

電気通信市場検証会議（第17回）

議事要旨

- 1 日時：令和2年6月5日（金）10:00～12:00
- 2 場所：WEB 会議による開催
- 3 出席者：
 - ・ 構成員（五十音順）
浅川構成員、池田構成員、大橋座長、高口構成員、佐藤構成員、田平構成員、中尾構成員、西村構成員、林座長代理、森構成員
 - ・ 総務省
竹村電気通信事業部長、今川総務課長、
山碕事業政策課長 併任 データ通信課長、大村料金サービス課長、
廣瀬電気通信技術システム課番号企画室長、
恩賀電気通信技術システム課安全・信頼性対策室長、
梅村消費者行政第一課長、佐伯事業政策課調査官、中村料金サービス課企画官、
瀬戸口事業政策課課長補佐、田中料金サービス課課長補佐、
茅野料金サービス課課長補佐

4 議事

- (1) 開会
- (2) 議題
 - ① 電気通信事業者の業務の状況等の確認結果
 - ② 電気通信市場の分析結果
 - ③ その他
- (3) 閉会

5 議事要旨

(1) 電気通信事業者の業務の状況等の確認結果

(佐伯事業政策課調査官、田中料金サービス課課長補佐及び茅野料金サービス課課長補佐から資料 17-1～3に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。)

中尾構成員： 固定とモバイルの両方について、バンドルやキャッシュバックが多用されることにより、取引条件がいたずらに複雑化されていないかという懸念がある。例えば、消費者が比較検討を行う際には、キャッシュバック分を差し引いた後の価格で比較することになると思われるが、後から申請しなかった場合にはキャッシュバックの対象にならない場合がある。また、広告においてキャッシュバックが強調されることにより、消費者による合理的なサービス選択や市場における競争が阻害されるおそれがある。利用者アンケート等でキャッシュバックに関して調査した結果があれば紹介してほしい。

次に、資料 17-2 の 3 ページに記載されている 5G サービスの提供に係る MVNO への早期の機能開放については、MNO のみならず MVNO の営業努力による 5G 導入促進効果が期待できることから、強く賛同するところである。同様の観点から、4G と 5G とを一体として接続料を算定することについても賛成であり、5G 利用促進をさらに加速するためにも、4G と 5G の一体の接続料が 4G 単体の接続料を下回

るように取組を進めてほしい。

最後に、資料 17-2 の 8 ページに関連して、BWA サービスに接続料の約款が適用され、透明化されていくことについての異論は無い。一方で、BWA については、地域の公共サービスの向上や公共の福祉の増進といった目的の下に周波数が割り当てられているところであり、資料上では、キャリアアグリケーションによる MNO との電波利用連携の例が出されているが、それ以外にどのような利用実態があるのかについて、電波利用政策の観点及び市場に与える影響を評価する観点から把握する必要がありと考えている。

佐伯事業政策課調査官： 本年 4 月からこの電気通信市場検証会議の下に設置した「競争ルールの検証に関するワーキンググループ」において、過度なキャッシュバックや固定とモバイルとのセット割引により不当な競争が生じていないかについて検証を行うこととしているところ。

キャッシュバックに関しては、御指摘のとおり、申請形式であることなどによる複雑さがあり、また、この電気通信市場検証会議において、これまで様々な御指摘をいただいているところであることから、総務省としてもしっかりと議論を進める必要があると認識している。

茅野料金サービス課課長補佐： 5G サービスの提供に係る MVNO への早期の機能開放については、現在の取組を着実に進めるべく、引き続き接続料の算定に関する研究会において議論していきたいと考えている。

BWA に係る電波利用については、MVNO に対する適切な開放の方法につき、引き続き MVNO から要望を聴取することとしたい。

瀬戸口事業政策課課長補佐： 一昨年度に実施した利用者アンケートにおいて、キャッシュバックに関する認識について質問したところ、8 割程度の者が、キャッシュバックよりも通信料の値下げを優先させてほしいと回答していたところである。

また、キャッシュバックに係る利用者の経験として、「適用条件が多すぎて、目的のキャッシュバックが受けられなかった」、「自ら申し出ないと適用を受けられないことから申請を失念」といった経験をした者がそれぞれ 2 割程度いたところである。

したがって、値下げをするのであれば、キャッシュバックよりも通信料の値下げの方が望ましいと考えている消費者は多いと言えるのではないかと認識している。

田中料金サービス課課長補佐： 前回 5 月 26 日に開催したワーキンググループの場においても、構成員から、利用者がキャッシュバックや利用期間をどのように見込んだ上でサービス選択をしているのかについて確認した上で対応を考える必要があるという指摘があったところであり、そのような観点も踏まえて検討したいと考えている。

