

## モバイル市場の競争環境に関する研究会（第21回）

1 日時 令和元年12月2日（月） 13:00～15:00

2 場所 総務省第1特別会議室（合同庁舎2号館8階）

3 出席者

### ○構成員

新美座長、大谷構成員、大橋構成員、北構成員、関口構成員、長田構成員、西村（真）  
構成員

### ○オブザーバ

塚田公正取引委員会事務総局経済取引局調整課長、原田消費者庁消費者政策課政策企  
画専門官

### ○ヒアリング対象者

リユースモバイル関連ガイドライン検討会

### ○総務省

谷脇総合通信基盤局長、竹村電気通信事業部長、今川総合通信基盤局総務課長、大村料  
金サービス課長、梅村消費者行政第一課長、中溝消費者行政第二課長、廣瀬番号企画室  
長、荻原移動通信課長、中村料金サービス課企画官、大塚移動通信課企画官、田中移動  
通信課調査官、茅野料金サービス課課長補佐、仲田料金サービス課課長補佐

【新美座長】 それでは、定刻となりましたので、モバイル市場の競争環境に関する研究  
会（第21回）会合を開催いたします。お忙しいところ、また、お足元の悪い中をお集まり  
いただきまして、ありがとうございます。

本日は、相田構成員、佐藤構成員、西村（暢史）構成員は、ご都合のためご欠席というご  
連絡を賜っております。なお、本日は冒頭にカメラ撮りの時間を設けておりますので、ご了  
承いただきますようお願い申し上げます。

それでは、議事に入りたいと存じます。本日は、お手元の議事次第を見ていただくとおわ  
かりだと思いますが、まず中古端末市場の動向について、総務省からの説明の後、先日、中

古端末の取扱いに関するガイドラインの改定等を公表されました「リユースモバイル関係ガイドライン検討会」からヒアリングを行いたいと思います。

次に、先日改正されたSIMロック解除に関するガイドライン等について、総務省からご報告をいただきます。最後に、モバイル市場の利用者料金に関する事項について、消費者保護ルールの検証に関するWGとの合同会合を含めたこれまでのご議論や、事業者へのヒアリングを踏まえて、事務局にて検討の方向をまとめていただきましたので、説明を受けた後、議論を行いたいと考えている次第でございます。

このような順序で大体2時間あたりを目途にご議論、お諮りをしたいと存じます。それでは、冒頭のカメラ撮りはここまでとさせていただきます。

それでは、まず中古端末市場の動向につきまして、事務局からご説明、よろしくお願いたします。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料1、中古端末市場の動向についてをご覧ください。1ページ目、ご覧ください。総務省において中古端末の流通経路について調べましたので、簡単にご説明いたします。まず、左上のところをご覧くださいまして、国内利用者からMNO3社への下取り、売却については、それぞれ640万台程度というふうになっております。また、その下を見ていただきますと、リサイクルに出されておりますもので、数字にすると約531万台という形になっております。また、真ん中あたりのオレンジ色の枠、中古端末取扱事業者の欄をご覧ください。中古端末取扱事業者においては、約178万台の買取、そして約135万台の販売をされているということになっております。

また、その上にピンク色のMVNOの欄がございます。そのほかにも、最近MVNOでの中古端末の取扱いが見られるということで、この資料の後のほうのページで、その取組についても紹介させていただく予定としております。

最後、一番下のC2Cプラットフォームのところをご覧ください。こちら、C2Cプラットフォームで中古端末取扱いの動きが出てきておりますので、この後、ご紹介いたします。

続きまして、ページをおめくりいただきまして2ページをご覧ください。中古端末に関する利用者の意識でございます。先ほどは全体像だったのですが、利用者側から実際に中古端末について、どの程度の認知度があるのかについてご紹介しております。左側の円グラフをご覧くださいと、既に利用したことがある方が8.7%、利用したことがないか、今後利用したいとされている方が15.9%ということで、現状では約25%の中古端末の利用

意向があることがわかります。

また、右側の円グラフをご覧ください。利用していた端末の処分方法ということで、端末の処分の実態について、こちらも総務省で行ったアンケートの結果でございます。見ていただきますと、携帯電話事業者による買取が21.2%、リサイクルショップに売却が3.2%、またフリマアプリ等のC2Cマーケットでの売却が1.8%程度ということになっているのですが、一番大きい56.9%というところ、自ら廃棄・保管ということで、約57%が退蔵端末になっているのではないかとということが、この意識調査からも見てとれます。

ページをおめくりください。3ページでございます。事務局のほうでMVNOが使う中古端末の取組について簡単に取りまとめましたので、紹介いたします。中古端末を扱っているMVNOを4社載せております。J:COMと楽天モバイルについては、2017年から本年まで、過去に取扱いをされていたということになりまして、オプテージとI I Jについては現在も取扱っています。

取扱機種をご覧くださいますと、いずれもiPhoneです。端末の種類をご覧くださいますと、そのほとんどがメーカー認定整備済製品か登録修理業者整備品になっております。調達元については、仲介事業者やリユースモバイルガイドラインに準拠した端末販売事業者等ということになっておりまして、販売ルートはオンライン、店頭、訪問販売等で扱われているということになっております。

続きまして、4ページ、ご覧ください。こちらでは、主なC2Cプラットフォームにおける中古端末の扱いについて紹介しております。こちらではヤフオク!、メルカリ、ラクマの3社についてまとめております。各社とも、こちらの表にございますとおり出品に関する規定を定めておりますので、簡単に紹介いたします。

契約関係ですと、ヤフオク!をご覧くださいますと、契約者の名義変更が可能であることなどが、契約関係では条件となっております。メルカリ、ラクマでは契約中でないこと、また、契約者名義を使用者本人の名義へ変更することを前提としないことなどが条件となっております。

また、その下の段、ネットワーク利用制限関係を見ていただきますと、3社ともこの端末について利用制限がされていないことというのが条件として規定されております。さらに、ヤフオク!、メルカリではネットワークの利用状況が「○」であることなどについても、出品の際に求められております。

また、端末の利用制限関係をご覧くださいますと、こちらもヤフオク!、メルカリにおい

では端末が初期化されていること、またメルカリにおいてはアクティベーションロックが解除されていることなどが条件となっております。

また、その他、各社異なるのですが、IMEIの記載や、端末からSIMカードを除去することなどについても条件として定めているものがございます。

さらに、その下、規定違反があった場合の対応としてまとめておりますが、いずれの社も、先ほどご説明した規定に違反しているような事例が見られるときには、運営側で削除、アカウントロック等の措置を行っているということになります。

続きまして、5ページ、ご覧ください。5ページ以降で、今ご紹介しましたC2Cプラットフォームの各社の取組を簡単にご説明しております。5ページでは、ヤフオク！における中古端末の出品状況ということで、購入者側から見える画面を用いて説明しております。ヤフオク！では、端末の状態は全商品共通の6分類（未使用＋中古5分類）に分けられ、ヤフオク側が提示した基準に従って出品者が自ら申告するというようになっております。

SIMロック解除やネットワーク利用制限に関する記載について、ヤフオク！側での規定はございませんが、出品者が自由記述欄にて自発的に記述するような形になっております。

6ページ、ご覧ください。今度はヤフオク！の出品者側の規定になっております。先ほどもご説明しましたとおり、ネットワーク利用制限がされた端末は出品禁止対象となっております。また、出品時の必須事項としての入力はありませんが、出品ルールにIMEIの記載が定められており、記載ないものについては削除の対象となっております。

続きまして、7ページ、ご覧ください。7ページではメルカリにおける中古端末の出品状況ということで、購入者側の遷移画面と一緒にご説明いたします。端末の状態については全商品共通の5分類に分けられておまして、メルカリ側が提示した基準に従って出品者が自ら申告するような形になっております。こちらもSIMロック解除やネットワーク利用制限に関する記載についてメルカリ側での規定はなく、出品者が自由記述欄にて自発的に記述する形になっております。

8ページ、ご覧ください。こちら、メルカリにおける中古端末の出品状況の出品者側の画面遷移となっております。メルカリの規律ではアクティベーションロックやネットワーク利用制限がされた端末は出品禁止となっており、これらが出品された場合には、運営側で状況に応じて出品者のアカウントロックを実施するような形となっております。

また、メルカリ独自のサービスとして、購入者が発送する前に検品センターに送り、出品

された端末のデータ削除や動作確認を行うというサービス、こちら有料になっているのですが、「あんしんスマホサポート」といったサービスもメルカリ独自サービスとして提供しています。

