

競争ルールの検証に関するWG（第4回）

ICTサービス安心・安全研究会

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第22回）合同会合

1 日時 令和2年6月25日（木） 15：30～18：30

2 開催形式 Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、相田主査代理、平野主査代理、石田構成員、市川構成員、大谷構成員、大橋構成員、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、関口構成員、長田構成員、西村（真）構成員、森構成員

○オブザーバー

塚田公正取引委員会事務総局経済取引局調整課長、内藤消費者庁消費者政策課長、福井独立行政法人国民生活センター相談第2課長、山本公益社団法人日本広告審査機構専務理事、奥田一般社団法人電気通信事業者協会調査部長、井原一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会消費者問題分科会主査、木村一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会会長補佐、吉田一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟部長代理、平野一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会理事、花岡電気通信サービス向上推進協議会広告表示適正化WG主査

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、UQコミュニケーションズ株式会社、一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会、株式会社インターネットイニシアティブ、株式会社オプテージ、東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

○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、山碕事業政策課長、大村料金サービス課長、梅村消費者行政第一課長、廣瀬番号企画室長、中村料金サービス課企画官、中島料金サービス課課長補佐、田中料金サービス課課長補佐、仲田料金サービス課課長補佐、雨内消費者行政第一課課長補佐、水井番号企画室課長補

佐

#### 4 議事

【新美主査】 それでは、時間が若干過ぎましたけれども、ただいまから、第4回の競争ルールを検証に関するワーキンググループと第22回の消費者保護ルールの在り方に関する検討会の合同会合を開催いたします。本日は皆様、お忙しいところお集まりいただきまして、大変ありがとうございます。

本日は、佐藤構成員及び西村暢史構成員が御都合のため欠席という御連絡を頂いております。また、大谷構成員が一時中座され、大橋構成員が遅れての御参加ということになっております。また、市川構成員と木村構成員が途中で御退席されると伺っております。

なお、本日の会議につきましても、昨今の社会情勢を踏まえまして、ウェブ会議による開催ということでお許しいただきたいと思っております。

では、議事に入ります前に、事務局から連絡事項がありますので、御説明よろしくお願いたします。

【中島料金サービス課課長補佐】 事務局です。本日も一般傍聴については、ウェブ会議システムによる音声のみでの傍聴とさせていただきます。このため、発言に当たっては、お名前を冒頭に言及いただけますようお願いいたします。

また、ハウリングや雑音混入防止のため、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お願いいたします。チャット機能もございますので、音声がつながらなくなった場合など、必要な場合には御活用いただければと思っております。

本日の会議資料につきましては、議事次第のとおりでございます。構成員限りの資料も含まれておりますので、数値等につきましては、水準感も含め、会議中、会議後を問わず、言及は控えていただきますようお願いいたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、早速議事に入りたいと存じます。本日は関係事業者等からのヒアリングでございます。事務局からヒアリングの進め方について御説明を頂いた後、モバイル関係と固定関係に分けてヒアリングを行いたいと思っております。

それでは、まず事務局からヒアリングの進め方について、御説明よろしくお願いたします。

【中島料金サービス課課長補佐】 それでは、資料1を御覧ください。本日、先ほど主査

からもお話あったように、モバイル関係と固定関係で分けて議論を進めていきたいと思っております。

まず、1 ページ目に記載の事業者の皆様方から御説明を頂く予定となっております。その後、質疑応答をしまして、2 ページ目の固定関係のヒアリングに行きたいと思っております。

なお、注書きに書いてありますけれども、説明時間終了の1分前にベルが一度鳴ります。円滑な議事進行に御協力いただきたいと思いますと思っております。

**【仲田料金サービス課課長補佐】** 3 ページを御覧ください。モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項の御紹介でございます。

まずMNO・MVNO事業者に対するヒアリング事項として、昨年10月に施行されました改正電気通信事業法の運用について、続きまして、ポータアウト時のMNP手続について、ワンストップ化の可能性、受付時間の制限、MNP番号発行までの所要時間、引止め、ウェブにおける手続、要求されるMNP番号の有効期限の長さ、また、MNPに係る金銭的コストの負担について、利用者負担の料金。

続きまして、4 ページを御覧ください。スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等について、また、新型コロナウイルス感染症に対応するための取組について、MNPにかかる金銭的コスト負担のうち、MVNO負担料金について、端末購入サポートプログラムについてでございます。

次ページにつきましては、次回ヒアリングの項目ですので、説明を割愛いたします。

事務局からは以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、モバイル関係の皆様方から御説明を頂きたいと存じます。質疑及び討議につきましては、各社の御説明の後、まとめて行いたいと存じますので、御協力よろしくをお願いいたします。

まず、株式会社NTTドコモ取締役常務執行役員経営企画部長の藤原様から御説明をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

**【NTTドコモ】** NTTドコモの藤原でございます。本日は御説明の機会を頂きまして、ありがとうございます。お手元の資料2-1-1に沿って御説明させていただきます。

まず1 ページ目をお開きください。こちらでは、改正法に適合した料金プランへの移行に向けた取組を御説明させていただきます。当社では昨年10月1日から改正法に適合した料金プランとなるギガホ・ギガライトの提供を開始しております。また、今年の3月25日

からは、5G料金プランということで、2年間の定期契約がない料金プランの提供を開始しているところでございます。

こうした改正法に適合した料金プランへの移行に向けまして、幅広いお客様に対して、様々な施策を継続的に実施しているところでございます。データの利用量の観点から、まずデータ利用の多いヘビーユーザーのお客様向けに4Gプランでは、半年間、月額料金を割り引くギガホ割や、お使いいただけるデータ量を60ギガに増量するギガホ増量キャンペーンを提供しております。

また、5Gプランでは、利用可能なデータ量が無制限となるデータ量無制限キャンペーン等を行っているところです。一方で、データ利用の比較的少ないライトユーザーのお客様向けには、また、フィーチャーフォンからスマートフォンへ変更されたお客様に向けて、割引施策も提供するとともに、幅広いお客様に改正法適合プランの魅力を感じて移行いただけるように、Amazonプライムが1年間無料になる特典等を提供しているところでございます。

続いて、2ページ目を御覧ください。こちらに先ほど御紹介した移行施策の取組の結果をお示ししているところです。昨年6月1日より、分離プランの提供を開始した、ギガホ・ギガライト等の申込み件数をお示ししております。大変御好評いただいていると認識しておりまして、申込み件数は、今年4月の時点で、1,700万を突破しているところでございます。当社では、様々な移行施策やお客様への周知を積極的に行うことで、ギガホ・ギガライトへの移行を促進して、引き続き改正法に適合した料金プランへの移行を進めてまいりたいと考えているところです。

次に、3ページ目を御覧ください。当社の提供する端末購入サポートプログラムである、スマホおかえしプログラムについて御説明いたします。スマホおかえしプログラムにつきましては、提供当初よりプログラムの利用料を頂いてはおりません。また、適用の条件につきましても、残債免除のため、新しい端末を購入いただくような条件も設定しておりません。

今年3月18日には、ドコモの回線契約のないお客様にもプログラムを御利用いただけるように、見直しを行いました。その際、このようなお客様に向けても、オンラインで購入いただけるようにもしております。こうした取組により、お客様にとってプログラムの利用によらず、端末に対する割引額が一定となることで、より使いやすく、分かりやすい端末購入の仕組みを設定しているものと考えております。

また、資料の右側に御覧いただけますように、店頭での広告等につきましても、回線契約がなくても、スマホおかえしプログラムが御利用いただけるように、分かりやすく表示してい

くことを今後行う考えでございます。

続いて、4ページ目を御覧ください。このページでは、改正法遵守に向けた取組を説明しております。まず、販売代理店の届出ですが、昨年12月末まで当社と取引のある全ての代理店が届出を完了しているところです。

次に、支払総額の表示について、お客様の料金に対する分かりやすさの向上に向けて、改正法施行のときより御契約書面における支払総額の目安の表示を行っているところであります。

3つ目ですけれども、SIMロックの解除ですが、当社では、中古端末のロック解除、オンラインでの無料解除を行うなど、これまでも義務化に先駆けて、自主的に取組を進めているところでございます。昨年11月、SIMロック解除ガイドラインの改正に当たっても、適切に対応しているところでございます。

続きまして、端末割引と広告表示ですけれども、改正法の遵守に向けた取組を説明いたします。まず端末割引ですが、不適切な端末代金の値引を行ったとして、今年5月に、総務省様から行政指導を受けたことを真摯に受け止め、取組の強化を図ってまいりました。法令遵守の徹底を改めて代理店に要請するとともに、弊社営業担当による割引の実地確認を強化してまいりました。

また、先ほど御説明のとおり、スマホおかせしプログラムの提供条件そのものを見直すことで、意図しない割引超過を防ぐ対策を実施しております。広告表示についても、ドコモショップの店頭広告について、当社の事前承認を受けた広告物のみ店頭で掲示可能とするような仕組みを制度化しております。これにより一層の適正化を努めるとともに、代理店、また、社員から、不適切な広告に関して通報を受ける内部通報の窓口も新設しております。事前事後のチェックの強化をしっかりと取り組んでいるところでございます。引き続き、これらの取組を継続して、改正法の遵守、徹底に取り組む次第でございます。

最後に5ページ目を御覧ください。新型コロナウイルスに対する取組について御紹介しております。まず、当社は指定公共機関として、社会的責任を果たすべく、これまでどおり安定的な通信サービスの提供に努力しております。その上で、利用者向けの支援策としましては、25歳以下のお客様の追加データの購入について、50ギガまで無償化するとともに、通信料金のお支払い期限の延長も実施しております。これらは先日、7月末までの再延長の公表しているところでございます。

加えまして、政府への協力として、新型コロナウイルスの感染症の拡大防止に向けまして、弊社

ドコモの携帯電話ネットワークを活用したモバイル空間統計の情報データの提供、これによってメディアでも御利用いただいているところでございます。また、内閣官房の官民テックチームへの参画も行っています。

また、お客様の対応部門における感染防止対策にも努めているところでございます。緊急事態宣言下において、ドコモショップの営業時間短縮、また、受付内容の縮小を行ってまいりました。現在では順次、活動を再開しており、お客様へのサービス提供と感染拡大防止抑止のバランスを踏まえながら、新たな生活様式に対応する取組として進めているところでございます。

最後になりますが、今般のコロナ禍を踏まえまして、今後ますますリモート型へとシフトする社会構造の変化、5G時代の新たな価値創造、通信業界を担う責務は非常に重いものと認識しているところでございます。当社としましては、その責任を果たすべく役割をしっかりと全力で取り組んでいく考えでございます。

ドコモからの説明は以上でございます。御清聴ありがとうございました。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

続きまして、KDDI株式会社執行役員、渉外・広報本部長の古賀様から御説明を頂きたいと存じます。よろしくお願いいたします。

**【KDDI】** KDDIの古賀でございます。本日、お時間頂戴いたしまして、ありがとうございます。KDDIの資料、モバイルの資料に基づきまして、御説明をさせていただきます。

めくっていただきまして、1ページ目が目次でございます。本日、説明する主な内容は2つに絞っております。端末購入サポートプログラムとMNPに関してでございます。

資料をめくっていただきまして、3ページ目から、まず「はじめに」ということで、今般、新型コロナウイルス感染症への対応ということで整理しております。

弊社の基本方針といたしましては、お客様及び当社・関係各社の従業員の方々の安全とこのを最優先に確保するというのをベースにしております。販売のチャネルということで、ショップ、オンライン、お客様センターとございますけれども、それぞれのチャネルというのは、KDDIに取りましては、お客様との大事な接点ということでございます。引き続き、お客様のニーズに応じて様々なチャネルにおいて契約手続を実施していくというふうに考えております。

ショップにつきましては、どうしても対面でのお手続が必要なお客様もいらっしゃるま

すので、営業時間の短縮等はありませんでしたが、業務の内容につきましては、縮小せずに行っております。また、こういったコロナ渦ではございますので、やはりオンラインのほうに誘導というのはございますけれども、お客様センター、いわゆる電話での受付も含めまして、お客様との接点は、それぞれお客様のニーズに応じてやっていくというような考えでございます。

めくっていただきまして、4ページ目でございます。改正電気通信事業法につきましては、当然のことではございますけれども、引き続き適切に対応していくということで取り組んでおります。左側、行き過ぎた囲い込みの禁止ということで、弊社につきましては、2年契約というのは残っておりますが、当然のことではございますけれども、違約金の上限、料金差、期間拘束の有無による料金差、こういったものをきちっと遵守し、また、新法の適合プラン、旧プランから移行するということで、随時案内を行っているということでございます。

右側、通信料金と端末料金の分離でございますけれども、弊社につきましても2万円超の利益提供が発生するというところで行政指導を受けました。大変申し訳ございません。これにつきましては、再発防止策を徹底しまして、管理・監督をやっていこうということで取り組んでおるところでございます。

めくっていただきまして、5ページ、6ページ目でございます。端末購入のサポートプログラムにつきましては、一つ課題ということで取り上げております。弊社の場合、かえトクプログラムという、新しい残価設定型の端末購入サポートプログラムの提供を開始いたしました。これにつきましては、a uの回線契約の有無にかかわらず、御加入が可能というものになっております。

左側、どのような仕組みかと申しますと、端末の価格がありましたら、端末ごとに残価というのを想定しまして、それに対して割賦形式でお客様に御提供することになっております。1か月目から24か月目、24か月目が高くなっています。この部分が残価の相当端末ごとに変わるところでございます。24か月目に、お客様に御選択いただきまして、新しい端末に買い換えるということで、前の端末を返却しまして、新しく買い換えていただく。そうしましたら残価のお支払いは不要というような、これを選択いただくというパターン。

また、2つ目としまして、もう少し長く使いたいということであれば、24か月目以降、また再分割して、分割して払っていただくということでございます。分割して払っていただく間に、お客様がまた新たな買換えをしたいということであれば、そのとき買い換えて、端末の返却、支払不要と、こういうような仕組みになっております。当然、一括でお支払い

ただくということも選択できます。

7ページ目でございます。弊社のプランにつきまして、回線契約と非回線契約者の差異があるということで御指摘いただいております。この1、2、3、4、5につきまして、内容を御説明いたします。

