

## 電気通信市場検証会議（第5回） 議事要旨

- 1 日時：平成29年6月30日（金）13:00～15:00
- 2 場所：総務省10階 総務省第1会議室
- 3 出席者：
  - ・ 構成員（五十音順）  
青木構成員、池田構成員、大橋座長、佐藤構成員、中尾構成員、  
林座長代理、森構成員
  - ・ 総務省  
富永総合通信基盤局長、巻口電気通信事業部長、秋本総務課長、  
竹村事業政策課長、藤野料金サービス課長、三田データ通信課長、  
徳光消費者行政第一課長、安東事業政策課調査官、  
内藤料金サービス課企画官、大磯消費者行政第一課課長補佐、  
堀内事業政策課市場評価企画官、佐藤事業政策課課長補佐
- 4 議事
  - (1) 開会
  - (2) 議題
    - ① 平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング評価・総括等（報告）
    - ② 電気通信事業分野における市場検証（平成28年度）年次レポート（案）
    - ③ 電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画（平成29年度）（案）
    - ④ その他
  - (3) 閉会

### 5 議事要旨

- (1) 平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング評価・総括等（報告）  
（徳光消費者行政第一課長から資料5-1に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。）

**林座長代理：** このようなモニタリングは非常に重要かと思うので、引き続き実施していただきたい。苦情等の推移において、消費者生活センター等の総受付件数が平成27年度から平成28年度にかけて若干減少しているとのことだが、国民目線で考えると、7万件超もあるのは依然として非常に多い印象を受け、異常な状態ではないかと思う。不適切な事案又は事業者は積極的に公表していくべきと考える。全て公表するのは難しいかもしれないが、公表と非公表の線引きの基準が不明な部分があり、明確化が望まれる。特にMVNOサービスについて、サービスが急速に拡大しており苦情の総量も増加しているとのことだが、事業者数が多いため消費者対応についてもばらつきがあるのではないかと。6月21日に行った行政指導は公表されているが、事業者に注意喚起し改善を促すという意味でも、可能な限り行政指導の公表をお願いしたい。

**徳光消費者行政第一課長：** 林座長代理のご指摘のとおり、直近では MVNO 1 社及び FTTH 事業者 1 社に対する行政指導を公表している。総務省では苦情の状況を受けて調査を行い、必要性があれば行政指導を行っている。苦情の件数が多いという理由のみで直ちに事業者名を公表して指導を行うのではなく、事案の内容、性質、影響の範囲等を総合的に勘案して、公表の要否を判断している。ご指摘を踏まえた上で取組を続けてまいりたい。

**池田構成員：** 改正電気通信事業法によって変わった消費者保護ルールが実際どのように実施されているかモニタリングすることは非常に重要。例えば説明書面・契約書面の記載状況の確認において、CATV サービスは調査対象とした全社に記載不備等があったということで、法律を制定するだけでなく、法律が適切に運用されるようモニタリングしていくことが重要と考える。他方で CATV サービスは苦情の絶対数が少なく、書面の記載状況の適切な実施と消費苦情の数にあまり相関関係がないということに驚いた。特に NTT 東西のサービス卸を利用した FTTH サービスや MVNO サービスなど、注目されているサービスほど苦情が多い印象を受ける。

また、林座長代理のご指摘のとおり、行政指導を行った事業者の公表は事業の適性化・改善にとって重要と考える。総務省の行政指導に関する報道発表においては消費者へ向けた注意喚起も併せて行われており、評価したい。事業者の改善促進とともに消費者にも注意喚起を行うことで消費者自身にも賢くなってもらうことが重要と考える。

**徳光消費者行政第一課長：** ご指摘を踏まえ、取組を続けたい。CATV 事業者の書面の記載状況については、指摘事項は形式的で非常に軽微な部分であったこと、また、調査対象とした事業者が基本的に大手のグループ会社であり、同一の記載様式であったため、結果的に不備のあった事業者数が多かったということも補足させていただく。

**青木構成員：** 報告内容については、それぞれが興味深い結果であるが、1 点確認させていただきたい。林座長代理及び池田構成員からご指摘のあった行政指導の公表について、法制上の根拠はどのようになっているのか。電気通信事業法上何か根拠があるのか、総務省の内部規程として定められているのか、あるいは事業者に行政指導を行った際に公表する旨の一定の説明をした上でのものなのか、差し支えない範囲でご教示いただきたい。

