



検討の方向性(案)について (事業法第27条の3(通信・端末分離)に関する事項)

令和4年6月22日
事 務 局

1. 事業法第27条の3の執行状況(上限2万円規制に関する事項)	
(1) 上限2万円規制の違反と判断される事案等及び必要な対応	・・・ 2
(2) 上限2万円規制の特例の適用状況	・・・ 33
2. 通信料金と端末代金の完全分離に係る規律の在り方について	・・・ 45

1. 事業法第27条の3の執行状況（上限2万円規制に関する事項）

（1）上限2万円規制の違反と判断される事案等及び必要な対応

改正電気通信事業法の趣旨

- 2019年10月1日に改正電気通信事業法(令和元年法律第5号。以下「改正法」とする。)が施行された。
- 改正後の電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」とする。)第27条の3は、「通信料金と端末代金の完全分離」と「行き過ぎた囲い込みの是正」を内容としている。

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
- 通信契約と端末購入を条件とする端末値引き等の利益提供について、
 - 通信契約の継続を条件とするものは、一律禁止
 - 通信契約の継続を条件としないものは、上限を2万円に設定(以下「上限2万円規制」とする。) 等

② 行き過ぎた囲い込みの是正

- 期間拘束有り契約の期間上限を2年に設定
- 期間拘束有り契約の違約金の上限を1,000円に設定
- 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 等

- ・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。

加盟店への届出制度の導入

■ 加盟店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

■ 加盟店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

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

事業者・加盟店の勧誘の適正化

■ 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。

- ・ モバイル市場の公正な競争を促進するため、電気通信事業法第27条の3等において、携帯電話事業者・代理店に対する規律を規定。
- ・ 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(現行の告示で指定する対象事業者は合計34社)及び販売代理店

※ 対象役務・対象事業者は、電気通信事業法第27条の3第1項に基づき指定。

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・代理店に対し以下の規律を規定。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について、
 - 通信契約の継続を条件とするものは、一律禁止
 - 通信契約の継続を条件としないものは、上限2万円に制限(先行同型機種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かどうかを利用者が選択可能
 - ② ①の選択によらず料金その他の提供条件が同一
 - ③ 契約期間満了時に、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が改めて選択可能
 - ④ 違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも3か月間設けられている(自動更新なしの場合は1か月)
- 継続利用割引時の利益の提供 1か月分の料金/年

○ 「競争ルールの検証に関する報告書2021」での提言

- 昨年、総務省において、MN03社の販売代理店を対象に、上限2万円規制の遵守状況に関する覆面調査を実施したところ、相当程度の販売代理店において、規律の趣旨に反する端末単体販売拒否や端末購入プログラムの提供拒否が確認された。
- これを踏まえ、「競争ルールの検証に関する報告書2021」（以下「報告書2021」とする。）では、総務省において、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とされた。

○ 総務省における取組

- 昨年9月、報告書2021での提言を踏まえ、MN03社に対し、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や、端末購入プログラムに関する取組等を要請した。
- 同じく昨年9月、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の提言を踏まえ、販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報提供を受けることを目的とし、「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を開設した。
- 本年も昨年同様、上限2万円規制の遵守状況に関する覆面調査を実施した（MN03社に加え、新たに楽天モバイルを調査対象として追加）。その結果、各社の代理店等において、違反または違反が疑われる事案が確認されたことを踏まえ、本年6月、MN04社及び全国携帯電話販売代理店協会に対し、販売代理店の業務の適正性確保に向けた措置の実施等を要請した。

○ MN03社における取組

- MN03社は、昨年9月の要請を受け、端末購入プログラムに関する取組方針を表明した（①回線契約者と非回線契約者との間の形式的な提供条件の差異の撤廃、②正確な説明、周知の徹底に向けた最大限の努力）。

通信契約と端末のセット販売

利益提供の規律対象
(2万円の値引き上限)

例: 自社の通信回線利用者(新規・既存)限定の端末値引き

端末単体販売

利益提供の規律対象外
(2万円の値引き上限なし)

例: 量販店のSIMフリー端末販売時の値引き

規律対象

回線利用者

セット販売

規律対象外

回線利用者以外

端末単体販売

規律対象外

セット販売と端末単体販売

同条件で行う利益提供は規律対象外
(2万円の値引き上限なし)

例: MNO各社の端末購入サポートプログラム

「同条件」と言うためには、自社の通信回線利用者以外にも
等しく提供されていることが必要。

端末単体販売に関する覆面調査 (2020年12月～2021年2月)

目的 店頭での非回線契約者に対する端末単体販売(端末購入サポートプログラムの提供を含む。)の実態

対象 携帯大手3社(ドコモ、KDDI、ソフトバンク)の販売代理店

【調査結果】

➤ 覆面調査の結果：

NTTドコモは22.2%、KDDIは29.9%、ソフトバンクは9.3%

➤ 事業者の自主調査の結果：

NTTドコモは3.3%、KDDIは1.3%、ソフトバンクは2.3%



➤ 非回線契約者への端末販売が、販売代理店の現場において徹底されていない

➤ 事業者は、そのような現場の実態を十分に把握・指導できていない。

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
覆面調査で 販売拒否が確認された 店舗の割合	22.2%	29.9%	9.3%
各社の調査で 販売拒否が確認された 店舗の割合※1※2	3.3%	1.3%	2.3%

※1 各社の1回目の調査の結果。

※2 メインブランドのキャリアショップ及び量販店のうち、同時に契約申込みを受け付けることのできる数が3以上の店舗数 (NTTドコモ:2,482店舗、KDDI:2,547店舗、ソフトバンク:2,641店舗)を分母として計算。

- 「競争ルールの検証に関する報告書2021」での提言を受け、令和3年9月17日(金)、MN03社に対し、「電気通信事業法の一部を改正する法律の趣旨に沿った公正な競争環境の確保に向けた取組について(要請)」を発出。
- 上記要請において、通信料金と端末代金の完全分離の徹底のため、**端末購入プログラムに関する以下の取組を要請。**
 - ①回線契約者と非回線契約者との間の形式的な提供条件の差異の撤廃(合理的な理由が無い限り2022年6月までに)
 - ②正確な説明、周知の徹底に向けた最大限の努力
- 昨年10月時点での各社の回答は下表のとおり。**実態については、覆面調査等も実施した上で検証**することとしていた。
(②に係る実施状況については、各社から四半期ごとに報告を受領)。

要請に対するMN03社からの回答(昨年10月時点)

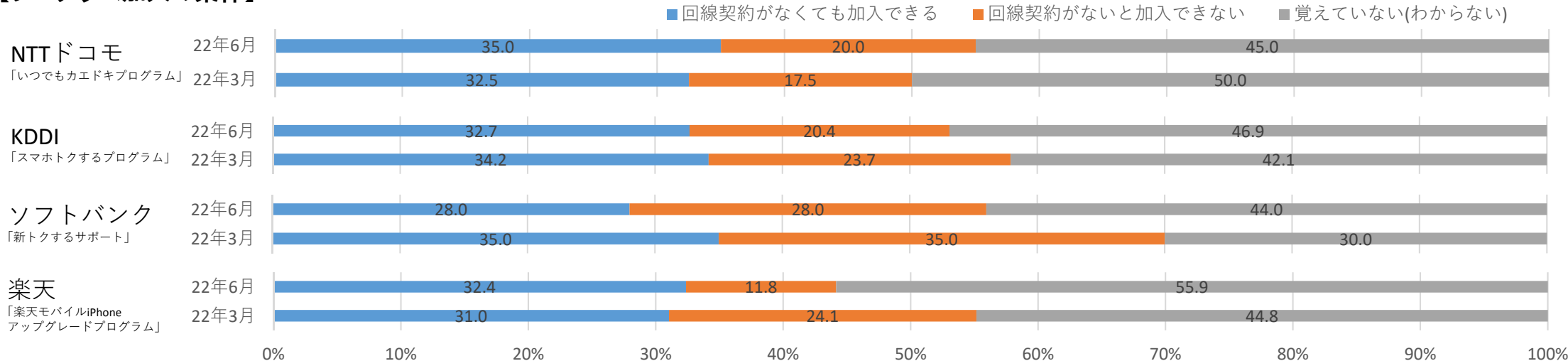
			NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
①回線契約者と非回線契約者との間の形式的な提供条件の差異の撤廃			(2020年3月に撤廃済)	加入条件の差異(非回線契約者の未成年者・法人は加入不可) → 本年6月までに解消予定	販売チャネル差異(非回線契約者へのオンラインでの端末販売未実施) → 昨年度中に解消予定
②正確な説明、周知の徹底 (回線契約は条件でない、通信契約解約後もプログラム継続可能 等)	代理店関係	現場対応	・スタッフへの再研修 ・販売マニュアルの見直し	・スタッフへの再研修 ・代理店説明資料の見直し ・重要事項説明書の記載改善	・スタッフへの再研修
		契約内容	・卸売価格が直販価格を下回るよう 端末価格設定を見直し	・販売代理店の評価基準及び 奨励金体系の見直し	・販売代理店の評価基準及び 奨励金体系の見直し
		監査	・覆面調査等を実施(必要に応じて)	・店舗監査	・外部委託等第三者並びに社内による 店舗調査、店頭ツール写真報告
	広告関係		・ 広告表示の改善		
	利用者周知		・プログラム加入者へのメール周知 (昨年11月開始予定)	・契約者向けWebサイトの表示改善 ・プログラム加入者へのSMS周知 (準備が整い次第)	・プログラム加入者のMyページに記載 ・プログラム加入者へのメール・DM 周知(実施中)
	社会全体の理解度向上		・国民生活センターへの説明、 ITジャーナリスト、メディア等への メール周知	・国民生活センター、ITジャーナリスト、 メディア等への説明	・国民生活センターへの説明、 ITジャーナリスト、メディア等への メール周知

- ①回線契約者と非回線契約者との間の形式的な提供条件の差異については、KDDI・ソフトバンクにおいても撤廃済み。
(KDDI:本年2月より未成年者の、6月より法人の非回線契約者も加入可／ソフトバンク:本年3月より非回線契約者へのオンライン端末販売を開始)
- ②正確な説明、周知の徹底について、各社の取組状況は以下のとおり。

