

競争ルールの検証に関するWG（第28回） 事業者ヒアリング ご説明資料

2022年4月11日

楽天モバイル株式会社

【第1部】通信市場の動向及び端末市場の動向

- ①通信市場の動向
- ②端末市場の動向

【第2部】事業法第27条の3の執行状況

【第3部】携帯電話端末の対応周波数の制限

【第1部】通信市場の動向及び端末市場の動向

①通信市場の動向

Before Rakuten Mobile

楽天モバイル参入前

2018年当時：高額なスマホ料金

<世界主要6都市のスマホ料金比較>

東京(日本)

7,022

ニューヨーク

6,975

デュッセルドルフ

5,049

ソウル

5,029

ロンドン

2,793

パリ

2,460

日本の料金は
6都市で最も高い

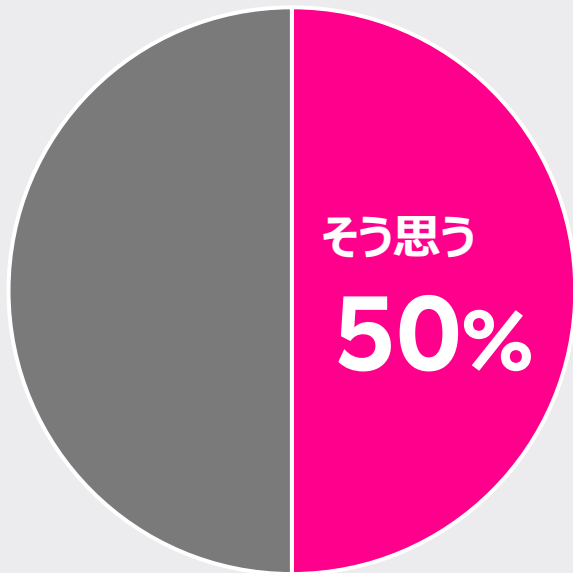
出典：総務省（2018年9月） 各都市でシェア1位の事業者で4Gを月20GB利用した場合の価格

2018年当時：携帯キャリアによる困り込み

<スマホユーザー3,000名の意識調査>

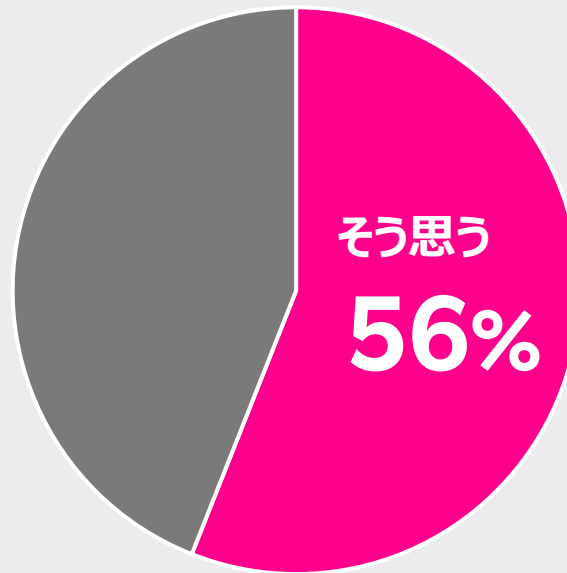
複雑な料金プラン

(携帯キャリアは) 料金プランをわざと複雑でわかりにくくすることで、最適なプランを選びにくくしていると思う



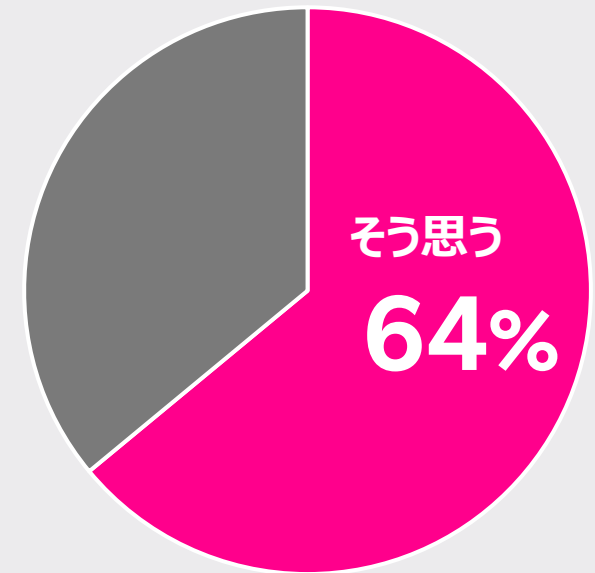
多すぎるオプション

(携帯キャリアは) 様々なオプションを申し込ませることで、解約し忘れによる収益を狙っていると思う



2年縛り

(携帯キャリアは) 2年縛り契約を行うことで、他の会社に移りやすくするようにしていると思う



出典：野村総合研究所（2018年10月）携帯電話料金に関する意識調査結果

After Rakuten Mobile

楽天モバイル参入から2年

2020年4月

楽天モバイルが携帯市場に本格参入

他社より
圧倒的に安い
料金プラン

シンプルで
わかりやすい
ワンプラン

事務手数料や
違約金はゼロ

Rakuten UN-LIMIT VI

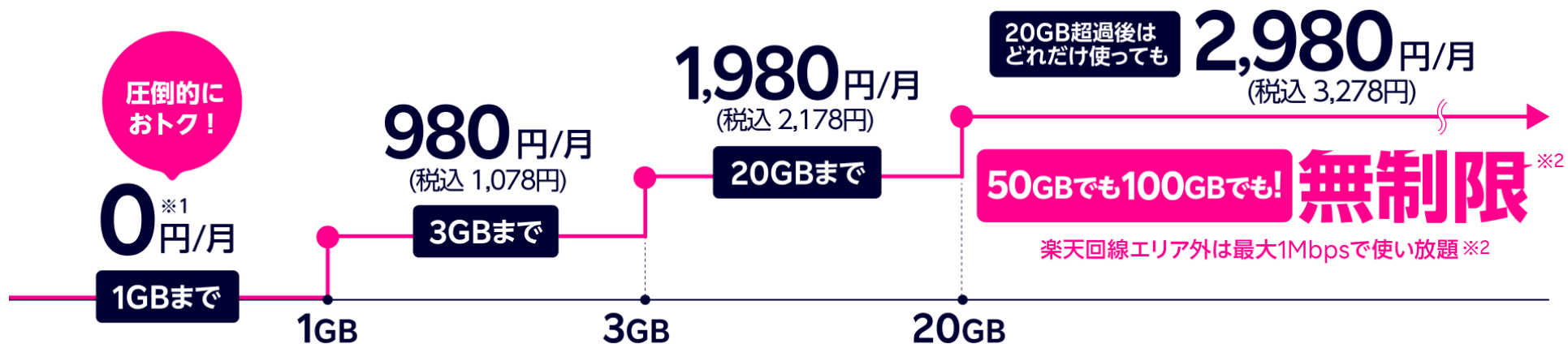
すべての人に最適なワンプラン

データ
1GBまで **0円** /月
1回線目のみ

どれだけ使っても
無制限 **2,980円** /月
(税込3,278円)

データ無制限は楽天回線エリアのみ。
パートナー回線エリア（国内）は
5GB超過後は最大1Mbps ※2

毎月のデータ利用量でお支払い金額が決まる



※1 1回線目のみ。製品代、オプション料、通話料等は別費用。2回線目以降は0GB~3GBまで980円/月（税込1,078円）

※2 データ無制限は、楽天基地局に接続時。公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行う場合があります。パートナー回線エリアは、国内は5GB超過後は最大1Mbps、海外は2GB超過後は最大128kbpsで使い放題。最大1Mbpsで使用時、動画再生・アプリダウンロード等では、時間がかかる場合あり。通信速度はベストエフォート（規格上の最大速度）であり、実効速度は通信環境・状況により変動します。

2020年11月4日発表

ゼロ

進化を 続ける

ZERO宣言

- | | |
|---|-------------------|
| ✓ プラン料金1年無料 ^{※1} (2980円/月) …… 0円 | ✓ SIM交換手数料 …… 0円 |
| ✓ 5G通信 (一部エリアのみ)
順次拡大予定 ^{※2} …… 0円 | ✓ SIM再発行手数料 …… 0円 |
| ✓ アプリ  利用で国内通話料 ^{※3} …… 0円 | ✓ MNP転出手数料 …… 0円 |
| ✓ 契約事務手数料 …… 0円 | ✓ 契約解除料 …… 0円 |

※ 表記の金額はすべて税別です。

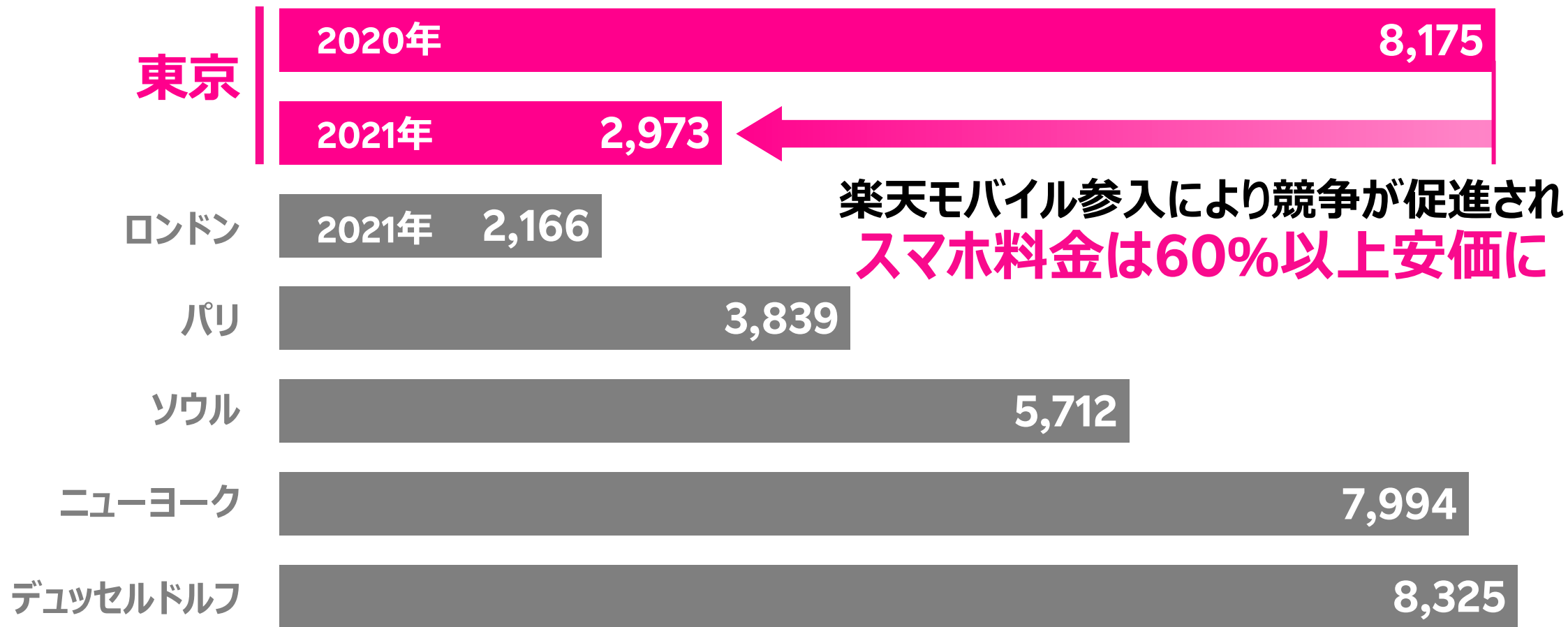
※1 お1人様1回線1度のみ1年無料は2021年4月7日に終了。2021年4月8日以降は3か月無料キャンペーンを実施中。