8ページ目でございますけれども、まず回線契約者と非回線契約者の条件で、実質的な差異がない、または今後検討するものということで、au IDですが、回線契約者については、携帯電話の番号、こういったIDがついておりますので、それと同じものを非回線契約者にも取っていただくというようなこと。右側、法人・オンライン契約につきましては、現時点でニーズが非常に限定的だということで、これは今後のニーズも踏まえて対応を検討するというところで考えております。

9ページ目でございます。未成年者につきましては、基本的にこういった割賦の端末購入プログラムについては、契約は不可と考えております。

ただ、回線契約につきましては、親権者の同意ということがあった上で、子供の名義で締結しておりますので、例外的に回線契約名義に揃えて、プログラムに入らせていただくということを認めております。

支払い方法の制限ということで、非回線契約者につきましては、クレジットカードのみとなっております。これにつきましては、SIMロックを解除して御利用するということが想定されますので、SIMロックの即時解除の条件のクレジットカード、これを支払いに限定しているということでございます。

5つ目、残価の再分割の審査簡素化ということでございます。24か月目に再分割できると御説明いたしましたけれども、これにつきましては、基本的には店頭の審査で問題なければ、普通は再分割が可能ということでございます。ただ、全員の方に店頭に来ていただくというのは非常に手間でございますので、例えば回線契約があつて、毎月お支払いいただいている方は、簡素化して、そういった審査はしないで分割できる。非回線契約者でも、弊社とのお取引が多いお客様についてはできるということでございます。また、そういった非回線契約者でお取引のあまりない方であっても、基本的には問題なければ再分割ができると、そういうような仕組みになっております。

続きまして、11ページ目、MNPについてでございます。MNPにつきましては、既に現在でもワンストップに近い手続が実現できているだろうと考えております。この絵で書かせていただきましたのは、移転先の事業者、新たに契約する事業者のショップに行って、



その場で、または事前にウェブとか電話で移転元の事業者である、例えば我々のところにお電話していただいて、解約に係る条件等を聞いていただいて、MNPの予約番号を取得していただくと、こういうことが可能でございます。それで、移転先の事業者において新たな契約を結ぶということであれば、弊社移転元の事業者の契約というのは即時に解除が可能ということで、かなりワンストップに近い、ただ、移転元の事業者とのアクセスが若干あるということで、基本的にはスムーズな簡素化された手続ができているのではないかと考えております。

12ページ目でございます。現状もワンストップに近い手続が実現できているということとを踏まえ、下に書いてあるようないろいろな消費者保護を含む課題、また、費用、期間、こういったものを要するというので、完全ワンストップ型MNPというのは、弊社としては反対という立場でございます。

13ページ目でございます。MNP手続に係る利用者負担の考え方ということで書かせていただいております。MNPの手続につきましては、事業者間連携の外部システム費用、当社の情報システム費用、人件費等々のコストがかかっておりまして、こういったことをベースに、市場環境も踏まえて手数料水準を設定しているということでございます。全ての利用者がMNPを利用することではないという実態を踏まえ、現状の直接便益を受ける利用者負担という考え、これは一定の合理性があるだろうと考えております。MNPを行わない利用者に対する不要な費用負担というのは、利用者間の公平性を欠くのではないかと考えております。

御説明については以上でございます。

以下、参考資料とヒアリングに対する一問一答を書かせていただいております。どうもありがとうございました。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

それでは、続きまして、ソフトバンク株式会社渉外本部本部長の松井様から御説明を頂きたいと存じます。よろしくお願いいたします。

**【ソフトバンク】** よろしくお祈いします。ソフトバンクの松井です。本日、このような説明の機会を頂きましてありがとうございます。それでは、資料2-3に沿って御説明させていただきます。よろしくお願いいたします。

まず1ページ目を御覧ください。本日は、こちらの目次にある項目について御説明をさせていただきます。まずは改正事業法への取組についてからです。

3 ページ目を御覧ください。ソフトバンクブランドの御説明からになります。昨年10月以降、シンプルさを重視した3つのメインプランへの集約、あるいは期間拘束、契約解除料の完全撤廃、あと、追加的にやらせていただいているのが高利用者向けの定額プランの自動割引の導入等を随時実施いたしました。

4 ページ目を御覧ください。こちらはワイモバイルブランドについての御説明になります。こちらはソフトバンクブランドと同様に、シンプルさを重視した3つのメインプランへの集約、あとは期間拘束、契約解除料の完全撤廃に加えまして、端末分離ということで最大22%の通信料金割引の通信料金の引下げ、こちらを実施させていただきました。

次に5 ページ目を御覧ください。こちらは改正法の適合プランへの移行促進に関する御説明になります。資料にありますとおり、旧プランからへの移行時の契約解除料免除をはじめとして、各種媒体での周知、プッシュ通知などを随時実施しております。引き続き移行促進が図られるよう、対応してまいりたいと考えております。

次に7 ページを御覧ください。端末関連ですが、お客様の端末購入をサポートするためのプログラムといたしまして、弊社では、トクするサポート+（プラス）というものを提供中です。こちらは回線契約のないお客様を含め、端末購入いただいたお客様の端末価格の一部を免除するというプログラムになります。現在は、購入より2年が経過した以降については、再度、端末購入をせずに返却のみという選択肢を含む複数のオプションを用意して、プログラムを提供させていただいております。

次に、8 ページを御覧ください。当社の端末購入サポートプログラムにつきましては、回線契約者と非回線契約者との間で、原則、条件面での差異を設けておりません。具体的には、プログラム加入の対象者については、非回線契約者のみを制限するといったことはなく、支払い方法等についても、実質差異がございません。

なお、1点だけ、資料の下のほうにちょっと書かせてはいただいているんですが、端末補償サービスのみ、現在、非回線契約者に対しては未提供となっておりますが、こちらはお客様のニーズも高いことから、非回線契約者についても補償サービスを早期に提供する方向で、現在、弊社では準備しているところでございます。

次に、9 ページを御覧ください。当社の端末購入サポートプログラムの遡及についての御説明になります。特に、本プログラムのポイントになります回線契約のない機種購入の方にも、適用可能なプログラムであるということについて分かりやすく御理解いただけるように、ショップですとか量販店において、ポスターあるいは各種ポップなどで提示して、お客

様の御理解を促進するように努めている次第でございます。

次に、10ページを御覧ください。端末の頭金についてです。まず大前提といたしまして、端末の小売価格に関しては、代理店様が自由に設定できますので、販売店によっては端末の頭金を徴収するケースが存在しております。

11ページを御覧ください。当社では、頭金ですとか端末価格について、お客様への正確な理解を促す意味で、機種代金のプライスカードフォーマットというものを作成しております。こちらは販売店に御利用いただくことで、頭金は機種代金の一部である点と、頭金がある場合は、当該金額を含めて、機種代金の総額が幾ら幾らであるという、この2点をきちんとお客様に明示しているということになります。

ページをおめくりいただきまして、13ページ目を御覧ください。こちらからMNPの関連となります。

まず、こちらは現行のMNP手続のフローなんですけれども、予約番号については、こちらの図に示したとおり、基本、このフローで即時発行ができております。また、MNPの受付チャネルも店舗に加えまして、電話、ウェブで受け付けておりますので、電話やウェブ予約のワンストップ方式を含めて、利便性と消費者保護のバランスを取って、弊社としては仕組みを整えている認識でございます。

14ページ目を御覧ください。こちらはMNPで移転元事業者へのコンタクトが必要な理由を示しております。これはMNP導入当初からの整理とはなりますが、MNPの解約によって、例えば端末の残債の請求が継続したですとか、割引の適用が消滅した、あるいは解除料が発生したなどが生じるケースが多々ありまして、移転元における説明がないと、お客様の苦情等に発展することが想定されます。

その他、不正契約ですとか個人情報に関連なども総合的に考慮いたしまして、現状のような移転元の電話予約等によるワンストップ方式、あるいは店舗受付という形になっている理解でございます。

16ページ目を御覧ください。こちらから新型コロナウイルスの関連になります。概ね他のMNO様と同様ですけれども、緊急事態宣言時において、オンラインですとかコールセンター等のリモートチャネルへの誘導、あとは来店予約を利用した店舗の混雑回避、ショップスタッフへの備品支給等による衛生対策などを実施して、お客様とスタッフの安全面に留意いたしました。

17ページ目を御覧ください。今後の方針についてです。こちらは今回のコロナの関係で、

リモートチャネルの重要性ということは、弊社としても再認識した次第ですので、オンラインの拡充ということは実施してまいりたいと考えています。

他方、ショップにおける対面チャネルについても、デジタル化に取り残された方をはじめ、丁寧なサポートを必要とされるお客様をフォローする重要な役割が今後も期待されると理解しております。したがって、当社としては、どちらのチャネル中心ということでは、必ずしもなく、両方のよさを生かしつつ、多様なお客様のニーズですとか、社会情勢のニーズといったものにきちんと対応できればと考えております。

モバイルサービスに関連する御説明は以上となりますので、一旦、資料の説明を区切らせていただきます。ありがとうございました。

**【新美主査】** どうも御説明ありがとうございました。

それでは、楽天モバイル株式会社執行役員渉外部長の鴻池様から御説明を頂きたいと存じます。よろしく願いいたします。

**【楽天モバイル】** 楽天モバイルの鴻池でございます。それでは、早速始めさせていただきます。資料2-4のほうをよろしく願いいたします。また、本日、御説明の機会を頂きまして、ありがとうございます。

1 ページ目になります。本日、4点について御説明させていただきたいと考えております。

2 ページ目をお願いいたします。4月より当社では、MVNOサービスの新規受付を停止し、MNOサービスを本格的に開始しております。「Rakuten UN-LIMIT」と名づけた一つの料金のみを提供している形になっております。

3 ページ目をお願いします。具体的には、このサービスは、データ使い放題、国内かけ放題、海外の66か国の地域での2ギガバイトのデータ通信が利用できるプランを、月額2,980円で御提供している形になります。

4 ページ目をお願いいたします。当社が4月以降に実施したキャンペーンの一例を書かせていただいております。御参照いただければと思います。

続きまして、5ページ目になります。次にMNPに関する当社の考え方を御説明させていただきたいと思います。

6 ページ目をお願いいたします。MNPにつきましては、当社では3つ、取り組むべき課題があると考えております。まず過度な引止め、次に利用負担、3つ目にワンストップ化。当社はあるべき姿として、引止めがなく、無条件で、かつ、無償でMNPの予約番号が発行されるべき、また、ワンストップ化につきましては、利用者利便の観点から実現すべきと考

えております。

次の7ページ目をお願いいたします。MNOにおけるオンラインでのMNPの予約番号受付状況になります。各社、ウェブサイトでの記載や、当社調べによりますと、当社以外の3社さんでは、オンラインでのMNPの予約番号発行が受け付けられず、電話窓口や店頭のほうに誘導されるケースがございます。

次の8ページ目になります。こちらは4月以降、実際にMNPの予約番号を、各社さんより取得した当社従業員に対するアンケートを取りまとめた形になります。少し偏った母集団になりますが、サンプル数は一定程度ありますので、御参考にしていただければと考えております。

ちなみに、左側のグラフは、これはオンラインでのMNPの予約番号発行を断られる割合になっています。少なくとも4分の1、あるいは多いと3分の2が予約番号が発行されず、店頭あるいは電話窓口のほうに再申請を求められた形でございます。

右のグラフにつきましては、このうち実際に電話窓口へかけて、オペレーターさんと話をして、引止めトークを受けた割合になっております。少なくとも2割弱、事業者さんによっては8割の回答者が引止めをされたような形の実態になっております。なかなか話を聞き終わるまで予約番号をもらえなかったといった声もございました。

9ページ目をお願いいたします。当社としては、予約番号発行に当たっては、架電や、あるいは来店、セールストーク等を強くされているのではないかと考えております。この点につきましては、不適切と考えさせていただいております。つきましては、過度な引止め禁止の具体案として、オンラインでの予約番号請求を24時間、必ず応じていただけること、また、店頭や電話でも、まずお客様の御要望にお答えした上で、予約番号をお渡しした上、必要に応じて、各種補足説明と御提案等をしていただくべきではないかと考えております。この点は、引止めについては、やはり加入時の利益の提供に関するルールに準じて、一定程度の規律があるべきだと弊社は考えております。

10ページ目になります。MNPの手数料に関して、こちらは2年前の調査になりますが、当社調べでは、先進国の多くでは既にMNPの手数料については、利用者に負担させない形。これをもって、競争の活性化を選択していると考えております。

11ページ目をお願いいたします。こちらはワンストップ化、これも以前、このような形で御説明したものでもありますが、ごく一部の国以外では、ワンストップ化というものについては、既に導入済みでございます。こちらは第2回会合にて事務局から御説明があったと

おり、EUでは専門家による分析、検討の結果、2012年にワンストップを促す勧告が出たといったことが背景にあります。

MNPについての説明は以上になります。

12ページ目、お願いします。続きまして、SIMロックについて、御説明させていただきたいと思います。

13ページ目になります。SIMロックについては、御案内のとおり、盗難、不正防止のために、事業者が利用者の利便性を損なってまで設定しているものだと考えております。よって、SIMロックについては、本来設定すべきものではなく、設定する場合についても最小限にとどめるべきだと考えております。

この観点から、当社から3つ程、御提案させていただきたいと思います。

1点目は、SIMロックの自動解除でございます。こちらは昨年より米国でも導入事例がございます。

2点目、ログイン不要の解除手続です。加入者以外による中古端末のSIMロックの解除が開始されたことで、手続上、そもそもログインは不要のはずだと考えております。ログインが利用者の手間を増やすだけであれば、やめられるのではないかとというのが当社の御提案でございます。

3点目は、24時間のオンライン受付の義務化のところでございます。NTTドコモさんでは、もう既に24時間化が踏み切られておりますので、そのほかの各社さんについてもぜひ御対応いただければと考えております。

14ページ目をお願いいたします。こちらはSIMロック自動解除の具体的な事例を載せさせていただいています。こちらは米国ベライゾン社が昨年7月にポリシーを改定して、導入している形だと思っております。

