

情報通信行政・郵政行政審議会 電気通信事業部会  
市場検証委員会  
利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会  
(第6回)  
議事録

- 1 日時：令和8年4月20日(月)13:00~14:23
- 2 場所：WEB会議による開催
- 3 出席者：
  - ・ 構成員  
大橋主任、西村(真)委員、北専門委員、西村(暢)専門委員、  
三澤専門委員、宮川専門委員、宮田専門委員、横田専門委員
  - ・ オブザーバー  
柳原公正取引委員会事務総局経済取引局調整課課長補佐、  
杉田消費者庁消費者政策課政策企画専門官
  - ・ 総務省  
湯本総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、井上事業政策課長、  
飯嶋料金サービス課長、内藤消費者契約適正化推進室長、  
笹川料金サービス課課長補佐
- 4 議事

【大橋主任】 それでは、お時間になりましたので、ただいまから第6回の専門委員会を開催とさせていただきます。本日も大変お忙しいところを御参集いただきまして、ありがとうございます。

本日、委員8名全員の御出席ということでございます。

それでは、議事に入る前に、本日の配付資料について、事務局よりお願いいたします。

【笹川料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。事務連絡を先にさせていただければと思います。

本日は、オンライン会議での開催に御協力いただき、誠にありがとうございます。会議開催に先立ちまして、事務局から御案内をさせていただきます。本日は、オンラインによる開催となりますことから、皆様が発言者を把握できるようにするため、御発言いただく際には冒頭にお名前をお伝えいただきますようお願いいたします。また、ハウリングなどの防止のため、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますよう、併せてお願いいたします。なお、音声がつながらなくなった場合には、チャット機能や事前

に御案内している事務局の電話番号を必要に応じて御活用いただきますようお願いいたします。

また、配付資料につきましては、資料6-1の1点と、参考資料4点となっております。また、参考資料2、これまでの会合を踏まえた追加質問に対する回答につきましては、アップルジャパン様からの補足説明を45ページと46ページ目に追加をしております。以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

**【大橋主任】** それでは、議事の方に進みたいと思います。本日、議題としては2つございます。最初の議事ですけれども、事務局説明で、追加質問に対する関係者の回答と論点整理ということで、まず事務局より御説明いただけますでしょうか。

**【笹川料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。

まず、資料6-1について御説明をいたします。今回は、前回会合での委員の意見に加えまして、追加質問に対する関係者の回答を踏まえて、一部の論点について整理をしております。

1ページ目を御覧ください。まず、論点2、短期解約問題についてですけれども、追加質問に対する関係者の回答を簡単に御紹介いたしまして、その上で論点整理を行っております。また、前回会合では触れなかったその他論点3つにつきましても、追加質問への関係者の回答を踏まえ、論点整理をしております。そして最後に、今後の進め方について簡単に御説明をいたします。

2ページ目を御覧ください。論点2、短期解約問題の1、追加質問に対する関係者の回答ということで、追加質問5点してございまして、それに対する関係者の回答をまとめております。オレンジ色の四角が追加質問の部分になっております。

まず、質問1についてですが、短期解約問題への対処として望ましい、あるいは許容できる継続利用条件の緩和の程度について関係者に聞いたところですが、①緩和の期間につきまして、関係者の意見は様々となっております。まず、MNOの3社からは、利用者間の不公平や事業運営上の損失回収、また、短期解約数の実態に着目して、1年以上の期間を求める声が上がっているところです。KDDIですと、解約数の分布に照らして、実効性が高くなる期間として1年程度が望ましいという意見がありましたし、また、利用者1人当たりの通信料収入から得られる利益提供額の2万円を回収できる期間を考慮すべきという意見もありました。こう言っているのはNTTドコモとソ

フトバンクでして、NTTドコモの場合は、利用者間の不公平というところに着目し、新規契約者への利益提供額は、既存契約者の通信料金収入を実質的な原資としているという点で、利用者間で不公平が存在しているのではないかと、そして、現在の利益提供上限額が2万円という前提において、既存契約者との公平性担保には30か月必要であるが、継続利用期間を短く設定するのであれば、それは連動して上限額の引下げも併せて実施する必要があるのではないかとという意見がありました。また、ソフトバンクからは、通信料収入から得られる利益で回収できる期間を踏まえつつ、利用者の契約実態や制度趣旨を考慮すると、2年程度が望ましいという御意見がありました。

また、次に楽天モバイルと全携協ですけれども、彼らは現行ルールにおいて1年以内であれば不当な期間拘束に当たらないという整理を根拠に、期間を最長1年とすることが望ましいとしています。この1年以内というのは、違約金のないプランを別途提供せずとも、自動更新のない違約金のあるプランを提供できるというような期間として、現行の27条の3のルールにあるものでございます。

そして、一方でMVNO委員会とオプテージは、スイッチングコストを上げて解約を妨げるべきではない、必要最小限にすべきということで、許容できる期間は数か月程度、最長でも6か月と主張しております。この6か月というのは、現行の27条の3のルール上、お試し割で新規契約を条件とする通信料金割引が許容されている期間でございます。

また、②継続利用を求める程度についての意見も出ています。これは契約の継続利用の緩和の期間に加えて、通信サービスの利用に連動した分割利益提供、すなわち分割で利益提供して、通信サービスを解約したときには利益提供を終了するというほうが契約から一定期間の継続利用を明示的に条件にするよりも、継続利用を求める効果が小さいと、そういう点に着目した提案がKDDIとMVNOから上がっていますけれども、両者のスタンスは異なっております。

まず、KDDIは、前者の通信サービスの利用に連動した分割の利益提供であれば囲い込みに当たらないので、継続利用できる期間を制限せずともいいのではないかとという御意見であり、一方でMVNO委員会やオプテージからは前者のみを認める、すなわち一定期間後に一括で利益提供することは囲い込み効果が強くなるので許容しない、そういう制度設計にすべきではないかという意見があったところでございます。

3ページ目を御覧ください。質問2でございまして、MNPにおける利益還元目的の

悪質な短期解約は特定可能なのかという質問を関係者に送っております。こちらは全ての関係者から、悪質な解約かどうかを特定することは困難であるという回答がありました。また、一部の関係者からは、同一名義で短期間での転出を繰り返す等、一定の傾向を把握すること自体は可能であるという回答もありました。

そして質問3、業界の自主的取組や規制見直しの効果の事後検証に当たって確認すべき点も聞いておまして、こちらは全関係者から、一定期間内の解約数やMNP数の推移を把握すべきという意見が上がっております。そして加えて、MNP転出理由や利用者の満足度などの利用者側の認識、そしてMVNOとの競争状況、また、販売代理店の目標値や手数料体系がどう変わったかという点についても確認すべきという声が上がっています。

質問4について、販売代理店に対して、MNPの目標値や手数料を設定するに当たって、短期解約の件数が一定程度ある場合に、手数料等が変動することがあるかどうかということをMNO4社に聞いておりました。これに対してMNO各社は、そのような対応は行っていないとした上で、販売現場での不適切販売の是正を目的に、新規契約からの解約状況を考慮して、販売代理店の支援金額の変動をさせる場合があるという回答もございました。

