

競争ルールの検証に関するWG（第14回）

1 日時 令和3年3月8日（月） 10:00～11:35

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

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、大内料金サービス課企画官、中島（淳）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、中島（明）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、五味料金サービス課係長

4 議事

【新美主査】 皆さん、おはようございます。本日もお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。

定刻となりましたので、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第14回の会合を開催いたします。

なお、コロナウイルスの感染状況を踏まえて、本日もウェブ会議の形式によって開催させていただきますことを御了解いただきたいと思います。

それでは、議事に入ります前に事務局からの連絡事項がありますので、説明をよろしくお願いいたします。

【五味料金サービス課係長】 事務局でございます。本日もオンライン会議での開催に御協力いただき誠にありがとうございます。

オンライン会議において御留意いただきたい点につきまして、事務局から御案内をさせていただきます。

構成員の皆様におかれましては、討議において御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、主査から御発言者を指名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、傍聴者からは御覧いただけませんので、その点、御留意ください。

御発言に当たりましては、皆さんが発言者を把握できるようにするため、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。

音声がつながらなくなった場合等にもチャット機能を御活用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、議事に入りたいと存じます。

議事の進め方について、議事次第を見ていただきたいと思いますが、本日は、まず固定通信分野における工事費の分割支払い・無料解約期間の見直しについて、そしてデータ接続料の低廉化について、さらに、スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討の進捗について、この3点について、まずは事務局から御報告をいただきます。

その後、本ワーキンググループにおける今回の検証方針（案）につきまして、事務局から御説明をいただきます。その後、意見交換を行いたいと思います。

その後、最後のテーマとして、オンライン解約手続についても事務局から説明の上、御討議いただきたい、意見交換をいただきたいと思っております。

それでは、まず議題の1でございます。固定通信分野における工事費の分割支払い・無料解約期間の見直しにつきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

【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に基づきまして御説明をさせていただきます。

資料1、御覧ください。固定通信分野における工事費の分割支払い・無料解約期間の見直しについてというものでございます。昨年10月に本ワーキンググループにおいて報告書を取りまとめていただきまして、それを受けました取組の状況について御報告をするものでございます。

右上1ページをお開きください。昨年10月のワーキンググループを踏まえた報告書の記載を抜粋しているものでございます。大きく2点ございました。

一番上のところ、工事費の分割支払い。例えば2年契約である場合に、工事費の分割支払いが40か月、また60か月というものもございましたが、そういったものによって過度に囲い込みが行われるのではないかというような課題について改善すべきだということをおっしゃっていただきました。

また2つ目、違約金なしに解約できる期間につきまして、工事が事業者によっては2か月かかるという中において、1か月の更新月しか設けていない場合には、乗換えの際に障壁になるのではないかと、これを早急に見直すべきだという御提言をいただきました。

続きまして、右上2ページをお開きください。この報告書を踏まえまして、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」を改定いたしまして、ワーキンググループで御指摘いただきました点を追加しているところでございます。

上のほうに①とございます。開通工事費の分割支払いによる囲い込みについて、契約期間を超える分割支払いしか選択できないこと、あるいは長期分割を選択した場合に割引等が有利にすることについて、電気通信事業法上、問題となる行為として記載をしております。

下のほう、②でございます。違約金を払わずに解約できる期間が短いことによる囲い込みについて、この期間について無料解約期間という名前にしてございまして、こちらが3か月未満は問題であるということで、逆に読むと3か月以上、用意をする必要がありますということをおっしゃってございます。

3ページをお開きください。この指針の改定に合わせまして、電気通信関係事業者団体に対して、指針の遵守に関する要請を実施したところでございます。

上の四角の2つ目の黒丸でございますが、2021年7月1日までに指針に適合した措置を実施することを求めるということと、あとは今年1月末日までに措置の実施に向けた検討状況を報告することについて要請をしたところでございます。

下のほう、オレンジ、1とございます。上のほうに線を引いてあるところでございますが、(1)とございます。工事費の分割関係でございますが、これについては7月1日以降に新たに締結する契約に対して措置を求めており、(2)の無料解約期間に関するものについては、7月1日以降に満了を迎える契約に対して実施するということの要請と、下のほうに大きく2とございますが、実施状況の報告等について1月の末日までに求めているものでございます。

続きまして4ページをお開きください。ここからが今回、御報告をしたい、1月末に報告があったものについてでございます。

中ほどでございます、要請において報告を求めた内容ということで、ガイドラインにおいて対応を求めている①から⑤について、その実施予定の有無、実施予定時期、実施内容について報告を求めています。

一番下でございます報告状況の概要でございます。団体からは204社について回答を頂きました。

2つ目のポツでございます。こちらの事業者は全固定ブロードバンドサービスの事業者に占める9割ぐらいの契約数ということになってございます。

3つ目でございます。事業者の中には一部検討中というところもございましたが、おおむね指針に適合する形で対応が予定されているものでございます。

報告のあった204社以外についても、引き続き確認をしているという状況でございます。

続きまして5ページをお開きください。こちらからが、それぞれ求めた①から⑤についての検討状況について回答があった内容でございます。

下のほうに円グラフが4つ並んでございます。左側2つが事業者数で見たときの現在と7月の予定というところでございます。右側が契約数で、現在と7月ということですが、現在のほうを見ていただきますと、契約数ベースで見たときに4割ほど対応していない事業者がいるという状況でございますが、それについて右側のように対応されるというところでございます。残っている事業者さんにもついても検討中ということで伺ってございます。

こちらが契約期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるというものでございました。

続きまして6ページでございます。②ということで、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないということでございます。

こちらについては、そこまで現時点で多くの事業者がそういった措置をしているということではございませんでしたが、やっていた事業者については改善の方向で検討いただいている、あるいは対応するというところでございます。

7ページをお開きください。こちらは望ましいということで、契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましいとしてございました。

右側の契約数で見ていただきますと、契約ベースで現在3割ぐらい対応されていないところが、7月以降、皆さん、ほぼ対応されるという状況でございます。残りのところについても前向きに今、検討されていると聞いてございます。

8ページをお開きください。こちらが無料解約期間を3か月以上設けることということでございます。左側が事業者数ベース、右側が契約数というところでございます。

およそ75%程度が今、対応していないというところですが、7月以降につきましては多くの事業者で対応がされる予定でございます。

続きまして9ページです。今の無料解約期間の内訳について、当月、翌月、翌々月を含めることが望ましいということでございます。おおむね8ページと同じようなご対応を頂ける予定になってございます。

続きまして10ページ、11ページが大手事業者におけるということで、契約件数100万件以上の事業者における対応状況でございます。

10ページ、おおむね皆様、対応自体はされるというところですが、例えばソフトバンクさんのSoftBank Airについては一部検討中というところがございます。

一方でビッグロブさん、J:COMさんのところに予定時期というところが青く塗ってございますが、これについては求めていた7月よりも早い時期から対応ということでございます。

11ページ、お開きください。こちらについても、望ましいとされている要件まで大手の事業者においては対応される予定でございますが、ビッグロブさんについては4月ということで前倒しし、あと備考のところを見ていただきますと、併せてワーキンググループでも違約金の水準等について触れられていたというところを踏まえて、違約金水準の引下げも併せて実施されると伺ってございます。

今、1月末時点では検討状況ということで伺っておりますが、7月にしっかり対応されるよう、また今、検討中の事業者についても引き続き対応されるように、総務省としてもフォローしていきたいと思っております。

以上でございます。

【新美主査】 説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問ございますかと思っておりますので、御発言希望の方はチャットでお知らせいただけたらと存じます。あるいは簡単なコメントであれば、それも構いません。どうぞよろしく申し上げます。

それでは、中央大学の西村（暢）構成員、どうぞ発言をお願いいたします。

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

1点、事務局のほうにお聞かせいただければなと思っておりますが、報告書の2020以

降または検討状況を含む1月末の以降で、何か引き続き苦情や相談など、これら固定の工事費であるとか無料解約期間について苦情、相談等がもし入ってありましたら、どの程度の規模、あるいは、ただ単に有無でも構いませんが、お教えいただければと思います。よろしくお願いたします。