**徳光消費者行政第一課長：** 行政指導の公表について、明定した基準は存在しない。事案の内容、性質、影響の範囲、事業者の対応、あるいは事案の発覚の経緯等を総合的に勘案して公表又は非公表を決めている。行政の透明性という観点からも、基本的には公表する方向ということになるが、他方で行政処分の前段階である行政指導とはいえ、一度公表を行うとインターネット上で評判になって、事業者の経営に過剰な影響を与える可能性があるという面もあるため、そのようなことも総合的に勘案して公表の要否を判断している。

**中尾構成員：** 消費者保護の観点から適切な市場を形成する上で非常に重要なことであり、本会議の 1 つの目的でもあるため、今後も適宜報告いただきたい。

MVNO サービスに関して、これから覆面調査を実施するとのことだが、適切な運営ができていない MVNO については公表していただきたい一方で、MVNO に対する不満の内容を見ると、どうしようもないものもある。例えば「通信速度が遅い」等。MVNO は速度が遅くて安いサービスを提供していることを考えると、法的に説明責任を果たしていないような事業者に対しては行政指導の公表といった措置が必要だが、苦情の内容の切り分け等の分析を加えていただけるとわかりやすい。

また、報告の中には優良な点という項目があり、事業者名は掲載されていないが、優良な事業者の事例を公表することは適切な市場の形成に役立つと考える。

**徳光消費者行政第一課長：** 中尾構成員の1点目のご指摘について、そのようなことも踏まえながら対応していきたい。

2点目のご指摘について、今回の資料においては紙面の都合上、優良な運用の事例がある事業者名を掲載していないが、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第2回）の中間報告においては事業者名も掲載させていただいている。

**佐藤構成員：** 中尾構成員の2点目のご指摘に関連して、事業者自身がより良いサービスを提供することが本来のあるべき姿であり、役者又は監督事業者が指導をするということよりも、積極的な競争によってより消費者に好まれるようなサービスを提供することが重要と考える。優良な事例があれば、具体的な形で他の事業者に提示することにより、サービスが世の中にとってより良くなっていくのではないかと。

**森構成員：** 苦情相談件数の推移において、ご指摘のとおり、絶対数は依然として多いものの、平成28年度に来てようやく減少したということは重大なことである。平成25年度・平成26年度についても自主ルールで取組を行っていたが、次年度の苦情相談件数が減少せず、非常に問題となっていた。平成27年に電気通信事業法の改正を行い、平成28年度に件数が減少に転じたこと、さらに直近の本年1～3月分も昨年1～3月分と比較して一部のサービスについて有意な減少があったということで、法改正を行った意味があったと思う。

また、苦情相談件数の絶対数が多いという課題はもちろんだが、それ以外の課題として、他の構成員の方々がご指摘のとおり、MVNO サービスの苦情相談件数の増加が挙げられる。今後も多くの利用者を獲得することが想定されるため、注視が必要。

**大橋座長：** 一通りご意見をいただいたが、消費者保護ルールについては北風だけでなく太陽もということで、引き続き、消費者保護ルールのモニタリングに取り組んでいただきたい。

## **（2）電気通信事業分野における市場検証（平成28年度）年次レポート（案）**

（堀内市場評価企画官から資料5-2及び5-3に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。）

**林座長代理：** 今回の検証作業は、検証結果と政策対応がリンクしている点がこれまでの競争評価と大きく異なる。特にスピード感を持って政策対応をしていただいたこと、また移動系通信市場のサービス競争の実像が以前に比べてはるかに明らかになったことは、大きな前進であると考えている。一方で、サービス競争は設備競争がベ

ースにあってこそ成り立つものであり、端末設備シェアについて、第二種指定電気通信設備制度の指定要件ということもあって従来競争評価の報告書に掲載されていたが、引き続き見ていくという理解で良いか。

また、今後取り組むべき課題において、前回は議論となったサブブランドについては、サブブランドも MVNO も同一のものと認識されており、国民目線で検証するという観点から、サブブランドの契約数が MVNO と同様に把握できないということは大いに問題ではないか。前回経営情報に該当するという説明があったが、経営情報という言葉を持ち出すと何でも経営情報と言うことができってしまうので、もし経営情報だと言うのであれば、その説明をしっかりとしてほしい。とはいえ、事業者と対決するという趣旨ではないので、公正競争確保の観点からの検証の精緻化のために、事業者のご理解を得る努力を今後とも積極的に行っていただきたい。特に MVNO サービスはこれからも成長する、非常に注目されている市場でもあるため、競争状況をより適切に分析するために、動向の把握に努めていただきたい。