4ページ目を御覧ください。質問5については、短期解約問題から離れまして、継続利用割引という、新規契約者に限定しない形で利益提供する際に、一定程度継続を求められることができるというルールがあるんですけども、これについて緩和や撤廃に関する賛否を関係者に聞いております。これは長期利用者への還元を目的として、継続利用割引のルールを緩和、撤廃すべきであるとする意見が関係者から出ていたところから、まだその意向を聞いていない関係者に確認をしたものです。MVNO委員会は、資金力を有するMNOが長期利用者への多額の還元を実施すると、スイッチングコストを高めてMVNOへの影響が懸念されるということを理由に、現行規制の維持を希望しているところです。一方で全携協は、継続利用を重視する質への競争のシフトの重要性や、現行制度が柔軟ではないこと、これは継続利用を求める期間が半年以上であれば、どんな長期利用者でも利益還元の上限が年間当たり1か月分の料金になるというのがあるんですが、これを理由に一定の緩和を求めているという状況でございます。

5ページ目を御覧ください。ここから論点整理をしております。まず、(1)短期解約問題への対処としての規制見直しの考え方ということで、前回会合でも出た主な見直

し案、3つを再度掲載しています。

案1が、新規契約を条件として利益提供する場合の継続利用条件の緩和、案2が通信サービス解約時の違約金の引き上げ、そして案3が新規契約を条件とする利益提供上限の引き下げでございます。

論点整理としては、1つの目のひし形、以下の点を踏まえると、規制による見直しは、より競争制限的でない形で必要最小限の範囲とすべきではないかとしております。それは以下の3点なのですが、まず、MNOをはじめとする関係者の自主的な取組が第一であるということです。そして2つ目が、3ページ目の追加質問2への回答にもありましたように、短期解約のうち、乗換え特典の獲得のみを目的とする悪質なケースを特定することは困難であるということ、また、3点目として、乗り換えしやすい環境構築や、それによる通信サービス競争促進を目的として、これまで政策的にスイッチングコストを低下させてきたというところがあります。

これらを踏まえて①で、案2、案3の妥当性を検討しているところでございます。こちらは1つ目、外形上短期解約であっても、善良な解約者が存在するということを踏まえ、ペナルティーとして解約時の違約金を一律に引き上げるというような案2ですとか、利益提供額の上限を一律に引き下げるとする案3は、事業者間の適正な競争を阻害するのではないかと考えております。なお、電気通信事業法の短期解約の問題点につきましては、関係者から利用者間の不公平、これは乗換え特典をターゲットにホッピングする者だけが恩恵を受けるという意味での利用者側の不公平や、事業運営上の損失の発生によって、事業者間の適正競争や事業の適正運営が妨げられ、電気通信の健全な発達等にも悪影響を及ぼし得るという意見があったところです。しかし、短期解約問題の対処のために、案2とか案3という競争制限的な性質が強い手段を採用するということのほうが、電気通信事業法上問題が大きいのではないかと考えております。そうであれば、たとえ短期解約の抑止効果が大きくても、案2、案3を採用することは慎重に考えるべきではないかとしております。

そしてまた、案1、継続利用条件の緩和についても、その程度を検討しなければならないと考えております。②のところ、囲い込みにつながらないように、規制見直しの範囲を必要最小限とする観点から、緩和の程度について、以下の点を検討すべきではないかとしております。1点目、利用者間の不公平の解消や、事業運営上の損失回収を目的として関係者から提案されている期間というのは、利用者1人当たりの通信料収入か

ら得られる利益で乗換え特典が回収できる期間というふうにされておりますけれども、これは短期解約への対処としての程度を超えているのではないかとしております。

そして、2 点目、緩和の期間について、現行ルールと整合的な範囲で、より短期間に設定すべきではないかとした上で、現行ルールでは、新規契約を条件として利益提供ができる同様のスキームとして、お試し割による通信料金割引というのが特例として導入されておまして、これは長期にわたって利用者を拘束しない期間として割引可能期間が最長6か月に設定されるところでございますけれども、新規契約を条件としてポイント還元等の提供をする場合においても、最長6か月間まで継続利用条件を緩和することが考えられるのではないかとしております。

3 点目、継続を求める程度についても関係者から意見が出たところでございますが、通信サービスの利用に連動した分割の利益提供、すなわち分割で利益提供して通信サービスを解約するときには利益提供を終了するというパターンのみ認めるほうが、利用者の囲い込み効果は少ないものですが、短期解約問題の対処という観点からは、契約から一定期間の継続利用後に乗換え特典を付与するという形での利益提供も認めるべきなのかどうかということで御議論いただきたいと考えております。

6 ページ目を御覧ください。こちらは参考資料ですが、通信サービスの継続利用を求める期間や程度についてまとめております。まず、上の四角の期間につきましては、現行の27条の3のルール上、6か月、1年、2年という主に3パターンあるところでございます。

まず、一番短い6か月というところは、継続利用割引、すなわち新規契約や端末購入を条件としない場合においての一定程度継続を求めて利益提供できるという類型ですが、こちらですと、6か月以内の継続期間であれば、より多くの利益提供が可能というスキームになっておまして、こちらは競争ルールの検証に関するWG報告書2023において、6か月以内であれば、長期にわたって利用者を拘束しないという整理がされた経緯があります。そして、それを踏まえてお試し割、新規契約を条件とする通信料金割引を例外的に許容する類型、特例として割引可能期間を最長6か月ということで、長期にわたって利用者を拘束しないという考えを踏襲しているものでございます。

次に、1年というのは、1年以内の期間拘束プランの場合は、期間拘束がないプランを別途提供する必要がないというところがありまして、2年というのは、27条の3の規制対象事業者は、2年を超える期間拘束プランは提供禁止とされております。

そして下の四角のほうは、継続を求める程度についても簡単に場合分けを示したものでございます。通信サービスの継続利用を求める主な類型としては、ここに示しているとおりで、1年縛りとか2年縛りなどの期間拘束がある、すなわち高速期間内に解約した際には違約金が発生するようなパターンと、期間拘束がないパターンというのがあります。期間拘束がない場合というのは、毎月分割をして利益提供して、解約時に利益提供を終了する場合、一定期間経過後までの契約を条件として利益提供する場合とありますけれども、前者のほうが継続を求める効果が小さいというような形になっております。

7ページを御覧いただきまして、こちらは27条の3における通信サービスの継続利用の考え方の全体像を示しております、こちらも簡単に解説をさせていただければと思います。

左側の縦軸に、期間拘束があるパターンとないパターンを分類しており、例を表の真ん中に示しながら場合分けをしているところです。新規契約や端末購入を条件とする場合とそうでない場合で規律が異なるということが分かると思います。まず、左側の黄色の新規契約等を条件とする場合というのは、一番上の毎月分割して利益提供して、解約時に利益提供を終了するというような囲い込み効果が最も緩いものを含めて、継続利用を条件とするものとして原則禁止をしているところです。現在、短期解約問題の対処として議論している案1、継続利用条件の緩和というのは、左側の黄色の新規契約を条件とする場合のうち、期間拘束がないというパターンをどこまで緩和するかという話でございます。

