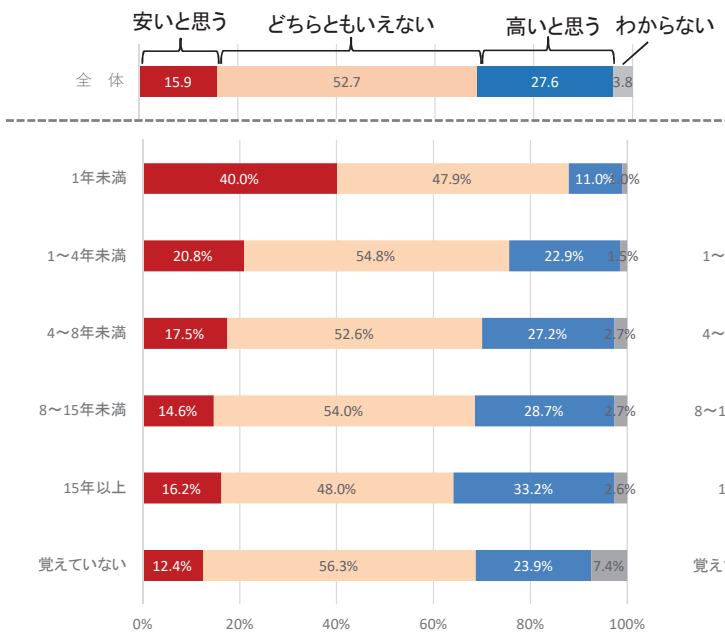
利用者意識調査結果②（契約年数と料金の感じ方）

60

問　あなたは、現在の携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。

×

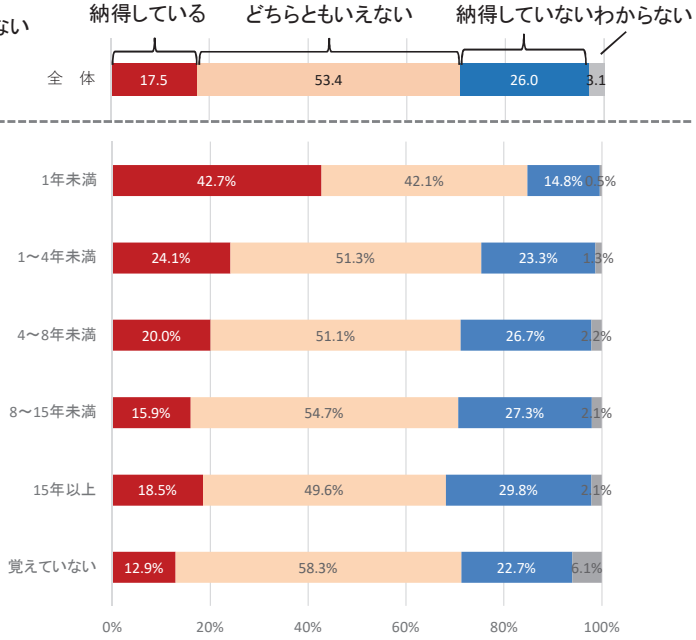
問　現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等）など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額）は安いと感じますか。



問　あなたは、現在の携帯電話会社と契約したのは何年くらい前ですか。

×

問　現在あなたが携帯電話会社に支払っている金額（通信料金（音声通話料金、データ通信料金等）、通信料金以外の携帯電話料金（端末代金、アプリの使用料金等）など、トータルで携帯電話会社に支払っている金額）に納得していますか。



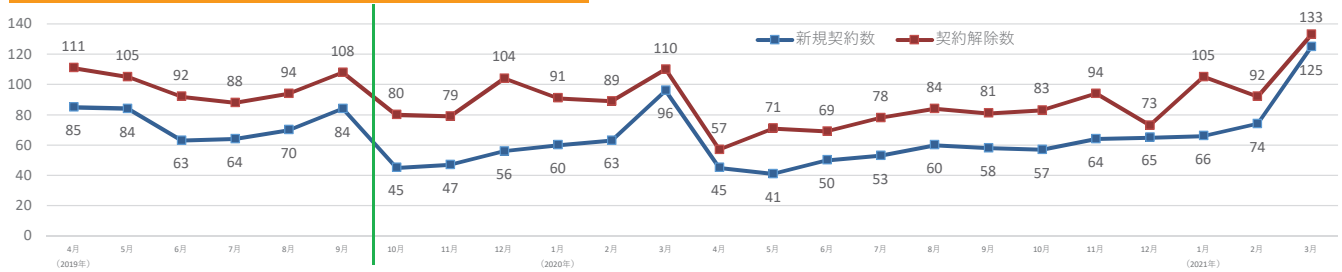
新規契約数及び契約解除数の推移（MNO3社）

61

○ MNO3社の新規契約数・契約解除数は、2020年４月に減少した後、2021年３月に向けて増加傾向にある。
○ 移動電気通信役務全体については契約解除数が新規契約数を上回っているが、スマートフォンについては、新規契約数と契約解除数は同等の数値になっている。

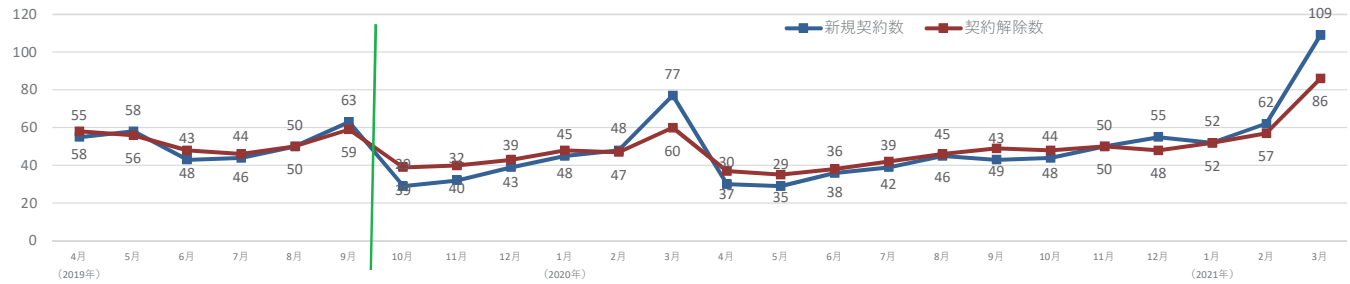
新規契約数及び契約解除数の推移

（単位　万件）



新規契約数及び契約解除数の推移（スマートフォン向け）

（単位　万件）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

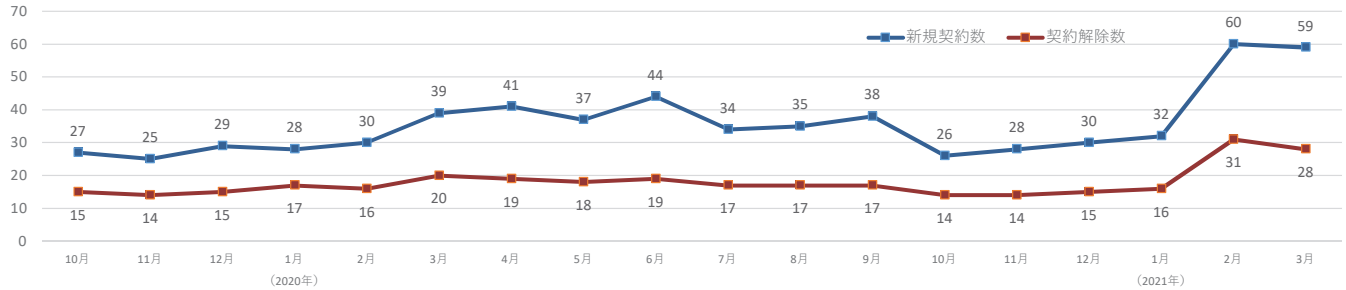
新規契約数及び契約解除数の推移（MNO3社以外の指定事業者）

62

○ MNO3社以外の指定事業者について、移動電気通信役務全体でもスマートフォン向けでも、新規契約数は増加している一方、契約解除数は大きく変わっていない。

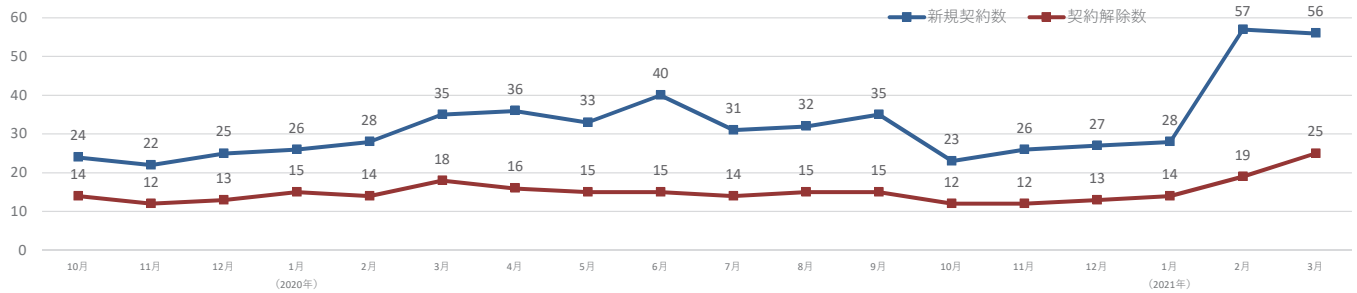
新規契約数及び契約解除数の推移

（単位　万件）



新規契約数及び契約解除数の推移（スマートフォン向け）

（単位　万件）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

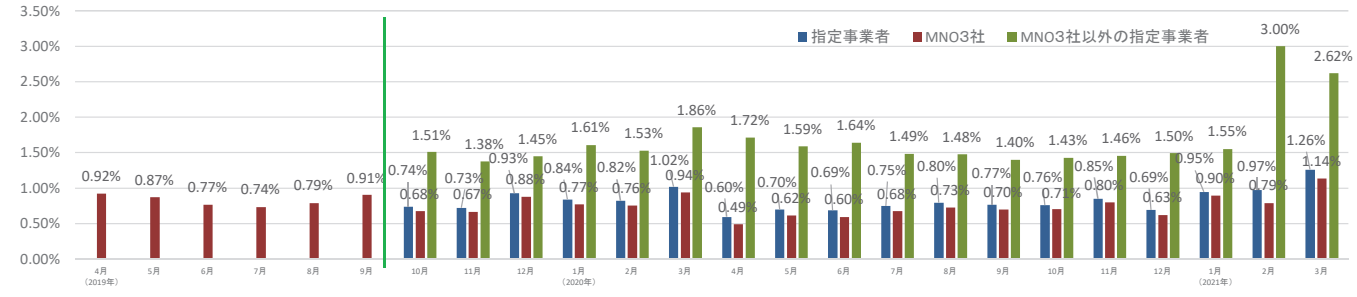
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

解約率の推移

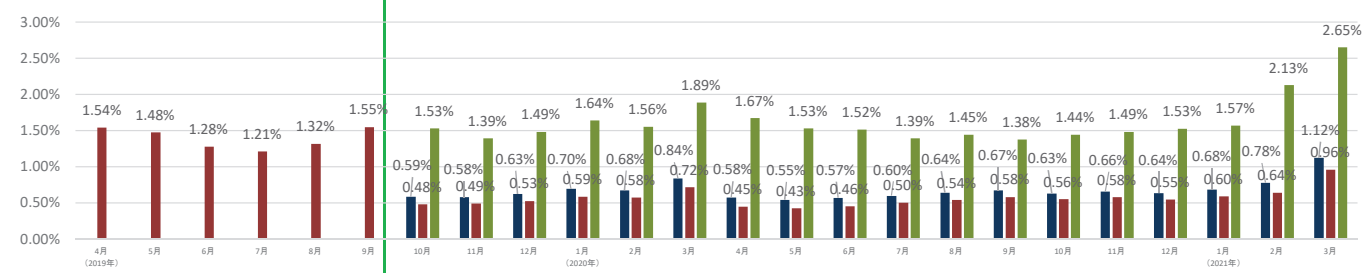
63

○ MNO3社の解約率は、改正法施行後、減少している。
○ MNO3社以外の指定事業者の解約率は、MNO3社の解約率よりも高くなっており、2021年2月、3月は大きく増加している。

解約率の推移（全体）



解約率の推移（スマートフォン向け）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。　■指定事業者　■MNO3社　■MNO3社以外の指定事業者
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）解約率の計算式は右のとおり。『解約率 = 当月の契約解除数 ／（当月の契約解除数 + 当月の契約数合計）』
注4）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者の数値及びMNO3社以外の指定事業者の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

新料金プラン等の分析のために新たに取得したデータ

64

新たに報告を求めるデータ	（参考）現在報告を受けているデータ
○メインブランド、新料金プラン等（仮称）別の契約数 ・新料金プラン等（仮称）に係る契約数 ※メインブランドの数値は事業者全体の数値から新料金プラン等（仮称）の数値を差し引いて算出	○契約数（電気通信事業報告規則様式第３） ・事業者毎の契約数（都道府県別）
○メインブランド、新料金プラン等（仮称）別の移動電気通信役務に係る新規契約数等 ・新料金プラン等（仮称）に係る新規契約数（うちMNPによるもの）、契約更新数、契約解除数（うちMNPによるもの）、契約の合計数 ※メインブランドの数値は事業者全体の数値から新料金プラン等（仮称）の数値を差し引いて算出 **○メインブランドと新料金プラン等（仮称）の間のユーザーの移行状況** ・メインブランドから新料金プラン等（仮称）への移行件数 ・新料金プラン等（仮称）からメインブランドへの移行件数 ・新料金プラン等（仮称）から新料金プラン等（仮称）への移行件数	○移動電気通信役務に係る新規契約数等（同規則様式第20の５） ・事業者毎の新規契約数（うちMNPによるもの）、契約更新数、契約解除数（うちMNPによるもの）、契約の合計数
○メインブランド、新料金プラン等（仮称）別の代理店への支払金、販売奨励金の支払状況 ・販売奨励金支出額の新規契約に係るもののうち新料金プラン等（仮称）の新規契約に係るもの ※メインブランドの数値は事業者全体の数値から新料金プラン等（仮称）の数値を差し引いて算出 **○代理店への支払金支出額のうち、メインブランドと新料金プラン等（仮称）の間の移行に係るもの** ・メインブランドから新料金プラン等（仮称）へ移行した場合の支払金額 ・新料金プラン等（仮称）からメインブランドへ移行した場合の支払金額 ・新料金プラン等（仮称）から新料金プラン等（仮称）へ移行した場合の支払金額	○代理店への支払金、販売奨励金の支払状況（同規則様式第23の３） ・事業者毎の支払金支出額、販売奨励金支出額（新規契約に係るもの（MNPによるもの）、端末販売に係るもの）））
○メインブランド、新料金プラン等（仮称）別の経済的利益提供の件数及び額 ・新料金プラン等（仮称）に係る以下のもの ・対象設備の購入等を条件としたもの（うち対象設備の購入等代金の割引） ・新規契約を条件としたもの ※メインブランドの数値は事業者全体の数値から新料金プラン等（仮称）の数値を差し引いて算出 **○メインブランドと新料金プラン等（仮称）の間の移行を条件とした利益提供** ・メインブランドから新料金プラン等（仮称）へ移行した場合の利益提供 ・新料金プラン等（仮称）からメインブランドへ移行した場合の利益提供 ・新料金プラン等（仮称）から新料金プラン等（仮称）へ移行した場合の利益提供	○経済的利益提供の件数及び額（同規則様式第23の５） ・事業者毎 対象設備の購入等を条件としたもの（うち対象設備の購入等代金の割引） 新規契約を条件としたもの

利用者意識調査結果（新たな料金プランへの乗換え意向）

65

○ 冬以降に発表、開始された新料金プランに対する乗換え意向について、すでに乗換えたもしくは乗換えたいと考えていると回答した者は37.0%となっている。

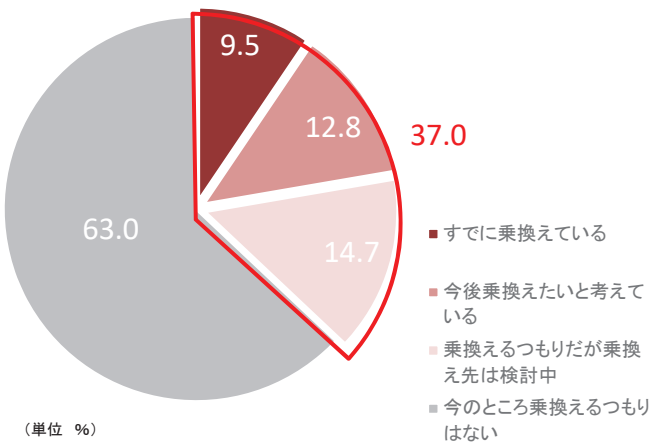
○ MVNOユーザーに絞ると、すでに乗換えたもしくは乗換えたいと考えていると回答した者は28.4%となっており、全体に比べて乗換えに対する意向は低くなっている。

問：新たな料金プラン（※）について、あなたは乗換えたいと思いますか。（n＝4,908）

※：新たな料金プラン

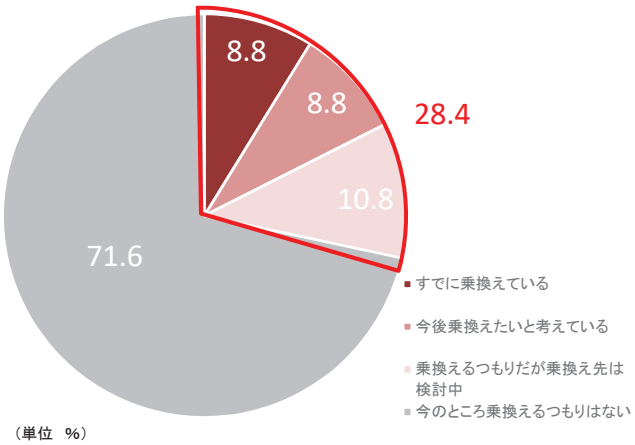
NTTドコモ：ahamo（20GB・オンライン限定プラン）、KDDI（au）：povo（20GB・オンライン限定プラン）、ソフトバンク:LINEMO（20GB・オンライン限定プラン）、楽天モバイル：Rakuten UN-LIMIT VI（無制限）、UQモバイル：くりこしプランS（3GB）、M（15GB）、L（25GB）、ワイモバイル：シンプルS（3GB）、M（15GB）、L（25GB）、IIJmio：IIJmioモバイルサービス ギガプラン（2GB、4GB、8GB、15GB、 20GB）、マイネオ：マイピタ（1GB、5GB、10GB、20GB）、日本通信：合理的20GBプラン（20GB） 等

全体（n＝4,908）



（単位 %）

MVNOユーザー（n=389）



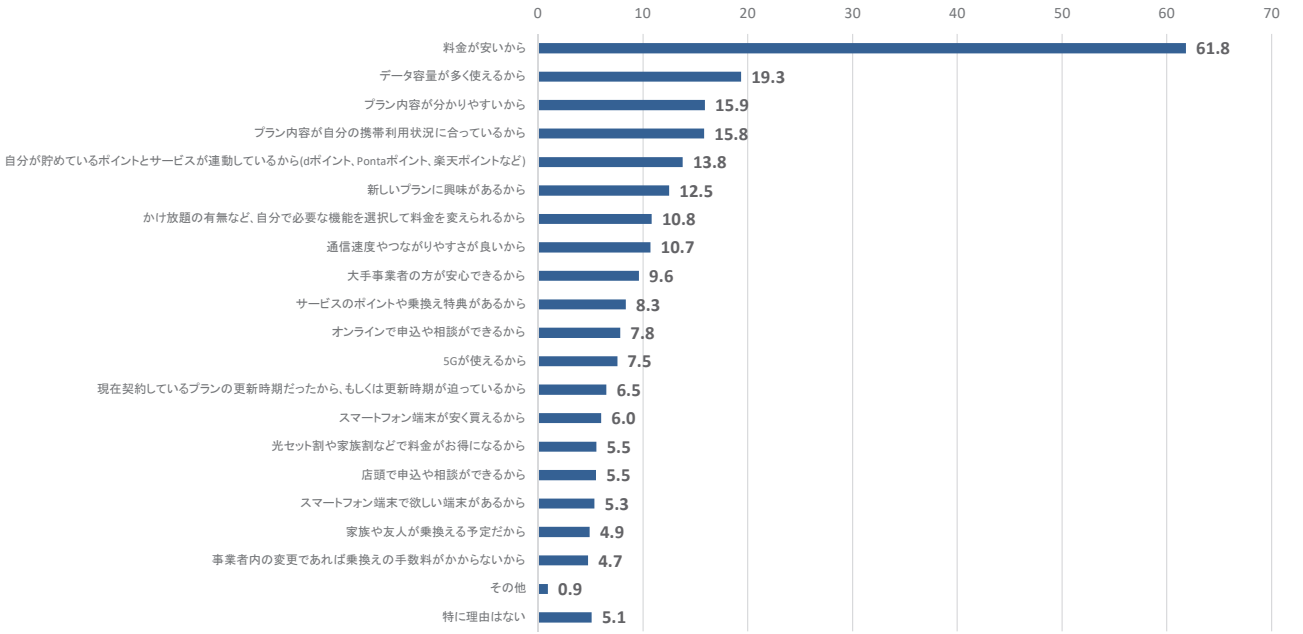
（単位 %）

利用者意識調査結果（新たな料金プランへの乗換え意向を有する理由）

66

○ すでに乗換えた、乗換えるつもりと回答した理由としては、「料金が安いから」（61.8%）という回答が圧倒的に高く、次いで「データ容量が多く使えるから」（19.3%）、「プラン内容が分かりやすいから」（15.9%）が多くなっている。

問　あなたが低廉な料金プランにすでに乗換えている、今後乗換えたいと考えている理由は何ですか。（（n=1,094）



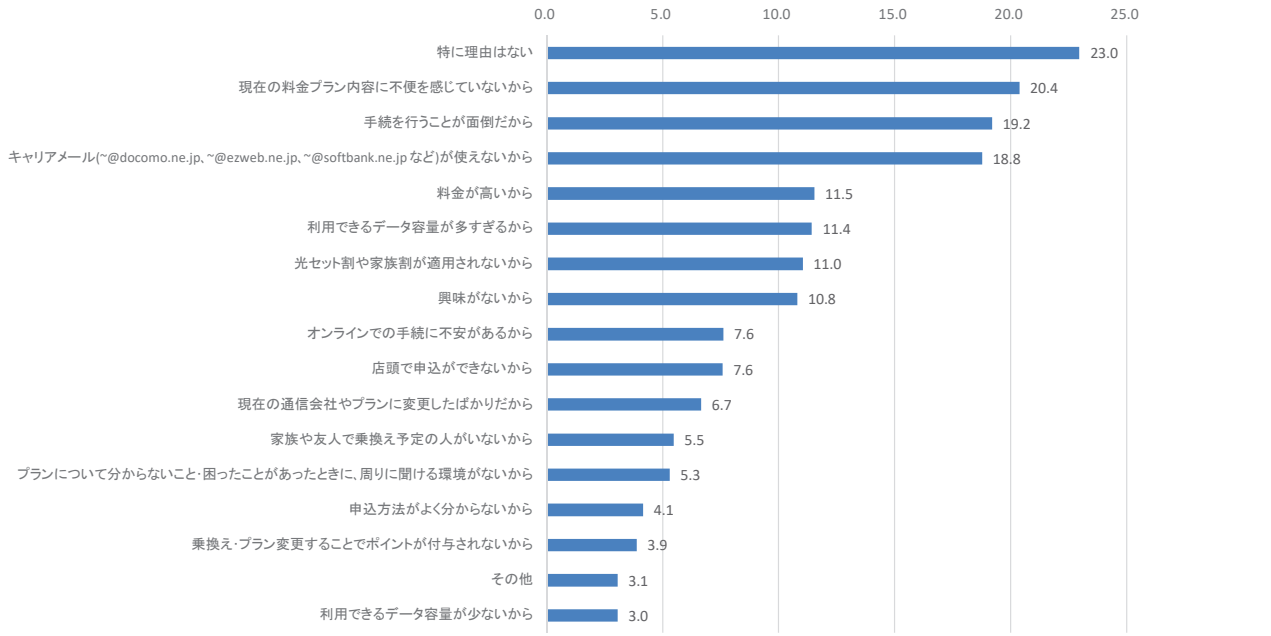
（単位　%）

利用者意識調査結果（新たな料金プランに乗換えたくない理由）

67

○ 新料金プランに乗換えないと回答した理由としては、「特に理由はない（23.0%）、「現在の料金プランに不便を感じていないから（20.4%）」、「手続きを行うことが面倒だから（19.2%）」、「キャリアメールが使えないから（18.8%）」が多くなっている。

