



# 事業者等ヒアリングの進め方について

---

令和4年4月1日  
事務 局

- 今回の検証における事業者等ヒアリングについては以下のとおり実施予定。

ヒアリング  
第1回  
4月上中旬

・MNO4社  
((株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株))

- ・ 事業法第27条の3の執行の状況
- ・ 通信市場、端末市場の動向(大容量や5Gプラン、音声通話料金の提供状況を含む)
- ・ 携帯電話端末の対応周波数の制限

ヒアリング  
第2回  
4月下旬

・(一社)テレコムサービス協会  
MVNO委員会  
・端末メーカー

- ・ 携帯電話端末の対応周波数の制限

・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」との合同会合でのヒアリングを予定

・MNO4社(同上)

- ・ 事業法第27条の3の違反事例等
- ・ 販売代理店の状況

ヒアリング  
第3回  
5月上中旬

・(一社)テレコムサービス協会  
MVNO委員会  
・MVNO((株)インターネットイニシアティブ、(株)オプテージ)  
・端末メーカー 等

- ・ 事業法第27条の3の執行の状況
- ・ 通信市場の動向(大容量や5Gプラン、音声通話料金の提供状況を含む)
- ・ 端末市場の動向(中古端末市場の動向を含む)

事業者等	主なヒアリング事項案	
MNO4社	○ 事業法第27条の3の執行の状況	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信・端末の分離に係る規律の遵守</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規律を遵守するために、貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>規律を販売代理店に遵守させるために、貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往契約の解消</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往契約の解消のためにこれまでに実施した取組の具体的な内容及びその結果としての解消状況はどうか(事業法第27条の3第2項第1号に適合しない契約及び同項第2号に適合しない契約それぞれについて)。</li> <li>(既往契約が残存している場合)今後、解消を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか(解消目標時期等)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規律に関して課題と考えていることはあるか。</li> </ul>
	○ 通信市場の動向	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降、新たに実施した料金・サービスの見直し(料金の値下げ、新プランの開始、新たな割引メニューの開始、月間通信容量の増加等)は、どのようなものがあるか。</li> <li>モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、報告書2021以降のモバイル市場の環境変化についてどのように捉えているか。</li> <li>当該環境変化を踏まえた、戦略(料金、サービス等)、今後の見通しは、どのようなものか(複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランド毎の戦略・狙い)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>音声通話料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降、音声通話料金について、どのような見直し(従量制料金や定額プラン、割引メニュー等)を行ったか。それに対する利用者の反応はどのようなものか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>5Gプラン、大容量プラン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の5Gプラン、大容量プランの提供状況はどのようなものか。</li> </ul>	