一方でオレンジ色、右側の新規契約を条件としない場合というのは、プラン変更者や既存契約者にも新規顧客と同じ条件で利益提供するという場合でして、この場合、継続利用を求める程度によって規制に強弱がございます。一番上は27条の3の規制対象外となっております、通信料金割引も含めて、額や期間の制限なく利益の提供が可能となっております。そして、継続利用を求める程度が強くなっていくにしたがって規制の度合いも強くなっているということが分かると思います。そして、オレンジ色の真ん中がいわゆる継続利用割引と言われているものですが、実は新規顧客関係なく、例えば5年とか10年、同じ通信事業者で通信サービスを契約している長期利用者に対しても、料金プランの額に連動する形で還元額に上限を設けています。これは多額の顧客還元が囲い込みにつながらないようにということを意図した規制でございます。

8ページ目を御覧いただきまして、短期解約問題につきまして、関係者へのヒアリン

グでは、継続利用の要素を厳しく規制するルールの考え方そのものを見直すべきではないかという意見も出たところでございます。継続利用の在り方の見直しは、短期解約問題の対処とは切り離して検討すべきではないかというのが、このページの内容になっております。

1つ目、MNOをはじめとする関係者からは、善良な利用者からの適正な通信料収入の確保や、MNOによる投資活動の重要性、端末の普及を通じた通信・端末市場の発展、ロイヤルユーザーへの還元、規制の最小化等の観点から、27条の3における継続利用の考え方全体を見直して、より柔軟に継続利用を求められるルールとすべきではないかという意見があったところで、また、2点目、委員からも、安定的な事業経営と乗り換えがしやすい環境構築とのバランスを考慮した上で、安定的に通信サービスを契約する利用者や長期利用者への還元の在り方を考えるべきではないか、規制の最小化に向けて、まずは短期契約の対処にとどまらず、継続利用を条件とした利益提供を一定程度、一定期間許容することが必要ではないかという御意見がございました。

3点目、他方MVNOからは、継続利用割引の緩和・撤廃によって、長期利用者にも多額の還元ができるようになると、利用者のスイッチングコストを高めて行き過ぎた囲い込みにつながるおそれもあることから、現状維持を求める声が上がっております。

4点目、27条の3におきましては、乗り換えがしやすい環境構築による通信サービスの競争促進を目的として、期間拘束のプランだけでなく、将来の利益提供によって間接的に通信サービスの継続利用を誘引することも広く規制してきたところでございます。また、先ほど御説明しましたように、端末購入や新規契約を条件として利益提供する場合というのは、そうでない場合と比べて、継続利用をより厳格に規制をしております。通信料金割引も継続利用を間接的に求める要素があるものとして規制しているところでございます。したがって、継続利用の在り方を見直すということは、27条の3の規制の在り方全体に関わる見直しとなりますので、そうであれば、短期解約問題への対処とは切り離しまして、利益提供規制の在り方と同様に、今後設定する必要に照らし見直しを検討すべきではないかとしております。

ここまでが論点2、短期解約問題でございまして、9ページ目から、その他論点の1つ目、新規契約を条件とする通信料金割引のルールについてでございます。

こちらは楽天モバイルが関係者ヒアリングの中で、新規契約者とプラン変更者に公平に通信料金割引を実施することで、新規契約を条件としない形で、額や期間の制限なく

通信料金割引ができるということで市場のゆがみが生じていると主張されておりましたが、具体的にどのような点で市場がゆがんでいて、見直しによってどう解消するのかというところを追加質問で聞いていたところです。これに対しては、複数のプランやブランドを持つ事業者が、こういう新規契約を条件としない形で通信料金割引を実施することで、顧客獲得をより有利に進めることができることから市場競争をゆがめているというふうに指摘をされております。そして、見直しの方向としては、自社のプラン変更者を対象とするか否かに関わらず、新規契約者を対象に通信料金割引を実施する場合に、一定期間の通信料金割引を許容することで、ユーザー基盤の有無に左右されない競争環境が実現すると主張されております。

論点整理に入る前に、2番で27条の3における通信料金割引のルールを解説しております。通信料金割引のうち、新規契約や端末購入を条件とする場合は、以下の理由から、ほかの利益提供に比べてルールがより厳しく、お試し割を除いて原則として禁止されているところでございます。その理由の1つ目は、通信料金割引というのは、通信サービスを解約すると、当然の結果として終了するという性質があるため、通信料金割引を受けるために、通信サービスの継続利用を間接的に誘引することにつながるという点。そして2つ目が、利用者にとっての分かりにくさというところですが、通信料金は通信サービスの対価であるということから、通信料金割引を広範に許容すると、利用者は料金プランや対価を正確に理解できないおそれがあるということでした。これは特に端末の購入を条件としている場合には、端末購入の有無や機種によって、同一の料金プランでも通信料金割引の有無や程度が異なって、利用者は通信サービス単体で比較することが難しくなるので、通信サービス競争につながりにくいというところがあります。

一方で、新規契約者や端末購入者に限定しない形で、そうでない人にも同じ条件で公平に利益提供する場合というのは、新規契約を条件としない場合に該当するとして、27条の3の規制対象外となります。なお、新規契約を条件とする通信料金割引の禁止の例外としてお試し割という制度を2024年12月に導入しておりますが、これは乗換え検討先の通信事業者の通信サービス品質を確認しやすいように、乗換えを後押しすることを目的として、上記の①とか②を踏まえて通信料金割引を禁止する27条の3の趣旨に反しない程度で、特例として最長6か月間の通信料金割引であれば許容しているというものでございます。

10ページ目から12ページ目は、楽天モバイル以外のMNO3社の新規契約を条件

としない通信料金割引の例を、構成員限りで参考として掲載をさせていただいております。

13ページに飛びまして、ここから論点整理でございます。まず、(1)「新規契約を条件としない」通信料金割引のルール の在り方ということで、2点目から、9ページ目で御説明をしましたとおり、新規契約を条件としない形でのキャンペーンというのは、新規参入者である楽天モバイルよりも、サブブランドを含め複数のプランや大規模な顧客基盤を有するMNO3社のほうが柔軟にキャンペーン設計ができるという点で競争上有利であるとして、ルールの見直しを求める声が上がっているところでございます。

実際の例も10ページから12ページに示したところでございますけれども、要はルールの見直しを検討する前提として、このような通信料金割引の実施によって、楽天モバイル等のほかの事業者との競争環境にどのような影響が生じているのかという点を、まずは確認、把握をする必要があるのではないかと。そのためにどのようなデータがあればその影響を把握することができるのか、検討すべきではないかとしております。

なお、その結果、競争に及ぼす影響が大きいとして、公平な競争条件を確保する観点からルールの見直しを行うという場合であっても、規制の最小化を図る観点から、現に規制の対象外である、新規契約を条件としない通信料金割引について新たな規制を課すということではなくて、現に制限されている側に一定の柔軟性を認めるという方向で規制見直しを行うことが適当ではないかと考えております。

また、(2)、次にお試し割を含む「新規契約を条件とする」通信料金割引のルール の在り方ということで、お試し割は先ほど御説明をしたとおり、27条の3の趣旨を逸脱しない範囲で通信料金割引が新規契約を条件とする場合にもできるという特例として、新規契約を条件としないキャンペーンを実施しにくい楽天モバイルのような事業者にも選択肢が与えられているものでございます。ただ、実際にはお試し割が制度として使いづらいという声があったところでございます。また、関係者ヒアリングの中で、通信サービスのお試しのための乗り換え促進というお試し割の立てつけがホッピングを助長するという御意見が全携協からはあったところでして、お試し割を見直すべきという声が上がっているところでございます。