【新美主査】 では、どうぞ、お答えください。

【田中料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。御質問頂きましてありがとうございます。すみません、手元に数字を持ち合わせていないので、ちょっとデータでお答えできないのですが、指針を御覧になられているのか分かりませんが、少なくとも、工事費の無料解約期間について、以前よりも苦情は若干減っているような印象は受けてはおります。ただ、ゼロということではございませんので、引き続き苦情はあるというような状況かなと認識してございます。ちょっと抽象的な御回答で申し訳ありませんが、そういった状況でございます。

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

【西村（暢）構成員】 はい。いずれにいたしましても、やはりこれで対応、それから改善というような形で現状が大きく変わることになろうかと思っております。特に消費者や社会に対しても、事業者の皆様におかれましては周知というものをぜひお願いしたいなと思っております。

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佐藤構成員、御発言をお願いします。

【佐藤構成員】 甲南大学の佐藤です。工事費や違約金について、以前どこかで詳しく説明を聞いているかもしれませんが、やはり高額な料金というのがスイッチングコストになり得ると思うので、質問させていただきます。

工事費、違約金ですけれども、この料金水準はどういう傾向にあるのか。例えば10年間ほとんど変わっていないとか、いや、経営努力によってかなり値下げされているとか、戸建てとか集合住宅とか、いろんなお客様おられる中で、料金は差異があるのか、均一なのか、料金水準とか工事費の水準について、確認させてください。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは事務局のほうから、どうぞ御回答をお願いします。

【田中料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。御回答させていただきます。料

金水準につきましては、おおむね5,000円程度で各社推移をしてきているというところで、時期による割引等で多少上下するということにはございますが、おおむね5,000円程度ということで、大きく何か上がったたり下がったりというような状況にはないと理解しております。

また違約金の水準では、すみません、統計的にきれいに確認したものがないところではございますが、こちらについて、今回のこの検討に合わせてビッグロブさんが一部、違約金の水準を下げるといったようなお話は出てきておりますが、大きく、そこについても変動して何か対応がされているという、これまでの状況ではないかなと理解してございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。佐藤構成員、よろしいでしょうか。

【佐藤構成員】 はい。了解しました。

【新美主査】 それでは続きまして全相協の西村（真）構成員、御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 全相協の西村です。御説明ありがとうございます。2021年7月から、ほとんどの事業者様に対応いただけるということは大変ありがたいことと思っております。

1つ質問させていただきたいのですが、例えば新プランに加入し直すのか、それとも規約の改定によって既存の1か月の更新期間があるような方が3か月に延びるのか、それとも移動通信分野でもあったように、既存契約はそのまま新プランに変えなければいけないのかというのが、お分かりの範囲で教えていただけたらというのが1点。もう1点が、固定の中に入っているSoftBank Airの話です。これについても割引期間が享受できないというトラブルが、かなりあります。それについて、割引については検討中というような前向きな御回答もありましたので、ぜひこの点について、消費者も納得してSoftBank Airを使えるような形に整えていただければと思っています。

やはり、これが固定なのかという疑問は常々あるんですけれども、端末代金を工事代金と見立ててということで規制していくという方向性も一応の納得感はあります。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは今の点について、事務局のほうで答えられる限りで結構ですので、お答えください。

【田中料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。例えば、今回の資料の3ページを御覧いただきますと、それぞれ工事費の分割等に関するものと、あとは無料解約期間に対

するもの、求め方が若干違っておりました、その工事費の分割については、既に契約している方、申しやる方は分割が始まって一定の期間が経過している、こちらについては新規に契約される場合は必ずやってほしいということで求めております。逆に、無料解約期間につきましては、もう既存契約について契約満了を迎えるものということですので、今契約している方についても、しっかりやってくださいということをお願いしてございます。

これを超える対応をすることは、もちろん利用者にとって望ましいので、今後、7月に向けて検討いただくに当たって、より利用者に向けた取組をしていただけることを総務省としても期待をしているところでございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。西村（真）構成員、よろしいでしょうか。

【西村（真）構成員】 はい。どうもありがとうございます。

【新美主査】 そのほか、御発言御希望の方いらっしゃいましたら合図をしていただきたいと思いますと思いますが、よろしいでしょうか。

ありがとうございました。それでは、次の議題に移りたいと存じます。次の議題は議題2でございます、データ接続料の低廉化につきまして、事務局から御説明をよろしくお願いいたします。

【中島（明）料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料2を御覧ください。データ接続料の低廉化についてでございます。

1ページおめくりください。右肩1ページでございます。こちらでは経緯についてまとめさせていただいているところでございます。

昨年12月21日に開催されました本WGにおきまして、構成員からMNOの「廉価プラン」につきまして、MVNOとの公正競争を確保する観点から、接続料の適正性を含め、スタックテスト等で検証すべきとの御指摘があったところでございます。

また、1月18日におきましては、MVNO委員会から総務省に対して「要望書」の提出もあったところでございます。

これらを踏まえまして、「接続料の算定等に関する研究会」におきましては、「携帯電話料金と接続料等の関係について」の検討を開始いたしまして、MNO3社からは試算による検証、そしてMVNO2社からは原価構造等についてのヒアリングを実施したところでございます。その結果、座長のほうから、「新料金プラン」といったような競争環境の変化を踏まえた更なる精緻化をしっかりと行うことが重要であるとして、総務省に対して、MNO3社

に接続料算定に関する更なる精緻化に向けた迅速な対応に関する求めがあったところでございます。

それを受けまして、2月9日、総務省がMNO3社に対しまして、2021年度以降に適用されるデータ接続料の算定につきまして要請を実施したところでございます。

ページの下部のところには、御参考までに、その要請の内容というものを付けさせていただいております。

1ページおめくりください。右肩2ページでございます。データ接続料につきましては、昨年10月に公表いたしましたアクション・プランにおいて、3年間で半減させるとしていたところでございます。これにつきましては先ほどのMVNO委員会からの「要望書」なども踏まえまして、先ほどの1ページで説明させていただいたとおり、総務省よりMNO3社に要請をしたところ、その結果、MNO3社から、2月26日付でデータ接続料の届出があったところでございます。

このグラフを御覧ください。グラフの青い線、こちらのほうが昨年までの届出の3社平均の数字となっているところでございます。

今回の届出によりまして、データ接続料自体、昨年度の予測よりも更なる低廉化が進み、3年間で半減させるという当初の目標を前倒して実現する見込みとなったところでございます。

グラフの赤い線が今年の届出でございますけれども、青い線の2022年部分と赤い線の2021年部分、こちらを比較いたしますと、先ほどの半減目標が前倒して実現する見込みとなっているというところでございます。

ちなみに、この料額につきましては、2021年4月、すなわち来月から適用されるとなっているところでございます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。このデータ接続料の問題につきましては、事務局からありましたように、接続料の算定等に関する研究会におきまして御議論いただいているということでございます。もし何か、それに絡めて、事実関係に関する質問などがありましたら御発言いただきたいと思います。御合図をよろしく願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、佐藤構成員、その後、相田構成員、御発言よろしく願いします。大橋構成員は、その後、3番目をお願いします。

まず、佐藤構成員から。

【佐藤構成員】 甲南大学、佐藤です。2021年度の接続料がどれだけ下がっていくかということは競争上、関心高いところだと思います。併せて、コメントになりますが、1年前に予測値を出していただいて、その予測値3年間出したものの1年目を実際の2020年度の接続料になり、今回また1年たった段階で、新たに3年間の予測を各社から出していただくことになっていると思います。

要望としては、1年前のものが、今回また違う数字で予測値が出ていると思いますが、その検証がやはり必要だと思っていて、去年の予測値がどれほど実態に合っているのか、合っていなかったのか、その要因はどのようなところにあったのかを、きちんと総務省にて検証していくことが大事だと思いますので、その点、総務省、対応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。コメントについて、総務省、何かおっしゃりたいことございますか。

【中島（明）料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。コメントありがとうございます。先生がおっしゃるような、まさに去年出していただいた予測値と今年の予測値との差分について、その差分は何で出てきたのかというところの御指摘かと思っておりますので、その検証につきましては、接続料の算定等に関する研究会等で、説明させていただければと思っております。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相田構成員、御発言よろしく願います。