事業者等	主なヒアリング事項案	
MNO4社	○ 端末市場の動向	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の端末販売の状況(販売台数の推移、価格帯別(低・中・高価格帯)販売台数の割合、チャンネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合)はどうか。</li> <li>端末市場の現状についてどのように評価しているか。特に、報告書2021以降の端末市場の環境変化についてどのように捉えているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新端末の安値販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新端末の安値販売が広く行われているという指摘があるが、iPhone13の販売台数と販売収入(あるいは1台当たりの平均割引額)を、例えば月別あるいは四半期別等で示していただきたい。</li> <li>通信・端末分離の下で、端末代金を大幅に割引することについて、経営上の合理性があるとすれば、それはどのようなものか。また、経営の合理性がない場合、それでも大幅な割引をする理由は何か。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5G</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の5G対応端末の取扱い・販売状況はどのようなものか。特にミリ波対応端末についてはどうか。</li> <li>5Gサービスの提供状況・計画(エリア、5Gならではのコンテンツ・アプリ)についてはどのようなものか。特にミリ波についてはどうか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中古端末</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中古端末の取扱いの状況はどのようなものか。今後の見通しはどのようなものか。</li> <li>既に中古端末の取扱いを開始している事業者においては、最近の取扱いの状況はどのようなものか。</li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項案	
MNO4社	○ 携帯電話端末の対応周波数の制限	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応周波数の決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末メーカーから端末を調達する際、どのような手順や協議を経て対応周波数を決めていくのか。自社として必要と考え、実装を求める周波数帯(必須バンド)に加えて、必須とまで言えないが望ましい周波数帯(推奨バンド)などを示すのか。あるいは、端末メーカーから提案を受けるのか。また、具体的に発注する際の必須バンド・推奨バンド(あれば)について実際にどうなっているか。</li> <li>端末を調達・発注する際、端末メーカーに対応を依頼した周波数以外に当該端末メーカーがどの周波数に対応するかについて、当該端末メーカーの判断に委ねていると理解して良いか。</li> <li>上記理解が正しい場合、端末メーカーが納入する端末について、他社(のみ)に割り当てられた周波数にも対応するものを製造することについて、特に問題ないと考えているか。仮に問題があるとすればどのようなものか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応周波数の差による利用者目線のメリット・デメリット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他社の周波数にも広く対応した端末と、自社の周波数を中心に対応した端末(他社の周波数には十分に対応していない端末)について、利用者目線から見たメリット・デメリット(乗換えのしやすさ、通信性能、コスト等)はどのように考えているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>端末の販売に当たり、利用者が事業者を乗り換え、他社回線を用いたサービスを利用しようとしても、通信に一定の制限等がかかる可能性があることについて、これまで利用者にもどのような情報の提供を行っているか。(販売時の個別説明からHP等での周知まで、網羅的にご回答下さい)。</li> <li>他社が販売した端末を用いて自社に乗り換えようとする利用者に対して、特に周波数の対応の有無による影響について、どのような情報の提供を行っているか(同上)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省消費者センターに寄せられた意見を踏まえて、どのような改善策が考えられるか。</li> <li>携帯電話端末について、例えばプラチナバンドなど、キャリア全社の主要な周波数帯に対応することがルール化又は業界標準化されることについて、メリット・デメリットを含め、どのように考えるか。</li> </ul>

## 主なヒアリング事項案

MVNO  
委員会

○ 携帯電話端末の対応周波数の制限

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ MVNOの事業への影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ キャリア端末の中で、他キャリアの周波数に十分に対応していない端末が販売されていることで、MVNOの事業にどのような影響があるか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 販売している端末の実態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 端末販売を行っている場合、複数キャリアの周波数にも広く対応した端末と、特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末(当該特定のキャリア以外のキャリアの周波数には十分に対応していない端末)のいずれを取り扱っているか。それは、どのような考え方に基づくものか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末を販売している場合、当該端末の販売に当たり、利用者が他事業者へ乗り換える際に、端末によっては、乗り換え先で継続して使用しようとしても通信に一定の制限等がかかる可能性があることについて、これまで利用者にとってどのような情報の提供を行っているか。</li> <li>・ 他社から、特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末を用いて自社へ乗り換えようとする利用者に対して、特に周波数の対応の有無による影響について、どのような情報の提供を行っているか。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具体的な方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省消費者センターに寄せられた意見を踏まえて、どのような改善策が考えられるか。</li> <li>・ 携帯電話端末について、例えばプラチナバンドなど、キャリア全社の主要な周波数帯に対応することがルール化又は業界標準化されることについて、メリット・デメリットを含め、どのように考えるか。</li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項案	
端末メーカー	○ 携帯電話端末の対応周波数の制限	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応周波数の決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話事業者(キャリア)に納入する「キャリア端末」の対応周波数について、どのようなプロセス(キャリア主導なのか、端末メーカーからの提案によるものなのか、また、どの程度の擦り合わせがあるのか)や考え方(コスト、開発期間、)その他に基づき決定しているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応周波数の差による利用者目線のメリット・デメリット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数キャリアの周波数にも広く対応した端末と、特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末(当該特定のキャリア以外のキャリアの周波数には十分に対応していない端末)について、利用者目線から見たメリット・デメリット(乗換えのしやすさ、通信性能、コスト等)はどのように考えているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数キャリアの周波数に対応する場合のメリット・デメリット</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 携帯電話端末の対応周波数について、複数キャリアの周波数に対応する場合と、特定のキャリアの周波数にのみ対応とした場合とで、端末開発・製造等のコスト面にどのような影響があるか。例えば、いわゆるプラチナバンドについて、キャリア3社の全バンドに対応することとした場合、特定社のバンドのみに対応する場合と比較して、端末一台当たりどの程度の影響があると想定されるか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具体的な方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省消費者センターに寄せられた意見を踏まえて、どのような改善策が考えられるか。</li> <li>・ 携帯電話端末について、例えばプラチナバンドなど、キャリア全社の主要な周波数帯に対応することがルール化又は業界標準化されることについて、メリット・デメリットを含め、どのように考えるか。</li> </ul>