問　あなたが今のところ携帯電話会社を乗換えるつもりはないと考える理由は何ですか。あてはまるものをすべてお選びください。（n=3,091）



（単位　%）

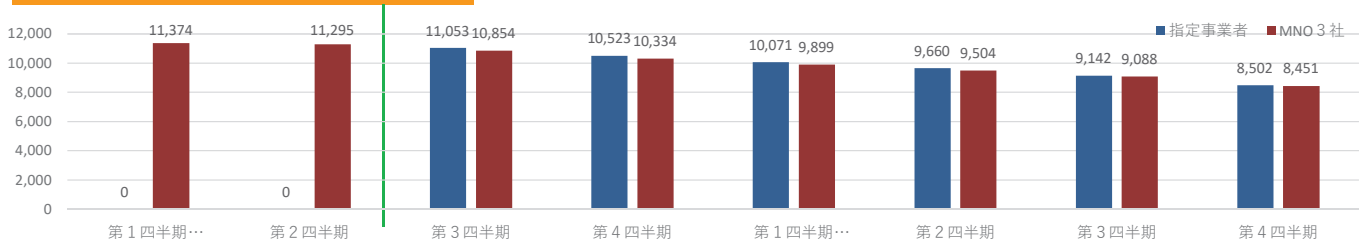
違約金のある契約件数の推移

68

○ 指定事業者全体の違約金のある契約（※）は8,500万件程度（2021年3月末時点）であり、大半が更新ありの契約。
○ 更新ありはMNO3社の契約が大半を占めており、更新なしはその他の指定事業者の契約が大半を占めている。
※：違約金のある契約には事業法第27条の3不適合契約（既往契約）と事業法第27条の3適合契約（違約金1,000円の契約）の両方を含む。

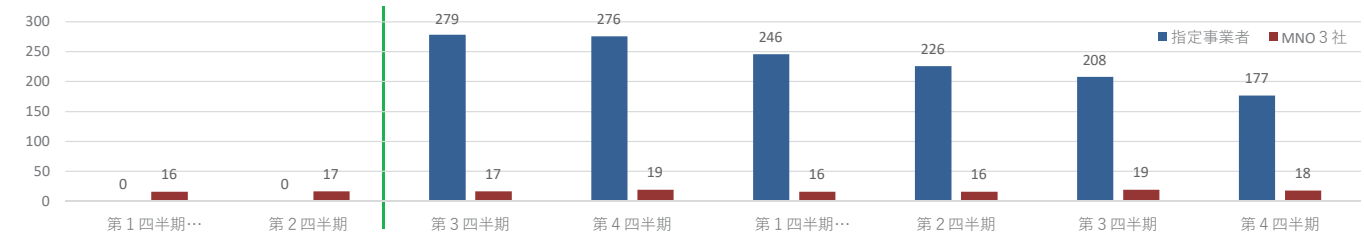
違約金のある契約の推移（更新あり）

（単位　万件）



違約金のある契約の推移（更新なし）

（単位　万件）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）2019年1Q、2Qの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

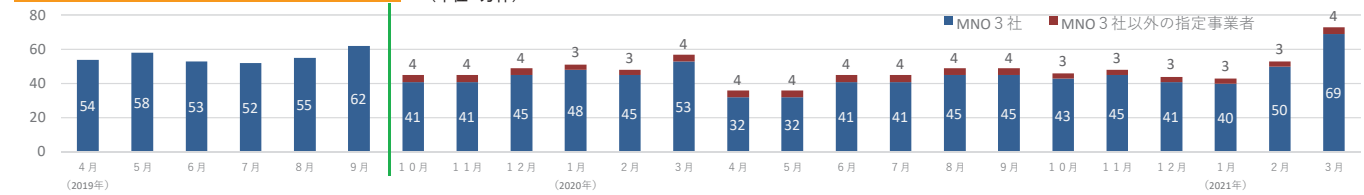
違約金の支払件数及び支払金額の推移

69

○ 指定事業者の契約者の違約金の支払状況は、約73万件で約44億円（2021年３月）。
○ １件当たりの支払金額は指定事業者、MNO3社ともに改正法施行後徐々に減少している。

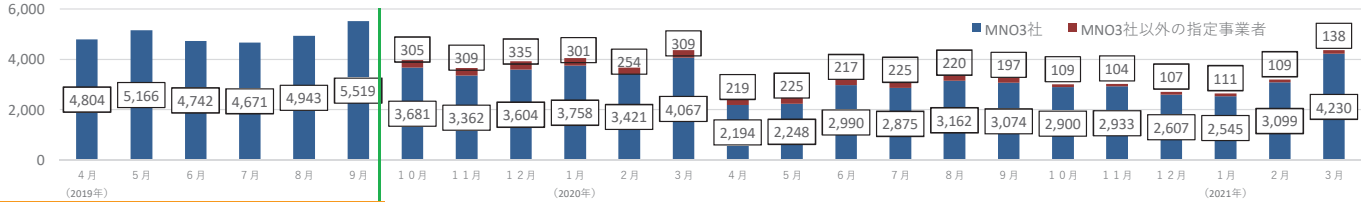
違約金支払件数の推移

（単位　万件）

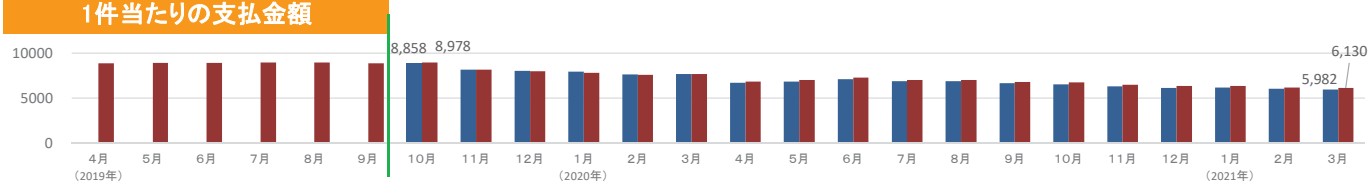


違約金支払金額の推移

（単位　百万円）



１件当たりの支払金額



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。　■1件当たり金額（指定事業者）　■1件当たりの金額（MNO3社）
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。
注3）4月から9月までの数値については、MNO3社以外の指定事業者から報告を求めていないため、指定事業者合計の数値を記載していない。

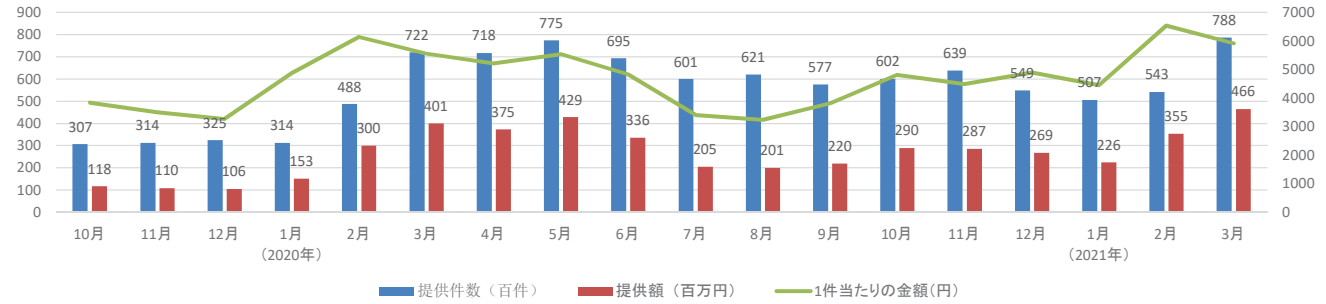
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

新規契約を条件とした利益提供の推移

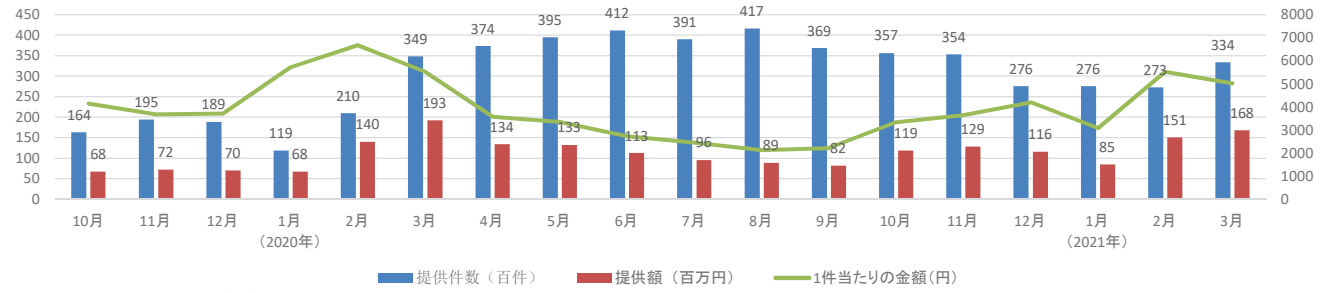
70

○ 指定事業者及び代理店による新規契約を条件とした利益提供について、提供件数、提供額、1件当たりの金額ともに2020年2月から3月にかけて増加した後、月の増減はありつつも2020年1月以前の数値よりも大きい水準で推移している。

新規契約を条件とした利益提供（全体）



新規契約を条件とした利益提供（MNPに係るもの）



注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。

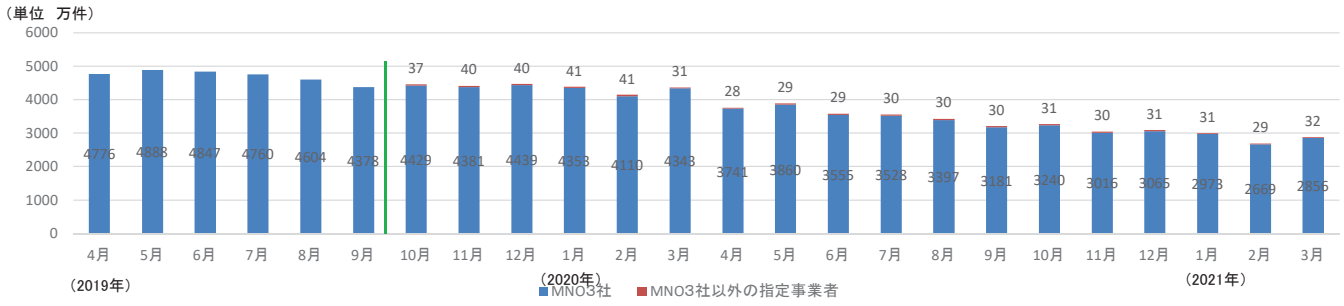
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

継続利用割引等の適用状況

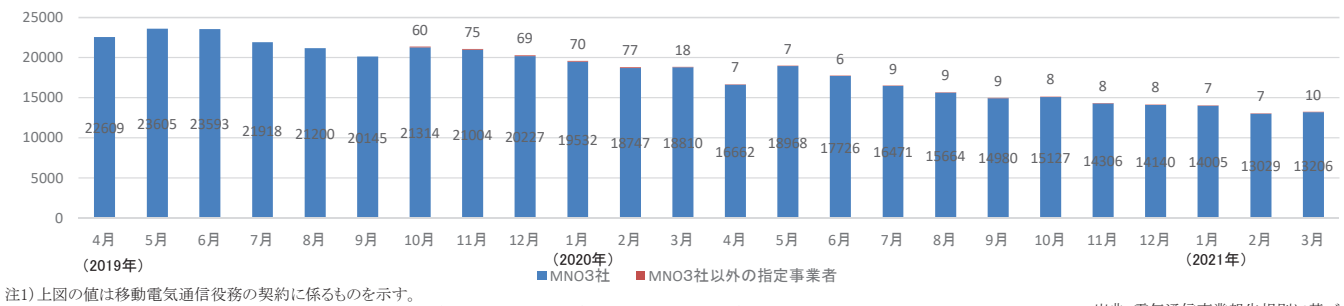
71

○ 継続利用割引等の適用件数、金額ともにこの1年程度は減少傾向にある。

継続利用割引等の適用件数



継続利用割引等の適用金額



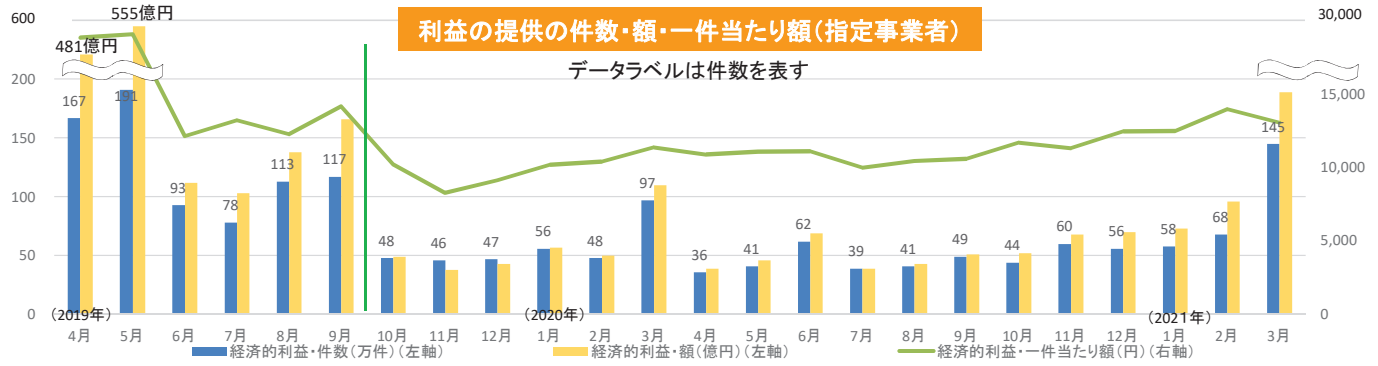
注1）上図の値は移動電気通信役務の契約に係るものを示す。
注2）MNO3社のうち、KDDIは沖縄セルラー電話株式会社の数を含み、2020年10月以降はUQモバイルの数も含む。

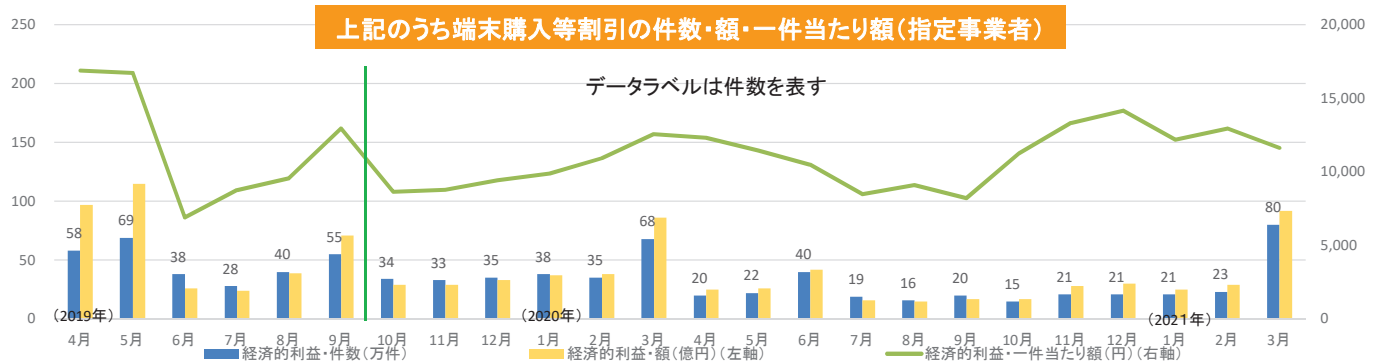
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

Ⅰ-3　モバイル市場の現況と分析
（２）モバイル端末市場の動向

対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供（指定事業者）

◆対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供及び端末購入等割引の件数と額は、改正法の施行前と比べ、低い水準が保たれているが、2020年、2021年とも、３月には増加している。





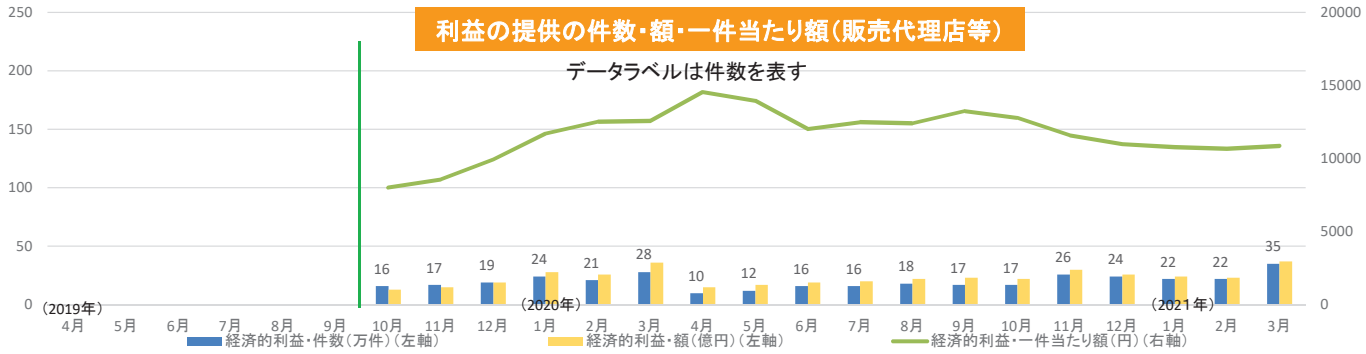
※　2019年4月から9月までの数値については、MNO3社のみの数値。

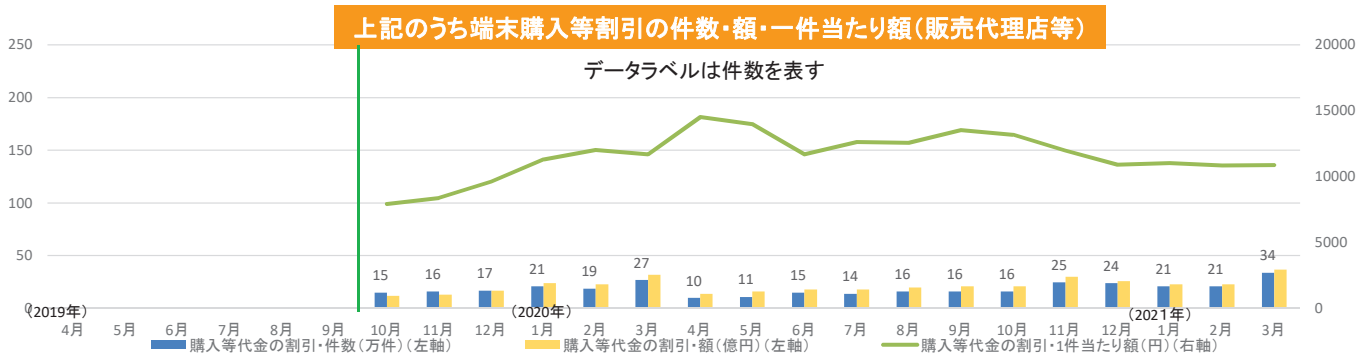
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

対象設備の購入等を条件とした経済的利益の提供（販売代理店等）

74

◆ 2020年4月に減少した後、2021年３月に向けて増加傾向にある。



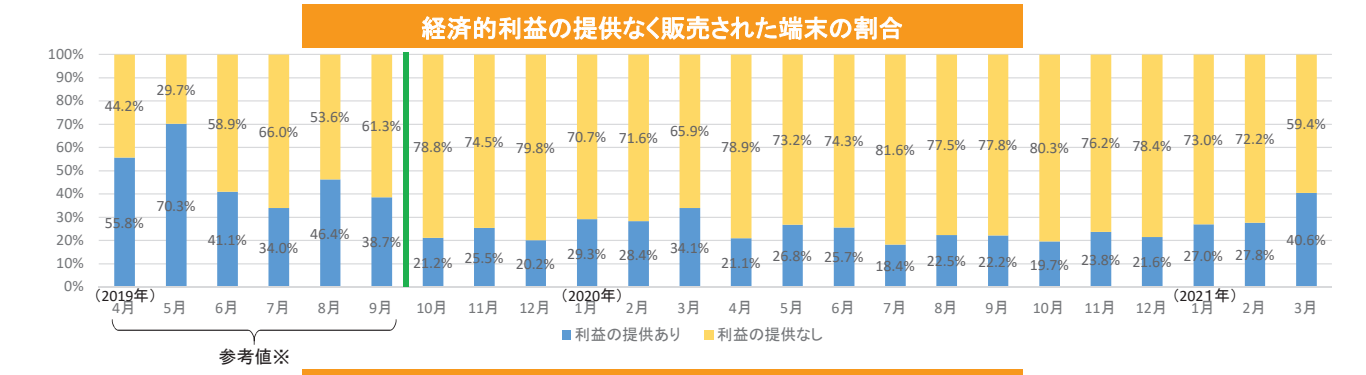


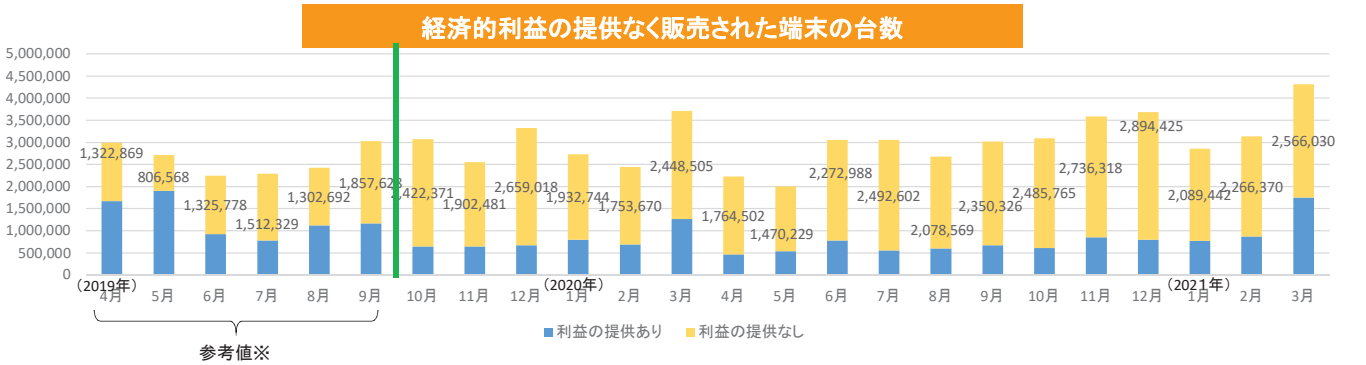
出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

経済的利益の提供なく販売された端末の割合

75

◆改正法の施行後は、経済的利益の提供なく販売された端末の割合が高い傾向。





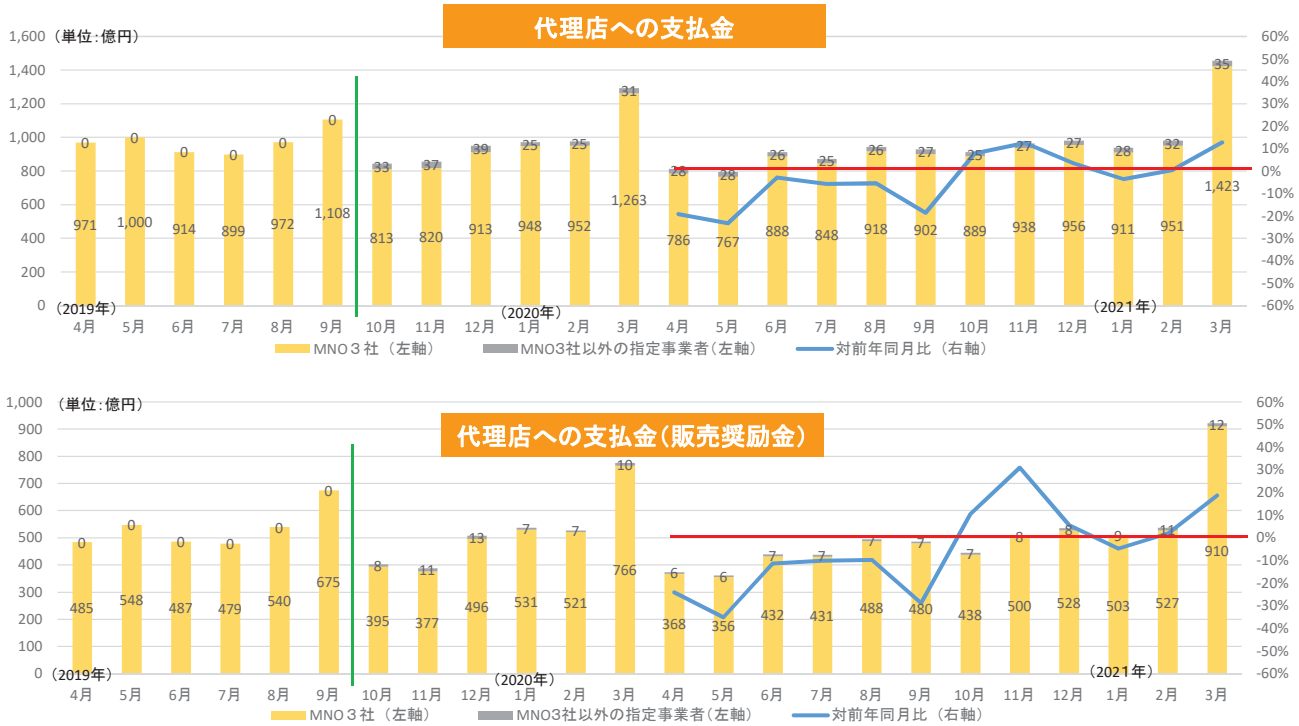
※ 2019年4月から9月までの数値については、MNO3社のみの利益の提供の件数及び売上台数から算出。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告及び報告徴収に基づく報告