**堀内市場評価企画官：** 林座長代理の1点目のご質問について、端末設備シェアは第二種指定電気通信設備制度及び非対称規制の根幹となる情報であるため、資料5-4の年次レポート（案）に掲載させていただいており、これまで同様、今後とも把握していく。なお、端末設備シェアについては、算出に必要な最新の人口データが公表され次第、最新値に更新し、成案公表時に図表の差し替えをする予定。

また、2点目にご指摘いただいたサブブランドの動向把握については、関係の事業者とも丁寧にコミュニケーションをとりながら調整を進めてまいりたい。

**中尾構成員：** 資料5-2「第4回市場検証会議以降の取組」について、制度改正について意見募集が開始されている状況にあり、挙げられている諸々の課題が解決される方向にあるということは非常に良いことである。市場が適正になることに関しては情報開示を積極的に進めていくべきであると考えているが、その情報開示について国民目線での説明があるとわかりやすい。例えば接続料の算定根拠、SIMカード料金、網改造料の透明化等が、サービスを買う市場の適正性にどのような形でつながるのかについて理解が得られると、非常に良い制度改正になるのではないかと考える。森構成員からご発言のあった、電気通信事業法の改正によって苦情相談件数が減少したというような因果関係が提示されると、非常に有意義な市場検証になるのではないかと考える。

また、サブブランドについてはなかなか理解が進んでいないという印象を受ける。サブブランドのどのような部分が問題で、適正競争がなされていないと考えられるのかということへの理解を進めていくように努力すれば、情報の精緻化について理解を得やすいのではないかと考える。

**内藤料金サービス課企画官：** 中尾構成員の1点目のご指摘について、資料5-2には概要ということで端的に結果のみを記載しており、MVNO から挙げられた問題点の具体的な内容については資料5-4の年次レポート（案）に記載させていただいている。また、この制度改正については MVNO から挙げられた課題について対応するものであり、国民目線での説明というよりは、一義的には制度改正の受益者は MVNO 及び接続事業者であると考えている。平成29年度の市場検証においても、今回の制度改正のフォローアップを行い、MVNO からのヒアリング等により制度改正の履行状況について聞き取ってまいりたい。なお、制度改正に当たっては、現在意

見募集を行っているところ、MNO・MVNO 双方からオープンな形で意見を聞きながら進めてまいりたい。

**藤野料金サービス課長：** 本制度改正については、本年6月24日に審議会に諮問をしており、制度改正の内容及び意義、例えばMVNOにとって競争上どのような重要性があるかということ等については、その中で説明を行っているところ。そういった資料についても別途ご案内させていただく。

**中尾構成員：** 制度改正自体に対し批判があるという意味では全くなく、むしろかなり前向きに捉えているが、制度改正について適切な理由があり、記載されているところには記載されているということであれば、理解を得られやすくするという観点から、それが表に出る形にさせていただけると良い。また、先ほどの議題で話題になった苦情相談件数の減少は電気通信事業法の改正に拠るものであるということは是非アピールすべきところだと考えているが、今回の制度改正についてもフォローアップを行うとのことなので、制度改正後の効果ははっきり見えるような形になっているとより良いのではないかと思った。

**佐藤構成員：** 基本的に市場検証の方向性・趣旨については賛同する。今後お願いしたい点としては、FTTHについて、教育、医療・介護・高齢者支援等の分野からの参入が進んでいるものの、実際様々な分野・産業において利用が促進されているとはいえず、参入だけで終わってしまうと競争自身が機能していない可能性も出てくる。長期的な課題ということで、より良いサービスが追求されて、FTTHの利用の促進につながっていくかということは、単年度だけでなく長期的に見ていただきたい。また、移動系通信については料金・サービスの多様化が進展しているとのことだが、料金・サービスのプランが多くなればなるほど、消費者が混乱する可能性もあり、より消費者に望まれているような料金・サービスが提供されているか、サービスの合理的な選択が達成されているかということに注視していただきたい。

