



事業者等ヒアリングの進め方について

令和5年3月28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プランの提供状況を含む)
- ・ 短期解約ブラックリストに係る対応状況 等

・MVNO
((一社)テレコムサービス協会
MVNO委員会、(株)IIJ、(株)オプテージ)

- ・ 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プランの提供状況を含む) 等

ヒアリング
第2回
5月上旬

・「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

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	
	・ 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。 ・ 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。
	・ 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)。 ・ (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)。
	○ 通信市場の動向	
	・ 全体	・ 報告書2022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。 ・ 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、事業法第27条の3の施行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。 ・ 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・ブランドごとの戦略・狙い)。
	・ 5Gプラン、大容量プラン	・ 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。特に、5GSAIに係るプランの提供状況(今後の見通しを含む。)はどのようなものか。
	・ ARPU	・ 令和元年事業法改正以降のARPUの状況及び今後の見通しはどのように考えているか。

事業者等	主なヒアリング事項案	
MNO4社	○ 端末市場の動向	
	全体	- 報告書2022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。 - 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、事業法第27条の3の施行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。
	最新端末の安値販売	- 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、iPhone14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。 - 現行の通信・端末分離の下で、端末代金を大幅に引き下げることに、どのように考えているか。また、今後このような大幅引きを行う予定はあるか。ある場合には、その行う理由は何か。
	5G	- 報告書2022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・SA対応端末についてはどうか。 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。
	中古端末	- 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。 - 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。

事業者等	主なヒアリング事項案						
MNO4社	○ 短期解約ブラックリストの運用に係る動向 <table border="1" data-bbox="238 262 2047 811"> <tr> <td data-bbox="238 262 636 458"> - 過去の運用 </td><td data-bbox="636 262 2047 458"> 2月28日に開催した第39回会合までの間、短期解約のみを理由とした役務提供拒否及びそれを背景とした継続利用を求める案内等について、行っていたのか。行っていた場合、その案内等をどのように行っていたのか具体的に示していただきたい。 </td></tr> <tr> <td data-bbox="238 458 636 654"> - 現在の運用 </td><td data-bbox="636 458 2047 654"> - 同会合後において、上記の案内等に係る運用を変更したか。変更した場合には、その変更後の運用を具体的に示していただきたい。 </td></tr> <tr> <td data-bbox="238 654 636 811"> 「転売ヤー」対策等 </td><td data-bbox="636 654 2047 811"> 「転売ヤー」対策や「サービスの利用意思を伴わない乗換え」対策をどのように行っているのか具体的に示していただきたい。 </td></tr> </table>	過去の運用	2月28日に開催した第39回会合までの間、短期解約のみを理由とした役務提供拒否及びそれを背景とした継続利用を求める案内等について、行っていたのか。行っていた場合、その案内等をどのように行っていたのか具体的に示していただきたい。	現在の運用	同会合後において、上記の案内等に係る運用を変更したか。変更した場合には、その変更後の運用を具体的に示していただきたい。	「転売ヤー」対策等	「転売ヤー」対策や「サービスの利用意思を伴わない乗換え」対策をどのように行っているのか具体的に示していただきたい。
過去の運用	2月28日に開催した第39回会合までの間、短期解約のみを理由とした役務提供拒否及びそれを背景とした継続利用を求める案内等について、行っていたのか。行っていた場合、その案内等をどのように行っていたのか具体的に示していただきたい。						
現在の運用	同会合後において、上記の案内等に係る運用を変更したか。変更した場合には、その変更後の運用を具体的に示していただきたい。						
「転売ヤー」対策等	「転売ヤー」対策や「サービスの利用意思を伴わない乗換え」対策をどのように行っているのか具体的に示していただきたい。						

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	
	・ 利用者への情報提供	・ 自社端末の対応周波数の状況に係るHPでの周知について、具体的にどのように行っているのか。 ・ 上記の周知のほか、利用者への情報提供として行っているものはあるか。ある場合には、具体的にその提供方法を示していただきたい。

事業者等	主なヒアリング事項案	
MNO4社	○ 乗換えコストの更なる改善等	
	全体	・報告書2022以降、乗換えコストの更なる改善に向けて行った取組はあるか。ある場合には、その取組を具体的に示していただきたい。
	MNPに伴う課題	・MVNO等から「MVNO等はMNPの踏み台にされるような短期解約が非常に大きく増加するといった課題が発生」している旨の指摘があったが、このような課題に対してどのように考えているか。また、この課題を解決するための取組としてどのようなものが考えられるか。

事業者等	主なヒアリング事項案	
MVNO (MVNO委員会、IIJ、 オプテージ)	○ 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、具体的にどのような取組を実施しているか。 ・ 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。
	・ 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)。 ・ (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)。
	○ 通信市場の動向	
	・ 全体	・ 報告書2022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。 ・ 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、事業法第27条の3の施行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。 ・ 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。
	・ 5Gプラン、大容量プラン	・ 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。特に、5GSAに係るプランの提供状況(今後の見通しを含む。)はどのようなものか。
	・ ARPU	・ 令和元年事業法改正以降のARPUの状況及び今後の見通しはどのように考えているか。
	○ 端末市場の動向	
	・ 全体	・ 報告書2022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)はどうなっているか。 ・ 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、事業法第27条の3の施行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。
	・ 最新端末の安値販売	・ 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。
	・ 5G端末	・ 報告書2022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。
	・ 中古端末	・ 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。 ・ 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。

事業者等	主なヒアリング事項案	
MVNO (MVNO委員会、IIJ、 オプテージ)	○ 乗換えコストの更なる改善等	
	全体	・報告書2022以降、乗換えコストの更なる改善に向けて行った取組はあるか。ある場合には、その取組を具体的に示していただきたい。
	MNPに伴う課題	・MVNO等から「MVNO等はMNPの踏み台にされるような短期解約が非常に大きく増加するといった課題が発生」している旨の指摘があったが、このような課題に対してどのように考えているか。また、この課題を解決するための取組としてどのようなものが考えられるか。