9ページ目、ご覧ください。続きまして、ラクマにおける中古端末の出品状況でございます。端末の状態は全商品共通の6分類に分けられ、ラクマ側が提示した基準に従って、出品者が自ら申告する形になっています。また、SIMロック解除やネットワーク利用制限に関する記載について、ラクマ側での規定はなく、出品者が自由記述欄にて自発的に記述するのみとなっております。なお、こちら、ご参考ですが、ラクマ内にはC2C以外にラクマが運営する公式中古スマホショップというものもございまして、こちらではラクマ側のほうでクリーニング等も行われた状態で、中古端末が出品されております。

10ページ、ご覧ください。ラクマにおける中古端末の出品状況。今回は出品者側の画面から見える画面と一緒にご説明しております。こちらでは、ネットワーク利用制限がされた端末は出品禁止対象となっており、出品された場合には運営側で商品削除や出品者のアカウント停止等を実施しています。また、こちらもラクマ独自のサービスとして、商品が届かないなどのトラブルが発生した際に、購入者、出品者ともに商品代金などを補償するほか、配送業者への問い合わせも運営側で行うラクマあんしん補償も提供されているということとなっております。

最後に11ページ、ご覧ください。今までご説明いたしましたのが中古端末市場の状況だったのですが、最後にMNO3社の端末補償サービスについてご紹介いたします。MNO3社とも、端末の購入者に対して端末補償サービスをしております。対象端末については、こちらにございますとおり、3社ともiPhone、Android、フィーチャーフォン、全てに対しての補償サービスを提供されています。

具体的な補償内容といたしましては、配送交換や故障修理、盗難補償等がそれぞれ提供されております。こちらの対象者の欄をご覧くださいますと、自社回線契約者のみ締結可能となっております。回線契約を解約した場合には補償サービスも解除されるというのが現状となっております。

また、こういった端末補償サービスの加入条件は、機種購入日から、NTTドコモであれば14日以内、KDDIであれば機種購入時、ソフトバンクでは機種購入日のサービス加入ということで規定されております。こちら、各社の端末、ご参考にお示しした次第でございます。

以上、資料1のご説明でした。

【新美座長】 ありがとうございます。それでは続きまして、リユースモバイル関連ガイドライン検討会座長の粟津浜一様からご説明をお願いしたいと思います。よろしく願います。

【リユースモバイル関連ガイドライン検討会（粟津）】 本日は、発表する機会をいただきまして、誠にありがとうございます。本検討会座長の粟津です。11月28日に発表したリユースモバイル関連ガイドライン第2版と認証制度について、資料2を使いご説明いたします。

3ページお願いします。本検討会は、RMJとMRRの有志企業により、安心して安全なリユースモバイル市場の発展に資するというを目的といたしまして、立ち上げられました。推進体制と参加企業と役割が下側になります。7ページをお願いいたします。MM総研のデータによりますと、国内のリユースモバイル市場の規模は右肩上がり伸びてきて、来年、2020年度には300万台に拡大すると予想されております。

8ページをお願いいたします。RMJ会員企業の総店舗数は昨年より70店舗増えまして、1,736店舗、年間売上高は61億円増えまして、約190億円となっております。

10ページ、お願いいたします。上側、円グラフをご覧ください。先ほどご説明がありましたように、総務省の2018年度市場検証年次レポートを活用させていただきまして、ご説明させていただきます。リユースモバイル端末の利用経験者は、同省2017年度年次レポートでの数値よりも1年間で3.1%増加しまして、約9%。今後利用したい人も含めた人数に関しましては10%近く上昇いたしまして、30%に迫り、リユースモバイルのニーズの増加が見てとれます。

下側、円グラフをご覧ください。利用済み端末のうち、携帯事業者に買取・引取してもらったユーザは、昨年より0.4%増加いたしまして32.2%、廃棄・保管のユーザは4.9%減少して56.9%になっておりまして、前回調査同様に約90%の方が退蔵または携帯電話事業者での処分を選択しております。その結果、リユースモバイルのニーズの上昇に反しまして、利用済み端末の処分ルートはほとんど変化がなく、リユースモバイルの国内ニーズの増加幅に対応できていないことが読み取れます。

11ページ、お願いいたします。上側、棒グラフをご覧ください。リユースモバイルを利用したい最大の理由は安く買えるからということで、昨年より2.5%上昇し、89.1%でございました。

下側、棒グラフをご覧ください。リユースモバイルを利用しない理由はバッテリーの持ちが悪そうということで、昨年よりも8.4%アップの59%、動作不安に関しましては2.7%アップの46.2%、故障時の保証不安に関しましては4.7%アップの42.9%でございました。2017年度データより軒並みデータが上がっているということですので、依然として消費者の不安払拭に向けた取組を強力に推進して、より安心安全なリユースモバイルを求める声に応えていく必要があるのではないかと考えております。

13ページ、お願いいたします。本年3月8日にリユースモバイルガイドライン初版の公表を行った後、4月25日から新体制で消費者不安が大きいバッテリーの問題、事業者認証制度について議論してまいりました。この度、11月28日にガイドライン第2版と認証制度の創設を記者発表しております。

14ページ、お願いいたします。リユースモバイルガイドライン初版におきましては、リユースモバイル端末事業者を対象として格付基準、端末内の利用者情報の処理方法、法令順守を主要ポイントといたしまして、端末事業者がリユースモバイルビジネスを営むに当たり遵守すべき必須事項、求められる要求事項、望ましい推奨事項で構成いたしまして、業務フローや評価ポイント、販売時の表示や保証期間等の基準を定めております。

15ページをお願いいたします。また、特に利用者情報の消去につきましては、利用者が売却に最も不安を感じる理由が利用者情報の消去ということですので、海外事例等も含めた調査をした上で、ガイドラインにおいて確実な消去方法を義務づけております。

時間の関係で16ページから22ページまでのMR活動紹介は割愛させていただきます。

24ページをお願いいたします。RMJ正会員や外部企業に対するガイドライン準拠に向けた働きかけも行ってまいりました。現状での準拠状況につきましては24ページ、また外部でのガイドラインを採用いただいた事例に関しましては25ページに記載しております。

26ページ、お願いいたします。続きまして、今回のガイドラインの更新ポイントでございます。

27ページをお願いいたします。第2版のガイドラインの主要な更新ポイントはこちらの4つになります。

28ページをお願いいたします。最初にバッテリーの状態の確認と表示についてでございます。先ほどのグラフでもありましたとおり、消費者懸念が一番強いバッテリーに関しま

しては、端末の機能を使った状態の確認を推奨いたします。また、確認したバッテリーの状態は右下のような表示例を参考に、販売時に表示することとしております。

29ページをお願いいたします。ネットワーク利用制限、いわゆる赤ロムにつきましては、ガイドラインに定めた通常の動作保証、SからBランクは30日、Cランクは14日とは別に、ネットワーク利用制限用の保証をつけることを推奨いたします。

30ページをお願いいたします。ガイドラインでは、リファービッシュ品の概要を説明いたしまして、メーカーによる保証の確認・表示などを推奨しております。

31ページをお願いいたします。今回の更新では事業者間取引用に11段階の格付け基準を策定いたしました。

32ページをお願いいたします。先ほどご説明いたしましたとおり、現状リユースモバイルのニーズの増加に応えるためには、退蔵端末の掘り起こしに引き続き注力していくとともに、今後期待できる商流といたしまして、ガイドライン第2版では仲介事業者様も対象としております。国内流通促進に向けた取組の一環といたしまして、MNO様、仲介業者様に向けても安心して安全な流通を第一といたしまして、かつ円滑な取引を実現することを目的としておりますので、当該基準をご採用いただけるように働きかけを行ってまいりたいと考えております。

33ページをお願いいたします。リユースモバイル事業者認証制度の説明でございます。

34ページをお願いいたします。消費者に今まで以上にリユースモバイル端末を安心して購入・売却いただくことを目的といたしまして、リユースモバイル事業者認証制度を創設いたしまして、12月16日からRMJ会員に対して認証申請の受付を開始いたします。認証の対象事業者は、消費者との間でリユースモバイル売買を行うリユースモバイル端末事業者でございます。ガイドライン遵守、経営状況、ガバナンスの3つを審査基準といたします。

36ページをお願いいたします。緑枠内の申請希望企業は青矢印の新規申請、緑矢印の更新申請を事務局に行いまして、その後、実地審査を行います。実地審査結果は黒抜き矢印で審査委員会に合否が議論されます。その合否結果は事務局経由で申請希望企業に通知されます。認証されていない企業や店舗が勝手にロゴを使っている、または認証企業なのにガイドラインに沿っていないなどの疑義が発生した場合に関しましては、オレンジ色の矢印のとおり、委員会にて罰則、指導・警告・取消の処分が下されます。

