

## 競争ルールの検証に関するWG（第8回）

1 日時 令和2年8月27日（木） 14：30～16：30

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、大谷構成員、大橋構成員、北構成員、佐藤構成員、  
関口構成員、長田構成員、西村（暢）構成員、西村（真）構成員

○オブザーバー

小室公正取引委員会事務局経済取引局調整課長

○総務省

谷脇総務審議官、竹内総合通信基盤局長、今川電気通信事業部長、吉田総合通信基盤  
局総務課長、大村事業政策課長、川野料金サービス課長、片桐消費者行政第一課長、  
鈴木番号企画室長、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、水井番号企画室課長補佐

4 議事

**【新美主査】** それでは皆様、こんにちは。本日も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。定刻を若干過ぎましたが、ただいまから競争ルールの  
検証に関するワーキンググループの第8回会合を開催いたします。

本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの諸状況を踏まえまして、ウェブ会議による開  
催とさせていただきます。

まず、議事に入ります前に事務局から連絡事項がございますので、御説明をお願いした  
いと思います。よろしく申し上げます。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 事務局でございます。

本日も一般傍聴につきまし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、御発言に当たってはお名前を冒頭に言及いただきますよう、願  
いいたします。また、ハウリングや雑音防止のため、発言時以外はマイクをミュートにし  
ていただきますよう、お願いいたします。

また、討議において発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き  
込んでいただくよう、お願いいたします。それを見て、主査のほうから発言者を指名して

いただく方式で進めさせていただきます。なお、チャット欄は構成員の皆様からは御覧いただけますが、傍聴者には御覧いただけません。また、音声がつながらなくなった場合などにも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。参考資料には構成員限りの情報も含まれておりますので、資料に含まれている数値等については、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。

以上でございます。

**【新美主査】**      ありがとうございます。

それでは議事に入りたいと存じます。本日はまず、モバイル市場に係る課題のうち、MNPに関する事項について事務局から説明をいただいた後、意見交換を行いたいと思います。

そして、その後、これまで議論を重ねていただきました内容を、各構成員から個別にいただいた意見も含めまして、報告書骨子（案）として整理してもらいましたので、報告書骨子（案）について議論を進めたいと思います。

それでは、まず、議事1に入りたいと存じます。モバイル市場に係る課題のうち、MNPに関する事項について、事務局から御説明をお願いいたします。どうぞよろしく申し上げます。

**【水井番号企画室課長補佐】**      事務局でございます。では、資料1を使って説明させていただきます。

1 ページを御覧ください。MNPに係る基本的な考え方の整理でございます。

1、MNPの見直しに関する基本的な考え方、赤線を中心に説明させていただきます。利用者が事業者・サービスを理解・選択できる環境を整備することが重要です。サービスの解約、乗換え等が支障なく円滑にできることが重要と記載させていただいております。この点、現状MNPの利用に際しては、引き止め行為が主にMNOにおいて多く行われているとの指摘がございまして、また、様々な手続が使いにくいという声もございます。このため、引き止め行為を禁止するルール化を進める必要があります。また、MNPの利用環境の整備を図るべきではないかと記載させていただいております。

2、過度な引き止めの禁止でございます。（1）MNPにおける引き止め行為の考え方は、MNPの利用希望者は電話番号を維持したまま、他の事業者に移りたいという意思を持って手続きをします。その機会を捉えて引き止めを行うことは、公正な競争環境に支障

を及ぼす程度がより高いと言わざるを得ず、一定の歯止めを設ける必要があるのではないかと、現状、MNPの利用を検討する利用者に対して、ポイント、クーポンの付与、安くなるプランやサブブランドへの誘導が行われておりますが、共通の整備をすることが必要ではないかと記載させていただいております。

(2) 具体的に禁止すべき過度な引き止めの考え方でございます。利用者の意思に反してまで引き止めを行うことは、過度な引き止め行為として禁止すべきものと考えられます。このように考えますと、利用者からMNPの明確な意思表示がなされたことは、①既存の自社プランの説明、②利益の提供、③他の事業者のプランの説明といった一切の引き止め行為を禁止することが適当ではないかと記載させていただいております。

また、MNP利用の明確な意思表示が行われる前であっても、上記1から3のような引き止め行為を行うに当たっては、あくまで利用者の同意を得た上で行うこととすべきではないかと。ただし、他事業者、いわゆるグループ系列MVNO等に誘導することについては、市場全体としての競争環境に悪影響を与えることから禁止すべきではないかと。また、MNPを検討している者のみを対象とした利益の提供を行うことも禁止すべきではないかと記載させていただいております。

2ページを御覧ください。3、MNPに関する利用環境の整備でございます。

(1) ウェブによる手続の充実でございます。ウェブについては、平成30年に引き止め機会のないMNPを可能とするとの趣旨で、MNPガイドラインの改正を行った経緯がございます。MNPを使い勝手の良いものにしていくことが求められます。ウェブによるMNPの利用は、対面によらない簡易な方法であるとともに、引き止め機会のない受付窓口として適切に措置される必要がございます。ウェブの受付機会の改善やその充実を図ることが必要と考えられるのではないかと記載させていただいております。

このため、①事業者は、まずは引き止めが行われないウェブ画面を設けること、②受付時間を24時間に拡充すること、③ウェブ上の煩瑣な手続について、事業者の自主的な取組を促していくこと、④MNP予約番号取得までの所要時間が不必要に長時間と認識されないよう表示方法を工夫することが適当でございます。こういうことによって、比較的利用の多いウェブ以外からウェブへ利用を促していくことが極めて重要であると記載させていただいております。

(2) MNPに係る料金負担でございます。MNPを利用する際の手数料については、MNPの利用者に個別の負担を求めてきた経緯がございますが、MNP開始後15年が経

過して、MNP導入に必要なシステムの開発・設備費用の回収は既に終わっていると思われます。そのため、今回、コストについて精査をする必要がございます。MNP手数料については、顧客獲得時ではなく流出時に利用者に負担を求めるものであるため、事業者にとって効率化を図り、引下げを行うインセンティブが働きにくい特徴がございます。実際に各社のMNP手数料ですが、同額となっております。さらにそれは、一度値上げされた上で、現在、同額となっております。市場に任せても効率化が図られることは期待しにくいと、客観的に検証を行い、低廉化・効率化を求めていくための措置を講じることが必要と考えられます。

次のページを御覧ください。2ポツ目でございますが、MNPに係るコストに、単純解約と同じ部分のコストが計上されていますが、通常の単純解約の際には手数料を要しないことを踏まえると、これは契約の基本機能として新規加入手数料や基本料で回収されているものと整理できるのではないかと記載させていただいています。他方、MNP予約番号の発行にかかるコストは、個々のMNP利用時に生じる固有のコストと観念されまして、MNP利用者が負担すべきものは、当該コストと整理できるのではないかとしております。

ウェブについては、24時間化等のウェブの使いやすい環境の整備を進めることを通じまして、ポストコロナ時代のニューノーマルを見据えた社会変革に貢献するとともに、ウェブへの移行を促すことで、MNPのコスト全体の低廉化にもつながると考えられます。さらに、電力など他の公共料金や主要国のMNPでは乗換えの際の負担がないのが一般的である中、利用者誰もが金銭的負担なくMNPを利用できる受付手段を実現することが望まれるのではないかと。以上を踏まえまして、ウェブについては無料で利用できる環境を構築することが適当と考えられるのではないかと記載させていただいております。

他方で、高齢者等ウェブが利用できない可能性が比較的高いユーザーも一定程度、存在することが考えられます。そのため、代理店や電話で対応する場合には、人件費等一定のコストが生じる場合があることは想定されます。これらのコストについては、各事業者において引下げのインセンティブが働かないことを踏まえると、一定の制限を課すことが必要でありまして、1,000円以下とするのが適当ではないかと記載させていただいております。

ウェブ以外のMNP手数料については、今後、ウェブも含めたMNPの利用数の動向や各受付窓口におけるMNPの受付状況を把握しつつ、コストの状況について適時適切に検証していくことが必要ではないかと記載させていただいております。

なお、事業者負担料金、いわゆるMVNOがMNOに支払う料金につきましては、資料2-1の骨子（案）を使って、そこに関連記載がございますので、後ほど説明させていただきます。

次のページを御覧ください。過度の引き止めの検討の方向性の概要図でございます。上の四角を御覧ください。MNP申込みの明確な意思表示が行われた後は、過度な引き止めに該当するため禁止すべきではないか。MNP申込みの明確な意思表示が行われる前、いわゆる利用者が迷っている段階では、既存の自社プランの説明及び利益の提供については、事前の同意を取った上で行うこととすべきではないかと記載しております。ここで、いわゆるサブブランドが自社であれば、既存の自社プランへの説明、また、他社であれば、他事業者の説明と分類することで記載させていただいております。こちらについては、資料2-1、骨子（案）でも関連記載がございますので、後ほど説明をさせていただきます。

5ページを御覧ください。これは今回のワーキンググループの骨子（案）のウェブ関係の一覧表でございます。ウェブによる受付の充実を図るため、表のとおり、その改善を図る、ウェブの引き止め、引き止めのないウェブ手続画面を整備する、ウェブでの受付時間の制限、受付を終日対応する、ウェブでの煩瑣な手続、事業者の自主的な取組を促す、MNP予約番号取得までの所要時間、長さ、表示方法や運用方法を工夫すると記載させていただいております。

6ページ以降は構成員限りの情報でございますので、今回は説明を割愛させていただきます。

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。

ただいまの説明につきまして御質問、御意見がございましたら、御発言いただきたいと思います。チャットで御合図いただきたいと思います。よろしくお願いします。

それでは、大谷構成員、よろしくお願いします。

**【大谷構成員】** ありがとうございます。日本総研の大谷です。

今、資料で御説明いただきましたように、MNPのコストを精査していただきまして、ありがとうございます。ベースとなるコストがつまびらかになることによって、どのような政策を取るべきかといったことについて、初めて検討ができると思いますので、今までこういったコストについての情報がない中で、手探りで検討していたものに比べまして、精度の高い議論ができるというのは大変ありがたいことだと思っております。