代理店への支払金

76

◆代理店への支払金は、2020年度も月の変動はあるが、2019年度と同水準となっている。



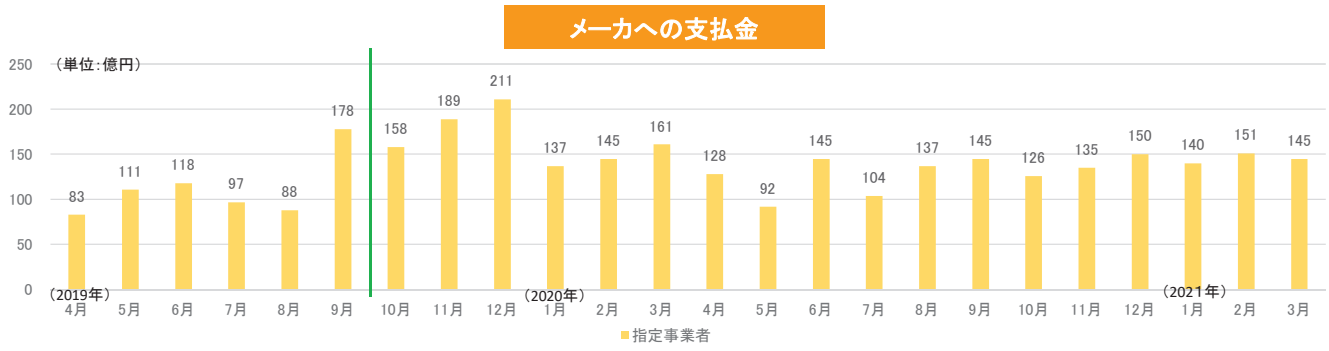
※1　2019年4月から9月までの数値については、MNO3社の数値のみ。
※3　対前年同月比について、2020年4月から9月まではMNO3社の数値、10月以降はすべての指定事業者の数値を記載している。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

メーカへの支払金

77

◆2020年1月以降、月単位での増減はあるものの、概ね同程度の水準にある。



※　2019年4月から9月までの数値については、MNO3社のみの数値。

出典：電気通信事業報告規則に基づく報告
及び報告徴収に基づく報告

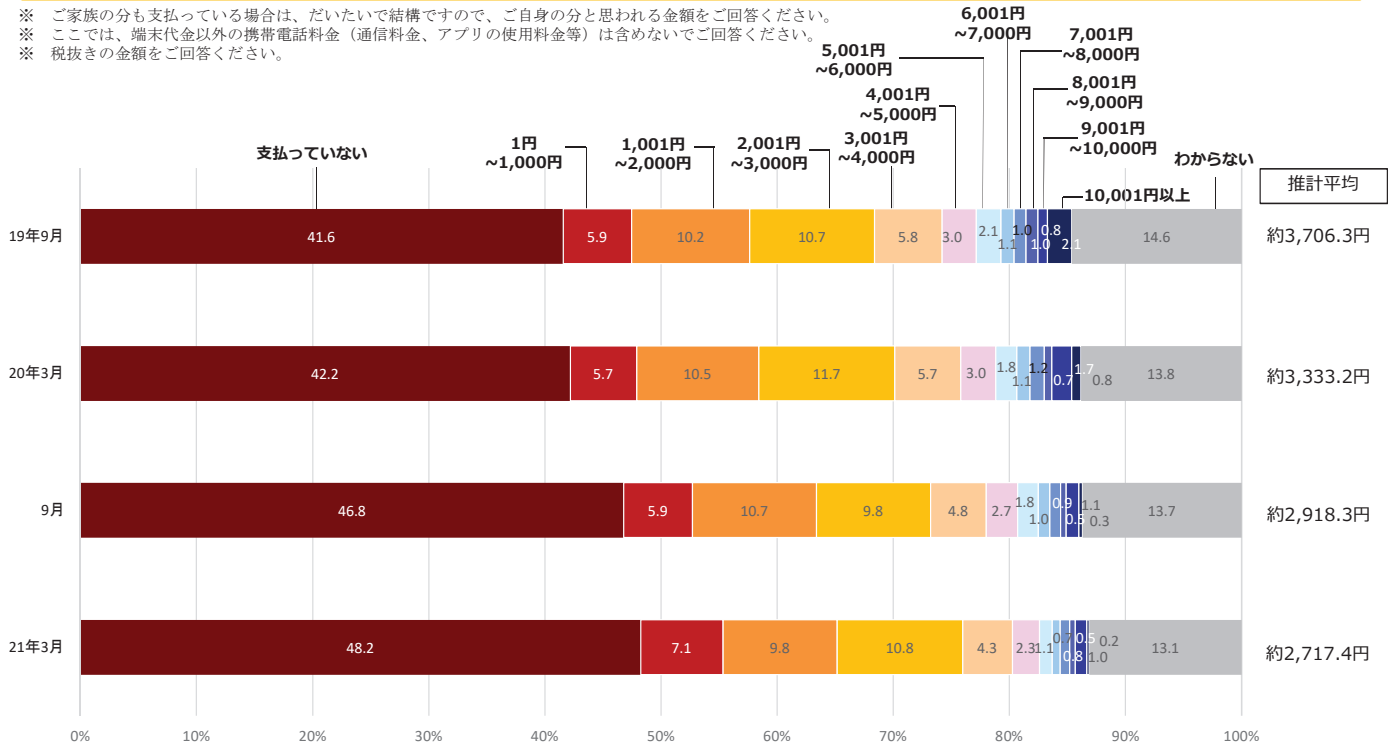
利用者意識調査（毎月の端末代金の支払額）

78

問　あなたは、携帯電話の端末代金を月々いくらぐらい支払っていますか。

n=6,000（19年9月のみn=6,001）

※　ご家族の分も支払っている場合は、だいたいで結構ですので、ご自身の分と思われる金額をご回答ください。
※　ここでは、端末代金以外の携帯電話料金（通信料金、アプリの使用料金等）は含めないでご回答ください。
※　税抜きの金額をご回答ください。



※　19年9月の推定平均の「10,000円以上」の中間値は、19年12月と20年3月における「10,001円以上」の平均値を用いてを算出

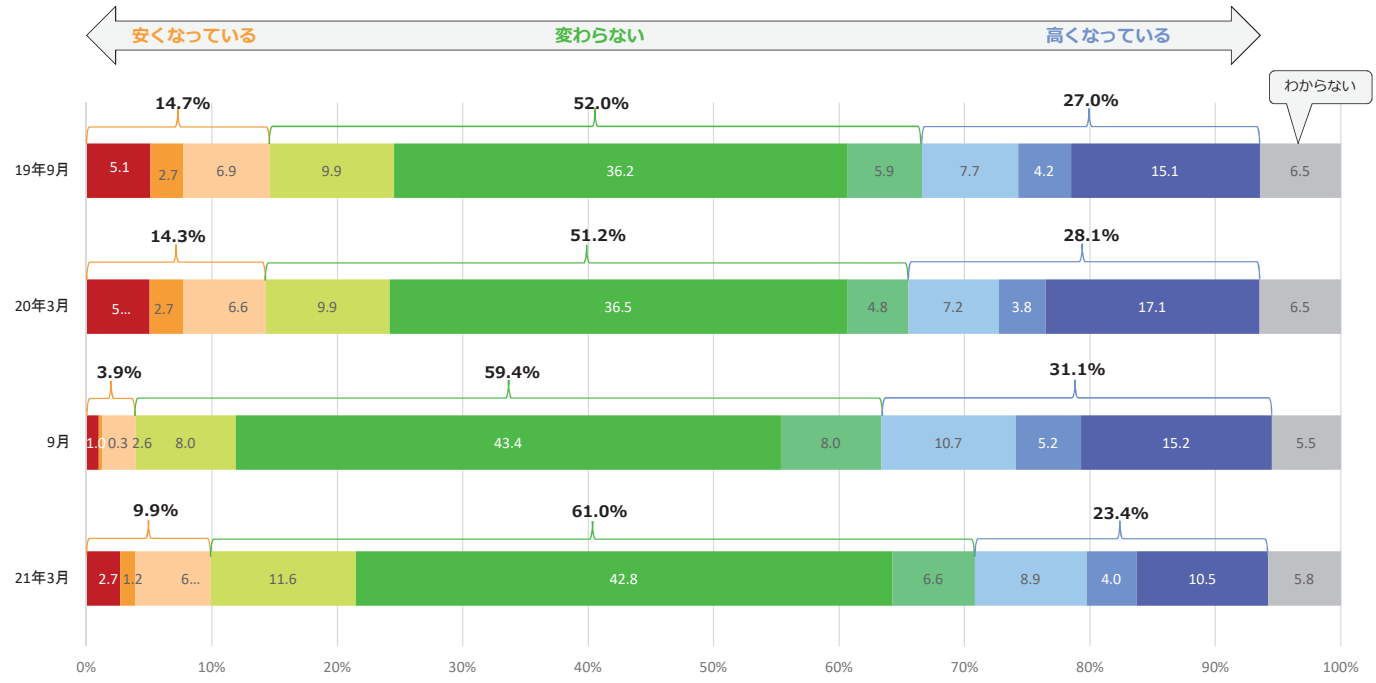
利用者意識調査（端末代金に関する意識）

79

問　最近、日本の携帯電話端末の実質的な代金が安くなっていると感じますか。

n=6,000（19年9月のみn=6,001）

※　携帯電話端末の定価ではなく、キャッシュバックやポイント還元などにより割引を受けた後で実際に負担することになる金額についてご回答ください。
※　安くなっていると思う方は１に近い数字、高くなっていると思う方は９に近い数字をお選びください。わからない方は、「10 わからない」をお選びください。



5G端末の販売状況

◆様々な価格帯において5G端末が発売されている。

端末の販売状況（MNO各社の販売する5G端末）

（赤字は2021年の発売機種）
（税抜。2021年4月30日時点の発売情報。）

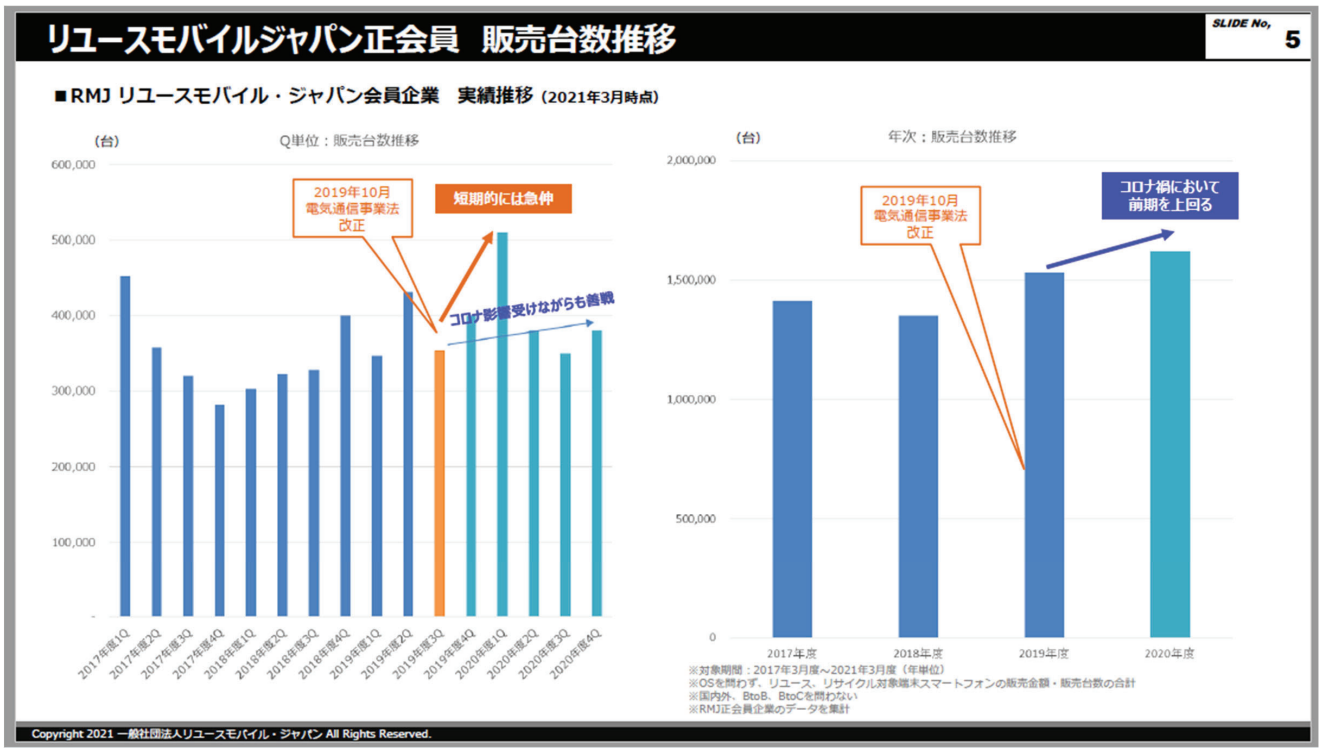
	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
10万円～	・Galaxy S21 Ultra 5G－137,520円（21/4/22） ・Galaxy Note20 Ultra 5G－132,480円（20/11/6） ・iPhone12 Pro Max(128GB)－129,600円（20/11/13） ・iPhone12 Pro(128GB)－117,360円（20/10/23） ・Xperia 1 Ⅱ－112,320円（20/6/18） ・arrows 5G－107,280円（20/7/30） ・LG V60 ThinQ 5G－107,280円（20/5/11） ・Galaxy S20+ 5G－104,400円（20/6/18） ・AQUOS R5G－101,520円（20/3/25）	・Galaxy Z Fold2 5G－236,345円（20/11/4） ・Galaxy Z Flip 5G－168,940円（20/11/4） ・Galaxy S20 Ultra 5G－150,890円（20/7/3） ・Galaxy Note20 Ultra 5G－145,300円（20/10/15） ・Galaxy S20+ 5G BTS Edition－132,050円（20/9/11） ・iPhone 12 Pro Max(128GB)－129,000円（20/11/13） ・Xperia 1 Ⅱ－121,455円（20/5/22） ・Galaxy S20+ 5G－121,164円（20/6/4） ・AQUOS R5G－117,405円（20/3/27） ・iPhone 12 Pro(128GB)－115,904円（20/10/23） ・Galaxy S20 5G－106,800円（20/3/26） ・Galaxy S21 5G－107,763円（21/4/22） ・Galaxy S21＋ 5G－126,118円（21/4/22）	・ razr 5G－180,000円（21/3/26） ・iPhone 12 Pro Max(128GB)－138,110円（20/11/13） ・LG V60 ThinQ 5G－126,982円（20/5/11） ・iPhone 12 Pro(128GB)－125,019円（20/10/23） ・AQUOS R5G－117,818円（20/3/27） ・Xperia 5 Ⅱ－104,728円（20/10/17） ・iPhone 12(64GB)－100,800円（20/10/23）	・iPhone 12 Pro(128GB)－115,814円（21/4/30） ・iPhone 12 Pro Max(128GB)－128,819円（21/4/30） ・AQUOS R5G－117,091円（20/6/18）
8～10万円	・Galaxy S20 5G－93,600円（20/3/25） ・iPhone12(64GB)－92,160円（20/10/23） ・Galaxy S21 5G－90,720円（21/4/22） ・Xperia 5 Ⅱ－90,000円（20/11/12）	・Xperia 5 Ⅱ－99,477円（20/10/17） ・iPhone 12(64GB)－94,027円（20/10/23） ・OPPO Find X2 Pro－83,672円（20/7/22） ・iPhone 12mini(64GB)－81,877円（20/11/13） ・TORQUE 5G－80,804円（21/3/26）	・iPhone 12 mini(64GB)－87,710円（20/11/13）	・・iPhone 12(64GB)－91,979円（21/4/30）
6～8万円	・iPhone12 mini(64GB)－79,920円（20/11/13） ・arrows NX9－69,120円（20/12/18） ・Xperia 1 Ⅱ－65,000円（21/3/26）※ ・LG VELVET－64,080円（20/12/18） ・Galaxy A51 －64,080円（20/11/6）	・AQUOS zero5G basic DX －73,922円（20/9/19） ・Google Pixel 5－72,668円（20/10/15） ・Galaxy A51 5G－68,577円（20/11/7）	・Google Pixel 5－79,855円（20/10/15） ・ZTE Axon 10 Pro 5G－66,110円（20/3/27） ・OPPO Reno3 5G－62,182円（20/7/31）	・iPhone 12 mini(64GB)－79,739円（21/4/30） ・Rakuten BIG－63,455円（20/9/30）
4～6万円	・Galaxy S20 5G－57,000円（21/3/26）※	・ZTE a1－54,527円（20/8/5）	・AQUOS zero5G basic－59,564円（20/10/9） ・Google Pixel 4a(5G)－52,364円（20/10/15）	・Rakuten BIG s－46,346円（21/4/21）
0～4万円	・AQUOS sense5G－36,000円（21/2/5）	・Mi10 Lite 5G－38,854円（20/9/4） ・AQUOS sense5G －36,263円（21/2/10） ・Galaxy A32 5G －28,354円（21/2/25）	・AQUOS sense5G－39,273円（21/2/10） ・Redmi Note 9T－19,637円（21/2/26）	－