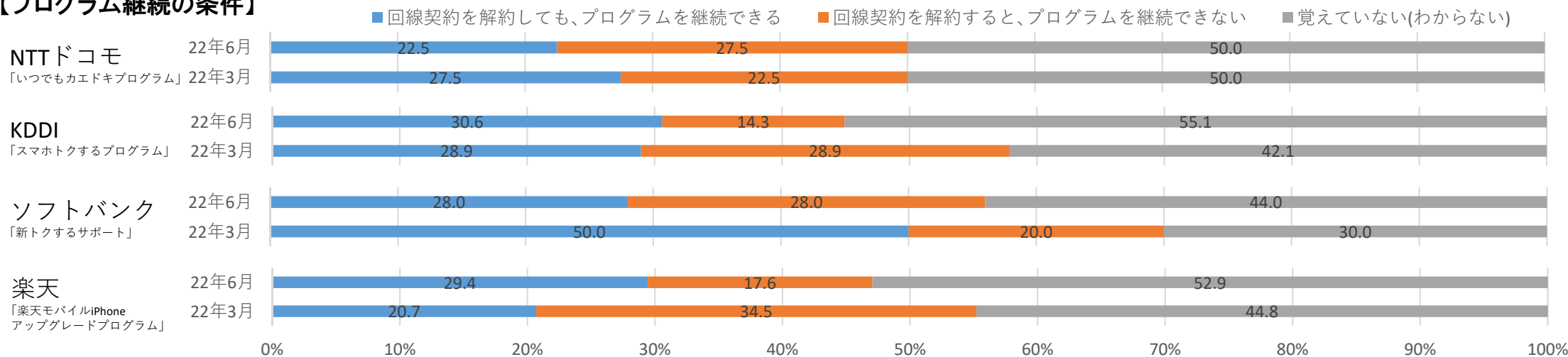
		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
販売代理店における不適切な対応根絶のための対応	システム・体制	・システム改修による単体販売時の手続所要時間短縮(21年12月)	・不適切な案内に関する申告があった際の事実確認・再発防止スキームの整備(19年10月) ・商談資料の改訂(21年5月)	・店頭ツールの写真報告
	マニュアルの見直し	・マニュアルの見直し(21年3月)	—	—
	店頭スタッフへの研修	・Web研修(21年6～7月、11～12月、22年3月) ・アンケートの実施(21年8月) ・販売代理店に対する通知文書での注意喚起(22年3月)	・Web研修(20年6月～、半期に一度)	・トレーニング実施(21年4月) ・誓約書締結 ・販売代理店/スタッフへの周知
	端末の価格設定	・卸価格がオンライン直販価格を下回らないような価格設定(21年5月～)	—	—
	手数料・奨励金体系	—	・端末購入プログラムに限らない端末単体販売時の奨励金設定(21年9月～) ・販売代理店の評価項目として、大容量プラン等の契約販売数又は獲得率の設定廃止(21年6月～)	・端末単体販売に関する手数料の増額 ・端末単体販売の代理店評価への反映
	自社調査	・主に電話での覆面調査の実施(21年11～12月：全店舗)	・店舗監査(21年7月以降、四半期に1回実施)の項目に、端末購入プログラム提供・単体販売拒否に係る確認を追加	・外部委託等第三者並びに社内による店舗調査(22年1月：200店舗)
重要事項としての説明		・実施(21年7月にマニュアル見直し、販売代理店への周知)	・実施(21年9月～)	・実施
Webサイトやカタログ、ポスターなどの店頭ツールの見直し		・広告作成・運用ルールの改定(21年6月) ・旧広告物の差し替え(～21年7月) ・広告作成に関するWeb研修の実施	・HP、店頭POP、チラシの見直し(21年6月) ・総合カタログの見直し(21年10月) ・旧端末購入プログラムの契約継続条件の廃止に係るHPでの案内(22年4月)	・店頭ツール、Webサイト、Web動画、総合カタログでの表示(総合カタログは21年10月)
加入者に対するメール周知		・残債免除が可能となるタイミングでのメール周知(21年11月～) ・上記タイミング以外でのメール周知(予定)	・My auでの表示対応 ・残債免除が可能となるタイミングでのSMS周知(21年11月～)	・メールやDM送付時に記載
ITジャーナリストや消費者系メディアに対するプリーフィング・国民生活センター等への説明		・国民生活センターへの説明(21年9月) ・ITジャーナリストや消費者系メディアに対するメール周知(21年10月) ・新端末発売に関する記者説明会時のメディアへの説明、メール周知(22年5月)	・国民センターへの説明・意見交換(21年10月) ・国民センターから全国の消費生活センターへの情報共有の依頼(21年12月依頼、22年2月共有) ・メディアへの説明(21年9月) ・ITジャーナリストや消費者系メディアに対する「新任記者へのレク」(21年10月～)、継続的なフォロー ・旧端末の契約継続条件の廃止について、複数メディアへの補足説明(21年12月)	・ITジャーナリストや各メディア等に対するメール配信(22年1月～、端末対象端末発売時に都度) ・国民生活センターへの説明(21年11月) ・国民生活センター/消費者センターへのメールマガジンへの記載(21年11月～)

- 各社の端末購入プログラムに加入している又は加入していた者に対し、プログラムの提供条件に関する理解度を調査した結果は以下のとおり。

【プログラム加入の条件】



【プログラム継続の条件】

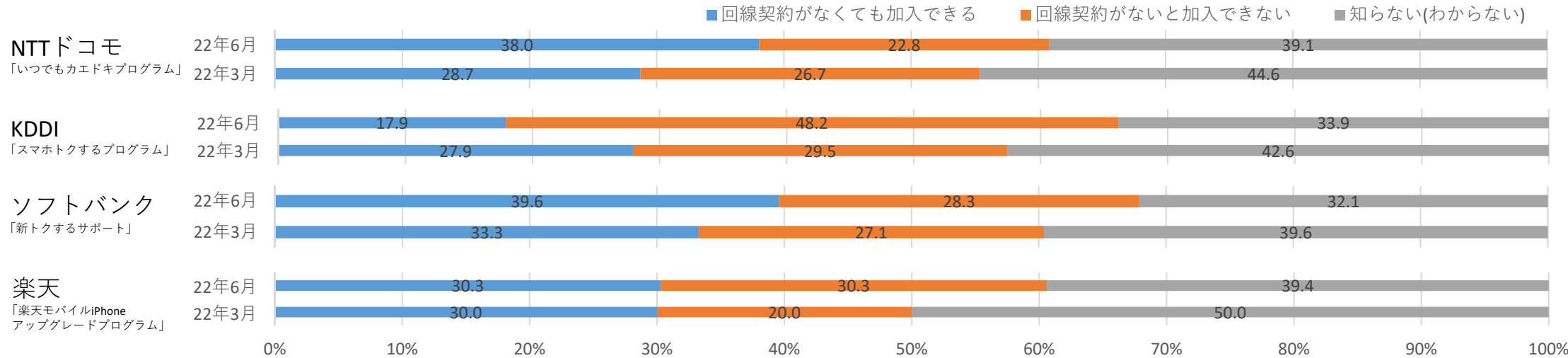


※ 各社の端末購入プログラムに加入している又は加入していたと回答した者が、加入している又は加入していたプログラムの提供条件として選択した割合。小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

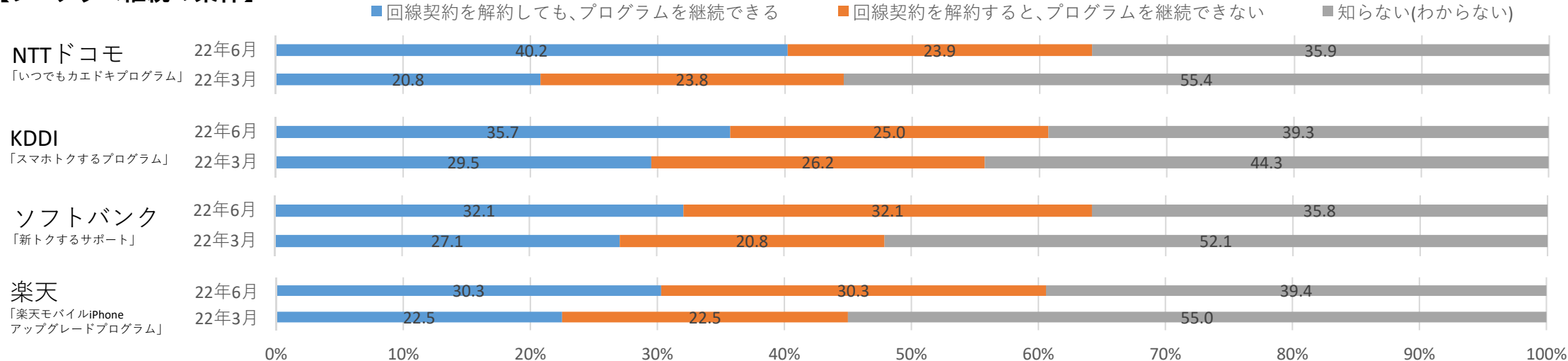
※ 回答数はn=148 (22年6月)、n=127 (22年3月)。いずれも4社合計の数。

- 各社の端末購入プログラムに関心を有すると考えられる一般利用者に対し、プログラムの提供条件に関する理解度を調査した結果は以下のとおり。

【プログラム加入の条件】



【プログラム継続の条件】



※ 各社の端末購入プログラムに加入したことはないが関心があると回答した者が、知っているプログラムの提供条件として選択した割合。小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

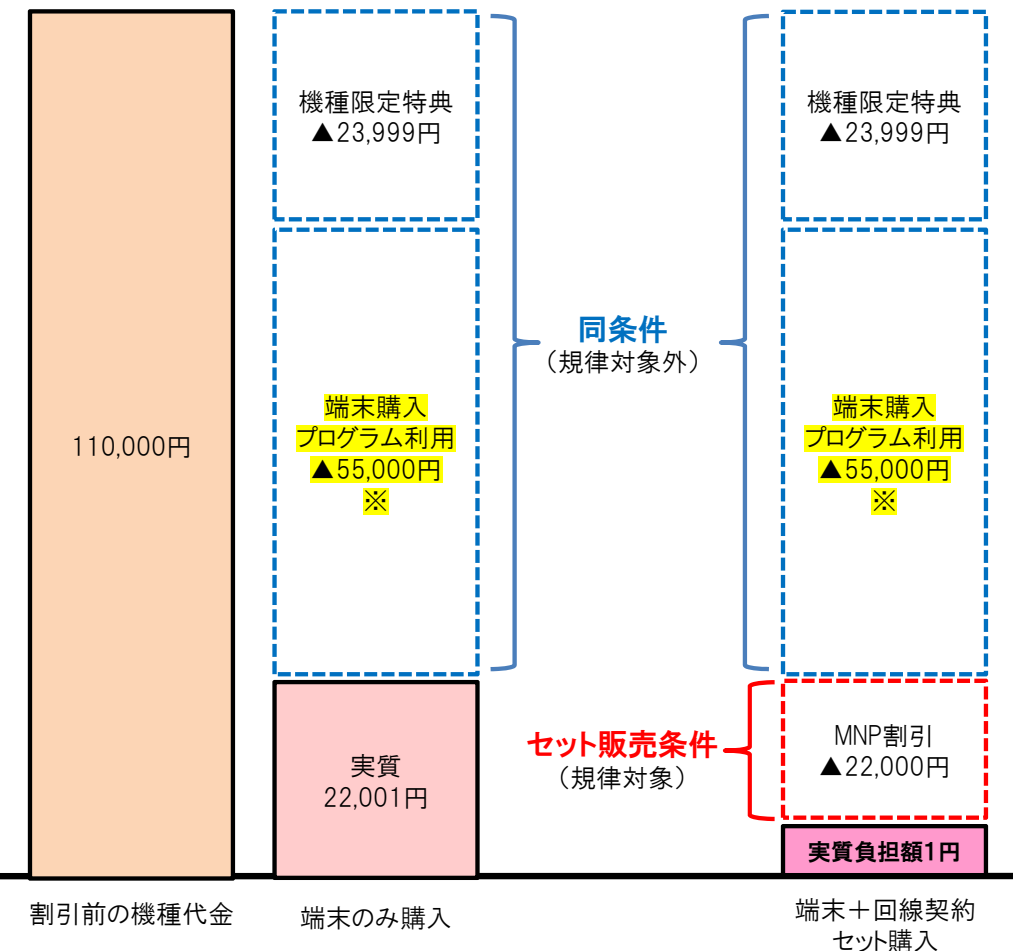
※ 回答数はn=234 (22年6月)、n=250 (22年3月)。いずれも4社合計の数。

- 端末の値引き等の利益提供について、回線契約とのセット購入に対しても、非回線契約者の端末単体購入に対しても、同条件で行うものについては、上限2万円規制の対象外となる。ここで、上限2万円規制の対象外とするためには、形式的に回線契約者と非回線契約者の両者を値引き等の対象とするだけでなく、非回線契約者への端末販売及び利益提供の実態が伴うことが必要となる。
- 本年も上限2万円規制の遵守状況に関する覆面調査を実施したところ、昨年の調査結果と比較して全体的に改善傾向が見られた。他方、なお高い割合の販売代理店等において、上限2万円規制の違反と判断される、又は違反が疑われる事案が確認された。事案の類型に着目すると、全体として、以下の傾向にあることがうかがえる。
 - ・ 非回線契約者に対する端末単体販売拒否は、MN03社では少ない結果となっており、当該行為が不適切との認識がある程度浸透したものと考えられる。一方、確認された事案では「セット販売用の在庫であり、単体販売用の在庫はない」との説明が多く、販売拒否の手法が巧妙化していると考えられる。
楽天モバイルについては、確認された事案では単体販売不可(回線契約が必要)との説明が多い結果となった。
 - ・ 非回線契約者に対する端末購入プログラム提供拒否については、各社とも少数に留まっている。端末単体販売拒否と同様に、当該行為が不適切との認識がある程度浸透していると考えられる。また、MN03社については、昨年の要請を受けた取組の効果が表れているといえるのではないかな。
 - ・ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示と判断される、又は疑われる事案は、MN03社では昨年調査では確認されなかったが、本年の調査では3社とも、他の類型と比較して多く確認されている。具体的には、単体販売は行うものの、割引が適用されない旨の説明が多く見受けられる。このことから、単体販売との値差(回線契約とのセット購入を条件とする端末値引き等)の上限が2万円という点について、未だ徹底がなされていないことが考えられる。