そして、コストを見てまいりますと、今まで高止まりしていた状況が理解できる場所なんです、ここで整理していただいた中で気になっているところが1点ございます。4ページになると思いますけれども、利用者のMNP申込みの意思表示というので、明確な意思表示の前後によって制度の過度の引き止めの禁止すべき内容が異なっているという点です。実際に利用者がMNPの申込みをするときに、それが明確な意思表示なのか、恐らく引き止めをしたい事業者にとっては、それは明確な意思表示ではなく曖昧だったというエクスキューズが成り立つような基準にも読み取れますので、明確な意思表示というのをどのように考えるのか、何らかの意思表示で足りるのではないかと思うところでもあります。特に「明確な」という言葉をつけて示しているあたり、何を以て明確な意思表示とするのかということについて、一定の指針がないと、ここが抜け道になってしまう恐れがあるのではないかと懸念するものですから、事務局などから補足説明があるようでしたら、お願いしたいと思います。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。今は質問の形で発言されておりましたので、事務局から答えがあればお願いします。

**【鈴木番号企画室長】** 番企室、鈴木でございます。

確かに大谷構成員がおっしゃることはごもっともでございます。まず、明確な意思表示について、現状、各社に聞きますと、代理店とか店頭ですと、御担当の方が一定程度、対応した後と言いますか、ある程度、限定的に捉えている傾向がございます。したがって、こうした明確な意思表示をされた時点、あるいは、外形的にそういった意思を持っていると思われる時点、この辺りを先日、フローを示して御説明申し上げましたけれども、今後、こういったフローをしっかりと整理していく中で、きちんと今、御指摘があった抜け道がないように、整理を引き続きやっていきたいと思っております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。大谷構成員、よろしいでしょうか。

**【大谷構成員】** 大谷でございます。とにかく抜け道を作らないような方策が必要だと思っておりますので、もちろん事務の流れですとかプロセスを明示するのも1つの方法ですし、この機会にほかの構成員からも御意見があるようでしたら、そのお知恵を借りて、抜け道を防ぐ方策をぜひ御検討いただきたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、大橋構成員、北構成員、長田構成員、佐藤構成員の4名の方が御発言希望ですので、今、申し上げた順序で御発言いただきたいと思ひます。まず、大橋構成員、よろしくお願ひします。

【大橋構成員】 ありがとうございます。MNPの制度設計は、市場の環境整備の根幹に関わる重要な論点だと考へておひまして、こうした形で一定の整理を、まずはしていただいたことに感謝おひしげます。

市場の流動化が競争のメリットを携帯市場全体に均てんさせるという観点で見れば、MNPの利用を引き止める行為、あるいは、特定のプランに誘導する行為というのは公平、公正な市場の活性化を妨げる行為だと考へられますし、また、引き止める代わりに利益を提供するという行為は、本来、市場参加者全員がメリット得るべき公益的な価値が私的に囲い込まれるという点で、制度の建てつけ上、極めて問題が大きかったと考へられると思ひます。

MNPは競争中立な市場を支える基本的な機能と捉えるべきものだと考へられるものであり、コストの回収は、その考へ方に沿って加入契約時の基本料金など、公平で、かつ一律な形で手当てされるのが本来の考へ方ではないかと思ひます。少なくともMNPの利用者にコストを貸してパニッシュする形というのは、市場の流動性を妨げる点で望ましくないので、MNPの手数料の原則無料化ということを目指して、それにつなげるような過渡期の措置を考へるのが適当ではないかと思へます。

いずれにしても、ぜひ骨太の議論をしていただきたいと思ひておひまして、これを明確にするというのは重要なんですけれど、明確な意思表示の話も含めて、あまりテクニカルな話に落とし込んで議論してほしくないと思ひておひます。

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、北構成員、御発言をお願ひします。

【北構成員】 野村総研の北でござひます。

大橋構成員のお話の後で大変恐縮ですが、引き止めの細かい点についてコメントさせていただきますと思ひます。

利用者の明確な意思表示がある、なしで分かれています、文章中に「MNPというのはそもそも意志を持って手続を申し込んでくるものである」と書かれておひまして、それと矛盾しているのではないかと思ひます。

大谷構成員の御意見とも一致しているのですが、ショップ、コールセンター、そして、ウェブで、実際にそれぞれ具体的にどういうタイミングで、どんなスクリプトで利用者の明確な意思確認を行うのがとても気になるところであります。例えば、コールセンターでオペレーターさんではなく I V R で、「M N P 手続を行う人は 1 を、M N P 手続をしようか迷っている人は 2 を押してください」のように対応すれば、みんな 1 に進むと思うのですが、オペレーターさんが「お客様、M N P 手続をされる前に少しお時間をいただけませんか。お客様にとって大変お得なお話をさせていただいてもよろしいでしょうか」なんて言えば、「はい」と答えてしまう人も出てくると思うのです。要するに、引き止めに対する基本的な考え方については賛同するのですが、具体的な運用まで、抜け道がないようにしっかり注視する必要があると思います。

確認ですが、ウェブについては引き止めが行われないウェブ画面を設けることとありますが、これは、ウェブは一切の引き止めが禁止という意味なのでしょうか。それとも店舗やコールセンターと同じく、ウェブでアクセスした人についても、明確な意思確認を経てから意志のある人だけ、引き止めが行われないウェブ画面に飛ぶと、そういうことなのでしょうか。ここは確認させてください。

もう一つ確認ですが、ウェブ上の煩瑣な手続について、事業者の自主的な取組を促していくとありますが、例えば、F T T H に紐づいた契約など、現状、ウェブでは M N P を受け付けていないわけですね。こういった契約もウェブで手続が行われるようにすることも、ここに含まれているのかどうかを確認したいと思います。

それから、M N P の手数料について、基本的な考え方には賛同いたしますが、単純解約は無料だから、それと同じ部分のコストは無料にせよという考え方には賛同できません。実際に、ショップスタッフやオペレーターさんは、M N P 手続のために稼働しています。その実費を受益者が負担すべきだと思います。

また、ウェブでの手続についても、実際にシステムコストがかかっているにもかかわらず、これをゼロ円にすべき、つまり事業者に負担せよという話なのですが、こちらをゼロ円にせよというのであれば、少なくともショップやコールセンターにおいては実費にすべきだと思います。そうすると 1,000 円以下というのは適当ではなく、恐らく 1,500 円から 2,000 円の間になってくるのではないかと思います。

以上でございます。

【新美主査】 それでは、事務局に二、三点質問がありましたので、事務局からお答え



いただきたいと思います。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。どうもありがとうございます。

まず、1点目でございます。1点目については、ウェブでの引き止めの考え方であったかと思えます。これについては、先ほど室長の鈴木から申し上げたとおり、今後、現場の運用を見ながら、精緻化を進めていくという前提ではありますが、基本的な考え方といたしましては、ウェブにおいても、いわゆる既存の自社プランの説明、利益の提供の説明等を受けるかどうか、同意を事前にとるといったことを含んだ形で実現するのはどうかということを検討しております。

具体的に申しますと、例えば、このような形態が考えられ得ると存じます。まず、ウェブにアクセスをすると、まず、MNP手続のボタンがあり、それを押すと次の画面に遷移します。その中で2つボタンがありまして、MNP手続をする、MNP手続に進むと押すと、いわゆる左側の状態から右側の状態に移る。説明を聞く、お得な情報を聞くとやると、いわゆる同意を取ったということとして、既存の自社プランの説明等が表示されるということが基本的な考え方の例かと思えますが、具体的には実際の事業者とも話しながら、また、現場の運用も十分考慮しながら、構成員の皆様がおっしゃるとおり、抜け道のないように対応をしたいと思っております。

2点目でございます。2点目については、ウェブの煩瑣な手続に対する対応でございます。F T T Hの親回線の解約、これは念のための確認ですが、いわゆるF T T Hの親回線と携帯電話回線とかが紐づけられていると、ウェブで解約ができないということについてのコメントということによろしいでしょうか。

【北構成員】 そうです。

【水井番号企画室課長補佐】 こちらについては、後ほど資料2-1に関連記載が一部ございますので、今、少し説明させていただきます。

資料2-1の64ページを御覧ください。64ページの1,722行目辺りから関連記載がございます。ウェブにおけるMNPの予約番号について、一部のMNOからMNP予約番号の発行を受けようとする利用者が解約することにより、他の利用者が不利益を被る場合等には、当該利用者はウェブではMNP予約番号の発行手続を完結することができず、電話等の他の窓口に誘導しているとの説明がありました。1,729行目ですが、こうした扱いをするのであれば、利用者がその扱いを把握し、適切な対応を取ることができるよう、事業者は、あらかじめウェブページ等で明確にしておくことが必要ではないか。ただ、そ

れだけで、全て十分というわけではなくて、可能な限り、ウェブでMNP手続が完結するよう手続の見直しも含めて、継続的な努力をしていくことが必要ではないかと記載させていただいております。

【鈴木番号企画室長】 鈴木でございます。

3点目、料金の関係でございますけれども、先生から御指摘いただきましたが、今回、MNP固有のコストに限定して回収していこうという話でございますけれども、効率化、値下げのインセンティブが働きにくい料金の低廉化を図るという局面におきまして、MNPのコストのうち単純解約と同様のコストは単純解約と同じ扱いと整理する、こうしたコストについては、まさに契約には始まりと終わりがある、その中で料金というのは回収しているんだろうという整理も、そういう考え方も一定の合理性はあるのではないかと我々は考えてございます。

それと、料金は少し安いんじゃないかという話でございますけれども、今日の資料1の2ページ目、(2)の2ポツにもございますとおり、まさにMNPの手数料につきましては、顧客獲得時ではなくて、流出時に利用者に負担を求めるということで、こういった意味で、これまでも値上げが行われてきた経緯を踏まえますと、なかなか市場に任せても効率化が図られることは期待しにくいということで、今回、まさに客観的に検証を行って、効率化、低廉化を求めていくという措置と捉えております。

なお、資料1の3ページ目、一番最後に記載しておりますけれども、今回、こういった一定の整理をしますが、ウェブ以外の手数料につきましては、今後、ウェブも含めた全体の取組件数の動向ですとか、各受付窓口別の受付状況、こういったあたりもしっかりと我々が把握しながら、コストの状況についても適時、適切に検証していくといった整理をさせていただいておりますので、御理解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。それでは、続きまして、長田構成員、どうぞ御発言をお願いいたします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

感想みたいになるんですが、まず、1ページの2ポツの(2)、最初のところに「利用者の意思に反してまで引き止めを行うとは」と書いてあるんですけども、利用者の意思に反して引き止めを行うこと全体をとにかく禁止すべく、「まで」という書き方なのかというのは少し思いました。