37ページ、お願いいたします。リユースモバイル事業者認証審査委員会は公正中立の立



場から審査することが求められますので、外部有識者4名を含む5名に加えて、オブザーバとして総務省様で構成いたします。審査委員会の委員には、本日、研究会にご出席の新美座長、北構成員、西村構成員、長田構成員にご就任いただきます。また、委員長に関しましては新美座長にご就任いただく予定でございます。

39ページをお願いいたします。11月28日にガイドライン第2版を公表いたしまして、ガイドラインの発効は昨日、12月1日になっております。RMJ会員に対する認証申請受付開始が12月16日、認証付与は2月1日以降を予定しております。また、課題として残っております、ネットワーク利用制限に関するリユースモバイル市場視点の課題定期と課題解決に向けた取組や、仲介事業者様、プラットフォーム事業者様へのガイドライン採用に向けた協議なども引き続き議論してまいります。

40ページをお願いいたします。今回発表させていただいたリユースモバイルガイドラインの発効と認証制度の開始によりまして、リユースモバイル関連事業者によるガイドライン遵守と認証資格取得促進を促すことで、消費者、関連事業者が幅広く安心して、安全にリユースモバイル端末取引ができる市場の形成と発展という、私たちのビジョンに近づくものと信じております。本日はありがとうございました。

**【新美座長】** どうもご説明、ありがとうございました。

それでは、ただいま説明のありましたことに関しまして質疑応答をいただきたいと思っております。ご質問、あるいはご意見がございましたら、ご発言よろしくお願いたします。

なお、今の説明に直接に関わらなくても、関連するものであれば排除するものではありませんので、ご発言よろしくお願いたします。

それでは長田構成員、よろしくお願いたします。

**【長田構成員】** 今ご説明いただいたこのリユースモバイルについては、これまでも利用者情報の消去について意見を申し上げてまいりました。その中で、今回、丁寧にご説明いただいて、取組が進んでいることは歓迎したいと思っております。

それと比べまして、C2Cの現場でかなりの数の端末が出回っていて、それぞれしなければいけないものとかのルールはあるようではございますけれども、利用者情報の消去については、まだ非常に取組が遅れているのではないかと考えています。

特に、売る側も、買う側も、きちんと認識すべきだし、対処もすべきだと思っているんですけども、きちんと情報が消去されなかった場合、前にご確認したところでは、1回消去しただけでは消し切れない端末があるということも伺っておりますので、そういうものが

市場で出回っている場合、我々が全く意図しないところで自分の情報も一緒に出回っているという現状もあると思いますので、ここはC2Cの世界の中でどういうルールをつくるのかというのは難しいかもしれませんが、まず周知も含めて、この利用者情報の消去についてはそう簡単でないものもあるということは、多くの方にお伝えしていくべきだなと思っています。

以上です。

**【新美座長】** 今コメントがありましたが、C2Cについては、これまであまり正面から議論してきませんでしたので、総務省は、この点についてはどのようにお考えか、ご説明いただければと思います。

**【大村料金サービス課長】** すみません、C2Cの関係は、新美座長ご指摘のとおり、B2Cの中古端末の流通に比べて、これまであまり正面から取り扱ってきていなかったものと思っています。今回、ある程度の分量の流通が行われているということで、3社の現状というのを事務局側でヒアリングさせていただいて、お示しさせていただきました。

各社とも現状はこういう状況であるけれども、改善すべき点があれば、改善していく、取り組んでいくというご意向は示していただいておりますので、どういう取組が望ましいのかなどをご議論いただいて、そういうあたりも各社に伝えさせていただき、混乱がないようにし、また、ユーザが不利益をこうむることがないように取組を進めていければと考えておりますので、ご指摘いただければと存じます。

**【新美座長】** 長田構成員、よろしいでしょうか。のんびりしてはられないとは思いますが、ぜひ早急に取組をお願いしたいと思います。

あと、今の長田構成員のご質問だと、RMJさんでは個人情報をごちゃごちゃ消しているかというのは、1回ではだめだという話も出しましたがけれども、その辺は念押しですけれども、大丈夫でしょうか。ちょっとご説明いただければと思います。

**【リユースモバイル関連ガイドライン検討会（栗津）】** ご質問ありがとうございます。15ページをご覧くださいと思います。私どものガイドラインでは、消費者間の買取時と、商品化センター等でもう一回詳細な検査を行います。検査を行うとき、それぞれ1回ずつ、それぞれ端末の初期化という機能があるんですけども、その機能で2回の消去を行った後、上書き消去で、その後、第三者に確認ということで、しっかりと上書き消去されたのかというのを、また第三者の方が確認する。この3段階で確認させていただいております。

**【新美座長】** ありがとうございます。こういう状況だということで、RMJの状況は確

認ただけで、C2Cでもこれに近いことがあればということだと思えますけれども、それは今後できるだけ早く検討してまいりたいと思えます。

ほかにご質問、ご意見ございましたら。大橋構成員、お願いします。

**【大橋構成員】** ありがとうございます。先ほどの長田構成員とほぼ同じだと思えますけれども、結局端末市場の活性化を図るためには、中古市場における端末が適切に取引されていることというのは、そこを支える上で非常に重要だと思えます。今回、中古端末を売っている人と消費者との間の接点の役割を果たす人たちのご紹介、媒介する媒介等業者みたいな感じだと思えますけれども、そうした人たちが果たすべき適切な取組というのも非常に重要だということが、今回RMJさんのガイドラインを通じて明らかになっているのかなと思えます。

そういう意味で言うと、当然売り手も、買い手も、適切なものが流通しているという安心感のもとで、流通なり、あるいは取引の活性化を促されるという観点で言うと、きちっとやってもらうことは、三者ともウィン・ウインの関係になるということなので、そういうところというのはC2Cとはいえ、一定程度こういうものを遵守してもらうというふうな、法律とは言いませんけれども、一定程度しっかりやってもらうという形を行政にも認識していただくことというのは、非常に重要なんだろうなと思えました。

以上です。

**【新美座長】** ありがとうございます。非常に重要なコメントをいただいたと思えますので、この点、今後ともきちっと見てまいりたいと思えます。

ほかにご質問、ご意見。では、西村構成員、お願いします。

**【西村（真）構成員】** ご説明どうもありがとうございます。認証制度を作られること自体は、いろいろな意味で、内部の統制の意味もありますし、対外的な意味も大変大きいと思うんですが、マークというのは本当に管理してステータスを保持していくのはすごく大変なので、その辺をしっかりしていただきたいなというお願いをします。

それと、スライドの36ページに認証制度の概要図ということで掲載がありまして、オレンジ色の矢印が、認証企業による疑義が発生した場合の流れということで、情報を収集したりということですが、消費生活相談の場でも、中古端末の流通に関するトラブルの事例が入ってきたときに、率直にお話を伺えるような窓口を設置していただけると、問題があまり大きくならないうちに対処できるのかなと思えますので、その点もご考慮いただければと思えます。

あと、もう一点、別の話ですが、資料1の総務省資料の一番最後で、MNO3社の端末補償サービスをご紹介いただいています。これはメーカーの補償にプラスした補償サービスということで、金額を見ていただくと、結構な金額を毎月払うようになっています。iPhoneの最新型だとすると、結構高い金額なので、それもやむなしかもしれませんが、本当に必要な補償サービスなのかという観点で、何年加入するのかというのも、消費者はもうちょっと賢くなったほうがいいのかということと、ガラケーでよくありがちですが、補償がもうできない、部品も持っていないのに、こういう端末補償サービスの代金をずっと払い続けていらっしゃる方もいるので、その辺については、さすがにキャリアさんのほうから聞いていただくというのは難しいのかもしれませんが、こんなに長く払っていて修理できなかったということがわかったということがクレームにつながっておりますので、その点も少し申し伝えておきます。

【新美座長】 ありがとうございます。今の点を少し関係の事業者さんに投げかけてみたいと思いますが、今のはお願いだということですが、RMJさんの36ページの図で、消費者相談窓口との連携はどうなっていますかということですが、何かお考えがございましたらお示してください。

【リユースモバイル関連ガイドライン検討会（栗津）】 ご質問ありがとうございます。窓口につきましては、ホームページに問合せの枠を設けたり、あと、消費者団体の方との意見交換とか、各社からの情報ということで、さまざまなチャネルを活用して情報を収集して、罰則規定のほうにつなげられればと考えております。今後、そちらに関しましては、引き続き検討を進めていく予定でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。消費者団体等とのリエゾンはこれから制度化していくということで、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