【相田主査代理】 私からはまさに同じことございまして、より一層、精緻な予測を基づく算定を行うように要請されたということで、実際、何か算定方法を変えられたのか、それとも単に入力データが変わったために値が変わったのか、その辺りをよく御確認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。その点について、総務省のほうは何か御発言ございますか。

【中島（明）料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。コメントありがとうございます。今、事業者から聞いている範囲ですと、入力データが変わったためと聞いておりますけれども、これにつきましても、また精査させていただいて、接続料の算定等に関する研究会等で、説明させていただきたいと思っております。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大橋構成員、御発言よろしく申し上げます。

【大橋構成員】 私も今、相田構成員と同じことで、さらなる精緻化を行ったというところの御説明がなかったなと思って、そののところだけ伺いたかったということです。ありがとうございます。

【新美主査】 分かりました。ありがとうございます。その点については先ほどの御説明で十分かと思しますので、御要望については今後さらに事務局のほうで詰めていただくということにさせていただきたいと思えます。

ほかに御発言、御希望の方いらっしゃいますでしょうか。よろしいでしょうか。どうもありがとうございます。

それでは3番目の議題、スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討の進捗につきまして、事務局から御説明、よろしく申し上げます。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料3を御覧ください。スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討の進捗について御報告いたします。

今回は、前回の御報告から特に議論の進捗がございましたSIMロック及び検索時の解約ページの非表示について御説明をいたします。

2ページ御覧ください。SIMロックからでございます。SIMロックについては、前回御報告をした際から、さらに踏み込んで考え方を整理しておりますので、御説明いたします。

まず2ページの上からでございますが、SIMロックとは、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するように端末に制限を課すものであるというところでございます。

(2) SIMロックを課す理由とその影響につきまして、改めてまとめております。

SIMロックを設定している事業者からは、その目的は端末の割賦代金等を支払わない行為や、端末の詐取・転売を目的とした購入等の不適切な行為を防止するための対策として設定しているものと説明がなされております。

他方で、①、②とございますとおり、SIMロックについては、事業者の乗換えや他の事業者のサービスの併用の利用を妨げ、購入者の利便を損なう、さらには購入者の権利を制限する効果を有すること、また事業者間の乗換えのコストを押し上げることにより料金・サービス内容の差別化による事業者間の競争を阻害する効果を有するものであるという形でまとめております。

続きまして、3ページ御覧ください。このSIMロックにつきましては、これまで総務省

においてルールの整備を図ってまいりまして、直近では2019年にガイドラインを改正し、購入時に信用確認措置に応じた方については解除された端末を渡さなければならないこと等といたしました。

このルール整備後における対応状況と課題でございますけれども、2019年のガイドラインの全面適用と併せてMVNO各社においてSIMロックを全廃し、また新規参入MNOである楽天モバイルについてはSIMロックを設定していません。

他方で、MNO3社につきましては現在もSIMロックをかけた端末を販売しておりますが、対応に差が生じておりまして、NTTドコモについては申出を受けることなくSIMロックを解除しているのに対し、KDDIとソフトバンクについては申出に応じてSIMロックを解除しているというような状況でございます。

続きまして、4ページ御覧ください。今御説明いたしました各社の対応の違いというところでございますけれども、このSIMロックの解除について、購入者側の対応を求めることによって、SIMロックが数多く残されてしまうことが明らかになっております。この後、数字も御紹介いたします。

また、2019年の改正電気通信事業法による完全分離を受けて、各社においては非回線契約者に対して端末の販売しておりますが、この非回線契約者に対する端末に対してもSIMロックを設定していること、すなわち当該端末が自社の回線でなければ機能しないという説明は矛盾しており、自社への回線契約を半ば実質的に強要しているのに等しいと考えられるのではないかとこのところではあります。

また、諸外国を見渡してみますと、英国においては、今年の12月をもってSIMロックを設定した端末の製造・販売を全面的に禁止する規制を導入するといった動きもございません。

このように、前回の制度整備以降の状況変化等も踏まえまして、改めてSIMロック解除に関するルールについて見直しを行うものでございます。

続きまして、参考資料の御紹介をさせていただきます。ページ飛びまして7ページ御覧ください。

SIMロック解除件数の推移でございますが、2020年度第3四半期には、350万件を突破いたしまして、対前年同期比でも3.9倍となっております。

8ページ御覧ください。こちら構成員限りの資料となっておりますが、この増加の要因というのは、先ほど御紹介さしあげましたNTTドコモの申出無し解除によるところが大き

いものと考えております。

また、9ページ御覧ください。こちらには各社の販売端末に占めるSIMロック解除端末の割合を記載しておりますので、こちらも御参考に御覧ください。

10ページ御覧ください。SIMロックに関して、総務省において昨年12月に利用者アンケートを実施しました。SIMロックがかかっているほうがよいと思いますかという問いに対して、「SIMロックがかかっていないほうがよい」と答えた方が41.6%、「わからない」と答えた方が48.9%、また一部「SIMロックがかかっていたほうがよい」とお答えになられた方もいらっしゃいましたが、その要因を分析いたしましたところ、特段理由はない、分からない、何となく安心そう、安全そうといったような回答が主となっております。

続きまして、こちらも参考になります。11ページ御覧ください。MVNOにおけるSIMロックに対する考え方でございますが、SIMロックを解除することによるデメリットはないというようなホームページ上の記載がある例をお示ししております。

また12ページ御覧ください。こちら価格比較サイト等のホームページを抜粋しておりますけれども、やはりSIMロック解除を行うこと自体のデメリットはないという点、あるいはデメリットがあるとすれば、金銭的な費用がかかってしまう点などが挙げられておりますので、併せて御紹介いたします。

続きまして13ページ以降、事業者の意見、構成員の意見となっておりますので、後ほど御覧いただければと思います。説明は割愛させていただきます。

16ページ御覧ください。今御説明差し上げた事実関係、また参考資料に基づいて検討の方向性でございます。SIMロックのように購入者の権利や競争を制限する効果を有する行為については、行われるケースを極力限定することが必要であり、そのための検討のアプローチとしては、当該行為を原則として禁止した上で、真に必要性が認められるとともに、比例原則に従い、最小限の手段と認められる場合に限り認めることが適切と考えられるのではないかとこの検討のアプローチをお示ししております。今回この考え方に基づき、SIMロックについて改めて検討を行っております。

まずは(1)にございますとおり、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できた場合におけるSIMロックの考え方についてでございます。こうした場合については、端末にSIMロックを設定する必要性は認められないのではないかと、さらには、かかる場合においてSIMロックを設定することは一律に禁止されるべきではないかというお考えを示

しております。

ここまでは前回、こちらのワーキンググループにも御報告した内容になっていると思います。

続きまして、17ページ御覧ください。さらに、不適切な行為が行われる可能性が低いことが確認できない場合におけるSIMロックの考え方についてまとめております。

こういった方については、その確認ができるまでの間については、事業者がそのリスクを回避・軽減するために「何らかの対策」を取る必要性は認められるのではないかと考えています。

他方で、そのための手段としてSIMロックを設定することについては、こちら1、2、3とお示ししておりますとおり、一般的な商慣行においては、本人確認の徹底や支払い能力の事前審査など、様々な手段を活用することによりリスクを回避・軽減していると考えられること、また同じ携帯電話業界においても、楽天モバイルや全てのMVNOにおいては、SIMロックとい手段によらずリスクを回避・軽減していること、また、非回線契約者に対して端末を売っている中で、回線に縛りをかけるSIMロックをかけて端末を販売することは矛盾していると言わざるを得ず、広く社会的に理解を得るのは困難と考えられることなどを踏まえ、不適切な行為によるリスクの回避・軽減という「必要性」に照らして、SIMロックという「手段」を採用することは比例原則に従った最小限のものとは認め難いのではないかと、より購入者の権利や競争への制限効果が低い手段により目的を達成することができると考えられるのではないかとしております。

続きまして、18ページ御覧ください。以上を踏まえ、原則としてSIMロックではなく、購入者への権利や競争への制限効果がより低い他の代替的な手段を最大限に活用して当該必要性へ対応することが求められると考えられるのではないかと考えています。

ただし、現時点では想定されませんが、今後、万が一、他の代替的な手段では対応が困難であり、SIMロックでなければ対応できないリスクが明らかになった場合には、事業者の責任において、定量的なデータなども明らかにし、関係者の理解を得ることで、制限効果がより低い手段では目的を達成することが困難であることが挙証されるのであれば、SIMロックを採用することが完全に否定されるものではないのではないかと考えています。