- MNO4社は最新の高額端末等について、セット販売と端末単体販売に対する同条件での割引と、セット販売が条件の割引を組み合わせ、いわゆる「**実質負担額〇円**」や「**一括〇円**」を訴求しての**端末販売**を実施。

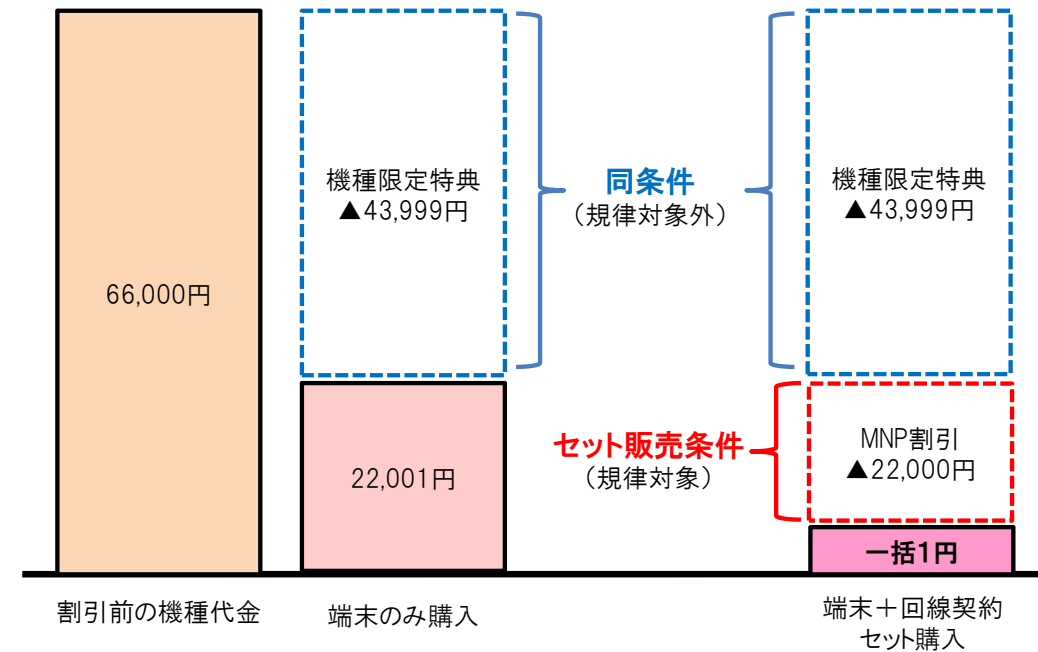
例:いわゆる「実質負担額1円」

※楽天モバイルを除く



※一定期間後の端末返却が前提

例:いわゆる「一括1円」



⇒ 上記の形で、**セット販売・端末単体販売とも同条件で行う割引は、事業法第27条の3の規律対象外。**

本年の覆面調査の結果

15

- 携帯大手4社を対象に、代理店等における販売の実態として、電気通信事業法第27条の3の規律に違反する行為が行われていないかを把握するための覆面調査を実施（ドコモ、KDDI、ソフトバンクは昨年に続き2回目）。
- 結果、各社の代理店等において、違反または違反が疑われる事案が以下のとおり確認された。

	全体	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天
調査件数	531	167	167	167	30
違反または違反が疑われる 事案が確認された件数(割合)	52 (9.8%)	8 (4.8%)	17 (10.2%)	20 (12.0%)	7 (23.3%)
[1] 違反と判断される事案	40 (7.5%)	6 (3.6%)	13 (7.8%)	14 (8.4%)	7 (23.3%)
I 非回線契約者への端末販売拒否	13	1	4	3	5
II 非回線契約者への端末購入サポート プログラムの提供拒否	9	1	4	3	1
III 回線契約を条件とする2万円の上限 を超える利益提供の提示	18	4	5	8	1
[2] 違反が疑われる事案	12 (2.3%)	2 (1.2%)	4 (2.4%)	6 (3.6%)	-
I 非回線契約者への端末販売拒否	2	0	2	0	-
II 非回線契約者への端末購入サポート プログラムの提供拒否	1	0	0	1	-
III 回線契約を条件とする2万円の上限 を超える利益提供の提示	9	2	2	5	-
【参考】昨年の調査結果 (I 及び II が確認された件数の割合)	20.5%	22.2%	29.9%	9.3%	非対象

○ 上限2万円規制の遵守の徹底について（一層の徹底に向けたルール整備）

- 端末単体購入に対しても行うとしている利益提供について、実態として非回線契約者への端末販売等が適正に行われていない場合には、回線契約とのセット購入を条件としていることとなり、上限2万円規制の対象となる。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に違反することとなる。
- MNO各社及びその販売代理店の実態として、端末単体購入に対しても行う利益提供と、回線契約とのセット購入を条件とする利益提供とを組み合わせる形で、端末の大幅な安値販売が広く行われている中、上限2万円規制の遵守を徹底する観点からは、端末単体購入に対しても同条件で行われる利益提供であることが明確に示される必要があるのではないか。
このため、店頭において、当該値引き等の対象となる端末に関し、少なくとも以下の措置を講じるべきではないか。
 - ・ 単体購入用とセット購入用での在庫区分や、当該区分を理由とした販売拒否を行わないこと。
 - ・ 店頭の広告物（ポスター等、価格訴求を行うもの）において、消費者が十分に認知できる形で、以下のような情報を表示すること。
 - 単体購入用とセット購入用とで在庫が分かれていない旨
 - 端末単体購入価格の明示。例えば、以下①②の手法が考えられる
 - ① セット購入価格を表示する場合、単体購入価格についても、字の大きさ等に差異を設けずに併記
 - ② 単体購入価格を表示し、セット購入時の追加的な割引を併記
- 上記の各点については、ガイドライン等において、事業者間で認識・運用の齟齬が生じないように明示するとともに、上記措置が講じられていない場合には、端末単体購入に対しても行うとしている利益提供であっても、回線契約とのセット購入を条件としているものとみなされる旨を明確化することが適当ではないか。

<イメージ①>

【機種名 (〇〇GB)】

機種のみ

(実質負担額) **51,800円**

端末価格 (定価) 103,600円 — 〇〇プログラム利用 51,800円

上下左右は問わない

同一のサイズ
同一のフォントで併記

通信契約とセット (新規&MNP)

(実質負担額) **29,800円**

端末価格 (定価) 103,600円 — 〇〇プログラム利用 51,800円 — 新規 or MNP割引 22,000円

キャンペーン詳細 & 注意事項など

※ 価格は全て税込表記です。

<イメージ②>

【機種名 (〇〇GB)】

機種のみ

(実質負担額) **51,800円**

端末価格 (定価) 103,600円 — 〇〇プログラム利用 51,800円

新規 or MNPの方

さらに **22,000円割引**

キャンペーン詳細 & 注意事項など

※ 価格は全て税込表記です。

〔1〕違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	（在庫があることを確認したiPhone SEについて）乗り換え用で予約されている端末だった。取り置きの方より先に来られたので、乗り換えであればお譲りできるが、それ以外の人にはお譲りできない。
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	端末購入プログラムは、純粹新規でも乗り換えでも使えるが、端末単体購入であれば使うことができない。単体購入は一括払いのみになる。
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	他社からの乗り換えかつ端末購入であれば、乗り換え完了後、端末代金の22,000円引きとは別に10,000円を現金でキャッシュバックさせていただく。
	iPhone13や13miniについて、相談していただければ、店舗独自キャンペーンとして、乗り換えの場合22,000円の割引に加えて、頭金の13,200円を0にできる。
	iPhone13miniについて、端末単体購入であれば、端末購入プログラム以外に割引やキャッシュバックはない。乗り換えであれば、22,000円の割引に加え、光回線の同時契約やdカードゴールドの作成で、追加で利益提供が可能。
	iPhone13miniについて、乗り換えであれば、22,000円の割引に加え、頭金14,300円を免除させていただく。上の者と今相談し、ここまではできるという話になった。

〔2〕違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	iPhone12は予約が入ってしまっていたので、13mini256GBか11の一括一円のどちらかになる。料金的には、持ってこずに買うっていうやつが高い。30,000～40,000円近く価格が変わってしまう。正直あまり意味が無い。
	iPhone13miniについて、単体購入時は131,387円、乗り換えであれば93,384円。

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅰ 非回線契約者への端末販売拒否	端末単体購入の場合、1時間に1組と決まっている。その予約がとれていないとできない。新規契約だったら可能。端末のみの受付は、新規契約用にとってはいるが、受付が今日は全て埋まっている。お客様の分は新規契約用で置き置きしている。転売防止のため、端末のみの場合は制限がかかっている。
	本体だけの購入もできるが予約が埋まっている。土日や祝日だと開店から30分程度で予約が終わる。契約できるフローが特殊で、フローをするにあたって時間がかかる。その対応をするカウンターが埋まっている。回線契約有なら、スタッフがまだ余っているため、順番にはなるが今日案内できる。
	iPhone13について、端末のみ購入の時は予約が必要になる。MNPや新規用の在庫としては置き置きがあるが、予約になっており、単体購入であれば今日は販売できない。
	端末だけの販売は基本的にはしていない。au又はUQへの乗り換えだったら端末を販売している。今から案内するiPhoneのキャンペーンはauがやっているものであり、割引額は下がるがUQでも適用される。ただ、端末だけという話なのであれば他の契約してくれるお客様にお渡ししている。
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	端末だけ購入であれば、端末購入プログラムの適用は不可能。機種変更であれば可能。
	端末のみだと、分割はシステム上でできなくて、回線の登録がある方じゃないとauの分割ができない。一括しかできない。
	回線契約がないとスマホトクするプログラムは組めない。
	端サポは回線契約がないと組むことが出来ない。 (カタログに回線契約がなくてもよいと書いてある旨を伝えたところ、)これは返却時の話。「機種返却時には、回線契約が無くてよい」という旨の表示。

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	iPhoneSEについて、2、3月は繁忙期なので、auに一度乗り換えてもらえれば9,800円でお渡しできる。乗り換えではないと、単純に「55,000円の代金をお支払いくださいね。」という話になる。機種だけだとキャンペーンは適用されない。
	iPhone12miniについて、乗り換えだったら実質1円。iPhoneSEだったら9,800円。ただ、端末単体で購入したいということだと基本値引きができないので、そうなるとただの66,000円。12miniだったら82,000円。勿論分割はできるが、この金額はかかる。
	iPhoneSEについて、回線契約有だと23,465円値引き。単体購入だとこの値引きは入らない。新規だと11,000円追加で値引き。機種変更時は適用されない。乗り換え時は適用される。
	iPhoneSEについて、乗り換えであれば1円でご案内できる。端末のみの購入だと22,000ぐらいしか引けない。33,000円を一括ということになる。それだったら半年auで使って頂く方がよいのかなと思う。
	本体だけの購入時は割引が全く無い。乗り換えをすると20,000円まで値引きされる。iPhoneSEは乗り換えで55,264円引きになり1円。契約をすぐ辞めてしまうと、22,000円の値引きができない。

[2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅰ 非回線契約者への端末販売拒否	上長と確認したが、在庫を切らしている。 iPhone12mini等は、半導体不足でほとんど入ってこない。 (その後確認したところ、在庫があった。) (先程iPhone12があることを確認したと伝えたところ、)それは恐らく、契約をされる方のみの端末。端末だけ購入の場合は対象外となってしまう。回線も変えたら、実質9,800円でご案内させていただく。 (スタッフが一度席を外し、)iPhone12だったら、端末のみでも在庫がある。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	(一括1円の条件について)携帯ショップは20,000円の値引きしか出来ないので、プラスで店舗側がいくらか割引分を出す。 (先程の一括1円や分割のプログラムは、機種だけの購入時も適用されるのかと聞いたところ、)適用できない。auの契約をしないと、他社からの乗り換え扱いにならないので、その場合は定価。 iPhoneSEの定価は先程も言ったとおり55,265円。 iPhone12について、来月になれば入荷される。iPhone12は、極限まで値引いて月の支払いが2円になる。ただこれは契約がないと割引がきかない。 (本体だけの購入時は端末購入プログラム以外の割引がつかないのかという質問に対して、)そのとおり。回線契約有の場合は、極限まで値引くことが可能になる。