15ページ目をお願いします。こちらはログインなしにSIMロックの解除ができるフランスの事例でございます。このような実績もございますという御紹介になります。

16ページ目をお願いいたしますよ。最後の4点目になります。新型コロナウイルスの感染症に対する対応でございます。

17ページ目をお願いいたします。こちらは、当社ではパートナー回線エリアにおける通信品質の改善と、お客様接点での対策について取り組んでいる形になります。

18ページ目をお願いいたします。当社には、基地局エリア以外の回線の部分をパートナー回線エリアと呼びし、KDDIさんの基地局をお借りしている形を取っております。こ

のエリアでの通信に関するUN-LIMITにおける通信品質については、月当たりの通信容量を5ギガバイト、また、通信容量を使い合った後の通信速度についても、1Mbpsへのアップグレード、こちらについても既に発表し、実施を行っている形になります。この取組という、この環境については今後の、また、今も含めての在宅ワークなど、新しい生活様式を見据えた形での、学生さんに限らず、また、期間を定めず、実施しているという形になっております。

19ページ目をお願いいたします。こちらは顧客での接点の対策についての部分です。左側が実際のショップで取り組んでいる内容になっています。それぞれ4月、5月、6月という形で取組をしています。右側が実際のコミュニケーションセンター、こちらのセンター業務での取組のところです。特に個人情報に接する可能性に鑑みたところの対策については、強化して取り組んでいる形になります。

20ページ目をお願いします。コミュニケーションセンターでの在宅対応という施策を取っています。こちらはやはり開始して、実際ですけど、いかにコミュニケーションを常に取れることが大事かというのを痛感して取り組んでいます。ですので、例えば、朝、夕礼などの情報共有会、それから意識して、1日、複数回、情報共有コミュニケーションの場を設けることで、在宅であってもチームの一員であると感じられる場を大事に、それぞれの試みに取り組んでいる形になります。

次、21ページ目になります。

以上で説明は終わりになります。本日は御清聴ありがとうございました。

**【新美主査】** 鴻池様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、UQコミュニケーションズ株式会社執行役員CSR部門長兼渉外部長の西川様から御説明を頂きたいと存じます。よろしくをお願いいたします。

**【UQ】** UQコミュニケーションズの西川です。本日は、このような機会を頂きまして、ありがとうございます。

資料2-5に基づきまして、御説明させていただきますが、3分ということですので、要点のみ、簡単に御説明いたします。

ページをめくってください。1ページ目になります。まず改正電気通信事業法の運用についてです。当社では、改正電気通信事業法の施行に併せて、契約解除料や契約期間のないプランの提供を開始しています。併せて、端末購入者に対する割引の廃止を開始しております。また、端末につきましては、お求めやすい価格帯の端末ラインナップを充実させています。

改正電気通信事業法遵守のために購入者への説明向けに改正法ガイドラインの分かりやすい解説書やNG集等について正確な理解の浸透や遵守徹底に努めております。併せて、販売代理店に対しても同様の取組を実施しております。

その他の課題といたしましては、公正競争のために市場実態に即した見直しは必要であると考えております。具体的には、弊社のモバイルルータが規制対象である一方、ソフトバンク様において、規制対象外ということについては差違を解消していただきたいと思っています。

ページをおめくりいただいて、2ページ目になります。MNP手続になります。ワンストップ化に関しましては、お客様の利便性や業界全体のコスト等、様々な角度からの検討が必要であると考えております。

引止めにつきましては、うちはサービスを解約するお客様に対して、その理由を聞いて、代替するサービスの提案等は、企業としては当然の営業行為であると考えておりますので、一定のレベルまでは許容される機会と考えています。

利用者負担料金につきましては、お客様全員がMNPを要望するわけではないことから、現行どおり、MNPを要望されるお客様に御負担いただくべきであると考えております。

ページをおめくりください。3ページ目になります。スイッチングコストにつきましては、事業者変更のための費用と考えております。料金プラン簡潔さですけれども、弊社では、昨年10月に料金プランの適正化を図っておりますけれども、データ容量につきましては変化が見られるということで、容量を本年6月から見直して、2段階へ変更しております。

頭金につきましては、販売代理店様と協力しながら、お客様に分かりやすいように丁寧な説明に努めているところでございます。

ページをおめくりください。新型コロナウイルス対策関連でございます。私どもも、支払い期間の延長ですとか、学生向けのデータ支援等の支援措置ですとか、ウェブへの手続への誘導を含める一方で、店頭では、他社さん同様に、来店予約ですとかアクリル板設置等々の対策を実施しております。

今回の経験上、やはり店頭での対応時間が課題となっておりますので、例えば今回のような非常時には、一時的に重要事項説明を必要最低限とするとともに、簡素化の検討も必要と考えております。

以降のページにつきましては、ヒアリング事項への回答となっておりますので、別途確認をお願いいたします。



以上、駆け足になりますが、弊社の説明は以上になります。ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

続きまして、一般社団法人テレコムサービス協会、MVNO委員会の運営分科会の主査でございます佐々木様から御説明を頂きたいと存じます。よろしく願いいたします。

【テレコムサービス協会】 テレコムサービス協会でございます。それでは、早速、資料2-6に基づきまして、当協会の意見を発表させていただきます。

まずおめくりいただきまして、ページ1でございます。当協会が実施したアンケートについてでございますが、説明については、時間の都合上、割愛をさせていただきます。結果を御覧ください。

おめくりいただきまして、ページ2でございます。今般の事業法改正に関する検証につきまして、当協会が昨年7月に発表した意見、こちらをぜひとも御留意いただきたいと思いますと考えております。

おめくりいただきまして、ページ3でございます。広告表示における課題について、MVNO各社の取組ということになりますけれども、広告表示に関する業界ガイドラインを踏まえ、広告表示の更なる適正化に努めております。

おめくりいただきまして、ページ4でございます。MNPのワンストップ化についてでございます。こちらはスイッチングコストの更なる低廉化につながることから有益であると考えております。また、MNP手続とともに、SIMロック解除につきましても、同時に手続できるよう検討することも選択肢ではないかと考えております。ワンストップ化に向けたコストにつきましては、MVNOの事業運営にとって過大とならないよう、十分な検討をお願いしたいと考えております。

おめくりいただきまして、ページ5でございます。MNPに関する諸課題でございます。

1つ目と2つ目、ウェブ手続の受付時間、MNP番号発行までの所要時間につきましては、MNOとのAPI連携の有無、バックヤードでの人間の手による業務体制等、MVNOそれぞれの状況を踏まえ、各社で設定しているものと考えております。

3つ目、ウェブ手続における共通ルールでございますけれども、こちらにつきましては、ID、パスワード等の必要な情報が全ての利用者に対して十分な周知徹底がされているか。また、自社のインターネット接続サービス以外からの手続や光回線とのセット、複数回線利用などの理由で、不当にウェブ手続を阻害していないかなど、検証と検討を進めるべきと考えております。

最後、MNP番号の有効期限の問題ですけれども、郵送でのSIMのお渡しを中心のMVNOにおいては、本人確認、SIMの発送、お客様による受取り等の完了までの間に、万が一にもMNP予約番号の期限が切れてしまうことがないように、各社において十分な余裕を見て設定しているものと考えております。また、現在、15日となっている予約番号の有効期限の延長等についても非常に有効ではないかと考えております。

おめくりいただきまして、ページ6、引止めに関してでございます。資金力のあるMNOがお客様に過度の引止めプランを提供することは、利用者の選択の機会を不当に妨げ、利用者間の不平等にもつながることから、一定程度の歯止めが必要ではないかと考えております。また、MNOが自社のサブブランド等に対し、MNP転出を勧奨する等の不当な運営がないかについても、同時に検証をお願いしたいと考えております。

MVNOへのアンケート結果につきましては、下記を御覧ください。

最後になりますけれども、7ページ目、MNPに係る金銭的コスト負担の問題でございます。MVNOがお客様に請求している手数料の一部がMNOへの支払いに充てられる点については、ぜひとも御理解を頂きますようお願いいたします。

また、利用者全体での負担へのシフトについては、利用者間の不平等感、また、経営状況が決して楽ではないMVNOにおいては、利用者料金の値上げ、あるいは自らの利益を更に削っての負担を余儀なくされるなどの懸念があり、慎重な議論をお願いできればと考えております。

説明は以上となります。ありがとうございました。

【新美主査】 御説明、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、株式会社インターネットイニシアティブの執行役員、MVNO事業部の事業部長であります矢吹様から御説明を頂きたいと存じます。よろしく願いいたします。

【I I J】 I I Jの矢吹です。では、早速、ヒアリングに関しての発表をさせていただきますと思います。

電気通信事業法の運用に関してですが、当社では当然、法令準拠に基づいて、料金プラン等の見直しを実施して、事業を運営しております。一部、端末販売がセットになったプランについては、新規の受付の終了を行ったことがあります。基本的には、従来より、通信と端末は分離して提供してきたために、販売方法に大きな変更はございません。

結果として、通信契約、端末販売の状況については、我々につきましては、新規の契約数、

解約数ともに減少したというところが見られておりまして、少し停滞感を感じたというのが現状でございます。

めくっていただきまして、3ページになります。MNPの手続（ポータアウト）についてですけれども、こちらについては、利用者の利便性が高まるということを大いに歓迎しております。ただ、仕組みについては、我々MVNOが何かを申し上げるといったところはなかなかできないところもありますので、仕組みができた際のコスト負担、ここが我々の事業の経営に影響を及ぼさないようなこと。もしくは、コスト負担が大きくなるといったところを留意していただきながら、ワンストップ化の実現というところを前向きに進めていただきたいと考えております。

めくっていただいて、4ページです。ポータアウトの引止めに関してですが、こちらについては、さきの電気通信市場検証会議でもプレゼンさせていただいたんですが、やはりまだまだ引止めといったところが存在するという懸念をしております。やはり公正な競争環境を実現するために、ワンストップ化が実現するまでの間、ウェブ、店頭、電話を問わずに、引止め策に関しては、業界、しっかりと足並みをそろえたルールを作っていただいて、その上でワンストップ化というものを実現していただくというのがよろしいかと思っております。

次、5ページに行ってくださいまして、MNP手続に係る金銭的なコスト負担です。まず我々のコストの部分で言うと、ここに細かく書いてありますが、内部コスト・外部コストが発生しているため、利用者の負担をお願いしているところでございます。

MNPに関するコストを利用者全体で負担することに関しては、我々としては、利用者の全体の料金値上げ、もしくは利益の悪化につながりますので、やはり受益者負担という考え方で利用料を徴収していきたいと考えております。

最後に、その他の項目で幾つか申し上げたいところを6ページにまとめております。

一つはeSIMに関する課題というところで、やはり我々は2019年からコンシューマ市場でeSIMを提供しておりますが、これをより普及させていくようなところに関してのルールの整備、もしくは機能の開放といったところを期待しております。

具体的には、キャリアさんからのRSPの機能開放であったり、もしくは、今、現存する中で言うと、アップルウォッチに関しては大きい課題があると思っております、アップルウォッチ自体がMNOによる囲い込みのツールになっているのではないかと。ぜひアップルウォッチに関しては、MVNOのeSIMがインストールできない理由の検証と、必要に

応じては、機能開放等の制度的な対応といったところが望まれると考えております。

その他のヒアリング項目については8ページ以降にまとめておりますので、御参照いただければと思います。

以上になります。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、株式会社オプテージ経営本部、経営戦略部担当部長の金丸様から御説明を頂きたいと存じます。よろしく願いいたします。

**【オプテージ】** オプテージの金丸です。よろしく願いいたします。本日は、プレゼンの機会を頂きまして、ありがとうございます。

では、資料2-8-1に沿って説明をさせていただきます。

まず1ページ目です。弊社は、固定分野とモバイル分野それぞれ事業を行っておりまして、その取組を概観したものでございます。

モバイル分野の取組は、右側に記載のとおりでございまして、弊社は全国でMVNO事業者として、MNOあるいは他のMVNOの皆様とサービス競争を行っております。

次に、2ページ目、改正事業法についてです。法改正に際して、解約が一時増加したものの、現時点では大きな変化はないと認識しております。そういった状況ではございますが、改正事業法により、利用者がサービスや端末を自らの意思で選択できる環境が整備されたことで、今後、モバイル市場における公正競争が更に促進されていくと考えております。また、弊社は従来より、シンプルで低価格、縛りのないメニューを提供してきましたが、例外的に設けていた契約解除料の撤廃、また、長期利用特典の見直し、そういった取組を、更に行いました。

次に3ページ目です。MNPのワンストップ化についてでございます。ワンストップ化が実現されれば、利用者利便の向上に加え、過度な引止めを抑止できることから、早期導入に向け、取り組んでいくべきと考えております。

なお、弊社はワンストップ化が実現する場合は、案内や受付フローの見直し等、早期対応に向け、最大限取り組む所存でございます。

ちなみに、電力小売分野では既にワンストップ化が実現されておりますので、事業特性が違うもののモバイル分野でも対処可能なのではと思っております。

4ページ目以降は、事前に提示されたヒアリング事項に対する弊社の考えを記載したのですが、幾つか紹介させていただきたいと思っております。

ページを飛んでいただきまして、7ページ目を御覧ください。7ページ目の上から3つ目、MNP予約番号の有効期限についてでございます。弊社では、受付からSIMカードの配送までにかかる期間を踏まえて、有効期限が10日以上残っている状態での申込みをお願いしております。仮に短縮した場合、SIMカード到着前に契約が切り替わるといった影響を生じるおそれがございますので、短縮というのではなく、長期化することも有効ではないかと考えております。

次に、8ページ目の上から3つ目、SIM関連でございます。これは先ほどのI I J様同様、eSIMを挙げさせていただいております。eSIMによって物理的なSIMカードが不要となりますので、利用者利便の向上であったり、市場競争の促進、こういったものが期待できますので、早期に普及させることが重要と考えております。

以上でございます。

**【新美主査】** どうも御説明ありがとうございました。

ここでモバイル関係について事業者の皆様からの御説明が一応区切りがつきましたが、質疑に入る前に、事務局からモバイル市場の最近の動向について御説明いただけるということでございますので、お伺いしたいと思います。