また、この場合においても、次のような対応を行うことが求められるのではないかと考えています。1番と2番、2つお示ししていますけれども、まず、広く潜在的な購入者に対して積極的に周知・情報発信を行うとともに、SIMロックが設定されている端末を販売していることを確実に説明すること、また既にSIMロックを設定して販売した端末について、購

入者がその端末にSIMロックがかかっているかどうかを確認できる簡易な手段を設けることが必要ではないかとしております。

仮に、事業者がこうした適切な対応を行うことなく、SIMロックの設定を漫然と継続しているような場合には、是正を求めることが必要と考えられるのではないかとしております。

以上、SIMロックでございます。

続きまして、19ページから始まります、検索時の解約手続ページの非表示についてでございます。

20ページ御覧ください。こちらでございますけれども、スイッチング円滑化タスクフォースの下で実施した事業者間協議において、一部の事業者では「noindex」タグをHTML文書に埋め込むことにより、検索エンジンで検索した際に解約手続、関連のページを表示されないようにしていることを総務省事務局から指摘をしております。

これを踏まえまして、事業者から現状を確認した結果をお示ししております、NTTドコモ及びKDDIは、これまで「noindex」タグを設定していたという事実がございますが、既に削除する対応を実施しております、ソフトバンクにおいては、もともと「noindex」のタグを設定しているということにはございませんでしたので、こちら御報告とさせていただきます。

以上、資料3の御説明でございます。事務局からは以上です。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。それでは、ただいまの説明につきまして、御発言御希望の方はチャットにてお知らせいただきたいと思います。よろしくお願ひします。

それでは長田構成員、どうぞ御発言お願ひします。その後、大谷構成員、お願ひします。

まず長田構成員。

【長田構成員】 ありがとうございます。SIMロックの解除については、本当に長い間、議論をしてきたことが、このところで急速に対応が進んで、本当によかったなと思っております。万が一の場合ということも御説明ありましたが、多分ほかの業界では、そんなことをしないで済んでいることですので、万が一の場合のSIMロックの設定がない形で、ぜひ、この後も続けていっていただきたいなと思っております。

それから、この解約手続ページの非表示につきましては、本当に全然気がついていなかった課題があったんだなということで、このほかにも、いろいろなことが、また起こり得るか

もしもありませんので、各キャリアの皆さんも含めて、ユーザーの立場に立って様々なところを点検していただきたいなど。それは総務省においても、ぜひそういうふうにしていただきた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。

それでは続きまして大谷構成員、御発言をお願いします。

【大谷構成員】 日本総研の大谷でございます。今、長田構成員がおっしゃられたことと重複してしまいますけれども、SIMロックに対する対策について、事務局で御用意いただいたペーパーの16ページから18ページに示されている原則禁止という考え方について賛同したいと思います。

この資料を拝見していてショッキングだったのが10ページのところでして、利用者アンケートを取ったところ、分からないと答えていらっしゃる方が非常に多い上に、SIMロックのかかっていたほうがいいと全く誤解されている消費者がいらっしゃるということで、消費者の誤解に安住する形でSIMロックを漫然と続けてきているという業界の在り方といったものを、やはり反省すべきではないかと思っております。

こういった利用者が新しいデジタルツールの隅々まで自ら認識するという事はなかなか難しいことだと思いますけれども、これまでのやり方というのは、どうしても消費者に対して十分に知識を与えるという取組が事業者として欠けていたのではないかとおられておりました、このSIMロックの問題というのが、その典型的なものではないかと思えます。

そういう意味でも、この問題についての原則禁止というルールを明確化し、それに伴って全ての事業者が同様に、このSIMロックをユーザーの意思なく解除する、設定しないというやり方を通していただけるようお願いしたいと思います。

私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す。

それでは続きまして相田構成員、御発言をお願いします。

【相田主査代理】 ありがとうございます。SIMロック解除を進めるということに関しては全く異論ございません。

その一方で、12ページの価格・COMサイトの2つ目のところに書いてありますけれども、やはりキャリアによって割り当てられ、使っている周波数帯が違うというようなことで、手元に持っている端末がSIMロック解除されているから他のキャリアでも使える

だろうと思っていたら、実際に使ってみたら、例えば自宅の近辺ではうまく通信ができないようなことが起こり得るということで、例の、クーリングオフや無料解約期間というようなことと、この辺りの関連の利用者への周知というのを併せてお願いできればと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。今の点、ちょっと私は気がつかなかったんですが、消費者の立場から見ると大変重要な点ですので、この点、十分に配慮する必要があるかと感じました。

それでは続きまして大橋構成員、御発言をお願いします。

【大橋構成員】 ありがとうございます。このSIMロックに関しては、事務局、大変な御尽力いただいて、ここまで持ってきていただいて、本当感謝申し上げます。

必要な場合もあるかもしれないと。ただ、その場合には、事業者がその举证責任があるんだというところも、整理としては大変いいのかなと思いました。

1点、ちょっと知識が欠けていて恐縮ですが、店頭に行くと3,000円でオンラインだと無料だということも、しっかり消費者に伝わっているといいなと思っています。

ウェブサイトでも一部のところは書いていただいているところあるみたいですが、そうでないところもあるような感じでもありますので、ぜひ、この辺りも、しっかり伝わればいいなと思っています。

感想です。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。

それでは続きまして関口構成員、御発言をお願いいたします。

【関口構成員】 関口でございます。18ページ、ただ今、大橋構成員からも指摘のあった、事業者の責任において举证する限りにおいて、SIMロックを採用することまでが完全に否定されるものではないということなんですが、ここの2段目の段落の初めには「ただし、現時点では想定されていない」と書いてあるんですけども、14ページを見ますと、矢印の2番目というんですかね、これソフトバンクさんからの追加質問に対するお答えなんですけれども、「他方で」という最後のところです。ネットワーク利用制限はあくまで自社網による制限であって、海外への転売等を阻止する手段は今のところSIMロックのみが有効な手段だという御主張になっていらっしゃるんですね。

ここについては、このようなケースに該当するのか、あるいはSIMロック以外で対応可能なのかについても、ここではソフトバンクさんですけども、ぜひ事業者の意見を拝聴で

できればと思います。この挙証のほかにも少し反証の機会を事前に設けていただければ幸いです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今の点については事務局のほうで精査する必要があるかと思いますが、事務局、今の点いかがでしょうか。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。事業者とも現在もやり取りを行っているところでございます。ネットワーク利用制限、またはSIMロックといった、これまで行われてきた手段と、海外への転売等を阻止するためにほかの手段がないのかという点、事務局の資料でも事前確認、本人確認だったり事前審査の徹底というところで代替的な手段は有効なのかというところは議論をしているところでございますので、仮にSIMロックでしか阻止できないというようなところであれば、そちらについては関口先生おっしゃったとおり、事業者のほうで挙証されるということにはなるかと思いますが、こういった考え方について、今、宿題を頂いたという認識でございますので、また御報告させていただく機会を設けさせていただこうと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

そのほか御発言御希望の方いらっしゃいましたら、どうぞ合図をしていただきたいと思います。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして議題の4、今回の検証方針（案）について、事務局から御説明をいただきたいと思います。よろしく申し上げます。

【川野料金サービス課長】 事務局でございます。資料4、「今回の検証方針（案）について」という資料を御覧ください。

本ワーキンググループにおきましては、一昨年に施行しました改正電気通信事業法の基本的には効果、あるいは市場に与えた影響について検証をお願いするというを目的に設置させていただいたものでございます。

昨年、1年目の検証を終えたところでございまして、報告書を10月にまとめていただきました。今回、2021年の検証の作業を進めたいということで御提案、お諮りするものでございます。

右肩1ページ目を御覧ください。今回の検証方針（案）についてということでございます。

基本的な考え方といたしまして、今も述べましたが、本ワーキンググループでは、令和元

年10月に施行された改正電気通信事業法、こちらにおいて実施した、いわゆる大きく2つの柱、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束等の行き過ぎた囲い込みの是正、こちら2つの目的のための制度整備を行ったわけですが、こちらによる効果あるいはモバイル市場への影響、これについて評価・検証を行うということをお願いしているものでございまして、昨年10月に第1回目の報告書でございます「競争ルールの検証に関する報告書2020」というものを取りまとめていただきました。