あと、もう一つ、これはキャリアさんのほうへのご質問とすべきところ、補償サービスの期限というのは一体どうなっているんでしょうかということです。総務省では、その辺は把握されているんでしょうか。

【大村料金サービス課長】 すみません、事実関係等、きちんと把握できておりませんので、各社に確認をさせていただくようにしたいと思います。

【新美座長】 はい、では、その点は確認をよろしく願いいたします。

ほかにご質問、ご意見ございましたら。それでは、北構成員。

【北構成員】 ご説明ありがとうございました。質問ではなく意見ですが、総務省さんの

資料の2ページでも、RMJさんの資料でもいいですが、使用済みの端末を自ら廃棄・保管している人が6割ぐらいいて、貴重な資源が我々の自宅の机の中とか、オフィスに眠っています。最近覚えたばかりなのですが、SDGsの12番のゴールに「つくる責任、つかう責任」というものがあります。リチウムイオン電池については、その中にはリチウムはもちろんですが、コバルトなどの希少な鉱物資源が含まれています。

また、一般廃棄物や産廃としてスマホが捨てられ、処理場で発火してぼやを起こすということが最近報告されています。RMJさんのような取組とともに、RMJさん会員のお店の店頭などに、スマホを挿せばその場で上書き消去されて証明書が発行されるような仕組み、ユーザの目の前でデータが全部消えましたよという安心が担保されるような仕組みをご用意いただければ、相当数の使用済み端末が回収されると思います。

回収した使用済み端末を仕分けして、アズイズ端末としてリユースする、部品として活用してリファブする。そして、最後は溶かして資源としてリサイクルする。ぜひこのような流れを作っていただきたいと思います。以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。これは非常にある意味、環境問題とも絡む問題ですので、その辺、今RMJさんには要望が出ていましたけれども、これ、製造者とかキャリアにも求められることだと思います。もともとは拡大生産者責任という言葉、普通のPLではないけれども、製品をマーケットに出すというときには、ライフサイクルのエンドポイントを考えながらつくってくださいという考え方が世界で一般的になっていますので、その辺をぜひご考慮いただきたいと思います。

とりわけRMJさんに対しては、エンドポイントに極めて近いところにいるから、その辺のご配慮をよろしくということだと思います。

あと、ほかにご意見、ご質問がございましたら、どうぞよろしく願いいたします。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして、次にSIMロック解除に関するガイドラインの改正等につきまして、総務省からご説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

**【仲田料金サービス課課長補佐】** 総務省でございます。資料3の1ページ目をご覧ください。本研究会で皆様にご議論いただいた内容も踏まえまして、SIMロック解除に関するルールを見直しし、11月22日にガイドラインを改正しております。その改正の内容になりますが、この1ページの右下のところをご覧ください。SIMロック解除に関するルールということで、今回のガイドラインの見直しによって、こういった形のルールになっており

ますので、ご説明差し上げます。

まず、端末の購入時、一括購入の場合には、支払い確認後、SIMロック解除を行った端末を引き渡すということになっております。また、分割購入の場合には、一定の信用確認措置を実施した後、SIMロック解除端末を引き渡すということになっておりまして、具体的な信用確認措置の内容につきましては、この右下の箱の中の一番下、赤の点線枠で囲っておりますが、信用確認措置として2か月分の保証金の支払い、またクレジットカード等の自動的な支払い方法等を行うということになっております。

また、端末の購入時以外のSIMロック解除についてですが、一括購入の場合には、事業者においては即時解除に応じること、また、分割購入の場合、購入から100日以内にSIMロック解除の申請があった場合には、信用確認措置実施後、即時解除することが義務づけられ、また、購入から101日以降については即時解除することが義務づけられております。

また、これらのSIMロック解除について、原則として手数料は無料でございますが、購入時以外に店舗で手続を行う場合については、手数料を取ることを妨げないという形のルールになっております。

また、その前提としてインターネットや電話等の迅速かつ容易な方法を、事業者においては準備をするという形になっております。

以上、SIMロック解除に関するルールなのでございますが、このガイドライン、11月22日に改正されて、適用の時期が異なっております。一番上の四角い箱をご覧ください。①にございますとおり、分割購入から100日以内に信用確認措置に応じた場合のSIMロック即時解除の義務づけ、また、SIMロック解除手続の原則無料化につきましては、通信契約のない方については2019年11月22日、ガイドラインの改正時から、また通信契約がある方に対するSIMロック解除については、2020年4月6日から適用ということになっております。

また、今回、中古端末のオンライン手続の義務づけも行いまして、こちらにつきましては2020年10月1日から適用ということになっております。

2ページをご覧ください。ここからは参考になりますが、ガイドラインの改正を踏まえまして、各事業者のSIMロック解除の対応状況について、事務局にて取りまとめております。MNOの実施状況については、本資料の2ページ目と3ページ目、MVNOのSIMロック解除の対応状況については、4ページと5ページにまとめております。

続きまして、6ページをご覧ください。こちらでは、MVNOのウェブでのSIMロック

解除の手続についてまとめております。具体的な遷移画面につきましては、この資料の最後の参考資料の13ページ目から記載しておりますので、そちらも後ほどあわせてご覧ください。

続きまして、7ページをご覧ください。7ページから9ページにかけて、各事業者のMNP手続の受付状況について、事務局にて取りまとめております。

続きまして、10ページ、ご覧ください。10ページでは、MVNOのウェブでのMNP手続の手順についてまとめておりました、10ページと11ページにまとめております。参考資料の23ページからは各事業者の遷移画面についてもまとめておりますので、こちらも後ほどあわせてご参照いただければと思います。

事務局からは以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。ご報告ということですので、議論ではありませんが、何かご質問がございましたら、ご発言いただきたいと思いますが、特にございませんでしょうか。

それでは、続きまして、これまでいただいたご議論を踏まえた検討の方向性という議題に入りたいと思います。まず、事務局から検討の方向性というものについてご説明をいただいて、その後、意見交換の時間を設けたいと思います。

それでは、まず事務局からご説明をよろしく申し上げます。

**【仲田料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。資料4をご覧ください。資料4では、本研究会の取りまとめに向けた利用者料金に関する検討の方向性について、本日、ご議論をいただく内容をまとめております。

1ページ目をご覧ください。1ページ目の目次でございますとおり、Iで研究会におけるこれまでの検討の経緯を簡単にご説明いたしまして、その後、利用者料金に関する事項について、本日ご議論をいただく内容をご説明いたします。

3ページをご覧ください。3ページ目では、モバイル市場の状況ということで、近年の状況をお示ししております。

こちらを踏まえまして4ページをご覧ください。最終報告書に向けた検討の方向性の全体像についてお示ししております。まず、上半分でございますとおり、利用者料金に関する事項については、本日ご議論いただく予定としております。

論点としては大きく6つ柱を設けておりました、改正電気通信事業法の施行、行き過ぎた囲い込みの是正、端末市場の活性化、通信料金等の総額表示の推進、広告表示の適正化、そ

して、改正法施行後の状況の評価・検証という形で、論点をまとめております。

続きまして、事業者間の競争条件に関する事項でございますが、こちらにつきましては、10月21日のモバイル研究会（第19回）で議論しておりますので、本日は説明を割愛させていただきます。

また、下半分の部分にこれまでの議論の経緯、それから、本日のご議論を踏まえまして、12月中に取りまとめ骨子、そして取りまとめ案をこちらの場に提出させていただき予定としておりますので、こちら、あわせてご覧ください。

5ページ、ご覧ください。利用者料金に関する事項でございます。6ページから12ページまでは主に4月に中間報告書を取りまとめてからこれまでの取組についてまとめさせていただきます。

13ページ、ご覧ください。13ページからは、今後の取組の方向性ということで、本日も議論いただく論点についてご説明をさせていただきます。

14ページをご覧ください。まず改正電気通信事業法の施行ということで、①新事業法の適正な執行の確保についてでございます。

指定電気通信事業者及び代理店においては、新事業法の遵守・徹底が求められます。主要事業者では、体制の整備、研修の実施、システムの整備などを行ってきており、引き続き遵守体制の強化に取り組むことが必要ではないか。また、代理店においても、必要な体制整備、研修の実施などに取り組むことが必要ではないか。

新事業法の規律について、事業者・代理店が十分に理解して運用することが重要でございます。総務省では、施行後の状況も踏まえつつ、施行後の説明会の実施など、理解促進のための継続的な取組が必要ではないか。

また、全ての事業者、代理店が新事業法による規律を遵守することは、モバイル市場における公正な競争の確保のために必須のものでございます。総務省では各総合通信局等に設置された情報提供窓口を拡充し、新事業法第27条の3等の違反事案の通報を受け付けており、そのような情報なども踏まえ、新事業法に違反する事案に関し、十分な改善が図られるよう新事業法に基づき必要な執行を行うことが必要ではないか。