それで、先程、既に大谷構成員や北構成員からもお話がありました、引き止めの同意に関しての4ページの表なのですが、例えば、ウェブでMNPの手続のところへ行こうと思うと、それを探している段階で、必ず少しお考えくださいみたいないろいろな情報提供が出てきたりするわけですし、電話番号を調べようと思ってもそれは出てきますし、お店に行ったとしても、わざわざ行って、ボタンを押して自分は今日、何のために来たのか示した段階で、もう明確な意思があると考えたということをきちんと書いていただきたいと思っています。そうしないと、何となく曖昧だったとかということで、結果的に引き止めが行われるというのは、一定の要件に限定していたとしても、非常に課題が起こると思いますので、まず、MNPのサイトに行った人、それから、電話を掛けた人、そして、お店でMNPのところだと、今日来たのはそういう意思だと示した段階で、もうお引き止めはしてはいけないというのを明確にするべきではないかなと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、続きまして佐藤構成員、お願いします。その後、関口構成員、お願いします。

**【佐藤構成員】** 佐藤です。全体的には公正競争条件の整備が大事で、その中でも、今回は過度な引き止めの禁止とMNPの料金負担について、重要な論点として示されており、そのとおりだと思います。全体的には大橋構成員が言われたように、きちんと大事なところの議論を進めていくことになると思います。

コメントは料金についてですが、料金に関しては2つに分けて考えています。1つは負担の問題で、もう一つは料金のベースとなるコストの問題。負担の話は、誰が何のコストを、どのように負担するかということで、いろいろ今日も議論がありました。MNPに関する個別申し込み作業毎にその都度料金を取るのか、あるいは、単純解約等一部コストが、その他の料金や基本料に含められていることもあるので、誰が何をどのように負担するか、異なる考え方があるのだと思います。

また、料金のベースとなるコストの話ですが、今回、各社から詳細のコストデータを提出いただいています。データを見ると、同じ費目でも企業によって大きな差があり、そういう意味で、この差というのはどうして生まれているのか、そもそもコストはどういう考え方で、どのように計算されているのか、きちんと精査する必要があると強く思っていますので、コストの適正性について総務省を含めて、我々が議論していきたいところだと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、関口構成員、どうぞ御発言お願いいたします。

**【関口構成員】** 関口でございます。

引き止め策については、もう先生方が随分コメントされておりますので、私はコストのところだけに限定をしてコメントさせていただきたいと思っています。

私は今回のMNPに関しての料金徴収については、MNPの固有コスト、増分的に発生するコストに限定して検討するという方向性について、私は賛成であります。佐藤構成員がおっしゃるように、各社随分まちまちな金額を御提示くださっていらっしゃいますので、各社のコスト情報のうち、何を抜き出してきているかについて、もう少し丁寧に分析をした情報が本当は欲しいところですが、それにしても、全体のコスト合計のうちに占める単純解約でも発生するコストと、それから、MNPに関する固有のコスト、これは番号予約等によって発生するもろもろのコストということのようですが、ここが分かれているところに着目しますと、解約に関しては、単純解約でもコストはこれだけかかっているという情報も得られました。

その上で、事業者さんの意思として、単純解約は無料にしてきたということを考えると、コストがかかっているから、これを抜き出して徴収するという議論になると、単純解約も実は料金を設定しようということになってくるわけで、そういう方向には、私は行くべきではないと考えます。MNPについて、従来の2,000円から3,000円に一度上がったわけですが、システムを設計するタイミングで料金を取ることを許容したという今までの経緯を考えて無料にはしない、一定の費用を徴収することは許容するという方向性で考えると、単純解約でも発生するコストは除外した上で、MNPの固有コスト、ここに焦点を当てて徴収をすることがふさわしいのではないかと考えています。

なお、各社さんの数字は構成員限りなので、奥歯に物が挟まったような言い方になってしましますが、今回の値段はかなり上限に張りついた値段であるということは間違いないので、ここについても、どの金額がいいのかについては継続して検討を加えていくことが望ましいと思いますが、取りあえず、今回は1,000円で徴収を続けると、金額だけ変更するという事に賛成いたします。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございました。

それでは、MNPの全般的な点についての意見交換は以上にいたしまして、続きまして、報告書骨子（案）についての御議論に入りたいと存じます。

最初に今、議論していただきましたMNPに関する部分についてから説明をしていただき、意見交換を行います。その後、MNP以外の項目に関して、まとめて説明をいただいで意見交換という段取りでまいりたいと思います。

それでは、まず、MNPに関する部分につきまして、説明をよろしく願います。

【水井番号企画室課長補佐】 事務局でございます。

資料2-1を御覧ください。MNPにつきまして、一部の内容は資料1、先ほど御説明させていただきましたので、ここではそれ以外の点について説明させていただきます。

資料2の49ページを御覧ください。こちらはMNPの枠組みの対応の方向性を示した部分でございます。太い線が引いてある下線部分を中心に説明させていただきますが、今後、ワンストップ方式の導入の可能性を検討する場合、現在では、より多くの関係事業者間、MNO、MVNOにおいて、ゼロベースからデータベースの方式も含めた運用やシステムの在り方、それを実現する具体的仕様等を議論して、結論を得ることが必要と想定されます。検討だけでも導入時に要した、2年を超える期間を要することも想定されます。

そのため、まずはツーストップ方式における課題について改善を進めることとし、こうした対応によっても課題が解決できないと判断されれば、将来的にワンストップ方式の導入の可能性について、検討を進めることが適当ではないかと記載させていただいております。

次は64ページを御覧ください。ここは過度の引き止めの対応の方向性を示した部分でございます。先ほど関連記載があると申し上げた、サブブランドのところでございますが、1,711行目を御覧ください。MNOのサブブランドにつきましては、自社プランの一部として整理していますが、MVNOからも競争上の懸念が示されていることもありまして、サブブランドが競争環境に与える影響の一環として、注視していく必要があると記載させていただいております。

資料の69ページを御覧ください。これは転入時に求められるMNP予約番号の有効期間の長さ、いわゆる移転先から予約番号が10日程度残っていることが求められるといったものでございます。こちらについては、1,900行目、そもそも当該期間の設定は移転先事業者が行うものであるため、MNPを不当に妨げようとする意思があるものとは考えられず、移転先事業者は転入の実現と利用者において再度手続を行うことを避けるための

バランスを取るためにこうした期間を設定していることから、この期間の設定はこれまでとおり、事業者の判断に委ねられるものとしてはどうかと記載しております。

次、79ページを御覧ください。2,220行目でございます。こちらは事業者負担料金、いわゆるMVNOがMNOに支払う料金でございます。先ほど利用者負担料金の在り方について、資料1を使って説明させていただきましたが、それと連動する形で、2,229行目にありますが、利用者負担料金と連動して、いわゆるMNPの手続1件当たりが発生するコスト、例えば、MNP1件当たりMNOに支払う金額です。MNP1件当たり発生する金額については、利用者負担料金と連動して、少なくとも利用者負担料金以下となるよう見直すべきではないかと記載させていただいております。

続いて、(10)がMNPの制度的な位置づけでございます。次の80ページの2,240行目に対応の方向性を記載させていただいておりますが、今回のワーキンググループで御議論された内容を現実化するための手段といたしまして、今回の対応を踏まえて、MNO、MVNOに義務づけるべき事項についてはMNPガイドラインを改正すること、その他措置を講ずることにより、確実に履行されるように制度を整えるべきではないかと記載させていただいております。

事務局からの説明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、MNPに関連しての意見交換に移りたいと思います。ただいまの説明につきまして御質問、御意見を頂戴したいと存じます。御発言の御希望の方は、チャットで合図していただけたらと思います。どうぞよろしく申し上げます。

それでは、西村構成員、どうぞ御発言よろしく申し上げます。

**【西村（暢）構成員】** 中央大学の西村でございます。コメントが1点、それから事務局への質問を1点させていただければと思っております。

コメントにつきましては、先ほど、構成員の先生方からも御議論があったとおり、コストが詳細に整理されておまして、それに基づいて、今回のような報告内容になったかと思っております。コストを詳細に見ますといまだに、そして値上げ幅も含めて、こういったMNPの手数料が同一価格ということに関しては非常に疑問があるものであります。さらに、同時に今回、ウェブ以外で1,000円という価格、手数料というものが示されておりますが、恐らくこれも上限に張りつく可能性が極めて強い。そうなってきたときに、果たして本当にコストをちゃんと見た結果としての政策なのかと、これは今後、継続的な議

論が必要になってくるものだろうと思われまじ、今回は過渡的な措置、判断という形で整理されたのかと理解いたしました。これがコメントでございます。

質問につきましては、今般のMNPの議論は、これは明らかに制度上、利用者の利益確保による公正な競争環境の基盤を形成するものであると理解しております。その際、骨子の中で、例えばですけれども、競争中立的という文言が極めて数多く出てきておりますが、しかしながら、MNPの制度の各項目、例えば、ワンストップ、所要時間、引き止め、それから、有効期間、それぞれの項目で競争中立的という言葉が登場したりしなかったり、様々な表現が使われておりますが、何か競争中立的という文言の、ここをMNPの各項目において言及あり、なし、特に理由等がございましたら、お教えいただければと思います。

長くなりましたが、以上でございます。

**【水井番号企画室課長補佐】** 事務局でございます。御質問の点について、御回答させていただきます。

競争中立的という言葉や、その他の言葉で、いわゆる言葉の揺れがあるということかと思っておりますが、表現については精査させていただきます。記載させていただいた意図は、多少いろいろなところで表現は違いますが、公正な競争環境というものに悪影響があるかと思っております。公正な競争環境が整備できるかといったところを基本として記載させていただいておりましたので、記載の表記の揺れ、競争中立的という言葉の踏まえましてものについては精査をさせていただいた上で、必要な反映を行わせていただきたいと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。西村構成員、それでよろしいでしょうか。

**【西村（暢）構成員】** よろしくお願いたします。

**【新美主査】** それでは、発言希望は長田構成員と西村構成員が出ておりますので、まず、長田構成員から、その後、西村構成員、御発言をお願いします。

**【長田構成員】** 長田です。49ページからのワンストップ方式の検討のところなんですけれども、ゼロベースから検討しなきゃいけないとか、脚注のところにも、それよりもっと前にいろいろ運用方法とか仕様を決めるのには、非常に時間もかかるんだということが書いてあるわけですけども、ツーストップ方式での課題の改善を進めながら、同時にワンストップ方式の導入の仕組みなどについても、少し検討を始め、並行してやるということは考えずに、まず、ツーストップ方式でやってみて、それで、その後もし駄目ならワンストップ方式にということになると、2年を超えるどころか、非常に長い時間かかるこ