※上記の他、ヒアリング対象となるメーカー毎に、その社が製造する端末の実態を踏まえた事項についてもヒアリングを行う。

事業者等	主なヒアリング事項
MNO4社	<p>○ 事業法第27条の3の執行の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 覆面調査関係                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 販売代理店における不適切な対応(非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供(実際に約することのほか、提示することも含む。))。以下同じ。)が行われた要因として考えられることは何か。</li> <li>・ 販売代理店における不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か(例えば、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・奨励金体系の見直しの検討・実施など)</li> <li>・ 非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか(端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む)。</li> </ul> </li> </ul>
	<p>○ 販売代理店の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 代理店との関係性                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各社の廉価プラン等(オンライン専用プランを含む)の提供開始から約1年が経過する中、販売代理店との関係性に変化はあるか。また、市場環境の変化に応じて、販売奨励金や手数料等についてどのような見直しを行っているか。</li> <li>・ 一部報道において、販売代理店の閉店について取り沙汰されているが、今後の販売代理店の維持、展開、統合の方針はどうか。</li> <li>・ 販売代理店の評価において、ポイント評価指標が高くなっており、利用者ニーズを逸脱した販売活動がなされている(機種変更で来店した利用者を一度ポートアウトさせてからポイントインさせる、ショッピングモール内で複数のキャリアショップを運営する販売代理店がショップ間で利用者を回す等)との声がある。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 実態として、ポイント評価指標を以前より高く設定しているか。その場合、販売代理店における不適切な対応との関係をどう考えるか。</li> <li>- こうした販売実態を把握しているか。また、こうした実態についてどう考え、どのように改善していく考えか。</li> </ul> </li> <li>・ 評価指標に起因して不要と思われるオプションを販売せざるを得ない、との声がある。実際、キャリアショップ店員に対するアンケート調査からも2~3割の店員がそうした経験がある旨回答している。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- オプション契約に係る苦情のうち、比較的件数が多い商材(3つ程度)は何か。また、主な苦情内容は何か。</li> <li>- オプションの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変わる指標を設けているか。</li> <li>- 代理店が利用者のニーズや利用実態を踏まえないオプションの販売をしないようにするため、どのような措置を講じているか。また、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。</li> </ul> </li> <li>・ 出張販売の現場では、店舗に比べて適切な説明がなされない、との声がある。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- こうした傾向を把握しているか。(把握している場合、)この要因としてどのようなことが考えられるか</li> <li>- 出張販売の現場においても適合性の原則に反した営業がなされないようにするため、どのような措置を講じているか。また、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。</li> </ul> </li> <li>・ キャリアショップにおいては、オンライン・量販店で契約した利用者への事後対応や、料金プラン・ブランド変更の増加、出張販売の増加等により、スタッフの稼働が増えているとの声があるが、こうした状況について認識しているか。また、稼働の増加に応じた手数料等の見直し等は行っているか。</li> </ul> </li> </ul>