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅰ 非回線契約者への端末販売拒否	端末本体だけ購入できる在庫がなく、新しいモデルのにはなるが、そちらであれば回線契約を付けて契約できるものであれば今日紹介できる。本体だけ購入の方は、オンラインで予約して問い合わせしてからになる。
	乗り換えとかなら受付ができるが、端末だけだと、それ専用の端末の納期が未定となってしまっていて、いつ入って来るかわからない状態になってしまっている。今ある端末はソフトバンクから出ている機種になってしまうので、端末だけの購入ができない。
	iPhoneSEの128GBの在庫はあるが、「SIMカード込みでの販売専用」の取り置きになっていて、機種だけの購入を希望するなら、端末の入荷まで待ってもらう。
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	月額料金と一緒に端末料金をキャリアから請求する流れが普通の分割なので、単体購入はできるが一括である。端末のみの購入では、契約がないので端末購入サポートプログラムのやりようがない。ソフトバンクショップに行った方が良い。我々は取り扱ってない。回線契約すればできる。
	ソフトバンクユーザー以外は48回払いで24回支払った後に端末を返しても分割が続く。残債免除はソフトバンクユーザーだけである。回線契約をすれば、本体を返せば残債免除になる。ソフトバンクユーザーの人向けに残債免除というプランがあるだけ。
	iPhoneは一括のみなので端末購入サポートプログラムは使えない。回線契約をすれば適用可能である。

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	iPhone13miniの単体販売の場合、端末購入サポートプログラムを適用すると、2年間の合計金額が29,232円となる。乗り換えの場合は、割引が加わり、2年間の支払いの合計金額が7,224円になる。
	20,000円の割引を受けるなら、SBはメリハリプランに1か月入らないといけない。auからの乗り換えの場合、20,000円プラスいくら値引きするのかというやり方は、現在利用している端末を当店が買い取るという形で、例えば40,000ポイントを店舗が勝手に付与するので、これを端末の購入に充てると端末の値引きがで大きくなる。13miniで一番安くするパターンはドコモが一番大きいですが、端末を返せば24円で使えることになる。
	13miniの場合、乗り換えをすると101,520円(定価)なのが、乗り換えの場合50,736円値引きになる。さっきの2年で返す前提であれば24円で使える。物だけ買うとなると、分割のやつで2年使ったとしても約50,000円になる。
	端末のみだと64,080円の定価でしか販売できない。割引とかは一切ない。新規か乗り換えでプランがメリハリ無制限かデータプラン3GBで1円。3GBの方に関しては5歳～22歳じゃないと適用できない。
	(iPhone12(定価95,040円)を単体で購入する場合)現行のキャンペーンで、1,980円を引くと実質の負担が1,324円、これを24で分けるので、この金額(実質31,776円)で使える。通信契約をしてもらうと割引が22,000円になり、Ymobileと契約すると、追加で20,000円割キャッシュバックがあるため、24か月の合計の支払金額が実質5,536円となる。
	iPhoneSEの場合、回線がない状態で単体のみ購入になる場合だと、全てのキャンペーンが外れてしまうので、57,600円の定価での購入になる。回線込みで買った場合、乗り換えで番号をソフトバンクに持ってくると1円で購入できる。
	端末だけ購入の場合、端末の割引はやってない。 乗り換えの場合、得するサポートを使わないでそのままの端末を利用していくな、トータルの支払総額は65,180円となる。
	新規で回線契約があるなら、30歳以下の方でとなると、一括9,800円で買ってしまう。 端末のみだと、一括しか安くならない。一括で31,800円と11,000円の頭金がかかるとなると機種代だけで42,800円。一括で支払ってもらってるので返す必要はない。12miniで端末のみで売りますよという状態で、頭金のない店舗に行ってしまうと31,800円。通常価格が71,280円。

[2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	端末単体購入の場合は、端末購入サポートプログラムは適用していない。iPhoneSEの64GBを端末のみで買う場合は定価になる。回線を契約した場合の割引等は、週末にやっているが内容はまだわからない。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	乗り換えの場合、iPhoneが一括9,800円で手に入る。機種だけを購入した場合の金額については、71,280円(定価)となる。
	Yahoo IDを持っていて、クーポンが来ていると、使用者が30歳以下の場合、通信契約とセットで本体価格が30,000円割引となる。
	iPhone13miniを端末だけで購入する場合は、30歳以下の人限定で10,080円の割引のみがある。30歳以下の人の乗り換えの場合、30歳以下の人限定の割引と乗り換えの割引で50,736円の値引きが可能となる。
	iPhone12を購入する際、端末単体購入の場合と、30歳以上の人が通信契約ありの場合の値引き額の金額差は22,000円以内、30歳以下の人が通信契約ありの場合の値引き額の金額差が約32,000円となっている。
	端末の使用者が30歳以下の場合は、回線契約もセットで30,000円値引きがある。 なお、ソフトバンクで機種を購入しYmobileの回線も契約する場合、20,000円キャッシュバックがある。

・ 違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅰ 非回線契約者への端末販売拒否	SIMと一緒に契約していただかないと端末の購入ができない。端末自体の購入は不可。端末購入プログラムも契約がないと不可。
	iPhoneSEは、端末のみの場合予約が必要。また、端末のみの購入だと割引が全く適用されない。端末の購入は、楽天の回線の契約がないと出来ない。端末購入をする場合、機種変更or新規or乗り換えでしかできない。
	端末単体購入はネット限定となっている。店頭では回線契約有でしか端末を購入できない。
	機種変更なら可能だが、端末単体購入は受付ができない。それを行う場合、AppleStore等で買って貰うことになる。
	本体だけでも購入できるのはAndroidのみ。楽天モバイルの契約があればiPhoneでも購入可能。
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	（端末購入プログラムについて、）楽天カードを持っており、かつ端末がiPhoneであれば、楽天カードで48回払いをしてもらうと適用できるが、回線契約を伴う。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	ポイントバックは、回線契約を伴わないと適用できない。 iPhoneSEについて、回線契約がないと色々なキャンペーンが適用できない。 回線契約をした場合、本体価格44,800円のところ、iPhoneSEのキャンペーンで44,799ポイント、また、楽天モバイルを初めて契約で5,000ポイント、併せて49,799ポイントになる。

(1) 事業者からの意見

- 覆面調査において、違反と判断される事案が6件、疑われる事案が2件ということで、計8件発生した。
今回の事象については0件を目標とするところだと認識しているので、今一度身を引き締める思いで、販売代理店とのコミュニケーションを図っていかなければいけないと考えている。(第29回WG・NTTドコモ)
- 2019年の法改正以降、法令遵守の徹底のために、いろいろと一律の研修や評価制度、奨励金の見直しをしてきた。そうはいうものの、全体としての意識向上というのは図られてきているが、一部の販売代理店等で徹底できていない事例というのが現在発生している。
販売代理店、スタッフの知識、意識に濃淡が発生しているという状況。(第29回WG・KDDI)
- 販売代理店における不適切な対応ということで、非回線契約者への端末単体販売の拒否、あるいは2万円を超える利益提供というものが全部で違反が14件と疑いがあるのが6件という御指摘をいただいている。以前からこのようなことが起きないように様々な取組を実施しているし、今後も緩めることなく継続して取り組む予定。
この20件について、結果の詳細をいただいたので、実際に、それぞれ1件1件全て詳細についての調査を行った。該当する全店舗に調査を行ったが、ルールは正しく理解はしております、まして、意図的に間違った案内をしているというケースはなかった。だからといって違反が1件もなかったと言うつもりは全くなく、実際にそのようなこともあったかもしれないし、あるいは、説明の方法やトークの中身によって、利用者に誤解を与えてしまったというケースもあると想像している。
そういったことはあってはならないため、その場合は改善していく必要がある。(第29回WG・ソフトバンク)
- 当社店舗において、事業法27条の3の規律に違反すると判断される事案が計7件確認されたこと、大変申し訳ない。この結果を真摯に受け止めたい。
今回の事案は、本来であれば、十分な知識を持つスタッフによるツールやウェブサイト等を用いた説明を実施すべきところだったにも関わらず、見習スタッフによる応対や、ツールやウェブサイト等を用いず口頭のみで説明をする等を実施したことにより、発生したと考えている。より正確な案内方法を含めた、しっかりとした運用ルールの徹底を引き続き図っていくことにより、こうした事案発生を0件に抑える取組を強化していきたい。
(第29回WG・楽天)

(2) 構成員からの意見

- 覆面調査の結果について、素朴な販売拒否事例は減ったものの、根絶はできていないこと、回線契約を条件とする2万円上限を超える利益提供が各社から見つかったということで、より巧妙化しているという印象を受ける。

各社研修等の努力をしているにもかかわらず、こうした事案が起きている要因として、ポートインの獲得が過度に高評価を受け
ような評価制度になっている等インセンティブ設計等の構造的な課題が関係していると思われるため、販売代理店の評価制
度の見直しが十分なものかどうか、さらなる検証をしていく必要があると考える。

また、これはお願いになるが、各社が再発防止策を講じている中で、それが奏功しているのか、効果測定してほしい。防止策の一つとして、各社で割引上限に関するアラートツールを整備しているとのことだが、割引のアラートを解除したログごとに、その割引が結果的に適正なものであったかをチェックすることも必要となってくるのではないかな。

それから、NTTドコモはキャリア独自の覆面調査を行うことで一定の効果を上げていると思われるので、まだ未着手のキャリア
は是非そういう取組もお願いしたい。徹底には一定の難しさがあるため、キャリア自身が努力することも勿論重要であるが、むしろ顧客の目や利用者の目を借りることも必要ではないか。可能かどうか検討して貰いたい。

店頭のPOP等で、在庫の有無や端末単体購入で受けられる利益の表示も行うことで、利用者の違和感を予めなくす取組も考えられる。それが無理な理由があればこの場でご説明いただきたい。(第29回WG)

(2) 構成員からの意見

- 4月1日の会合での速報版資料で、店頭での表示例があり、ポートインや新規契約の場合に一括で1円といった表示のそばに、回線契約なしで購入できる旨が書いてあるが、見え方は全然違う。店頭の表示も改善していかないと、消費者の側では理解しづらい。店頭の表示も含めて点検していくことが大事だと思うため、そういうことを実施できたら良いと思う。(第29回WG)
- 利用者の立場から。単体で購入できることをまだ知らない利用者も多いし、ましてオプションや割引については理解困難。店員に単体購入できないといわれると、そうなのか、となったり、可能と知っていても強くでれない場合は結構あると思う。こうした利用者にとって不利益なことは本当にやめていただきたい。

また、今回の覆面調査でも違反事案があったが、全件調査ではないので、この何倍もあると考えると各社は対応を徹底してほしい。苦情は対応してほしいし、評価指標の話もあったが、構造が複雑で難しいので、利用者の不利益にならないよう明快にしてほしい。(第29回WG)
- 各社とも評価制度の見直しやシステム化に取り組んでいただいており、そのことは大変素晴らしい。

ただ、個人的には、研修制度や店舗のスタッフの問題というよりは、全体的な評価、指標の問題だと思っている。両方の要因があるのかもしれないが、評価制度及びその背景にある指標の問題が大きいのではないかと考えている。特に注目すべきはポートインだと思う。この点、もう少し緩和されるかと思っていたが、実態としてはポートイン獲得競争が緩和されていないと理解した。(第29回WG)

(2) 構成員からの意見

- 事業法第27条の3で求めているのは禁止事項だが、結局、最終的な質の競争をどのように行っていくかということだと認識しており、その観点から2点申し上げる。

1点目は、個別に様々なルールができる時に、そのルールをどのように搔い潜ろうかというような話が出てきているのも覆面調査等で散見されるところ。モグラたたきになるが、モグラたたきをしっかりやることが非常に大事。