**青木構成員：** 佐藤構成員の2点目のご指摘に関連して、サービスの多様化・低廉化について一定の進展が見られ、MNO及びMVNOのライトユーザー向けプランや長期利用者割引などの導入について、総務省として高く評価されていることと思う。一方で、利用者の感覚からすると、多様化とは言えるとしても低廉化と言えるかどうかについては疑問である。利用者アンケートにおいてキャッシュバックをやめるべきという意見が多いことから想像がつくように、今契約している料金が下がることが一番の低廉化である。色々な見方ができると思うが、この動きが来年度、再来年度、さらに将来どうなるのか、継続的に見ていただきたい。

また、資料5-2「第4回市場検証会議以降の取組」において、情報開示ができるようになったとのことで、契約者数は競争状況を把握する上で非常に重要な情報であり、これを開示できたことについて高く評価したい。今後の更なる情報開示については各々の事業者の判断があると思うが、例えば情報公開法においては、法人情報でも非公開約束がある場合は開示しなくてもよいが、非公開約束に合理性がないと開示を命じられる可能性があり、契約者数等についても非公開にすることの合理的な理由が必要になってくるのではないかと感じる。何でもかんでも公表すべきということではないが、今後とも総務省と事業者との間で協力をして、市場の把握や今後の政策に役立つような情報が公表されることが望ましい。

**森構成員：** 今年度の市場検証について、様々な角度から行っていただいていると感心した。移動系通信における利用者利便の多様化・低廉化について、消費者保護ルールを改正する際、また販売奨励金の問題が出た際に挙げられた課題であったところ、元々定額一本であったプランを、利用者の利用実態を踏まえて通信量の少ないプランが導入され、他方で大容量のプランも導入されているため、利用者目線でも多様化できていると感じる。他方で低廉化させるのはなかなか難しい。国際的に比較すると日本の料金は非常に高いということではないようであるが、低廉化させることもできたら良いと思う。

また、固定系通信の課題として、FTTH サービスの苦情相談件数が依然として高い水準にあるため、事業者の取組を注視していただくとのことであるが、歴史に鑑みても、苦情は簡単には減少しないと思う。先般の消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果を見ると、元々電気通信事業者でなかった卸先事業者の不慣れによる苦情が多いのではないかと考えられる。その意味では、事業者の取組を注視していただくとともに、サービス卸ガイドライン等の見直しも含め、苦情相談件数が下がるような踏み込んだ対応を検討いただきたい。

**池田構成員：** 移動系通信サービスの情報について、見通しが良くなったということは敬意を表したい。サブブランドについては、林座長代理のご指摘のとおり、別会社であれば情報を収集でき、自社で利用するものは明らかにならないことが問題の所在であると思うが、本会議は電気通信市場における利用者利便の向上及び公正な競争環境の整備について検証する場であり、消費者目線の認識では、自社内のサブブランドは MVNO と同列に認識されていることと思うので、情報開示に向けて取り組んでいただきたい。

また、サービス卸を利用して FTTH を提供する事業者間で利用者が乗り換えをする場合に IP 電話の電話番号が変わる問題について、フォローアップいただき感謝。固定電話網移行円滑化委員会においても、電話網の IP 網への移行が完了する 2025 年 1 月までに、固定電話の双方向番号ポータビリティを開始することが適当という報告書を出している。消費者目線からすると、契約形態によって電話番号が変わってしまうことは理解が得られない状況になることと思うので、事業者には前向きな対応をお願いしたい。

また、年次レポート（案）の参考資料の中に設備競争とサービス競争のマッピングがあり、競争状況が一目瞭然でわかりやすい。設備競争については、未提供の地域が見られるが、マイグレーションの議論において、今後 IP 網へ移行する際に光ファイバが整備されていない地域についてどう考えていくかというユニバーサルサービスの議論がなされた。固定で整備するか、無線で整備するか等、今後の議論になると思うが、利用者への調査を通じて、固定系通信の必要性、固定系通信と移動系通信の競争関係や利用者の認識について、将来的な課題として今後検証していただきたい。

**中尾構成員：** 資料 5-3 「電気通信事業分野における市場検証（平成 28 年度）の概要」について、特に異業種での FTTH の卸の利用があまり進んでいないこと、MVNO サービスについて料金の低廉化や市場活性化にはつながっているものの利用者の満足は必ずしも上昇していないこと等、現在の市場の問題点がよくわかるような資料になっている。その中で、MVNE が非常に大きな役割を果たしており、MVNO 市場