なお、こちらに記載しております情報提供窓口につきまして、本日の参考資料にもつけておりますので、あわせてご覧ください。

15ページ、ご覧ください。代理店における適切な業務の確保についてでございます。

事業者には代理店の指導等措置義務があり、特に利益の提供の上限は事業者によるもの



と、代理店によるものとを合算して適用するため、両者の連携が重要であり、事業者においては適切な体制整備を行うことが必要ではないか。

また、代理店の業務に対する影響を与える要素の1つとして、事業者による手数料体系がございます。一部の事業者ではその見直しを開始し、端末の販売台数や新規契約数を中心とした体系から、通信契約の継続に係る手数料に比重を移してきているが、さらにサポートなどの利用者へのサービス提供に係る手数料をも重視したものとしていくことが必要ではないか。

端末の買換えサイクルが長期化している中で、代理店の業務のあり方も変わってきております。代理店は利用者との接点として、また地域の拠点として重要な役割を担うものであり、そのネットワークの維持・活用が重要なのではないか。そのために必要な対策として、どのようなことが考えられるか。

16ページ、ご覧ください。続きまして、新事業法適合プランへの移行促進についてございます。既往契約については、特例として同じ条件での自動更新を可能としているが、有利となる利用者が漫然と自動更新し続けることがないようにすることが必要であり、各事業者ではさまざまな取組を実施しております。事業者においては、引き続き移行促進のための施策の着実な実施を行うことが求められるのではないか。また、移行促進の進捗も踏まえ、移行促進のための措置の見直しを適切に行っていくことが求められるのではないか。

新事業法適合契約に移行する際の違約金について、いずれの事業者も改正法の趣旨を踏まえ、移行の促進のための取組を実施しているが、事業者により対応が異なっており、一部の事業者の施策については、新事業法適合契約を解除して事業者を乗りかえる際に、当初の拘束期間においては違約金の支払いが発生することになる。

また、新事業法不適合契約のうち、残債免除を受けるための条件として、指定端末の買換え条件を有する契約等については、事業者による囲い込みが一定期間継続することになる。利用者の移行を促し、自由な事業者選択を確保するために、事業者においてどのような対応が求められるか。

また、利用者の自由な事業者選択を確保するため、適切な対応の必要性について検討していくことが必要ではないか。

総務省においては、各事業者における利用者の新事業法適合契約への移行の状況などを継続的に注視し、その状況に応じ、移行の促進のためのさらなる対応の必要性について検討していくことが適当ではないか。

続きまして、17ページ、ご覧ください。改正電気通信事業法の継続的な見直しの必要性についてでございます。改正法の通信・端末の完全分離により、通信料金収入を原資とする過度の端末代金の値引き等の誘因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ており、総務省においては、継続的な評価・検証を通じて、通信・端末の両市場の変革の進捗を注視していくべきではないか。

また、新事業法による規律について、事業者による潜脱的な行為が認められる場合には、ルール of 明確化や必要な見直しを迅速に行っていくべきではないか。

各事業者における新事業法適合料金プランでは、改正法の趣旨を踏まえた利用者にとって魅力的な、シンプルでわかりやすい料金プランが実現されているか、継続的に事業者の取組を確認し、必要に応じ、さらなる検討を行っていくべきではないか。

通信料金と端末代金の完全分離により、端末購入補助が制限された一方で、利用者への還元は一部ユーザに対するものに留まっているのではないか。また、固定通信サービスやコンテンツ等とのセット販売については、利用者の囲い込みや料金体系が不明確である等の課題があるのではないか。各事業者においては、料金体系の透明化や通信料金全体の水準の低廉化を図っていくことが重要ではないか。

また、評価・検証は、定量的なデータや事業者・代理店のほかメーカーなど関係者からのヒアリングなどにより把握するとともに、アンケート調査などにより利用者の意識も確認し、さらに、海外における状況も参考としつつ、総合的に行うことが重要ではないか。

18ページをご覧ください。続きまして、行き過ぎた囲い込みの是正についてでございます。SIMロック解除について、先ほどもご紹介いたしました、11月22日に改正されたSIMロック解除ガイドラインにより、各事業者においてはさまざまな対応が求められております。各事業者においては、改正後のSIMロック解除ガイドラインに適切に対応できるよう、システムの整備などの準備を迅速に進めることが必要ではないか。

また、総務省においては、事業者における対応状況や実際のSIMロック解除件数など、関連の状況を継続的に注視していくことが必要ではないか。

SIMロック解除ガイドラインで「迅速かつ容易な方法」として提供が義務づけられているオンラインでのSIMロック解除については、手続開始ページが見つげづらい、手続に必要な画面遷移が多いなど、手続が煩雑であるという批判がございます。この点についてどう考えるか。

また、改正法による通信料金と端末代金の完全分離により、通信役務の利用者以外への端

末の販売等、さまざまな端末販売の形態が現れることが想定される。そのような中で、販売する端末の詐取や盗難防止に関して、SIMロック以外の方法によることについても検討していくことが必要ではないか。

今後、eSIMが普及し、さらにSIMカードがない端末が出てくることも考えられる。eSIMにおいてもSIMロックがかけられる可能性があるなど、eSIMに関しても想定される課題はあるか。

また、事業者によっては、SIMの種類が複数あるため、端末の交換に伴い、SIMの交換が必要になり、利用者が混乱している事例があるとの指摘もある。関連の事業者においては、利用者の利便性を確保し、その混乱が生じないように、利用者に対する周知、その他、必要な対応を図っていくことが望ましいのではないか。

19ページ、ご覧ください。MNP手続についてでございます。予約番号取得の際の過度の引き止めが問題となってきたところ、引き続き、問題となる引き止めが行われていないか、注視していくことが必要ではないか。

また、オンラインの手続におけるMNPの理由の入力、手続に必要な画面遷移が多いなどの手続煩瑣、受付時間の制限、番号取得までの所用時間などが、依然として事業者乗りかえ時のコストとなっているとの批判がある。この点について、どう考えるか。

事業者を乗りかえる際のコストとして、手続面のほか、MNP転出・転入に係る金銭的コスト等も指摘されている。一方で、MNP手続には一定のコストがかかるため、それをどのような範囲の主体で負担するのかについてはさまざまな考え方があり、利用者全体ではなく、MNPを利用する者が負担することとすべきとの考え方もある。MNP手数料のあり方について、どのように考えるか。

20ページ、ご覧ください。事業者においては、家族で加入した場合の割引、コンテンツ等の会員サービス、固定通信回線や決済手段などとのセット販売による割引などが行われている。このような割引について、現時点で公正な競争を阻害する要因となっているものがあるか。また、今後、そのような要因となるものがないか、総務省において注視していく必要があるのではないか。

主要事業者が提供している端末補償サービスについては、回線契約の契約者が端末を購入した際しか加入できず、かつ、回線契約を解除すると解約となる。事業者移行の妨げの一因となっているとの批判があるが、この点についてどのように考えるか。

事業者変更のためのコストについては、金銭的なものに限っても、違約金のほか、MNP

手数料や新規契約手数料、解除手数料などが考えられる。そのため、事業者変更の際にかかる金銭的なコストを総合的に確認していくことが必要ではないか。また、事業者変更に必要な手続の煩雑さも事業者変更のコストとなる。スイッチングコストの引下げのために、どのような点に留意することが必要か。

21 ページ、ご覧ください。続きまして、端末市場の活性化についてでございます。多様な端末の流通について、改正法の施行により、利用者が端末自体の本来の価値をもとに自らのニーズに応じた端末を適切に選択することができるようになり、また、多様な端末が提供されるようになり、それらの結果として、端末自体の魅力による競争の促進が期待される。総務省においては、端末市場の変化について継続的に注視していくことが求められるのではないかと。特に、ミドルレンジの端末や中古端末など端末の多様化や、2020年春に販売される予定の5G端末に係る状況などについて、注視していくことが重要なのではないかと。

また、改正法の施行も踏まえ、自社の回線契約者以外の者に対する端末販売、量販店によるSIMフリー端末の販売の拡大、MVNOによる中古端末の取扱い、個人間での中古端末の取引等、多様な端末販売の形態が出てきている。総務省においては、端末の販売・流通形態の変化について注視していくことが必要ではないかと。