このお試し割というのは、これまでどの事業者もまだ実施をしていないところでして、また、短期解約問題を対処として継続利用条件の緩和を検討していることも踏まえまして、特例としてのお試し割の在り方を検討していくべきではないかと書いております。

14 ページ目を御覧ください。その他論点の次、廉価端末特例ですけれども、こちらは端末価格や資材の高騰化を背景に、全携協とサムスン電子ジャパンから特例の見直しの要望があったところをございまして、必要性について関係者に追加質問を送っております。

これにつきましては、KDDIを除くMNO3社とMVNOは、見直しは不要という見解を示されておりました、一方でKDDIとグーグルは、近年の端末価格の高騰を背景理由として、現行の基準では低価格端末を求める利用者の選択肢が狭まるのではないかとして基準の引上げが望ましいとされております。

2番で論点整理をしておりますけれども、過度な値引き等の誘引に頼った競争環境からの脱却を根拠に現行ルール維持を求める関係者が多いということから、現時点では廉価端末の基準を見直す必要というのではないかと考えております。

一方で、端末価格が高騰している現状も踏まえまして、低価格端末を求める利用者の選択肢が狭まらないようにすべきという意見もあったところでして、例えば、廉価端末特例の適用状況について、ルール導入当初から変化があるのかという点を確認するなど、利用者の選択肢への影響について引き続き注視していくことが必要ではないかとしております。

15 ページ目を御覧いただきまして、こちらはMNOが販売する中古端末等の割引ということで、関係者ヒアリングの中で、RMJから、MNOが認定中古品の端末販売に当たって、現行ルールの範囲で大幅な割引を実施し、また、端末購入プログラムを使って高価格の新品端末を安く契約できるという現状があることについて、中古市場への影響が懸念されるという主張がありました。そこで、具体的に中古市場にどのような影響が出ているのかという点を追加質問したものでございます。

これに対してRMJは、会員企業の売上げ・買取りの実績等において、売上単価や買取単価が2025年上半期から減少していることを示しております。これは高価格端末のユーザーがMNOの端末購入プログラムを利用していることや、MNOが認定中古品販売時に大幅割引しているということが一因なのではないかと指摘、推測をされています。

そして論点整理のところは、27条の3の割引規制でMNOの認定中古品とか端末購入プログラムの販売時の割引上限を厳しくすべきかどうか、ここが論点になるところですが、ここは慎重な考えを示しております。その理由というのは、1つ目、27条の

3の利益提供規制、割引規制というのは、規制対象事業者、主にMNOによる過度の端末値引き等の誘引性に頼った競争慣行を是正し、通信事業者間の適正な競争環境の実現、また、端末購入者と非購入者の利用者間の不公平、そして通信料金の高止まりの解消、これらを目的としておりまして、中古端末市場の保護とか促進というのがこの規制の主眼という位置づけではないという点です。

そのため、27条の3は導入当初から、新品端末と中古端末を区別せずに、端末価格に応じて利益提供額が変動するルールとしておりまして、この27条の3のルールの中でも、中古端末市場での一般的な中古端末の価値を超えて端末を買い取る場合は、その差額を利益提供とみなすというルールも、利益提供規制の潜脱防止としての位置づけであると認識しております。

一方で、利用者にとって端末購入の選択肢を増やすという点で、中古端末市場の発展は重要だと考えております。実際これまでも27条の3とは別のアプローチで、SIMロックの原則禁止であるとか、端末代金の債務不履行を理由とするネットワーク利用制限の原則禁止、また、業界による自主的取組の後押しを進めてきたところでございます。

そこで最後の点、中古端末市場の保護を目的として利益提供規制を厳格化するというところは、27条の3のもともとの趣旨や政策目的からは外れるため、慎重に考えるべきではないかとしつつ、他方、MNOが認定中古品という形で中古端末を販売する機会が増加していたり、また、中古端末市場を含めてMNO以外から端末購入をする者の割合が増加すれば、それはMNOによる過度な端末値引き等の誘引性に頼った競争慣行の弊害が相対的に弱まるということでもございますので、これらの点も踏まえて、中古端末市場を含む端末市場の動向を引き続き注視していくべきではないかというふうにしております。

16ページ、最後、今後の進め方でございますけれども、2026年の夏までにやるべき事項と、2026年夏以降も引き続き検討する事項を整理しております。まず、2026年夏までにやるべき事項ですが、論点1、27条の3の規制の在り方（総論）の議論をするために、重点的に着目すべきデータ、指標を設定します。こちらは次回、中長期的な27条の3の規制の撤廃・緩和に向けた道しるべとして、その指標の案等を整理しまして、また検討いただく予定でございます。そして、論点2から4につきましては、追加質問への回答も踏まえて、引き続き検討の上、夏までに一定の結論を出すということを考えております。そして2026年夏以降は、論点1、27条の3の規制の在

り方（総論）について、設定した指標に沿って、利益提供の上限規制、また、囲い込み、継続利用に関する規制の在り方そのものを議論するということとなりますけれども、委員からは、長期利用者への還元の在り方や、段階的な27条の3の規制の緩和についても提案があったところをごさいます、これらも規制の在り方を議論する上で検討すべきではないかとしております。

資料6-1の説明は以上でございます。続きまして、前回会合において、委員から、消費者にとっての分かりやすさや説明の充実について複数の御意見があったところをごさいます、電気通信事業法上の消費者保護ルールの取組について、参考資料4を基に、事務局から補足情報として簡単に御説明をさせていただきたいと思っております。

**【内藤消費者契約適正化推進室長】** 事務局です。参考資料4に基づいて、消費者保護ルールの関係で御説明をさせていただければと思っております。

表紙をおめくりいただきまして1ページ目になりますけれども、現状の消費者保護ルールの概要といたしましてこちらの資料にまとめさせていただいております。電気通信サービスについての規制が、事前規制から事後規制に移行していく中で、そういう事後規制の流れと一体的に消費者保護ルールを整備していく必要が生じているというところで、これまでルール整備を積み重ねてきております。具体的に現状のルールといたしまして、立てつけをこちらの図で書かせていただいておりますけれども、契約時のタイミングから、契約後の話、そして解約に至るまでというところで、時系列で大きく3つに分けてこの図で記載させていただいております。契約時は、正しく理解をした上で、お互いの意思表示が行われて契約に至るというところをごさいますので、しっかりと提供条件の説明をする、契約内容を書面で残しておく、うそを告げてはいけないといった、契約の段階で幾つかの規制がございます。その後、契約後について、ページの右側のところになりますけれども、特商法でクーリングオフというものがありますが、それに類似する制度といたしまして、電気通信の分野でも初期契約解除といって、契約の書面を受領してから8日以内で解約ができる制度、また、苦情の処理をしっかりと行う義務といったルールがございます。最後に、解約時に、解約手続を遅滞なくできるようにするというところで、解約を阻止するような行為や、解約時に違約金のような形で、不当に高い料金を請求することも禁止されているところをごさいます。こちら、モバイルを除くサービス全般につきましては、1か月の利用料が違約金の上限になっており、モバイルにつきましては、別途27条の3の制限がございますけれども、消費者保護ルールの中