※ ahamoでの販売価格。

注1 価格は発売日時点のもの。注2 各機種の記憶容量は、全て最小容量のものを記載。

中古端末販売台数の推移

○ 第18回WG RMJ資料から抜粋

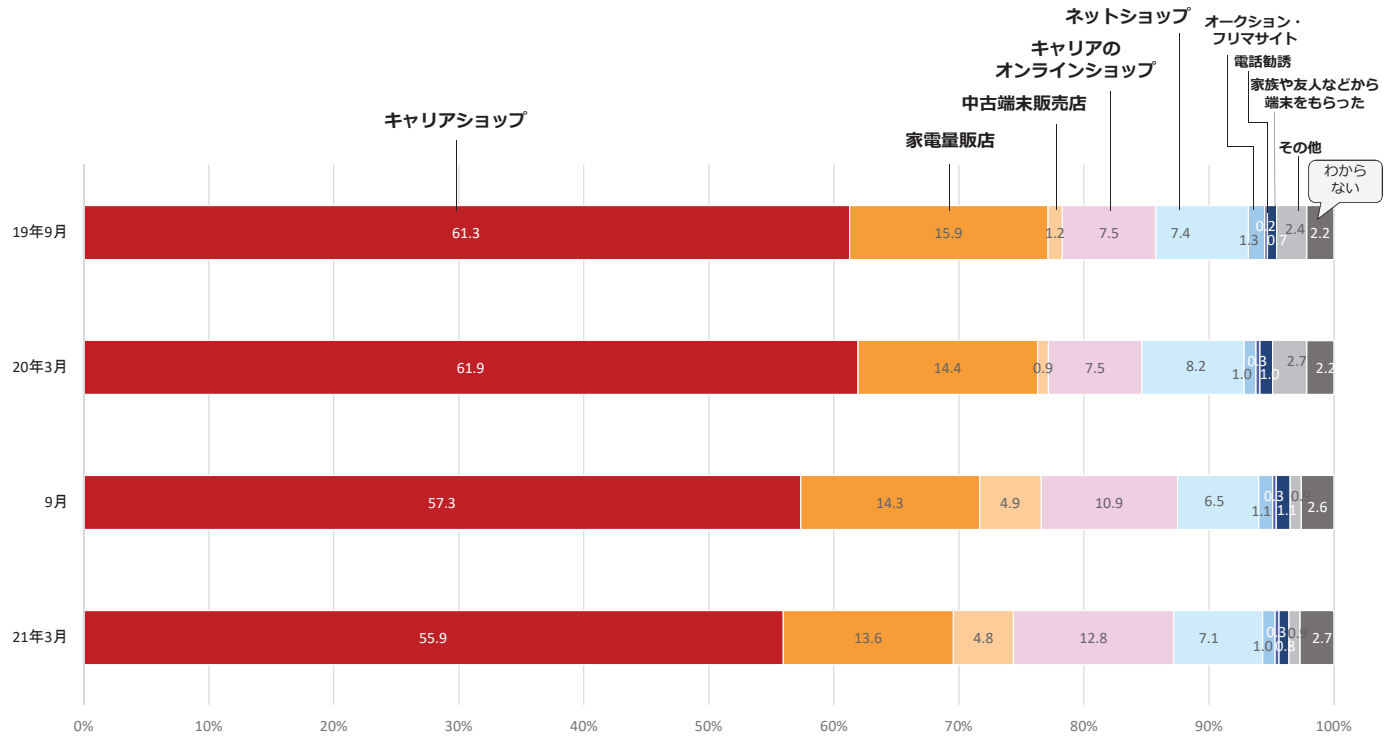


利用者意識調査（端末の購入場所）

82

問　あなたは、現在使っている携帯電話端末をどこで購入しましたか。

n=6, 000（19年9月のみn=6, 001）

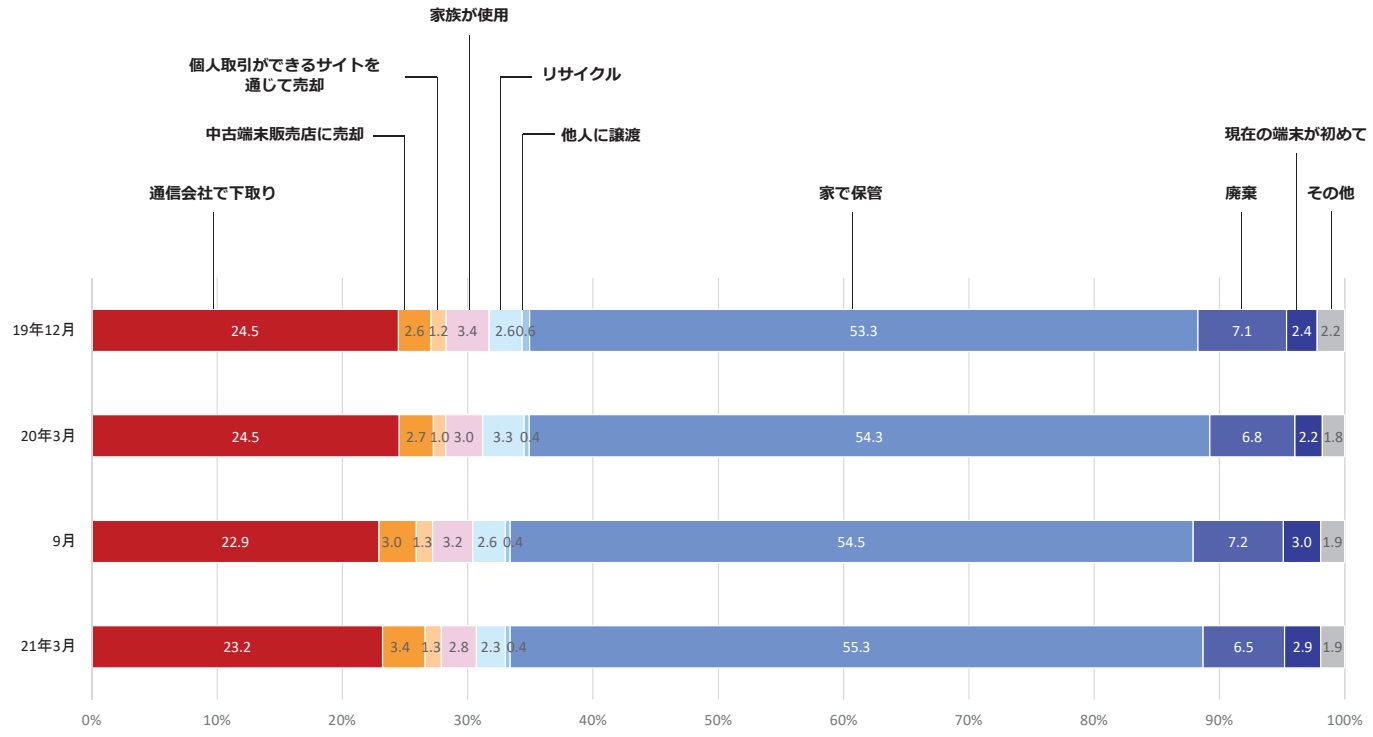


利用者意識調査（使用していた端末の扱い）

83

問　あなたは、現在使っている携帯電話端末の前に使っていた携帯電話端末をどうしましたか。

n=6, 000

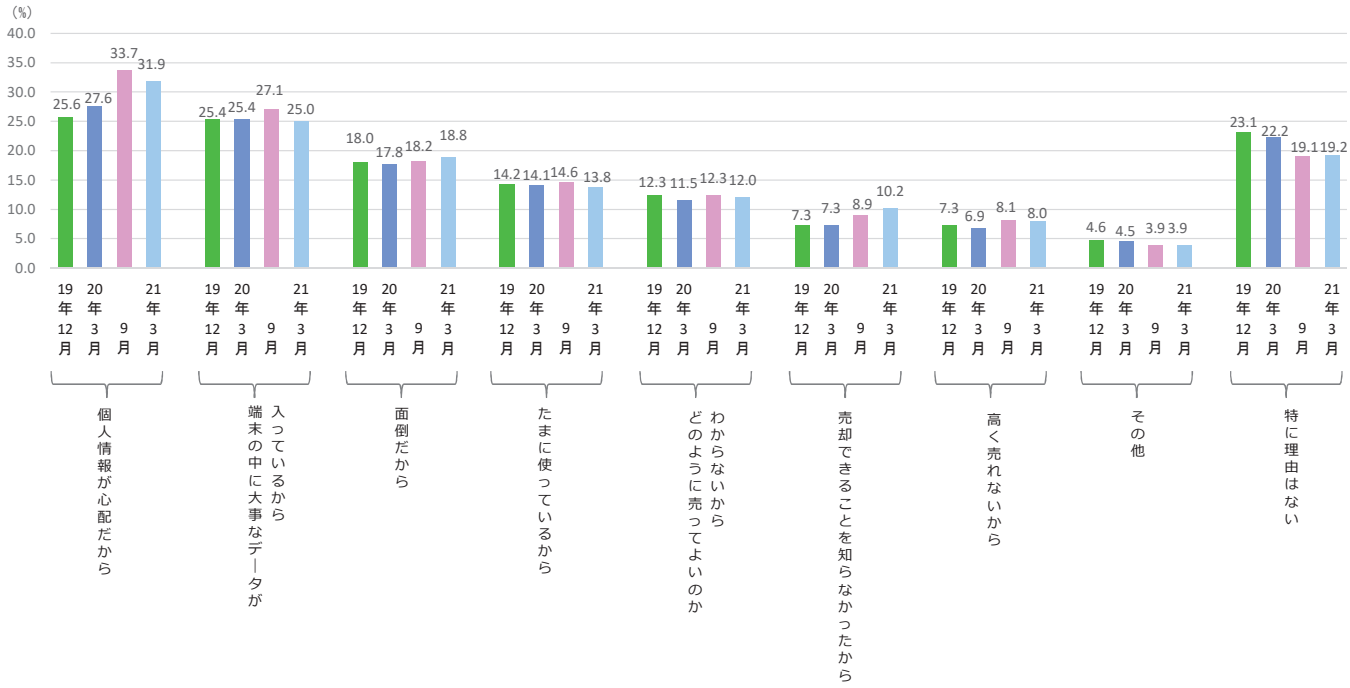


利用者意識調査（端末を家で保管する理由）

84

問　あなたは、どうしてその端末を家で保管しているのですか。（いくつでも）

（19年12月）n=3,201　（20年3月）n=3,259　（9月）n=3,269　（21年3月）n=3,321



リユースモバイル事業者認証制度の概要

85

○　第18回WG RMJ資料から抜粋

リユースモバイル事業者認証制度の概要

SLIDE No. 28

✓ リユースモバイル・ジャパンは、消費者に今まで以上にリユースモバイル端末を安心安全に購入・売却いただくことを目的として、「リユースモバイル事業者認証制度」を開始

リユースモバイル事業者認証制度概要

◆制度目的：
リユースモバイル端末事業者の事業・業務について、「リユースモバイルガイドラインの遵守」「経営状況の健全性」「適切なガバナンスの確立」を審査機関が確認し、リユースモバイル事業　者認証を取得した事業者であることをわかりやすく表示することにより、消費者に、リユースモバイル端末を安心安全に購入・売却いただくことを目的としています。

◆対象事業者：
RMJ正会員（消費者との間でリユースモバイルの売買を行うリユースモバイル端末事業者）

◆審査基準の概要：三原則
□ ガイドライン遵守　「リユースモバイルガイドライン」に準拠しているか
□ 経営状況（リユースモバイル事業売上・事業実態）
□ ガバナンス　社内における統制環境を整備し、管理体制が整っているか、反社対応等

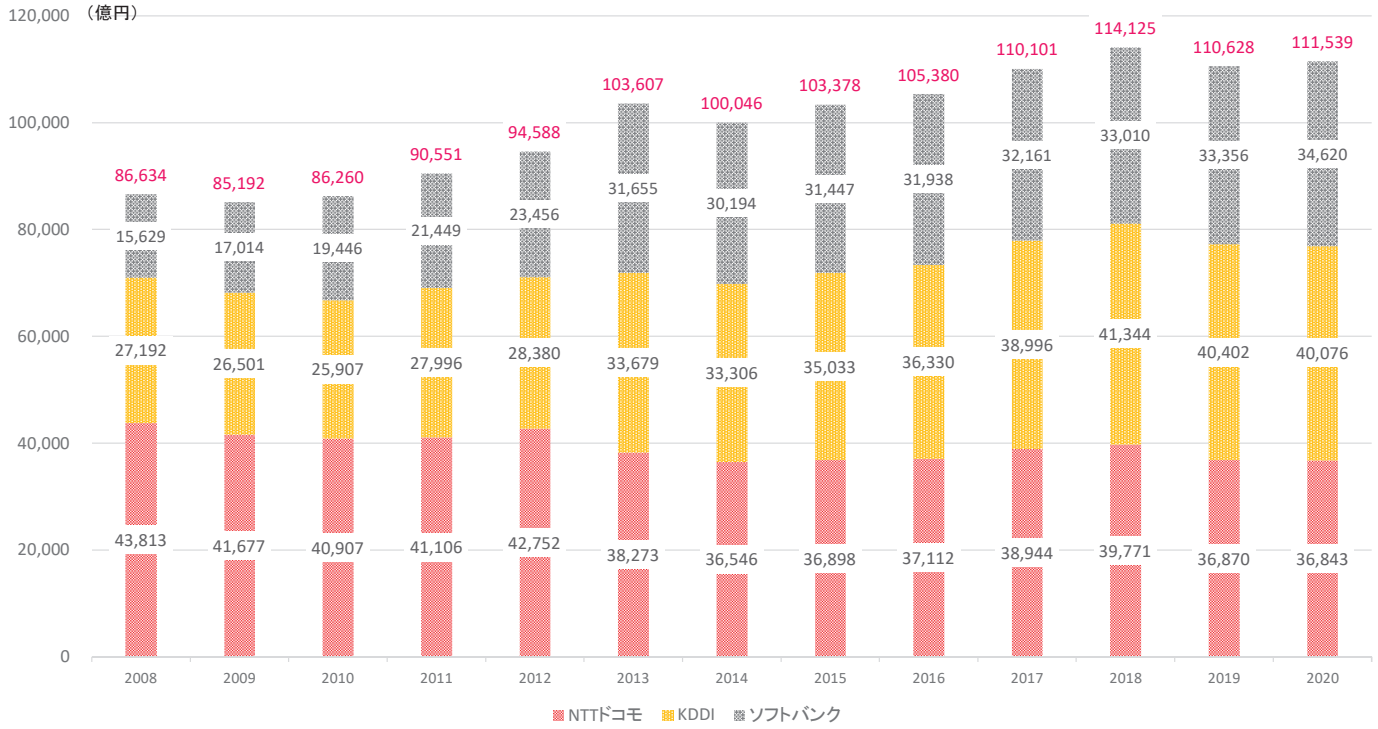
RMJ 認証
リユースモバイル事業者
認証番号 200201(1)

◆一般消費者等へのメリット
リユースモバイルガイドライン準拠の事業者が容易に識別できるため、認証取得事業者にて売買いただくことで、より安心安全にリユースモバイルを購入・売却いただけるようになります。

Copyright 2021 一般社団法人リユースモバイル・ジャパン All Rights Reserved.

Ⅰ-3　モバイル市場の現況と分析
（３）事業者等の経営状況

通信事業に係る売上高の推移（MNO3社）

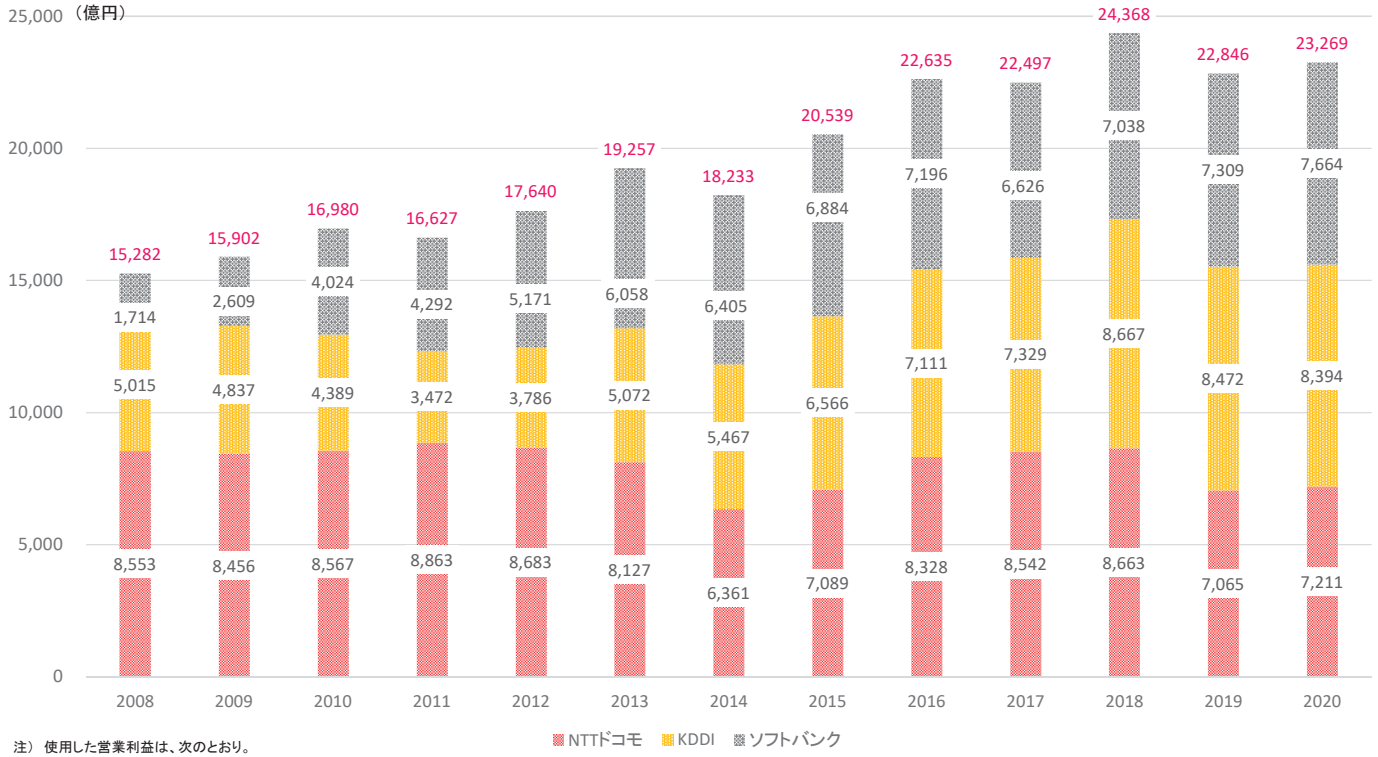


注）使用した売上高は、次のとおり。
【NTTドコモ】　2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】　2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2017年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2018年度以降は連結からライフデザイン領域の値を控除したもの。
【ソフトバンク】　2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る営業利益の推移（MNO3社）

88

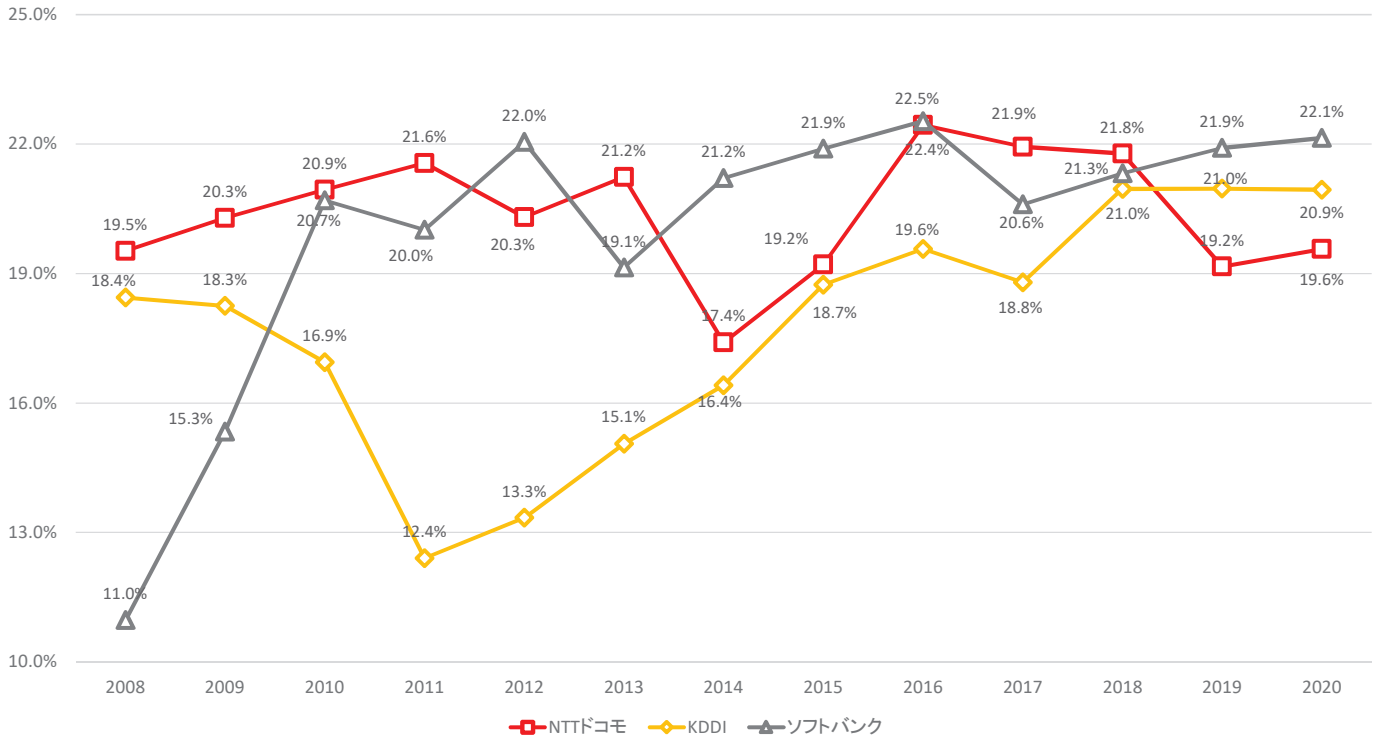


注） 使用した営業利益は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2017年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2018年度以降は連結からライフデザイン領域の値を控除したもの。
【ソフトバンク】 2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る営業利益率の推移（MNO3社）

89

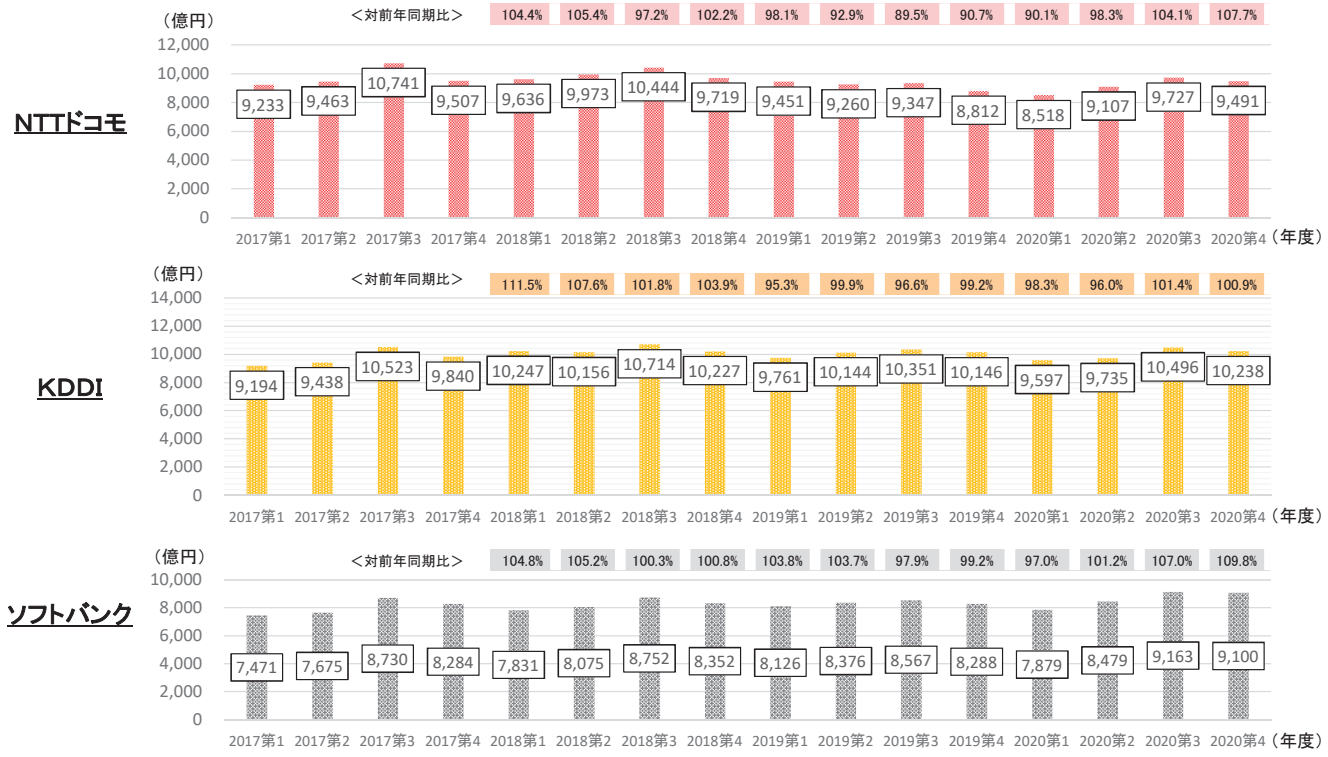


注） 使用した営業利益は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2017年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2018年度以降は連結からライフデザイン領域の値を控除したもの。
【ソフトバンク】 2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る売上高の推移（MNO3社・四半期）

90

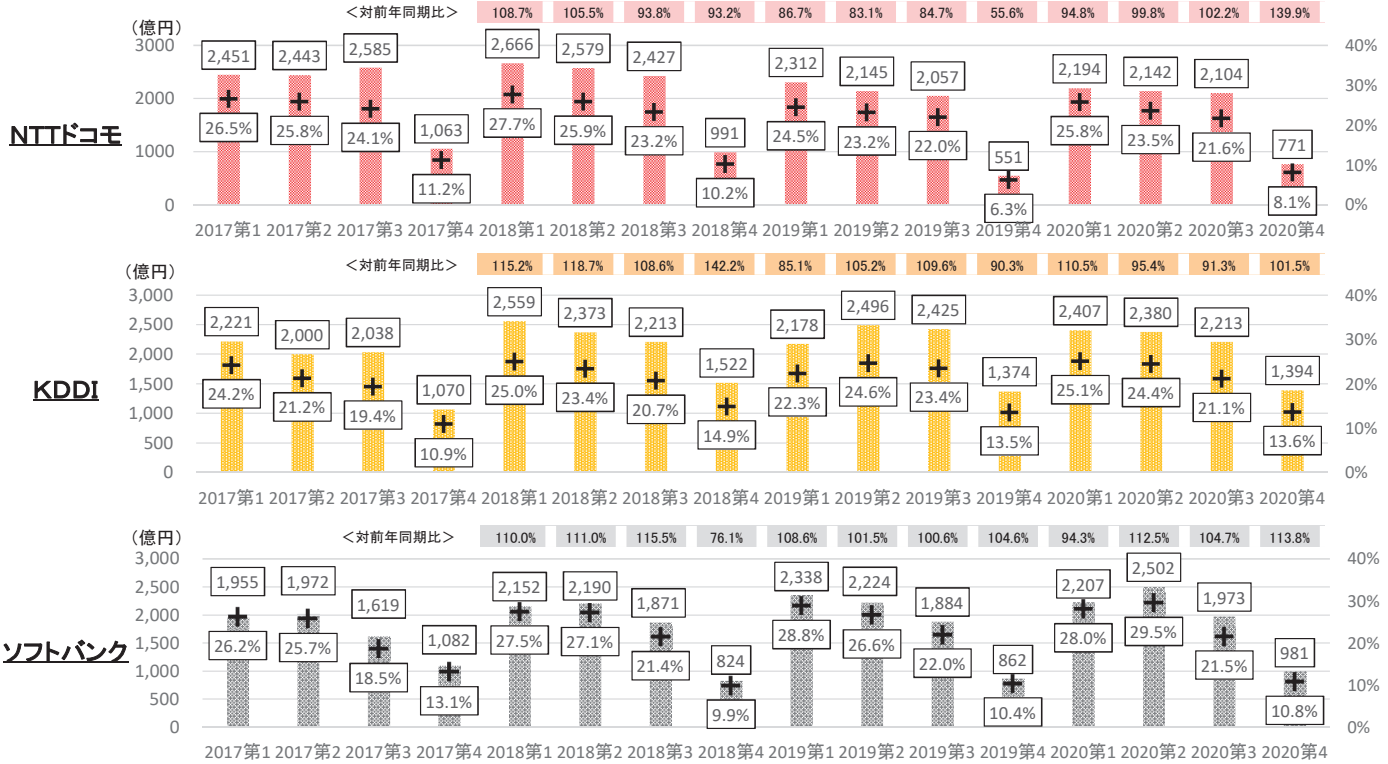


注） 使用した売上高は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2017年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2018年度以降は連結からライフデザイン領域の値を控除したもの。
【ソフトバンク】 2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る営業利益及び売上高営業利益率の推移（MNO3社・四半期）

91

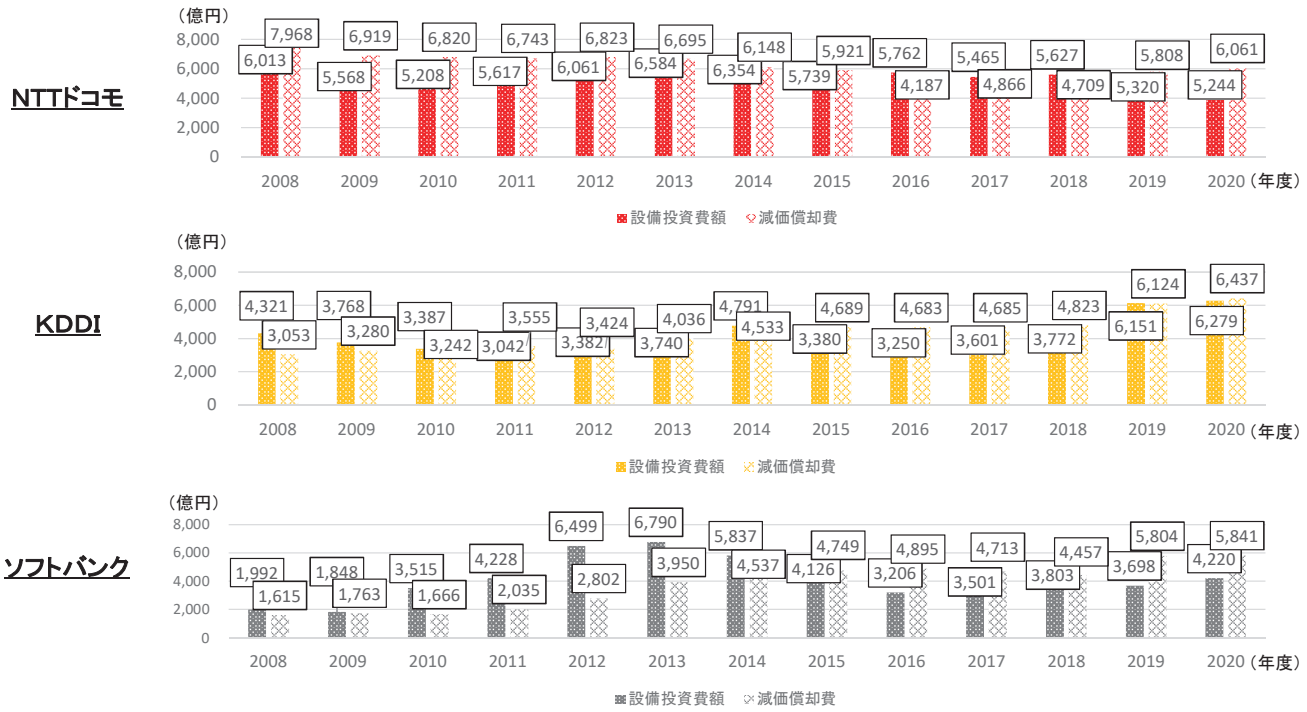


注） 使用した営業利益は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度以降は通信事業に係るもの（固定等含む）。
【KDDI】 2010年度までは移動通信事業に係るもの、2011年度から2017年度まではパーソナルセグメントに係るもの（固定等含む）、2018年度以降は連結からライフデザイン領域の値を控除したもの。
【ソフトバンク】 2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、2017年度以降はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る設備投資額及び減価償却費の推移（MNO3社）