22 ページ、ご覧ください。中古端末はその多くが退蔵されているものと推定される。中古端末の流通促進のためには、消費者が安心して端末を売買できる環境が整うことが重要であり、本日もご説明がございましたリユースモバイルガイドラインの改訂や認証制度の運用は重要な取組であり、民間事業者による取組の円滑かつ適切な実施が望まれているのではないかと。総務省においては、その取組を引き続き支援していくことが望ましいのではないかと。

また、総務省において公取委とともに、中古携帯電話端末の流通実態に関する調査を実施したところ、事業者の売却先となっている仲介事業者は、購入した中古端末の多くを海外に売却している状況であったが、事業者において、①売却先の事業者に対する販売先の制限、②中古端末取扱事業者との取引の直接的・間接的な拒絶・差別的取扱い、③不当に高い価格での下取りが行われている実情は確認されなかった。総務省では、公取委とも連携しながら、引き続き中古端末の流通実態について調査・把握し、必要に応じ対応を行っていくことが求められるのではないかと。

また、中古端末について、事業者による下取り、中古端末事業者による売買のほか、個人間の取引も広く行われてきているようになっている。関係のプラットフォーム提供事業者

では、安心して取引ができるよう工夫が行われてきていると考えるが、利用者が不測のトラブルに遭わないよう、出品者・購入者双方に対する情報提供の実施などの取組が行われることが望ましいのではないか。また、総務省では、中古端末の流通の促進の観点から、関連の状況について、継続的に注視していくことが必要ではないか。

続きまして、23ページ、ご覧ください。通信料金等の総額表示の促進についてでございます。改定された消費者保護ガイドラインを踏まえ、MNO3社のうちドコモ及びKDDIでは、新たな料金プランに係る総額表示の運用が開始された。なお、期間拘束のある料金プランを発したソフトバンクでは総額表示の運用は行われていない。これら各社について、既往契約の更新時の期間拘束は来年以降、順次行われていくことになっているところ、期間拘束のある契約の全てについて速やかに総額表示が実現されるよう、各事業者において取組を進めることが必要ではないか。また、総務省においては、引き続き各事業者の取組の状況を注視していくことが適当ではないか。

24ページ、ご覧ください。広告表示の適正化についてでございます。事業者においては、代理店が行う店頭広告について、全て事前の確認を行うとともに、必要に応じて事後の確認を行っているところ、消費者庁の見解等も踏まえ、利用者が誤解することがないように、店頭掲示物の自主的な確認を強化するとともに、キャリアショップ、量販店、併売店等の販売代理店に対する指導を適切に実施していくことが重要ではないか。

また、サービス向上推進協議会においては、各事業者における課題を共有しつつ、利用者の意識なども踏まえ、自主基準・ガイドラインの遵守のための業界としての取組や、自主基準・ガイドラインの見直しについて、継続的に実施していくことが望ましいのではないか。

また、同協議会においては、各事業者における自主チェックの内容の確認・監査、テレビ広告の審査における消費者モニターを導入等について、予定しているスケジュールに沿って実施していくほか、自主基準違反があった場合の対応のあり方について検討を進めることが望ましいのではないか。

総務省においては、広告表示に係る要請の結果を引き続きフォローアップしていくことが必要ではないか。情報提供窓口寄せられる不適切な広告表示に係る情報を踏まえ、関係する事業者・代理店に確認することにより、自主的な取組が適切に実施されるよう、事業者と連携を行っていくことが望ましいのではないか。

25ページ、ご覧ください。改正法施行後の状況の評価・検証でございます。改正法の施行前後の状況については本研究会でも数回にわたり確認してきたところであるが、今後も

継続的に評価・検証を行っていく必要がある。この評価・検証については、電気通信市場検証会議においてモニタリングを実施する方針が決定されております。

評価・検証していく内容については、改正法の施行後の状況のみならず、他のサービスなどとのセット販売による割引の状況などについても、公正な競争環境の整備の観点から、幅広く扱っていくことが適当なのではないか。また、具体的に取り扱いしていくべき範囲として、どのようなことが考えられるか。

評価・検証は、市場の状況について定量的なデータや事業者・代理店のほか、メーカなど関係者からのヒアリングなどにより把握し、アンケート調査などにより利用者の意識も確認するとともに、海外における状況も参考としつつ、総合的に行うことが重要ではないか。具体的にどのような手法により行っていくことが適当か。

26ページ以降は参考となっております。今ご説明させていただきました論点についてご議論のほど、よろしく願いいたします。以上でございます。

**【新美座長】** ご説明ありがとうございました。

それでは、ただいまいただいた説明の検討の方向性に関しまして、質問、あるいはご意見等につきましてご発言をお願いいたします。これは、我々の取りまとめの基盤となりますので、さまざまな観点からご意見をいただければと思います。よろしく願いします。

いかがでしょうか。では、長田構成員、よろしく願いします。

**【長田構成員】** まとめていただいているものを変えてくださいとかいう話ではないんですけども、特に強調したいなと思うところを申し上げたいと思います。

1つは、15ページの代理店の手数料のところなんですけれども、ここにも書いてありますように、具体的に何か契約を幾つとったとかいうだけではない評価の仕方については、ぜひ経営の皆さんに検討していただきたいなと思っています。

特に、またいろいろなことがあって、フィルタリングの重要性が、とても言われていますけれども、店頭での説明など、本当に大変だと思います。この間、高齢者の問題なども消費者保護ルールの検証に関するWGのほうでも出ていましたけれども、そういう方への対応、それから、ここにも書いてありますけれども、地域の拠点としてのありようみたいなものも、結局はそれぞれのキャリアの顔になっていくという役割もあると思いますので、そこは検討をキャリアの皆さんに進めていただきたいなと思っています。

それと、もう一つ、16ページ、この間の合同会合のときにも少し申し上げた、拘束期間の新しい契約、料金サービスプランにかえたときに、ドコモさんの場合ですけれども、もと

もとの拘束期間が残る問題について、違約金が9,500円のまま残ることについて、私としては、何か法的にこうだから変えてくださいというふうには申し上げられないということはわかっているんですけども、特に10月をまたいでプラン変更しないまま来ている人たちというのは、多分そのまますぐにキャリアを変えてしまおうと思っているような人たち、わりと少ないのではないかと想像はしますけれども、そこはできれば新たなプランに入ったということで、そこからまた拘束期間を数えていただくのがわかりやすいのではないかなと思っています。

それとともに、ここにもまとめられていますけれども、買換え条件を有している契約については、同じように、このまま続いていくと非常に長いスパンでの囲い込みになりますので、ほかの社になりますけれども、ここもぜひ検討をしていただきたいと思っています。

もう一つだけ、ごめんなさい。新たないろいろな料金プランが少しずつ出てきていると思いますけれども、シンプルでわかりやすいプランとってお願いしているものの中に、何かやっぱり競争の中でいろいろなサービスのものが出てきているものがあります。それが結局は、どこかにも書いてありましたけれども、ユーザ全員に対するものではないというものもあるのではないかなと思われまので、そこもきちんと見ていって、我々がちゃんと監視していくことも大切だなと思っています。以上です。

**【新美座長】** ありがとうございます。改正法との絡みで、ぜひ考えておいていただきたいというご指摘でございます。

あと、ほかにご質問、ご意見ございますか。大谷構成員、よろしくお願ひします。

**【大谷構成員】** ありがとうございます。これまでの議論を大變的確に、論点を一つも取りこぼさずにまとめていただいたことに感謝申し上げたいと思います。

私も五月雨的ではありますが、幾つか気づいたことを申し上げたいと思います。今、長田構成員のほうからもご指摘のあった、15ページのところの代理店への評価ということですが、もちろん、新規の販売台数とかで評価しないという方向に、今うまく方向転換ができていくことは好ましいことなんですが、ここに述べられているようなサポートサービスの提供に対する手数料を手厚くしていくと、今度は逆に本当に消費者にとって、利用者にとって真に必要なではないサービスなどを提供させられるということにもつながりかねないので、必ずしも金銭的なサービスに加入するとか、そういったものにとどまらず、説明に対する顧客の満足度とか、定性的なものを拾っていただくというのも評価の軸としては難しいのかもしれないんですけども、そういったものはできるだけ工夫していただいて、不必

要なサービスの利用者への強要などにつながらないように留意していただくように、少し表現を工夫していただければなと思っております。

それから、16ページのところでは、上から2つ目の丸ですけれども、この新事業法適合契約に向けて移行するに当たってさまざまなキャンペーンが張られていたりもして、事業者の工夫も感じられるところではあるんですが、その工夫の一環として、違約金の支払いなどを、違約金と言わずに、保留とか、留保とかいうような言葉を使っているのは、やはり表示上の問題もあるのではないかなと思っております。ぜひ表示がゆがまないようにしていただきたいということをお願いしたいと思います。