では原則としては1か月の料金になっているところでございます。

一番下の※印でございますけれども、基本的に本ページ記載のルールは、消費者、脆弱性を有する個人といったところを対象にしております、法人につきましては、保護の規律がかなり限定的に適用されているところでございます。

続いて2ページ目、こちらは消費者保護ルールの改正の歴史といったところで、特に平成27年（2015年）に今の消費者保護ルールの基礎ができたというところがございます、ここで抜本的な消費者保護ルールの強化が行われ、その後、累次の積み重ねをして今の規制に至っているというところがございます。次のスライドをお願いいたします。

3ページ目は、こちらで把握している苦情相談の件数になりますけれども、苦情相談がどういった形で推移しているのかというところで、2015年の消費者保護ルールの抜本強化から約10年の歴史というところではございますけれども、大きい流れとしては減少傾向であるのかなというところではございます。近年大体7万件ぐらいの水準で少し停滞しているところというところが、我々のほうで把握している苦情相談の件数でございます。

続いて次のスライドでございますけれども、苦情相談の実態というところで、サービス別でも見ておまして、F T T H、M N Oは、契約数が多いということもありますので、苦情相談の件数がやはり多いというところではございます。次のスライドを見ていただけますでしょうか。

それぞれにつきまして、特にどういったチャンネルで問題が多いのかというところで、上の円グラフにございますけれども、F T T Hは主に電話勧誘、M N Oにつきましては基本的に店舗となっています。オンライン契約は浸透してはおりますけれども、引き続き店舗での契約が多く割合を占めており、店舗での苦情が多いというところではございます。下の棒グラフになりますけれども、どういった苦情のタイプが多いのかというところで、F T T HとM N O、若干の違いはございますけれども、上位3件に上げられているクレームといったところは統一されているところではございまして、勧められて新規契約というところで、こちらは例えば電話勧誘とか、あとは街なかの出張販売みたいなところで相手から勧められてしまったというようなものが多いのかなというところがございます。

また、通信料金の支払いというところが2つ目でございますけれども、こちらはオプシ

ョンとかを含めて契約料金が高くなってしまっていて、本来想定していたものよりも高額な支払いが続いてしまっているというようなものになります。

一番下は契約時の話ではありませんが、解約の際に解約の仕方がよく分からないとか、解約する際の違約金や端末の残債が発生してそこでトラブルになっている方が、F T T HとMNO両方とも多いのかなといったところでございます。次のスライドに行ってくださいませでしょうか。

そうしたところを踏まえまして、我々としてどこに課題があるのかというところで、6ページ目、一番下の①、②、③と書いてあるところに大きくまとめさせていただいております。①、こちらはモバイルの話で、出張販売も含まれるのかもしれませんが、代理店での勧誘が不適正であるというところですか。また、店舗に行って、本人の利用の実態に沿わない高額なプランを勧められたといったところが①の話でございます。②は解約の仕方がよく分からず、トラブルになっているというところでございます。③はF T T Hに特化した話でございますけれども、特に電話勧誘、向こうからやってくる営業に関して、利用者の意に沿わない形で、契約内容をよく理解しないまま、流れで契約をしてしまっているというところが多いというところで、これらに対処していくところが我々の今の課題でございます。次のスライドに行ってくださいませでしょうか。

7ページ目、こういった状況を踏まえまして、我々のほうで今、情報通信審議会に諮問を行っているところでございまして、具体的には情報通信審議会の電気通信事業政策部会の下に消費者保護政策委員会というものを設けさせていただきまして、昨年秋から議論を進めているところでございます。

これまで説明した状況を背景といたしまして、左下の答申を希望する事項といったところに5項目書かせていただいております。この次の8ページ目で少し触れさせていただきますが、そうした点につきまして、今年の夏に一部答申、来年夏に最終答申といったところで、現在審議会での議論を進めているところでございます。次のスライドに行ってくださいませでしょうか。

8ページ目、こちらのスライドで、情報通信審議会へ諮問している項目を5項目挙げておりますけれども、上から順に契約時の説明、また契約時に限らず解約に至るまで、正確に理解した上で一連の手続をしていただくために、説明を一層充実させていくところが(1)でございます。次に、特に利用者の中でもより脆弱性が高いと見込ま

れている高齢者をはじめ、そういった消費者の対応をより重点的に行う必要があるというのが（２）でございます。（３）は、実際に整備したルールを守っていただくということが不可欠でございますので、法令遵守の側面もどのようにしたら徹底できるかといったところを議論するといったものでございます。（４）が、昨今のトレンドとして、オンラインでの手続ですとかペーパーレス化みたいな話がある中で、そうしたDXの流れを踏まえて、何か新しい課題、論点が出てくるのであれば、それを早めに捕捉して対処を考えていくといったものになります。その他、（５）はバスケットクローズ的な話になりますけれども、市場環境の変化を踏まえて必要な制度のアップデートを随時行っていくといったものになりますが、特に（１）の説明義務の関係で、こちらの専門委員会の議論のほうとも少し関連性がありそうなところもございますので、そちらにつきまして、少しこの後のスライドで御説明させていただきます。

スライドの9ページ目は、説明が行き届いていなくて利用者との間でトラブルになっている部分がありそうなところというところで、料金の支払いや、解約の条件・方法といったところがございます。料金の支払いに関しては、広い意味でオプションのほか、端末の話も含まれるといったところで、そうしたところで説明の在り方をどう考えていくのかというところを、今現在議論させていただいているところでございます。

10ページ目に行きます。こちらは消費者保護政策委員会、審議会での議論のほうで、3月の会合の際に出させていただいた資料で、論点整理の案の説明義務に関する部分でございます。太字のところを中心に読ませていただきますけれども、現状といたしまして、MNO各社において、適切に取り組んでいるというところは認識しておりますけれども、苦情相談の状況を踏まえると、やはり利用者の利用の実態とか、意に沿わないようなオプションの契約があるとか、そうしたところで不必要な支払いが発生しているとか、解約の際にいろいろトラブルが起きているといったところは、我々として引き続き対処を考えていく必要があるのではないのかというところではございます。10ページ目の一番下のところで、携帯の販売代理店で、通信契約だけではなくて、端末の契約といったところも普通に行われている実態が非常に多いというところで、例えば頭金の問題や、端末購入プログラムの利用の方法、条件について、説明がうまく行き届いていなくてトラブルになっているということが、我々のほうで幾つか寄せられているところでございます。そうした点は我々として踏まえた上で検討が必要といったところがございます。次のスライドに移ります。