92



注） 使用した設備投資額及び減価償却費は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2012年度までは携帯電話事業に係るもの、2013年度～2016年度は通信事業に係るもの（固定等含む）。
2017年度以降は、設備投資額は通信事業に係るもの（固定等含む）、減価償却費は連結に係るもの。
【KDDI】 2018年度までの設備投資額及び2010年度までの減価償却費は移動通信事業に係るもの。
2011年度以降の減価償却費はパーソナルセグメントに係るもの。2019年度以降の設備投資額は連結に係るもの。
【ソフトバンク】2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、
2017年度以降は、設備投資額は連結に係るもの、減価償却費はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

通信事業に係る減価償却費の推移（MNO3社・四半期）

93

注） 使用した設備投資額及び減価償却費は、次のとおり。
【NTTドコモ】 2017年度以降は、設備投資額は通信事業に係るもの（固定等含む）、減価償却費は連結に係るもの。
【KDDI】 2018年度までの設備投資額及び2010年度までの減価償却費は移動通信事業に係るもの。
2011年度以降の減価償却費はパーソナルセグメントに係るもの。2019年度以降の設備投資額は連結に係るもの。
【ソフトバンク】2013年度までは移動通信事業に係るもの、2014年度から2016年度までは国内通信事業に係るもの（固定等含む）、
2017年度以降は、設備投資額は連結に係るもの、減価償却費はコンシューマ事業及び法人事業に係るもの（固定等含む）。

出典：各社決算資料

携帯料金の低廉化の影響（MNO3社）

○ MNO3社は、2020年度の決算報告において2020年末以降の携帯料金の低廉化の影響による、モバイル通信事業の減収について言及している。

NTTドコモ

セグメント別 業績予想

docomo

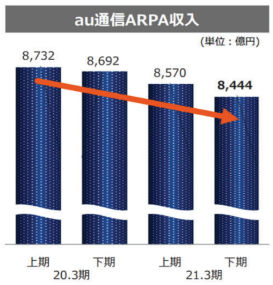
IFRS

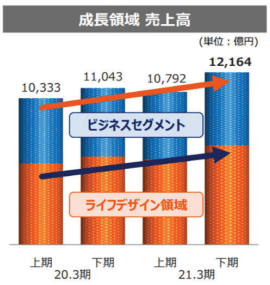
（億円）		2020年度 通期(1)	2021年度 通期(2)	増減 (2) − (1)
通信事業	営業収益	36,843	36,900	+57
	営業利益	7,211	7,100	−111
スマートライフ領域	営業収益	10,815	11,400	+585
	営業利益	1,921	2,100	+179
スマートライフ事業	営業収益	6,162	6,700	+538
	営業利益	594	700	+106
その他の事業	営業収益	4,654	4,700	+46
	営業利益	1,327	1,400	+73

KDDI

売上高

通信料収入の減収に対し、成長領域を中心に増収

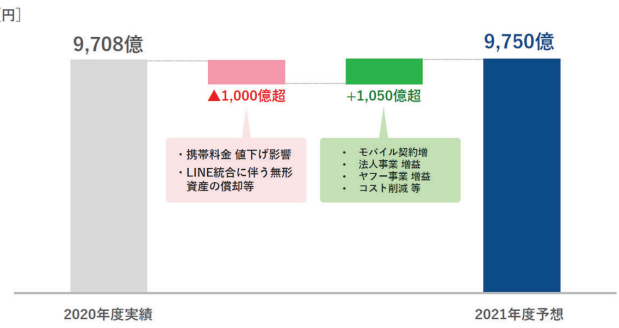




ソフトバンク

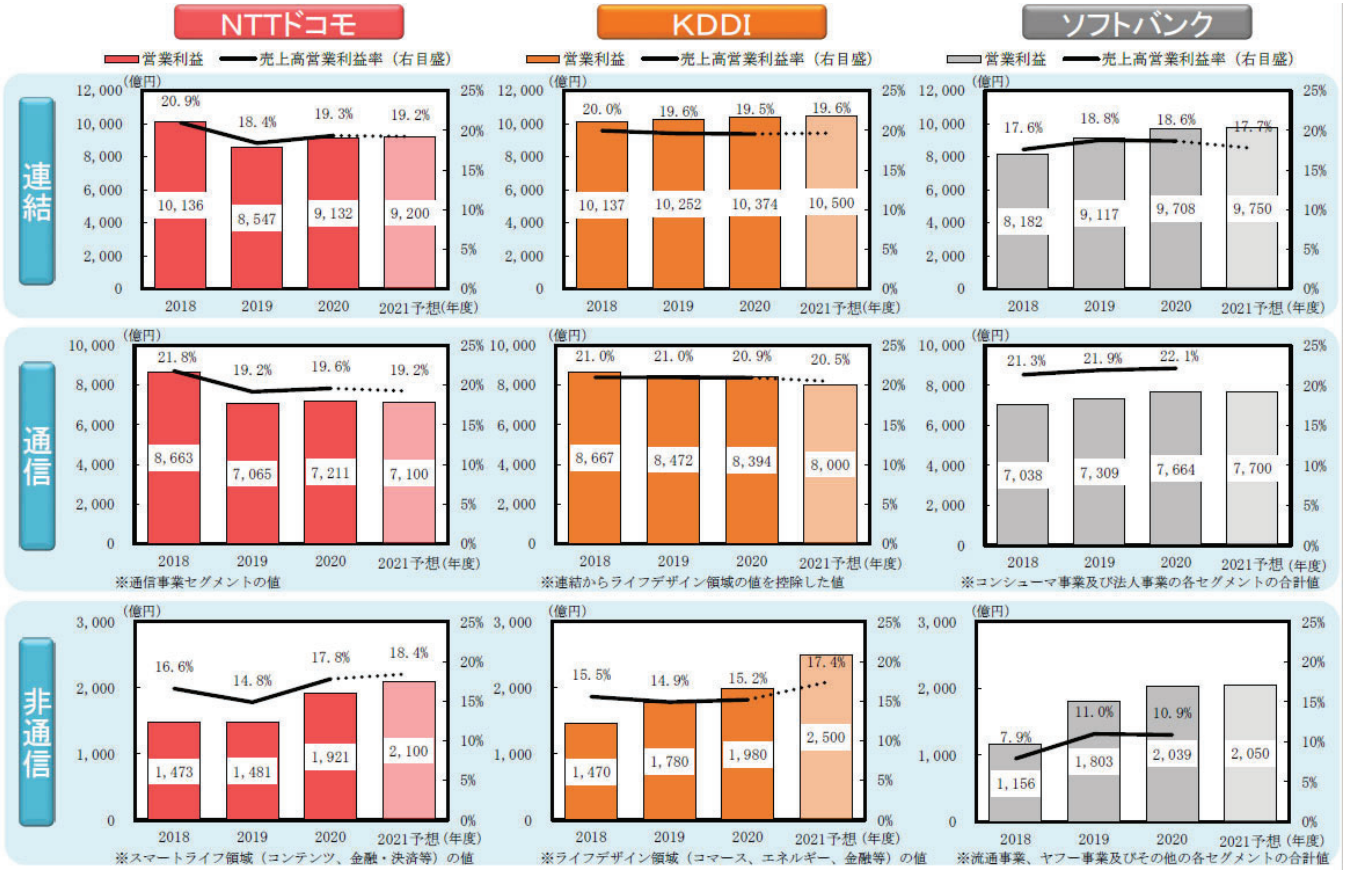
SoftBank

営業利益 増減要因



出典：各社決算プレゼンテーション資料

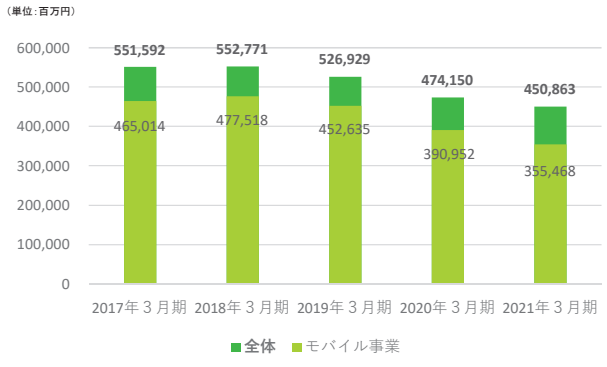
MNO3社の営業利益、営業利益率の推移



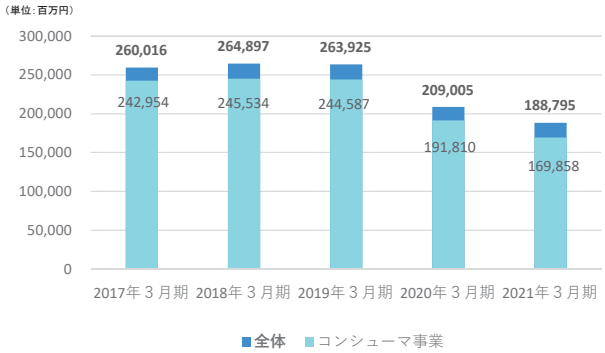
販売代理店各社の売上高（過去5年間）

96

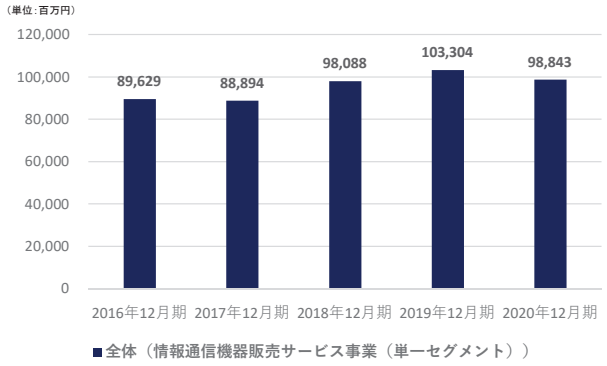
（出典）各社有価証券報告書



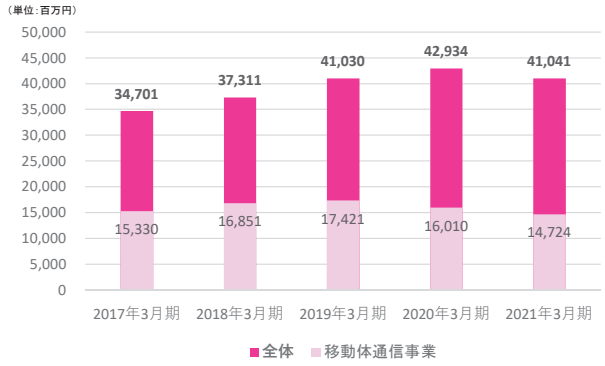
ティーガイア （連結）



コネクシオ



ベルパーク （連結）

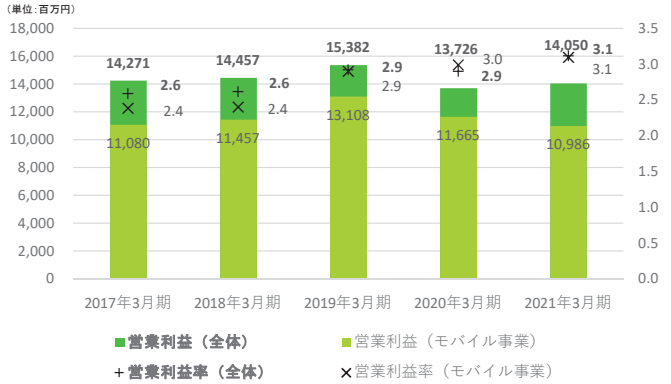


クロップス （連結）

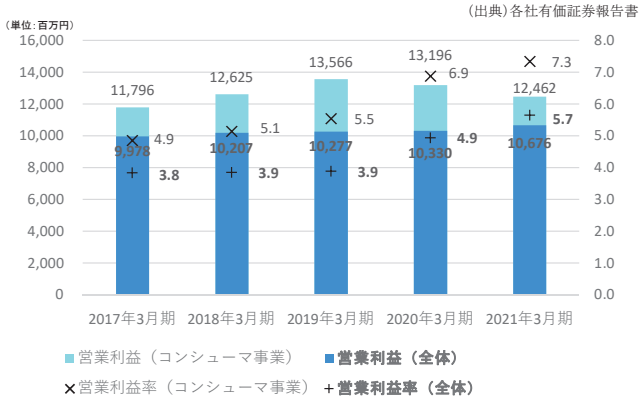
販売代理店各社の営業利益（過去5年間）

97

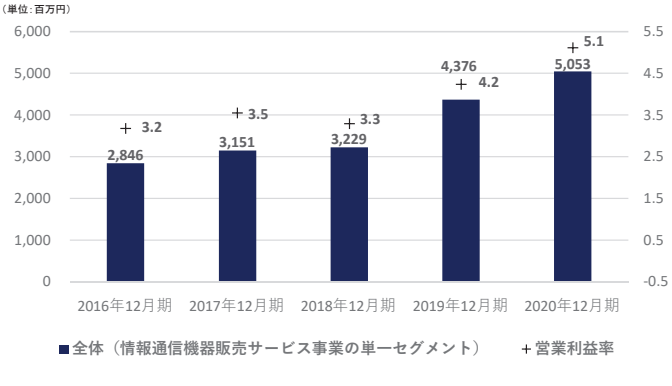
（出典）各社有価証券報告書



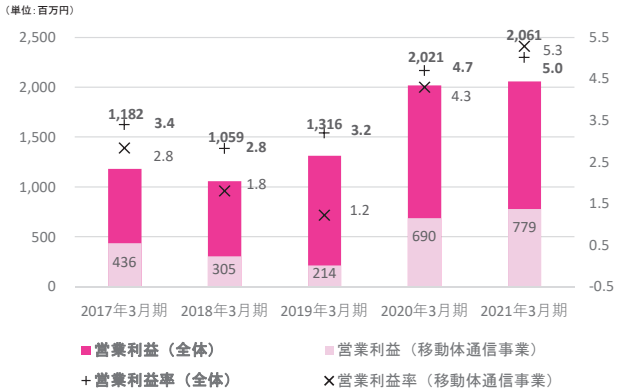
ティーガイア （連結）



コネクシオ



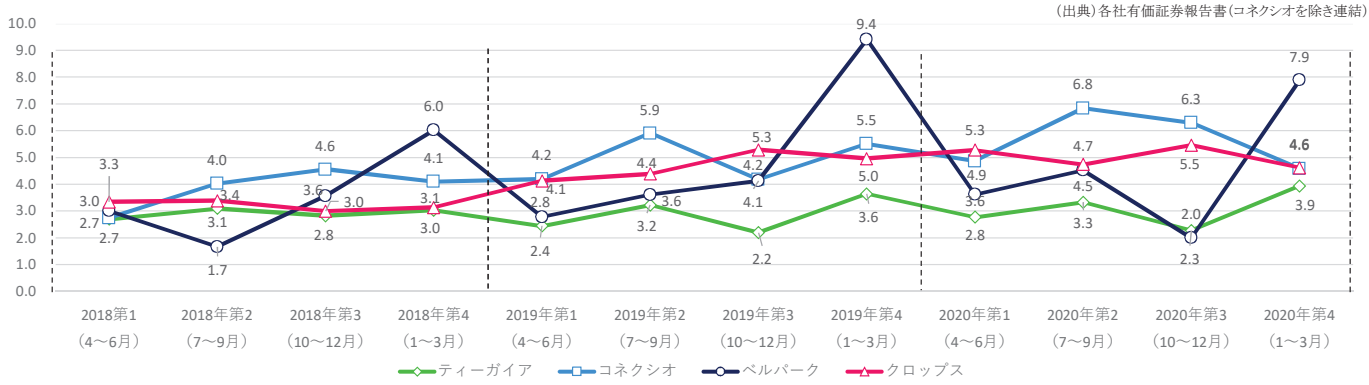
ベルパーク （連結）



クロップス （連結）

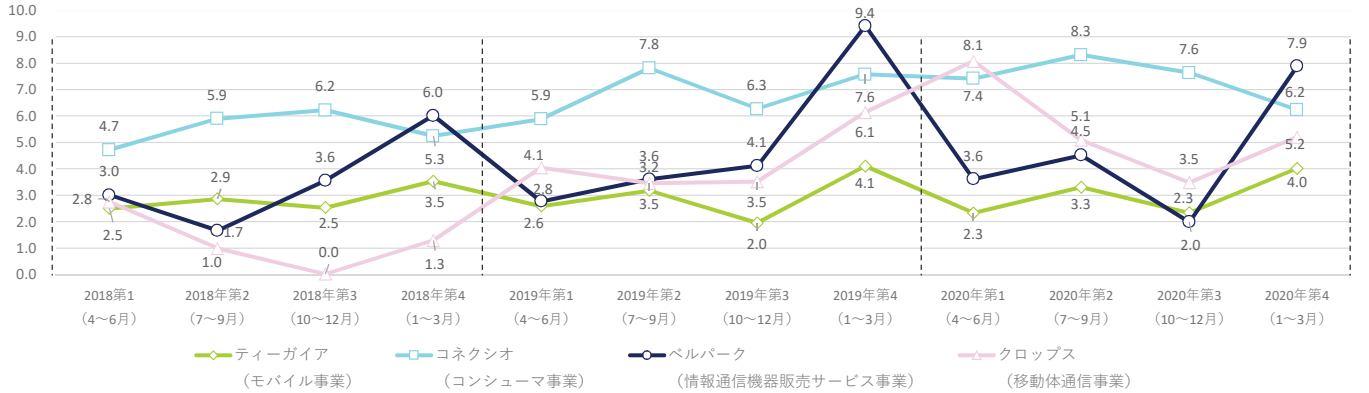
販売代理店各社の営業利益率

（出典）各社有価証券報告書（コネクシオを除き連結）



全体

（出典）各社有価証券報告書（コネクシオを除き連結）



セグメント

Ⅱ　モバイル市場等に係る課題関係

Ⅱ－１　携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）

情報通信審議会 電気通信事業政策部会 接続政策委員会における指摘

○　電気通信事業政策部会の一部答申（令和２年９月）を踏まえ、接続政策委員会において議論が行われ、携帯電話の音声通話料金（従量制料金）について、ネットワーク費用以外の要素が大きく占めており、固定電話と携帯電話の接続料が近い水準にある一方、両電話の従量制料金に大きな差が生じている点についての指摘があった。

情報通信審議会 電気通信事業政策部会
「IP網への移行の段階を踏まえた接続制度の在り方 ～IPによる相互接続開始に向けた方針整理～」一部答申（令和2年9月）
（抜粋）

一部答申後は、着信接続料を設定する全ての事業者を対象に着信接続料の低廉化を図る仕組みとして、事業者間の接続料精算の動向等も踏まえつつ、着信接続料規制の制度設計に係る次の事項等について検討を進めることが適当である。また、**加入電話と携帯電話で、音声接続料と比べてユーザ料金水準に大きな乖離が発生している等の相違が生じている状況について、接続政策の観点から分析を進め、必要な検討を行うことが適当**である。

接続政策委員会における議論　**（音声接続料とユーザ料金との関係性についての考え方）**

（1）事業者からの主な意見
- 音声接続料がコストに占める割合は小さく、その水準の変動がユーザ料金に直結するものではない。
- 市場の競争環境等も踏まえ、総合的な判断でユーザ料金を設定している。
- 音声通話は、通話定額サービス等が競争の主軸となっており、ユーザの実質負担額は大きく低減している。
- 接続料低廉化に資するような設備効率化等の取組を実施している。

（2）委員からの主な意見
- より安価に良質なサービスを提供するには、接続料を下げるだけではなく、市場競争の促進が重要。
- 「ユーザ料金低廉化のために着信接続料低廉化を図る」ということのロジックが明確でないのではないか。
- 因果関係について意見が分かれた状態でユーザ料金低廉化のために着信接続料を規制することは健全ではない。
- 仮に通話料の定額制プランが競争の主軸であるとしても、従量料金を見直す必要がないという根拠にはならない。

（2）着信事業者が設定する接続料に関する課題
イ 「ユーザ料金の低廉化」についての検討

- 一部答申では、第一の課題として、特に、ユーザ料金水準の国際比較等から、日本の携帯電話のユーザ料金水準が高止まりしており、特に従量制の通話料金水準は3分120円のまま10年以上値下がりしていないという課題を提示した。
- この点について検証するため、一部答申のとりまとめ後、携帯電話の通話に係るユーザ料金の設定について携帯電話事業者各社から具体的なデータの提出を求めつつヒアリングを行ったところ、ユーザ料金全体に占める着信接続料支払額の割合は小さく、また、携帯電話事業者は、他事業者に支払う着信接続料のみではなく、市場の競争環境等も踏まえ、総合的な判断でユーザ料金を設定しているとの説明があった。また、このため、着信接続料の低廉化は必ずしも携帯電話の通話に係るユーザ料金の低廉化に直結しないとの主張がなされた。
- 携帯電話事業者がユーザ料金を設定する上で着信接続料が一つのコスト要因となっていることは間違いなく、その意味では、着信接続料が低廉化すれば、ユーザ料金の低廉化に影響を与える一つの要素とはなり得る。一方、上記の議論を踏まえれば、着信接続料がユーザ料金に与える影響は限定的であり、「着信接続料を低廉化すれば、携帯電話のユーザ料金の低廉化が確実に期待できる」と説明することは困難ではないか。
- むしろ、上記のヒアリングの結果、着信接続料支払額等のネットワーク費用以外の要素（営業費、管理費等や利益が含まれると考えられる）が大きな割合を占めており、固定電話と携帯電話の接続料が近い水準にある一方で、両電話の従量制ユーザ料金に大きな格差が生じていること（例えば、メタルIP電話は3分8.5円予定であるのに対して、携帯電話は現在概ね3分120円。）については指摘する必要がある。これは、携帯電話市場（特に音声通信分野）において競争が十分に機能していないことに原因がある可能性が高い。この点については、音声卸役務の適正化など、PSTNのIP網への移行を契機とした接続ルールの在り方としての議論とは別に、競争政策全体の議論の中で具体的に検討を進めていくことが適当ではないか。
- なお、ユーザ料金の低廉化については、携帯電話のユーザ料金ではないが視点2（1）の料金設定権に係る課題を解決することにより、加入電話発携帯電話着の通話料金は大きく低廉化を図ることができ、政策的効果はこちらの方が期待できるのではないか。

音声通話の従量制料金及びネットワーク費用

103

○ 携帯電話のネットワーク費用（約7～10円/3分）と、固定電話のネットワーク費用（約5円～9円/3分）に大きな差はない。それにも関わらず、携帯電話発の音声通話料金（従量制）は、NTT東西（加入電話）発のそれと比べて、3倍以上の開きがある。
○ 「固定電話発−携帯電話着」と「携帯電話発−固定電話着」とで、ネットワーク費用は同じであるにもかかわらず、音声通話料金（従量制）に関しては、前者が60円/3分である一方で、後者は120円/3分と、2倍の差異が生じている。

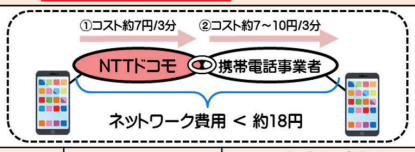
①携帯電話発信

赤枠は、全体の料金設定権をもつ事業者

携帯電話発　NTT東西（加入電話）着

料金設定事業者	利用者料金	ネットワーク費用（※1） 網①	網②
NTTドコモ	120円/3分	約7円/3分	約9円/3分
KDDI	120円/3分	約10円/3分	
ソフトバンク	120円/3分	約10円/3分	