2点目は、インセンティブ、評価制度に踏み込むことについてどう考えるか。結局のところ、モグラたたきを行ったとしても、本質的に、このような評価制度を取った方がより利用者のためになるだろうということではぶつかってしまうといけないわけであり、営業の自由の範囲内で、しっかりと進めていき、そこに報奨金等がついていくということが非常に重要。

KDDIからも説明があった通り、正直者が馬鹿を見ることがないように形でインセンティブ設計の手段について、非常に細かく縛ったり、このように明らかにしてというのは、元のガイドライン等でも一定程度の留保を置いているところではあるが、これについてしっかり考えていくことが重要。

全体のインセンティブ設計が適切な質の競争に向かっていくようになっているかということと、個別に作ったガイドラインの中から潜脱的な行為が出てきたら、これは厳しく、速やかに取り締まるという2点を進めていただくということが必要だということが、今回の資料等では明らかになっており、そこに対して対策をしていくことが大事だと考える。(第29回WG)

(2) 構成員からの意見

- 今回、覆面調査をしていただき、改めて各事業者には取組の強化をお願いしたいと感じた。あくまでこれは氷山の一角であり、実数で考えるとさらに多くの頻度で発生している。

また、割合について、NTTドコモが比較的低いところではあるが、それ以外の事業者は2桁以上に乗ってしまっている。この辺りは意識しておかなければいけない。

取り立てて申し上げると、料金プラン等比較的シンプルな商品設計をされている楽天の比率について、他事業者と同じ又は若干高い数字が出ている。すなわち、単純に商品構成を考えるというだけでは問題は解決せず、現場でどのような取組を詳細にしていくのかということが改めて必要だと考える。商品設計をシンプルにすることは非常に重要なことであるし、個人的には非常に高く評価しているが、それだけでは足りないということが示唆されていると考えられるため、一層の努力をお願いしたい。これは、今後、ウェブ契約の取組が強化されていく中で、先行して消費者行政のほうで諸外国を含めた検討が始まっているダークパターンの話とも繋がってくるため、ぜひ意識を高めていただきたい。

また、モグラたたきの話があったが、これは私も全く同意。事務局への意見となるが、覆面調査は販売代理店に対して行われたわけだが、今回のヒアリング対象は、主に電気通信事業者の皆様である。この間には、当然代理店という独立した法人がおり、その方々が個別にそれぞれの会社の中で研修等の取組をされていることも含め、施策が行われている。

全携協から色々な御説明をいただいたが、実際、違反事案がどのように行われているのか、どこでどのように発生しているのかということの御回答を本当の当事者からいただけていないところでもあろうかと思う。こうした調査は非常に重要なものだと思うので、進めていただきたい。

調査の成果や、成果から見えてきた課題をどのように取り扱っていくのか、これは事業者にも当然、販売代理店を指導する責任があると思うので、その取組は引き続きしていただければと思うが、販売代理店そのものに対してどのように行政から伝えていくのか、全携協も交えてになると思うが、ぜひ御検討を深めていただきたい。(第29回WG)

○ 上限2万円規制の遵守の徹底について(販売現場での遵守の徹底に向けた措置)

- 上限2万円規制は、事業者のみならず、販売代理店を直接の規律対象としており、一義的には販売代理店自らにおいて、その遵守が求められるものである。加えて、事業者は、事業法第27条の4に基づき、販売代理店に対する指導等、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ずる義務が課せられている。
- 上記に鑑み、MNO各社は、販売代理店等における上限2万円規制の遵守の徹底のため、以下の措置を講じることが適当ではないか。
 - ・ 販売代理店及びスタッフ一人一人に対する教育・研修・指導の徹底・強化
(例えば、非回線契約者に対する端末単体販売拒否・端末購入プログラム提供拒否の禁止、回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の禁止、前頁の記載事項の実施)
 - ・ 上記含め、販売代理店等への指導事項について、代理店等に認知されない形での履行状況の確認(独自覆面調査)
 - ・ 販売代理店に対する手数料・奨励金等や評価指標が、上限2万円規制違反を助長し得るような形となっていないかについて、継続的な見直しの実施
- 総務省は、引き続き覆面調査等を通じて、販売現場において不適切な行為が行われていないかを確認することが必要ではないか。また、今後の調査の実施に当たっては、これまでのように市場全体の動向把握を主とした一斉調査に加え、個別事案の詳細把握や要因分析、是正等を図ることのできる調査を実施することや、そのための体制の整備についても必要に応じて検討すべきではないか。

また、本年の調査結果も踏まえ、改めて、販売代理店に対する手数料・奨励金等や評価指標が適正かつ合理的でなく、上限2万円規制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旨を、ガイドラインにおいて明確化することが適当と考えられるのではないか。

○ 端末購入プログラムに関する取組について

- 端末購入プログラムに関しては、要請を受けたMN03社の取組により、販売代理店において、前述のとおり、非回線契約者への提供拒否が不適切との認識がある程度浸透したものと考えられる。
- また、MN03社における非回線契約者への端末販売の割合は、低調であることに変わりはないが、端末購入プログラム加入者に対する販売割合を含め、直近1年間では3社とも増加傾向にある。
- 他方、前述のアンケート調査に照らせば、端末購入プログラムの提供条件に関する理解度は、各社の端末購入プログラム加入者と、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いずれにおいても、必ずしも高いと言える状況とはなっていない。
- こうしたことを踏まえ、MNO各社においては、引き続き、端末購入プログラムに関する利用者に対する正確な説明、周知の徹底の一環として、以下のような努力を継続することが必要ではないか。
 - ・ Webサイトほか各種の利用者接点チャネルにおける表示・案内
 - ・ メール、SMS等による定期的な案内
 - ・ メディアや消費者団体向けの案内

1. 事業法第27条の3の執行状況（上限2万円規制に関する事項）

（2）上限2万円規制の特例の適用状況

- 上限2万円規制の例外として、①不良在庫端末、②廉価端末及び③通信方式変更/周波数移行に対応するための端末に関する特例が設けられている。
- 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かった。

① 不良在庫端末の特例

- ・ 2022年6月1日時点で、3事業者で延べ309機種(うちスマートフォンは、221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126機種(うちスマートフォンは77機種)、Androidは183機種(うちスマートフォンは144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。(36ページ参照)
- ・ 不良在庫端末1件あ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言えず、こ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。(37、38ページ参照)

② 廉価端末の特例

- ・ 2022年6月1日時点で、6事業者(MNO3社、IIJ、オプテージ、ビッグロブ)で販売されている廉価端末(スマートフォン)は、述べ29機種。(39ページ参照)
- ・ 廉価端末1件あ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、こ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。(40、41ページ参照)

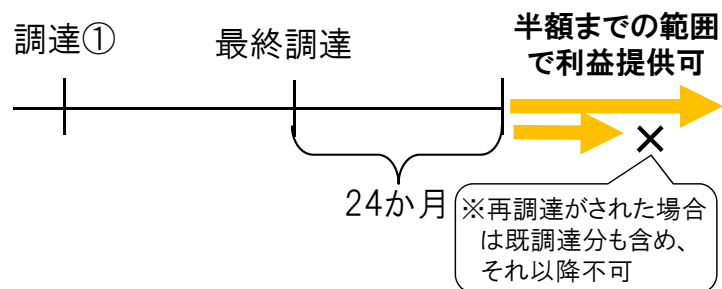
③ 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末の特例

- ・ 事業法第27条の3に不適合な条件で約された3G契約は、2022年3月末時点で、改正法の施行時と比較して約30.8%(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613.5万契約となっている。(42ページ参照)
- ・ 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社計)よりも少なく、こ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。(43、44ページ参照)

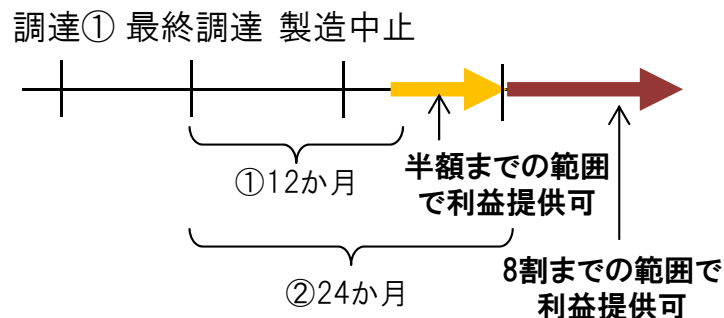
- 端末代金の値引き等の規律について、「不良在庫端末」「廉価端末」「通信方式変更／周波数移行に対応するための端末」は、通信役務の利用を求めるものの例外となる。

不良在庫端末

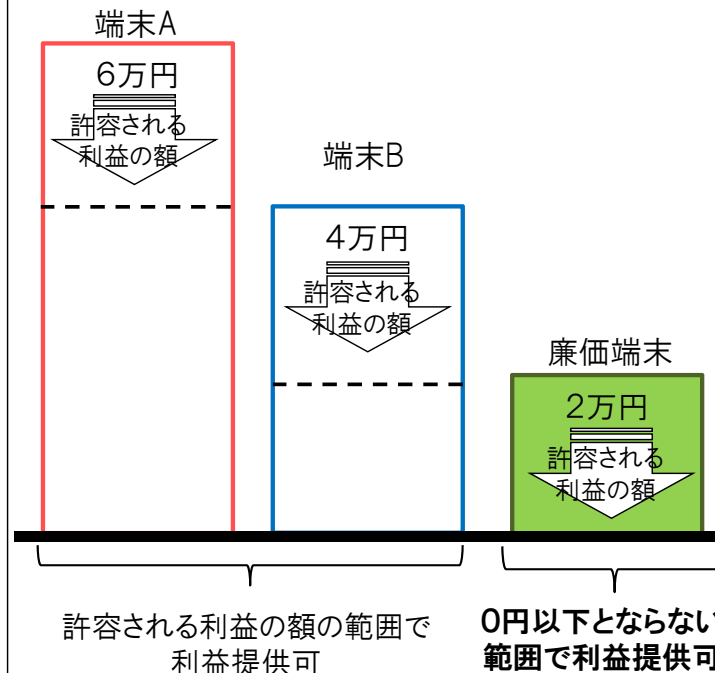
原則



製造が中止された端末

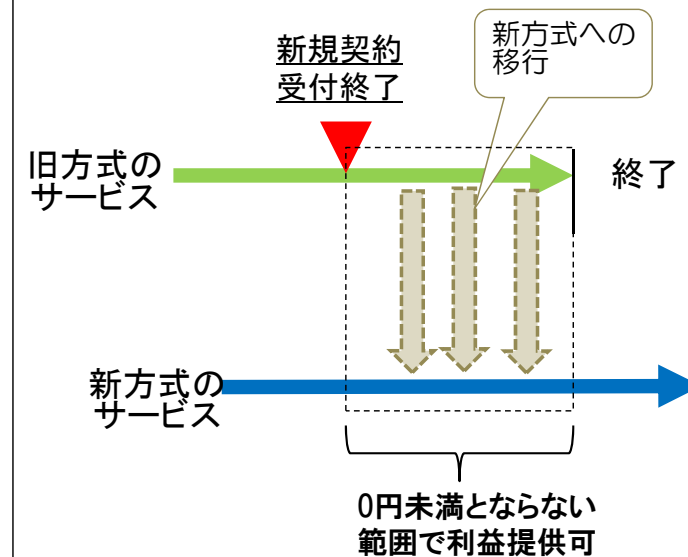


廉価端末



※ 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。)

不良在庫端末に係る例外の対象機種数

36

- 不良在庫端末に係る例外は、3事業者で、延べ309機種（うちスマホは221機種）。
- iOS126機種、Android183機種（うちスマートフォンは、iOS77機種、Android144機種）で、いずれも、1年以上の特例（半額までの値引き）、2年以上の特例（8割までの値引き）の両方あり。