中尾構成員： キャッシュバックの問題についても、周波数や回線の利用の在り方についての問題についても、消費者の利益を重視して考えるべきである。BWA についても接続料を見るだけではなく、本当に地域のために BWA が活用されるような観点からその方策について検討してほしい。関連して、ローカル 5G については、BWA の 2.5GHz 帯の周波数の利用が想定されているところであり、その利用の在り方については、接続料や連携利用の状況を把握した上で議論をする必要がある。

大橋座長： キャッシュバックについては、それを消費者が望んでいるかどうかということを判断することは難しいが、消費者の合理的な判断を歪めるような効果が認められるのであれば、問題となると思われる。中尾構成員の指摘も踏まえて、今後検討していただきたい。

佐藤構成員： 資料 17-2 に関して、将来原価方式の下での合理的な予測は非常に難しいものであると思うが、産業全体のことを考えれば、接続料はどんどん下がる方が当然望ましいことから、事業者が提出のあった接続料について比較を行った上で、接続料の減少をさらに促す政策について検討することが適当であると考えられる。この点については接続料の算定に関する研究会でも議論されると思うので、今後の議論を注視したい。

田平構成員： 資料 17-2 の将来原価方式の下での合理的な予測について、誰にとって合理的なものであるべきなのかという点が 1 つの論点であると考ええる。関係者間で考え方が一致する部分もあれば立場によって異なる部分もあると考えられるので、その点について定義を行う必要があるものと考えられる。また、各社の予測の仕方に違いがある場合において、各社が予測する際の考慮要素が異なっているのか、考慮要素自体は同じであるものの、その評価方法が異なるのかという点についても整理していく必要があると考ええる。

林座長代理： 最近も、販売代理店が携帯端末代金の値引き上限を超えて値引きしたことで、総務省がキャリア及び販売代理店に行政指導を行ったという報道に接したが、末端の代理店まで改正電気通信事業法の内容や理解が浸透していない懸念がある。こうした点の検証を行うとともに、違反事例が出てきた場合にはしっかりとした監督をお願いしたい。

また、資料 17-3 に関して、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うリモート型社会の進展により、データセンターやクラウドの重要性が増してきている。それらサービスを含めた市場横断的なグループとしての市場支配力、いわゆる総合的事業能力についても今後も本検証会議で継続的に検証していく必要があると考ええる。

茅野料金サービス課課長補佐： 将来原価方式による接続料の算定については、今般最初の届出があったところであり、現時点では実績がない段階であるが、御指摘のような他の事業者との比較は可能であるため、そういった観点から検証を進めていきたいと考える。

佐伯事業政策課調査官： 先般の改正事項も含め、電気通信事業法のモニタリングについては、今後ともしっかりと行っていきたい。また、グループ全体の総合的な事業能力という観点についても、非常に評価が難しい問題ではあるが、電気通信サービスの周辺部分のサービスについても試行錯誤しながら分析を行っていきたいと考えているため、引き続き御指導いただきたい。

森構成員： 資料 17-1 の 21 ページに記載の事業者変更に関する不当な差別的取扱いとは、具体的にどのようなことを想定しているのか。転出先により異なる取り扱いをしていることを念頭に置いているのか、それとも、事業者変更をしようとした

際に転出元で強い引き留め策が講じられることに関するものなのかについて確認したい。

田中料金サービス課課長補佐： 事業者変更をする際には、移転元事業者と移転先事業者の連携が欠かせないが、その際に、例えば特定の事業者への移転の際には、その移転を円滑に行わないといった差別的な取扱いがあるかについて確認したものである。

(2) 電気通信市場の分析結果

(佐伯事業政策課調査官から資料 17-4 に沿って説明。討議の内容は以下のとおり。)

森構成員： 先般の電気通信事業法の改正により行われた端末と通信の分離については、消費者が通信サービスを選択する際に端末の安売りに引きずられてしまう懸念があったことから行われたものであるが、ポイントサービスや動画コンテンツについても通信サービスと一体として提供されることにより、消費者が通信の良し悪しだけで選択できなくなるおそれがある。ゼロレーティングサービスについては新たにワーキンググループを設置して議論がなされるとのことであるが、ポイントサービスの提供状況についても引き続き注視すべきであると考ええる。

また、通信事業者にはユーザの登録情報や Wi-Fi アクセスポイントから得られる位置情報を持つという優位性があり、サードパーティークッキー規制等のブラウザベンダーの自主規制の動きが加わると、ユーザについての情報は、通信事業者とその経済圏に含まれる事業者のみが取得することになり、広告やマーケティングにおいて非常に強いプレゼンスを出すことになると考えられることから、この点についても注視してほしい。