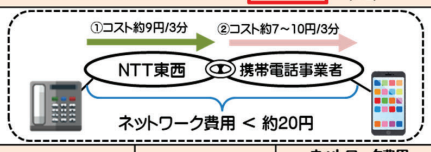
携帯電話（例：NTTドコモ）発　携帯電話着



料金設定事業者	利用者料金	ネットワーク費用（※1） 網①	網②
NTTドコモ（例）	120円/3分	約7円/3分	NTTドコモ 約7円/3分
			KDDI 約10円/3分
			ソフトバンク 約10円/3分

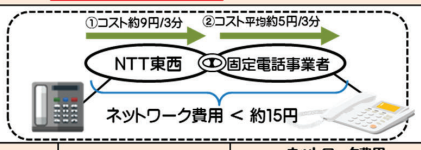
②固定電話発信

NTT東西（加入電話）発　携帯電話着（※2）



料金設定事業者	利用者料金	ネットワーク費用（※1） 網①	網②
NTTドコモ（着）	60円/3分	約9円/3分	約7円/3分
KDDI（着）（※3）	90円→60円/3分		約10円/3分
ソフトバンク（着）（※3）	120円→60円/3分		約10円/3分

NTT東西（加入電話）発　固定電話着



料金設定事業者	利用者料金（昼間）		ネットワーク費用（※1） 網①	網②
NTT東西	市内通話	8.5円/3分	約9円/3分	平均 約5円/3分
	市外-20km	20 円/3分		
	20-60km	30 円/3分		
	60km以上	40 円/3分		

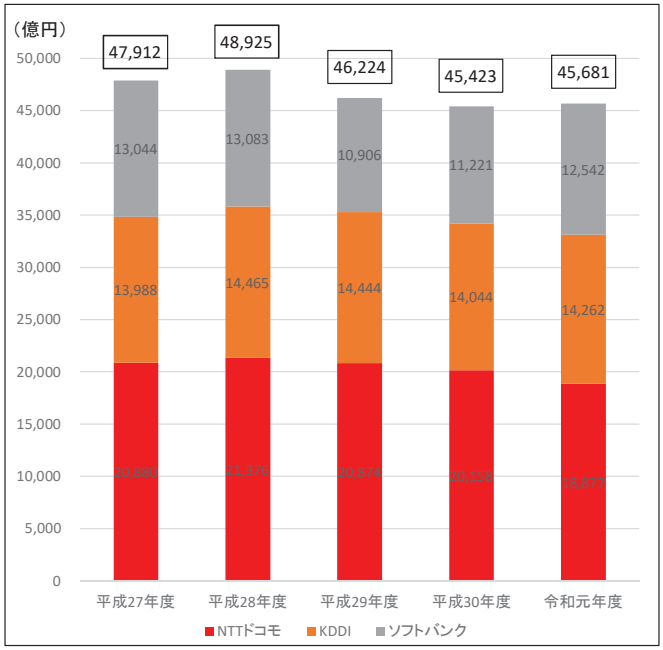
※1 ネットワーク費用は接続料水準を参考とした推定値を記載。※2 2021年10月より、料金設定権が携帯電話3社からNTT東西に移行される予定。 ※3 2021年5月1日から値下げ。

MNO3社の営業利益の推移（データ伝送役務）

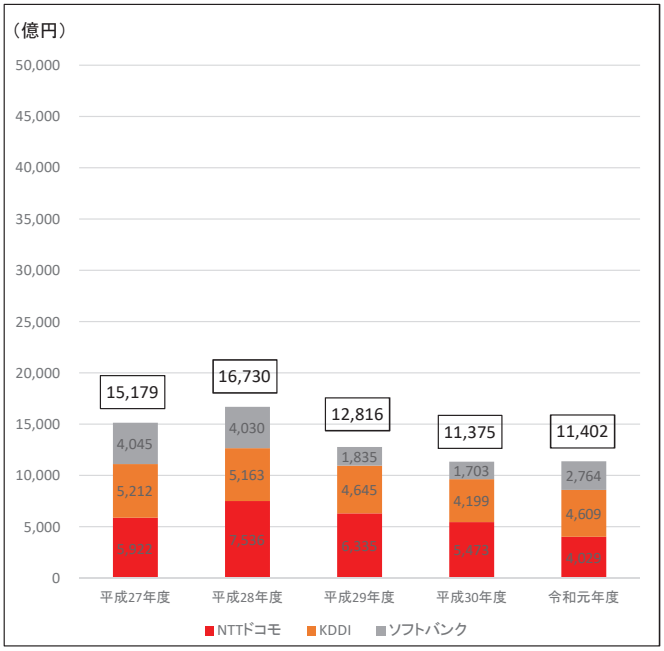
104

○ データ伝送役務に係る売上高及び営業利益はともに減少している。
○ ソフトバンクは平成29年度に売上の配賦方法が変更となったことに伴い、大幅に数値が変化しているが、NTTドコモ・KDDIの合計の傾向だけを見ても、上記の傾向は当てはまっている。

売上高



営業利益



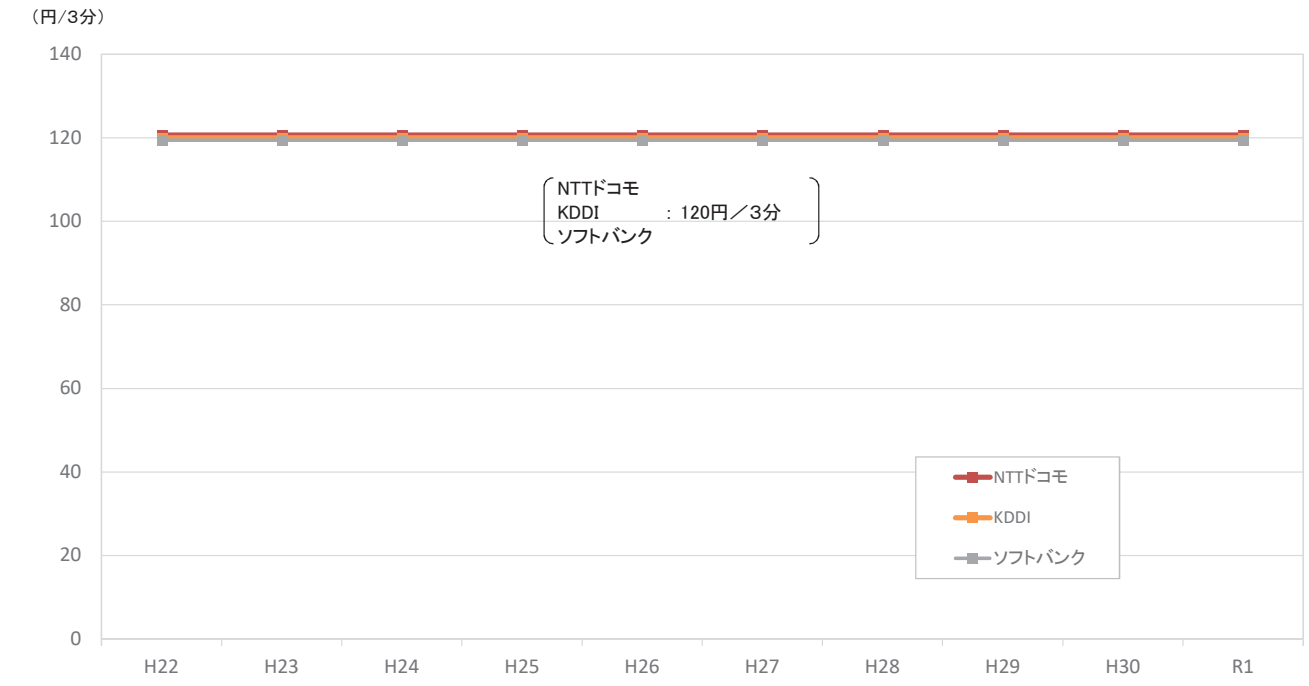
※1 各社接続会計報告に基づき作成。
※2 ソフトバンクについては、電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令（平成28年総務省令第30号）に基づき、平成29年度より複数の役務に共通する売上は、各役務の営業費用額比を用いてそれぞれの役務に配賦することとなったため、数値が大幅に変化している。

音声通話料の推移等（MNO3社）

105

○ 携帯電話の音声通話料（従量制）は、10年以上前から変わっていない（120円／3分）。

■ 携帯電話各社の音声通話料（従量制）の推移



各社の音声通話料金（MNO）

106

（税抜。2021年9月9日現在）

		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	
プラン名	4G	ギガライト ギガホ プレミア※1	ahamo※2	ピタットプラン 4G LTE 使い放題MAX 4G※3	povo※4	くりこしプランS＋5G※5 くりこしプランM＋5G※5 くりこしプランL＋5G※5	ミニフィットプラン＋※6 メリハリ無制限※6	スマホプラン※7,9 ミニプラン※8,9	シンプルプラン S・M・L※10	Rakuten UN-LIMIT Ⅵ※11
	5G	5G ギガライト 5G ギガホ プレミア※1		ピタットプラン 5G 使い放題MAX 5G※3						
24時間かけ放題		かけ放題オプション ＋1,700円	かけ放題オプション ＋1,000円	通話定額2 ＋1,800円	通話かけ放題 ＋1,500円	かけ放題（24時間いつでも） ＋1,700円	定額オプション+ ＋1,800円	通話定額 ＋1,500円	スーパーだれとでも定額(S) ＋1,700円	＋0円（Rakuten Link利用時）
一部かけ放題※13	5分間	5分通話無料オプション ＋700円	＋0円	通話定額ライト2 ＋800円	5分以内通話かけ放題 ＋500円	—	準定額オプション+ ＋800円	通話準定額 ＋500円	—	—
	10分間	—	—	—	—	かけ放題（10分/回） ＋700円	—	—	だれとでも定額 ＋700円	10分（標準）通話かけ放題※12 ＋1,000円
その他		—	—	—	—	通話パック（60分/月） ＋500円	—	—	—	—
従量制		20円/30秒		20円/30秒			20円/30秒			20円/30秒（Rakuten Link非利用時）

※1 2021年4月1日提供開始。※2 2021年3月26日提供開始。※3 2021年3月1日提供開始。大量のデータ通信又は長時間接続を伴うサービスを利用した場合、速度制限を行う可能性あり。※4 2021年3月23日提供開始。5Gは2021年9月14日から利用可能予定。※5 2021年2月1日提供開始。5Gは2021年9月2日提供開始。プラン名も「くりこしプラン」から「くりこしプラン＋5G」に変更。※6 2021年3月17日提供開始。※7 2021年3月17日提供開始。※8 2021年7月15日提供開始。※9 LINEはデータ容量の消費なく利用可能。※10 2021年2月18日に提供開始。※11 2021年4月1日に提供開始。※12 2021年8月27日提供開始。※13 規定の時間を超えた場合、通話従量制料金（20円/30秒）が発生。

注　記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割（家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引（一部事業者では月額料金から一定額を割引））、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

各社の音声通話料金（主なMVNO）

専用通話アプリを使用するもの

107

（一部を除き税抜。2021年3月26日現在）

		IIJ		オプテージ	日本通信		NTTコミュニケーションズ	ビックローブ	J:COM MOBILE	LINEモバイル
プラン名	4G	従量制プラン（タイプAのみ） タイプD、タイプA	ギガプラン※1	A、D、Sプラン（デュアルタイプ）※2	合理的かけほプラン 専用通話アプリ不要	合理的20GBプラン	音声対応SIMカード※3	タイプD、タイプA※4	タイプA　ST※5	ベーシックプラン※6
	5G	—		一部専用通話アプリ不要	—	—	—	—	専用通話アプリ不要	—
24時間かけ放題		—		—	＋0円	—	完全かけ放題※3,7 ＋1,300円	—	—	—
一部かけ放題	3分間／5分間	通話定額オプション※8,9（誰とでも3分、家族と10分） ＋600円		—	—		—	3分かけ放題※11 ＋600円	かけ放題（5分/回）※12 ＋850円	—
	10分間	通話定額オプション※8,9（誰とでも10分、 家族と30分） ＋830円		mineoでんわ10分かけ放題※10 ＋850円	—		10分かけ放題※3,8 ＋850円	10分かけ放題※11 ＋830円	—	10分電話かけ放題オプション※8 ＋880円
	60分間	—		—	—		—	—	かけ放題（60分/回）※12 ＋1,500円	—
その他		—		通話定額30※13 ＋840円 通話定額60※13 ＋1,680円	—	70分無料通話※14 ＋0円	トップ3かけ放題※3,15 ＋850円	通話パック60※11 ＋600円 通話パック90※11 ＋830円	—	—
従量料金	専用通話アプリ使用時	みおふぉんダイアルアプリ 10円/30秒		mineoでんわアプリ※16 10円/30秒	—		OCNでんわアプリ※3 10円/30秒	BIGLOBEでんわアプリ 9円/30秒	—	いつでもでんわアプリ 10円/30秒
	専用通話アプリ不使用時	※2021年9月11日～ 10円/30秒		20円/30秒	—	10円/30秒	※2021年4月7日～ 10円/30秒	20円/30秒		

※1 2021年4月1日に提供開始予定。5Gサービスは2021年6月以降に対応予定（一部利用不可）。※2 2021年2月1日から提供開始。＋200円/月で、5G利用可（一部利用不可）。※3 2021年4月7日より専用通話アプリ不要に変更予定。※4 2021年2月19日に提供開始。※5 2021年2月18日に提供開始。5Gサービスは2021年夏以降に対応予定。※6 2021年3月31日をもって新規受付を終了予定。※7 専用通話アプリ使用時、専用通話アプリ不使用時は、従量料金（20円/30秒）。※8 専用通話アプリ使用時。規定の時間を超えた場合、従量料金（10円/30秒）が発生。専用通話アプリ不使用時は従量料金（20円/30秒）。※9 同一顧客ID内の契約電話番号を「家族」と表記。※10 専用通話アプリ使用時。規定の時間を超えた場合、従量料金（10円/30秒（税込又は免税））が発生。専用通話アプリ不使用時は従量料金（20円/30秒）。※11 専用通話アプリ使用時。規定の時間を超えた場合、従量料金（9円/30秒）が発生。専用通話アプリ不使用時は従量料金（20円/30秒）。※12 専用通話アプリ不要。規定の時間を超えた場合、従量料金（20円/30秒）が発生。※13 専用通話アプリ不要。規定の時間を超えた場合、従量料金（20円/30秒）が発生。専用アプリ使用時は従量料金（10円/30秒(税込又は免税)）。※14 専用通話アプリ不要。規定の時間を超えた場合、従量料金（10円/30秒）が発生。※15 「OCNでんわアプリ」からの通話料上位3番号への通話無料。上位3番号以外への通話は従量料金（10円/30秒）が発生。※16 税込又は免税。　注　記載の金額は各種割引を考慮していない。各社とも家族割（家族で加入した場合に家族内通話に係る通話料を割引（一部事業者では月額料金から一定額を割引））、そのほか期間限定キャンペーンなどの割引あり。

専用通話アプリとは

108

○ 専用通話アプリとは、MVNOが提供する自動的にプレフィックス番号をつけて発信できるアプリであり、各社ごとに決まっているプレフィックス番号を発信番号の先頭につけて発信することにより、中継電話事業者の低廉なネットワークを経由した通話となり、通話料（20円/30秒）が半額以下になる。
○ 主要なMVNOは、事業者ごとに独自の通話アプリを提供しており、各種割引通話やかけ放題サービス等については、専用通話アプリを使用することが利用条件になっている場合が多い。

標準通話アプリの使い方

専用通話アプリ使用上の主な注意点

- 一般的に、標準通話アプリに比べて利用に手間がかかるため、正しく使用しないことで割引額が適用されず、高額請求につながる可能性。
- 一部発信できない（又は割引が適用されない）番号が存在。
（例：緊急通報、フリーダイヤル等）
- 通話の相手方の電話機に電話番号が通知されないサービスが存在。

専用通話アプリの使い方（着信履歴が表示されない場合（例：BIGLOBEでんわ））

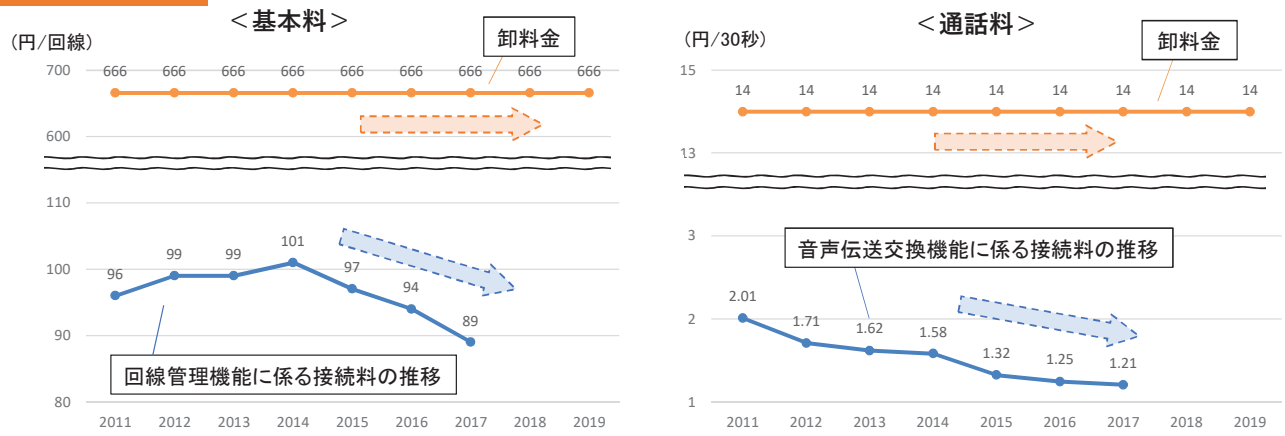
※スマートフォンOSの制約で専用通話アプリでは着信履歴が取得できず、利用者自身が、標準通話アプリで電話番号をコピーして専用通話アプリに貼り付けする操作が必要な場合。

モバイル音声卸料金の推移等

109

○ 音声卸料金（基本料・通話料）について、約10年間、見直しは行われていなかった。
○ 2020年6月の総務大臣裁定による音声卸料金の低廉化を受けて、日本通信は同年7月に音声通話定額プランを提供開始。

音声卸料金の推移



裁定の影響：日本通信の利用者料金

【裁定前】
基本料：1,390円（3GB）
通話料：20円/30秒

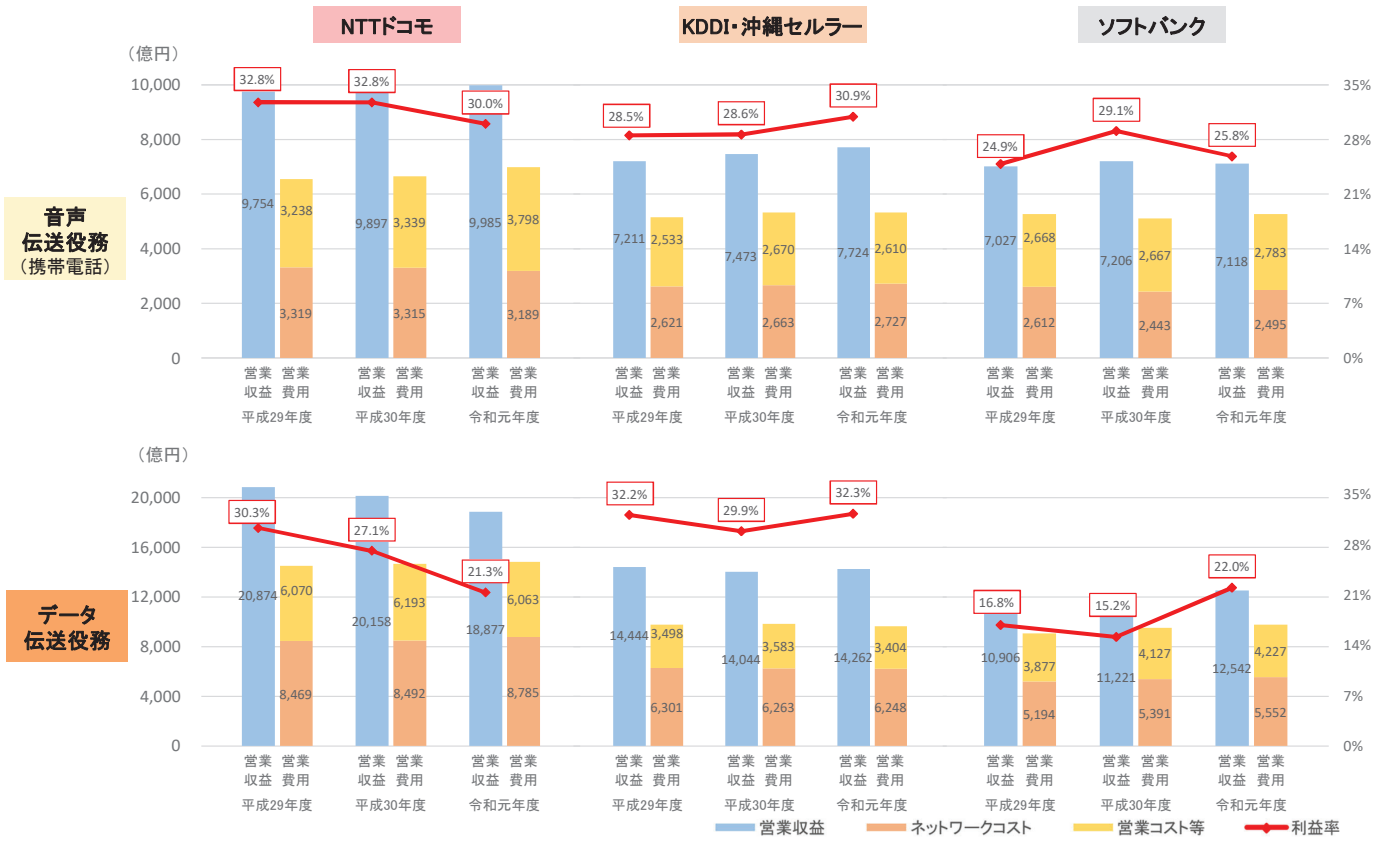
【裁定後（2020/7 /15～）】
2,480円（通話定額）
（基本料：2,480円（3GB）
通話料：無料（かけ放題））

※参考：NTTドコモの料金（ギガライト）
5,850円（通話定額）
（基本料：4,150円（3GBの場合）
通話料：かけ放題オプションは1,700円）

出典：接続料の算定等に関する研究会（第40回）総務省資料を元に作成

移動電気通信役務収支の推移（MNO３社）

110

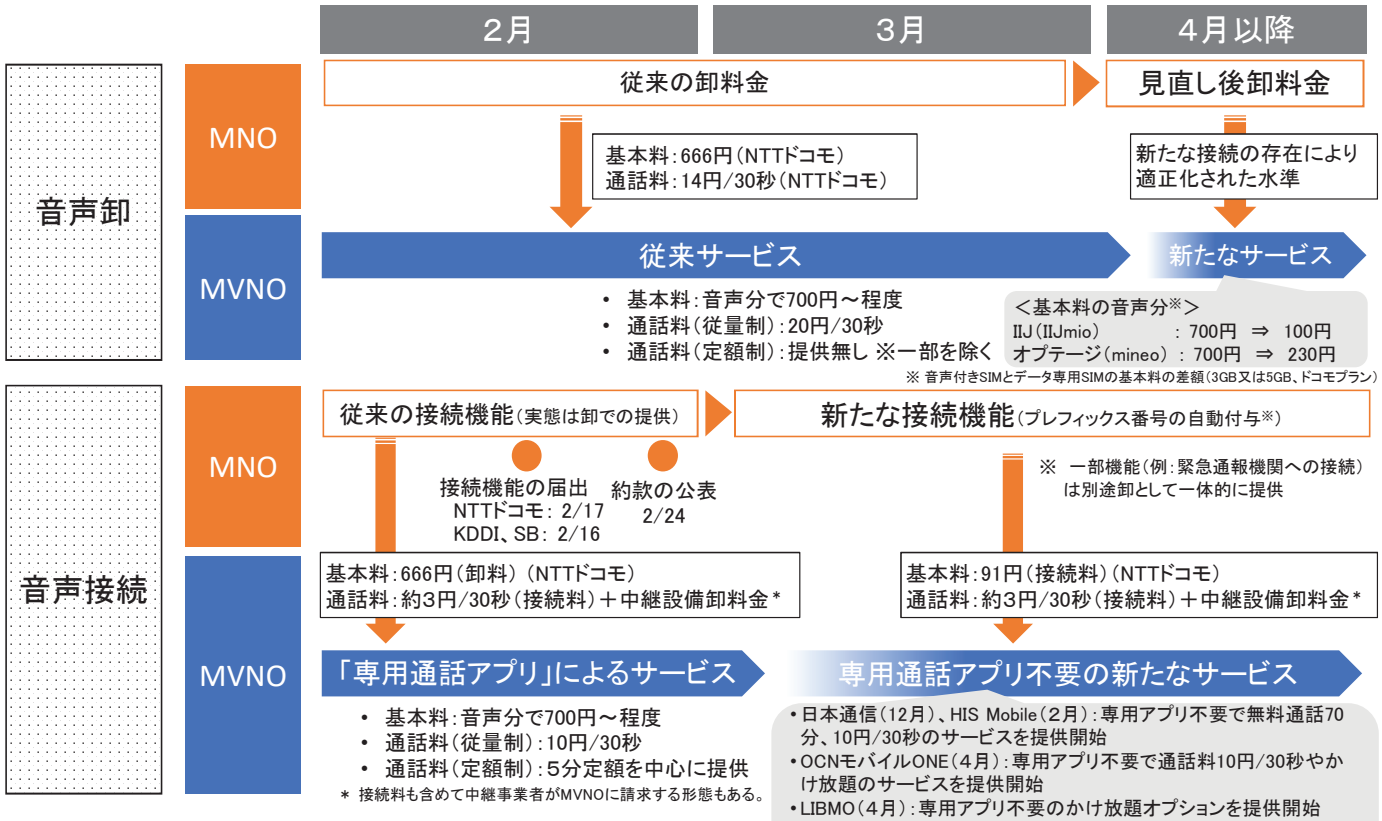


ネットワークコスト ： 施設保全費、試験研究費、減価償却費、固定資産除却費、通信設備使用料、租税公課
営業コスト等 ： 営業費、共通費、管理費

出典： 各社接続会計

「音声接続」及び「音声卸」におけるMVNOの新サービスの動向

111



Ⅱ－２　スイッチングコスト

MNPガイドラインの改正について

１．MNPガイドライン改正の主な内容（2020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（※）（2021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（2021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（2021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