それでは、御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3を御覧ください。モバイル市場の最近の動向についてでございます。

まず携帯電話事業者の料金プランの動向についてでございます。大手サブブランドの料金プランの見直しの御紹介でございます。MNO系列のUQモバイルは本年6月から、ワイモバイルは本年7月から、月間通信容量の増加、9ギガバイトから10ギガバイトへ、容量を超過した後の通信速度の引上げ、1Mbpsまでを相次いで実施いたしました。また、KDDIは、UQモバイルからMVNO事業の事業譲渡を受け、10月1日から、本体のサブブランドとして展開を図る予定でございます。

続きまして、4ページは御参考に、見直し後の各社の料金プランでございます。

続きまして、新型コロナウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組の御紹介でございます。6ページを御覧ください。

まず、電話料金等の支払猶予に関する事業者の取組についてでございます。6月19日時点で支払猶予措置を実施している電気通信事業者は124社、契約者数の多いMNO3社及びNTT東日本・西日本では、6月19日までに7月末に期限を延長する旨を発表してお

りまして、再度の緊急事態宣言等がない場合は、更なる延長は実施しない予定である旨も併せて公表しています。措置適用者数は全体で約34.3万件。そのうちMNO3社の適用者数が9割を占めている状況でございます。

次のページを御覧ください。学生等の学習に係る通信環境の確保に関する事業者の取組でございます。学生等の学習に係る通信環境の確保に関する措置を実施している電気通信事業者は28社、MNO3社ともに7月末まで実施予定でございます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまから、今まで頂いた御説明について、御質問、御意見を頂きたいと存じますので、御発言を御希望の方はチャットのところで御合図を頂ければ指名させていただきますので、よろしくお願いいたします。

まずは、時間もございますので、ワーキンググループの構成員の方から五十音順に御発言頂きまして、終わりましたら、今度は消費者保護検討会の構成員から、同じく五十音順で御発言いただきたいと思います。そして、順序を指定しておきながら大変恐縮でございますが、時間の都合、会議の進行上、お一人様、1ないし2分程度でお願いいたします。また、事業者の皆様には構成員からの御発言に対して、後ほどまとめて御回答いただくことにしたいと存じますので、よろしくお願いいたします。

それでは、相田構成員をまずトップバッターとして御発言いただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

【相田主査代理】 それでは、私から、主にMNPに関して幾つか申し上げたいと思います。すけど、MNPのワンストップ化に関しましては、あのMNPを導入する当時、あの非常に複雑な料金プランで、利用者が途中で解約するペナルティーを知らずに解約してしまうと非常に不利益を被る可能性があるということを考慮して、あえてワンストップにしなかったということがありますので、その後、違約金等を下げるですとかそういうことを行ったことを踏まえて、改めて今の時点で、ワンストップ化が適当かどうかというのは検討する必要があるかなと思います。

それから、その引止めに関してですけれども、事業者から、いわゆる電話勧誘をかけた場合には、電話を受けた側でもって断ったら二度とかけちゃいけないとかそういうようなルールがあるわけですので、MNPをしたい利用者からかけた場合であったとしても、その途中で、もうその話は聞きたくないという、引止めは聞きたくないというようなことを言った

ら直ちにやめるとか、同じ電話セッションの間に二度とそういう引き留めはしないとか、何かそういうぐらいのルールは決めてもいいのかなという気がいたします。

それから、最後にMNPの手数料についても、実際にかかっているというところで、しようがない面はあると思うんですけども、最初に言ったこととも関係いたしますけれども、とにかくMNPに当たってお金があんまりかからずに済むような方向性をぜひ事業者さんには考えていただければと思います。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

続きまして、大橋構成員、よろしく願いいたします。

**【大橋構成員】** ありがとうございます。3点なんですけど、まず、ヒアリングでありましたMNPに関してですけれども、このMNPはやはり競争中立的な制度であるべきだと思っています。そういう意味で言うと、MNOとMVNOで非対称な形の、支払いも含めて、もしあるのであれば、そういうところでどういうやり方がいいのかというのはしっかり議論していくべきだと思いますし、また、引止めに関しては、電力の小売のお話をされた構成員の先生がいらっしゃいましたけれども、これはまさにそういう経緯が電力でもあったわけですが、契約条件の説明とか改めて確認するのは必要かもしれませんが、それ以上のことは極めて限定的に扱われるべきではないかと思います。いわゆる引止めの行為はあり得ないのではないかというふうには思っていますけれども、もし可能であったとするならば、そういうところは考えてもいいのかなと思います。

2点目は、頭金なんですけれども、この頭金というのは多分、顧客の支払いリスクに応じてつけられるべきものなのだと思いますけど、店舗ごとに違うというのは、頭金の趣旨がよく分からないなと思っています。

そういう意味で、店舗ごとに額が違う、顧客ごとに違う額がついているんだっただけに分かりますが、そこの辺り、どういう考え方で頭金がついているのか。間違っても、料金を不透明にする形での価格づけを許すことは、再販の禁止とはいえ、問題はかなりあるんじゃないかと思います。

最後、資料3で御説明いただいたワイモバイルやUQのサブブランドについて、非常にシェアも伸ばしているということであるようなんですけれども、そういうことがもしあるのであれば、こうしたサブブランドと呼ばれるプランについてもデータというのはしっかり見ていく必要があるだろうという感触を持っています。

以上です。ありがとうございました。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、北構成員、御発言よろしく申し上げます。

**【北構成員】** 野村総研の北でございます。質問がたくさんあり過ぎるので、あとで書面にて送らせていただきますが、2点だけ。まずはMNPについて質問です。

ワンストップ化について完全に意見が分かれています。争点は幾つかありますが、まず移転元のキャリアが予約番号発出時に、お客様にいろいろな説明が必要だからということのようですが、楽天さんの説明にありますように、ほとんどの国でワンストップ化されています。それらの国でトラブルがあるのか。移転先キャリアで、移転元キャリアの情報が見られるようになっているからトラブルがないのか、あるいは、ほかの国は料金プランがシンプルで、あまり説明するようなことがないからなのか、そういったことを具体的に調べる必要がありますが、楽天さんがその辺りで御存じのことがあったら御教示いただきたいというのが1点目です。

それから、3MNOさんに質問ですが、ワンストップ化の話が出てきていますが、先ほど申し上げたような説明が必要だということだけならまだしも、その後に引き止めがあるからワンストップ化しないといけないのではないかという話が出てきているんです。この引き止めに対して、線引きは難しいと思いますが、一定の規制をすることについて、皆さん、どのようにお考えなのかをお聞きしたいと思います。

次に頭金についてですが、MNOさんたちは、頭金をつけるかどうかは代理店マターであり、独禁法に関わる話だとおっしゃられています。店舗に表示するフォーマットはキャリアさん自身が作られています。頭金という言葉も自ら書かれていて、そもそもこの頭金という表記の仕方がこれでいいと思っていられるのか。そして、多くの国民はドコモショップで同じ端末を買ったら、全国みんな同じ価格ではないかと思っていると私は思うのですが、頭金というものによってばらばらであるというのが実態です。この乖離、ユーザーが思っていることと実態が違っていることについて、今後対処される、対応されることはありますか、という2点をお伺いしたいと思います。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、関口構成員、よろしく申し上げます。

**【関口構成員】** 関口でございます。ヒアリング、どうもありがとうございました。

MNPについて、皆さんいろいろ質問が集中していますが、1点、私もそこについてはお



伺いたいと思っています。あと、もう1点、別件でと思っています。

引止め策について、各社さんの対応は、御主張はまちまちではあるんですが、特に目立っているのは資料2-5のUQさんでありまして、代替提案というのは、企業として当然の営業行為で、個別の顧客の対応については一般に明らかにすることはできないんだということをおっしゃっておりますが、このようなことが自由に行われるとなると、対応策が過度であるか、過度でないか、もう分からなくなってしまうのではないかという懸念がありますので、この点についてもう少し詳しく御説明いただければと思います。

もう一点なんですけど、今回の質問には入っていないんですけども、メーカーに対する支払いがこここのところ、明らかに以前と違う動きをしていて、もしそういったことに資金の流れについて変化を感じるような要因があるのであれば、御教示いただければ幸いです。ここはよろしく願いいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、長田構成員、御発言をお願いいたします。

**【長田構成員】** 長田です。もう頭がぐるぐるになるぐらい、いっぱい情報が入っているわけですが、一つは、MNPの利用者負担について、KDDIさんの御説明の中に、コストを見て、その上で、市場環境を踏まえて決定しているとあったんですけど、その市場環境を踏まえての意味を教えてくださいなと思っています。

それから、頭金ですけども、これは質問ではなく意見ですが、頭金という言葉が普通に想定する意味と全然違う実態だと思いますので、適切な言葉に変えるべきではないかというか、頭金という言葉を使っちゃいけないんじゃないかなと思っています。

それから、引止めですけども、本当に電力の自由化のときにも様々な議論があって、電力のほうでは、それは引止めではなく、もう取戻しという言葉を使っていたと思いますけれども、もう移ろうと決めて、その手続をしている人を引き止めるということは、先ほど大橋先生もおっしゃっていましたが、禁止すべきではないかと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、西村真由美構成員、御発言よろしくお願ひします。

**【西村（真）構成員】** ありがとうございます。MNPにつきまして、現状を維持する根拠として、ソフトバンクさんがおっしゃっていた消費者保護のため、移転元での重要事項説明が必要というお話がありましたが、このような消費者トラブルは現状でも発生している

ものなので、現在でも十分に説明しておられるわけではないという指摘が一つです。

あとは、皆さん方もおっしゃっているように、頭金という言葉の使い方が間違っているの  
で、別の名前にするという意見に賛成いたします。

取りあえず以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

それでは、続きまして、石田構成員、御発言をお願いします。

**【石田構成員】** 石田です。よろしくお願ひいたします。引き続き、頭金という言葉は違  
う言葉に置き換えたほうが良いと思っております。

それと質問なんですけれども、ソフトバンクさんのところで御説明があったんですが、通  
信と端末を購入した方と、端末のみを購入した方について、各社さん、サービスは同じ内容  
ということだったんですけれどもソフトバンクさんのご説明で、端末の補償サービスにつ  
いては、現在はつけていないけれども、これからつけるというお話があったと思います。端  
末補償というのは結構大きなことだと思いますので、他社さんはどのような状況か、教えて  
いただきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、市川構成員、御発言をお願いします。

**【市川構成員】** 慶應大学の市川でございます。ヒアリングの御協力ありがとうございます。

質問は2点ございまして、最初の頃、ドコモさん、KDD I さん、ソフトバンクさん、そ  
れぞれコロナ対応等で、オンラインはもちろん対応を広げているけれども、対面もしっかり  
やってくださっているということは非常に重要なことだと思っております。最近ようやく  
一部解除されてきておりますけれども、その間の現場から上がってきている声みたいなこ  
とがありましたら、いずれ教えていただければというのが1点でございます。

もう1点は、楽天さんの資料の中で、MNPの他社さんの、恐らく請求に対してどうい  
うふうに動いたということについて、資料2-4の8ページ辺りにお書きくださっておりま  
すが、もし実際のお客様から何らかの御反応を頂いているようなことがあれば、別に実数は  
たくさんなくてもいいんですけれども、感触として、こういうふうに来て、恐らくは楽天さ  
んに移られたということについて、何らかの情報等、直接のお客様のほうから手に入ら  
れているようであれば教えていただければ幸いです。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは、続きまして、木村構成員、御発言がありましたらよろしく申し上げます。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。御説明ありがとうございます。皆さんとかなり意見が重なってしまうのですけれども、重なっているということはそこが重要なポイントだということで私も意見を述べさせていただきます。

まず頭金についてなのですけれども、一般に頭金という観念と、通信の場合の頭金というのはかなり違うということを利用者は恐らくほとんど理解していない人が多いのではないかと考えております。これ以外に、例えば手数料を支払っているわけですので、二重取りではないかという懸念もいたします。事業者さんにおいては総額で考えるですとか、あと、代理店が勝手に決めているから我が社はあんまり関与していないという回答が資料のほうでございますけれども、利用者に誤認を与えているということで、やはりここは分かりやすくしていただく必要があるのではないかと。業界では常識と思われていることでも、消費者には分からないということがまだまだあるのだということを実感した次第です。

もう1点、MNPに関してですけれども、楽天さんの資料で、8ページで、オンラインで番号が発行されないという回答が多かったということに大変びっくりいたしました。MNPに関しては手数料が高いので、なかなか進まないという意見が以前あったのですけれども、実態はキャッシュバックなので、その分は利用者は負担しないで済むという、何かおかしなことがまかり通っておりまして、どちらかの発表で、MNPの手数料は受益者負担という話でしたけれども、キャッシュバックが横行している実態というのはいかかなものかなというのが私の思うところです。

もう一つ質問ですけれども、オプテージさんの資料の中で、MNPの解約手数料をゼロ円にしたというお話がありましたけれども、これで何か影響とかあったのでしょうか。お聞かせいただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、黒坂構成員、御発言よろしくお願いいいたします。

【黒坂構成員】 慶應大学の黒坂です。まず、皆さん御指摘の頭金、言い方を変えるべきではないかというのは私も基本的に賛成です。

続いてMNPについて、一つ、質問、もう一つは意見がございます。これは全ての事業者、とりわけMNOさんが中心になるかと思いますが、現在、ウェブでの手続を皆さん、されて

いるかと思いますが、これが24時間の中で対応時間に制限があるということが、御説明であるとか資料の中にあります。

基本的に、私の考えとしては、できる限り24時間に近づけていただくことが望ましいと思っています。もちろん、システム上のバッチ処理であるとか、計算がタイミングによって難しくなるということなので、24時間が難しいということは考えられますが、大体、人間が寝ているであろう時間帯は閉じていただくにしても、できるだけ長くしていただくということを検討いただきたい。この辺について、今どのような取組をされようとしているか、どのようなことを考えていらっしゃるかということをお聞かせいただければと思います。

あと、引止めについて、これは意見で、ほかの構成員の皆さんとかなり共通するところがありますが、引止めそのものをするべきでないというところまで言うことは、営業の自由を考えてもなかなか難しいところはあるかなと思います。