とになると思うんですけども、そのところは並行して検討していくことをしないことにしたのはどうしてなのでしょう。教えてください。

【新美主査】 それでは、事務局のほうで、ただいま質問についてお答えいただきたいと思えます。

【鈴木番号企画室長】 番企室、鈴木でございます。

今回、報告書骨子案の整理としては、ここに書かれているような整理をさせていただいておりますけれども、そもそも、まず、MNPのガイドラインで、45ページをお開きいただければと思うんですけども、45ページの1,103行目ぐらいですが、MNPガイドラインでございますけれども、そもそもワンストップ方式を継続的な課題と位置づけております。したがって、我々もこの旗を降ろすつもりは全然ございませんので、まさに今回の整理としては議論を踏まえて、まずはツーストップの課題をしっかり把握していくということでございますけれども、ワンストップのこともしっかり踏まえた上で、全体として検討を進めていきたいと考えております。

以上です。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【長田構成員】 検討はしていただくということなんですけども、出て行く人に対しての重要事項説明の重要性というのがずっと言われてきていますけれども、迎える側が今度、自分と契約をしてくれるユーザーに対して丁寧な説明をするというのは、データのやり取りとか、いろいろ情報のこととか課題はあるかもしれませんが、MNPして出て行く人に対して、コスト削減のインセンティブがないかということから言えば、むしろ迎える側のほうに熱意は期待できる場所がありますので、ぜひきちんと検討していただきたいと思えます。よろしく申し上げます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、全相協の西村構成員、御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 西村です。今回の報告書の中で、MNP手続の在り方の予約番号取得までの所要時間だったり、あと、転入時に求められるMNP予約番号の有効期間について、じっくりと御検討いただいたことに大変感謝しております。

取得までの所要時間のほうでは、いろいろな事情があるけれども、表示とか運用方法を工夫することで、不必要に長時間を要すると誤認させないようにという意見というか、考え方が書かれています。転入時のほうについても、同じような流れで検討が行われていま



すので、ここにもできれば表示方法とか運用について工夫することが必要ではないかという一文も入れていただけたらうれしいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今の点、事務局としてはいかがでしょうか。

【水井番号企画室課長補佐】 御意見いただきまして、大変ありがとうございました。

いただいた意見も踏まえまして、今後、表現の修正を検討したいと思います。よろしくお願ひします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、関口構成員、どうぞ御発言お願ひします。

【関口構成員】 ワンストップ方式、ツーストップ方式を比べれば、ワンストップ方式がいいに決まっていると思うんですが、ただ、ツーストップ方式でシステムを構築してきたということを考えると、新たなコスト負担をユーザーに求めるということ検討しなければいけないということですから、ワンストップ方式の導入に向けた検討は継続するとしながらも、当面はツーストップ方式の欠点をパッチワーク的に狭めていくという方式に私は賛成いたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御意見、御質問ございませんでしょうか。

【鈴木番号企画室長】 新美先生、事務局でございます。よろしいでしょうか。

【新美主査】 事務局からどうぞ。

【鈴木番号企画室長】 先ほど前段の資料1の説明の中で、北構成員、大谷構成員、長田構成員から、いわゆる引き止めの明確な意思表示の中で、運用において抜け道がないようにといった御指摘をいただきましたので、61ページぐらいから引き止めに関するいろいろな対応を書いておりますけれども、そういった運用上、抜け道がないようにということ、別途、しっかり書き加えたいと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、ほかに御発言ないようございましたら、次にMNP以外の項目に移りたいと思います。事務局のほうから御説明、よろしくお願ひします。

【中島料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。

それでは、骨子（案）の1ページを御覧ください。1ページ目、モバイル市場の競争環

境に関する検証ということで、これまでの取組及び検証に関する背景を書かせていただいております。1ページ目から4ページ目までですが、総務省では接続料の適正化や料金の適正化、端末販売の適正化といった取組を行ってきたところでございます。

5ページ目になりますけれども、これらの取組にもかかわらず、依然として、モバイル市場の競争は十分であるとは言いがたい状況にあったことから、モバイル研究会が立ち上がり、モバイル研究会における緊急提言を踏まえ、昨年10月1日に改正電気通信事業法が施行されたといったところでございます。

【仲田料金サービス課課長補佐】 続きまして、6ページ目、2ポツ、改正電気通信事業法の執行についてでございます。検討課題等におきまして、改正法施行前後の状況についてまとめております。117行目でございますとおり、事業者による料金プランの見直し、122行目でございますとおり、事業者や販売代理店の事業法第27条の3の規律遵守のための体制整備、142行目でございますとおり、事業法第27条の適切な執行といたしまして、ページをおめくりいただきまして、146行目からでございますが、総務省が27条の3等の規律に反した販売代理店及び事業者に対し、再発防止等を図るよう行政指導を行ってきた、こういったことについて御説明をしております。

続きまして、11ページを御覧ください。263行目から対応の方向性ということでまとめさせていただいております。264行目から事業法第27条の3の規律遵守のための体制整備といたしまして、事業者においては引き続き体制の強化、販売代理店に対する十分な情報提供、また、指導の徹底、自らが行う利益の提供の額等の販売代理店への通知のための適切な体制整備等の取組を実施していくことが必要である。

また、279行目からでございますけれども、販売代理店においては、研修の実施や社内ルールの見直しやチェック体制の強化と必要な管理体制の整備等に取り組むことが必要である。282行目から事業法第27条の3の適切な執行のための総務省の取組といたしまして、引き続き、改正法の適切な執行を図っていくことが必要である。また、運用ガイドラインについても、関係事業者の声も踏まえながら随時見直しを図っていくことが必要である。

296行目から事業法第27条の3の規律の見直しということで、規律の対象となる移動電気通信役務について、利用目的や利用環境、競争環境等も大きく異なることから、タブレット向けの役務を適用対象外とすべきとの意見や、固定して利用するWi-Fiルータ向けの役務を対象とすべきとの意見があったことについて、ページおめくりいただきま

して、13ページ目、301行目からのパラグラフでございますけれども、タブレット向けの役務については、2020年1月から改正法が適用されたところであって、まだ十分なデータ等もなく、分析を十分に行われる状況になっていないことから、引き続き、分析を行った上で、必要に応じ規律の対象とするかの是非を判断することが望ましい。また、309行目、固定して利用するWi-Fiルータ向けの役務については、競争環境に変化が見られたとは言えないため、引き続き、状況を注視し必要に応じ、その是非を判断することが望ましい。

314行目からでございますが、5Gサービスの普及促進の観点から5G端末への買い替え時には、例外として、上限を撤廃すべき割引価格ではなく、定率での値引き上限とすべきとの意見があった。318行目からでございますが、事業法27条の3の端末値引き等の利益の提供は、通信料金を原資とする過度な値引きを、2年を目途に事実上根絶するために、一定の上限を設けるものであることから、5G端末について、その他の端末と異なる特例を設けるという理由がなく、評価、検証を通じて、通信と端末の完全分離によるモバイル市場の動向を引き続き注視していくべきである。

331行目からでございますが、端末値引き等の利益の提供の規律の例外として設けられている不良在庫端末の特例について、ページをおめくりいただきまして、334行目でございますとおり、特定のメーカーに対して不当な扱いをするものであり、製造中止のハードルが高いとの意見がございました。

これにつきまして、342行目からでございますが、端末の値引き上限の規律や不良在庫端末の特例につきましては、あくまでも通信料金を原資とする過度な端末値引きの制限と、その例外を定めたものであり、特定の戦略を持つ端末メーカーに対して不利な扱いをすることを目的としたものではないということ、また、346行目からでございますが、総務省においては全てのメーカーに対して公平・中立的に同制度を運用しており、その結果として、iOSは34機種、アンドロイドは106機種とともに複数の機種が対象となっていること、このことから、355行目からでございますが、総務省においては、引き続き、不良在庫端末特例の適用状況について注視し、関係事業者、メーカー等の意見を踏まえ、不良在庫端末の運用において課題が生じていないか継続して確認を行うとともに、規律の潜脱を防止するため、適切な運用していくことが必要であるとまとめさせていただいております。

【中島料金サービス課課長補佐】 続きまして、モバイル市場の現況と分析でございま

す。

14ページ目の下段、359行目ですけれども、まず、分析の視点につきましては、モバイル市場の変革の進捗について、定量的・定性的に実施していくことといたしまして、評価・検証の項目につきましては、図表1-1のとおりでございます。今回の分析評価については、後述のとおりですが、改正法の施行前後1年又は半年間のデータに基づき、分析・評価を行っています。季節変動のある項目や経年変化を分析すべき項目につきましては、今後の検証において、さらに分析・評価を重ねていく必要があるかと思っております。加えて、2019年度後半からは、新型コロナウイルス感染症の影響の出ている可能性がありますので、そちらについても考慮の必要があるかと思っております。

16ページ目、385行目でございます。分析の手法でございます。こちらも前回、御説明したところでございますけれども、1つの指標により行うことなく、下段ア、イ、ウの3つの項目について総合的に分析したいと考えております。

17ページ目、図表1-2でございます。定量分析に使用するデータについては、こちらの図表のとおりでございます。

18ページ目、450行目になります。今後の分析・検証の方向性でございます。454行目を御覧ください。今回の分析の結果も踏まえまして、政策の効果に関する検証をより適切に実施していくことができるよう、必要に応じて分析に用いる指標の妥当性の検討を行うとともに、新たに分析に必要と考えられるデータの報告を求めるなど、随時データの見直しをしていくことが必要であると考えております。なお、先ほど申し上げましたとおり、次回の分析・評価に当たりましては、今回の分析・評価結果も踏まえた経年変化を見ながら分析することが重要であろうかと思っております。

19ページ目、通信市場の動向でございます。契約数、事業者数につきましては、こちらの数値のとおりでございますので、御覧いただきたいと思っております。

20ページ目を御覧ください。前回のワーキングと異なる体系になっておりますので、詳しく説明させていただきたいと思っております。前回、3つの分類に分けさせていただきましたが、今回、月間通信容量を基に、低・中容量と大容量の2つの領域に分けて考えを示しております。まず、低・中容量の領域では、MNOのサブブランドやMVNOといったところが、多様な容量別の料金プランを提供し、活発な競争が行われているところでございます。なお、MNO3社のメインブランドも、従量制のプランを提供しているところでございます。大容量の領域につきましては、MNO3社のメインブランドや一部MNOが、