本年も、その後の状況変化等を踏まえ、評価・検証をお願いしたいというものでございます。こちらのほうで考え方を、2つの柱として、2点お示しさせていただいております。

①でございますが、1つは、昨年を引き続きまして改正法の効果あるいはモバイル市場への影響について継続的に検証を行っていただきたいと思っております。

②といたしまして、「加えて」とございますが、モバイル市場等における環境変化、あるいは各種検討の中で新たに明らかになった課題について、重点的な検証を行っていただき、一層、公正な競争の環境整備に向けて必要な対応についての御議論をいただけないかと思っております。

下の2でございますが、それぞれ、この上で述べた①、②について、具体的にどういった方針で進めるかということをお提案申し上げております。

①の改正法の効果、市場への影響につきましては、前回同様、事業者から我々に報告いただいているデータ、また公表されているデータ、こういったものの定量的・定性的な分析、また総務省のほうで毎年実施いたしております利用者へのアンケート調査と、このWGの場でも事業者と直接ヒアリングを行うといったことを通じて検証をいたしたいと考えております。

さらに、昨年から一歩前進して、今年は以下2点も少し力点を置いて検証作業を行いたいと思っております。

まず1つ目のポツでございますが、改正法の執行状況、こちらにつきましては、事業者等から頂いている報告等に加えまして、総務省において、本年1月に、独自に覆面調査を実施いたしております。これは具体的には、特に通信と端末の分離ということを進める中で、各事業者さんにおかれましては、非回線契約者にも端末を販売していますというスタンスを取られているわけですが、実際の販売の現場で、そこが徹底されているかという点につきまして、我々が覆面の調査を行ったというものでございます。

次回、調査の結果、概要を報告申し上げたいと思っておりますが、残念ながら幾つか違反と思わ

れるような事例も出ているということでございますので、これも御報告した上で、事業者さんのお考えも聞いて、適切な運用が行われているか、また今後こういった対応が取られるのかということを検証いただく必要があるかなと思っております。

あと2ポツ目でございますが、こちらは前回2月1日のワーキンググループ第13回において頭出しをさせていただきましたけれども、今般、各社、携帯電話事業者、MNO、MVNO各社含めて、様々な料金の低廉プランというものが提案されております。特にその中でも、MNO各社が提供している新しい料金プラン、こちら「新料金プラン等」という形で定義をさせていただいております。具体的には、ドコモさんですと従来から、いわゆるメインブランドと言われている、いわゆるドコモというものに加えて、昨年12月に発表されたahamo、KDDIさんですとau、povo、UQモバイル、ソフトバンクさんですとソフトバンク、LINEMO、ワイモバイル、あと楽天モバイルさんという、携帯大手各社が出されている料金プラン等に関して、モバイル市場に与える影響、特に独立系のMVNOとの競争環境に与える影響について、データ等を用いて分析・検証を特に力を入れてやっていきたいと考えてございます。

②の環境変化を踏まえた課題ということで、以下3点挙げてございます。

1点目が代理店の在り方。2点目が音声通話料金、こちら従量制の料金について。3点目、乗換コストのさらなる改善ということでございます。こちらについては後ほどのページで御説明を詳しくさせていただきます。

お進みいただきまして、右肩2ページ目を御覧ください。今回の検証の全体像というものを示させていただきます。

左側が前回、報告書2020の全体像の骨格を示したものでございます。青色のモバイル市場の競争に関する検証という部分が、まさに改正事業法に基づく効果、市場に対する影響を分析した部分でございます。

(2)の緑の部分、モバイル市場に係る課題ということで、昨年は春から番号ポータビリティのルール整備、ルール改正につきまして精力的に御議論をいただいたという経緯がございます。

また、先ほど議題1にて御報告させていただきましたけれども、固定通信市場における課題ということで、工事費あるいは期間拘束契約等、こういった課題について御提言を頂いたということでございます。

こちらを、右にございますとおり、今回の検証の内容の案ということで、大まかな枠組み

をお示しさせていただいております。

(1)の青い部分、こちらは先ほども申しましたとおり、改正事業法に基づく効果を、いわば継続的に、定点観測的に見ていくということでございますので、基本的な構成は変わらないのだろうなと思っております。

他方で、それぞれの内容において何点か、赤字で示させていただいているところが、ちょっと力点を置く、あるいは、さらに踏み込んだ検証を行うという部分でございます。

一番上の改正事業法の執行というところでは、先ほども申しました覆面調査の関係、また市場全体というところは新料金プランの動向・影響、こちらも先ほど述べたとおりでございます。

さらに新しい点といたしまして、通信料金の諸外国との比較におきまして、昨年の報告書において、通信料金比較に当たっては、通信の品質あるいはサポート体制の品質、こういったものも併せて評価すべきではないか。その手法について諸外国の例を研究するようという御提言を頂いておりますので、今年、多少調査したものを御報告さしあげたいと思っております。

また端末市場の動向というところで、市場全体というところがございます。改正事業法の施行により通信料金と端末代金の分離が図られ、端末市場においても健全な競争が働くことにより、端末代金のいわゆる低廉化、こちらも期待されるというところでございます。

昨年の検証においては実際に、いわゆる低・中価格帯、比較的安い価格帯の端末が実際にラインナップとして出てくるようになったという御報告をさせていただきました。しかしながら、具体的にどれぐらいの台数出ているのかというデータは、昨年の時点ではなかったというところでございまして、今年は事業者様に、こちらの価格帯の売上台数もお出しただけということで御理解をいただいておりますので、こういったものも御報告さしあげたいと思います。

あと、黄色のところ、「新プランへの移行状況」とあったものを「改正法適合プラン」と直しています。昨年時点では新プランというのは何を指していたかといいますと、いわゆる改正事業法に適合するプラン、すなわち期間拘束は最大2年まで、また違約金が9,500円から1,000円以下にというような、そういう条件に適合する料金プランのことを新プランと申してございました。

他方で今年は、上の市場全体のところにありますとおり、いわゆる各社が今発表している新しいオンライン専用のプラン等を「新料金プラン等」と呼称するというところで整理をして

おりますので、そことの紛れがないよう、この黄色の部分は新プランという呼び方でなくて改正法適合プランへの移行状況ということで修正をしております。

あと(2)のモバイル市場に関する課題については、先ほどの新しい今年のトピックという3点でございまして、後ほど御説明をさしあげます。

右肩の3ページ目から6ページ目まで4ページほど、詳しい、今御説明した2ページの内容を、より去年の報告書の提言の内容を詳しく書き、今年の検証方針をどう行うかというのを、より詳しく書いたものを3ページ目から6ページまで御用意しております。個々に説明すると時間を取りますので、省略をさせていただきたいと存じます。

では、右肩7ページ目にお進みください。先ほど申しましたとおり、今回の検証で状況変化等を踏まえて新たに上げる課題、3点について御説明をしたいと思います。

まず1点目は、DX時代における代理店の在り方、あるいは代理店に期待される役割というところを掲げてございます。

皆様御案内のとおり、MNOをはじめとする携帯電話事業者の代理店、こちらは国民利用者にとっては最も身近に通信サービスに契約できる窓口という形で、これまで機能してきたわけでございます。他方で、昨年来の新型コロナウイルス感染症の影響によって、人と人が接触するような形での手続というのが、できるだけ避けるように望まれているということでのオンライン手続が拡大している。

さらには、MNO各社さん自身が、ahamo、povo、あるいはLINEMOといった、いわゆるオンライン専用プラン、すなわち代理店では直接手続をするものではなく、基本オンラインで契約あるいは変更等の手続を行うというプランを昨年末から発表されているということでございまして、このいわゆる携帯電話事業者さんの代理店、こちらの役割が大きく変化しつつある状況にあると考えてございます。