114

（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

115

（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	ビッグローブ	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、ビッグローブ　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。

異なるブランド・料金プラン間の乗換えに係る手続き等の見直し

116

● 2020年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はauからUQmobileへ、ソフトバンクはソフトバンクからY!mobile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（例：3,000円）	違約金支払い（最大9,500円程度）（注1）	乗換え先での契約手続き	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	—	—	—	—	—	—	—
KDDI	au→UQmobile	店頭	—→要済（注3）	要→—済	要→—済	—（注2）	—（注2）	要→—済	要→—済	要→—済
		Web	—→要済（注3）	要→—済	要→—済	—（注2）	—	要→—済	要→—済	要→—済
ソフトバンク	ソフトバンク→Y!mobile	店頭	—→要済（注3）	要→—済	要→—済	要→—済	要→—済	要→—済	要→—済	要→—済
		Web	—→要済（注3）	要→—済	要→—済	要→—済	—	要→—済	要→—済	要→—済

注１：2019年10月の改正電気通信事業法施行以前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２：2017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３：変更申込を行う場合、利用者は乗換え先のブランド（auからUQmobileに乗換える場合はUQmobile、ソフトバンクからY!mobileに乗換える場合はY!mobile）にのみ申込を行う。

出典：各社HP

スイッチング円滑化タスクフォースの設置について

117

● 「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」（2020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

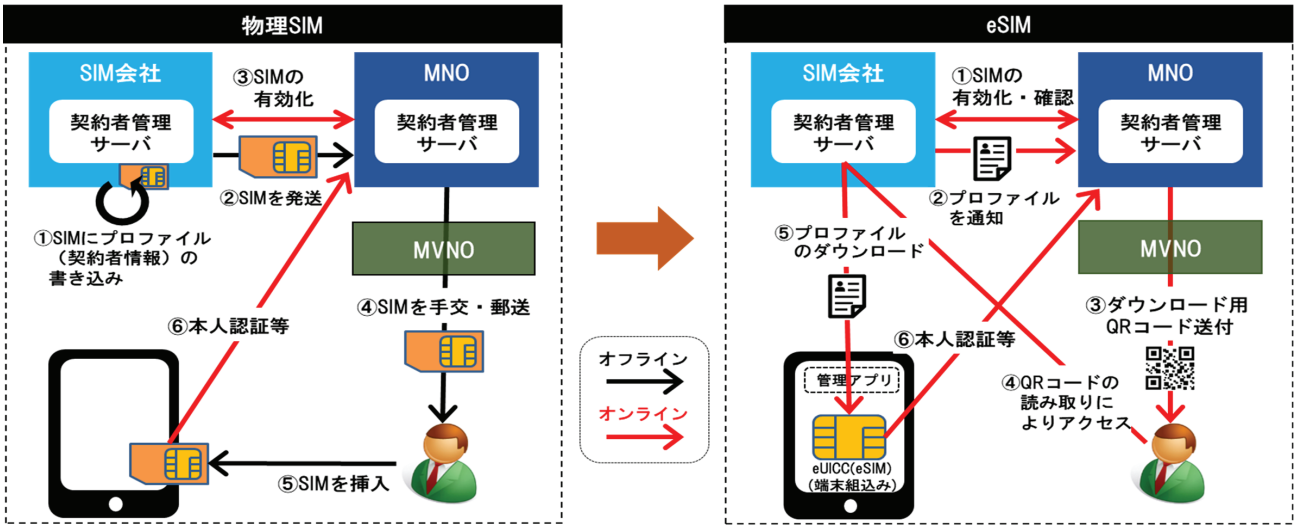
開催状況

※ 「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。

eSIMの促進

118

- 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、早期に導入を図るため、「eSIMサービスの促進に関するガイドライン」を策定**。（8月10日公表）



SIMロックに関するルールの見直し

119

- 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。）

	これまでのルール（「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**かかっていることが前提**。 **＜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**かけることを原則禁止**。 **＜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）*

SIMロックガイドライン改正の概要

120

- 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）を改正（8月10日公表、10月1日から適用開始）。
- 改正後のSIMロックガイドラインでは、SIMロックを原則禁止とし、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。

改正後のSIMロックガイドラインの適用時期・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)を前倒しで対応（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＞

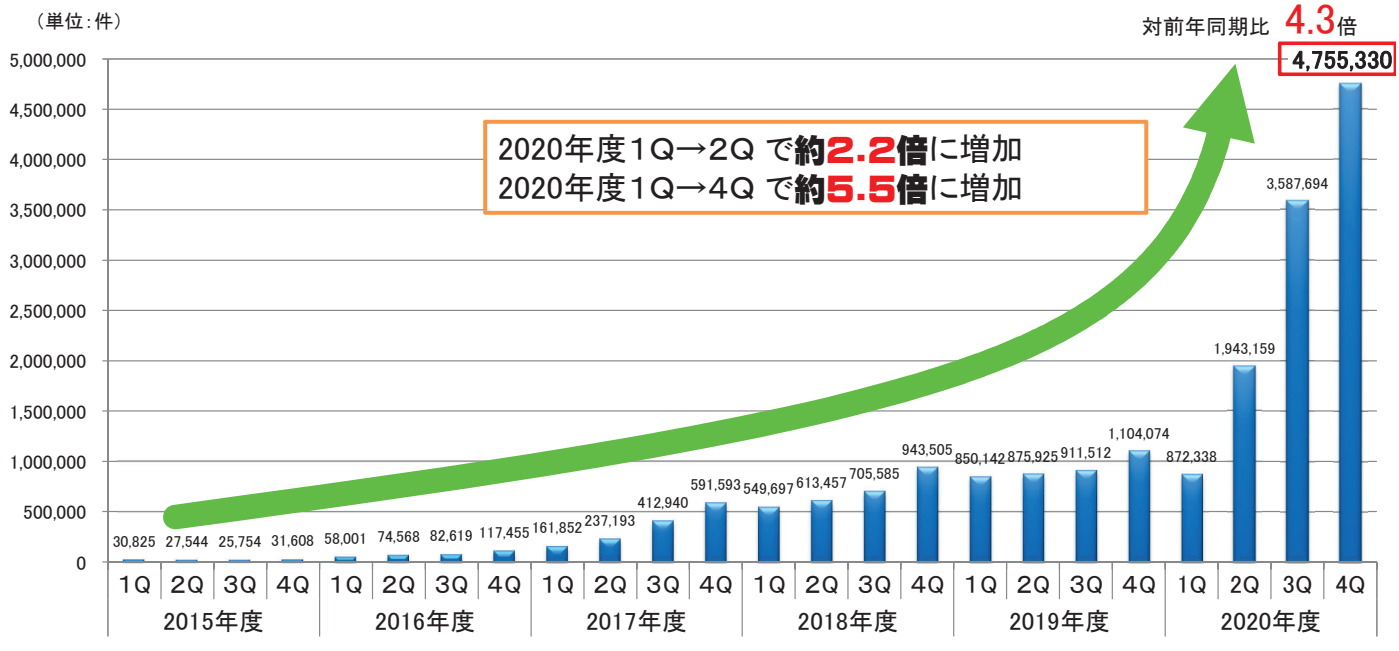
- 端末のSIMロック設定の有無を確認することができる手段（オンライン、電話問合せ等）の確保（2021年11月1日以降）。
- オンラインによる解除申込み手続の24時間化（2022年5月1日以降）。
- eSIMをSIMロックガイドラインの対象に追加。
- 利用者の権利を制限し、事業者間の競争を阻害する効果を有する、SIMロック以外の端末に設定された機能制限について、事業者は、本ガイドラインに準じて対応。

SIMロック解除件数の推移

121

- 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。



出典：電気通信事業報告規則に基づく報告

SIMロックに係る制度整備の経緯

122

2007年 「モバイルビジネス研究会」報告書（9月）
- ■ SIMロック解除を法制的に担保することについて2010年に向けて検討するよう提言

2010年 「携帯電話のSIMロックの在り方に関する公開ヒアリング」（4月）
- ■ 事業者による自主的なSIMロック解除を推進

→「SIMロック解除ガイドライン」策定（2010年6月）

2014年 「ICTサービス安心・安全研究会」報告書（12月）
- ■ 事業者がSIMロック解除に応じるよう義務づけ

→「SIMロック解除ガイドライン」改正（2014年12月）

2016年 「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」取りまとめ（11月）
- ■ SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮

2017年
（180日 → 100日（一括で購入する場合は支払いが確認できるまでの期間））

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」策定（2017年1月）

2018年 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）
- ■ 事業者が中古端末のSIMロック解除に応じるよう義務づけ

→「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」 改正（2018年8月）

2019年 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」（第18回、9月）
- ■ 分割購入から100日以内に信用確認措置に応じた場合のSIMロック即時解除義務づけ
- ■ SIMロック解除手続の原則無料化
  - ※ 通信契約のない者は、2019年11月22日、通信契約がある者は、2020年4月6日から適用
- ■ 中古端末のオンライン手続義務付け
  - ※ 2020年10月1日から適用

→「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」改正（2019年11月）

2021年 「スイッチング円滑化タスクフォース」報告書（5月）
- ■ SIMロックを原則禁止

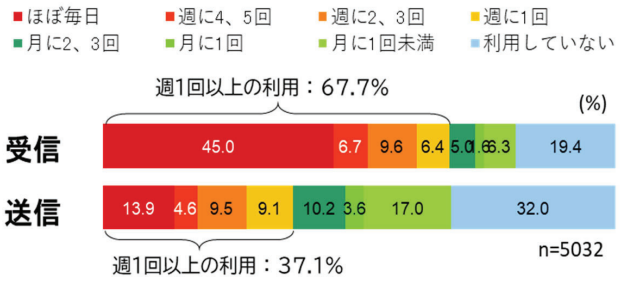
→「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」改正（2021年8月）

キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討

123

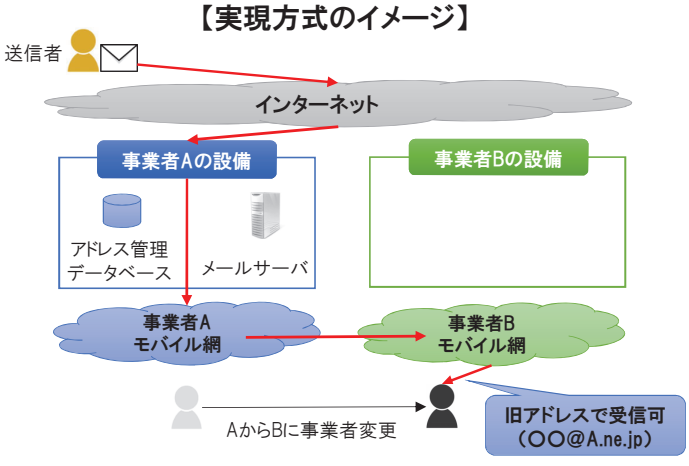
- キャリアメール（例：docomo.ne.jp）については、携帯事業者が提供する信頼性の高いサービスとして位置付けられており、現在でも送受信ともに、一定程度のニーズが認められる。
- キャリアメールの持ち運びを実現する際のポイントは、以下の通り。
  - 利用者に対して過度な負担や手続を課さないものとすること。
  - MNO3社において、できる限り共通の方式に統一すること。
  - MVNOを含めた他事業者にオープンかつ公平な仕組みであること。
  - サービスの拡張性・発展性のあるものとすること。
- 「持ち運び」前の事業者がメールボックス等を管理する方式（「変更元管理方式」）により早期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

【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】

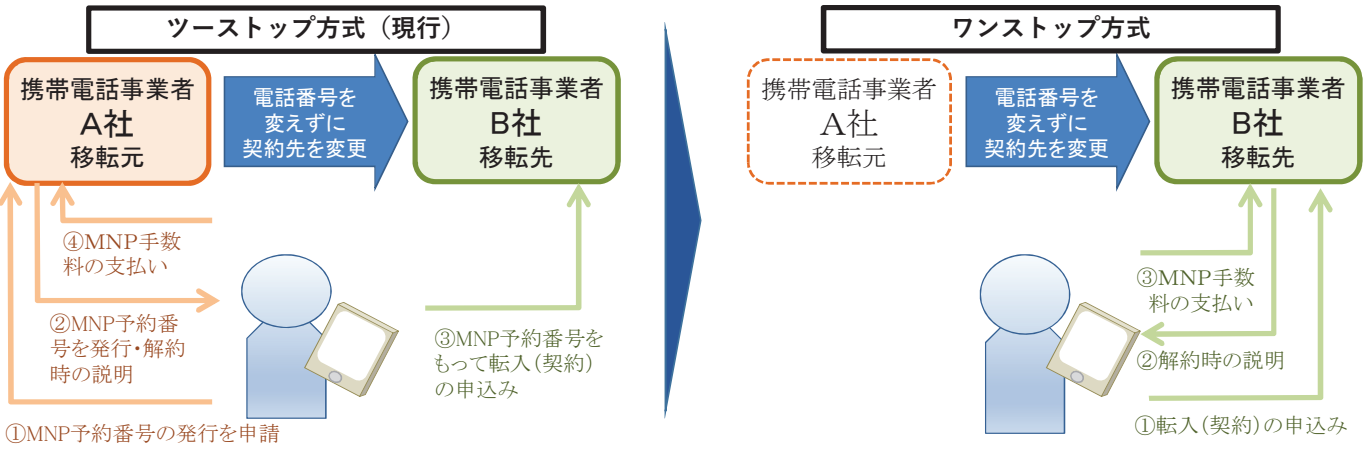


※送信の場合は、矢印の向きが逆転

MNPのワンストップ化の実現に向けた検討

124

- MNP手続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。



MNPの推進

125

2004年	「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書（4月）	
	■MNPの導入について提言	→「携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」策定（5月）
2006年	■MNOにMNPの導入を義務づけ	→ 電気通信番号規則改正（2006年11月）
	■MNOにMVNO利用者への対応を義務づけ	→ 電気通信番号規則改正（2008年2月）
2012年	情報通信審議会「携帯電話の電話番号数の拡大に向けた電気通信番号に係る制度等の在り方」答申（2012年3月）	
	■ PHSにMNPを義務付け	→ 電気通信番号規則改正（2014年10月）
2017年	情報通信審議会「固定電話網の円滑な移行の在り方」答申（9月）	
2018年	「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書（4月）	
	■ 引き止め機会のない事業者間移転を可能とするための転元事業者でのウェブによるMNP手続の可能化	→「携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドライン」の改正（→「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」（2018年8月）
2019年	平成30年改正電気通信事業法の施行（5月）	
	■MNO・MVNOを対象にしたMNPの義務づけの制度の整備	→ 電気通信番号計画制定（2019年5月）
2020年	競争ルールの検証に関する報告書 2020（10月）	
	■ MNP手数料の原則無料化、過度な引き止めの禁止、オンライン受付の24時間化等のルールを整備	→「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」の改正（2020年12月公表・2021年4月施行）
2021年	スイッチング円滑化タスクフォース報告書（5月）	
↓	■ 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、課題の解決に向けて取り組むと整理	

検索時の解約手続ページの非表示(「noindex」タグ)について

126

- スイ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)＞

＜noindexを設定していたページ(KDDI)＞

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)

127

(2021年7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	×→○ (2021年3月に対応済)	○	× (2021年度中に対応予定)	○	× (2021年度中に対応予定)	×→○ (2021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、 ー: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

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		KDDI			ソフトバンク			楽天モバイル
	NTT ドコモ	ahamo （アハモ）	au	povo （ポヴォ）	UQ mobile	ソフトバンク	LINEMO （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	・povo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としてもっとも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

出典：本WG（第17回）（2021年４月26日）資料

MNO4社の端末補償サービス①

（税抜。2021年8月31日現在）

	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	つながる端末補償
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）	500円
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	• Andorid
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	• 配送交換 • 故障修理
回線契約者以外の加入	×→○ （2021年9月）	— ※ 非回線契約者への端末販売は行っていない。	×→○ （2022年春）		— ※ 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）		× （機種購入時のみ）	○ （端末購入を伴わないUQ mobile契約申込み時、Webからの申込みのみ）
回線契約解除後の継続加入	×→○ （2021年9月）	×→○ （2021年9月）	×→○ （2022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。	• 利用者による製品登録が必要 • 修理時には追加料金が必要となる場合あり。 • 交換は利用回数（年2回まで）により料金が必要。

MNO4社の端末補償サービス②

130

（税抜。2021年7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					
名称	あんしん保証 ﾊﾟｯｸﾌﾟﾗｽ	あんしん保証 ﾊﾟｯｸwith Apple Care Services	故障安心 ﾊﾟｯｸﾌﾟﾗｽ	故障安心 ﾊﾟｯｸ-S	故障安心 ﾊﾟｯｸﾗｲﾄ	ｽﾏﾎ交換保証 ﾌﾟﾗｽ	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ｻｰﾋﾞ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ﾎﾞｰﾅｽを付与。	• 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 • 紛失捜索	• 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ｻｰﾋﾞｽの製品保証を加入期間中提供。
回線契約者以外の加入	×→○ （2021年7月14日）		― ※ 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）		○ （店頭は新規契約時のみ、オンラインストアで購入の場合、利用開始から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	×→○ （2021年7月14日） ※提供以降に加入した者が対象		×		×	○	×	○
備考	• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧ｻｰﾋﾞｽ（無償）、遠隔ｻﾎﾟｰﾄｻｰﾋﾞｽ等を提供。		• 修理時には追加料金（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。 • その他、ﾃﾞｰﾀ復旧支援ｻｰﾋﾞｽ（無償）、セｷｭﾘﾃｨﾄﾗﾌﾞﾙ補償等を提供。		• 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ﾋﾞｽを提供。	• その他、遠隔ｻﾎﾟｰﾄｻｰﾋﾞｽ等を提供。	• 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（ｻｰﾋﾞｽ非加入時より割引）が必要となる場合あり。

端末補償サービスに関するMNO4社の対応状況①

131

（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】 【au Certified】 • 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。

端末補償サービスに関するMNO4社の対応状況②

132

（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。

公正取引委員会令和3年度調査報告書について（SIMロック）①

133

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。

公正取引委員会令和3年度調査報告書について（SIMロック）②

134

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。

公正取引委員会令和3年度調査報告書について（ネットワーク及び周波数への対応）

135

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。

関係事業者の意見（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） 136

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コストが発生する場合は、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）

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） 137

		NTTドコモ	KDDI	KDDI（UQ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

携帯電話事業者による主なセット販売の現状②

（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（YouTubePremium）、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パック、使い放題MAX 4G Netflixパック：①④、使い放題MAX 5G Netflixパック(P)、使い放題MAX 4G Netflixパック(P)：①④⑦、使い放題MAX 5G テレビパック、使い放題MAX 4G テレビパック：④⑤⑥、使い放題MAX 5G ALL STARパック：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。

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③

（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	－	－	

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④

（税抜。2021年6月1日現在）

140

		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

（税抜。2021年6月1日現在）

141

		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

携帯電話事業者による主なセット販売の現状⑥ （税抜。2021年6月1日現在） 142

		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

関係事業者の意見（利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害する措置への対策） 143

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で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有している。 ・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）

144

Ⅱ-３　その他の課題
・固定通信市場に係る課題

145

①工事費の分割支払い
・無料解約期間の見直し

「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」の改正について

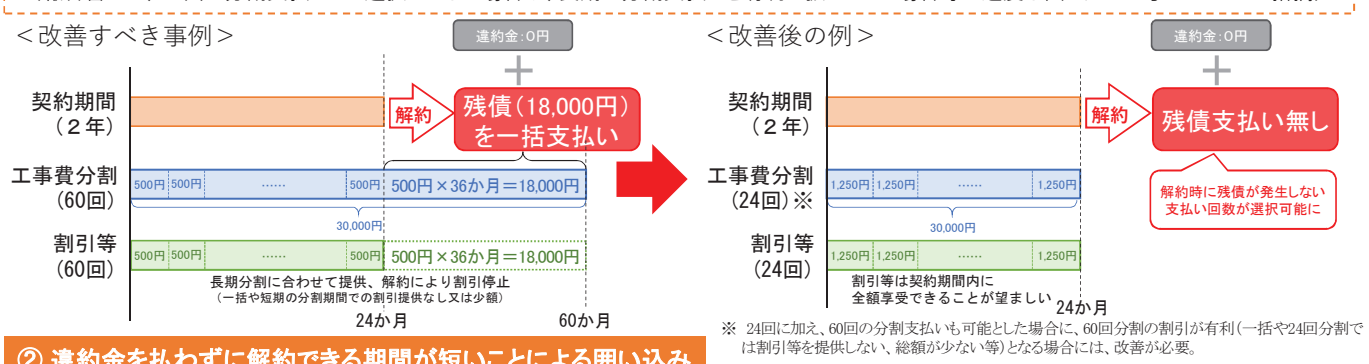
146

「競争ルールの検証に関する報告書　2020」（令和2年10月27日）において、固定ブロードバンドにおける以下の①②について、過度な囲い込みと考えられる事例としてガイドライン等により改善を図るべきとの提言。これを踏まえ、**「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」における電気通信事業法上問題となる行為の具体例として以下の①②を追加**する改正を実施。

① 開通工事費の分割支払いによる囲い込み

開通工事費について、期間拘束契約の期間を超える分割支払いしか選択できないことや、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期分割を選択した場合に割引等を有利にすること。

（報告書では、60回の分割支払いしか選択できない場合や、長期の分割支払いを有利に扱っている場合等は過度な囲い込みと考えられるとの指摘）



※ 24回に加え、60回の分割支払いも可能とした場合に、60回分割の割引が有利（一括や24回分割では割引等を提供しない、総額が少ない等）となる場合には、改善が必要。

② 違約金を払わずに解約できる期間が短いことによる囲い込み

違約金を払わずに解約できる期間（以下、「無料解約期間」という。）が3か月未満であること。

（報告書では、申込から開通までの標準的な期間（2週間～2か月）に比べ、無料解約期間が短い（1か月等）ことから、工事の期間等も踏まえると、3か月以上無料解約期間がなければ、利用者は適切かつ自由なサービス選択ができないと指摘）

「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」の遵守に関する要請

147

● 令和2年12月18日、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」の改正に合わせ、総務省総合通信基盤局長から**電気通信事業者関連4団体**（（一社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（一社）日本インターネットプロバイダー協会、（一社）日本ケーブルテレビ連盟）**に対し、当該指針の遵守に関する要請を実施**。

● 以下の1及び2のとおり、**2021年7月1日までに指針に適合した措置を実施することを求める**とともに、**同年1月末日までに措置の実施に向けた検討状況を報告**すること等について**要請**。

1　指針等を踏まえた措置に関する周知

指針及びWG報告書を踏まえ、次の（1）及び（2）に掲げる固定ブロードバンドサービスを提供する事業者において求められる措置について、**（1）の措置は令和３年７月１日以降に新たに締結する契約に対して、（2）の措置は令和３年７月１日以降に満了を迎える契約に対して実施すべき**旨、貴団体から会員各社に対し周知すること。この際、令和３年７月１日時点において、（1）及び（2）に掲げる措置を実施していない固定ブロードバンドサービスを提供する事業者については、総務省として、その理由について説明を求める等、更なる措置を実施することがある点についても併せて周知すること。