価格帯は8,000円程度でサービスを提供する中、楽天モバイルが大容量、月額2,980円という形で本格的なサービスを開始しているところがございます。

22ページ目を御覧ください。通信料金の動向でございます。改正法の施行に伴いまして、MNO3社は違約金の引下げ等を行ってきたところがございますけれども、その結果としまして、期間拘束のない大容量のプランにつきましては、改正法の施行前後で約3割の値下げとなっているところがございます。532行目をご覧ください。総務省が実施した内外価格差調査では、我が国の料金は、依然として高位な水準にあるといったところがございます。

23ページ目、539行目でございます。日本通信が、音声かけ放題込みの低廉な料金プランの導入を7月に公表しております。また、総務省におけるモバイル音声卸料金の適正化に向けた検討を踏まえ、MVNOの音声料金の引上げが行われることが期待されているところがございます。

24ページ目の570行目を御覧ください。競争の状況のSIMロック解除の動向でございます。昨年11月のSIMロック解除ガイドラインの改正後、直近の2019年度第4四半期におきまして、初めて100万件を突破して、約110万件となっているところがございます。これはSIMロック解除ガイドラインの改正の成果が相当あったものと考えているところがございます。SIMロック解除につきましては、利用者のニーズが非常に高く、これまで行ってきた上記の環境整備が大きく後押しする結果になったものと推測されているところがございます。

25ページ目、MNPの動向でございます。589行目、MNPの利用者数は、改正法の施行前後に着目しますと、全体として、また、MNO3社につきましても件数が減少し、かつ新規契約に占める割合も低下しているところがございます。これは、改正法の施行前後でMNPが減少していますのは、セット販売時の利益提供における上限額が設けられた結果、高額なキャッシュバック目当てのMNPが減って、言わば市場が正常化されたものと推測されているところがございます。その後、MNPの件数は徐々に増加しておりまして、今後は真水とも言うべき純粋なMNP需要に基づき、件数が増えていくことが期待されているところがございます。

26ページ目を御覧ください。事業者間の契約の動きでございます。以上の取組が効果を示しつつある中、MNO3社では、新規契約数よりも解除契約数のほうが多くなっております。一方で、その他の指定事業者におきましては、新規契約者数のほうが多くなって

いるところでございます。競争環境の整備が進む中、MNO 3社からその他の事業者へ利用者が移行する動きが出ているものと推測されているところでございます。

30ページ目を御覧ください。今後の方向性でございます。改正法に基づく通信料金と端末代金の完全分離、あるいは、SIMロック解除の一層の促進、こういった総合的な政策的対応の結果、SIMロック解除件数の増加、MNPの鎮静化、こういったもので公正な競争関係の整備に向けた成果が表れつつあるところでございます。これに並行いたしまして、楽天モバイルの本格参入、また、MVNOによる低廉な料金プランの導入といった各事業者による取組によって、料金の低廉化に向けた一定の動きが見られているところでございます。とはいえ、我が国の通信料金は大容量プランを中心として国際的に高位な水準にあり、引き続き、競争を通じて利用者にとって低廉で分かりやすく納得感のあるサービスが提供されるよう、今後も分析・検証を重ねていく必要があるかと思っております。

特に、低・中容量の領域におきましては、MNOのサブブランドは、利用者にとって多様な選択肢を提供するものであり、競争の活性化を通じたさらなる料金の低廉化につながることを期待されているところでございます。一方で、構成員の皆様方からも、これまで様々な御意見をいただいたところでございますが、新たな囲い込みの手段として利用されるなど、特に、独立系MVNOとの間の公正な競争環境の阻害要因になる可能性がある旨の指摘をされているところでございます。今後、サブブランドが競争環境に与える影響につきましては、先ほどMNPの説明でもありましたけれども、MNPに係るルール整備、執行状況に合わせて注意していく必要があるかと思っております。このため、より詳細な分析が可能となるように、ブランド別のデータを取得しておく必要があるかと思っております。

31ページ目、739行目でございます。大容量の領域につきましては、楽天モバイルによるエリア拡大が競争環境や料金水準に与える影響について注視する必要があるかと思っております。特に今後、5Gサービスの普及に加え、新型コロナウイルス感染症を背景とした遠隔活動の普及によって、データ通信需要の一層の高まりが想定されているところでございます。こうした需要を見据えまして、各事業者の創意工夫による料金の低廉化が進むことが期待されている領域でありますので、今後、有効に競争が機能しているのかどうか検証が必要になると思っております。

749行目でございます。料金水準におきましては、通信品質、店舗などのサービスの充実と併せて分析すべきとの指摘もあったところでございますけど、国際的にこういった

手法はなかなか確立していないところもございますので、まずは、諸外国や民間における手法の研究を進めていくといったことを記載させていただいているところでございます。

続きまして、端末市場の動向でございます。売上台数、売上高については記載のとおりでございます。

32ページ目になりますけれども、769行目、新型コロナウイルスの感染症の拡大の影響がさらに出てくることが予想されているといったところでございます。

続きまして、33ページ目の端末価格の動向についてでございます。スマートフォンの価格帯別販売状況につきましては、ミドルレンジや廉価端末の取扱いが増加しておりまして、従来よりも幅広い価格帯での選択が可能となっているところでございます。

34ページ目、809行目でございますけど、一方で、MNO3社のスマートフォンの売上台数、売上高の1社当たりの売上高の平均値は大きく変化がないといったところでございます。

36ページ目の866行目でございます。メーカーへの支払金ですが、改正法の施行前後から増加傾向にありましたが、事業者からは改正法の施行に伴う変化ではなく、端末の故障修理や開発費の対価の増減によるものとヒアリングで説明があったところでございます。

続きまして、869行目、利益の提供の上限の特例でございます。廉価端末、不良在庫端末につきましては記載のとおりでございますが、882行目、通信方式の移行の特例の適用状況に関してですけれども、3G契約は改正法の施行後、半年で18.6%減少しておりまして、順調に移行が進んでいるものと考えられているところでございます。

38ページ目、913行目です。今後の方向性でございます。端末の出荷台数等につきましては、先ほど来、説明いたしましたけれども、改正法の施行前後で大きな変動はないんですけれども、新型コロナウイルス感染症による影響において、製造への影響が非常に大きく出ていると予測されているところでございます。さらに今年の4月以降は、より顕著に表れることが予想されていることから、こちらの部分につきましては、引き続き、注視していく必要があるかと思っております。

39ページ目の945行目、端末価格の動向でございます。ミドルレンジや廉価端末の取扱いが増加しておりまして、幅広い価格帯で選択が可能となっております。一方、今回の分析・評価におきましては、機種別の売上台数の実績等について把握ができなかったところでございます。今後は、こちらの台数等を把握して分析することが望ましいといった

ところで記載しているところでございます。

39ページ目、965行目でございます。メーカーへの支払金につきましては、事業法27条の3の潜脱行為が行われていないかという観点から状況を確認していくといったところで記載しているところでございます。

40ページ目、新プランへの移行状況でございます。975行目ですけれども、既往契約は、改正法の施行後、半年で18.1%減少しており、一定程度の進捗はしているものと考えられてございます。

41ページ目の989行目ですけれども、一方で、利用者へのアンケートの結果、浸透度という観点からは、約4割の方が案内がなかったと回答しているところでございます。また、998行目、構成員の意見からも、件数は確かに下がっているけれども、スピード感はこれでいいのかといった意見がございました。これを受けまして、対応の方向性ですけれども、各事業者においては、利用者が漫然と更新することがないように、引き続き、移行促進のための周知や施策をしっかりと講じていく必要があるといったところで記載させていただいています。

最後になりますけれども、42ページ目、1008行目です。事業者の経営状況でございます。利益率につきましては、記載のとおり、MNO3社が20%前後、代理店が5%以下となっております。対応の方向性といたしましては、通信市場、端末市場における公正な競争環境の分析・検証に当たっての参考資料となりますから、今後ともその動向を注視していく必要があるといったことで記載させていただいているところでございます。

分析部分につきましては、以上でございます。

【仲田料金サービス課課長補佐】　　続きまして、その他のモバイルに関する事項でございます。

81ページを御覧ください。端末購入サポートプログラムについてでございます。

85ページを御覧ください。2,384行目から対応の方向性をまとめさせていただいております。MNO3社は回線契約を条件としない利益の提供として、端末購入サポートプログラムを提供している中で、利益の提供を行う場合において、事業法27条の3の規律の対象となる回線契約を条件としていないものというためには、回線契約者と非回線契約者の両者に対する利益の提供に係る条件等に差異がなく、仮に差異がある場合には合理的な理由が存在することが必要であることになっております。また、回線契約を条件としていないことについて、利用者が認識できるよう広告等で明示することが必要でございます。



この観点から、総務省からの要請を受けたMNO 3社の対応と、今後の対応の方向性についてまとめております。

まず、2,394行目から広告表示・周知について、要請を受けて、NTTドコモは広告表示を見直しておりますが、これらの広告表示について、購入しようとする者にとって分かりやすいものとなっているか、また、店舗、オンライン、総合カタログ等において、購入しようとする者が認識し得る状態で掲載・周知されているかについて、引き続き、注視していくべきであるとさせていただきます。

2,405行目からでございますけれども、回線契約者と非回線契約者との提供条件等の差異でございます。総務省からの要請を受けまして、KDDIは回線契約者と非回線契約者との間に設けている差異のうち、一部を見直す検討を進めていると総務省のほうで報告を受けております。具体的には、非回線契約者について、支払方法をクレジットカードに限定していること、また、残価の再分割時の手続き時に来店条件を設けていることについて、来年の夏までに差異を解消する検討を進めていると報告を受けております。また、現在、オンラインでは非回線契約者へのプログラムは提供していないが、来年夏からのオンラインプログラム提供を開始する検討を進めていると伺っております。

他方で、KDDIのその他の差異については、2,415行目からのパラグラフでございますけれども、総務省においては、要請に基づく事業者からの報告なども踏まえ、精査していくことが望ましいとさせていただきます。

2,423行目からでございますけれども、ソフトバンクはオンラインでは非回線契約者へのプログラムを提供していない理由について、現時点では、オンラインによる端末購入の需要が非常に限定的であるためと説明しています。