※2 プラン料金に含む。5Gは一部エリアで提供されています。詳しくは5Gサービスエリアをご確認ください。

※3 Rakuten Linkアプリ利用時。アプリ未利用時30秒20円（税込22円）。一部対象外番号あり。

現在：日本のスマホ料金

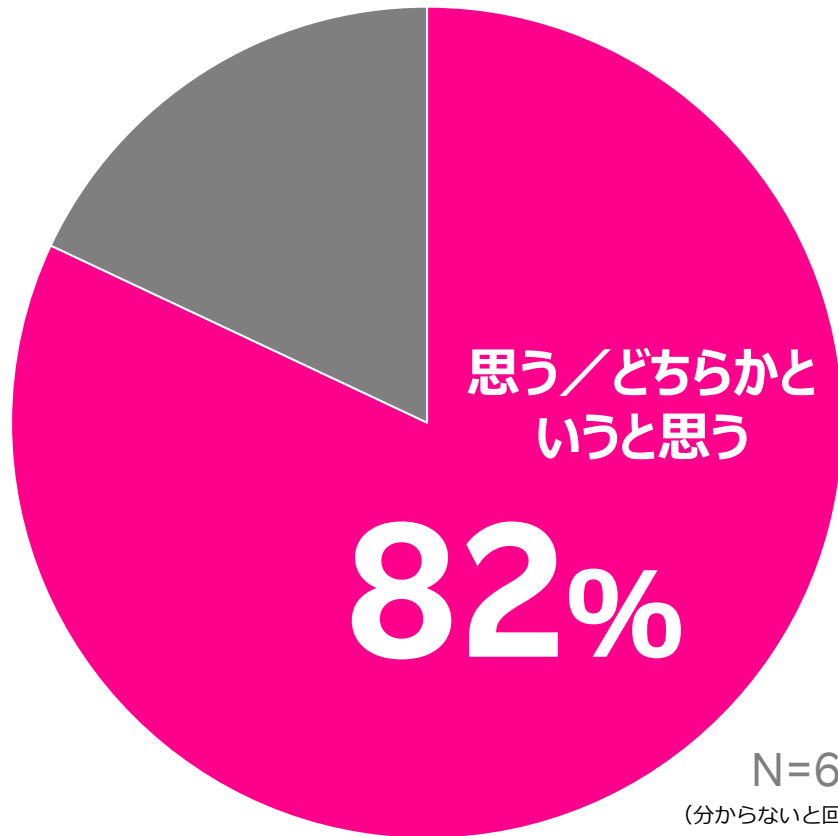
<世界主要6都市のスマホ料金比較（4Gを月20GB利用した場合）> **2020年は6都市で最も高い**



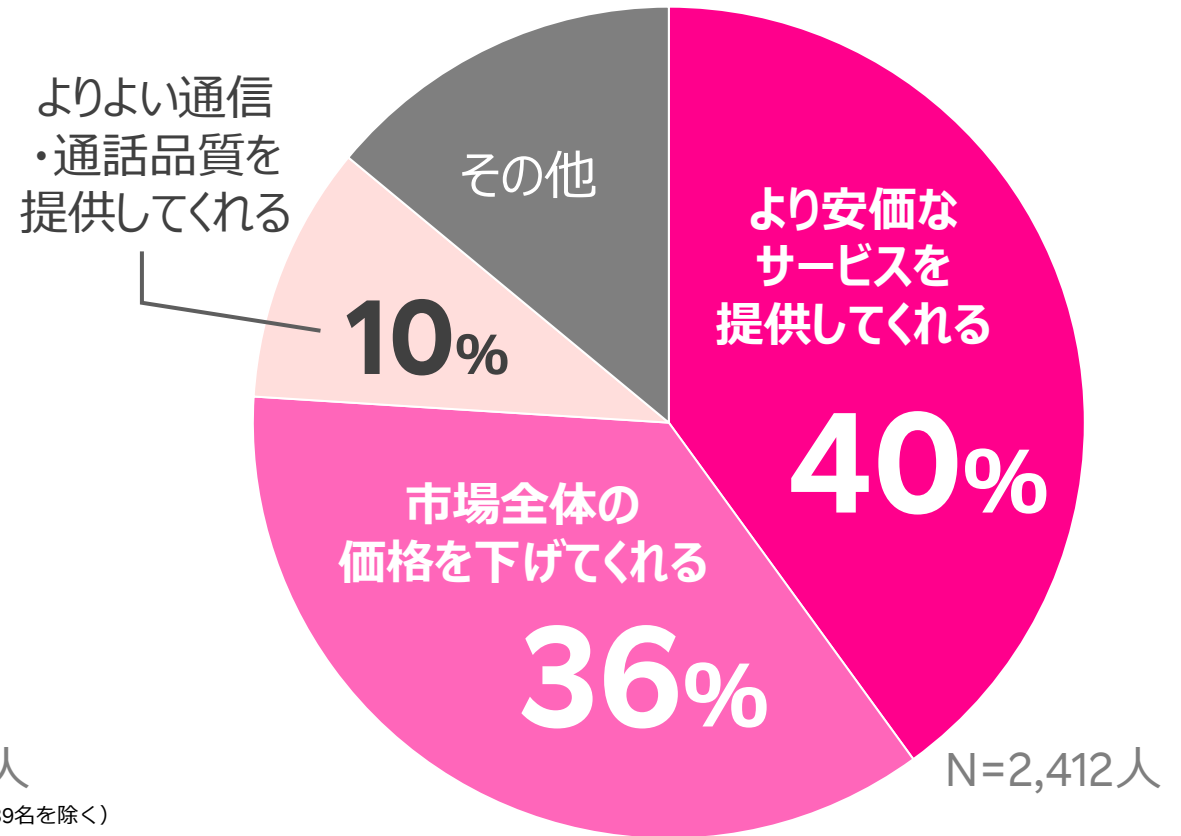
出典：総務省（2021年5月） 各都市でシェア1位の事業者で4Gを月20GB利用した場合の価格