の活性化につながっているという印象。FTTHについてもMVNEのような役割を果たしているものがあるのかわからないが、オペレーターとその卸を利用している事業者の間に介在する事業者の果たしている役割は大きいのではないかと。MVNEの果たしている役割等について来年度以降検証する予定があればご教示いただきたい。

**堀内市場評価企画官：** 佐藤構成員からご指摘のあったFTTHの利用について、我々も参入した事業者がすぐ利用者を増やせると考えているわけではなく、ある程度長期間にわたって観察する必要があると考えている。元々サービス卸については、多様な分野からの事業者の参入が進み、多様な分野でのFTTHの利用が進むことが期待されており、来年度も引き続き状況を見ていきたい。

また、中尾構成員からご指摘のあったMVNEの役割について、MVNEの提供実態の分析についても平成29年度の年次計画（案）において記載している。

そして、青木構成員及び佐藤構成員からご指摘のあった、移動系通信サービスの多様化・低廉化について、見た目の多様化・低廉化だけでなく利用者がニーズに応じたサービスを選べる環境ができなければならないと考えている。引き続き、各種政策を打ち出してまいりたい。

さらに、複数の構成員の方々からご指摘のあったサブブランドの情報開示についても、なぜ対外的にお示しする必要があると考えているか等について、関係事業者とも共通の理解・目的を持った上で、丁寧な調整を進めてまいりたい。

**内藤料金サービス課企画官：** 情報開示について、SIMカード型を提供するMVNOの契約数等についても、開示できるように調整を進めていた。今般、合意の得られた事業者のシェアを開示している。シェア情報はサービスの宣伝にも利用されるものであり、消費者にとって重要性があるという認識のもと、今後も引き続き開示についての調整を進めてまいりたい。基本的に報告徴収でいただいているものは法の施行に必要なものであるが、開示の必要性のあるもの、競争評価の観点又は消費者目線で必要な情報の開示について、今後とも調整を進めてまいりたい。

**藤野料金サービス課長：** 池田構成員からご指摘のあったユニバーサルサービスの件について、喫緊の課題として、固定電話について、より技術中立的な見地から光ファイバや無線の選択肢を含めて検討する必要があるという問題意識から、また検討体制をつくらうと考えている。さらに、固定電話を超えた視野でどのようなユニバーサルサービスが求められるかについては、利用者が何をナショナル・ミニマムとして求めているのかということが非常に重要であり、今後そういった検討を行う場合には、色々なご意見をいただきながら検討してまいりたい。

**佐藤課長補佐：** 池田構成員からご指摘のあった固定系通信と移動系通信の関係について、今回隣接市場の分析を行っている。前回の中間報告でもご紹介し、年次レポート（案）にも掲載させていただいたとおり、移動系サービスに集約する理由又は集約しない理由、現在メタル電話を利用している人の意向等について分析しているところ、引き続き、このような点を注視してまいりたい。

**大橋座長：** いただいたご意見の多くは、今後取り組む課題に関するものであり、検証内容について、特段修正を求めるものではなかったという認識。よろしければ、年次レポート（案）について、修正意見なしということとさせていただきます。

**(3) 電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画（平成 29 年度）（案）**  
（堀内市場評価企画官から資料 5－5 に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。）

**大橋座長：** 先ほどの年次レポート（案）に関する議論の中で今後の課題についてご意見をいただいております、本年次計画に反映されているように見える。

**林座長代理：** 本年次計画（案）について異存はないが、新しく重点項目として挙げられるグループ化の動向について、一般的に競争法の議論、特に企業結合規制の議論と密接に絡むと思うので、その議論との整合性も図りながら分析を進めていただきたい。

**堀内市場評価企画官：** 林座長代理のご指摘を踏まえて、分析を進めてまいります。

**大橋座長：** 先ほどの年次レポート（案）の議論においても、今後も精力的に取り組んでほしいということだったと思う。よろしければ、平成 29 年度の年次計画（案）について、修正意見なしとさせていただきます。

**(4) 今後のスケジュール等について**

佐藤課長補佐から、今回の会合で議論した平成 28 年度の年次レポート（案）及び平成 29 年度の年次計画（案）については、近日中に意見募集を行う予定であり、意見募集の具体的な日程については、改めて総務省のホームページ等で公開すること、意見募集で寄せられた意見については、総務省の考え方等を整理・公表の上、年次計画として確定・公表する予定であること等の説明があった。

また、次回以降のスケジュールについて説明があり、詳細については別途連絡することとなった。

(以上)