ページをおめくりいただきまして、2,432行目からでございますが、オンラインでの端末購入への需要が一定の比率を超えるまで拡大した場合には、非回線契約者に対してオンラインでプログラムを提供しないのであれば、回線契約を条件としていないとは言えない。このため、総務省においては、要請を受けた各事業者からのチャネルごとの回線契約者と非回線契約者のそれぞれに対する端末販売実績の報告などにより、各窓口での端末購入への需要を確認し、オンラインでプログラムを提供しないことの合理性を注視していくことが必要である。また、事業者においては、増加するオンライン需要を踏まえて、オンラインでのプログラム提供による受付窓口の差異の解消に向けた検討を行うべきであるとさせていただきます。

2, 4 4 2行目から端末補償サービスに関しまして、購入した端末に対する端末補償サービスに、非回線契約者が加入できないことについて、ソフトバンクは、本年中に非回線契約者への端末補償サービス提供開始予定としておりますが、NTTドコモ及びKDDIは自社以外のサービスの選択肢があることから差異を設けているものではないと説明をしております。

2, 4 4 8行目からのパラグラフでございますけれども、自社以外のサービスの選択肢があることは、非回線契約者が加入できないという差異を設けていることについての合理的な理由とは考えられないことから、事業者においては、ほかに合理的な理由がないのであれば、差異の解消に向けた検討を行うことが求められる。また、総務省においては、事業者の検討の状況など、関連の状況を確認していくことが必要であるとさせていただいております。

そのほかの課題につきまして、2, 4 5 9行目からでございますが、非回線契約者への端末販売に際して、あたかも回線契約者のみ購入できるかのような店頭での説明により、非回線契約者に対する端末販売が実態として行われていない場合には、回線契約を条件としていないとは言えないことから、総務省では必要に応じ、非回線契約者に対しての端末販売を制限していないか等、現場の実態についても調査・確認をすることが求められるのではないかと。また、2, 4 6 5行目からでございますけれども、各事業者が現在、提供している端末購入サポートプログラムについて、一括で購入した者を対象としていないことや一部の事業者では端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な囲い込みの要因となっていないか、引き続き、注視していくべきであるとさせていただいております。

また、2, 4 7 1行目からでございますが、非回線契約者をも対象とする端末購入サポートプログラムによる利益の提供が行われるようになっている中で、通信料金からの補填による過度な値引きが行われる可能性があることから、端末単体収支の状況について、要請を受けた各事業者からの報告を踏まえ、総務省においては継続して確認していくことが求められる。

2, 4 7 9行目からでございますが、以上のような状況も踏まえ、総務省では、引き続き、各事業者が行う施策について、回線契約者と非回線契約者の条件に合理的ではない差異が生じていないか、また、事業法第27条の3の規律を潜脱する行為が行われていないか、引き続き、確認をしていく必要があるとまとめさせていただいております。

続きまして、2,483行目から、スイッチングコストについてでございます。スイッチングコストの項目につきましては、88ページの2,488行目でございますとおり、端末補償サービス、また、89ページ、2,509行目でございますとおり、ほかのサービス等とのセット販売による割引、また、2,521行目でございますとおり、事業者の乗換え時の手数料について、これまで御議論をいただけてきました。

続きまして、91ページ、2,587行目から端末補償サービスについての対応の方向性でございます。先ほど御説明しましたとおりでございますが、MNO4社が提供する端末補償サービスについて、加入を端末の購入時のみに限定していること、また、加入者のみを対象とし、かつ回線契約の継続を条件としていることが、事業者乗換え時の制約になっているのではないかという指摘がございます。

2,598行目からのパラグラフでございますけれども、これらの条件があることにより、端末購入者の事業者乗換えの過度の制約となっていないか、引き続き、注視をしていくべきであるとさせていただきます。

また、2,603行目からでございますが、端末補償に係るサービスには、事業者が提供する者以外にも、端末メーカーが自ら提供している例や保険会社から直接提供している例などもあることから、総務省では、これら事業者以外が提供するサービスは、事業者が提供する端末補償サービス以外の選択肢になり得るものであるか、これらのサービスの提供状況についても、引き続き、確認していくべきである。

2,614行目からでございますけれども、端末補償サービスによる修理等の期間の終了後も利用者が漫然とサービスに加入し続けている問題については、利用者に十分周知が行き届いているかなど、引き続き、状況を注視していくべきであるとさせていただきます。

2,619行目から、ほかのサービス等とのセット販売による割引でございますが、93ページの2,621行目からでございますとおり、特に利用者により選択されることが多い固定通信サービスなどのセット販売については、過度な囲い込みの要因となっていないかなどについて、後述で御説明をさせていただきます。

2,625行目からのパラグラフでございますが、固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売による割引につきましては、利用者の過度な囲い込み等の要因となっているものがないか、引き続き、状況を注視していくべきであるとさせていただきます。

また、2,635行目、事業者乗換え時の手数料についてでございますが、過度な囲い込みの要因となっているものがないか、引き続き、注視していくべきであるとまとめさせていただきます。

2,643行目から、そのほかの項目として、頭金、分かりやすい料金プラン、SIMに関する諸課題について、現状をまとめさせていただきます。

対応の方向性につきまして、100ページを御覧ください。100ページ、2,873行目から頭金についてでございます。これまでも御議論いただいてきた頭金でございますけれども、携帯電話業界用語としての頭金は、一般的な頭金の用法とは異なる意味で用いられており、頭金ゼロ円などの表示は携帯電話業界用語としての頭金が安いこと、すなわち端末価格のうち、一律に設定された割賦に係る上限額を超える金額が少ないことを示すことにより、端末価格自体が安いことを訴求しようとしているものであるが、一般の利用者にとっては極めて分かりづらい表示となっているという御指摘をいただいております。

こういった利用者の誤解や混乱を招かないようにするため、事業者及び販売代理店において、頭金を一般的な用法に限定して用いるべきであり、例えば、一括購入の場合に、頭金が生じるかのような表示をやめること、端末価格自体が安いこと訴求する場合に頭金が安いという表示をしないようにすることなどが求められる。また、端末購入に当たって支払いが求められる総額を分かりやすい形で表示するなど、利用者の立場に沿った広告、説明が求められるとさせていただきます。

また、頭金についての利用者の混乱の一因が、キャリアショップによって端末価格自体が異なっているかについて、十分認識していないことにあるのではないかと考えられるところ、そういった利用者の認識が醸成されていない中で、代理店ごとに異なる端末販売価格が設定されることにより、結果として利用者が比較することなく、高い価格が設定された端末を購入することとなり不利益を被る恐れがあることから、このような混乱が生じないよう、事業者においては、広告のフォーマットの見直しと併せて、販売代理店ごとに端末価格自体が異なっている可能性があることを利用者が認識できるように、適切な周知等を行うことが必要であるとさせていただきます。

続きまして、2,897行目から分かりやすい料金プランでございます。料金プランにつきましては、家族割引や固定割引等による永続的な割引や期間限定のキャンペーン等による一時的な割引により、通信料金の利用者への還元が一部の利用者に対するものにとどまっていること、料金体系が利用者にとって分かりづらく、不明確になっていることが課題

として指摘されております。

101ページでございます。2,912行目からでございますとおり、利用者は自らのニーズに合った料金プランが選択しづらくなっていないか、また、複雑な料金体系により利用者の混乱を招いていないかといった観点から、総務省においては、各種割引の適用状況等の実態も把握をした上で、引き続き、状況を確認していくべきであるとさせていただいております。

2,919行目から、SIMに関する諸課題ということで、まず、2,920行目からのパラグラフでございますが、10月1日に適用が開始される中古端末のオンラインでのSIMロック解除の義務化に関する事業者の取組や課題等について、引き続き、総務省は確認をしていく必要があるのではないかと。また、これに伴う中古端末の流通の状況や課題等についても、引き続き、注視していく必要があるのではないかと。

また、2,926行目からのパラグラフにおきまして、オンラインでのSIMロック解除の手続が煩瑣であるとの指摘について、各事業者においては、利用者の声を踏まえて対応していくことが望ましく、総務省においては、こういった取組は継続的に確認していくべきであるとさせていただいております。

2,933行目でございますが、SIMの種類が複数あることにより、利用者の混乱を招くことがないように、利用者に対する適切な周知を行うとともに、事業者においては、店舗等において適切な対応を行うことが求められるとさせていただいております。

また、2,939行目からでございますが、eSIMの普及に伴う対応について、総務省においては継続して状況を確認し、RSP機能の開放について具体的に障壁になっている課題があれば、課題解決に向けて速やかに検討を進めるべきである。また、Apple Watchの利用に係る指摘については、当該端末の機能の制限が利用者のMNOとMVNOの間の事業者選択に影響を及ぼす可能性もあることから、具体的に障壁になっている課題について、引き続き、状況を確認していくことが必要であるとさせていただいております。

続きまして、104ページから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でございます。検討課題等のところで、これまでも御紹介してまいりました総務省からの要請、それから、それを踏まえた事業者様の取組の内容を紹介しております。

ページをおめくりいただきまして、109ページ、3,119行目から対応の方向性をまとめさせていただいております。まず、店舗における新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための取組として、引き続き、事業者と販売代理店の両者が連携をして対策を行うこ

とが求められるのではないかと。また、コールセンター需要の増加やコールセンターでの三密対策等によるコールセンターの対応の逼迫が指摘されている中で、各事業者においては、今後、コールセンターの機能の確保のための取組に係る検討が求められる。

また、3, 1 3 4行目からでございますが、今後、特に需要の増加が見込まれるオンラインのチャンネルについて、各事業者において利便性の向上に向けた取組の検討が求められる。

また、3, 1 4 1行目からのパラグラフでございますけれども、今後、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた対応により、販売チャンネルとしてオンラインが占める割合の増加が加速することが想定される中で、店舗、電話オンラインなど、販売チャンネルのバランスについては、基本的には各事業者が経営戦略として検討するものと考えられるが、販売代理店については、地域の拠点として持つ役割の重要性なども踏まえ、当該検討に当たってはネットワークの維持・活用についても十分配慮をして検討していくことが必要である。また、販売チャンネルのバランスの変化に伴い、必要となる販売代理店網も変化していく中で、販売代理店の状況は、その規模や委託元の事業者、立地する地域などにより異なる点もあることを踏まえつつ、利用者のニーズとかけ離れた契約の勧奨など、利用者利益に反する行為による混乱がないようにしていく必要がある。このような販売代理店の在り方に係る課題について、今後、議論を深めていく必要があるとさせていただいております。

【田中料金サービス課課長補佐】　　続きまして、1 1 1 ページ以降、固定通信市場に係る課題について、御説明させていただきます。

まず、1 というところで、固定通信市場に関する動向について記載をさせていただいております。これまでのワーキンググループにおいて、現在の契約数の状況でありますとか事業者別のシェア、提供状況、あるいは利用者のアンケート等の状況について御説明したものをまとめさせていただいているものでございます。