一般消費者へのアンケート

楽天モバイルの参入は国民全体にとって
良いことだったと思いますか？



楽天モバイルは今後、通信業界に
どんな変革を起こすと思いますか？



出典：2022年3月 外部調査会社による消費者サーベイ

現在：日本のスマホ料金

<大手4キャリアのスマホ料金比較 (4Gを月20GB利用した場合) >

すべて税別

<2020年>

ドコモ

ギガホ

7,150円

au

データMAX 4G LTE

7,650円

ソフトバンク

メリハリプラン

7,480円

<2021年>

ahamo

2,700円

povo

2,455円

LINEMO

2,480円

**Rakuten
Mobile**

1,980円

1GBまでなら0円

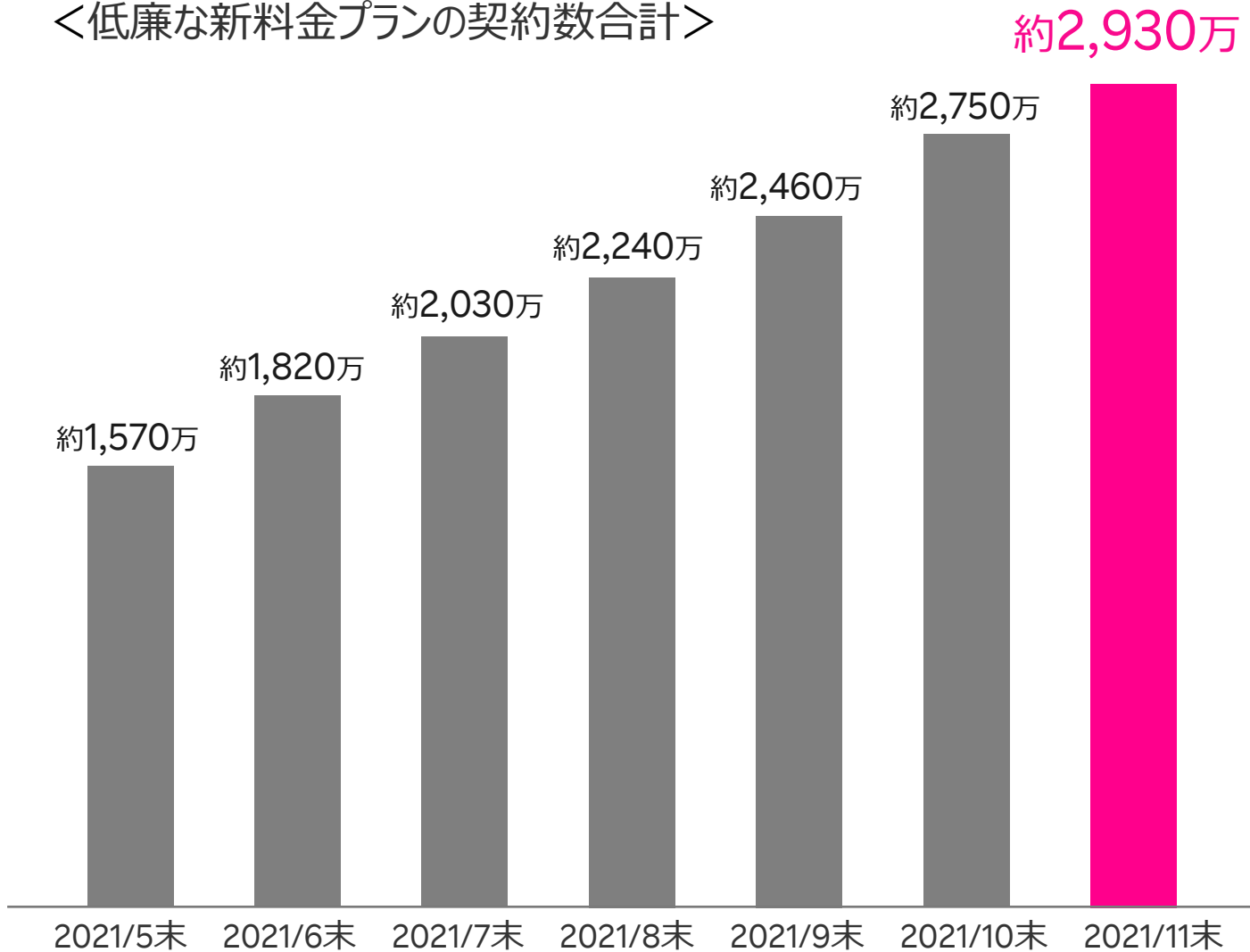
楽天モバイル参入により競争が促進され
各社が新料金プランを発表

67%安価に

出典：自社調べ

現在：新料金プランへの移行状況

<低廉な新料金プランの契約数合計>



低廉な新料金プランの
契約数合計は
約2,930万

国民負担の
大きな軽減へ

出典：2021年12月
総務省「携帯電話事業者各社が提供する新料金プランへの移行状況」

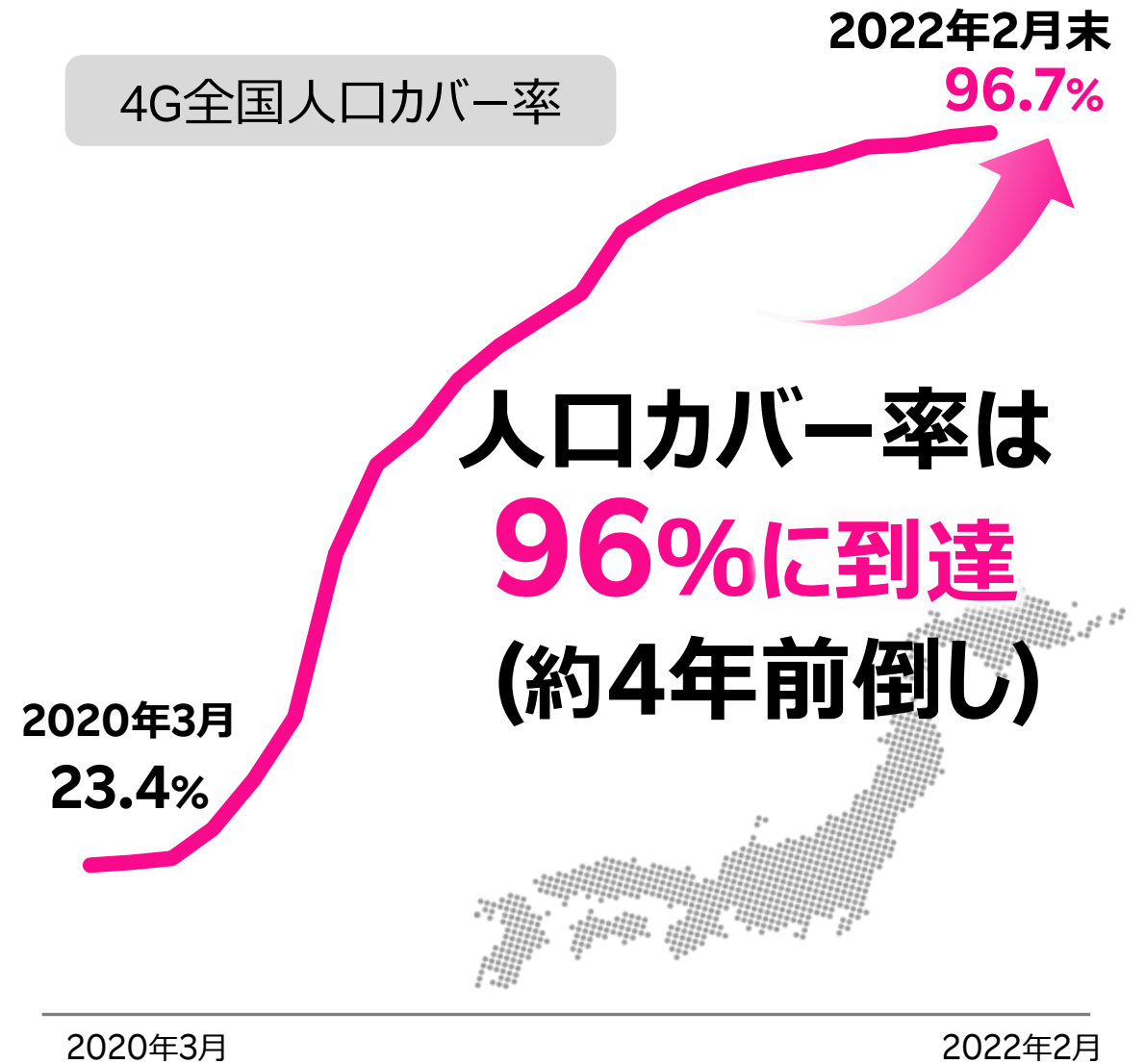
楽天回線エリアの拡大

4G屋外基地局の開設数

基地局を
ゼロから構築し
40,000局超へ

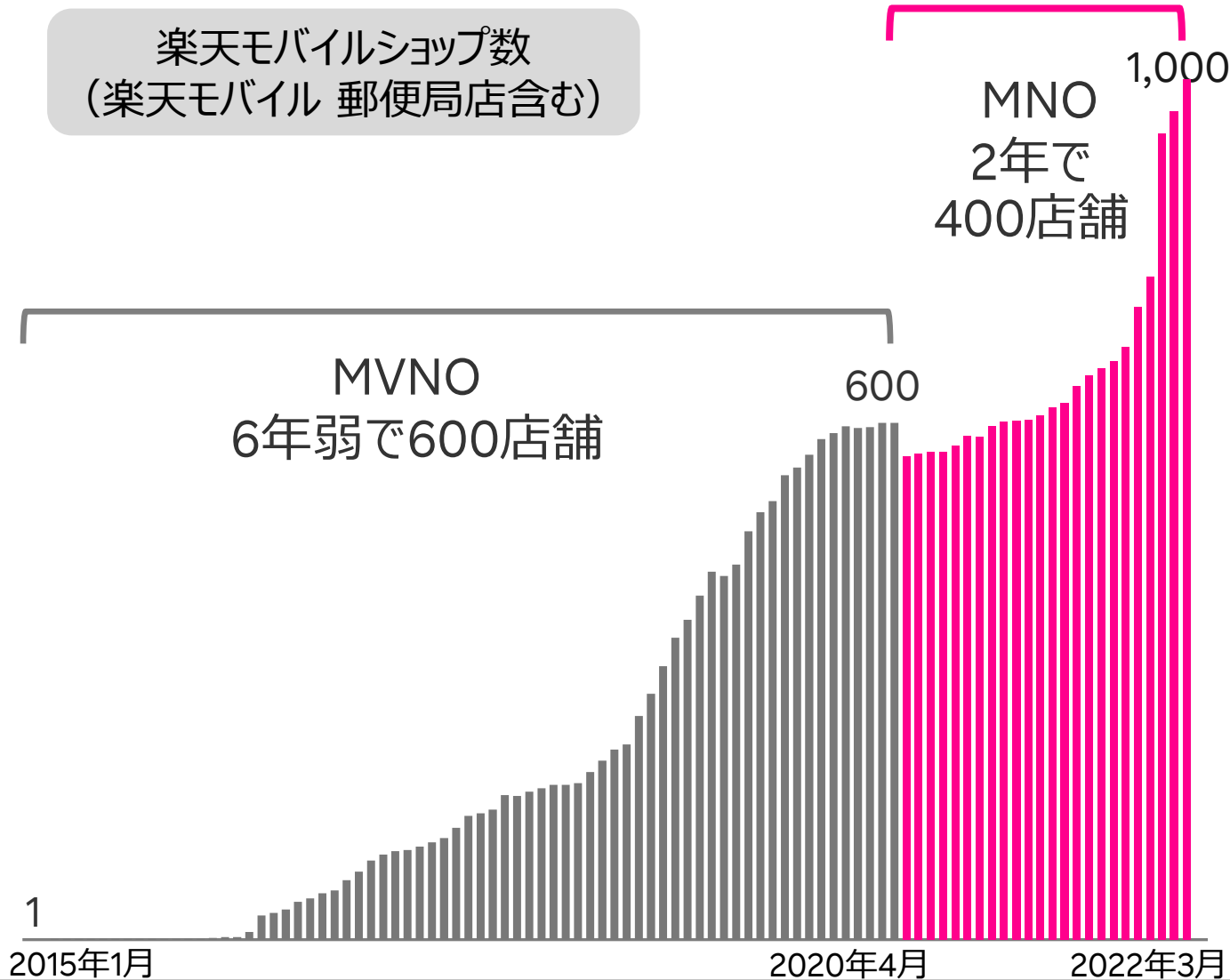


4G全国人口カバー率



楽天モバイルショップの拡大

楽天モバイルショップ数
(楽天モバイル 郵便局店含む)