（2022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	0機種 (0機種)	17機種 (11機種)	0機種 (0機種)	11機種 (9機種)	28機種 (20機種)
KDDI株式会社	22機種 (10機種)	46機種 (27機種)	26機種 (21機種)	119機種 (88機種)	213機種 (146機種)
ソフトバンク株式会社	10機種 (9機種)	31機種 (20機種)	3機種 (3機種)	24機種 (23機種)	68機種 (55機種)
合計※3	32機種 (19機種)	94機種 (58機種)	29機種 (24機種)	154機種 (120機種)	309機種 (221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（製造が中止されており、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。

注 括弧内は、うちスマートフォンの機種数。

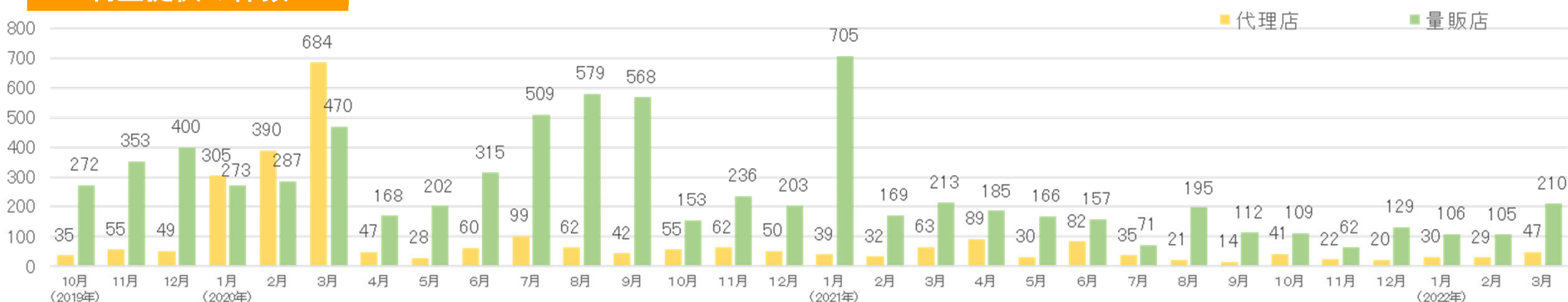
- MN03社の不良在庫端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、対象となっている機種の対照価格と比較して明らかに高い水準の額であるとは言えない。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

○ 販売代理店及び量販店の不良在庫端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、対象となっている機種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言えない。

→ こ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。

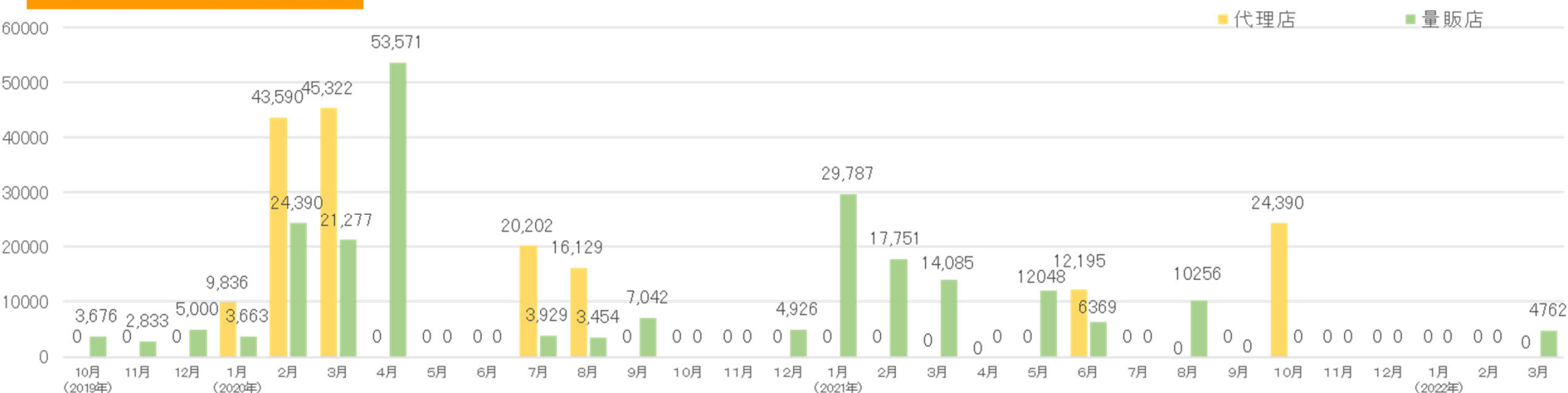
利益提供の件数

(単位 件)



1件あたりの利益提供額

(単位 円)



注1) 電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イに該当する不良在庫端末を販売した際に提供した利益の件数及び1件あたりの利益提供額(100万円以下を切り捨てて提出されている利益提供の総額を、件数で割って算出)を記載。

出典: 電気通信事業報告規則に基づく報告

現在販売されている廉価端末(スマートフォン)一覧

39

○ 下記6事業者で販売されている廉価端末(スマートフォン)は、延べ29機種。

(2022年6月1日時点。価格は税別。)

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
NTTドコモ	2020年6月25日	Galaxy A41	20,000円
	2021年5月28日	Xperia Ace II	20,000円
	2021年5月28日	arrows Be4 Plus	19,800円
	2021年12月2日	Galaxy A22 5G	20,000円
	2021年12月3日	arrows We	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9月18日※	iPhone 8 64GB (au Certified)	20,000円
	2020年12月12日	Galaxy A21	20,000円
	2021年6月10日	OPPO A54 5G	20,000円

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
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11月8日	Libero S10	19,964円
	2020年1月17日	キッズフォン2	16,364円
	2021年2月26日	Redmi Note 9T	19,637円
	2021年8月26日	Redmi 9T	19,964円
	2021年12月3日	Libero 5G II	19,964円
	2022年1月19日※	iPhone 8 64GB (SoftBank Certified)	19,854円
IIJ	2020年11月20日	OPPO A73	16,750円
	2021年3月1日	moto e7 power	13,800円
	2021年3月1日	moto e7	15,500円
	2022年2月1日	moto g31	18,000円
	2022年3月10日	Redmi Note 11	19,819円
オプテージ	2020年10月1日	moto e6s	12,720円
ビッグロブ	2021年3月1日	moto e7	16,992円
計： 29機種(重複排除:27機種)			

※ それぞれ、au Certified、SoftBank Certifiedにおける取扱い開始時期。

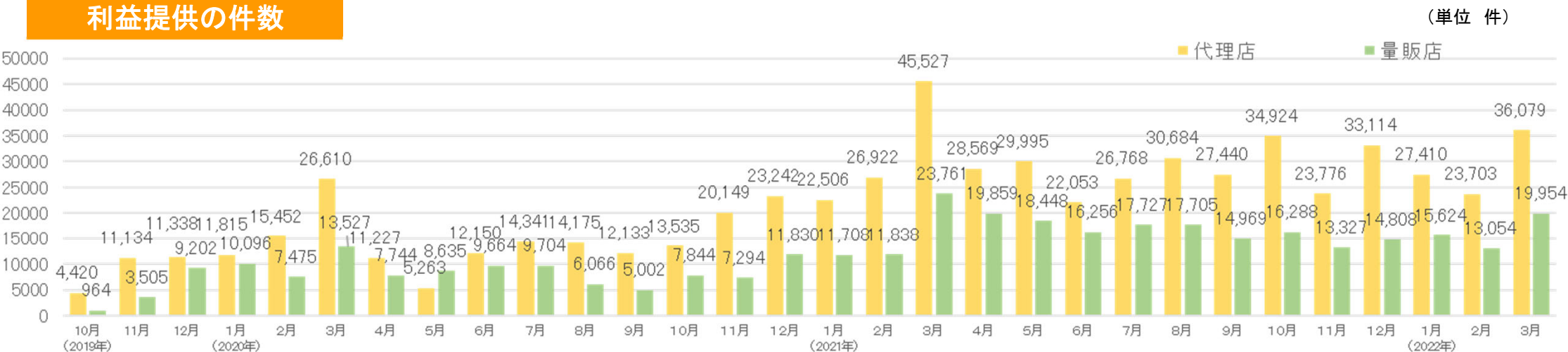
- MNO3社の廉価端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、2万円以下に留まっている。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

代理店及び量販店の廉価端末に対する利益提供の件数及び1件あたりの利益提供額

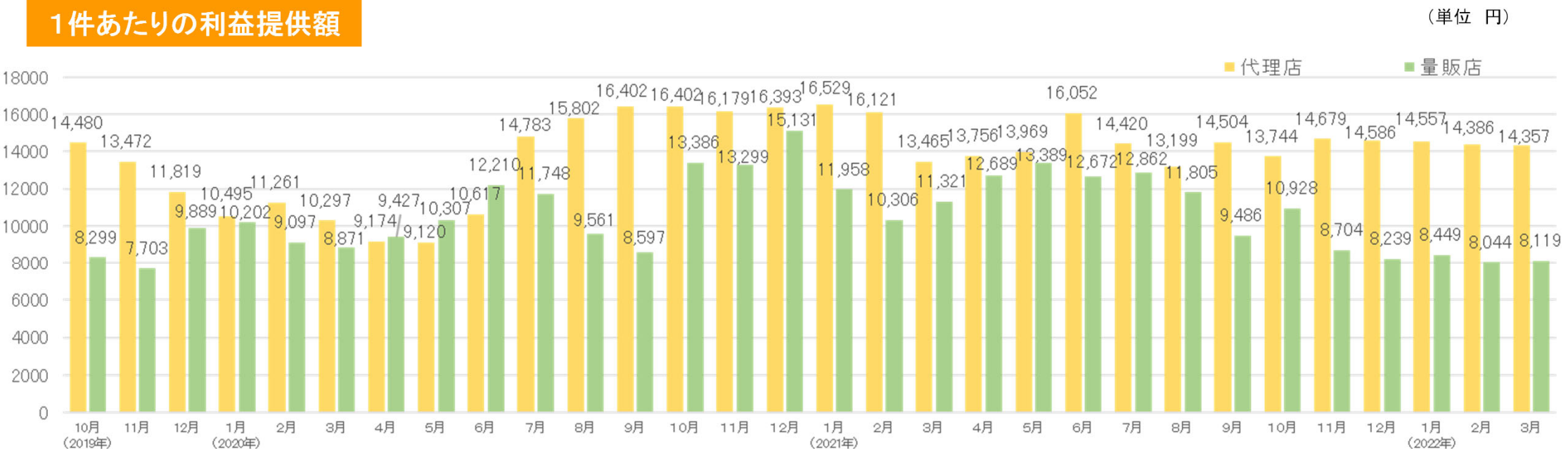
41

- 販売代理店及び量販店の廉価端末1件あ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いる。
→ こ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。

利益提供の件数



1件あたりの利益提供額



注1) 2万円以下の端末(廉価端末)を販売した際に提供した利益の件数及び、1件あたりの利益提供額(100万円以下を切り捨てて提出されている利益提供の総額を、件数で割って算出)を記載。

出典:電気通信事業報告規則に基づく報告

事業法第27条の3に不適合な条件で約された3G契約の状況

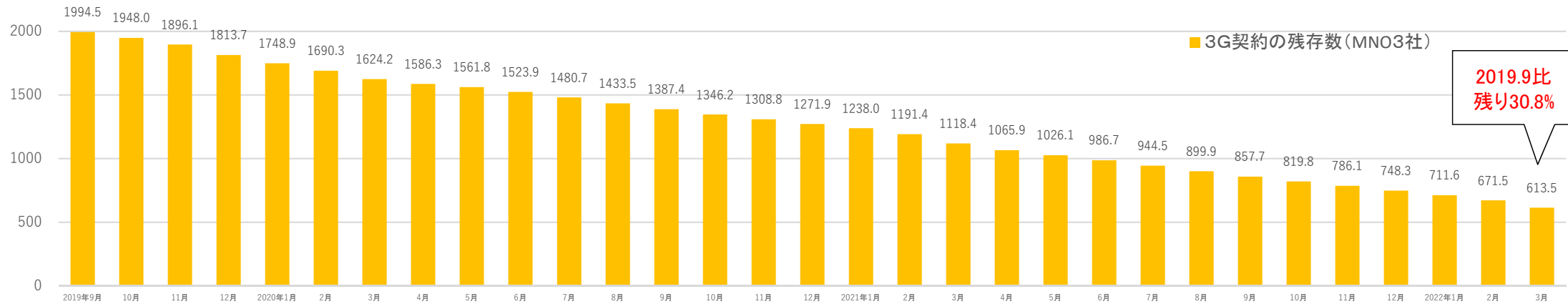
42

- 本年3月末時点では、3社合計で約613.5万件が残っている。KDDIについては、同時点では改正法施行当時と比較して約7.2%が残存していたが、本年3月末をもって3Gサービスの提供を終了している。