しかしながら、先般、OTT事業者、SVODなどの事業者が顕著ですけれども、非常にサービスの解約がしやすいインターフェースを作り、それが消費者からかなり好意的に受け入れられているというような現状があらうかと思っています。

MNPは、恐らく現在の契約を終了するという意思を既に消費者が有している状態で手続に入ろうとしているというふうになれば、その消費者の意思をできるだけ尊重していただくような手続であるとか業務であるということをごひ施行していただきたいと考えて、これは比較的強めの意見として表明させていただければと思います。

あと、すみません。この場なので、まず関係している通信事業者の皆様、学生向けの支援を頂いていることについて改めて感謝を申し上げたいということと、あと、料金の支払い延長について、これも大変な努力をされていると思います。いずれ適正化をしていかなければいけない。何でもかんでも引き延ばしていいというものではないと思っておりますので、この辺りも検討と努力を頂きながら、無理のない範囲を探っていただくということが必要ではないかなと思っております。

私から以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、続きまして、近藤構成員、御発言をお願いいたします。

**【近藤構成員】** 近藤でございます。木村構成員がさっき言いたいことを全部言ってくさったので、全面的に支持したいと思います。

テレコムサービス協会の方に1点お伺いしたいんですけれども、プレゼンの中で、通信と

端末は分けますときっぱりおっしゃってくださったんですが、皆様のところの事業者さんの中で分けないでやっていらっしゃるところは、そちらに、これは変じゃないですかと言ったら、御指導していただけるのでしょうか。教えてください。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、平野構成員、よろしく申し上げます。

**【平野主査代理】** 中央大学国際情報学部の平野でございます。私からは、まず1点目は、黒坂構成員の御発言と同じで、学生に対する支援をやっていただいたことに大変感謝申し上げます。学生の中には、端末のパソコンを持っていない学生もいるわけで、そのような場合に、スマホ等でも遠隔授業を受けられるということで、感謝をまず申し上げます。

私から、質問は1点にさせていただきたいと思います。資料2-4の楽天様の7ページのスライドの中で、オンラインでナンバーポータルを受け付けるのが、既存の3社さんは時間が決まっている間ですけれども、楽天モバイルさんは24時間やっていらっしゃると。どう工夫で24時間できているのか、そこを御教示いただければ幸いです。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、森構成員、御発言お願いいたします。

**【森構成員】** 御説明ありがとうございます。弁護士の森です。私は、意見が大きく2点と御質問が1点ですけれども、意見のほうは皆さんと同じでして、頭金については、表示を変えていただく必要があると思います。頭金というのは、普通はイニシャルペイメントのことを言いますので、これは消費者としては、最初に払うお金がゼロなのかなとは思ってしまうので、有利誤認になるかどうか分かりませんが、今の頭金の表示は変えていただくべきです。

いろいろ御意見が出ているMNPですけれども、ワンストップについては、いろんな委員の先生方からの御意見もありましたけれども、それは可能ですし、そうあるべきなのではないかと思います。既に毎年、MNPに伴う消費者問題というのは、ワンストップじゃない現状でも発生しているというお話がありましたけれども、それは解消されるべきですし、また、そのワンストップ化を前提にしても、移転先のほうからいろいろ注意を促すことによって解消できるのではないかと思います。

引止めについては、いろいろ御意見が出ていますけれども、私は、引止めとの関係で、事業者として当然できる部分というのは、それは理由の確認だけだと思いますね。離脱することの理由の確認をしていただくことは事業者としての権利の範囲内に入るとは思いますけれども、代替提案するということはちょっと、当然の権利とは言えないのではないかと考えています。

あともう一つ、MNPについては、やはり転出しにくい事業者と転出しやすい事業者がいるという状況は非常によくなくて、これは割と競争を基本的に阻害することになるのではないかと考えていますので、やはりそういうできることのレベルというのはそろっている必要があって、一部の事業者さんだけが過度に引き止めるというようなことはよくない。引き止めるといえますか、過度に障壁があるということはよくないと思います。これは同じでないといけないのかなと思います。

最後に質問ですけれども、これは楽天モバイルさんに教えていただきたいんですが、コールセンター等の在宅化を進めているという御説明がありましたけれども、これはお書きのとおり、個人情報保護との関係で技術的に結構難しいんじゃないかと考えていますけれども、従業員の方の御自宅でというのは、個人情報、ユーザーの情報を扱うのは難しいのではないかと考えていますので、何か工夫があれば教えていただきたいと思います。ここでなくても、また後日でも結構ですので、よろしくお願いします。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、大谷構成員はお戻りになっていないようですので、事務局からコメントを紹介をお願いします。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 大谷構成員のコメントを御紹介させていただきたいと思います。

**【新美主査】** よろしく申し上げます。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 各社が行政指導への対応など、真摯に対応いただいていることは分かります。特に端末購入サポートプログラムにおける広告表示などに改善意向を示していただいております、事業者の御努力を感じますが、更に検討したい点について申し上げます。

1つ目、MNPのワンストップ化については、一昨年4月まで行われていたモバイル市場の公正競争促進に関する検討会でも大いに議論されており、当時は、引止め防止と利用者へ

の説明責任を果たすことを両立するために、手続をウェブ化することが有益であるということで、一旦はワンストップ化に踏み出すには至りませんでした。ウェブにおいても、移転元の引止めがなされているとのことですので、まだまだ検討の余地と実現可能性があると思っております。

その点について、KDD I 様から利用者への説明責任の観点からの留意事項を、19 ページに示していただいているところ、参考になりますが、費用については、単に膨大と述べられていて、まだ十分に検討していただいた結果ではないようです。効率的で低コストでありながら、利用者にも十分な説明ができる方法を検討していただけないかと考えております。

2 点目、頭金ですが、ドコモ様の資料では、代理店独自に設定する頭金について、再販価格維持などの不公正な取引方法に該当すると述べていらっしゃいますが、前回の事務局資料にありましたように、頭金の金額を記載するためのフォーマットを配布していることから、頭金の金額を設定するようにとの販売店への指導を行っていると思われ、誤認される対応だと思われ。頭金という言葉が社会通念上の頭金とは別な意味で用いられていることに問題があると思っておりますので、具体的な対応策については、やはり一定の結論を出したいところです。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。一通り御意見頂きましたが、長田構成員が一言追加をさせてくださいということでございますので、長田構成員、どうぞ御発言をお願いします。

**【長田構成員】** 申し訳ありません。新型コロナ対策で緊急にオンラインを利用される方が大分増えたと思うのですけれども、今回は緊急の対応でしたので、オンラインで例えば端末を買った人への対応とかいろいろ課題が出てきているんじゃないかと思っておりますので、また今後、その辺についても、どういう課題を把握していらっしゃるかというのをお聞かせいただきながら、この場でも議論ができればいいかなと思っております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、皆さん御発言いただいて、私も一言ということなんですが、ほとんどがこれまでのものとかぶりますので、1 点だけ御質問して、私の発言は閉じたいと思います。

頭金についてですけれども、ソフトバンクさんの資料の10 ページから11 ページにかけてですが、頭金については、分割時に設定という書き方をしているんですけれども、これ

はそういう理解でよろしいでしょうか。現金のときには、頭金というのはないのかどうか。他社さんは、こういったような頭金はどのような場合に設定することになっているのか。その辺をお答えいただけたらと思います。

仮に、ソフトバンクさんのように、分割時のみ、要するに、現金一括払いのときと違って、取るということになると、これは金利の問題となってくるので、金利規制に引っかからないかどうかという心配が出てきます。特に前払いで金利を取っちゃうというやり方ですので、細かい計算をすると危ないんじゃないかなという気もしないでもありません。あるいは、社会的に大きな批判を受ける可能性もあるのではないかという懸念をいたします。

それでは、私の発言は以上であります。

**【新美主査】** それでは、構成員の方から非常に、多岐にわたる御質問、御意見頂きましたが、事業者の皆さんから可能な限りお答えいただきたいと思います。これもまた時間が大変切迫しておりますので、できるだけ簡潔にということをお願いしたいと思います。

御発表していただいた順序でお答えいただきたいと思います。ドコモさん、KDD I さん、ソフトバンクさん、楽天モバイルさん、UQコミュニケーションズさん、テレコムサービスさん、I I J、オプテージという順序で、御発言よろしくお願ひしたいと思います。

まず、NTTドコモさんからよろしくお願ひします。

**【NTTドコモ】** ドコモでございます。いろいろと御意見、御質問頂きましたが、まず、頭金からでございますけども、大谷先生からのコメントを頂きました中で、ドコモは、代理店に頭金をつけるよう促しているのではないかというお話がありましたが、そういった事実はございません。頭金についての設定は代理店のほうで自由にということで、当社からどうこう言うことではございません。

頭金ゼロ円とかマル円という訴求自体については、代理店から要望があり、フォーマット化しているものでございまして、これらについていろいろと先生方から御意見頂きましたけれども、どう直すか、改善するかということについては、代理店とも、お考え、御意見を聞きながら、改善に向けて検討していきたいと考えております。事業者だけで一方的に対応することは、なかなか難しいのではないかと考えているところでございます。

それから、ワンストップ化についてもお答えいたしますと、確かに電力のほうではワンストップ化が行われているということの御意見もいろいろありましたけれども、モバイル事業では、端末、コンテンツ等の付加価値が組み合わさった中でサービス提供されているという点で複雑になっていることもありますし、固定地点での役務提供、利用契約ではないとい



うこともありまして、相対的に、なりますしの不正リスクが高いということもあるかと思えますので、厳格な本人確認が必要ではないかといった論点もあるかと思えます。2004年の時も、料金滞納の話であるとか、解約時の説明の関係であるとか、そういった議論があったと認識しております。そういったことを、ワンストップ化に向けての議論でも、丁寧に1個1個、議論が必要ではないかと考えるところでございます。

それから、関口先生から、メーカーへの支払いが増えているということで御質問いただいておりますが、詳細は別途回答したほうがよろしいかとも思いますけれども、傾向としては、代理店への支払いが減って、メーカーが増えたというようなことが前回、複数の先生方からコメントがありましたが、特段、弊社においては、代理店の支払いが特に減っているということはありません。一方で、メーカーへの支払いについては、増えているところもございますが、弊社の場合は、昨年6月から分離プランに、法改正の前に対応しており、それに伴いまして、端末が故障した際に、機種変更に行かず、故障修理で直して使うというお客様が増えており、その関係でメーカーへの修理の依頼をして、その対価を支払うといったことが増えてきている傾向でございます。

御説明は以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、KDDIさん、よろしく申し上げます。

**【KDDI】** KDDIでございます。幾つか御質問頂きましたうち、頭金につきましてコメントさせていただきます。

頭金につきましては、やはり事業者が設定するものではございませんが、やはりお客様が店頭で、じゃあ、総額幾らで買えるのだという負担額についてはきちっと明示すべきだろうということで、我々としてもフォーマットを作り、任意で頭金というような項目も入れております。そこについては、別に頭金を入れなきゃいけないということではなくて、販売代理店様の御判断次第で、使う、使わないというのを判断いただいていると。頭金という名称がいい、悪いという議論は確かにあるのかと存じますけれども、実態としては、そういうようなことでございます。

次に、MNPの手数料につきまして、弊社の資料の13ページで、「市場環境を踏まえて」という言い方をしているということでございますけれども、これの意味ですけれども、やはり複数の会社で競争しているので、我々も料金をつけるに当たっては、コストというのも考え他社がどういう料金をつけているのかというのも当然参考にしながら料金設定している

という意味で、市場環境を踏まえてというような書き方をさせていただいております。

あと、MNPの24時間ができないことについて、バッチ型の処理というお話もありましたが、御指摘のとおり、弊社でもやはりバッチ型の処理ということでやっていますので、これを撤廃するということになると、今やっているバッチの処理をどうやって負荷分散したり、運用体制を変えるということでやっていくのかという検討が必要になりますので、かなり検討及びシステム改修というのが伴うというところでございます。

あと、引止めについて御指摘頂きましたけれども、我々としてもやはりお客様との間でトラブルになるようなもの、過度なものというのは当然問題だろうと思っていますので、その辺は、問題になるようなもの、行き過ぎたものはどういうものかという議論なのかなと考えております。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、ソフトバンクさん、よろしくお願ひします。

**【ソフトバンク】** ソフトバンクです。御質問が20問ぐらいあったので、答えられるか分からないんですが、まずMNPに関して言うと、相田先生から、MNPが入った当初に比べると、サービスもいろいろシンプルになったのでというお話はあったんですが、我々が今、確認している範囲だと、やはり十分な説明がなかった場合に不利益を被る、割引がなくなったり、そういったところを被る方が過半を占めるというデータも持っていますので、シンプルになったからといって、ここが完全に問題がないということではないと思っています。

あと、今でも消費者保護上の問題が発生しているという御指摘もありましたけれども、やはりこれをワンストップ化することによって、よりクレーム、苦情が発生することを懸念しておりますので、ここはツーストップであるべきだと思っていますが、そもそもプレゼンの中で申し上げたとおり、今の我々というのは、ツーストップというよりは、電話、ウェブでの方式でのワンストップ。完全ワンストップではないかもしれませんが、電話、ウェブを使ったワンストップという形になっていますので、その方式でよいのではないかと思います。

それに関連して、では、引止めはどうかという話はあると思いますので、そこに関しては、我々、一問一答の中でも答えさせていただいていますが、全部が全部、そこが駄目ということでは当然ないとは思いますが、過剰なものですとか、お客様に御迷惑かかるようなものに関しては何らか改善していくということは考えようとしてはあるのかなと思います。

あと、手数料に関してですけれども、こちらに関しては、やはり人件費、システム費、い

ろいろもろもろかかっていますので、ここをゼロにするというのは非常に難しいと思っておりますので、ここがすごく高く、MNPの障壁になっているという認識はあまり我々としては感じておりませんので、引き続き受益者負担ということで継続したいということが、MNPに関しての御質問の取りあえぬの回答になります。