こうした中で、他方で政府といたしましては、デジタル庁の整備法案も提出し、またマイナンバーカードを国民の皆様にも早期にお持ちいただいて、社会全体として行政手続等も含めてデジタル化を推進していくという中で、やはり全国の津々浦々の国民の皆様にも、そういったデジタル手続に対応していただく必要があるわけですが、必ずしも御自身の力だけでは、そういったものに対応できないという方もいらっしゃる中で、そういった方々に、ある意味、公の役割として、手を差し伸べる必要があるのだろうと考えてございます。こうした、そういった方々をお手伝いする、いわば拠点なりということで、役場ですとか、郵便局ですとか、いろんなアイデアはあるわけですが、やはり各地域に所在する、この携

携帯電話の代理店というものが、スマートフォンなどを扱うという意味で、親和性は非常に高いということをございまして、こういった拠点として、販売代理店さんに何か新たな役割を担っていただくということも一つ、我々としてはアイデアとして持つということをございます。こういうことが可能なのか。可能だとすれば、どういったことが課題となっていくか。こういったものを、いわば御検討いただきたいなと考えてございます。

(2) にございます。携帯電話の音声通話料金ということで、特に従量制料金と書いてございます。

情報通信審議会の電気通信事業政策部会、こちらの接続政策委員会は、相田構成員に主査をお務めいただいておりますけれども、こちらの中で、接続政策の一環として、いわゆる音声に係る接続料の議論というものをしております。当時の議論といたしましては、携帯電話のいわゆる従量制の通話料金水準、これが、いわゆる30秒20円、3分でいうと120円のまま、10年以上値下がりしていないという課題が議論されまして、これをやはり低廉化するために、接続料を規制すべきではないかというような御議論がありました。

しかしながら、携帯電話各社様に具体的なデータを頂き、非公開の形でヒアリングを行ったところ、ユーザー料金に占める接続料支払いの割合というのは非常に小さいものなのだとした御主張がなされました。接続料を低廉化したところで、必ずしも小売のユーザー料金自体が低廉化することには直結しないのだという御主張がなされました。

この点は、確かにデータを拝見すると、そのようになっているわけですがけれども、逆に審議会の中で御議論あったのは、むしろ接続料以外の費用ですね。ネットワーク費用以外の要素がかなり大きな割合を占めていると。固定電話と携帯電話の接続料水準というもの自体は、それほど大きく乖離がない中で、やはり両電話の従量制のユーザー料金に大きな格差が生じているというものに関しては、まさにこの携帯電話市場の、特に音声通信分野において、必ずしも競争が十分に機能していないのではないかというような御議論があり、これは接続政策で解決できる問題では必ずしもないと。むしろ競争政策全体の中で議論すべきではないかというような御議論が、こちらの接続政策委員会のほうであったというものでございます。

これを受けて、小売料金も含む競争政策ということになりますので、こちらのワーキンググループにおいて御議論を賜りたいなと考えてございます。

次は(3) にございます。こちら乗換コストのさらなる改善ということをございまして、先ほどスイッチング円滑化タスクフォースのほうからSIMロックの解除も含む途中の検

討結果を報告させていただきました。また昨年の報告書において、スイッチングコストになるような様々な項目について、いろいろな提言が頂いております。これのフォローアップをして、要は、スイッチングコストになるような項目の総決算というか、全体を取りまとめた御議論をいただきたいなと思っています。

以上が新しい課題でございまして、9ページ目が、昨年検証した際のヒアリングの対象事業者さんでございまして。しかしながら、今回のテーマに沿った方で、ヒアリングの対象も多少修正する必要があるのではないかなと思っています。

最後に10ページ目を御覧ください。今後のスケジュール(案)でございまして。

一番左が本日3月8日の第14回の説明ということで、お諮りをしているものです。3月の末に、先ほど言いました音声通話料の現状とか、あるいは覆面調査の結果等々、報告できるものを報告いたしまして、御議論をスタートさせていただきたいと考えてございまして。

そして4月・5月、4～5回程度、その議論を深める回数を設けまして、この中で事業者さんからのヒアリングも重ねたいと考えてございまして。

6月に2回程度、論点整理、個別課題の議論を挟んで、7月には報告書(案)をまとめて、パブリックコメントに進んでいくということで、全体で9回から10回程度、半年弱ぐらいの期間の中で、この今年の報告、検証作業と、その報告書の取りまとめという作業をお願いできればと考えてございまして。

事務局からの説明は以上でございまして。今後の検証作業に当たって留意すべき点等、御意見を頂戴できればと存じます。よろしく願いいたします。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明につきまして御質問あるいは御意見をお持ちの方いらっしゃいましたら、御発言よろしく願いいたします。なお、御発言御希望の方はチャットにて合図いただければ幸いです。どうぞよろしく願いいたします。

まず北構成員、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して。3点、コメントがございまして。

1点目は、改正事業法の執行の検証、中でも2万円の規律についてでございまして。

一昨年、本制度整備を行った際に、「端末の大幅な値引き等により事業者が利用者を誘引するモデルを、2年を目途に事実上根絶する」という方針を掲げていました。本年10月をもって改正法施行2年を迎えます。

個人的に2年では無理だろうと考えておりましたが、官邸からのプレッシャーもあり、M

NOさんから廉価プランが相次いで発表されまして、料金競争が巻き起こりつつあります。高額な補助金の原資となっているのは通信料金ですから、2万円という規律を解除しても、元には戻らないのではないかという考え方もあります。この点について、ぜひ市場関係者との対話、及びデータをもって検証していただきたいと思います。

2点目は中古端末の流通についてです。MNO 3社が端末の返却を条件とする端末購入サポートプログラムを導入してしまっていて、一旦MNO 3社に吸い込まれた使用済み端末は、ほぼ全数が海外に転売されてしまうため、国内での中古端末の流通量が制限されています。一方で、UQモバイルが、自社で下取った端末の販売を開始したとも聞いています。また中古端末取扱業者さんから、キャリアによる端末の下取り価格が高いという声が私のところに届いています。キャリアは利用者から端末を下取りする場合、市場の平均的な買取り価格を上回ってはならないと規律されているんですが、現状、市場の平均的な買取り価格の目安が存在しておりません。こういった課題を含め、中古端末の流通促進について、しっかりとデータをもって検証していく必要があると考えます。

そして最後、3点目、端末購入サポートプログラムについては、過度な囲い込みの要因になっていないかということですが、そもそも消費者に本プログラムを販売する際に、端末の返却が条件になっていること及び端末の買換えが条件になっていることを、しっかりと説明しているのかということについて、これは、もしかしたらモニタリング定期会合のほうの覆面調査でやられるのがいいのか分かりませんが、いずれにせよ、現場でしっかりと説明がなされているかを調査する必要があると考えます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。3点にわたって、いずれも要望あるいはコメントですが、事務局のほうで何かお答えする点があったら、御発言をお願いします。

【川野料金サービス課長】 ありがとうございます。いずれの点も、今後の検証の中で入手できるデータ等を用いながら検証を深めていきたいと思います。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、相田構成員、御発言をお願いします。その後、中央大学の西村構成員、発言をお願いします。

では、まず相田構成員、お願いします。

【相田主査代理】 相田でございます。通信料金等の動向の諸外国との比較ということで、この品質を含むという部分をどのようにやられるのかという見通しをお伺いしたいんです

けれども。例えば固定の場合ですと、光インターネットでも、ケーブルインターネットでも、大体、通信速度というのが料金プランに示されていて、データ量は無制限というのが普通だと思うんですけども、携帯電話の場合には、大きく3G、4G、5Gということで品質決まる部分もある一方で、実際には、特に多くのMVNOさんなんかの場合でもって、昼間、非常に実効通信品質が悪いというようなことがあり、ただ料金プランのほうは月額データ量で決まっているというような形になっているわけですけども、そういう特に混雑時の実効通信速度ですとか、先ほどもございましたキャリアショップの対応の何とかというのは、実際に調査してみないと分からない部分というようなのが多いんじゃないかなと思って、特にこのコロナの中でもって、そういう辺りをどのようなことでやられるのかということについて御説明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。これは前から我々の議論の中でも悩ましい比較だなということになっていましたが、事務局、お考えのところがありましたら、よろしく願いします。

【川野料金サービス課長】 事務局でございます。総務省において毎年実施してございます内外価格調査、こちらを実施してございます。

昨年の御議論を踏まえ、今年は、いわゆるこの品質というところについても少し、まずは国際的な比較はどういうふうに行われているかというところを、我々としても、まずイニシャルの研究から始めているというところでございます。