事業法第27条の3に不適合な条件で約された3G契約の残存数

(3社計)

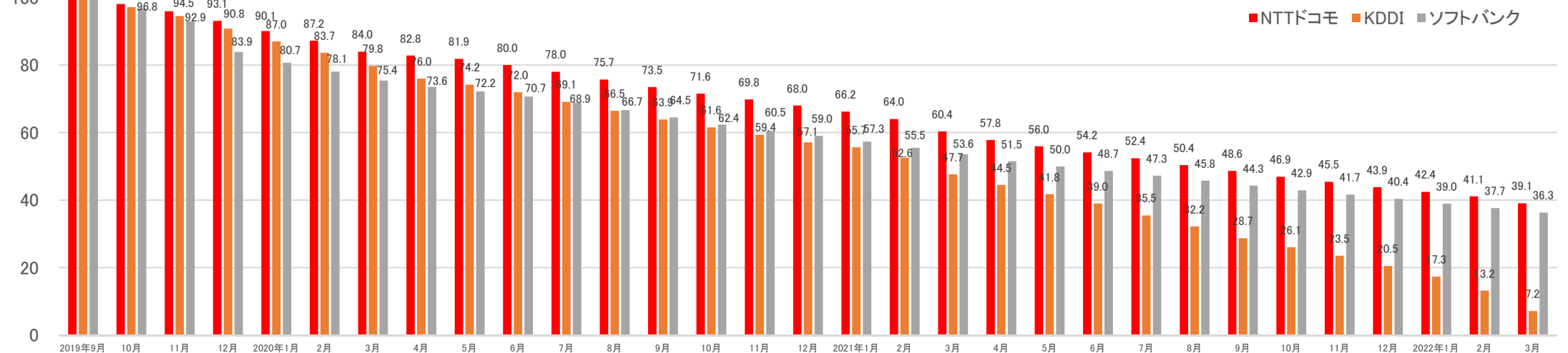
(万件:千件未満切捨て、月末時点)



事業法第27条の3に不適合な条件で約された3G契約の残存数

(個社別)

(2019年9月=100としたときの指数。小数点以下第2位を四捨五入。月末時点。)



注1: 2019年9月末時点を基準値(100)とした場合の指数の推移。

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。

出典: 令和元年総基料第129号に基づく報告

○ 通信方式の変更に対応するための端末に対する利益提供の件数(MNO3社計)は、毎月の3G契約の減少数(MNO3社計)より少ない。

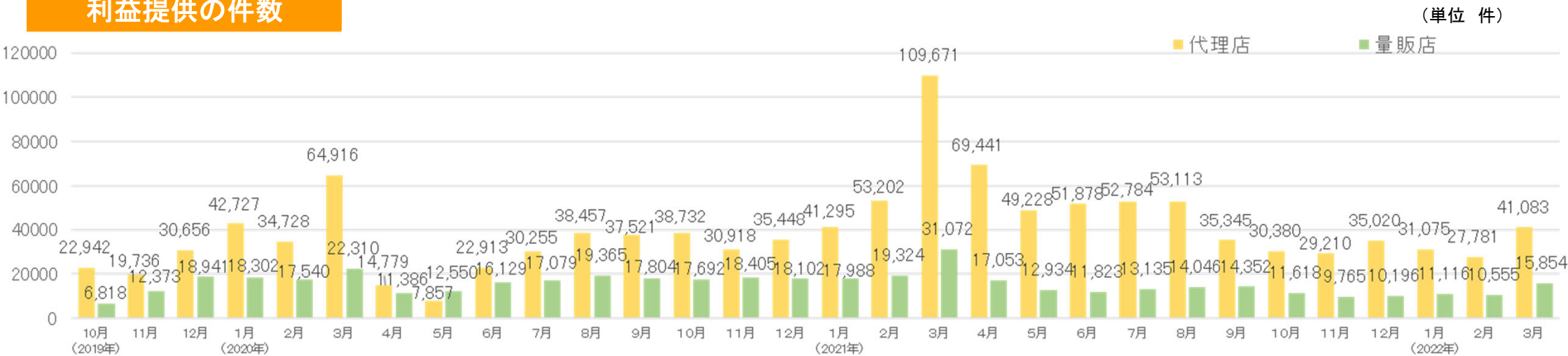
→ この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

代理店及び量販店の通信方式変更・周波数移行に対応するための 端末に対する件数及び1件あたりの利益提供額

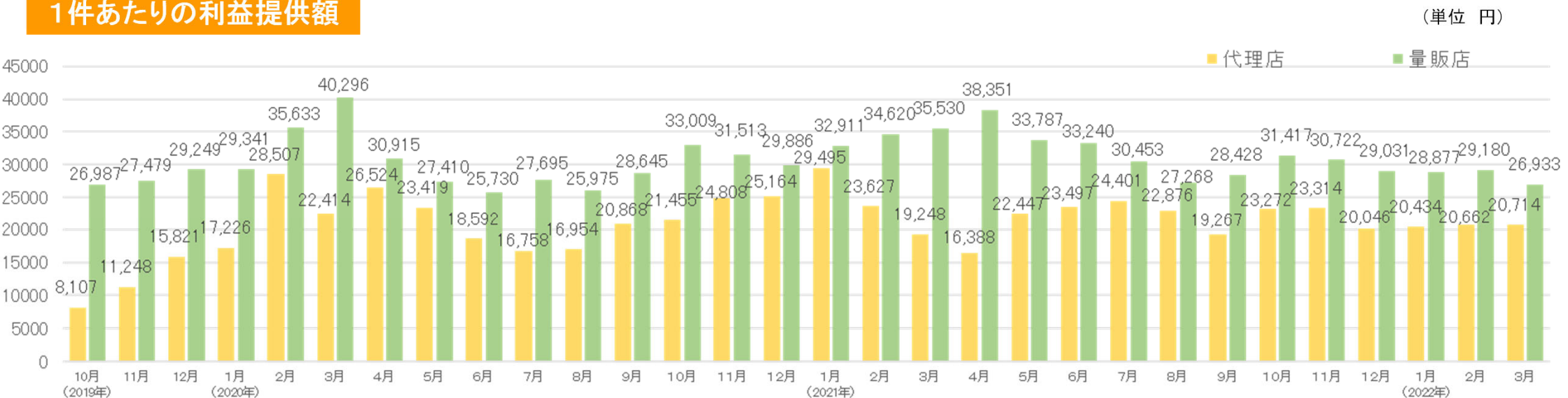
○ 通信方式の変更に対応するための端末に対する利益提供の件数(販売代理店及び量販店計)は、毎月の3G契約の減少数(MNO3社計)より少ない。

→ こ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。

利益提供の件数



1件あたりの利益提供額



注1) 3G端末の利用者に対して4G端末や5G端末を販売した場合等、通信方式の変更・周波数移行に対応するための端末を販売する際に行った利益の件数及び、1件あたりの利益提供額(100万円以下を切り捨てて提出されている利益提供の総額を、件数で割って算出)を記載。

2. 通信料金と端末代金の完全分離に係る 規律の在り方について

- 上限2万円規制については、事業法改正前に行われていた通信料金収入を原資とする過度の端末値引き等の誘引力に頼った競争慣行について2年を目途に根絶することとし、通信市場・端末市場の双方の市場における競争をより働かせることを目指して導入されたものである。昨年の報告書2021においては、改正法施行前と比べて低・中価格帯の端末の販売割合が増加している点などを確認し、上限2万円規制の目指した効果が一定程度現れつつある旨を報告した。
- その後、違約金の撤廃などによりスイッチングコストが低下し、利用者による事業者の乗換え・料金プランの見直し等が活発化する中、事業者間での利用者の獲得競争が激しくなってきている。
- 利用者の獲得競争が進むこと自体は競争上当然に想定される動きではあるが、その手法として、MNO各社及びその販売代理店においては、形式的には通信契約とは直接関係ない形で端末価格を大幅に値引き、実態としては、その大幅に値引いた価格を訴求して通信契約の利用者獲得に力を入れている傾向がうかがえる。実際、MNO各社が販売した端末の価格帯別売上台数の構成比について、報告書2021と比較すると高価格帯の端末の割合が増えている傾向が確認できる。
- 現在の我が国の携帯料金の水準は、諸外国と比較しても中位又は低位にあるなど、決して高い水準にある訳ではなく、このようなMNO各社及びその販売代理店が昨年から実施している端末の大幅な値引きの影響が、通信料金の引上げといった形で表面化しているとまでは言えないのではないかな。
- 他方で、端末の大幅値引きを行っているMNO各社においては、一昨年から昨年にかけての動きと比較すると、また、MVNOと比較しても、通信料金の引下げの動きが落ち着いている状況にある。通信料金の動向については、ある程度の期間をもって注視する必要があるが、今後、端末代金の大幅な値引きが続き、あるいはエスカレートする場合、通信料金の引上げなどに繋がることも懸念されるのではないかな。

- 改正法の施行以前には、高額な端末を0円で販売しつつ、更に数万円のキャッシュバックも提供するといった極端な事例も見られるなど、現在よりも過激な、端末購入と合わせた極端な利益提供による顧客獲得競争が行われていた。改正法の施行に伴い、事業者と販売代理店の合計による上限2万円規制を導入したことにより、こうした改正法の施行以前のような極端な状況に陥ることは一定程度抑制できてきたと考えられるものの、MNO各社及びその販売代理店は、今なお、過度の端末値引き等による誘因力に頼った競争慣行から脱却できていないと考えられるのではないか。
- こうした状況を受けて、上限2万円規制を更に強化して、かかる状況が改善されるまでは利益提供の上限を0円に引き下げるべき、といった意見もある。しかしながら、現時点では通信料金の引き上げ等明らかな悪影響が現れているとまでは言い難い状況にあることから、直ちに規制を強化するという結論を導き出すのは困難ではないか。
- 他方で、現在のMNO各社及びその販売現場の実態に照らし、過度の端末値引き等の誘引力に頼った競争慣行から脱却できておらず、MNO自身が経済合理性はないものの競争対抗上実施せざるを得ないと考えている状況を踏まえると、現行の上限2万円規制を緩和すると、以前の極端な状況にまで戻ってしまい、通信料金の下げ止まりや引上げ等に繋がることや、利用者間の不公平が広がる懸念が払拭できないのではないか。



- このため、当面は現行の上限2万円規制を維持した上で、（前述のとおり）その執行の適正化・徹底を図っていくことに注力していくことが適当ではないか。その上で、引き続き端末の大幅値引きの状況や通信料金の動向等について注視し、必要に応じて上限2万円規制の在り方や更なる措置の必要性について検討することが適当ではないか。
- その際には、極端な端末の値引きについては、通信料金への影響のみならず、次のような弊害をもたらすおそれがあるとの指摘や懸念があることについても、必要に応じて考慮する必要があるのではないかと。
 - ・ 別途指摘する、いわゆる「転売ヤー」の問題を生じさせること
 - ・ 資金的に対抗できないMVNOが淘汰され、MNOによる寡占状態が強まること
 - ・ あるMNOが割引を行うと、直ちに他のMNOで対抗策が講じられ、結局は、MNO間の消耗戦となって、端末を買い換える利用者だけが過度な利益を享受することになること。ひいては、MNO各社によるインフラ整備やサービス開発に向けた投資余力が削がれ、中長期的な電気通信市場全体の発達の阻害要因となること
 - ・ 大幅な割引の適用を受ける端末を頻繁に買い換える利用者とそうでない利用者との間で不公平を生じること
 - ・ 特定のメーカーの端末に対して、他のメーカーの端末よりも大幅な値引が行われると、端末メーカー間の競争が歪められること。また、例えばミリ波対応端末など先進的な技術に対応した端末と比較して、対応していない端末に大幅な値引きが行われると、かかる先進的な技術の普及の妨げの要因となること
 - ・ 新品の端末が中古端末よりも安く販売されると、中古端末市場に影響を与えうること
- MNO各社においては、端末の値引きを検討・実施するに当たっては、上限2万円規制の遵守を徹底するのは当然として、それに加え、上記のような指摘や懸念を踏まえて適切に対応することが求められるのではないかと。