2022年3月

1,000店舗突破

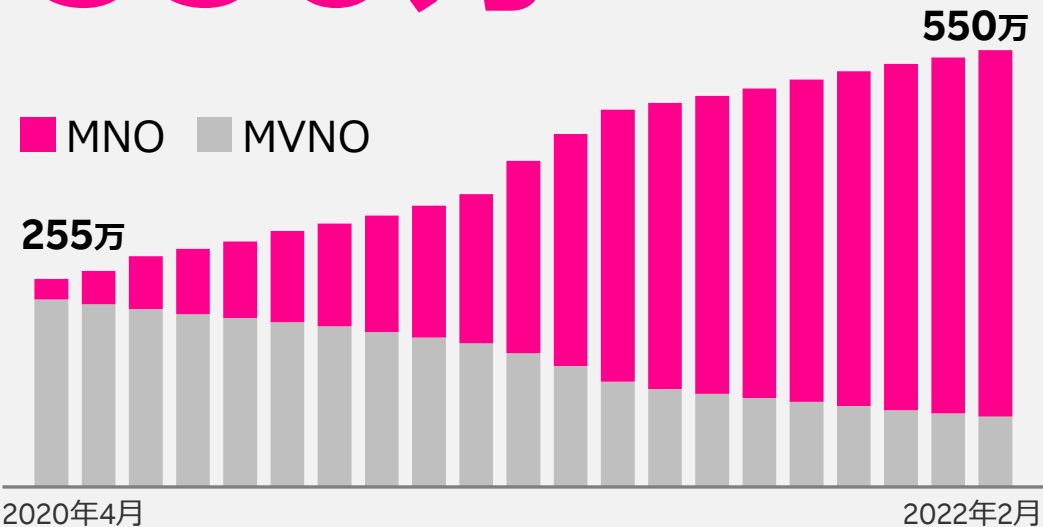
対面による
サポート強化へ

楽天モバイルの現在

携帯事業への本格参入からわずか2年で
お客様に選ばれるキャリアに

楽天モバイル契約回線数 (MNO + MVNO)
2022年2月14日時点

550万回線突破



携帯キャリアの新料金プランで
乗り換え先 **No.1** ※1



大手4キャリアの中で
顧客満足度 **No.1** ※2

※1: 2020年12月以降開始の新料金プランへ乗り換ええた方を対象にした「利用者意識調査結果 (すでに乗換ええた利用者の動き)」(2021年6月23日総務省実施)

※2: 2021年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア 総合ランキング第1位 (2021年12月1日時点)

No.1の携帯キャリアへ

楽天モバイルは
新たなステージへ

成長期
Growth

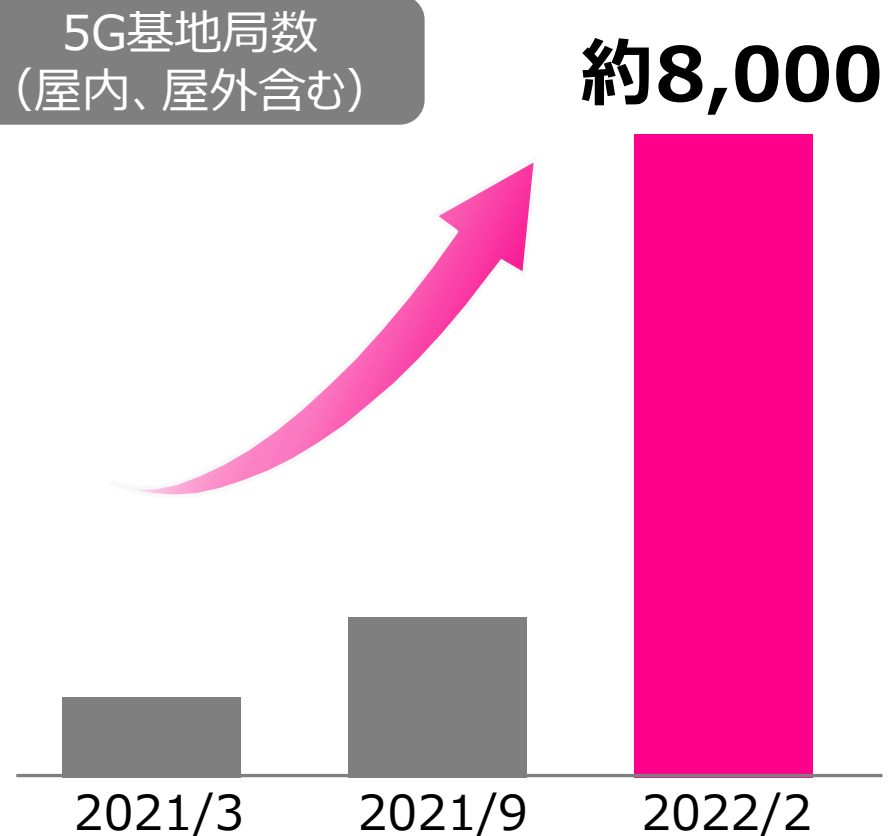
黎明期 Launch

【第1部】通信市場の動向及び端末市場の動向

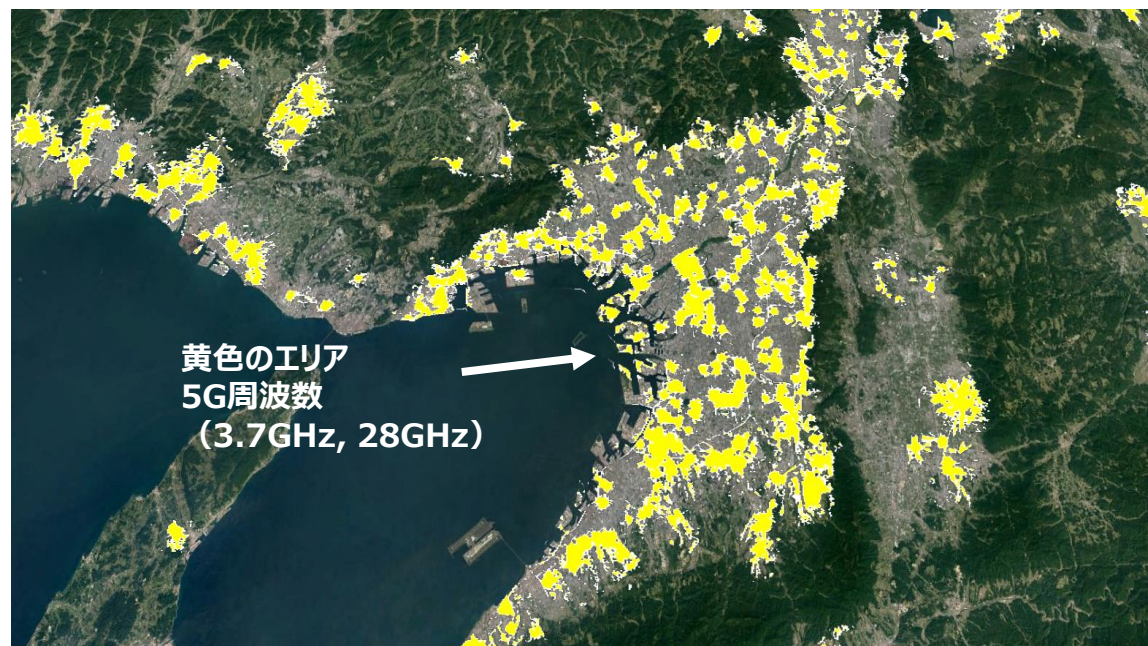
② 端末市場の動向

5Gのエリア化状況

- 5G基地局数は2022年2月時点で**約8,000**
- 2019年に大手4キャリアに割り当てられた5G周波数（3.7GHz帯及び28GHz帯）を活用し、**開設計画通り、5Gエリア化を着実に推進中**



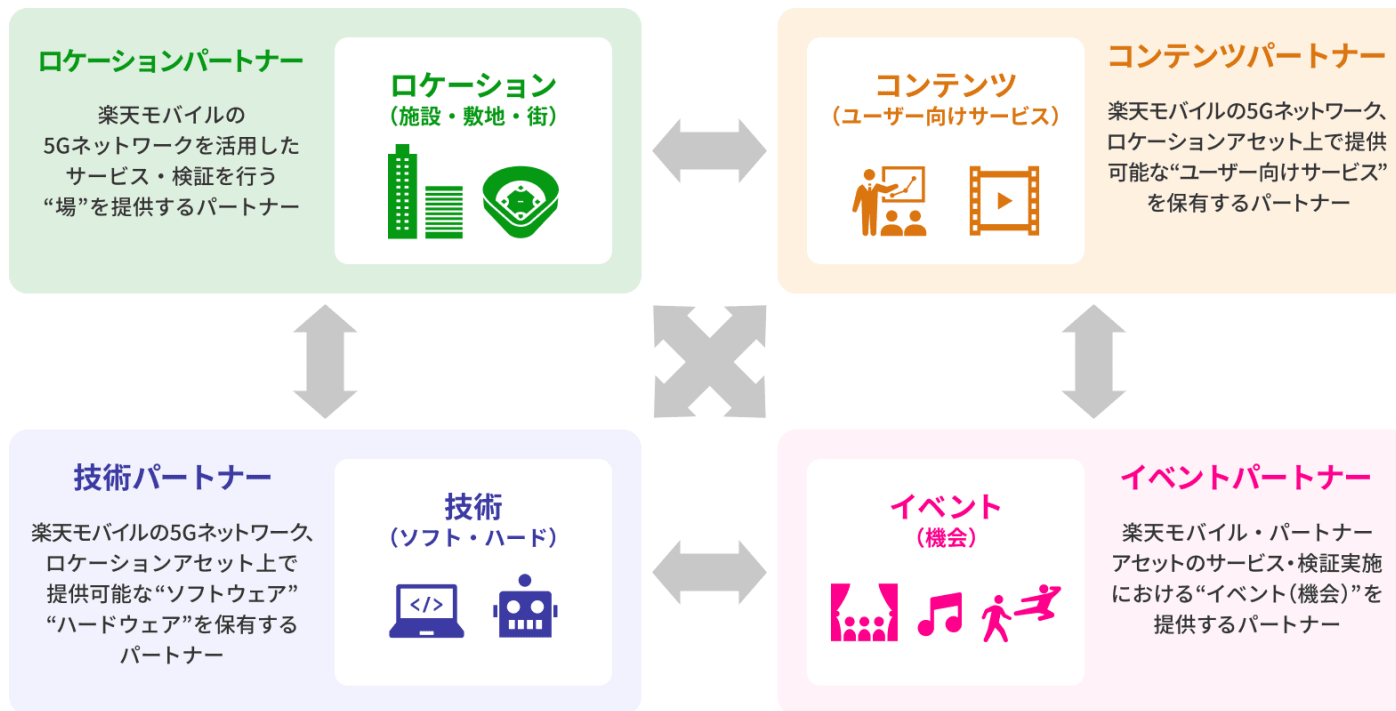
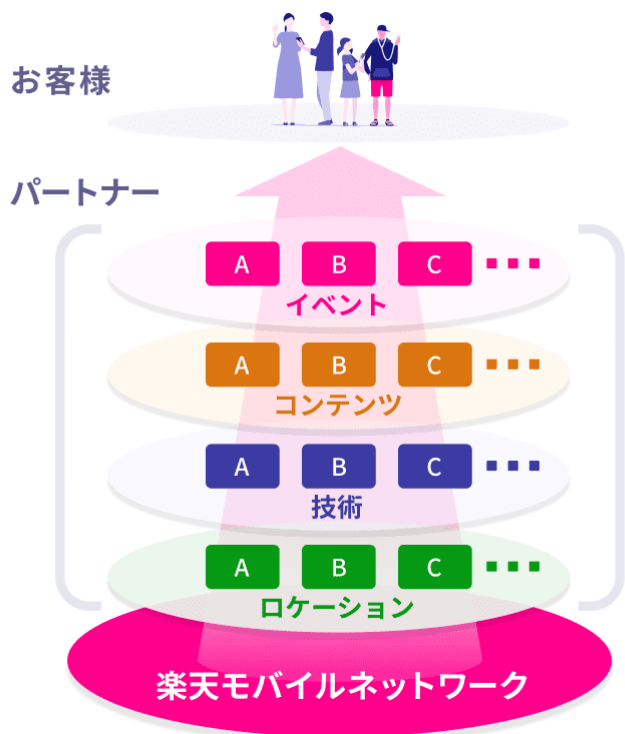
〈例〉大阪エリアでの展開状況