（1）工事費の分割回数及び割引・キャッシュバックに関する措置

① 固定ブロードバンドサービスの利用の開始に当たって必要となる工事費の分割支払いについて、**期間拘束契約の期間以下の分割支払い期間を選択できるようにすること**。

② 固定ブロードバンドサービスに係る工事費の割引やキャッシュバックについて、**一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いの場合において、その総額を有利としないこと**。なお、工事費相当の割引又はキャッシュバックを分割して提供している場合には、**期間拘束契約の期間内にその全額を享受できることが望ましい**。

（2）無料解約期間に関する措置

固定ブロードバンドサービスについて、**少なくとも３か月間、無料解約期間を設けること**。なお、無料解約期間については、**契約満了の当月、翌月及び翌々月を含めることが望ましい**。

2　措置の検討状況及び実施状況の報告

貴団体会員各社における**１（１）及び（２）に掲げる措置の実施に向けた検討状況について、次の①から③までの内容をとりまとめ、令和３年１月末日までに総務省へ報告**すること。

① 措置の実施予定の有無、② 措置の実施予定時期、③ 実施予定の措置の内容

また、貴団体会員各社における１（１）及び（２）に掲げる措置の各月の実施状況についてとりまとめ、当面の間、翌月の15日までに総務省へ報告すること。なお、貴団体から報告を受けた内容について、総務省は貴団体及び会員各社の正当な利益を害するおそれのないようにすることを前提に審議会等に報告し、公表することがあり得る旨申し添える。

指針の遵守に関する要請を受けた各事業者の実施状況に関する報告の概要

148

● 総務省からの要請を踏まえ、**電気通信事業者関連4団体**((一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)日本ケーブルテレビ連盟)**から、令和3年7月に各団体会員各社の指針に対する実施状況の報告**があった。

● **要請において報告を求めた内容及び報告状況の概要については以下のとおり**。①～⑤の「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」で対応を求めている**それぞれの事項に対する実施状況は次ページ以降**のとおり。

要請において報告を求めた内容

「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」で対応を求めている、次の①～⑤の各項目に関する措置の「実施の有無」、「実施予定時期」、「措置内容」

① 期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること
② 一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いにおける割引等の額を有利としないこと
③ 期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい
④ 違約金が不要で解約できる期間（無料解約期間）を３か月以上設けること
⑤ 無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい

報告状況の概要

・ 電気通信事業者関連４団体からは計213社について回答があった。
・ 固定ブロードバンドサービスの全契約数に占めるこの213社の契約数の割合は約９割となっている。
・ 報告のあった事業者については、未実施の事業者が一部存在するが、概ね全ての事業者（事業者数ベース及び契約数ベースでいずれも99％以上）において、指針に適合する形での対応が実施されている。
・ ７月１日時点で未対応の事業者についても、事実関係の確認を行うとともに対応を求めていく。

実施状況の報告概要（工事費の分割支払い①）

149

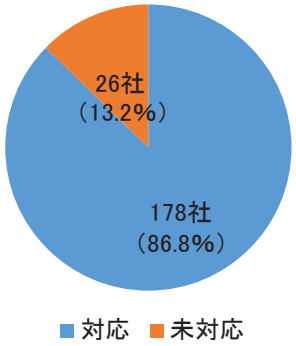
● 「期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払いを選択できるようにすること」については、**報告のあった211社のうち、210社が指針に対応済み**であり、**2021年7月1日時点で未対応の事業者も2021年10月には対応完了する見込み**。

● 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に対応した事業者の**契約数の割合は、2021年1月の59.4%から、同年7月には99.9%に増加**。

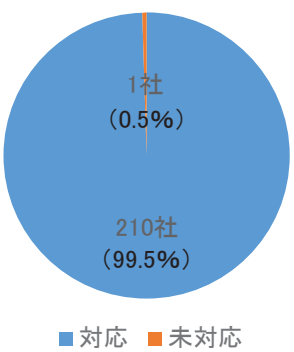
① 期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること

＜事業者数＞

2021年1月末

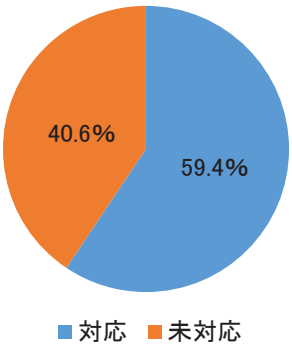


2021年7月1日

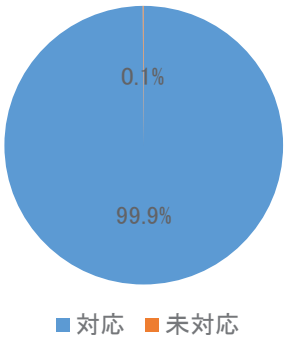


＜契約数＞

2021年1月末



2021年7月1日



※1 「対応」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
※2 「期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

実施状況の報告概要（工事費の分割支払い②）

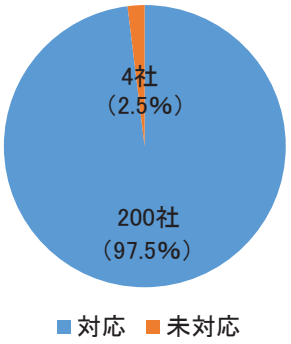
150

● 「一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと」については、報告のあった211社のうち、210社が指針に対応済みであり、 2021年7月1日時点で未対応の事業者も2021年10月には対応完了する見込み。

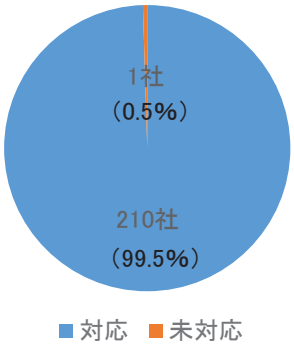
② 一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと

＜事業者数＞

2021年1月末

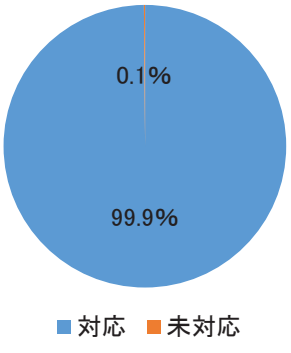


2021年7月1日

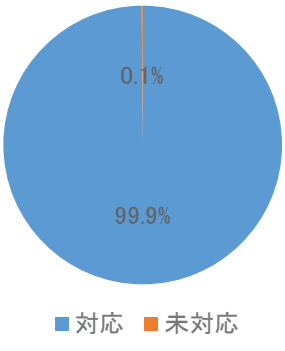


＜契約数＞

2021年1月末



2021年7月1日



※1 「対応」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
※2 「一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

実施状況の報告概要（工事費の分割支払い③）

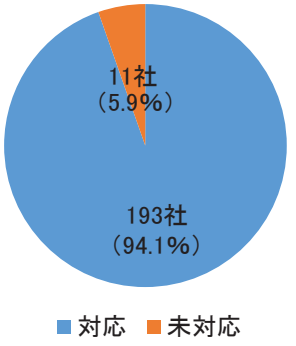
151

● 「期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい」については、報告のあった211社のうち、現在は210社が指針に対応済みであり、2021年7月1日時点で未対応の事業者も2021年10月には対応完了する見込み。
● 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に対応した事業者の契約数の割合は、2021年1月の71.1%から同年7月には99.9%に増加。
● 当該項目は、指針において「望ましい」とされた事項であるものの、多くの事業者において改善された。

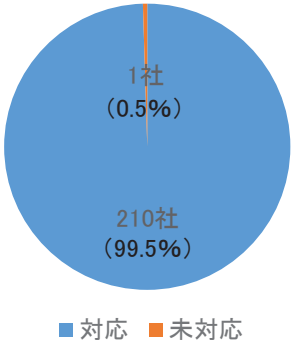
③ 期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい

＜事業者数＞

2021年1月末

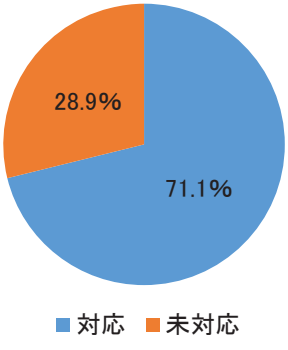


2021年7月1日

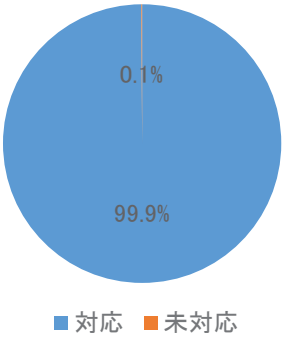


＜契約数＞

2021年1月末



2021年7月1日



※1 「対応」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
※2 「期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

実施状況の報告概要（無料解約期間①）

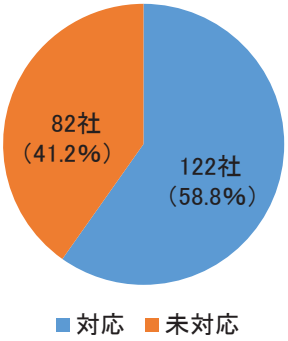
152

● 「無料解約期間を3か月以上設けること」については、報告のあった211社のうち、7月1日時点では209社が指針に対応済みであり、残る2社についても、1社は2021年7月中旬に対応済、残る1社も、同年10月には対応完了する見込み。
● 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に対応した事業者の契約数の割合は、2021年1月の25.9%から同年7月には99.5%に増加。

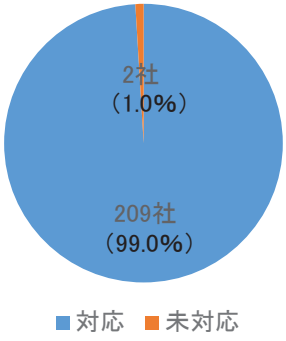
④ 無料解約期間を3か月以上設けること

＜事業者数＞

2021年1月末

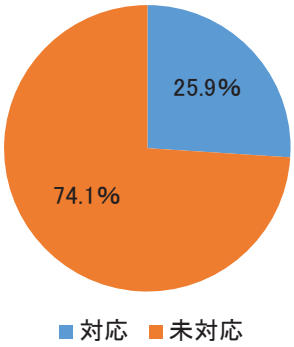


2021年7月1日

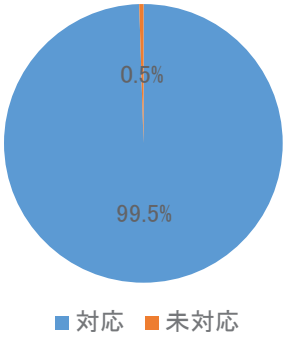


＜契約数＞

2021年1月末



2021年7月1日



※1 「対応」については、期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
※2 「無料解約期間を3か月以上設けること」については、2021年7月1日以降に満了を迎える契約について対応を求めている。

実施状況の報告概要（無料解約期間②）

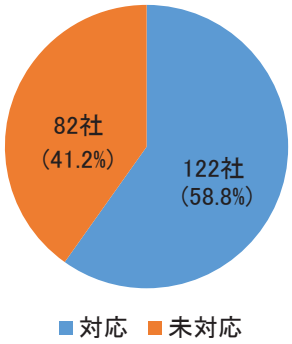
153

● 「無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい」については、報告のあった211社のうち7月1日時点で205社が指針に対応済みであり、10月には対応済みの事業者が207社に増加する予定。
● 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に「対応」した事業者の契約数の割合は、2021年1月の25.9%から同年7月には99.0%に増加。
● 当該項目は、指針において「望ましい」とされた事項であるものの、多くの事業者において改善された。
● 2021年7月1日時点で未対応となっている事業者に対しては、引き続き、総務省から事実関係の確認を行うとともに対応を求めていく。

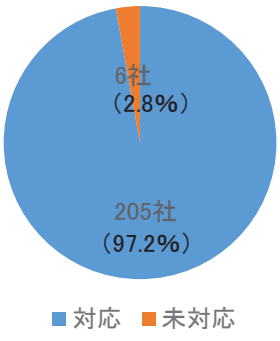
⑤ 無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい

＜事業者数＞

2021年1月末

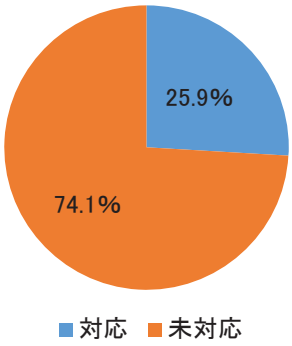


2021年7月1日

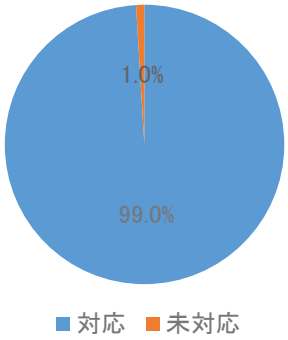


＜契約数＞

2021年1月末



2021年7月1日



※1 「対応」については、期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
※2 「無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい」については、2021年7月1日以降に満了を迎える契約について対応を求めている。

大手事業者における実施状況（工事費の分割支払い）

154

● 大手事業者（契約件数100万件以上の事業者）においては、工事費の分割支払いに関して7月までに指針に対応した工事費の分割期間や割引を設定。

事業者名（順不同）		実施状況	対応時期	実施内容（①期間拘束契約の期間、②工事費分割回数、③工事費等の割引回数）	
				対応前	対応後
東日本電信電話		○（実施）	2021.7	①24か月契約※1 ②31回分割支払い ③－	①24か月契約※1 ②25回※2分割支払い ③－
西日本電信電話		○（実施）	2021.7	①24か月契約※1 ②31回分割支払い ③－	①24か月契約※1 ②24回分割支払い ③－
NTTドコモ		－（要請時点で対応済）	-	①24か月契約 ②12/24/36/48/60回分割支払い ③一括割引	
ソフトバンク	ソフトバンク光	－（要請時点で対応済）	-	①24/60か月契約 ②24/36/48/60回分割支払い ③一括/24回分割割引	①24/60か月契約 ②24/36/48/60回分割支払い ③一括/24回分割割引
	SoftBank Air	○（実施）	2021.7	①24か月契約 ②12/24/36/48回分割支払い ③36回分割割引	①24か月契約 ②12/24/36/48回分割支払い ③工事費相当額の割引を廃止
ＫＤＤＩ		○（実施）	2021.7	①24/36か月契約 ②60回分割支払い ③60回分割割引	①24/36か月契約 ②23/35/60回分割支払い ③23/35回分割割引
ビッグローブ※3		○（実施）	2021.4	①24/36か月契約 ②30/40回分割支払い ③40回分割割引※4	①24/36か月契約 ②24/36回分割支払い ③24/36回分割割引
J:COMグループ※5		○（実施）	2021.2	（工事費分割支払いなし）	①12/24/36か月契約 ②12/24/36回分割支払い ③12/24/36回分割割引
ソニーネットワークコミュニケーションズ※6		○（実施）	2021.7	①24か月契約 ②30/36回分割支払い ③30/36回分割割引	①24/36か月契約 ②24/36回分割支払い ③24/36回分割割引
オプテージ		○（実施）	2021.7	①24か月契約 ②30回分割支払い ③30回分割割引	①24か月契約 ②24回分割支払い ③24回分割割引

期間拘束契約の期間以下の分割支払い回数の提供なし

期間拘束契約の期間内に割引を全額享受できない

・期間拘束契約の期間以下の分割支払い回数の提供なし
・期間拘束契約の期間内に割引を全額享受できない

・期間拘束契約の期間以下の分割支払い回数の提供なし
・期間拘束契約の期間内に割引を全額享受できない

※1 割引適用時にのみ期間拘束が発生。
※2 期間拘束は契約月の翌月からカウントされ、工事費の分割支払いは契約月の当月から開始されるため、契約満了と分割支払の完了は同月となる。
※3 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「ビッグローブ光」の例。KDDI及びオプテージから卸を受けて提供しているサービスについても、指針に適合する形で対応。
※4 従前は期間拘束契約の期間が24か月の場合に分割支払いの提供がなかったが、新たに分割支払いを提供するに当たって、指針に適応する形で対応。
※5 従前は分割支払いの提供がなかったが、新たに分割支払いを提供するに当たって、指針に適応する形で対応。
※6 ソニーネットワークコミュニケーションズが接続により提供している「NURO光」の例。 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「So-net光」についても、指針に適合する形で対応。

大手事業者における実施状況（無料解約期間）

155

● 大手事業者（契約件数100万件以上の事業者）においては、 無料解約期間について7月までに指針に対応し契約満了の当月、翌月、翌々月の3か月とした。

事業者名（順不同）		実施状況	対応時期	実施内容	
				対応前	対応後
東日本電信電話		○（実施）	2021.7	契約満了の翌月、翌々月	契約満了の当月、翌月、翌々月
西日本電信電話		○（実施）	2021.7	契約満了の当月、翌月	契約満了の当月、翌月、翌々月
NTTドコモ		－（要請時点で対応済）	-	契約満了の当月、翌月、翌々月	
ソフトバンク	ソフトバンク光	○（実施）	2021.7	契約満了の当月	契約満了の当月、翌月、翌々月
	SoftBank Air	○（実施）	2021.7	契約満了の当月	契約満了の当月、翌月、翌々月
ＫＤＤＩ		○（実施）	2021.6	契約満了の翌月、翌々月	契約満了の当月、翌月、翌々月
ビッグローブ※1		○（実施）	2021.4	契約満了の当月	契約満了の当月、翌月、翌々月
J:COMグループ		○（実施）	2021.7	契約満了の当月、翌月	契約満了の当月、翌月、翌々月
ソニーネットワークコミュニケーションズ※2		○（実施）	2021.7	契約満了の翌月	契約満了の当月、翌月、翌々月
オプテージ		○（実施）	2021.7	契約満了の翌月※3	契約満了の当月、翌月、翌々月

無料解約期間が3か月未満

※1 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「ビッグローブ光」の例。KDDI及びオプテージから卸を受けて提供しているサービスについても、指針に適合する形で対応。
※2 ソニーネットワークコミュニケーションズが接続により提供している「NURO光」の例。 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「So-net光」についても、指針に適合する形で対応。
※3 一部の法人向けサービスでは、「契約満了の当月」となる場合もあり。

②事業者間連携による工事削減

他事業者に乗り換える際の工事の要否について

① **NTT東日本・西日本と光コラボ事業者との間及び光コラボ事業者同士間の乗換え**については、「転用（NTT⇒コラボ）」「事業者変更（コラボ間、コラボ⇒NTT）」のスキームがあるため、**回線設備をそのまま使えるため原則工事は生じない**。

② **NTT東日本・西日本とKDDIとの間の乗換え**は、引込み線がそのまま使えるため屋内の工事は不要だが主端末回線の切替えが必要であるため**原則屋外の工事が必要**。

③ **その他の事業者間の乗換え**については、事業者ごとで利用する設備や引込み方法等が異なるため**基本的に屋内・屋外ともに工事が必要**。これに加え、乗換え元の設備の撤去工事が必要になる場合がある。

※ 戸建における乗換えを想定

■第一種指定事業者 ■光コラボ事業者 ■接続事業者 ■自己設置事業者

●：基本的に工事不要 ●：基本的に屋内工事不要 ●：基本的に屋内も含めた工事が必要

※ 赤枠内が今回の協議対象（接続⇔コラボ事業者間）

乗り換え元＼乗り換え先	NTT東日本・西日本(フレッツ光)	NTTドコモ(ドコモ光)	ソフトバンク(SoftBank光)	ビッグローブ(ビッグローブ光)	NTTコミュニケーションズ(OCN光)	KDDI(auひかり)	ソニーネットワークコミュニケーションズ(NURO光)	オプテージ(eo光)	中部テレコミュニケーション(コミュファ光)
■NTT東日本・西日本(フレッツ光)	－	●	●	●	●	●	●	●	●
■NTTドコモ(ドコモ光)	●	－	●	●	●	●	●	●	●
■ソフトバンク(SoftBank光)	●	●	－	●	●	●	●	●	●
■ビッグローブ(ビッグローブ光)	●	●	●	－	●	●	●	●	●
■NTTコミュニケーションズ(OCN光)	●	●	●	●	－	●	●	●	●
■KDDI(auひかり)	●	●	●	●	●	－	●	●	●
■ソニーネットワークコミュニケーションズ(NURO光)	●	●	●	●	●	●	－	●	●
■オプテージ(eo光)	●	●	●	●	●	●	●	－	●
■中部テレコミュニケーション(コミュファ光)	●	●	●	●	●	●	●	●	－

FTTHアクセスサービスに係る工事費（戸建）

158

○ FTTHアクセスサービスの新規契約時に必要になる**開通工事費は**、工事の形態によって異なるが、戸建向けに屋内配線を新設する場合には、**19,800円～44,000円**。
○ 一部の事業者は、解約時に設備を撤去する場合があり、その**撤去工事費は、11,000円～31,680円**。

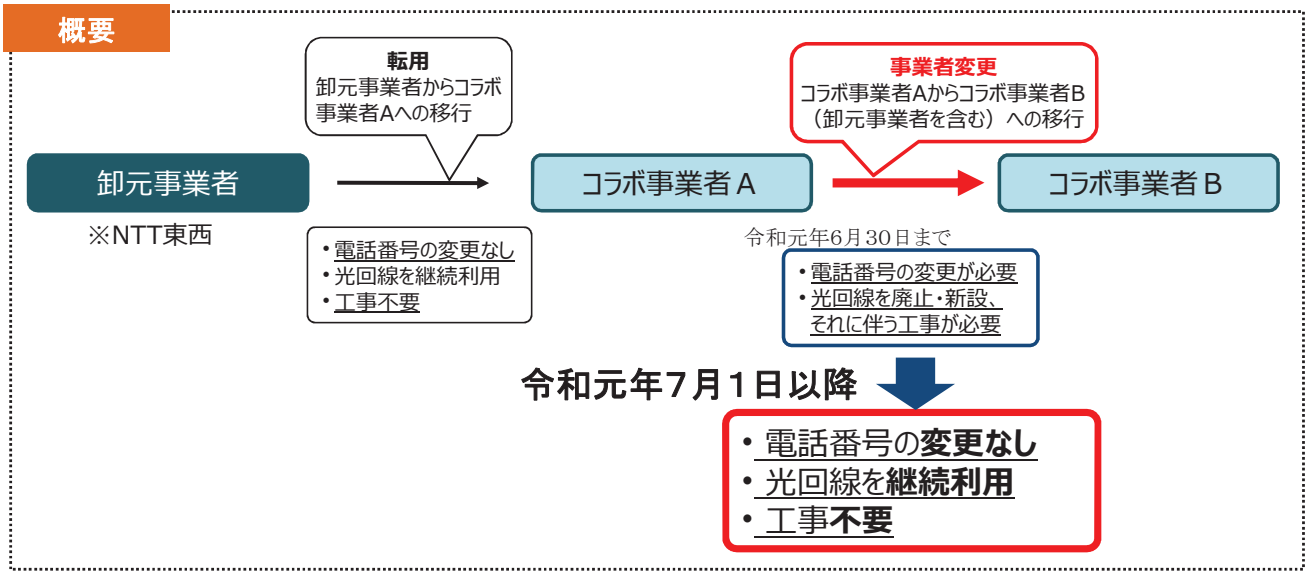
	第一種指定事業者	卸先事業者（光コラボ事業者）			接続事業者		自己設置事業者	
	NTT東日本・西日本（フレッツ光）	NTTドコモ（ドコモ光）	ソフトバンク（SoftBank光）	ビッグローブ（ビッグローブ光）	KDDI（auひかり）	ソニーネットワークコミュニケーションズ（NURO光）	オプテージ（eo光）	中部テレコミュニケーション（コミュファ光）
開通工事費※（戸建）	19,800円	19,800円	26,400円	19,800円	41,250円	44,000円	29,700円	0円
解約時の撤去工事費	なし	なし	なし	なし	31,680円	11,000円（撤去の場合）	11,000円（撤去の場合）	13,200円

※ 開通工事費屋内配線を新設する場合の工事費（税込）。全ての新規契約者に適用される割引以外は割引を考慮していない額を記載。

出所：各社ウェブサイトを基に作成

電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」の開始（令和元年７月）

159

- ＮＴＴ東西のサービス卸は、コラボ事業者を変更する際に、卸元事業者はＮＴＴ東西で変わらないにも関わらず、電話番号を継続利用できない、光回線の廃止・新設の工事が必要となる等の問題があった。
- 平成30年８月に総務省において開催した「ＮＴＴ東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」によって利用者の利便性向上の観点から、電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」を早期に実現するよう提言が行われた。
- 提言を踏まえ、NTT東西、コラボ事業者等の関係者間において、システム改修や運用体制の整備等が行われ、令和元年７月１日より電話番号及び光回線の継続した利用を可能とする「事業者変更」が開始。
- 他方、総務省において令和２年３月に実施した利用者向けアンケート（n=4,000）では、「事業者変更」の認知度は約２割の状況であり、利用者の認知度は低い状況。

概要