それから、17ページのところのセット販売のことを、上から4つ目の丸で指摘しているところですが、やはり全体の料金の低廉化というのは望ましいことで、セット販売などによって結構安くなったりするというのは、決して否定すべきビジネスモデルではないんですが、逆に本当に驚くほど安くなるので、サービスそのものの本来の価値といったことが消費者にとってもわかりにくくなっているのが現状ではないかと思えます。

たしか後ろのほうのページにも同じ論点について、20ページのところですが、総務省において注視していく必要があるのではないかと。一番上の丸で書いていただいているところですので、やはり実態、安くなることは望ましいことではあるんですが、何を原資として安くしていただいているのかということは、総務省で監督できる電気通信ではない部分も絡んでくると思いますので、関係省庁ともご協力いただいて注視していただきたいと考えているところでございます。

そして、21ページのところに飛びますが、先ほども事務局から丁寧にご説明いただいた個人間での中古端末の取引についてです。基本的には、C2Cのプラットフォーマーに求められている自主的な対応が基本だとは思いますが、各社の対応にそれぞれ微妙な差異があるというのを事務局でまとめていただいています。

せっかくですので、どの利用者がどのプラットフォームを利用しても、必要な事項が述べられているような仕組みに整えていくために、出品者が記載すべき事項、あるいはプラットフォームとして点検していただくことが望ましい事項などについて、最終的にはガイドラインという形になるのかもしれませんが、自主的対応の基準となるような考え方をどこかで整理することも必要になってくるのではないかと思います。

これらの取組というのは、そういった事業者にとっても苦情対応などのコストを減らす意味でも、ビジネスモデル上も有用なインセンティブになると思いますので、この点も今ま



でなかなか意識し切れていなかったことですが、手がけることができればと思っています。

そして、飛びまして、24ページのところで、一番上の丸のところ、事業者が必要に応じて事後の確認を行っておられるということで、ただ、事業者によって、やり方については密度の濃さなどに多少の差異があるというところですが、それを補うような形で、例えば内部通報の仕組みを整えていただいたり、そういった工夫をされていることもありますので、指導のやり方というのはそれぞれだと思いますけれども、事務局がまとめてくださった横並びの表で、ああ、ここは薄いんだということが、あまり後でまた評価したときに、まだ薄いな、なんて言わないで済むようにしていただくのがよろしいかなと思っています。

そして、最後に25ページのところですが、上から2つ目の丸のところ、またセット販売のことをここでも記入していただいているところですが、セット販売はサービスだけではなく、商品そのものとのセット販売も実は行われているようですので、それについても見ていただく必要があると思います。

あとは、この一番下の丸、アンケート調査というのは、非常に価値のあるアンケートを前回とっていただいたと思っていますので、それをぜひ定期的に行うということをしていただければということを感じております。

長くなりまして申し訳ございません。

**【新美座長】** ありがとうございます。非常に多岐にわたって重要な点、ご指摘いただきましたので、まとめるに当たっては、ぜひ視野に入れた議論を今後展開していきたいと思えます。

ほかにご意見、ご質問、ございましたら、どうぞ。

今私も読んでいてちょっと気になったのは、C2Cのところはどういうふうに対応していくのかということについて、実はさまざまな分野で問題が生じてきております。法としてどういうふうに対応していくのか、非常に厄介といいますか、知恵を絞っていかなければいけないなというのは、世界各国で共通して認識されております。

その中で、ざっと見て、これはおもしろいなと思ったのは、実は全く違うんですが、ペットの販売もC2Cでやるのがはやってきていると。ペットの飼育の仕方については、事業者には非常に厳しい規制が各国でなされているんですけども、その中で、アメリカでC2Cでペットを売る場合は、1匹でも売ったら、それは事業者として扱うということで、C2CのCではなくて、BtoCになるという法律ができております。

これは、ブリーダーがそれだけの知識を持っているから、1匹でも売ったら事業者ですよというのは合理性があると思うんですが、携帯電話の場合には、それはちょっと難しいと思うのでC2Cになってしまうと。そうすると、誰が負担するかというと、結局はアメリカの今言ったようなやり方でいくと、知識のあるプラットフォーマーにその負担をかけていくことになるのかなと。そういうおもしろい議論というか、興味のある議論がC2Cの領域では出ておりますので、これは我々が考える上でご参考になればと思ってご紹介いたしました。

あとほかにご意見、どうぞよろしく願いいたします。

西村構成員、お願いします。

【西村（真）構成員】 先ほどC2Cの話、興味深く聞いていたんですが、ご紹介あったようにメルカリさんのような取組で、1,800円ぐらいは追加で払うけれども、補償してくれるというのは面白いサービスでありますし、こういう仲介で入って、補償をかけていくという手法はリユースモバイル業界の方も積極的に入っていけば、結構おもしろいことになるのかなと思っています。

C2Cは高額商品であれば、やっぱり安心というのがクローズアップされてきますし、安いものでいいという話であれば、お金をかけないで取引したいというニーズもありますので、消費者自身もどっちにウエイトを置いて取引をするのかというのが、ちゃんとメニューとして選択できるようになっていけばいいかなと思っています。

あと、資料16ページの1行目に、有利となる利用者が漫然と自動更新し続けることがないようにすることが必要でありと書いてありますように、あまり料金プランが大きく変わらなかったのも、動いていない方も多いかと思います。これについては、やはり魅力的なプランとかを各社が出していただいて、動かなきゃと思えるようにしていただきたいなという期待があります。

あとは、18ページのほうでいろいろご紹介があったSIMロック解除に関して、いろいろ質問させていただいた部分もありますし、一番最後の部分、SIMの種類が複数枚あるという実態もありまして、これ、いろいろ調べてみたら、IMEI制限という名前をつけている方もいるようなので、乗換えについていろいろな障壁があるのを、少しでも整理していただくような方向性を考えていただけたらと思っています。以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。これもまた非常に重要な指摘をいただきましたので、ぜひ次回までの議論の素材としていただきたいと思います。

続きまして、ほかにご質問、ご意見、ございましたら。では、関口構成員、お願いします。  
その後、北構成員、よろしくお願いします。

【関口構成員】 20ページの真ん中のところですけども、端末補償サービスについては、ここでは事業者移行の妨げの一因となっているという批判があるということが問題提起されています。MNO各社さんのHLR/HSSの顧客情報管理データベースの扱いが端末販売についてどうなっているのか、まず私はよくわかっていないので、その実態を教えてくださいましたらと思います。

たしか、他社へ抜けた場合にはデータベースから顧客情報を削除したような気がしています。もし、MNO各社に端末補償サービスを、他社に流出したお客さんの端末についても補償を継続してくれということになると、データベースの取扱い、あるいは顧客情報の管理のあり方についても、端末を売ったらずっと補償サービス期間中はデータ管理をしなければいけないという意味も持つ要請になると。ここについて確認をさせていただければと思います。事務局、いかがでしょうか。

【新美座長】 事務局がわかっただらということでもよろしいですか。

【大村料金サービス課長】 すみません、HLR/HSSから顧客情報を削除しているか否か、また端末の販売において顧客情報を別データベースで管理しているのかなど、さまざまな形態があり得ると思いますので、少し確認させていただきたいと思います。

【関口構成員】 はい、よろしくお願いします。

【新美座長】 どうぞよろしくお願いします。今度は北構成員、よろしくお願いします。

【北構成員】 今の話ですが、どちらかだと思うんです。キャリアさんがポートアウトしたお客さんの端末まで補償するか、逆に持ち込まれた他社の端末まで補償するか、システム的にどちらを選択するか。ただ、持ち込み端末を全部受けいれると、すでに楽天さんがそういうサービスをしていると思いますが、壊れかけの端末を持ち込んで補償サービスを受けて、すぐに壊れたので補償を受けるとか、いろいろなことを考える人がいますので、そういうところも含めて検討が必要と思います。少なくとも、端末補償が受けられなくなる、行き場なくなる人が出ないようにしていただくとありがたいと思います。

論点整理全体で見ますと、これまでの私の発言を過不足なく拾っていただいているので、先ほどから何か追加することはないかといろいろ考えているのですが、今のところ十分ではないか、いや、十分過ぎるかなと思います。かなり小さな穴、これからその小さな穴が大きくなっていくかもしれないという穴まで見ていますよ、ということをしつかり書き込ん

でいただきました。それらの穴に対して、我々が何か具体的な行動を起こすのかという前に、こういうところまでしっかり我々は見えていますよ、そして、実際にそれが市場でどうなっていくのかも注視していますよ、ということを書き込んでいるということで、よろしいのではないかと思います。