大きくは2つございまして、1つは、諸外国における官民の調査機関、いわゆる国際比較を行っている調査機関が、どのような物差しを使って調査を行い、どういう結果が出ているのかというものを、まず調べるということを行っております。

正直申しまして、それぞれに物差しが違うので、どれが正しい物差しだということもないんですけども、少なくともそういうことを調査がなされているかという、まずファクトの把握はいたしたいと思っております。

もう一つの柱は、実際の利用者様のアンケートということでございまして、料金比較の対象となる6か国につきまして、それほど規模は大きくはないですが、利用者アンケートを実施したいと思っております。

その際には、いわゆる通信速度あるいはエリアといった、いわゆる技術的な品質の部分と、先ほど申し上げました、いわゆるサポート体制、ある種のコールセンターがどうだとか、シ

ヨップがどうだとか、そういういわゆる営業的な品質という2点に大きく分けて調査を行いたいと思っております。

正直申しまして、相田構成員もおっしゃるとおり、我々も新型コロナで外国にも行けない、また正直、予算等も限られる中、本当の品質とは何にかみたいなことをやり始めると、極めて膨大な作業になりますので、まずは、今年はイニシャルのところから御報告さしあげたいと考えております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。相田構成員の御質問の趣旨については、今のようなことで、まず始めたいということだと思いますが、相田構成員、よろしいでしょうか。

【相田主査代理】 はい。それでやむを得ないかなと思う一方で、特にそういう主観品質ということだと、やはり国民の受容性というのも国によって大分違うと思いますので、じっくり時間をかけて検討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。

それでは続きまして中央大学の西村構成員、御発言をお願いします。

【西村（暢）構成員】 御説明ありがとうございます。中央大学の西村です。2点コメントをさせていただければと思っております。

1点目は、先ほど相田構成員のほうからも御指摘のありました品質に関してでございますが、今回は諸外国の対比、比較というようなことを提示していただきましたが、やはり新料金プラン等の価格のみならず、そういったサポート体制と2つの品質の基準というものを今、御紹介いただきましたけれども、そういった点も、もしフォローできれば望ましいのではないかなと思った次第です。

2点目は、今般、公正取引委員会のほうも、平成30年度調査と言われているもののフォローアップ調査を開始しているというように仄聞しております。複数の当局が同時並行的に複眼的に分析を行うことは非常に重要ではあります。ただ一方で、所管法令も違いますし、競争政策観といったようなものも、もしかすると、ずれがあるのかもしれませんが。ぜひ事業者コストも踏まえまして、公正取引委員会との共同、あるいは意思疎通というものを図っていただけますと幸いです。

以上2点、コメントでございました。以上です。

【新美主査】 コメントありがとうございます。

それでは続きまして関口構成員、御発言をお願いします。大橋構成員、その後、よろしくお
願いします。

それでは、まず関口構成員、よろしくお願いします。

【関口構成員】 関口でございます。7ページで今回の検証で新たに提起する課題(案)
が3つ示されていました。その一番上の代理店の在り方については、私もぜひ、このような
取組を積極的に推進いただければという思いであります。

少なくとも今後、代理店の姿は大きく変容していきだろうと。そういう中で、代理店が使
い捨てにされないようにという観点は非常に大きいし、その影響も大きいので、何らかの形
で、代理店を活用いただくということについては私も賛成なんです。

それで思い出されることがあります。携帯ショップの店員さんに対して技能認定を与え
ることを目的として、民間資格としてMCPCスマートフォン・モバイル実務検定という検
定試験が総務省の後援を得て実施されています。試験発足当時、携帯ショップの店員さんた
ちが使い捨てにされないようにということで、技能性を高めることができるという期待か
ら、総務省さんが後援されたと説明を受けたように記憶をしていますが、こういった制度
を活用して今回の新たな課題の解決に上手に役立てていただくことで、その実現を促進で
きればよいと思いますので、ぜひこういった総務省が後援されている資格についても委
員会の中で御紹介をいただくようなことも、今後の検証の中でお願いできたら幸いに思
います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。後者の点、私も失念しておりましたが、非常に大
事な視点だと思いますので、これ、ぜひ考慮の中に入れていくように事務局にお願いしたい
と思います。

では続きまして大橋構成員、御発言をお願いします。

【大橋構成員】 ありがとうございます。2点あります。

まず1点は、今、関口構成員の論点、7ページ目の(1)ですけれども、この代理店の役
割というのは、かなり変貌していくというお話だと思っています。直接的にICTなので、
そのICTに関するコミュニティーにおける使い方とか、そういうことで代理店の果たす
役割の公的な部分が増えていくんじゃないかということかなと思って伺っていました。

他方で、このICTが及ぼす影響が経済社会に非常に多岐にわたることを考えてみると、
実は他の行政分野とか、あるいは他のインフラ分野と、この話が融合していくのかなという

感じもしてしまして。そうすると、必ずしも、この話は電気通信にとどまる話になくなってくるのかなというのが、将来的な姿として語り得るのかなと思っています。

いきなりそこまではいかないと思いますけれども、そういうところというのは、ちょっと視野に入れて議論はしていくのかなという感じ、政策的には議論していくのかなという印象を持ちました。

それで、(2)も競争政策的な観点から重要だという御指摘で、多分、最初の議論の入り口は、この従量料金の差が生じている原因が何なのかというところから入っていくのかなと思っていますので、その議論の入り口も含めて、ぜひ分析のほうを一緒に検討していければと思います。どうもありがとうございます。

【新美主査】 非常に重要な視点からのコメントありがとうございます。

ほかに御発言御希望の方は合図していただきたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

昨年に引き続きまして、今後、夏頃までを目指しまして、今年も検証作業を進めていくという提案でございました。昨年の検証作業を踏襲しつつ、その後の環境変化も取り入れた形での提案になっているかと思いますが、事務局のほうから御発言あるかと思いますが、今の発言を踏まえながら検証作業を進めていただきたいと思いますが、その前に事務局のほうからコメント返しをしたいという御希望がありますので、では事務局のほうから少しコメントに対する回答をよろしくお願いします。

【川野料金サービス課長】 多岐にわたるコメントありがとうございます。今後の検証の作業に生かしたいと思っています。

何点かコメントを返したいと思っております。

西村(暢)構成員から御指摘のあった公取との連携等の関係でございますが、本日の会合、もともとこのワーキンググループには公正取引委員会さん、あと消費者庁さんには毎回オブザーバーに御参加をいただいているということでございます。

また西村構成員から御指摘のあった、公取さんで実施している平成30年度のフォローアップ調査、こちらには、逆に言うと、私ども総務省と消費者庁さんがオブザーバーとして参加をしているということで、さきに既に第1回の有識者の会合というのも開かれたんですけれども、そちらのほうにも私ども総務省の取組等を御報告させていただいているということでございます。

加えまして、今回、携帯電話の料金の関係、政権の重要事項ということもあり、高いレベ

ルでは二大臣会合という、私ども武田総務大臣と消費者庁、あと公正取引委員会を担当する内閣府の井上大臣の下で、局長級の連携会合というものを設けてございます。ですので、従来から課長級レベルでは当然、密に連携を図っておったんですけれども、現在は、それは局長レベルに上がって、常に意思疎通を図りながらやっているということを御報告しておきたいと思っております。

あと、関口構成員、大橋構成員からございました代理店の役割、こちらは御指摘のとおりでございます、大きく、単なる携帯電話事業者さんの契約あるいは端末の販売窓口というところから、ある意味、少し役割が広がっていくということ、我々としても、そういう時代になっているんだろうなということを想定してございます。

こちらの競争ルールの検証に関するWGは、もともとは通信分野における競争の検証ということがメインでございますので、私ども料金サービス課が事務局を務めておりますが、大橋構成員から御指摘あったとおり、要は電気通信だけの話じゃなくなるよねということは御指摘のとおりでございます、本件に関しましては、いわゆるデジタル政策的なところを担当している部局とも連携を図りながら、今後の御議論するような提案をしていきたいなと思っております。

事務局からの追加のコメント、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。諸先生のコメントに対する現状報告ということだと思しますので、今後の検証作業の中で、さらに深められていくことだと思えます。