ページ飛びまして、1 2 0 ページをお開きください。一番上の部分でございます。1 つ目の課題としてございました、事業者乗換え時のスイッチングコストに関する事項ということでございます。最初、(1) としまして、工事費を載せてございます。① としましては、検討課題ということで、現状と検討の課題を載せております。1 2 0 ページの下、3, 2 7 1 行目のところに意見とございますが、構成員の御意見、また、1 2 2 ページには事業者の御意見ということで、いただいた意見をまとめさせていただいているところでございます。

続きまして、1 2 3 ページをお開きください。3, 3 7 9 行目から対応の方向性を書かせ

ていただいております。

1つ目、スイッチングコストの中の工事費でございますが、工事費の分割支払いについては、分割支払いが終了する前に解約した場合には、各事業者共通して一括での残債の支払いを求めているところがございますが、さらに一部の事業者においては、期間拘束の契約、2年等が多い状況でございますが、それを超える期間での分割回数のみしか分割として選択ができません。これによって、利用者が乗換えを検討する際に残債の一括での支払いが求められるということがございまして、この点に関して、工事費の分割支払いに関し、例えば、次のような過度な囲い込みと考えられる場合については、事業者において改善に取り組むべきであると考えられるところ、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことも含めて対応することが求められるとさせていただきます。

具体的な場合として、ポツが2つございますが、線が引いてございます、一括払いと比べ、分割払いを有利に扱っている場合ですとか、工事の分割支払い期間が期間拘束契約の期間を上回るものしか用意されていないなど、期間拘束契約満了時に工事費残債の支払い等の負担なく契約を解除できない場合、こういった場合について、必要な対応を取ることとさせていただきます。

3,395行目から開通工事費についてでございます。線を引いてあるところを御覧ください。開通工事費における原価と利用者に請求している工事費に大きく乖離があると考えられるものがございますが、工事費の設定根拠について、さらに詳しく調査を行うという方向を記載させていただくとともに、その下の線を引いてあるところですが、課題がある場合に、事業者による課題解決が図られないという状況があるのであれば、制度的な措置を含む対応を検討していくことが適切と書かせていただいております。

続きまして、3,406行目、撤去工事費でございます。撤去工事費につきましては、3,408行目の後半あたりからですが、事業者において費用を低減させるインセンティブが、開通工事費と比べ働きづらいつ考えられるものがございますが、この点については、構成員の皆様からも大きなスイッチングコストであるとの指摘があったところがございます。利用者の利益を保護する等の観点からは、撤去工事費の設定が適切かつ明確であるかについて、より厳しく確認をしていくことが必要と書いてございます。

また、その下、3,413行目の後半辺りでございますが、撤去工事費を低減すること、または撤去工事費自体を不要とすることができないかを確認し、事業者間における工事自体の削減に関する協議も行われているところですので、そういったところも踏まえながら、

必要に応じ、制度的な措置を含めた対応を検討していくことが適切と書かせていただいております。

3, 4 1 8 行目から、利用者への工事内容等の分かりやすい説明についてでございます。冒頭、3, 4 1 9 行目の後半でございますが、構成員からも、利用者に対して標準的な工事に係る要素、あるいは価格を明示するよう取組を行うことが適切という御指摘もいただいたところでございますが、事業者においては、利用者が受ける工事の内容、費用の要素、価格等について、より分かりやすく利用者に説明する方法について検討を行うべきと書かせていただいております。

続きまして、3, 4 2 4 行目、事業者間連携による工事の削減でございます。事業者間の連携により工事自体を削減するという取組につきまして、ヒアリングの場におきまして、NTT東日本・西日本、KDDI、NTTドコモ及びソフトバンクの5社から、戸建ての場合における引込線の工事を不要とするための協議を実施しているという御説明があったところでございます。特にKDDIにおかれては、2021年度早々にこういったことを導入していきたいという御説明もあったところでございますので、早期に実現されるよう、協議の状況をしっかりと注視していくことが必要と書かせていただいております。

2行下がった下線のところでございますが、また、今は5社で協議を行っているところでございますが、他の光コラボ事業者、あるいは、接続事業者などが希望する場合には、その事業者も含めて工事の削減に係る対応が可能となるよう取り組むことが適切と書かせていただいております。加えて、今は戸建ての話でございましたが、集合住宅における屋内配線の転用、あるいは、設備の標準化といったことについて、事業者からも協議を検討したいという御説明があったところでございますが、こういった事業者の協議を注視するとともに、これを踏まえて必要な対応を検討することが適切と書いてございます。

また、段落は変わりますが、総務省においては、これらの取組をフォローアップし、必要な場合には制度的な措置を含めて対応し、工事費の低廉化の推進ということが必要と書かせていただいております。

スイッチングコストの2つ目、3, 4 4 1 行目から期間拘束契約についてというところでございます。先ほどの工事費と同様に、①としまして検討課題を書かせていただき、その後、意見をまとめさせていただいているという構成でございます。

129ページをお開きください。中ほど3, 5 6 2 行目でございます。対応の方向性の部分では、まず、モバイル契約との相違点を記載させていただいた上で、次の130ページ、



3, 5 8 7行目でございますが、こういった違い、あるいは、これまでの提言等も踏まえながら、固定通信市場におけるルールとしてどのようなものが適切か検討を進めていくという考え方を示してございます。

続きまして、3, 5 8 9行目、期間拘束契約の適切な期間ということで、モバイル契約においては、2年を超えてはならないとされているところ、固定通信においては、線が引いてあるところでございますが、固定通信契約における期間拘束契約の適切な期間については、現在、生じている課題をしっかりと整理した上で、その課題に対応するために必要な措置を検討していくことが必要と書かせていただいております。

次の3, 6 0 2行目、適切な違約金の水準、額についてでございます。違約金の額について、モバイル契約では1, 0 0 0円を超えてはならないというルールとなっているところ、現在、主要な固定通信契約においては、1, 5 0 0円から2万円まで事業者によって幅があるという状況でございます。アンケートの結果なども載せてございますが、3, 6 1 0行目でございます。こういったことも踏まえながら、利用者の状況、あるいは、その他の固定通信契約における要素を考慮した上で、適切な違約金の在り方について検討を行うことが必要と記載してございます。

3, 6 1 3行目、違約金なしに解約できる期間についてでございます。いわゆる更新月の観点でございますが、モバイル契約においては、3か月以上と定められているところ、次の1 3 1ページをおめくりください。冒頭に線が引いてあるところがございますが、固定通信契約においては、構成員、あるいは事業者からも御指摘をいただいたところでございますが、固定の場合には、モバイルと違って物理的な工事が発生するというところで、即時の切替えが難しいというところがございました。これを踏まえて、各事業者がホームページで案内をされています、申込みから開通までの標準的な期間として、2週間から2か月という御案内をしている。また、電話等についても引継ぎが必要になりますので、ここは間に合わないと電話番号が変わってしまうということも生じ得るところでございます。

3, 6 2 3行目の後半から線を引いてございますが、こういった開通までの標準期間が2週間から2か月ということを考えますと、違約金が不要で解約できる期間が最低でも3か月以上なければ、実質的に利用者の適切かつ自由なサービス選択ができないと考えられるといたしまして、前回、構成員の皆様から優先的に取り組むべきとか、早急に取り組むべきという御指摘もいただいたところでございますので、事業者において、早急に改善を図るべきと、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことも含め、改善のた

めの措置を実施することが求められると書いてございます。

また、3,629行目、自動更新の在り方でございます。モバイルの場合には、契約時及び契約期間満了時において、期間拘束を伴う契約で更新するかどうか、利用者が選択できるようにすることとされています。こういったことも踏まえながら、固定通信においてはどのような自動更新の在り方を検討していくことが適切と書かせていただいております。

3,637行目、モバイルとのセット販売に関する観点でございます。特にモバイル市場においては、2年を超える契約や高額な違約金の設定等の過度な囲い込みを是正するという制度整備が行われたところでございますが、こういった整備が行われたものが、固定が期間拘束をしていることによって囲い込みが生じていないかということで、これまでも利用者への過度な囲い込みということで、両者の契約期間のずれに対する懸念が寄せられていたり、あるいは、モバイル研究会等の提言で事業者への対応求めてきたところですが、特段対応が講じられていないということを書かせていただいた上で、3,648行目ですが、MNOを中心に多くのモバイル契約の利用者が固定通信契約とのセット割引を利用しているという中で、セット割引を異なる事業者間で適用している場合も含めて、こういった固定通信契約の期間拘束や高額な違約金等により、モバイル契約において、実質的に過度な利用者の囲い込みが生じていないかについて確認していくとともに、必要に応じて制度的な対応を検討していくべきと書かせていただいております。

3,654行目から課題の大きく2つ目でございますが、過度なキャッシュバック・セット割引に関する事項と挙げてございます。

(1) としまして、キャッシュバックやセット割引に係る検証ということで、現状の検討課題を①として載せてございまして、②として構成員の皆様の御意見、事業者からの御意見ということで載せてございます。

134ページをお開きください。3,722行目に対応の方向性を載せてございます。過度なキャッシュバックやセット割引に係る検証ということで、線を引いてあるところを中心に申し上げますが、今回、2つの方法で評価をしてみました。割引総額帰属テストの考え方で評価した場合、あるいは、総務省において、昨年6月に公表したF T T Hアクセスサービスの提供条件が不当競争を引き起こす具体例に照らした場合ということで、評価をしたところでございます。これについては、今回、提出されているデータの範囲で、直ちに不当競争が生じていると判断するまでの状況にはなかったところでございますが、検証に十分なデータが提出されていない状況と考えられますので、こういったところのデータ

の精査を進めて、検証の精度を高めていく必要があるとしてございます。

また、3,745行目からでございますが、構成員の皆様からも御指摘をいただきましたが、セット割引の適用状況、あるいは契約締結等補助の額等につきまして、検証の基礎的なデータについては、モバイルと同様に省令により報告を求めるなど、必要なデータが取得できる措置を講じる必要があるとさせていただいております。

また、3,751行目でございますが、1つのF T T H契約にモバイル契約のセット割引がどの程度適用されているかという点を考慮して確認していくことが適切、また、3,754行目ですが、市場全体の拡大の状況、各社の契約数の推移、競争事業者の状況、利用者や競争事業者からの意見等を引き続き確認していくことが重要としてございます。