次に頭金ですけれども、頭金に関するいろいろな御指摘があって、正直、弊社のほうでは、頭金をそれほど販売店が設定をしていないので、あまり強いこだわりはないんですが、頭金という言葉が本当に駄目なのかというと、割販法上は頭金という用語というものが、我々としては別に間違った使い方をしているという認識はしておりませんで、そこはやはり端末の一部であるということが明確であって、頭金を取ってトータル10万円。一括で10万円ということで、要は料金、お客様が結局、端末代金に幾ら支払うの？ということが分かればいいと。そこに誤解がなければいいということなのかなと思っていますので、その辺りは要望がもし不適切であれば、当然改善はできるとは思いますが、問題を少し特定した上で議論させていただきたいと思っています。

あとはメーカーの支払いのところですが、こちらに関しては、我々も事業法改正してから確認してまして、11月ぐらいにちょこっと上がったというのがあったんですけど、これは確認したところ、5G端末の開発でメーカーに支援しているお金が増えたということだけだと確認が取れています。ですので、何らかメーカーにお金を出して、今回の事業法改正の隠れみので変なことをやっているみたいなことは全くございませんので、そこに関しては御説明させていただきたいと思っています。

他は、幾つかコロナ関係の話がありましたが、これは当然、コロナの第2波とか第3波がある中で、販売店の皆様と引き続き連携させていただかないといけないんですが、全携協の方々とは密に連携させていただいていて、いろいろな備品の調達ですとか、今いろいろ御要望いただいているのは夏用のマスクをもらえないかみたいなことを頂いているみたいですので、そういったところも極力キャリアとしては協力させていただきたいと思っています。

あと、最後に長田先生から御質問頂いたオンラインの課題ですが、こちらに関しては、当然、店舗の時間を縮小したことによって、オンライン、コールセンターに受付が寄りましたので、そこで逼迫したという問題と、コールセンターがそもそも密になりやすい環境であるということもありますので、その辺りは我々の中のファシリティーということを工夫して、コールセンターのほうでも密にならないような形ということを工夫したり、あるいは、今後の検討になると思うんですが、コールセンターの中でも個人情報みたいなもの

のを扱わないものは、リモートの中で何かできないかみたいなことも工夫の一つとしてはあるのではないかと考えていますので、そこは当然、会社の企業努力の中で考えていくことかなと思っています。

大体答えた気がしますが、以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、楽天モバイルさん、どうぞ御発言をお願いいたします。

**【楽天モバイル】** 楽天モバイル、小田と申します。頂いた御質問について回答させていただきます。

まず、海外でワンストップでMNPをやった場合における消費者への注意喚起がどのようになっているかということに関して、事例を挙げさせていただきます。複数の国で、移転元の事業者で、まず残った通信料がある場合は、それがかかる場合がありますですとか、解約時に不利益がある場合があるので、移転元の事業者に確認してくださいという書き方を幾つかの国でしております。

詳細についてデータ連携等で、移転元事業者から引っ張っている事例は、当方では見つけられておりません。まずそういったことになっております。

それから、8ページ、実際の引止めトークにどのようなものがあつたかというところで、アンケート回答しました。当社従業員から聞き取った事例が幾つかあるので御紹介させていただきます。

多かったのは、通信料を6か月あるいは12か月、一定金額割引しますという御提案だったり、事業者さんのポイントをあげますというお話を頂いたものがおります。あとは、グループのサブブランドの契約に切り替えませんか。要は、当社ではなくて、今入っているキャリアのサブブランドに移りませんかという御提案を頂いたり、あるいは、時期が4月だったものですから、間もなく発売されるiPhone SEが、当社では扱いはないですよ。今いる事業者さんで扱いがあるので、ぜひとどまって、iPhone SEを購入くださいという御提案を頂いた事例等を聞いております。

それから、当社のMNP受付時間が24時間であることに関する工夫ということで御質問を頂いておりました。これに関して、実はMNP予約番号自体は、各事業者が自社で閉じて発行できるもので、特段すごいシステムがあつて、我々だけ24時間できるというのではなく、各事業者さん、24時間、予約番号を発行すること自体はできるのではないかと考えております。

それから、在宅のコールセンターに関しても御質問頂いておりました。個人情報に関するところの取扱いにおいて、どのように工夫されているかということで、当社としては、やはりお問合せの中で幾つかグルーピングしまして、その中で個人情報に対する可能性が少ないもの。具体的には、例えばお申込み前のお客様からのサービスですとか料金に対するお問合わせ、あるいは、購入された直後で回線手続する際に、SIMの入れ方ですとか設定方法に関するお問合わせといった、個別のお客様情報、個人情報に触れる可能性が少ないものを在宅コールセンターで対応するという振り分け方をしております。そういう意味では、全てのコールを在宅で対応できるという可能性はなかなか難しいとは思っております。比較的、在宅対応に向けたものを中心に、そういったものだけでも在宅化していくという取組で考えております。

あとは、お話の中であった端末補償に関して御紹介させていただくと、当社の端末補償に関しましては、回線サービスとは切り離して、端末販売にひもづくオプションサービスをしております。回線契約をされていないお客様ですとか、回線解約後のお客様も引き続き端末補償をお使いいただけるという仕組みにしております。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、UQコミュニケーションズさん、御発言よろしくお願いたします。

**【UQ】** UQコミュニケーションズでございます。関口先生、森先生からコメント頂きました引止めについて御説明させていただきます。

私どもとしては当然、サービス向上のために、解約の理由が、例えばエリアなのか、料金なのか、端末なのか等々、いま一度確認したいと考えております。その上で、お客様が御存じでないプラン等々あったときにはやはりお客様のニーズに合ったプランについては提案等をしているところでございます。当然ながら、お客様からそういう提案は要らないということがあった場合には、それ以上は提案してございませんので、トラブルになるような過度な引止め、それはやっていないという認識でございます。

あと、どこからが引止めかの線引きについて議論があることはいいと思うんですけども、なかなか難しいところではないかと考えているところでございます。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、テレコムサービス協会さん、よろしくお願いたします。

【テレコムサービス協会】 近藤先生から、通信と端末の分離に対するMVNOへの取組についての御質問があったと理解しております。このような通信と端末分離については、MNOさんの料金プラン、通信の端末が非常に密接に関連しているような料金プランとの差別化、消費者からの分かりやすさ、そういうところを狙って、多くのMVNOが長年の間に試行錯誤しながら、個別に取組を深めてきたものというふうに我々では理解しております。

また、MNOさんと違って、我々MVNOが扱う端末については、ほとんどがメーカーブランドのもの、つまり、家電量販店を含めて同じハードウェアが非常に多くのチャンネルで、公平、法的に販売されている。海外で言えば、いわゆるオープンマーケットになっているところについても、事情としてあるのではないかと考えております。

ただ、このような取組について、協会として、これまでガイドライン等を作って、事業者がこのような通信と端末の分離を行ってきてくださいということを求めてきたということではありませんので、現時点で、通信の端末の分離をしないというMVNO事業者があったとしても、改正事業法にのっとって料金プランを作って販売しているという場合について、協会として、それを問題視する、何らか指導することはないとなっております。

御回答としては以上になります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、I I Jさん、よろしくお願いします。

【I I J】 私たちのところに対する具体的な質問内容が確認できなかったんですが、1点だけ、MNPのコストに関して、受益者負担というのはいかかなものかという話があったと思うんですけども、こちらに関しては、MVNOの場合はやはり収益性というのが非常に低いというところで、新しくかかるコストに関しては、契約から発生するコスト、利用料ですね。心得て、収益の中で吸収していくかということが課題とは考えておまして、現状は受益者負担でやっておりますが、今後に関しては、全体のコストの中でどうやって考えていくかというところを課題というか、検討すべき事項だと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、オプテージさん、御発言がございましたらよろしくお願いします。

【オプテージ】 株式会社オプテージです。御質問頂いた1点、MNP転出時契約解除料の撤廃の影響でございますが、結論から言いますと、懸念していたようなMNPの乱用行為の増加といったものは今のところ見られておりません。これはもともと高額キャッシュバ

ック目的で行われていたものでございますが、その高額キャッシュバック自体が減ったためというふうに一旦は分析しております。

以上でございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

時間も大分押しておりますので、この辺りでモバイル関係の質疑及び討議を一旦終了させていただければと思います。

引き続きまして、固定関係の皆様から御説明をお願いいたします。固定関係につきましても質疑応答及び討議は、各社さんの説明の後、まとめて行いたいと思います。

まずは、モバイル関係と同様に、事務局からおさらいとしてヒアリング事項に関して簡単に説明を頂きたいと思います。よろしく申し上げます。

**【田中料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。資料1の6ページをお開きください。固定通信市場の競争環境に関するヒアリング事項ということで、本日、スイッチングコストが利用者の合理的かつ自由なサービス選択を妨げていないかという点を主な論点としてございます。大きな点として2点ございました。

1つ目が中ほどにございますが、工事費、もう一つが下にございますが、期間拘束契約についてということでございます。違約金等を含むということでございます。

工事費については分割期間やその水準等、あるいは事業者連携について聞いております。期間拘束については、モバイル等との比較など、期間拘束契約の在り方について伺うものでございます。よろしくをお願いいたします。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、まずは株式会社NTTドコモの取締役常務執行役員、経営企画部長の藤原様から御説明を頂きたいと思います。よろしくをお願いいたします。

**【NTTドコモ】** NTTドコモの藤原でございます。お手元の資料、先ほどと同様、2-1-1で、6ページ目を御覧ください。

本件につきましては、1ページだけの資料になります。固定通信の関係ですけれども、当社が提供するドコモ光の工事料について御説明させていただきます。左側に、工事料の支払い方法について説明しております。一括または分割払いを、お客様が自由に選んでいただけるようになっております。分割払いの回数につきましても、12回から60回までということで、一括を含めて、6つのメニューを用意しています。利用者のニーズに沿いまして、選

択できるメニューを用意しているというところがございます。

また、工事料の金額については、NTTの東日本・西日本の提供するフレッツ光の工事料と同額にしており、コラボ光の卸工事料に比べても合理的な水準であると考えております。加えまして、撤去時の工事料につきましても頂かないこととしております。

続いて、資料、右のほうを御覧ください。当社では、工事料の割引施策につきましては、市場人数、お客様の声を踏まえまして提供を行っておりますけれども、一括で全額を割り引く提供条件としております。工事料を分割払いとしたうえで、毎月割引とするといった、かつて、携帯電話で行っていたような月々サポートのような割引ではないため、途中解約した場合でも、工事料の残額が一括で請求されるようなことにはしておりません。

当社のドコモ光、工事料の支払い方法、割引施策につきましては、御利用のお客様によって自由なサービス選択を可能とする提供条件であると考えております。

当社からの説明は以上になります。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、引き続きまして、ソフトバンク株式会社、渉外本部本部長の松井様から御説明よろしく願いいたします。

**【ソフトバンク】** ソフトバンクの松井です。それでは改めまして、先ほどの資料2-3の19ページから御覧ください。まず当社の光サービスの御説明ですけれども、当社では、NTT東西殿から光回線を借り受けて提供する、いわゆる光コラボレーションモデルの商材をメインで販売しております。

20ページを御覧ください。開通工事に関する御説明となります。当社では、工事費の一括払いと分割払いで金額面の差異は一切ございません。したがって、一部で指摘がありましたような長期の分割払いに無理に誘導しているという事例は特段生じていないという認識でございます。

21ページ目を御覧ください。次に撤去工事費ですけれども、当社の認識では、固定ブロードバンドサービスについては、スイッチングコストの大部分を撤去工事費が占めている理解をしております。光サービスの乗換え促進の観点で、市場において相応の額のキャッシュバックが出されている理解をしておりますが、上述の点から、主に事業者変更の際に必要な撤去工事を補填するという意味合いが大きいのではないと考えております。

22ページ目を御覧ください。期間契約等の考え方についてです。こちらは先のページで述べましたスイッチングコストの補填などを含む各種コスト回収と、一定の期間、継続利用



を前提として御利用しやすい価格設定という2つの側面から、当社サービス費用として設定させていただいているものになります。逸失利益額との比較から見ても、弊社としては、特段、過剰な解除料設定等がなされているというような認識は現状しておりません。

23ページを御覧ください。こちらは最後になりますが、検証の範囲についてのコメントになります。今回は主に、各種F T T H事業者の方がヒアリングに呼ばれている認識ではありますが、市場の競争環境ですとかサービスの特性を踏まえると、当然ながらケーブルテレビ事業者を含めて、競争環境の在り方の議論がなされるべきだと考えております。我々のように事業を行っている立場からすると、F T T Hだけ切り出して、固定ブロードバンド市場を整理することは、競争環境を大きく歪めると考えていますので、この点は強く要望させていただきたいと思えます。

以上となります。ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、東日本電信電話株式会社、経営企画部営業企画部門部門長の徳山様から御説明よろしくお願いたします。

【NTT東日本】 NTT東日本の徳山でございます。

情報通信市場は、皆さん御存じのとおりですが、お客様の選好の中心は、ネットワークに依存することのないコンテンツアプリケーション、または端末、こういうところに移行してきています。

今後もI o TとかA Iとか5 G、いろいろなものが出てくると、ネットワークはこれまでに以上に様々な産業におけるデジタル化を支える構成要素の一部になると考えております。

次のページをお願いします。2ページ目です。F T T Hアクセスサービスの競争状況でございますが、F T T Hアクセスサービスのほうは、通信速度とか料金というのはほぼ横並びになっております。お客様はどちらかというと、先ほど申し上げたコンテンツとか、それに加えて、電気とか保険、こういう付加サービスですとか、あとはモバイルサービスとのセット料金というところで、選択がシフトしているということでございます。

またはF T T Hアクセスサービスは、モバイルのときと違って、ネットワークサービスと利用端末が完全に分離されております。このところが大きく違って、利用端末によってネットワークサービスが限定されるということはございません。

次のページでございます。今回の論点であります工事費については、まず、御存じのとおり、稼働にかかる実費相当でございます。また、一括でお支払いいただいても、分割でお支

払いいただいても結構でございます。それぞれ一定のお客様に御選択いただいているという状況です。一括、分割どちらのお支払いでも、お支払いいただく総額の工事費は変わりません。途中解約される場合には、その残額をお支払いいただくということになっております。