1点だけ質問です。中古端末の流通のところですが、私、何度も同じことを言っていますが、これまでは新品の端末が安く買える日本の市場において、わざわざ中古端末にお金を出して買おうという人はそんなに多くなかった。しかし、完全分離になり、端末の購入補助が最大2万円ということで端末の値段が上がってきていので、おそらく放っておいても、徐々に中古端末が市場に流通し始めるのではないかと考えています。

総務省さんか公正取引委員会さんに質問ですが、22ページの①、②、売却先の事業者に対する販売先の制限、中古端末取扱事業者との取引の直接的・間接的な拒絶・差別的取扱いがなかった、ということについて、これは総務省さんの資料1の1ページ目、MNO3社は仲介事業者の伊藤忠商事さんやオークネットさんに下取りした端末のほぼ全量売っているわけですが、MNOから仲介業者に対して、国内に還流させることへの規制として明文化されたものは存在しなかったということを確認したということであるかどうか。

さらには、仲介事業者は海外の販売事業者、多くは香港のオークションで売買されるわけですが、仲介事業者と販売事業者との間の契約条項の中に日本国内に還流させることを制限する条項が入っていないことを確認したということであるかどうかを教えてくださいと思います。

それから、あと少しつけ加えたとしたら、この中古端末の流通のところ、アズイズ端末の流通のみならず、再生端末、リファービッシュ端末の流通も期待されるところですが、再生するための部品は、今はニコイチ、サンコイチというやり方、中古端末から部品をサルベージして、壊れていない部品を壊れた端末のものと交換するというやり方になっているわけです。要は、純正部品の流通が期待されているのですが、それを一言書き加えていただきたいと思います。以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。最後のご指摘、これは要望ということで、もう一つのところは質問があります。国内還流禁止といったような文言がないということは確認したかどうか。総務省、お分かりでしたら、お答えいただきたいと思います。

**【大村料金サービス課長】** 10月1日に発表させていただいた、私どもと公正取引委員会さんと共同で行った中古端末の流通実態の調査に関するご質問だと思います。若干表現

が難しいんですけども、北構成員のほうから、ないことが確認されたのかというふうにご質問をいただいたんですけども、事実としては、MNO 3社が流通を制限するようなことをやっていることは確認できなかったということです。ないことを確認したのではなくて、あることは確認できなかったという内容を発表させていただいています。

【北構成員】 それは、主語がキャリアさんの場合だと思いますが、仲介事業者が主語の場合はどうなんですか。

【大村料金サービス課長】 この調査の趣旨ですけども、これ、規制改革推進会議からも求められて調査を行ったのですが、観点としては、MNO 3社が国内で新品を流通させる、そういうインセンティブがあるため、国内での中古端末の流通を阻害しているようなことがあるのではないかという問題意識から調査を求められたものでございましたので、その調査で発表させていただいたのは、MNO 3社が制限しているような実態は確認されなかったというように、主語はMNO 3社としております。

【新美座長】 よろしいですか。ほかにご意見、ございましたらどうぞ。

どうぞ、大橋構成員、お願いします。

【大橋構成員】 この取りまとめの方向性については特段ないんですけども、評価のところなんですけど、これだけの施策を積み重ねてきて、今後、これがどの程度のものだったのかということ振り返って、このモバイル市場に関する知見を蓄えていくというのは、この先の施策の立案を考えていく上でも重要なのだろうなと思います。

価格が下がったかどうかということに注目すると、なかなか難しいと思いますけれども、ただ、市場の競争を促すためにやっている数々の施策というのは、ある意味、消費者のスイッチを促すということなので、そういうふうにと考えると、スイッチングコストに占めるこれらの施策の影響度、あるいは、これらの施策によってスイッチがどれだけ促されたのかということを見ていくべきなんだろうなと思います。

その際ですけども、アンケートという手法も物によってはいいと思いますが、アンケートで答えた回答と実際の行動が違うということは多々ある話だと思います。他方で、今回、施策を実施しているので、実施したものがそこにあるわけですから、やはりきちっとデータをとって検証していくということを軸に据えるというのは重要なだろうなと。

スイッチングコストというのは消費者にとっては多分一律ではないので、いろいろな消費者の属性に応じたスイッチングコストの多寡があるんだろうなと思います。ある施策は、この層の消費者には効いたけれども、ほかには効かなかったと、多分そういう話なんだろう

などと思いますので、今後、この先しっかり評価・検証して、その次にどんな手を打つかという事を考えていくようなサイクルができるといいのかなと思います。

2点目は、代理店さんの今後のビジネスモデルについてです。ここに書かれている内容は総論では正しいと思うけれども、新しい局面を迎えているんだろうなという感じがします。

やはり、1つの考え方としては、代理店さんのほうで運営する際のコスト、実際問題としては結構高齢者に対する対応とか、結構大変だったりするのではないかなというのが、私の直感的なところですが、代理店さんの滞留時間でチャージするとか、新しいビジネスモデルを考えていかないと、また変なゆがませ方をすると、またこの話に戻ってくるみたいなことになるので、きちっとコストベースに合わせた価格をどうやってつけていくのかというところを考えていくことは、今後、代理店のビジネスモデルを考えていく上では非常に重要なんだろうなと感じました。以上です。ありがとうございました。

**【新美座長】** ありがとうございます。今後、施策を講じていくには、どこをどう注意して評価していくか、非常に難しいけれども、重要なご指摘だと思いますので、今後この議論もきちんと踏まえていきたいと思います。

ほかにご意見、ございますか。では、北構成員、どうぞ。

**【北構成員】** 今の大橋構成員の話の中で、スイッチングコストを今回、限りなく下げたことをどうやって評価するかというときに、MNPの数で評価してしまうと、これまた変なことが起きます。というのは、これまでのMNPというのは、MNPしたほうが端末がタダでキャッシュバックまでもらえるということで、水増しされた数字でした。真水のMNPと私は呼んでいますが、他社のほうがいいサービスがあるとか、他社のほうが料金が安いとか、そういう真のMNPを妨げているものを、今回できる限りなくしていつているわけですから、MNPの数は減ると思います。これを数字できちんと評価するのは難しいですが、しっかりと切り分ける必要があります。

今回、MNPの数は相当減るはずですが、回遊するお客様が激減するはずですから。しかし、その数字が真水のMNPなのではないかと思います。そこから、よりシンプルで、縛りのないサービスが普及していくことによって、MNPが徐々に増加していく、ということをしっかり見ていかなければいけないと思います。以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。何をスケールとしていくかというのは、やっぱり難しい問題です。政策評価する際に何に着目するのか、これは非常に難しい問題ですので、ぜひそれも議論、今後の施策の評価としては、どういうふうに定めるかは免れないと思いま

すので、ぜひ今後、次のときでも結構ですので、ご意見を賜りたいと思います。あまり明確な指標が出てこない場合には、定性的なところでやりましょうという話も出てくると思いますので、定量的、定性的なそういった政策評価というのはどうするのか、今後考えていく必要があるかと思います。

ほかにご意見ございましたら、よろしく申し上げます。

それから、政策評価という話も出ましたし、自由競争という話、公正な競争の促進ということになりますけれども、実はそれを評価する上でもう一つ難しいのが、個人同士なら競争というのはやれるんですが、グループをつくったときに何を単位とするのかという問題が出てきます。これも、何をもち、どの組み合わせがあったら一体として見るのか、別々として見るのかというのは非常に難しい問題ではあります。

これも、今後、端末のところの問題になったのと同じように、セットを組んだときに適正な競争ができるようなセットなのかどうかということも、今後議論になると思いますので、ぜひその辺も我々、関係者、事業者も、消費者も、きちんと目を開いて注視していかなければいけないだろうと思います。

ほかにもどうぞ、ご意見がございましたら。時間もまだ少し余裕がありますので、ご意見、賜りたいと思います。よろしいでしょうか。

非常に多岐にわたったご意見、いただいたと思いますので、これを最終的な段階でさらに詰めてまいりたいと思います。なお、本日のご議論に関しまして、追加の質問、あるいはご意見がございましたら、恐縮ではございますけれども、今週末の金曜日までに事務局までご連絡いただきますよう、お願い申し上げます。

それでは、事務局から連絡事項があればよろしくお願ひいたします。

**【仲田料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。次回以降の会合については、調整の上、事務局からご連絡いたします。以上でございます。

**【新美座長】** それでは、まだ最初の表にあったように、まだまだインテンシブな議論をいただくという予定でありますので、お忙しい中申し訳ありませんが、ぜひご協力賜りますようお願い申し上げます。

これにて本日の議事は全て終了いたしました。ご協力ありがとうございます。

以上