5Gを活用したサービスの提供状況

- 楽天エコシステムと、パートナーの提供するアセット・サービスを活かし、国内にて5Gプロジェクトを展開
- 国内会員1億超、サービス数70超の「楽天エコシステム」×「5G」×「パートナー様」と連携し、様々な実証実験を実施中

楽天モバイルパートナープログラム



5G (ミリ波) サービスの例 ～①ARによる新たな試合観戦体験

ノエビアスタジアム神戸にて、5GとVPS技術を活用した実証実験に成功



**5G×VPS技術により
精度の高いAR体験が可能に**

Visual Positioning System = スマホのカメラから、細かな位置情報を獲得

1. 選手情報のAR表示
2. 試合情報のAR表示
3. AR広告の表示および
インターネットショッピングとの連携

5G (ミリ波) サービスの例 ～②リアルタイム混雑緩和

帰宅者が集中する「時間」と「場所」をリアルタイムに表示し、混雑を緩和



スタジアム内の混雑状況がリアルタイムでわかる
ライブ映像の配信

専用アプリから最寄りの交通機関の
「待ち時間情報」を通知

会場周辺での待ち時間に応じて
ポイントを付与

混雑を避けるタクシー配車を提案



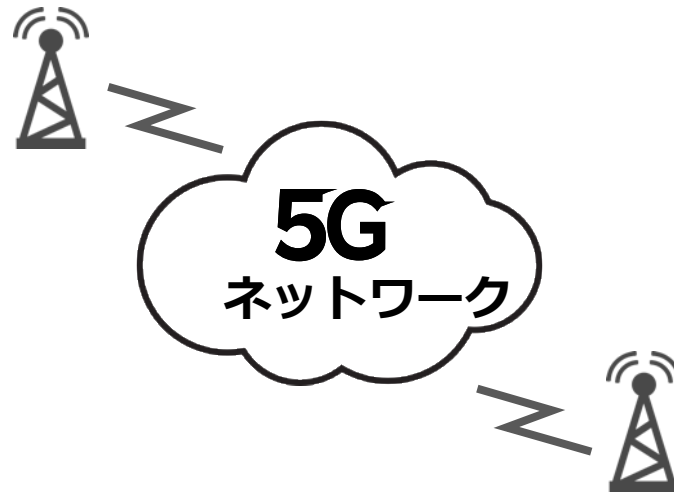
※神戸市が公募した研究活動助成プロジェクト「大学発アーバンイノベーション神戸(令和2年度)」の一環としての取り組み
※神戸大学、デンソーテン、楽天モバイルの共同研究

5G (ミリ波) サービスの例 ～③リモートハイタッチ

ニューノーマル時代に、選手とファンが触れ合える新たな体験を提供



楽天生命パーク宮城



- ・高画質ライブ映像
- ・触覚伝送

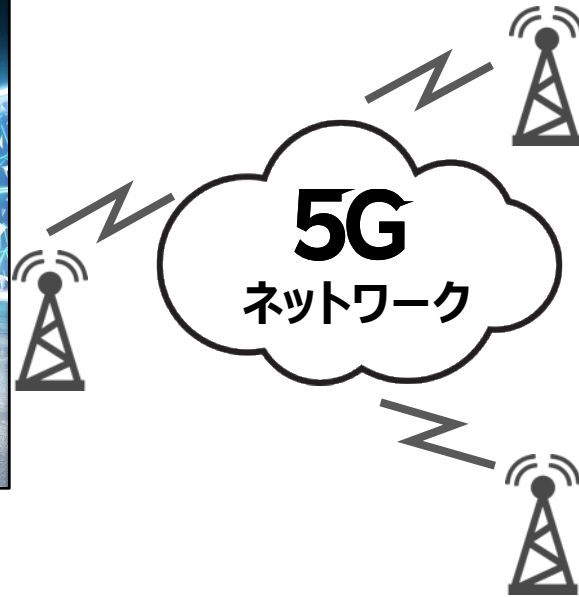


イベントスペース

※仙台市による共創プログラム「SENDAI X-TECH BUSINESS BUILD」の一環としての取り組み
※楽天イーグルス、仙台市、toraru、楽天モバイルの共同研究

5G (ミリ波) サービスの例 ～④ARスポーツ

開催会場、オンライン配信および遠隔地の観戦者との一体感を演出



sinnovation 蔦屋書店 meleap Rakuten Mobile
株式会社トワリアルチャー

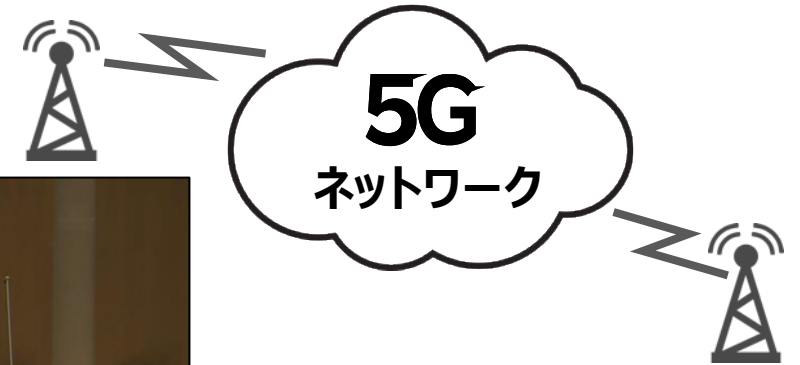
ARスポーツと5G技術を発展させ、地域社会へのさらなる寄与へ

※新潟県がウィズコロナ・アフターコロナを見据え、5Gを活用した非対面型・非接触型ビジネスモデルへ転換するためのサービスや技術、製品・商品の開発等を目的とする事業を支援する取り組み