なお、弊社の場合、フレッツ光を解約する際に、撤去の工事費というのは頂いておりません。

4 ページ目に移っていただいて、引込線等の転用ということで、工事をやるに当たって、工事費の利用者負担の軽減に向けて、ここに書いてございますが、接続メニューをお使いいただいておりますKDD I 殿と、引込線への転用について、今、2009年から実施しております。今ちょうどそのコラボの事業者様、KDD I さんの接続と、あと、ソフトバンクさん、NTTドコモさん、5社で転用ができないかということ協議しているところでございます。

次のページは、この転用を考えるに当たって、各事業者さんで、例えば電柱の高さ、位置が違うとか、屋内配線の利用の試算の積み分けが違うと、そういう事象がありますので、こら辺を踏まえながらルールを考えていきたいと考えております。

2つ目、2年割、光はじめ割という、東西の割引サービスについてでございます。これはそれぞれ一定のお客様に御利用いただいております。解約される場合には、解約金を御負担いただいておりますが、こちらの水準は、類似サービスのものを参考にしております。

お客様に、ちょうど利用期間の2年が経過する際に、お知らせを送付しており、解約金を頂かない期間を2か月と設定しているということでございます。構成員の皆様限りでございますが、御利用にならないお客様も一定数いらっしゃるということでございます。

7 ページ目でございます。最後にまとめでございます。これまで申し上げてきたとおり、お客様の選好というのがコンテンツに加えて、いろいろなパターン、またはモバイルとのセット料金ということで御判断いただいているものと感じております。また、ネットワークサービスと利用端末は完全に分離されている。どちらかという固定のほうは、いわゆる回線があるということで、工事にお伺いするというのが今回のところの大きな論点ではないかと思えます。ですので、2つ目のところに書いてございますが、回線工事で宅内工事する際の、こういう利用者負担を軽減、いろいろと技術、工法を変えたりとか、技術の革新をしていて、低廉化が図れないかということにも取り組んでいるということでございます。それに伴って事業者の方々と連携を進めていくという考えでございます。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、KDDI株式会社の執行役員、渉外広報本部長の古賀様から御説明を頂きたいと存じます。よろしくお願いいいたします。

【KDDI】 KDDIの古賀でございます。よろしくお願いいいたします。そうしましたら、KDDIの固定系の資料に沿いまして御説明させていただきます。モバイルとは別刷りになっておりまして、2-2-2の資料でございます。

資料をめくっていただきまして、1ページ目でございます。KDDIのFTTHサービスでございますけれども、弊社、関東、中部、沖縄で、自分で設備を設置して、FTTHサービスを展開しております。また、それに加えて、NTT東西様のシェアドアクセス、ダークファイバーですね。接続を利用することで、全国でのサービス提供というのを実現しております。接続も利用することですね。独自性、多様性を発揮しているというようなことございます。

2ページ目でございます。工事費についてということでございます。FTTH、やはりお客様宅に訪問して、個別の事情に応じた光回線工事が必要ということがポイントになります。新設工事費でございますけれども、auひかりホームということで、3万7,500円を頂いております。これにつきましては、内訳として、シェアドアクセス、接続でNTT東西様のダークファイバーを使わせていただく場合は、ここに書いてあるような実費が発生いたします。

自前設置の場合は、やはり工事費等、人が派遣されているというようなことで、正直申し上げますと、ここに書いたNTT東西さんに払う実費よりも高い実費というのが実は発生しているという現状でございます。

更に加えまして、日程調整など、オペレーションの体制ですとか、機器の配送、こういったものにもコストがかかっておりまして、そのコストを賄うためということで、このような新設工事費を設定しております。撤去工事費でございますけれども、これにつきましては、やはりFTTHをおやめになる場合に、ほかの事業者さんに変わりますということで、そのままなくて撤去する必要があるということで、その場合にもやはり実費が発生するということでございます。これが発生しない方法というのも模索しているということでございます。

我々はやはりFTTHにつきましては、市場シェア1割程度ということで、こういった事業規模でございますので、やはり大きなコストがここにかかっておりますので、ここについ

てあまり規制が入るといのは困るということでございます。

3ページ目でございます。お客様にどのぐらい負担いただくかということと、その軽減についてということでございます。新設工事費につきましては、お客様が一括でお支払いいただければいいんですが、これがやはり過度な負担になるというお客様向けには分割払いを選択できるようにしております。これにつきましては、長期間の拘束というよりは、お客様に一括か分割か選んでいただいて、長期間でお支払いいただくというような利用者のための負担軽減施策と認識しております。

撤去工事費でございますけれども、これにつきましては、先ほども御説明ありましたけれども、auひかりとNTT様のフレッツ、この場合は、同じ設備を転用して次の事業者が変わっても使えるというような仕組みがありますけれども、それ以外は原則、撤去ということでやっております。この費用がかかるので、かなり負担が大きいということでございます。

ですので、できるだけ転用して、設備を有効活用するという方策によってお客様の負担を軽減できないかということで、現状は光コラボの事業者様等も協議しまして、引込線の転用を早くできるようにということで協議しているということでございます。

それ以降につきましては、撤去工事費等々の説明でございますので、私からの説明は以上でございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社、渉外室室長の中尾様から御説明を頂きたいと存じます。よろしく申し上げます。

**【ソネット】** ソニーネットワークコミュニケーションズの中尾と申します。それでは、進めさせていただきます。時間も押していることから、我々のほうでは、主な考え方と、設備転用についての部分で御報告させていただきたいと思っております。

まず「はじめに」というページをおめぐりください。競争ルールの検証につきましては、市場が流動化することにつながりますので賛同する次第でございます。その中で、複数年契約と解約違約金の仕組みにつきまして、これは競争環境の中から生まれたものであると認識しておりますが、現状で、違約金が高額であるですとか、消費者の理解が得られないということで、これが流動性を阻害していると判断されることになるようであれば、見直しが必要なのではないかと考えております。

一方で、工事費につきましては、先ほどKDDI様からも御説明がありましたとおり、かかる費用というところが、単純に工事をするということに加えて、日程調整ですとかそう

いった金額が各会社により異なるかと思しますので、そういった中で設定している金額に對しまして、ここのコストのユーザー負担額を低減するという意味で、分割払いの仕組みを弊社では利用しております。

分割払いが何かしらできなくなるような事態になりますと、一括払いのみというところで、こちらについてはスイッチングコストが高額、ある程度お支払いを金額的にしていただくということになるかと思しますので、流動性が低下するのではないかと考えております。

最後に、既存設備の有効活用につきましては、今、NTT東西様、KDDI様からも御説明ございましたが、我々もルールが整理できれば、工事の開通工数が減ることになってきますと、金額のところにも効果が出るのではないかと考えますので、そういったところの協議に我々も参加させていただくことも必要ではないかと思っております。

また、建物の条件によって、ファイバーがもう新しく入らないような集合住宅等もございますので、そういったところにも何かしら転用ですとか有効活用できる仕組みが出来ますと、ユーザーの利便性が上がる部分があると思しますので、一番最後のページで、少し御説明させていただきたいと思っております。

まず戸建ての設備転用に関しましては、左上に①②で記載しております、柱上での回線の切替工事と、宅内でのONU設置を新しい事業者向けに変えるという2つの行程があるのではないかと考えていまして、現状、この①の配線を変えた場合には、ONUを設置する②の段取りで、やはり新規事業者のほうで、施行をきちんとなしないと、品質の担保はできないかと思っておりますので工事の回数が大きく減らせないと、この辺に課題があるのかなど考えているところでございます。

ここについては、過去に転用の事例等もあるかと思しますので、工事工程の詳細についてはNTT東西様などと協議をさせていただきたいと考えております。

下に記載しております集合住宅のパターンは、ここの赤いバツ印がついているようなところで、建物のケーブルの入線ですとか、お部屋に対しての横引きの配線の部分で、既に配管が潰れてしまっているとかで、新規に通線、線が通らないケースがございます。こういったところに、もし設備を流用するような話し合いができれば、こちらにお住まいのユーザー様が別のキャリアを選択するというような可能性を広げることができるかと考えておりますので、少しこういったところでの稼働が減るですとか、設備が流用できるというところで、工事費についても落としていくというところは検討していきたいと考えております。

発表は以上になります。ありがとうございました。

【新美主査】       ありがとうございました。

それでは、続きまして、オプテージ株式会社の金丸様から御説明いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

【オプテージ】       オプテージの金丸です。では、早速、資料2-8-2に沿って説明をさせていただきます。

まず1ページ目です。これは先ほど同様の弊社の取組を概観したものでございますが、固定分野の取組は左側に記載のとおりでございます。弊社は、関西におきまして、光ファイバーの自己設置設備事業者として、NTT西日本様であったり、ケーブルテレビ事業者様と設備競争を行っております。

次に2ページ目です。固定分野では、御利用に当たって、宅内工事等の費用が発生する、それから、利用者料金について定額制が主流であるということ、それから、トラフィックが急増する中、継続的に設備増強が必要であったり、宅内機器について経年による取替えが必要と、そのような状況にございます。

このような状況の中、弊社では、利用者意向による適切な選択を確保しつつも、長期にわたってサービスを御利用いただけるよう、利用者利便の向上、サービスの高度化、信頼性向上に努めているところでございます。

次に3ページ目、工事費についてです。弊社では徹底したコスト削減等の取組によりまして、利用者負担の軽減に努めておりますが、下表のとおり、光ファイバーの引込み、撤去には相応のコストが発生しておりまして、営業面と事業運営面等を考慮し、必要な最低限の費用について利用者負担をお願いしているというところでございます。

併せて、標準工事費の割引であったり、撤去工事について、光ファイバー回線を含めて、全て撤去する全撤去と、光ファイバー回線は残して、宅内機器のみを撤去する残置撤去の2種類を用意して、後者の場合は撤去費用を頂かないといった工事費の負担軽減に向けた取組も行っております。

なお、工事費割引につきましては、一括払い、分割払いともに同条件でございますので、両者にその差はございません。

次に、4ページ目、定期契約についてです。弊社では、契約自動更新の選択や更新時期の事前連絡等、利用者意向による適切な選択の確保に努めております。

なお、弊社としましては、お客様満足度向上の取組によって、長期に御利用いただいでい

るものと思っております。

今後の検討に当たっては、利用者意向に沿った必要な定期契約と、利用者意向に沿わない、不当な囲い込みを区別した上で議論を進めていくべきと考えております。

次に5ページ目、これは参考ですけれども、弊社は複数の調査で、お客様満足度第1位の評価を頂いております。また、右に継続利用意向の指標となりますNPS顧客推奨度について、これは弊社調べではございますが、長期に御利用いただくほど継続利用の意向が強くなる傾向にあるというところが分かっていたいただけるかなと思います。

6ページ目以降、ヒアリング事項に対する弊社の考えを記載したのですが、幾つか紹介させていただければと思います。

ページを飛んで、8ページ目を御確認ください。8ページ目、弊社回答のボツの3つ目です。他社事業者設備の転用についてでございますが、弊社の場合、自己設置事業者でございますので、様々な課題があると考えております。

具体例としては、物理的な設備仕様の違い、設備の所有権の扱い、それから、設備保守面での責任箇所の扱いなどが挙げられるかと思っております。

次に、9ページ目の弊社回答のボツの2つ目と3つ目でございます。弊社では、契約開始時から更新月当月までの間、いつでも契約更新の選択が可能で、また、契約時に自動更新有無の選択が可能となっております。この点、契約更新の有無を選択できる期間が非常に短いといった場合は、利用者による事業者選択の機会を狭めるおそれがあると考えておりますので、好ましくないと思います。

以上でございます。ありがとうございました。

【中島料金サービス課課長補佐】 すみません。新美先生、ウェブ会議システムとの接触ができていない状態ですので、代行で進行させていただきたいと思っております。

それでは、皆様ありがとうございました。ただいまの御説明について、御質問、御意見等頂きたいと思っております。先ほどと同様に、競争ワーキングの構成員から御発言頂きまして、その後、消費者保護検討会の構成員から同じく発言いただきたいと思っております。

なお、恐縮なんですけど、先ほど同様、お一人、1分から2分程度でお願いいたしたいと思っております。また、事業者の皆様には、構成員からの御発言に対して、後ほどまとめて回答いただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

それでは、相田構成員からお願いいたします。

【相田主査代理】 時間があんまりないようなんですけども、今回の直接の対象外かも

しれませんけれども、光に関しても結構混んでいて、スピードが出ないというようなことがいろいろ話題となっておりますので、いかにスイッチングコストを安くするかということにも加えて、あと、それぞれの事業者さんの速度実績というものをきちんと見えるようにしていくということが重要なんじゃないかと思います。

それで、設備転用というようなことで、NTT東西さんの資料の5ページを御覧いただければと思うんですけども、NTT東西さんが最初に引かれたときには、屋内配線と屋外配線をしっかり分けるということで、壁のところに接続ボックスをつけて、ここから外はすぐに他事業者さん……。ごめんなさい。内側ですね。屋内の配線は他事業者さんがすぐに再利用できるようにというような工事をされていたんですけども、このキャビネットが非常に大きくて見映えも悪かったということもあって、その後、通しで一本で引くということになったわけですが、やっぱり今後のことを考えると、特に新築時に屋内配線は、家を建てる人が工事して、外壁のところに、すぐに光をつなぐことができるような形を作っておくということの標準化と言うんでしょかね。そういうようなものを進めていかないと、やっぱりこれからも家を建てたら、当然、光というような時代になってきていますので、毎回、全部引いて、毎回、全部引き直してというようなことから、そもそも資料の中には事業者によって、ケーブルが1芯だったり、2芯だったり違うというような話もありましたけども、きちんとこういうことも標準化して、少なくとも宅内配線は、極端な話、家を建てる人が先に引いておくというような体制に持っていくということが重要なんじゃないかと思います。