事業者等	主なヒアリング事項案	
MVNO※	○ 事業法第27条の3の執行の状況	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>通信・端末の分離に係る規律の遵守</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規律を遵守するために、具体的にどのような取組を実施しているか。</li> <li>規律を販売代理店に遵守させるために、貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往契約の解消</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往契約の解消のためにこれまでに実施した取組の具体的な内容及びその結果としての解消状況はどうか(事業法第27条の3第2項第1号に適合しない契約及び同項第2号に適合しない契約それぞれについて)。</li> <li>(既往契約が残存している場合)今後、解消を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか(解消目標時期等)。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>規律に関して課題と考えていることはあるか。</li> </ul>
	○ 通信市場の動向	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降、新たに実施した料金・サービスの見直し(料金の値下げ、新プランの開始、新たな割引メニューの開始、月間通信容量の増加等)は、どのようなものがあるか。</li> <li>モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、報告書2021以降のモバイル市場の環境変化についてどのように捉えているか。</li> <li>当該環境変化を踏まえた、戦略(料金、サービス等)、今後の見通しは、どのようなものか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>音声通話料金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降、音声通話料金にいて、どのような見直し(従量制料金や定額プラン、割引メニュー等)を行ったか。それに対する利用者の反応はどのようなものか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5Gプラン、大容量プラン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の5Gプラン、大容量プランの提供状況はどのようなものか。また、今後の考え方や課題はどうか。</li> </ul>
	○ 端末市場の動向	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の端末販売の状況(販売台数の推移、価格帯別(低・中・高価格帯)販売台数の割合、チャネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合)はどうか。</li> <li>端末市場の現状についてどのように評価しているか。特に、報告書2021以降の端末市場の環境変化についてどのように捉えているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新端末の安値販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MNO各社において最新端末の安値販売が広く行われているという指摘があるが、どのように評価しているか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5G端末</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の5G対応端末の取扱い・販売状況はどのようなものか。特にミリ波対応端末についてはどうか。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>中古端末</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中古端末の取扱いの状況はどうか。今後の見通しはどうか。</li> </ul>

※ MVNO委員会、IIJ、オプテージ

事業者等	主なヒアリング事項案	
端末メーカー等	○ 端末市場の動向	
<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の端末販売の状況(販売台数の推移、価格帯別(低・中・高価格帯)販売台数の割合、チャネル(店舗、オンライン)ごとの販売台数の割合)はどうか。</li> <li>端末市場の現状についてどのように評価しているか。特に、報告書2021以降の端末市場の環境変化についてどのように捉えているか。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>5G端末</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の5G対応端末の取扱い・販売状況はどのようなものか。特にミリ波対応端末についてはどうか。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>端末の修理(対アップル)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IRPの進展状況(米国、世界、日本における認定事業者数や周知活動の取組)は如何か。</li> </ul>	
中古端末取扱事業者	○ 端末市場の動向	
<ul style="list-style-type: none"> <li>全体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書2021以降の中古端末流通市場の動向はどうか。今後の見通しはどのようなものか。</li> <li>SIMロック原則禁止をはじめとする一連の政策による中古端末市場への効果・影響についてどのように評価しているか。</li> <li>中古端末の流通に係る課題として考えられることは何か。</li> <li>中古端末取扱事業者認証制度の現状はどうか。</li> </ul>	
	○ 携帯電話端末の対応周波数の制限	
<ul style="list-style-type: none"> <li>中古端末取扱事業への影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャリア端末のうち、特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末(当該特定のキャリア以外のキャリアの周波数には十分に対応していない端末)が販売されていることにより、中古端末取扱事業にどのような影響があるか。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャリア端末のうち、他キャリアの周波数に十分に対応していない端末が販売されていることに関し、これまで利用者からはどのような問合せがあったか。</li> <li>中古端末として、特定のキャリアの周波数を中心に対応した端末を販売する場合、当該特定のキャリア以外のキャリアで使用しようとしても通信に一定の制限等がかかる可能性があることについて、これまで利用者にとってどのような情報の提供を行っているか。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>具体的な方策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話端末について、例えばプラチナバンドなど、キャリア全社の主要な周波数帯に対応することがルール化又は業界標準化されることについて、中古端末取扱事業者及び中古端末利用者の観点からのメリット・デメリットを含め、どのように考えるか。</li> </ul>	