また、検証方法については不十分な点を見直していくとともに、各社の状況の変化を確認しながら、継続的に実施をしていく。また、検証対象や検証方法等について、ガイドライン等で一定の考え方を示すことなども含めて検討することが必要とさせていただいております。

骨子案全体について、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、意見交換に移りたいと思います。ただ、論点が非常に多岐にわたりますので、3つくらいに分けて、固まりごとに御議論をしていただければと思います。

1つはモバイル市場の競争環境に関する検証に関してでございます。

次に、モバイル市場に関わる課題のうち、その他モバイルに関する事項、それから新型のウイルス感染症の影響拡大に対応するための取組に関しては、もう一つの固まりにさせていただきます。

そして、最後に、固定通信市場に係る課題ということにさせていただきたいと思います。

甚だ便宜的でありますけれども、この3つに議論の焦点をそれぞれ分けて、御発言、御意見を賜りたいと思います。

まずは、モバイル市場の競争環境に関する検証に関して、御発言いただきたいと思えます。どうぞチャットで御合図をいただければと思います。

それでは、相田構成員、どうぞ御発言をお願いいたします。

**【相田主査代理】**      31ページの辺りというのは、今の範囲内だと思ってよろしいでしょうか。

**【新美主査】**      結構だと思います。

【相田主査代理】 国際的な価格比較というところで、ここにも書いてありますように、大変難しい問題があって、今後の検討ということで、本当にやや参考程度ですが、資料2-2のほうで、国際比較で日本がかなり高く出ている理由の1つが、より安くサービスを提供している事業者がいるにもかかわらず、シェア1位の事業者の価格で比べているというのが1つ、より日本が高く見えている理由ではあるんですけども、後ろのほう、101ページ辺りにも、なかなか自分に合ったプランを利用者が選びにくい状況が日本ではあるかということもあるということで、競争環境を一生懸命整備していったとして、利用者はどこにシェアが集まるのかということで、携帯電話に関しては過去の傾向を見ても、結局、コマーシャル、テレビCMとかで目についたところに集まるとか、何かそういう傾向があったりするんじゃないかなというところで、全事業者をひっくるめた料金水準ということだけではなくて、国内でどの事業者がシェアを取っているかという分析、特にメインブランドとサブブランドの間でもって、値段差とシェアとがどういう関係になっているかということ进行分析していかないといけないんじゃないかなと、これは純粋な感想です。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。非常に違った視点からの御指摘だと思いますので、それも今後、議論する中では大いに参考にさせていただきたいと思います。

それでは、続きまして、長田構成員と北構成員、お二人御発言希望ですので、まず、長田構成員から、その後、北構成員から御発言をお願いします。それでは、長田構成員、よろしくをお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。長田です。

新料金プランへの移行状況のところですが、法改正があったり、その前後で新プラン出てきたときには、新しいプランへの移行のお誘いがたくさん出ていたと思うんですけども、今はそれが少しお休みしている会社もあるんじゃないかという気がしますので、その当時は移行しなかったとしても、また、いろいろなタイミングでということがあると思いますので、丁寧に周知をしていただければいいなと思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、北構成員、御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。先ほどの相田構成員と同じ、31ページの749行目の文章ですが、「通信品質や店舗数などのサポートの充実度などと併せて分析すべきとの指摘もあり」と、初めて指摘されたような表現になっています。私の記憶が確かならば、過去の研究会で、今後、そういう分析を行いますと記述された記憶があります。

要するに、やっていないということなのです。この部分を探していただいて、引用して、今度はちゃんとやりますと記述していただければいいと思います。

もう1点、SIMロックについては、本当に時間をかけて、ねちねちとSIMロックを解除すべくやってきた成果が表れてきているのですが、以前も発言しましたように、MVNOさんはほとんどの端末をSIMフリーで販売している中で、MNOさんたちは変わらない。楽天さんのプレゼンの中で、ベライゾン60日後に自動的にアンロックされる仕組みを導入したという話もありました。次にやるとすれば、ユーザーが何もしなくても勝手にアンロックされる仕組みを導入することを検討すべきではないかと思いますので、それについて言及していただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 分かりました。これは大いに参考にすべきだという事例の紹介ですね。前半の部分で事務局のほうに注文があったのですが、その点、事務局から何か発言はありますか。

【中島料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。北構成員の御意見はごもっともなんですけれども、一口に通信品質と言いましても、音声の品質、要するに、途切れなやかとか、あとはデータ送信のスピード速度、あとはエリアカバー率や災害が起こったときの通信が確保されているとか、あとは別の切り口で言えば、例えば、携帯事業者や販売代理店におけるコールセンターの受電率といった様々な切り口が考えられると思っています。

そうした中で、全ての要素を網羅した調査というのは、現時点では困難ではなかろうかと思っています。そういったところで、まずは、諸外国において、どのような手法で調査を行っているのか、こういった研究から始めたいといったところで今、検討しているところでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、続きまして、佐藤構成員、御発言よろしくをお願いします。

【佐藤構成員】 甲南大学の佐藤です。

20ページの図表1-3についてですが、7月31日、私は欠席させていただきましたので、この図について、少しコメントさせていただきます。MNOの様々な活動における競争上の問題について議論をしてきましたが、MVNOを取り巻く公正競争の状況が適正であるかということが、もう一つ、検証すべき大事なポイントだと思っています。

容量で分けてマーケットを見たときに、先ほどの説明でもあったように、低・中容量のマーケットを中心に、MVNOとMNOの競争が起こっていると見えます。このマーケットでの料金低廉化、あるいは、サービスの多様化が期待できるという説明であり、私もここが1つの大事なポイントだと思っています。その意味ではサブブランドについて、今まで十分な情報がなかったもので、これからはきちっとしたデータを収集して、このマーケット、MVNOを取り巻く競争環境の適正性検証について、これから議論を進めていく必要があると思います。

また、ブランド別データを取る必要があるということも言われていたので、必要な検証ができるようなデータをきちんと取ることを総務省にお願いしたいと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。コメントいただいたことを事務局のほうできちんとメモしておいていただきたいと思います。続いて、西村構成員、よろしく御発言をお願いします。

**【西村（暢）構成員】** ありがとうございます。中央大学の西村でございます。

1点、事務局のほうにお願いという形で発言させていただければと思っております。例えばですけれども、12ページのところで、事業法の27条の3の状況等が記されているかと思えます。また、41ページの辺りで、新プランの移行状況につきまして、4割ほどの移行者の中の案内を受け取っていないと、そういうデータが示されているかと思えます。この点、今後の方向性としては、いずれも事業者への要請という形で骨子案には示されております。これに加えて、総務省自身も対消費者、つまり消費者に対して十分に27条の3、もしくは、新プランへの移行がどういったものなのか、これを事業者とも協力しつつ、広めていっていただければと強く願っております。

これは、ほかにも頭金問題ですとか販売代理店ごとの価格設定の問題でありますとか、前半部分に議論になっておりましたMNPの明確な意思表示、これは恐らく全て消費者の理解が前提、あるいは必須となっているかと思えますので、事業者のみならず、総務省のほうからもぜひ積極的な周知の働きかけをよろしくお願いいたします。

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、時間の都合もございますので、次の項目に移りたいと思います。モバイル市場に係る課題のうちの、その他モバイルに関する事項と、それから、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、この2点に関連しまして、御発言を御希望の方はチャットでお伝えいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

いかがでしょうか。この点については、特にございませんでしょうか。

また後で全体を通じての時間も若干取ってございますので、それでは、この項目については特に現時点ではなさそうですので、次の項目である固定通信市場に係る課題に関して、御発言いただきたいと思います。どうぞ御意見、御質問のある方はチャットのほうで御合図いただけたらと思います。長田構成員、どうぞ、御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。長田です。

固定通信がところは関わっている事業者の方々の数も非常に多く、消費者として、料金の見比べなども、そのときに係る手数料や工事費というのを全部含めて、適切な判断をしていくのはすごく難しい世界になっていると思います。モバイルのときにもずっと議論をしてきていましたけれども、手数料のコストは何なのかとか、解約料のコストは何なのかとか、きちんとしたデータをこれから総務省が集めていただいて精査していただくのがすごく大切だと思います。

工事費も事業者によって全然価格が違うので、それが全部おそろいになることがいいとは思いませんけれども、適切な説明がちゃんとされるのかどうかというところを注目していきたいと思っていますので、総務省としても、ぜひ取組を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。非常に大事な点だと思います。競争環境が公正であるためには、何が競争の対象になっているのか、何が競争されているのか分からないと競争にならないと思いますので、非常に重要な御発言だと思います。

続きまして、全相協の西村構成員、御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 西村です。

固定の光回線の場合、宅内工事と宅外工事のツーステップで工事をなさる事業者さんもいますし、そういう事業者さんは宅外工事の日付がなかなか決まらないということもあります。乗り換えるには移動と比べて、もろもろ結構大変なので、一番やりやすい、取り組みやすいこととして、3か月以上の違約金が不要で解約できる期間の設定を切に望んでおります。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

それでは、今度は全体を通じて3つに分けましたけれども、全体を通じて追加の御意見等がございましたら、御発言いただきたいと思います。チャットで御希望をお伝えいただけたらと思います。よろしいでしょうか。特にございませんでしょうか。

それでは、皆様、非常に熱心に御議論いただきましたが、本日はこの辺りで意見交換を終了させていただければと思います。

本日、事務局の説明がありましたMNPの論点及び報告書骨子（案）につきましては、その方向性について、おおむね御理解いただいたものと思います。中には引き止めのところで、もう少しきちんと丁寧なフローをというような御意見はいただきましたが、大筋は御了解いただけたと受け止めました。つきましては、事務局におかれましては、本日の御議論も踏まえまして、骨子から報告（案）に作成していただくよう、お願いいたします。それを次回会合においてお示しいただけるよう、お願いいたします。

それでは、事務局から今後の予定について、御説明よろしく申し上げます。

**【中島料金サービス課課長補佐】** 事務局です。

次回会合では、先ほど新美主査のほうから御発言がありましたように、報告書（案）について議論をいただく予定でございます。詳細につきましては、別途御連絡させていただきます。

以上、よろしく申し上げます。

**【新美主査】** それでは、本日の会合はこれにて閉会ということにさせていただきます。非常に熱心な御議論をありがとうございます。さらに深みを得ることができたと思いますので、十分に生かした報告書（案）を作成していただけたと思います。

本日はどうもありがとうございました。これにて閉会ということにしたいと思います。

以上