5G (ミリ波) サービスの例 ～⑤ 立体音響伝送

あたかも会場にいるかのような、臨場感あふれる高音質なコンテンツ視聴提供

・高音質・高臨場感音響伝送 ・ライブ映像伝送



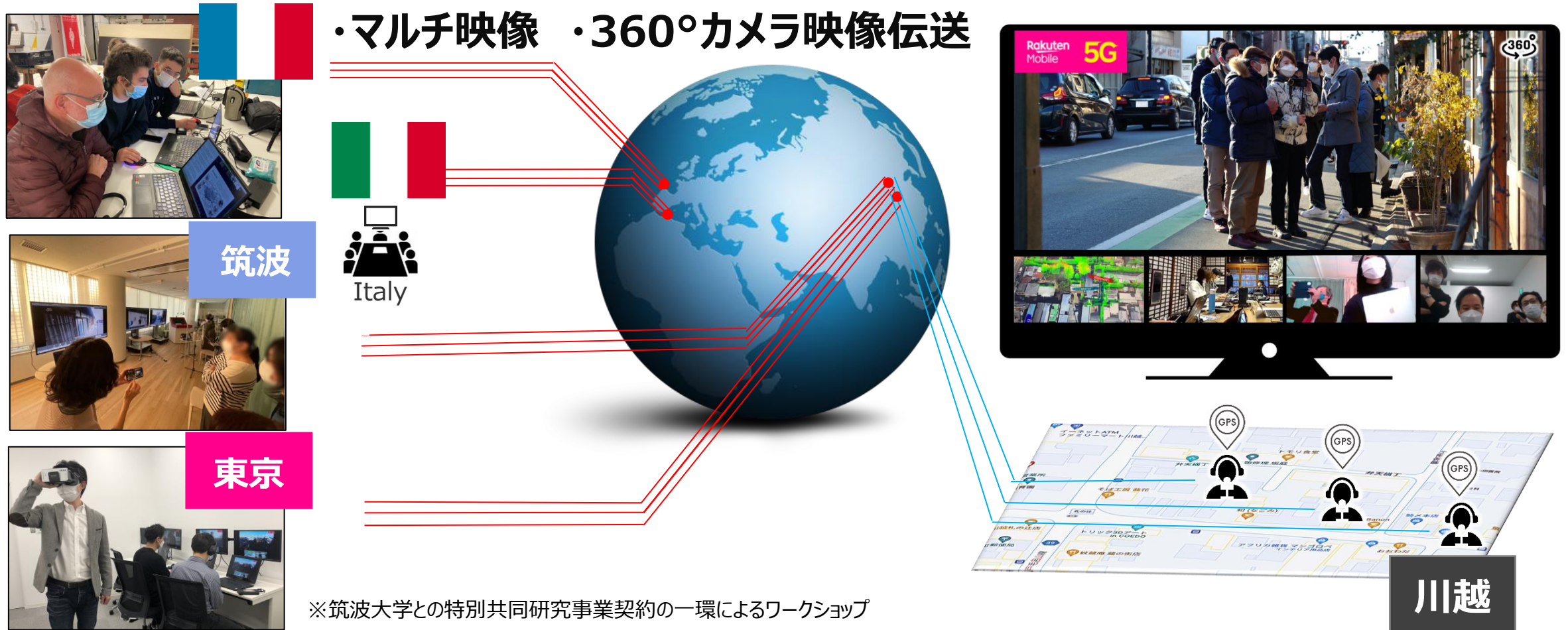
公演会場

遠隔地

※株式会社WOWOWとエヌ・ティ・ティ・スマートコネクト株式会社が実施したイベントを楽天モバイルの5Gで体験

5G (ミリ波) サービスの例 ～⑥遠隔授業

遠く離れた海外の大学とのバーチャルフィールドワーク講義に5Gを活用



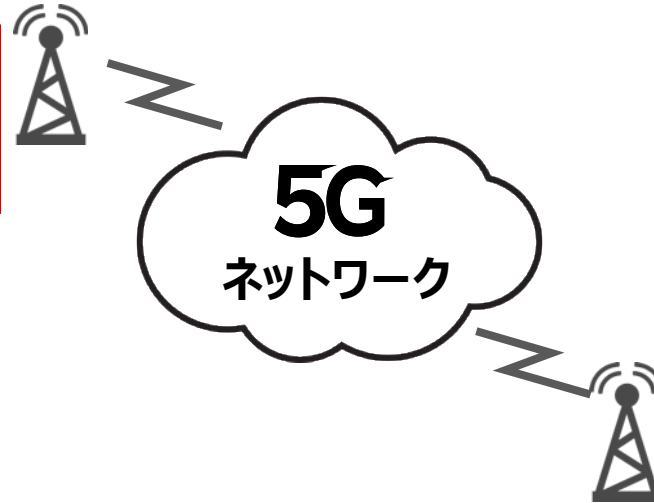
5G (ミリ波) サービスの例 ～⑦ドローンによる損害調査

鮮明な映像とライブストリーミングにより、リアルタイムに損害状況を鑑定

Rakuten Rakuten 楽天損保



住宅地



- ・高精細映像伝送
- ・リアルタイム鑑定



鑑定オフィス

※楽天グループ、楽天損害保険の取り組みにて楽天モバイル5Gネットワークを提供

5G・ミリ波端末の取り扱い状況

- 販売する全端末がeSIM対応、8割が5Gに対応
- 一部のミドル・ハイモデルはミリ波にも対応。今後も対応機種種の拡充を進める方針



Rakuten BIG s

メーカー：楽天モバイル株式会社
2021年4月21日発売

eSIM
5G
対応製品
Sub6+
mmWave



Rakuten BIG

メーカー：楽天モバイル株式会社
2020年9月30日発売

eSIM
5G
対応製品
Sub6+
mmWave



AQUOS zero6

メーカー：シャープ株式会社
2021年10月14日発売

eSIM
5G
対応製品
Sub6+
mmWave



OPPO A55s 5G

メーカー：OPPO
発売日：2021年11月18日

eSIM
5G
対応製品

販売中*22機種における

*2022/4/1時点

「5G対応率」

82%

「eSIM対応率」

100%

【参考】端末販売の状況①

➤ 2020年以降の端末販売台数の推移は以下の通り

構成員限り

【参考】端末販売の状況②

- 報告書2021以降の端末販売の状況（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）は以下の通り

構成員限り

【参考】iPhone13の販売台数/販売収入/平均割引額

➤ 2021年9月24日の発売以降、販売台数及び販売収入ともに増加傾向

構成員限り

【参考】楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム

➤ 当社の「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」では、**非回線契約者もプログラム対象とし電気通信事業法第27条の3（通信料金と端末料金の完全分離）を遵守**

乗り換えの方も機種変更の方も申し込める
毎月の負担を少なく、賢く最新のiPhoneへ

POINT 1
48回払いで
購入時の支払いも、毎月の負担も少なくできる！

POINT 2
24回分払ったら
いつでも最新のiPhoneに機種変更できる

POINT 3
最大24回分！
返却するiPhoneの残りのお支払いが不要

本プログラムは頭金なしの48回払いで、分割手数料もなし。だから、新しいiPhoneを手にした時から財布に優しい！

48回払いのうち、24回分のお支払いが完了した時点で、お使いになったiPhoneを返却し、新しいiPhoneへ機種変更ができます。

※ 機種変更の可能期間は、25カ月以降、47カ月までです。機種変更可能な製品は、本プログラム対象製品に限ります。

返却したiPhoneの残りのお支払いは不要！最大で24回分のお支払いが不要になります。つまり賢く最新のiPhoneをもてます！

※ 機種変更時、製品のご返却が必要です。製品の状態によって故障費用がかかります。事務手数料3,300円がかかります。

項目	詳細
概要	「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」にて、対象のiPhoneを48回払いで購入すると、25ヶ月以降の旧端末返却を条件に、本体代金の残債を支払い不要で新しいiPhoneに乗り換えが可能
開始日	2021/6/29
対象製品	iPhone全モデル
対象年齢	18歳以上
回線契約要否	不要

非回線契約者も対象とし、電気通信事業法第27条の3（通信料金と端末料金の完全分離）を遵守

出所：楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/iphone/upgrade-program/>)

【参考】中古端末の取り扱い

- 2020年1月27日から「スマホ下取りサービス」を実施中
- Webサイトで下取りの申し込みを受け付けている

ご利用の流れ



3つのステップ詳細を見る

STEP1. 下取り希望製品の情報入力

下取り希望製品に関する詳細をお知らせください。下取り金額をご提示します。

STEP2. 返送キットの受領と製品の送付

郵便局から本人限定受取郵便の通知書が届きます。ご自宅か郵便局窓口にて返送キットをお受け取りになり、製品を必要書類とともにご返送ください。

※事前にお客様にて製品の初期化（データ消去）・おサイフケータイなど各種ロックの解除とバックアップの実施が必要です。

STEP3. 下取り金額のお受け取り

製品査定後、金額をメールにてお知らせします。価格確定後1カ月程度で楽天キャッシュにチャージされます。

※査定価格は製品の状態によってSTEP1で提示した査定金額から変更になる場合があります。価格変更によるキャンセルはできません。あらかじめご了承ください。

出所：スマホ下取りサービス
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/tradein/>)

第1部まとめ：通信市場の動向及び端末市場の動向

【通信市場の動向】

- ① 楽天モバイル参入により競争が促進されたことで、日本の携帯電話料金は世界最安水準へ低下。
国民負担の大きな軽減を実現
- ② 基地局建設を4年前倒しすることで、2022年2月には人口カバー率96%を達成
- ③ わかりやすいワンプラン、各種手数料の廃止等の取組みが評価され、本格参入からわずか2年でお客様に選ばれるキャリアに

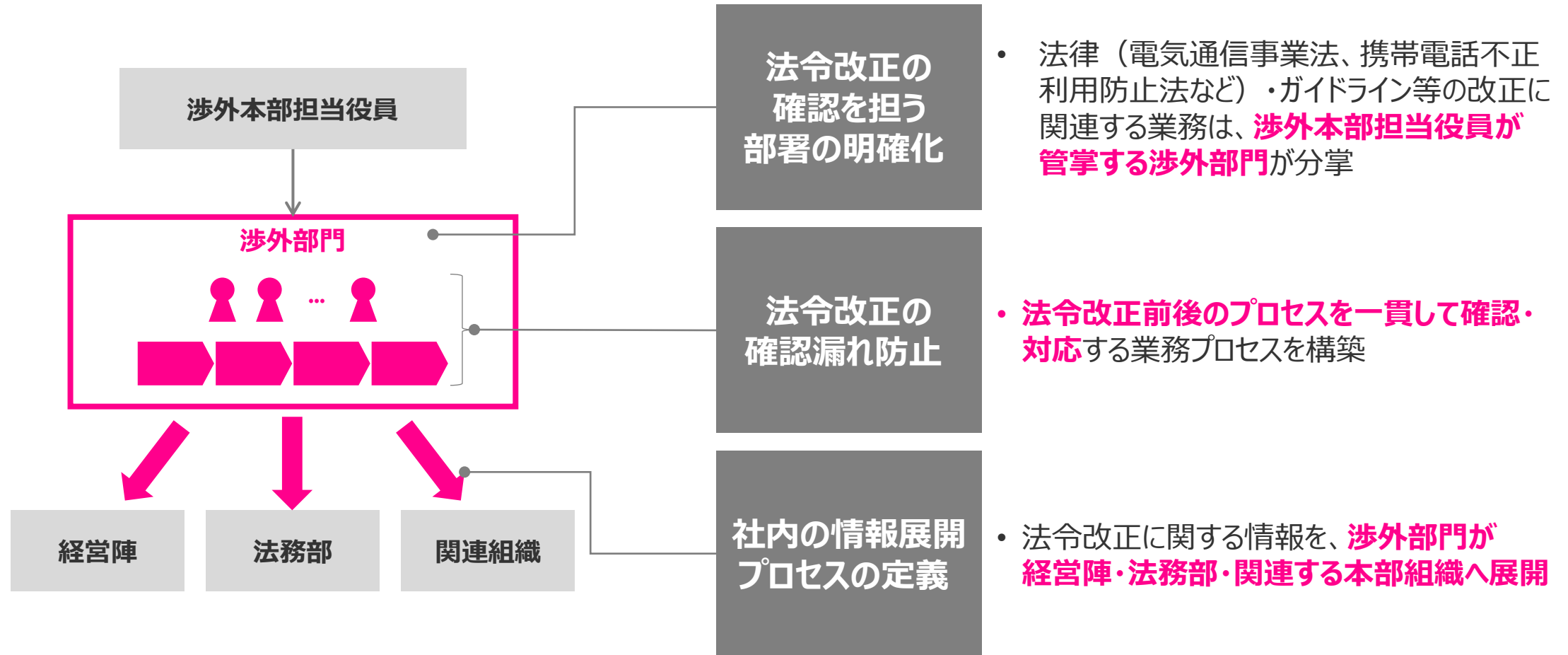
【端末市場の動向】

- ① 開設計画通りに5Gエリアを拡大中
- ② 楽天エコシステムと、パートナーの提供するアセット・サービスを活かし5Gプロジェクトを展開
- ③ 4月時点で販売する全端末がeSIMに対応、8割が5Gに対応。一部はミリ波にも対応。