11ページ目、こちらは最後のスライドになります。苦情相談の状況を踏まえて、説明義務についてのスコープを考えていきたいと思いますというところで、一番上のビュレットのところ以小項目を3つ書かせていただいておりますけれども、1つ目がオプションについてです。動画のコンテンツとかセキュリティのサービスといったものがございしますが、そういったものについても十分に理解をしてもらった上で契約をしていただく必要があるのではないかと考えており、通信契約だけでなく、そこに付随するものもスコープに含むこととなります。2つ目が、契約時だけでなく契約後、解約に至るまで必要な情報を利用者に提供していくというところです。3つ目は契約時の話になってくるところですが、携帯電話の端末の契約につきまして、端末の価格、頭金や、昨今利用者が多い端末購入プログラムの説明をもう少し工夫できる余地がないのかといったところを提示しているところでございます。その他、ビュレットの2つ目、3つ目につきましては、より分かりやすいサマリーペーパーのような、簡略な紙が必要なのではないのかといったことや、あとこちらは契約者御本人が、例えばお亡くなりになってしまったとか入院されてしまった場合に、残された方々がちゃんと解約の手続をできるような情報の共有といったところをしっかりとできるとよいのではないかということを書かせていただいております。こうした形で今、消費者保護ルールのほうでも、利用者が正しく理解した上で契約をしてサービスを使っていただく、端末を利用していただくといったところの取組ができないかの検討を進めているところでございます。

消費者保護ルールに関しまして、説明は以上で終わらせていただきます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。それでは、意見交換をさせていただきたいと思っております。消費者ルールのほうは、前回の委員の御指摘もあって、今回参考資料として御説明いただいたということですので、メインの議論は資料6-1に基づいての議論ということになります。

こちらはおおむね2つのパートに分かれています。1つは論点2というところと、あとその他の論点ということで、2つのパートになります。よってそれぞれ別個に御議論いただく立てつけでやらせていただければと思います。

最初の論点2は、短期解約についてということでの議論ということでございますけれども、こちらについて御意見なり、あるいは場合によっては御質問なりあれば、ぜひいただければと思います。いかがでしょうか。それでは、中央大学の西村委員、お願いいたします。

【西村（暢）専門委員】 中央大学の西村でございます。御説明ありがとうございます。私からは、論点2の短期解約問題について2点、コメントとして申し上げさせていただきます。ければと思います。

まず、1点目でございますけれども、8ページ目のところの、御提案といいますか（2）のところで示されている内容に賛同するものでございます。1つ前の7ページ目だけではございませんが、27条の3という規制の枠組み全体を見た対応が必要というのはそのとおりかと考えております。これが1点目のコメントになります。

2点目でございますけれども、5ページ目のところでございます。案1から案3ということで、確かにこの案3つを組み合わせるような形での対応というのも非常に強力なツールとして短期解約問題には機能するのかなとは思っておりますが、やはりまず、事業者の自主的取組というものを前提とするならば、案2、案3といった二者とのセットで考えるというのはちょっと難しいのかなというふうに考えております。例えば、短期解約問題というのが事後的な対応、回復が極めて困難ということもありつつも、そもそも短期解約に通常の合理的な一消費者、あるいは一利用者の行動であるという側面と、その一方でやはり悪質なそういった行動があるという、ただしこれが事前の区別という観点からは極めて困難であると。そうしたときに、やはり短期解約自体に一律に規制をかけるということ自体、そもそもスイッチングコスト低下を1つの主眼とした規制趣旨とは逆の方向に行ってしまうのではないかなというのが、案1から案3を組み合わせた場合かなと思っております。

やはりその分、事業者側の自主的取組というのであれば、2019年の事業法改正以前、それからその後、繰り返されているような問題視された行為、そういったものがまた繰り返されないように、利用者視点に立って業界が信頼される状況をつくり出すということが極めて必要かなと思った次第です。

1点だけ、今後の検討で留意すべきかなと思ったところが、5ページ目の一番下の②というところの2つ目の点で、お試し割をここで御指摘、あるいは参照、提案というレベルで参照ということだとは思うんですけれども、お試し割自体13ページ目やその他のところで議論の対象にもなっておりますので、特に6か月という期間については、もう少し検討が要るかなと思った次第です。やはりお試し割の趣旨というのが品質確認というようなことでありますならば、少し短期解約との関係ではまだ検討が要るなというふうに感じた次第でございます。

長くなって恐縮です。以上でございます。

【大橋主任】 ありがとうございます。それでは、続きまして、北委員、お願いできますでしょうか。

【北専門委員】 野村総研の北でございます。論点2の短期解約問題についてコメントいたします。

継続利用条件の緩和に当たって継続を求める期間として、4MNOさんから、少なくとも1年以上が望ましいという御意見、MVNOさんからは最長でも6か月と意見が出されています。今、西村先生がおっしゃったように、お試し割特例の導入を検討した際に最長6か月に設定したということで、6か月でいいのか、いや、それでいいのかというところで、まだ私も悩んでいるところであります。

ただ、仮に4MNOが6か月間分割で、あるいは6か月後に一括で2万円の利益提供を行う場合、そして、通信サービスの利用に連動した分割利用提供を行う場合であっても、各種割引なしで月額3,000円弱のプラン、これはたくさんありまして、ドコモのahamoとかドコモminiとか、楽天モバイルの最強プランとか、こういったものであれば6か月間、通信料金実質ゼロ円で利用できるようになります。今ショッピングモールなどの出張販売とか家電量販店の店頭に行くと、もう2万円もらいましたか、まだ2万円もらっていないのですかという声かけがありますが、これが、今キャリアスイッチすれば6か月間、通信料金実質ただですよという声かけに変わるだけだと思います。ユーザーは4MNOを半年ずつホッピングすれば、ずっと無料で使い続けることができます。これはまさにお試し割特例の導入を検討した際のホラーストーリーそのもので、一般のユーザーを巻き込んだホッピングを助長しかねない状況になってくると思います。

また、6か月ですと、例えば楽天モバイルにポートインすると、3ギガまで月額8800円の最強プランがありまして、これを6か月使った後に解約しても手元に1万3,000円以上残るので、乗換え特典の獲得のみを目的とするホッパーは止まらないです。その間、MVNOさんはずっと踏み台にされ続けるわけです。つまり、残念ながら案1の6か月では、短期解約の抑止効果はなく、また同じことが繰り返されて、またこの場で1年後に同じ議論をすることになります。

ではどうしたらいいのかということで、6か月では短いので12か月にするかということになりますが、12か月にしても、今度は例えば光とかカードとか家族割とかの割

引適用後で1,000円切るプランがたくさんありまして、そうすると実質1年間通信料金無料となるので、ホッピングは止まらないのではないかと。楽天モバイルへのポートインも、手元に1年間使った後解約しても8,000円以上残るんです。ですから、いずれにせよ案1については、6か月あるいは12か月にしても、ホッピングは止まらないのではないかと。となると、2万円の引下げかということになります。

案2については、私はスイッチングコストを高めるということで慎重な検討が必要だと思っております。案3の2万円の引下げについてはかなり効果的であると思います。ただ、それが規制の強化、あるいは事業者間の競争を阻害するという見方をしてしまうとそれまでということになりますが、そもそも前回は発言しましたように、この2万円という金額を適正化する、あるいは再定義するという見方に立てば、例えば、案1で12か月許容した場合、新規契約から12か月に得られる利益を超えない額ということに再定義して計算すれば1万円弱、6か月であれば5,000円弱、この水準になれば、乗換え特典の獲得のみを目的とするホッパーを止めることができると思います。

以上、いろいろ申し上げましたが、ホッピングは案1では止まりません。案3を含めてどうすべきか、関係者の御意見もいただきたいと思っております。

最後に、8ページのほうです。これは西村先生と全く同様の意見でありまして、継続利用の見直しについては、まさに27条の3の規制の在り方全体に関わるものなので、短期解約問題と切り離して検討するという事に賛同いたします。