以上です。

**【新美主査】** どうも相田先生、ありがとうございました。

それでは、続きまして、今度は大谷構成員ですね。いかがでしょうか。

**【大谷構成員】** 日本総研の大谷です。ありがとうございます。事業者様のプレゼンテーションを拝見しまして、利用者の負担軽減のために工事費の負担等で御努力いただいている様子がよく分かりました。ただ、KDDI様からの資料のところですね。もともと期間拘束の意図があるかどうかは別にして、期間拘束の問題について、8ページのところで御回答いただいているところ、期間拘束のないプランも提供していますと述べていらっしゃるにとどまりまして、やはりモバイルで期間拘束の問題点を解決するための御努力をいただいたことを思いますと、ちょっと時代が逆戻りしたような感覚になっております。

やはりモバイルと固定で何が違うのか。意味のある違いがないとすれば、この点については御再考いただく必要があるのではないかと考えております。質問というより感想になり



まして恐縮ですが、以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、大橋構成員、よろしく願いいたします。

【大橋構成員】 ありがとうございます。非常に勉強させていただきました。NTTの方から、モバイルとの違いというのは、ネットワークサービスと、あと、利用端末が分離されていることなんだと。事業者の連携ということも視野に入れることが可能であるというお話を頂いていて、こういう取組というのは、ぜひ幅広く進めていただければなと思います。

そうした中で、本来、工事費あるいは撤去工事費というものも均整化していくものなのかなと思っているんですけども、この差がどういうところで生じているのかというのはしっかりと認識しつつ、モバイルと同様、固定においても、そのスイッチングコストをいかに低廉化していくのかということを議論していかなきゃいけないなと思いました。

すみません。感想となりますが、以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、北構成員、よろしく願いいたします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。質問ではなく、後日、御回答いただきたいのですが、違約金について、その水準が合理的なのか、モバイル契約における違約金と異なる考え方があるのか、という質問を事務局から投げかけたのですが、オプテージさんからはしっかりといろいろな違いをお答えいただいています。ありがとうございます。こういった情報を基に、本当に合理的な水準なのかどうかを今後検討していければと思います。ただ、まともに答えられていない社もおりますので、後日、この質問に対して御回答頂けますようお願いいたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、関口構成員、よろしく願います。

【関口構成員】 関口でございます。プレゼンテーション、各社さん、どうもありがとうございました。

KDDIさんの資料2-2-2について、2ページのところで、工事費についての内訳をお示しいただきまして、どうもありがとうございました。この内訳を拝見すると、特に新設工事費はかなり値段が東西への実費支払いに比べると高いのですが、これはシェアが小さいことによる部材の調達コストの高騰等が原因としてあるのでしょうか。

別の会議で、フレキシブルファイバーについては、ソフトバンクさんなどが調達量の量が全然違うので、コストが、NTTさんとソフトバンクで全然違うようなことの御説明を頂戴したことがあるんですが、似たような状況がもしあるのであれば、御教示いただきたいと思えます。よろしくお願ひします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、西村真由美構成員、いらしたら、御発言よろしくお願ひします。

【西村（真）構成員】 全消協の西村です。NTTもしくは卸については、転用制度だったり、事業者変更などでかなりスマートになってきたかなと思えます。その分、自己設置だったり、接続だったりの事業者さんとの差がちょっとついてきているので、その辺、少しバランスを取るためにいろいろ工事の共用できる部分だとか、残置撤去だとかは御協力を少し頂けないかなと思っています。

ユーザーからすると、撤去工事が2万8,000円はかなり大きい印象がありますので、競争にならない可能性があるのかなということを懸念しています。いろんなサービス事業者さんがいて、それを消費者が自由に選択できるような環境が続いていけばいいと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、石田構成員、御発言お願ひします。

【石田構成員】 石田です。相談の中によくあるんですけども、キャンセル料を、うちで持つから乗り換えないか、負担なく乗り換えられると説明されて契約したけれども、後で解約すると高額な工事残債が請求されるということが分かって、こんな何万円も払わなくちゃいけないのだったら乗り換える意味がないからやめたいといったような相談があります。

高額な工事代金を分割で何年間かで払うということが理解されていないという問題ですが、これはスイッチングコストが高いという囲い込みの例と思っております。

それとコラボによって高額な工事代がなくなり、そして、事業者変更でも同じようになりましたけれども、ソニーネットワークさんの最後のページのところで、宅内引込線の有効活用に関する課題ということで御検討いただいている内容がございました。

宅内引込線も有効活用できるということであればぜひ御検討いただいて、費用負担がな

くなるということを期待しております。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、木村構成員、御発言お願い申し上げます。また通じないのかな。では、黒坂構成員も退室。では、近藤構成員、よろしく申し上げます。

【近藤構成員】 近藤でございます。NTT東の方にぜひとも聞いていただきたいことがあります。私は今、横浜在住ですが、香川県の夫の実家と2軒、管理しております。新たにF T T Hのネットの申込みは、名義承継、料金などを問い合わせるフリーダイヤルは自動的に東西別々の窓口につながりまして、大変不便でございます。番号を統一していただくか、せめて転送していただけないと、幾ら無料でも、いろんなところに向け直して、その都度待たされるというのは大変苦痛でございます。何とぞよろしくお願いいたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。切実なお願いですので、ぜひ何とかうまく処理できるようにおはからいいただきたいと思えます。

では、続きまして、平野構成員、よろしく申し上げます。

【平野主査代理】 平野でございます。私からは、ソニー様の資料2-10、最後の5ページ目の工事の図のところについて、いろいろ協力を得られれば工事のコストを削減できるというような御意見だったと理解しております。

そこで質問なんです。具体的にどのような協力をどういう事業者さんからもらえば、このコスト削減につながるのかというようなことを教えていただければと思えます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、森構成員、御発言よろしく申し上げます。

【森構成員】 御説明ありがとうございます。幾つか御意見がありましたけれども、一つは違約金等について、モバイルとどう違うのかということですか、あと、工事費。解除時にかかる費用ですね。工事費といいますか、違約金も含めて、それが最後に払うものが非常にたくさんになったので、勧められて乗り換えたけれども、こんなはずじゃなかったという話が出てくるというような話もありまして、結局、本来は原則論としては、こういう販売の方法というのは、それは自由であって、ほかのものと組み合わせること、あるいは低廉な費用で、長い間、拘束、長い間買ってもらおうことというのは、それは合理性のあるやり方なわけですけれども、消費者の合理的な判断を損なうような場合には制限されてしまうので、

今のモバイルのようになるわけですので、そういうことのないようにしていただくべきだと思います。

そういう観点からは、やはり契約解除時にかかる費用が事業者さんによってかなり大きく違って、それは違約金についてもかなり様々な金額になっていますし、工事についても、工事の場合、やはり原則としてコストベースで考えられるべきものだと思いますけれども、そこも大きく違いが出てきている。そういうことになりますと、やはりそれは意図があったかどうかはともかくとして、拘束しようという機能を持つものであるということで制限されてしまいますので、まずは自助努力で、コストと離れない工事であったりとか、あまり高額にならない違約金であったりとか、そういうことを更に進めていただければと思います。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

続きまして、市川構成員のコメントを読み上げていただけますでしょうか。事務局のほうでお願いします。

**【中島料金サービス課課長補佐】** はい。読み上げさせていただきます。

工事費、期間拘束に関する質問、コメントです。工事費は実費というところが多いかと思いますが、競争中立的に考えますと、工事費の標準的な要素、価格の明示が行われることが大事ではないかと考えます。各社さんにおいて、このような取組が難しい理由等があれば、お聞かせくだされば幸いです。

もう1点目、これは携帯での議論に類似しますが、期間拘束については、長期であれば、囲い込みに相当する可能性が高いと考えます。特に消費者からの選択肢が絞られるようであれば、一定のルールが必要ではないかと思慮します。

ただし、ソフトバンクさんから御指摘があったように、検討対象となる市場の設定は重要と考えます。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

それでは、私のほうから簡単にコメントないしは質問させていただきます。皆さん、おっしゃったことと重なりますので、簡単にだけですが、一つは、ソネットさんから出されておりましたように、設備の有効活用というのはぜひ進めていっていただきたいと思います。ここでも御報告頂いておりますように様々な難問があるとは思いますが、これをしつ

かりと解決していくための御努力をお願いしたいし、当面その見込みはあるのかないのかというのを少し考えたい。教えていただきたいということ。

それからもう一つは、やっぱり工事というのは、モバイルと違ってかなり個性がありますので、なかなかそう画一的にやれるとは思いませんけれども、何とかその辺りも標準化するという道はないのかということを個人的には疑問に思っておりますので、そういった方向性を探ることは可能なのかという、そういう印象を持っております。もしもお答えいただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

以上をもちまして、構成員からの御質問等頂きましたから、これも順に事業者の皆さんのほうから簡単にお答えを頂けたらと思います。もしもこの場で出せなかったら、後ほど事務局にお伝えしていただければと思います。

それでは、順番としては、NTTドコモさん、ソフトバンクさん、NTT東西さん、オプテージさん、KDDIさん、ソネットさんの順でお答えいただきたいと思います。お願いします。

**【NTTドコモ】** NTTドコモでございます。弊社からは、この場では特段コメントございません。

以上でございます。

**【新美主査】** ソフトバンクさん、どうぞ。ソフトバンクさん、御発言お願いします。

**【ソフトバンク】** ソフトバンクの松井です。市川先生からコメントあったように、市場画定のところはぜひお願いしたいと思っています。あと、モバイルと固定の契約期間ですとか、解除料の違いの部分は、弊社のプレゼンには一応含めさせていただいてはいましたが、また追加質問等が来るとしますので、そこは我々の考えを御説明させていただきたいと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、NTT東西さん、よろしく申し上げます。

**【NTT東日本】** NTT東日本の徳山でございます。相田先生、新美先生からございましたとおり、工事の標準化とかそういうものについては、できる限り取り組んでいきたいと思っておりますし、大橋先生からありましたとおり、工事の対応の工夫というのも我々もケーブルの種類を変えてみたりとか、工法を変えてみたりということをいろいろ工夫しております。そういうことも併せて低廉化に努めていきたいと考えます。

それから、関口先生から頂いたというか、KDDIさんとの差というのは、コストというか、コストの面でいけば多分同じです。ですが、あとは、お客様にどう取るかということについて、例えばうちの撤去工事費が無料になっているとか、そういうのは各社の戦略だと感じております。

それから、近藤先生の話は、意見としてお伺いしている面もございますので、今、改善に向けて検討しておりますので、すみません。今日はお答えは控えさせていただきます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、オプテージさん、よろしく申し上げます。

**【オプテージ】** オプテージの金丸です。一つ、工事費の標準的要素を明示できないかみたいな御意見を頂いたところについて、ある程度はお答えできるかなと思っておりまして、また追加質問等の中で御対応させていただければなと思います。あと、いろいろ御意見頂いた点については、弊社において、真摯に対応していきたいと考えております。

ただ、FTTHにつきましては、卸と自己設置と接続と、それぞれコスト構造であったり、設備構成が異なるというところがございます、その中で他事業者と連携しながら、いかにお客様の設置コストを低廉化するかといったところについて模索したいとは思いますが、なかなか難しいところはあるかなとは感じておるところでございます。その辺りの違いを考慮いただきながら、いずれかの事業者に有利、不利となるようなことのないように御検討いただきたいと思います。

あと、競争市場としましては、大小のケーブルテレビ事業者様がおられますので、そういったところの存在も十分考慮いただきながら御検討いただきたいと思います。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、KDDIさん、よろしく申し上げます。

**【KDDI】** KDDIでございます。1点、関口先生の御質問に対してお答えしたいと思っております。我々の資料の2ページ目で、これは恥ずかしながら我々も企業努力しなきゃいけないんですが、自前設置の場合、やはりどうしても実費がかなりかかっている、なかなかNTT東西さんより現状では高いというのが状況でございます。この辺の理由につきましては、NTTさんの状況が我々で正確に分かるわけではございませんが、やはりシェアの7割という大きな規模の事業者と比較すると、どうしても我々はまだまだシェアが低くて、例え

ばいろいろなオペレーション体制をやるにしても規模の利益、その分のコストが違っているのかなというのが我々の見方でございます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、ソネットさん、よろしく申し上げます。

**【ソネット】** ソニーネットワークコミュニケーションズです。いろいろコメント頂きまして、ありがとうございます。

平野先生からありました設備転用の件につきまして、どのような協力をどの事業者様というお話ですが、まずはNTT東西様と協議させていただくのかなというところで、今、NTT東西様の御説明にもありましたとおり、KDDI様との転用はできる状態になっておりまして、そこに他社を入れるかどうかという協議をされているというところなのですが、やはり各社それぞれ、弊社も、相田先生からもありましたように、キャビネット渡しですとかコンセント渡しですとかそういったところで、工法が少し違うところがありますので、そういった課題をどのように解決するかというところで、まずは取っかかり、お話を始めたいなというところになっております。どれぐらい金額が下がるとか具体的なところはこれからの状態でございますが、協議をスタートさせていただきたいと考えております。

以上になります。ありがとうございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

時間を大幅に超過してしまいましたので、この辺りで質疑、御討議は終了させていただきたいと思います。

そういった事情もございますので、質問、議論、足りないという方々がいらっしゃるかと思います。追加の質問等、事務局を通じて出させていただきたいと思いますので、事業者の皆さん、御対応をよろしくお願いしたいと思います。

なお、構成員の皆様のように追加の質問等がございましたら、これは非常に急ぎになりますが、事務局からの要望として、明日26日の午後17時までに御質問の趣旨を御提出いただきますようお願いしたいということでございます。

それでは、事務局より今後の予定について、御説明よろしくお願ひいたします。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 事務局です。まずもって、新美主査をはじめ、構成員の皆様、また、事業者の皆様におかれましては、事務局の不手際により、進行がオーバーしてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。

次回の会合につきましては、引き続き関係事業者等からのヒアリングを行う予定でございます。日時につきましては、30日の火曜日10時から開始予定ですので、よろしく願いいたします。

また、先ほど新美主査から御発言がありましたように、本日、時間の関係で、十分な御回答を頂けなかった質問もあろうかと思っておりますので、お手数ではございますけれども、そのような質問も含めまして、追加の御質問として御提出いただければ幸いです。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。長時間にもかかわらず、非常に熱心に御議論していただきましてありがとうございます。本日はこれにて閉会とさせていただきたいと思っております。どうもありがとうございました。失礼いたします。

以上