【第2部】事業法第27条の3の執行状況

通信・端末の規律の分離に係る規律の遵守：社内整備

➤ 法令遵守の為、社内体制・業務プロセスを整備



通信・端末の規律の分離に係る規律の遵守：店舗支援

➤ 同様に法令遵守の為、**代理店・直営店舗に対する指導・支援を実施**
(ガイドライン配布、研修実施、改善指導、社内確認)

①ガイドライン 配布・研修実施

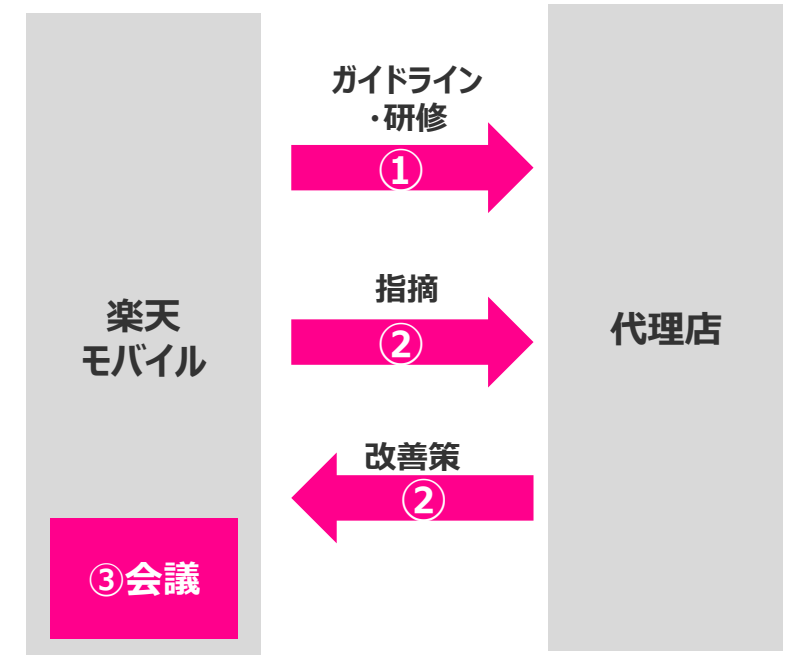
- 電気通信事業法第27条の3等およびその運用に関するガイドライン遵守の為の**資料配布・研修実施**
- 定期研修プログラムに上記資料活用
- ガイドライン改訂の度に**改訂内容に関する研修を実施**

②改善指導

- 当社ショップ営業本部長より代理店・直営店舗に対し**問題点を指摘**
- 代理店・直営店舗は**改善策を书面提示**
- ショップ営業部が**改善策の実施状況を確認**

③法令遵守状況 の社内確認

- キャンペーン実施に際し、マーケティング本部執行役員主催の会議に法務・渉外部門含む関連部署が参加し、**法令遵守状況等を最終確認**



通信・端末の規律の分離に係る規律の遵守：店舗支援②

➤ 当社では、規律の遵守のため、代理店・直営店舗向けに**対面**や**オンライン**で**研修**を実施中

コンプライアンス研修資料

【店舗運営】 コンプライアンス/規定・法令

1. 規定

- 1-1 人権の尊重 (p.2)
- 1-2 ハラスメント防止 (p.3-5)
- 1-3 SNS使用の注意 (p.6)
- 1-4 私物の管理 (p.7)

2. 法令

- 2-1 携帯電話不正利用防止法 (p.8)
- 2-2 個人情報保護法 (p.9-10)
- 2-3 電気通信事業者法 (p.11)
- 2-4 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境整備に関する法律 (p.12)

Rakuten

2. 法令 2-3 電気通信事業者法

1. 電気通信事業者法とは

電気通信事業者法とは、私たち楽天モバイル株式会社が運営する「Rakuten Mobile」などの**電気通信事業**について定めている日本の法律です。

2. 電気通信事業者法に関する注意点

お客様と接するスタッフが必ず認識しておくべき重要な項目は下記になります。ひとつでも不足があった場合は初期契約解除の対象です。特に虚偽の説明、お客様が理解できないような言いまわしには注意しましょう。

- ・ **サービス提供条件の説明義務**
サービスを提供するにあたり、担当スタッフはお客様に、契約条件に関する事項を漏れなく、虚偽なく説明する必要があります。
- ・ **書面の交付義務**
電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、個別の契約内容を明らかにした書面（契約書面）をお客様に交付しなければなりません。
- ・ **初期契約解除制度（クーリング・オフに類似）**
一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間が経過するまでは、楽天モバイルの合意なくお客様の都合のみにより契約を解除できる制度です。
- ・ **適合性の原則**
適合性の原則とは、お客様の知識・理解力に合わせた丁寧な説明をしなければいけない原則をいいます。特に、**高齢者や障害者**に対しては、特にその留意が必要です。契約内容を理解できているか確認のためのコミュニケーションは、積極的にとりましょう。
- ・ **その他詳細**
総務省サイトにある消費者保護ルールを参照してください。
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000406001.pdf)

R

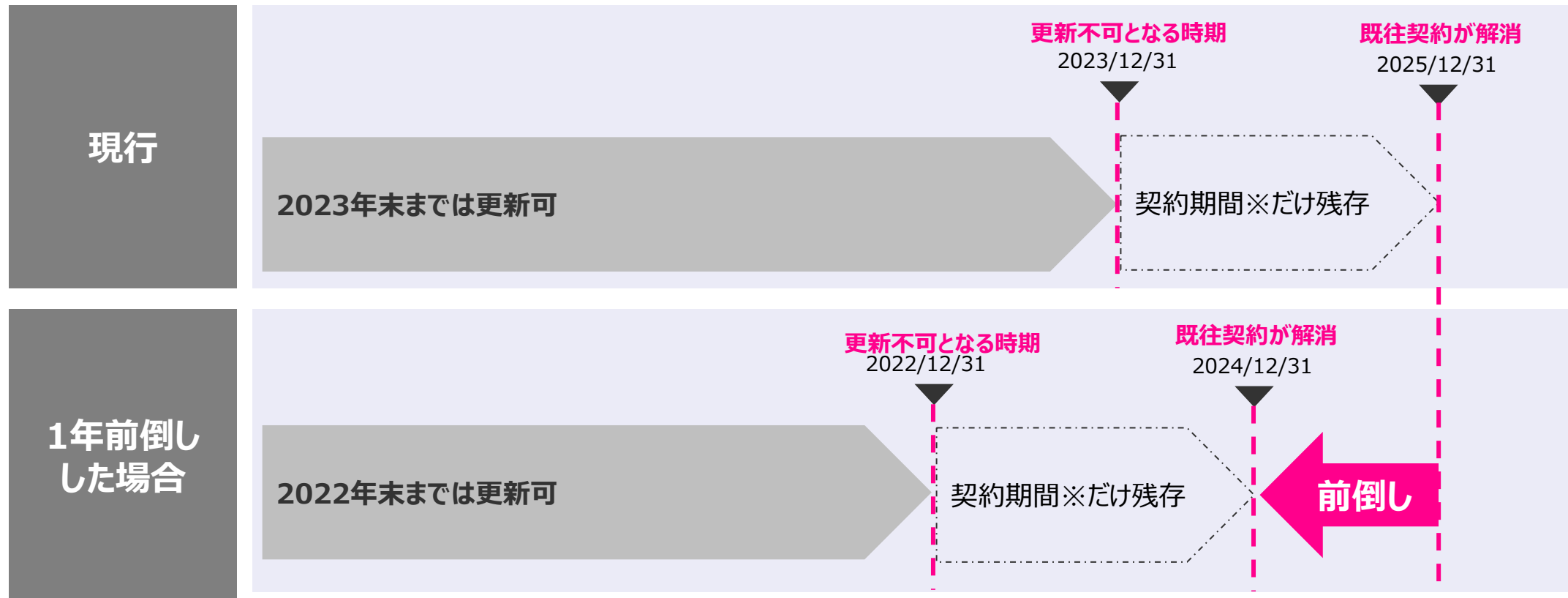
CONFIDENTIAL 11

研修の様子



利用者に不利な不適合拘束契約の早期解消

- 既往契約解消の期限は2023年12月末に定められたところであるが、2年超の契約期間や1,000円超の違約金といった、**利用者にとって不利な不適合拘束条件付き契約**については、**より早期の解消を事業者は目指すべき**



※契約期間：2年を想定

新規番号契約におけるMNP転出の増加

- 新規電話番号で契約し、短期解約する場合においてMNP転出が非常に多くを占める現状
- 多くは端末値引きが目的と考えられ、高額端末の過度な値引を誘発している可能性

新規発番・当月解約の実態

構成員限り

当社提案

一括1円等の過度な端末値引を各社が控えることで、
端末値引目的のMNPを抑制できるのではないか



各社による取組みが
不十分な場合

初期契約解除時と同様に、新規電話番号契約における
MNP受付を断る制度改正も考えられる

第2部まとめ：事業法第27条の3の執行状況

- ① 通信・端末の規律の分離に係る規律の遵守のため、社内体制・業務プロセスを整備、また代理店及び直営店舗に対する指導・支援を実施
- ② 利用者にとって不利な不適合拘束条件付き契約については、より早期の解消を事業者は目指すべき
- ③ 過度な端末値引を各社が控えることで、端末値引目的のMNPを抑制できるのではないか。この取組みが不十分な場合は、初期契約解除時と同様に、新規電話番号契約におけるMNP受付を断る制度改正も考えられる