以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。それでは、続きまして、三澤委員、お願いできますでしょうか。

**【三澤専門委員】** ありがとうございます。まず、全体として、今回事務局側の整理は現行のルール趣旨と照らし合わせて、大変慎重なスタンスで論点整理いただいた印象で、ここまですべて整理いただいたことに感謝させていただきます。

5、6ページの論点整理の(1)のところですが、現行ルールの趣旨をなるべく生かして、まず、案の1にフォーカスしてだと、2年はないなという感じで、6か月と1年、どちらかの選択肢になるかと思いますが、大変どちらも個人的にも悩ましかったです。当面まず案1に絞ってやるとすると、一番拘束性が低いということを重視して、それだったら6か月からやってみようということでしたら賛同いたします。例えば、6か月より短期間に刻んでしまうのはまたルールが複雑化してしまうので避けたいところで、1

年を超えると拘束性は確実に高くなると思います。北先生が今おっしゃった案3、実は案3も個人的には捨てるがたいなと思っていたところで、案3も継続議論に含めるのも私もありかと思います。

それから、次は8ページ目の継続利用のところですか。こちらの見直しは、中長期検討とすることで賛成です。ほかの国や同等のサービスと比べると、ロイヤルユーザーへの還元がやはりかなりなくなっていると思いますので、ここはある程度認められるべきという方向性で、今後議論に乗せていってもよろしいのではないかと思います。

それから、お試し割ですけれども、一番の理由としては、利用実績を考慮すると、短期的な見直し課題に振り分けてよいかなと思います。

以上です。

**【大橋主任】** ありがとうございます。続いて、宮田委員、お願いできますでしょうか。

**【宮田専門委員】** 宮田です。本日は説明ありがとうございました。

私も、ほかの先生方と大体同じような意見になってしまうのですが、5ページ目の論点整理のところ、短期契約のうち、乗換え特典の獲得のみを目的とする悪質なケースというのを特定するのはなかなか難しいということもあるというお話もありましたし、今回必要最小限としていきたいと思いますという観点から、案を決めていくことには賛同したいと思っています。

ただし、案1に関して、今回、総合的な範囲としてお試し割の割引可能期間6か月というのを出していたと思うんですけども、一方で、お試し割がどの事業者も実施していないというようなお話もあったと思ひまして、もしこれを持ち出してくるのであれば、そもそもなぜこのお試し割が制度として使いにくいのかというところをまずは整理して、その中で改善できる点を見つけることも、何か次のいい一手になるかなと思うので、その辺りを検討していくのも良いと思ひました。

もう一つ、8ページ目の内容に関しては、ほかの構成員の先生方と同じで賛同したいと思ひます。

以上になります。よろしくお願ひします。

**【大橋主任】** ありがとうございます。続きまして、西村委員、お願いできますでしょうか。

**【西村（真）委員】** 全相協の西村です。今、宮田先生のほうからお話ありましたように、お試し割は、現在採用されていないということと、あとSIMのみ新規で案の1、

例えば期間を6か月にするとした場合、お試し割と何が違うんだろう、ほぼ一緒じゃないのかなという疑問がありますので、そこを考えていくというのは私も必要かなと思っています。

以上です。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

そのほか委員の方から御意見あればと思いますが、いかがでしょうか。よろしゅうございますか。

一応全て御意見だとは思いましたが、もし事務局のほうから、何か追加でコメント等あればと思いましたが、よろしゅうございますか。

**【笹川料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。先生方、コメントいただきありがとうございました。

お試し割の6か月を案1のところで提案させていただいたのは、のが長期間利用者を拘束しない期間として6か月が選定されたという背景を踏まえて、「競争制限的でない期間としては、まずは6か月ではないか」という趣旨で御提案をさせていただいたものでございます。ただ一方で、先生方に御指摘いただいたとおり、お試し割という通信サービス品質の確認という立てつけでの特例の在り方というところは別途検討が必要なのではないかと考えております。

そして、ホッピング対策、短期解約問題の対策として案1だけで足りるのか、また、6か月で足りるのかというところにつきましては、こちらは事務局資料では一律に規制をかけることに慎重になるべきとしておりますけれども、ここは先生方の御意見も踏まえて、引き続き検討させていただければと考えております。

以上です。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

よろしければ、この論点2に後ほど戻ってきても構いませんが、その他の論点ということで、これも幾つか論点提起いただいているところがあるんですけども、こちらのほうについても併せて御意見あればいただければと思いますが、どうでしょうか。それでは、北委員、お願いできますか。

**【北専門委員】** 野村総研の北でございます。15ページです。中古端末の割引についてでございます。

中古端末の割引についてですが、端末市場での一般的な中古端末の価格を超えて端末

を買い取る場合は、その差額を利益提供とみなす旨のルールは、利益提供規制の潜脱防止としての位置づけであると書かれておりますが、4MNOによる端末の買取価格のみならず、端末購入サポートの残価率の設定についても、RMJさんが毎月公表されている中古端末の買取価格を基に残価率を算出しておりますし、端末値引き上限規制の在庫端末特例も、中古端末の残価率というものを参考にしながら、何%に設定したらいいか、当時料金サービス課課長と夜を徹して議論して設定したものでありまして、つまり、利益提供規制の潜脱防止とともに、中古端末市場の保護を目的として行ったものでございます。ですから、この文章の中に、中古端末市場の保護は、27条の3のもともとの趣旨や政策目的から外れるという文章がございますが、これは修正すべきではないかと思っております。

今何が起きているかというところ、スマートフォンの価格が高騰して、MNOによる端末購入サポートの利用率が上昇していますが、与信が傷ついていて割賦が組めないユーザーは一定程度存在しています。そのために今、中古端末市場も拡大しているんですが、キャリアによるCPO端末が値引きされて、一般的な中古端末より安く販売されれば、当然中古端末市場に影響が及びます。

先週、自動車業界にヒアリングしたのですが、例えばトヨタならトヨタのディーラーで、メーカーのCPO車が売られています。このCPO車はたくさんの項目の審査、チェックを行った上での認定整備車でありまして、信頼性も高いということで、同程度のグレードであれば、一般の中古車販売業者から買う場合よりも価格が高く設定されております。しかし、携帯業界は逆で、一般の中古携帯電話販売業者の価格より、キャリアのCPO端末のほうが値段が安いという状況になっております。結論はないのですが、まず、価格の比較をしっかりと行う必要があるのではないかと。そして、これが本当に中古端末市場の取引に影響を与えているのかというところをもう少し検証したほうがよろしいのではないかとと思うところでございます。

以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。西村委員、お願いします。

**【西村（真）委員】** 13ページ目の、楽天モバイルさんから提案があった新規契約を条件としないというお話についてです。

確かにワンプランを採用されている楽天さんにとっては、これは大きな問題かなというふうに思いますし、27条の3が導入された当初って、サブブランドが別会社として

いろいろあったのが、次第に各社集約されていって、今本当に少なくなっていると。逆にジェイコムさんのほうからも提案があったように、特定関係法人としては指定を外してくれみたいなお話と、結構これ、一緒にして考えるべき話かなというふうに思っています。なので、特定関係法人の話はまた後日ということですが、それと絡めて考えていく必要があるかなと思っています。