高口構成員： 資料 17-4 の 10 ページに記載の分析について、今後さらに深掘りして、各回答者が直面している違約金の額と事業者変更をする値上げ水準との関係を分析すると、利用者が違約金をどのように捉えているのか、違約金の存在が事業者間の競争にどのような影響を与えているのかについて分析ができるのではないかと。違約金について把握していないと回答した利用者も多く、そのような利用者が、自らの置かれた状況を理解して事業者変更を検討できているのかを把握する観点でも有益であると考ええる。

また、資料 17-4 の 12 ページに記載の、固定通信の事業者変更をしない理由についての回答状況を見ると、「事務作業が面倒くさいから」を挙げる者が一番多くなっており、工事費のような目に見えるスイッチングコストだけでなく、目に見えないスイッチングコストが存在することも認識しておく必要がある。このほか、ポイントサービスも目に見えにくいスイッチングコストになり得るため、こういった目に見えないスイッチングコストが競争にどう影響を与えているのかという点についても分析を行う必要があると考ええる。

大橋座長： 高口構成員の指摘のとおり、スイッチングコストとは、必ずしも違約金や工事費だけを指すものではなく、仮想的な思考実験を通じて推計されるものであると考えており、そのような方法でスイッチングコストが把握できれば、その中に占める違約金の重要度も分かるということになるのだと思う。

池田構成員： 資料 17-4 の 41 ページを見ると、5G への早期の切替え意向は強くはないというアンケート結果が出ており、個人ユーザにおいては、4G と比較した 5G の優位性が認識されていないと感じた。資料 17-2 において、数年後には 4G・5G 一体での接続料が 4G 単独で計算した場合の接続料の水準より下回ると予測しているが、5G の需要が伸びなければ、この予測は成立しないと考える。接続料の計算においては、個人ユーザではなく、産業用のユーザの需要が伸びることをベースに将来予測を立てたのか。

また、MVNO に対する 5G サービスに係る機能開放は、競争条件のイコールフットリングの観点からは望ましいものであると考えるが、利用者アンケート結果を見る限り、5G サービスが提供可能であるということが、個人ユーザ獲得の場面において競争上有利であるとは必ずしも言えないとも考えられる。一方で、様々な産業で 5G を使った新たなサービスが展開されることになれば、法人ユーザ向けの営業が重要になるため、MVNO が早期に 5G のサービスを使えるようにすることは、競争上重要であると考え。したがって、今後は、一般消費者だけでなく、法人ユーザも含めた広い市場に着目する必要があると考える。

佐伯事業政策課調査官： 森構成員から御指摘のあった、携帯キャリアを中心とした経済圏化が進むのではないかという御指摘については、今後携帯キャリアが強いプレゼンスを發揮する可能性があるという問題意識を持った上で、市場分析の際には、通信サービス以外のサービスの提供状況についても注視していきたい。

また、高口構成員から御指摘のとおり、スイッチングコストについては、工事費のような目に見えるもの以外に、通信サービスの変更に伴う事務手続の面倒くささやポイントサービスやなど、目に見えないものもあると承知している。一般ユーザに向けたアンケートにおいては、設問内容を精緻にしすぎると、回答者の回答意欲を下げる可能性もあり、設計が難しいという側面もあるが、何らかの工夫をしたいと考えている。

また、池田構成員御指摘のとおり、資料 17-4 の 10 ページの 5G の利用意向に関するアンケート結果については、あくまでも一般ユーザを対象としたものであるが、5G については、特に法人ユーザにおける利用意向が強いものと考えられるため、今後は一般ユーザだけでなく法人ユーザにも着目していきたい。

中尾構成員： 資料 17-4 の 13 ページの事業者変更や 26・27 ページの違約金に関する事項が消費者に十分認知されていない状況が気になった。

また、資料 17-4 の 24 ページのゼロレーティングサービスについて、データ利用量の上限が大きいプランにゼロレーティングサービスが付帯している場合、そのプランを契約している消費者が、ゼロレーティングサービスが付帯されていることを認識しないまま契約をしている可能性があるのではないかと。ゼロレーティングサービスに関するルール検討ワーキンググループでも利用者への通知の在り方に関する問題が議論されていたが、事業者が単にデータ量の上限のみを説明して、ゼロレーティングサービスの内容について説明をしていないのであれば問題であると考え。

また、ゼロレーティングサービスのガイドラインでは、ゼロレーティングサービスの提供に係る目的以外でユーザのデータ利用はしてはならない旨を記載しているところ、ユーザの利用を増やして、そこで得られたデータをほかの目的で転用するようなことはあってはならないことなので、注視する必要がある。