- 2020年の本WGの報告書を読み返すと、端末の大幅な値引き等により利用者を誘引するモデルを2年を目途に根絶する、と書かれている。完全分離の施行によってこのようなモデルが根絶されるかと思いきや、現在白ロム端末を活用した大幅な値引きが行われているところ。こうなるだろうと当初から予想していたが、現状は自分の予想をはるかに超えている。

(中略)

また、白ロム端末の大幅値引きを絡め、キャリア間のポートイン獲得競争が激化。その背景にはスイッチングコストの低下がある。キャリア間、キャリア内のプランやブランド間の移行にはほぼコストがなくなり、消費者はより自分に合ったキャリアやプランに容易に変更できるようになったが、キャリアにとってはユーザーが簡単に取られてしまうようになっており、取られたら取り返すということで、ポートイン獲得競争が生まれている。

(中略)

このような競争に、MNOに比べて圧倒的に体力が劣るMVNOは参戦できず、MNOの寡占状態を形成することになる。

また、端末購入補助金は通信料金から回収されているため、中長期的な通信料金の高止まりも生む。事業法第27条の3の規律の趣旨に沿った対応が十分に行われているか、十分な実態把握と検証が必要。(第26回WG)

- ショップスタッフが販売を拒否する背景には、転売目的の利用者、転売屋の存在がある。

スタッフに改めて話を聞くと、一括1円販売だと、何の法律も犯さずおとがめなしで、すぐに回線も解約された上に端末が転売されてしまうが、実質1円販売であれば、2年後に端末を返却することが条件になるため、転売屋は一括1円を選択しがち。業界を挙げてこの不健全な状態をなくすためにどうしていけばいいのか、ヒアリングでキャリアから話を聞きたい。

例えば、機種限定特典を転売価格より高くなるように縮減する、車で言えば新車を中古車より安く売ることを禁止する規律を設けるとか、また、キャリアがミドル・ハイレンジの端末については一括1円を辞め、端末購入サポートプログラムを絡めた形で販売することにすれば、転売屋は躊躇するのではないか。仮にそのまま転売すれば割賦残債を請求され、踏み倒すことは不正になるし、さらに、割賦残債が残った端末が市場に流通すると赤ロムになる。

幾つか方法はあると思うが、今の状態は非常に不健全であるため、どうすればこうした状況を回避することができるのか、キャリアから話を聞きたい。(第27回WG)

- 当社は、自社のネットワーク及び各サービスの進化に応じた新たな価値を提供することを目的としてサービス及び端末を提供している。一部の端末を対象とした大幅な端末割引については、競争環境を鑑み、現行ルールの範囲内で実施しているものと認識しているが、公平性あるいは経済合理性の観点からは不適當であるかと思っている。
 利用者の利便の確保においては、通信と端末それぞれを自由に選択できることが、健全なモバイル市場の発展につながるものとする。（第28回WG・NTTドコモ）
- 通信と端末分離の下で、端末代金を大幅に割り引くことについての見解、合理性といったところについてだが、端末の割引は定められたルールの中で行っている。また、端末ビジネス自体で収支が成り立つような設計をして、そのように実施している。
 一方で、大幅な端末の値引きによって、一部で転売といった事態が発生していることも把握している。
 これに対しては、その抑止策も適宜検討して実施している状況。
 本来、端末の値引きに関しては、消費者としては望ましいと思うが、一括1円といった極端な安値販売は、やはり市場をゆがめるものであり望ましいとは考えていない。
こうした過剰値引きについては、引き続き対策を考えていきたい。（第28回WG・ソフトバンク）
- 大幅な値引きの問題については、当然、コストを下回るような売り方は健全ではなく、何らかの是正が必要。在庫端末の売り切りや一時的な販促といったものについては必要な場面等があると考えているが、やはり1年を通じて常時、高額端末の安値販売が続いているのは行き過ぎた値引きであると思う。
 これは、弊社から仕掛けているものでは決してなく、防衛的にやらざるを得ないと認識している部分があるのは、ニュアンスとしてお伝えしているところ。（第28回WG・KDDI）
- 端末ビジネスの中で収支が成り立つように設計しているが、1円販売などが一部で存在しているのも事実。単体で見ると収益がマイナスになっている部分があるが、トータルで見たときに、ほかの端末なども含めて、端末の収益として総合的にプラスになっているという趣旨。端末の仕入れと割引があつて、売買差益があつてという中で、その数字を見たときにプラスになっている。
 （第28回WG・ソフトバンク）

- あまり1円等で端末を売りたいくないが、競争上やむを得ず販売しているというキャリアが多い中で、楽天モバイルから、一括1円等の過度な端末値引きを各社が控えることで値引き目的のMNPも抑制できるのではないかという提案があった。
抑制できない場合MNPを断るのはユーザーにとってはいかながなものかと思ったが、こうした提案が事業者からあることは感慨深い。
また、廉価販売の対策として、台数制限を行っているというキャリアが多かったが、これは、目の前で今日の台数が終わったというシーンを見る消費者からクレームが多く発生しそうだと思う。台数制限で1円端末を販売することは考え直していただきたい。
(第28回WG)
- 端末ビジネスの収支が成り立っているという説明が印象に残っている。収支に関する情報を提供いただきたい。
メーカーA社、B社、C社があって、全体で収支が成り立っているということもあるが、例えば、A社は利益が出ているけれどB社は利益が出なくて、A社からB社に何らかの補填があって、トータルでは収支が賄えているというときに、もしかしたら端末競争をゆがめるような経営判断になってないかという懸念を持っている。これはもう少し議論してみないと分からない。
(第28回WG)

- 2019年に総務省が2年を目途に根絶するとの決意を示した通信料金収入を原資とする端末代金の値引き等の誘因力に頼った競争環境が復活している。復活というよりもはるかにひどい状況になっていると考えている。

このような販売方法は利用者にとって分かりにくい。またMNPの濫用行為を防ぐ安全弁でもあった解約金や手数料の減額・廃止に誠実に対応してきたMVNOにとっては、前提となる通信と端末の分離の条件が崩れる。そして一部利用者への著しく不適正かつ不公平な利益提供であるばかりか、詐欺グループや反社団体の資金源となる可能性も指摘されている。

(中略)

まずは現行の事業法27条の3の適正な運用や強化が必要。また「分かりやすく、健全で、持続可能な移動通信ビジネス」へのしかるべき責任をMNO各社が今後とも果たさないということであれば、事業法第1条の目的を満たすべく、さらなる事業法の改正を含めより踏み込んだMNOへの規律を導入する必要がある。

(中略)

また、独占禁止法2条9項3号の求める3つの条件(①廉売の態様、②他の事業者の事業活動を困難にさせていること、③正当な理由の有無)をいずれも満たしていると思っており、公正取引委員会におかれては、MNO及び販売代理店に対して、不当廉売の徹底した調査と速やかな排除措置命令をご検討いただきたい。(第30回WG・MVNO委員会)

- MNOによる端末販売の手法の実態について、MVNO委員会からの説明でもあったように、安値販売キャンペーンはまだまだ恒常的に実施されているということと、特にMVNOの回線を踏み台にしてMNPの割引を受けるMNPホッパーが非常に増えているといったことは感じている。

当社を2週間以内に解約した短期解約数の推移グラフからもわかる通り、非常に右肩上がりで数が増えており、通信事業の運営に深刻なダメージがある状況が続いている。

通信と端末分離は法令改正前からさらに悪化している状況だと感じている。法改正の趣旨は、端末を分離し通信への誘引と分けることであるため、端末をフックとした割引やMNPホッパーについては、早急に解決を図る必要があると感じている。

規律を遵守する姿勢がMNOに見られないということであれば、更なるルールの強化が求められるのではないかな。

(第30回WG・IIJ)

- 他社最新端末の安値販売に関する受け止めについて、MNOのショップや量販店で1円等での端末販売が増加している状況は、ユーザーからも聞き及んでいる。
実質的に回線契約者のみにしか販売されていないということであれば、重大な規律違反のおそれがあるため、競争上の影響が大きく、また、利用者の誤解や不利益につながる。このため、適切な説明・告知がされるように徹底されることが重要と考えている。
また、メインブランドの回線契約と併せて端末を購入後、その場でオンライン専用プランへの移行を受け付けるという事例も伺っており、オンライン専用プランの獲得に伴う営業費用をメインブランドで負担している懸念もある。これらについても丁寧に検証することが必要ではないか。(第30回WG)
- MVNO委員会から、最新端末の安売りに対する規律の強化を提案いただいた。
事業法第27条の3に係る措置の徹底と強化を図り、それでも解消されない場合にはさらに踏み込んだ規律を導入すべきという考え方に強く賛同する。
IJJやオプテージから報告があったホッピングの状況を見ても、もはや規律を強化すべきかではなく、どう強化するかを議論すべきステージに来ていると考える。公正取引委員会においても、不当廉売の徹底した調査を改めてお願いしたい。
(第30回WG)
- 今日色々と市場で起こっている問題を伺うと、端末の安値販売やMNPホッパーなど、やはりルール違反が引き続きいろいろな形で行われており、競争上の問題があるということだと思う。従って、実態をもう少し調べる必要があるかと思うが、総務省や我々構成員が、規律の強化も含め、具体的にどのような対応が必要かそろそろ議論しなければいけない段階だと思う。
(第30回WG)
- 特定端末への奨励金や店舗での特定端末への頭金があり、公正な商品力での競争になりづらい状況にある。端末メーカーの競争が歪められているのではないかと思っている。(第30回WG・CIAJ)

- 一例だが、ミリ波非対応機種などの一部特定機種に対して値引きを重点的に行う販売方式が定着・拡大している。繰り返しになるが、低・中価格帯の機種が多く、結果的にミリ波端末が市場から除かれてしまっているとも言える。
 マーケット自体を活性化する取組については賛成するが、消費者の選択を狭めている可能性がある。
 端末の多様化、そしてイノベーションを促すミリ波などの最新の技術を消費者が享受できることが通信サービス業界の発展には不可欠。総務省には、消費者の端末の選択を市場に委ねる、市場の努力をさらに促すような政策をお願いしたい。
 (第30回WG・クアルコム)
- 事業法27条の3あるいは完全分離の趣旨から外れた、事業者施策における一括1円や10円等といった端末販売がいまだに各所で見られる。また、新品価格が中古価格より安い状況に疑問を感じるとの声もあった。(第30回WG・RMJ)
- ルール外の端末安売りに関する指導の議論を行ったが、特定の端末に対する割引が端末市場での競争を歪めるのではないかという点も、もう一つの新しい大事な視点。
 エビデンスではないが、CIAJの資料では、国内の端末メーカーの販売台数やシェアが落ちているということと、輸出入の話があった。日本の端末がシェアを落としている一つの理由として、こういう特定端末に対する割引ということが要因の一つとして挙げられる可能性があると理解したところ。
 やはり特定の端末を割引くことで端末市場の調査が揺らぐということは、改めて議論すべきことだと思っている。引き続き議論していきたい。(第30回WG)

- 消費者としては端末を安く売ってもらえるに越したことはないが、異常な値つけで転売ヤーが目をつけるような価格で売るのは、あまり正常な状態ではない。真っ当な値つけをして販売をするのが、1人1台等の対策よりも先ではないか。
1人1台対策は、抜け穴も多くあると思う。(第32回WG)
- 全体的にキャリアは施策を変えていっていただきたい。端末を0円や1円で提供することは、ユーザーにとっては確かにありがたいが、その余裕があるなら通信料金をより合理的なものにさせていただく方がよいのではないか。
(第32回WG)
- 端末を安く売ることによって通信料金に影響が出るようなことはあってはならない。そういうことがないようにしていただきたいというのが基本的な狙い。事業者がどう対策を立てるかに期待したい。(第30回WG)