委員の皆様方も、その検証作業の中で、あるいはその都度、積極的に御発言をいただきましよう、ここで改めてお願いするとともに、期待申し上げるところでございます。

それでは、議題4については以上にさせていただきます、続きまして、最後の議題5、オンライン解約手続きにつきまして、事務局から御説明をよろしく申し上げます。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料5を御覧ください。先ほど資料4でも、今回の検証の乗換コストのさらなる改善というところでも挙げさせていただいておりましたオンライン解約手続きについて御紹介いたします。

1ページ目、御覧ください。携帯電話事業者における新規契約・解約手続きの受付チャネルについて表でまとめております。

こちら御覧いただきますとお分かりになりますとおり、現在、MNO3社では、より厳格な手続が求められる新規契約手続についてはオンライン手続可能であるにもかかわらず、解約手続についてはオンラインで手続を受け付けていない状況でございます。

また、解約手続と手続の内容に差異がないMNP解約手続、すなわちMNP予約番号発行手続でございますが、こちらのみオンラインで受け付けているというような状況でございます。

この受付チャンネルが非常に限定されているということについて、本日、御議論いただきたいと考えております。

続きまして、2ページ御覧ください。具体的な新規契約手続の流れとMNP解約、それから解約手続の流れでございます。

御覧いただきますと分かりますとおり、新規契約手続のほうが、より多くの手続が必要となっているものでございますが、オンラインで既に手続を受け付けているというような状況でございます。

続きまして、3ページ御覧ください。こちら昨年度末の数字になりますけれども、MNPを伴わない単純解約、今オンラインで受け付けていない単純解約について、どれぐらいの割合であるのかということを示しているものでございます。

昨年度末の時点でMNO 3社の解約数のうち約7割、スマートフォンの場合であれば約半数がMNPを伴わない解約となっております。

続きまして、4ページ御覧ください。こちらスイッチング円滑化タスクフォース宛てに昨年末、関東弁護士会連合会から意見書がございまして、そちらの内容を御紹介しているものでございます。

こちらの意見書では、インターネットを利用して解約手続を完結できるようにすること、また契約者所有のスマートフォンを利用してMNP予約番号発行手続及び解約手続を完結できるようにすることという点につきまして制度整備を求める内容となっております。

関東弁護士会連合会の意見書で述べられている御意見のうちMNPの対応状況につきましては、本ワーキンググループでも御議論いただきました。その結果として、来月4月1日から、MNPガイドラインにおいて、対面や電話によらずインターネット等によるMNP予約番号発行を求める対象を従来のMNOからMVNOへ拡大する措置を既に実施しているところでございます。

本日の議題でもありますMNPを伴わない解約につきましては、一番下でございますとおり、本日、競争ルールの検証に関するワーキンググループで論点提示させていただいておりますのと、併せて消費者保護ルールの在り方に関する検討会でも論点として提示させていただいておりますので、今後、合同会合で検討することとさせていただきたいと考えてお

ります。

5 ページ以降、参考資料はですけれども、6 ページ御覧ください。こちら、この解約手続に関連しまして、モニタリング定期会合でお示しした資料を抜粋しているものでございます。新型コロナウイルスに関連した苦情相談のページを抜粋しているものでございますけれども、7 ページ御覧ください。

苦情相談の項目ということで御紹介しておりますけれども、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法（解約の申出方法等）」に関する苦情が多いというのが現状となっております。

8 ページ御覧ください。また発生要因でございますが、「契約解除の手続」、「申告者の認識との不一致」が続くといったような状況の中で、コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更により、利用者からの事業者等に対する連絡をこれまでと同様に行うことが難しくなり、結果として解約の手続等でトラブルが起こっていると考えられるという分析を行っております。

最後、9 ページでございます。こちらモニタリング定期会合での要改善・検討事項となっておりますけれども、その中でもWEBでの契約の拡大という項目を設けております。サービスを契約した後にトラブルが発生する可能性が十分と考えられるため、特にWEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、当該方式の長所・短所を認識した上で、利用者に対する事前の説明の工夫はもちろんのこと、利用者がトラブルに陥ったときの十分なアフターケアの体制を整える必要があるという形にさせていただいております。

こういった事項につきましては、本日の議題でありますWEBの販路拡大に伴い留意していくべき点としてございますので、御紹介とさせていただきました。

事務局からは以上でございます。御議論よろしくお願いたします。

【新美主査】 御説明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、御意見のある方は御発言をお願いします。発言希望の方はチャットでお知らせいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

長田構成員、御発言よろしくお願いたします。

【長田構成員】 ありがとうございます。このコロナ禍で店舗での手続がなかなかできない、電話が通じないなど、様々な課題があって、オンラインでの解約手続を検討したいという、その御趣旨は分かるんですけれども、解約に関わって様々な消費者相談が起こっていて、その解決のために、きちんと店舗で説明をしてほしいということは、長い間、検討してきた

中では、消費者側からはずっと依頼をしてきていて、キャリアとしてもそれを店頭での説明を重視してきてくださってきた結果なんだと思っています。それでも、まだ思っていたのと違うというような相談が、やはり、まだまだなくならない。今の現状において、その課題をきちんと、どこに問題があるのかを認識した上で、オンラインでの解約手続の問題は検討していくべきだと思っています。

ぜひ、この関東弁護士会連合会さんがどういう御趣旨で、そういう課題があることを御存じの上でも、スマホでの解約ということをおっしゃっているのかどうか、ちょっと御意見を伺いたいなと思っていますので、ヒアリングの対応をしていただければありがたいと思っています。

スマホで全ての解約条件等を、特に自分に合った、さまざまな知らないといけないことを、どこまで確認できるかということもありますので、その辺も含めて、どういうページで示していった上で理解をしてもらうのかということも含めて御議論できるような具体的な説明などの提案も頂いた上で、このことは検討していく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。解約を伴って、単に解約できればいいんじゃなくて、いろんな問題があるんじゃないかという御指摘だと思います。この点は、その関東弁護士会連合会からもヒアリングをしてもいいかなと思いますが、事務局としては、どういうふうに、こういった要望については対応されるおつもりなのか、ちょっとお考えあつたら、お知らせいただきたいと思います。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。長田構成員から御指摘も頂きました点も踏まえまして、関東弁護士会連合会様とは今、事務局のほうでも連絡を取っている最中でございますので、今後のヒアリングも含めて検討させていただきたいと考えております。

もう一点の解約時の説明等について、別の事務局の者から補足させていただきます。

【片桐消費者行政第一課長】 消費者行政第一課長の片桐でございます。長田構成員、御意見ありがとうございます。

ウェブでの解約の関係につきましては、私どもが開催している消費者保護ルールの在り方に関する検討会でも、先日の会合で新たな論点として取り上げることといたしました。そのときにも長田構成員からは御指摘を頂いております。

ご指摘の点につきましては、やはり、まずは、ウェブでも解約できるようにすることにつ

いて論点として挙げるものの、そこに様々な問題があるかもしれないという点も含めて、しっかりと検討した上で、それを報告書に反映させていくというプロセスが必要かなと思っているところでございます。

私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】 全相協の西村です。オンラインで単純解約ができるようになるというのは、やはり選択肢の一つとしては必須な形にさせていただきたいなということがあります。ショップのいい点とオンラインのいい点それぞれがありますので、オンラインではできないという事態は、ちょっと望ましくないなと思っています。

一方で、先行してオンラインの受付をやっている事業者さんで、山のようにトラブルになっている例もありますので、それは、そういう反省を生かしながら、オンラインでスマートに受付ができるようにはどうしたらいいのかというのを考えてい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。後ろ向きではなくて前向きに進める中で問題点を解決していったらどうかという御提案も含まれているかと思えます。

ほかに御発言御希望の方いらっしゃいましたら、どうぞ合図をしてください。よろしいでしょうか。

ほぼ議論も尽きたと思いますので、この辺りで意見交換は終了したいと思います。

本日用意した議事は以上でございます。

それでは、最後に事務局から連絡事項があれば、お願いいたします。

【五味料金サービス課係長】 事務局でございます。次回の会合につきましては、別途、事務局から御連絡をさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

事務局からは以上です。

【新美主査】 それでは、本日はこれにて閉会したいと存じます。非常に熱心な御議論ありがとうございました。どうぞ、これにて散会ということにしたいと思います。ありがとうございました。

以上