以上です。

【大橋主任】 ありがとうございます。続いて宮川委員、お願いします。

【宮川専門委員】 御説明ありがとうございました。

私も13ページのところなんですけれども、新規契約を条件としない通信料金割引のルールの内訳というところで、3点目のところですかね。通信料金割引の実施でどういった影響が生じているのかを、データを集めて影響を把握することができるか検討すべきではないかというところなんですけれども、ここはぜひ今、どういうところを分析すればいいのかというところを検討していただきたいというふうに思っています。携帯電話の通信料金だけではなく、私もほかの仕事でいろいろなインフラに関する料金の考え方について、検討に参加させていただく場面というのがこの1年で幾つかあったんですけれども、やはりこれまでとは違って、事業者側にも設備の投資も、あとメンテナンスのコストが上がり続けていく中、各ユーザーにいかに関係する負担をしていただくかというところは、すごく皆さん真剣に議論されているところになりますので、ぜひ携帯電話のところについてもきちんとデータを使って、いい形に変化させていくところができるかなと思います。

また、論点ではなく御紹介というところだったんですけれども、先ほど参考資料4で、消費者保護ルールの適正化のところの御紹介も、どうもありがとうございました。いろいろな取組をやっていただいているということで、それで苦情相談の分析なんかもお話しいただいたんですけれども、実際にアクティブに苦情として出てくるよりも、不満に思っている割合というのはすごく多いんじゃないかなと思っています。たまたまなんなんですけれども、昨日うちの息子が携帯電話の機種変更に父親と一緒に某MNOさんの店頭でやってきたんですが、帰ってきたら、何かよく分からないけど、1年後に違う端末に買い換えるんだってと言って戻ってきました。いや、そんな形はないはずだけどなと思ったんですけれども、そんなに高齢者でもない大人と、あとはそんなにITの話に弱くもない高校生が2人で行っても、全く理解しないで帰ってきたというところに私は衝撃

を受けまして、ここのところで必ず新しい契約、変更も含めてですけれどもした場合に、消費者の満足度、料金が分かりやすかったか、何%理解できたかとか、そういう利用者アンケートを、義務にするのは難しいかもしれないですけれども奨励するとか、そういうことは難しいのでしょうかというのが、1つ質問でございます。

以上です。長くなりました。

**【大橋主任】** ありがとうございます。そのほかはいかがでしょうか。よろしゅうございますか。

もし事務局のほうで、何かコメント等あればと思いますが、いかがですか。

**【笹川料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。先生方、コメントいただきありがとうございます。

まず、北委員の中古端末をキャリアが売る場合のお話ですけれども、御指摘のとおり、MNOがCPO端末の割引を結構しているという中で、まずは中古端末市場への影響を見ていくべきというのは、おっしゃるとおりであると考えております。

そして、西村真由美委員の御指摘、新規契約を条件としない通信料金割引が、MNO 3社において有利であり、新規参入者である楽天モバイルだけじゃなくて特定関係法人の話にもつながるところで、持てる者と持たざる者という観点から競争環境を考えると、重要な御指摘だと思っております。

宮川委員の御指摘、市場、特に新規契約を条件としない場合の通信料金割引の影響をどう評価するかというところ、こちらは例えばアンケートをどう取るかとかいうところも含めて、関係者からもどういうふうに影響を見ていったらいいのか意見があれば聞きたいと思っております。

また、端末購入プログラムでしょうか、消費者にとっての分かりにくさといったところは、通信事業者にはこういう分かりにくさに関する消費者の声や苦情を拾うとともに、自ら分かりにくい点を改善いただきたいというところではあります。

以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

ただいま資料6-1の論点2とその他の論点について一つ一つ御議論させていただいたところですけど、もし全体を通じて御意見、改めてあればいただければと思いますが、いかがでしょうか。横田委員、お願いします。

**【横田専門委員】** MM総研、横田でございます。本日はありがとうございます。

総論ではなくて、最初の論点2に戻ってしまうんですけど、1つだけちょっと私なりの懸念点があって、一括で行うキャッシュバックみたいなものは、ホッピング対策としてなくなっていくのかなと。それに応じて通信サービスの利用期間に連動した分割の利益提供みたいな形になっていくのかなと思っております。その中で、利益提供していく中で、今の話の流れだと、あたかも毎月同じ額面がキャッシュバックされていくような流れ、もしくはお話にはなっているような気がするんですけど、これがホッピング問題とかが少しお時間がたって忘れ去られてくると、また事業者さんによってはまとめて利益提供する、例えば1年だとすると、1年の最初の月にバーンとキャッシュバックをして、残りの11か月でほんの少しのキャッシュバックをするみたいなやり方をするところが出てこないとも言えないので、キャッシュバックの割合、契約期間に応じたみたいなものはしっかりとルール化していく必要があるのかなと。例えば、キャッシュバックの額面は、必ず前年よりも翌月のほうが多くなければいけないとか、そういったことで最初にキャッシュバックの割合がまたシフトしていったってしまうような状況にはならないように気をつけていかなければいけないかなと思った次第です。

あとの論点に関しては、ほかの先生方と同じ意見です。

以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

ほか、どうでしょうか。おおむねよろしゅうございますか。ありがとうございます。

私も一言だけですが、短期解約問題ですけれども、今回事務局、大変丁寧に資料を作っていただいて、相当細かいところまで論点化していただいたのかなと思います。ここで明らかになった点は、利益還元の獲得のみを目的とする悪質な解約を特定することは困難であるということ。逆に言うと、悪質でない消費者も相当程度いることが見込まれていることがあらわれているのかなと思います。いずれにしても、こうした消費者の行動というのは、事業者の価格付けが引き起していることで、本来ですとMNOをはじめとする事業者の自主的な取組の中で価格付けの適正化ということは行われるべきだということであって、そうした価格付けに対しては事業者が責任を持つべきであるということはあるんだろうと思います。スイッチングコストに関しては、反競争的になるほど高くなることは、これは競争政策上問題だと思いましたが、現行よりもスイッチングコストが高くなるか低くなるかという議論では必ずしもないのかなと思います。

重要なのは、競争制限的ではない形で自由な価格付けができるような競争環境をつく

るべきだというのが根本理念にないと、やはりおかしいのかなというふうに思いますし、また、宮川委員からも私はあったと思っているんですけども、価格付けは本来事業者が真摯に説明すべきものであって、それを安易に規制に委ねることがあってはならないのかなというふうには考えます。ありがとうございます。

それでは、もし追加で御議論あればと思いますが、皆さんよろしゅうございますか。ありがとうございます。

**【大橋主任】** それでは、そろそろお時間でもありますので、議事のほうは以上とさせていただきます。もし最後に事務局から連絡事項があればお願いいたします。

**【笹川料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。皆様、御議論いただきましてありがとうございます。

次回の専門委員会の日程につきましては、別途事務局より御連絡を差し上げます。以上でございます。

**【大橋主任】** ありがとうございます。

それでは、本日はこれにて終了とさせていただきます。本日もお忙しいところ、闊達な意見交換をさせていただきましてありがとうございます。それでは、こちらで失礼します。

以上