【第3部】携帯電話端末の対応周波数の制限

端末の対応周波数の決定方法

- 当社が販売する端末の対応周波数については、**基本的に端末メーカーが決定**
- **一定以上の販売シェアを有する端末製造事業者**においては、すべてのMNOへ対応するよう義務付けることは考えられる

構成員限り

消費者からのご指摘に対する対応

➤お客様における苦情を抑制し、また真摯に対応すべく**継続的に活動を実施**

構成員限り

Webサイト

Webサイトにおいて消費者に
情報を提供



出所：お客様サポート

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/support/>

お客様窓口対応

コールセンターや店舗において
個別のご相談に対応



消費者からのご指摘に対する対応（続）

構成員限り

端末対応周波数に関する利用者への情報提供

- 当該端末が対応している周波数帯について、**当社Webサイトの製品ページにて掲載**
- **他社が販売する端末の楽天回線への対応状況についても、当社Webサイトにて掲載**

例) AQUOS sense6

当社販売端末の対応周波数

端末販売ページにおいて対応周波数を掲載

基本スペック	
通信	
カメラ	
その他	
対応周波数	
5G (Sub6)	Band n28 (700MHz) / Band n77 (3.8GHz) / Band n78 (3.6GHz)
5G (ミリ波)	非対応
LTE (FDD)	Band 1 (2.1GHz) / Band 2 (1.9GHz) / Band 3 (1.8GHz) / Band 5 (850MHz) / Band 12 (700MHz) / Band 17 (700MHz) / Band 18 (800MHz) / Band 19 (800MHz)
TD-LTE	Band 38 (2.6GHz) / Band 41 (2.5GHz) / Band 42 (3.4GHz)
WCDMA	Band I (2.1GHz) / Band II (1.9GHz) / Band V (850MHz)
GSM	850MHz / 900MHz / 1.8GHz / 1.9GHz

※1発売時点のOSのバージョンを記載しています。最新のOSバージョン情報はこちらをご確認ください。
※2通信速度は、ベストエフォート方式による理論値であり、実際の通信速度は通信環境やネットワークの混雑状況によって変化します。

出所：AQUOS sense6 スペック詳細

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/smartphone/aquos-sense6/spec.html>

他社販売端末の楽天回線への対応状況

端末を保有しているお客様に 楽天回線への対応状況を Webサイトで紹介

このAndroidスマートフォンは一部の機能がご利用いただけます。

AQUOS zero6 SHG04
AQUOS
au

- の機能がご利用いただけます
- 4Gデータ通信
- 5Gデータ通信
- 通話
- SMS (楽天回線)
- SMS (パートナー回線)
- APN自動設定 海外/国内
- ETWS
- 110/119通話などでの高精度な位置情報測定

確認済OS/SWバージョン：Android 11 / 01.00.00

出所：ご利用製品の対応状況確認

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/byod/>

第3部まとめ：携帯電話端末の対応周波数の制限

- ① 当社が販売する端末の対応周波数については、基本的に端末メーカーが決定
- ② 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は、すべてのMNOへ対応するよう義務付けることは考えられる
- ③ 携帯電話端末の対応周波数に関しては、当社Webサイト等で情報提供を行った上で、店頭やコンタクトセンター等で個別に対応する等を行っている

APPENDIX

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項①

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
事業法第27条の3の執行の状況	通信・端末の分離に係る規律の遵守	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。	<ul style="list-style-type: none"> 法令等改正確認に関する業務については渉外部門の分掌であることを明確化しています。渉外部門における法令確認漏れ防止のための体制整備及びプロセス整備、また、社内関係者・関係部署への情報展開プロセスを整備しております。 キャンペーン実施に際し、営業本部執行役員主催の会議に法務・渉外部門含む関連部署が参加し、法令遵守状況等について最終確認を実施しております。
		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。	<ul style="list-style-type: none"> 全ての代理店に対し、「電気通信事業法第27条の3等およびその運用に関するガイドライン遵守のための代理店マニュアル」を配布し、本マニュアルに基づき研修を実施するとともに、代理店への指導を実施しております。
	既往契約の解消	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なっているか（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）。	<ul style="list-style-type: none"> 当社がMNOへ参入したのは改正法施行後のため、MNOとしては、改正法適合プランのみ提供しております。 加入促進キャンペーンにおいて、新規契約や他社からのMNP契約のみならず、当社既往契約からの移行も同様にキャンペーン対象とすることで、既往契約からの移行を促進しております。 MVNO側で最低利用期間が残っている場合でも、MVNOからMNOへの移行時には、契約解除料は免除とし、最低利用期間も設定しないこととしております。 MVNOでは期間拘束契約の更新を行わないことから既往契約は着実に減少しており、2022年10月までに既往契約からの移行が完了します。
		（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）。	<ul style="list-style-type: none"> MVNOからMNOへの移行促進の周知を継続的に行って参ります。
その他	規律に関して課題と考えていることはあるか。	<ul style="list-style-type: none"> 新規電話番号で契約し短期解約する場合においてMNP転出比率が非常に多い現状があります。多くは他社へのMNP転出時に得られる端末値引きが目当てと考えられ、高額端末の過度な値引がこれを誘発している可能性が考えられます。 	

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項②

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
通信市場の動向	全体	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 特にございません。
		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社参入により競争が促進されたことで日本の携帯電話料金は世界最安水準へ低下し、国民負担の大きな軽減を実現したと考えております。
		<ul style="list-style-type: none"> 当該環境変化を踏まえた、貴社の戦略（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）。 	<ul style="list-style-type: none"> わかりやすいワンプラン、各種手数料の廃止等の取組みが評価され、本格参入からわずか2年でお客様に選んでいただけるキャリアとなることを実現できてきたことから、今後もお客様本位の取組みを継続してまいりたいと考えております。
	音声通話料金	<ul style="list-style-type: none"> 報告書2021以降、音声通話料金において、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年8月27日、OS標準アプリでの1回10分以内の国内通話がかけ放題、国内SMSの送受信が使い放題になるオプションサービス「10分（標準）通話かけ放題」(1,000円・税別)を提供開始しております。
	5G	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在提供しているRakuten UN-LIMIT VIは、5Gに対応しております。また、楽天回線エリアにおけるデータ利用量は無制限（2,980円・税別）です。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項③

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
端末市場の動向	全体	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年以降の端末販売台数の推移は「【第1部】市場の動向端末市場の動向」でご紹介しております。
		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> eSIMの推進および5G対応端末の拡充により、利用者が自分の用途や目的に合った端末を選択することができる環境になったと考えております。当社においても2022年4月1日時点で販売している端末の82%が5G対応、全てがeSIM対応となっております。
	最新端末の安値販売	<ul style="list-style-type: none"> 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ください。 	<ul style="list-style-type: none"> iPhone13の販売台数と販売収入は「【第1部】市場の動向端末市場の動向」でご紹介しております。
		<ul style="list-style-type: none"> 通信・端末分離の下で、端末代金を大幅に割引くことについて、経営上の合理性があるとするれば、それはどのようなものか、考え方を説明いただきたい。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説明いただきたい。 	

構成員限り

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項④

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
端末市場の動向	5G	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022年4月1日時点で、当社が販売する端末の82%は5G対応となっております。ミリ波対応端末についても3機種を提供しており、拡充を進めております。
		<ul style="list-style-type: none"> 5Gサービス提供エリアの現状はどのようなものか。また、今後のエリア拡大の計画はどのようなものか。特にミリ波サービスについてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 開設当初の計画通り5Gのエリア化を着実に推進しており、また「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」を踏まえてエリア整備を進めてまいります。その過程の中で、特にミリ波については単にカバー率を上げるだけでなく、ユースケースに合わせた場所へ基地局を設置し、自治体、大学やサービス・コンテンツを提供する企業と連携しながら、5Gの特性を活かした実証やトライアルを実施しております。
		<ul style="list-style-type: none"> 今後の5Gサービスについて、5Gならではのコンテンツ・アプリを含め、どのような利用シーンを想定しているか。特に、スマートフォンを利用した一般利用者に対するサービスの他に、想定している端末の形態、ビジネスモデルはどのようなものか。 	<ul style="list-style-type: none"> 主にスポーツ・エンタメ分野でのファンエンゲージメント向上のための5G活用を推進しております。例えば、以下の屋根部損害調査のように、既存の楽天のビジネスモデルを活かしたtoB向けの検討も進んでいます。 5G通信を行う端末はスマートフォンに限らず、ドローンやUGVなどのユースケースに適した通信機器を選択することも想定しております。
	中古端末	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年1月27日から「スマホ下取りサービス」を実施中です。Webサイトで下取りの申し込みを受け付けております。
		<ul style="list-style-type: none"> 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。 	

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項⑤

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
携帯電話 端末の 対応周波 数の制限	• 対応周波数の 決定	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	
		<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	
		<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	
	• 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	<ul style="list-style-type: none"> • 他社の周波数にも広く対応した端末と、貴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。 	

構成員限り

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項⑥

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
携帯電話 端末の 対応周波 数の制限	• 利用者への 情報提供	• 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、これまで利用者にと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）。	• 当該端末が対応している周波数帯について、当社Webサイトの製品ページにおいて掲載しております。 店頭販売の際は、お客様からのご要望に応じて、当社Webサイトを用いて直接お伝えしております。
		• 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）。	• 端末を保有しているお客様に 楽天回線への対応状況をWebサイトで紹介しており、AIチャット及び選択式の2種類の検索方法を提供しております。 参考：ご利用製品の対応状況確認 https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/byod/
	• 具体的な方策	• 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。	• 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は、すべてのMNOへ対応するよう義務付けることは考えられます。
		• 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。	• 端末の対応周波数の決定は基本的に端末メーカーが行っていること、一方で中小規模の端末事業者に対して周波数帯に対応することをルール化することの影響を考慮し、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は、すべてのMNOへ対応するよう義務付けるべきと考えます。

Rakuten Mobile