5Gの接続料に関して、新しい周波数と技術を利用することで経済を発展させるため、5Gの利用を積極的に推進すべきであり、MVNOに対する5Gサービス機能開放が進まず、5Gの展開が阻害されるという事態は避けなければならない。一般消費者において5Gへの期待が高くないというアンケート結果については、一般消費者向けの携帯端末では5G利用のメリットがまだ享受できていないことによるものであると考えるが、接続料を下げた5Gの利用推進をする取組が重要であると考え

る。一般消費者だけにとっても5Gが有効なのではなく、法人ユーザやIoT等様々な分野で大容量、低遅延、多接続といった5Gの性能が有効になるため、アンケート結果から何かを考察するというスタンスではなく、5Gの利用を促進し、強靱なインフラを利用することで、経済発展していくという視点が重要である。

森構成員： 今般の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ライフスタイルにも変化があったところであるが、次回の利用者アンケートでは、通信サービスの利用状況の変化についても質問してほしい。その際、新型コロナウイルス感染症がある程度終息している場合には、通信サービスの利用状況が元に戻ったかということも質問してほしい。おそらく元に戻らない部分が多くあり、事業者の競争状況にも大きな変化が生じているのではないかと思われるので、次回アンケートではその点について確認してほしい。

林構成員： 資料17-4の22ページの継続利用年数と総合満足度の関係について、10年以上の継続利用者については比較的満足度合いが低くて、不満と回答した者が比較的多かったという分析結果は、重要な示唆を与えていると考える。携帯電話サービスに限った話ではないが、長く利用している人の満足度が高くなるようなビジネスモデルに変換していく必要がある。携帯キャリアもこれまで様々な努力をされていると思うが、まだ道半ばではないかと思う。このアンケート結果について、事務局において更に深掘りをされているのであれば、その内容について聞きたい。

佐藤構成員： 資料17-4の23ページの携帯電話サービスの不満な点についてのアンケート結果について、「契約が期間拘束となっている」がかなり減少している点は評価できるが、依然として期間拘束契約であることが不満だと回答している者が一定数存在している。期間拘束契約やスイッチングコストに関する論点は重要であることから、このアンケート結果が、利用者の認識が十分ではないからなのか、あるいは政策が不十分であるからなのかということについて、今後も検証が必要と考える。

佐伯事業政策課調査官： 事業者変更、違約金の上限といった事項についての認知度が低いという中尾構成員からの御指摘については、引き続き周知広報を進めることにより対応していきたい。ゼロレーティングサービスについても、利用者自身がその内容を理解しないで契約している場合があるのではないかと御指摘については、消費者保護の観点からも重要なものであり、引き続きどのような取組を行うべきかについて考えていきたい。

新型コロナウイルス感染症が通信サービスの利用に与えた影響について分析すべきという森構成員からの御指摘については、来年度の利用者アンケートにおいて、可能な限り対応したいと考えている。

また、林構成員の御指摘のとおり、本来的には長く使った方、ロイヤルティーが高い方が満足度も高いというのが望ましい姿であると考えている。一方で、これは仮説の域を出るものではないが、例えば1年未満の方で満足度が高いというのは、直近で自分に合ったプランを選ばれた直後だったため満足度が高くなっている可能性もあり、これ以上深掘りするのは難しいとも感じている。

また、佐藤構成員から御指摘のあった、携帯電話サービスの不満な点として、「契約が期間拘束となっている」を挙げる者が依然として存在している点について、現在はまだ先般の法改正に対応した新しいプランへの変更の過渡期にあるため引き続き観察が必要であると考えている。

茅野料金サービス課課長補佐： 池田構成員及び中尾構成員からあった、5Gの普及促進のためにも、MVNOに対する機能開放を進めていくべきという御指摘について、単に早期に開放する、あるいは5Gに合った接続料算定の方法の検討を進めるといった取組に加えて、5Gの特徴である多数同時接続や低遅延といったサービスを、MVNOにおいて利用できるようにするための議論を進めていく必要があると感じた。

西村構成員： 利用者アンケートの結果について、「非常に満足」あるいは「満足」と回答した者の割合をもって「満足度」と表記しているが、「ふつう」と回答した者もある程度満足していると評価することも考えられるのではないかと。一方で、乗換え時において利用者が比較検討する事業者数が限定されている、あるいは、そもそも競合他社や同一の事業者内の別料金プランとの比較ができていない状況にあるという解釈も考えられる。利用者が比較検討できる場面が、結局は乗換え時などの「引き留め」時に限定されているのであれば、利用者の利益保護の観点から特に懸念すべきなのかもしれない。事業者による利用者に対する料金等の周知の状況についても、今後確認していく必要があるのではないかと。

(3) 今後のスケジュール等について

瀬戸口事業政策課課長補佐から、次回の市場検証会議は6月29日に開催することと、議題が年次レポート案等であることについて説明があった。

(以上)