

意見書

令和3年8月18日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部料金サービス課 御中

郵便番号：102-0071

(ふりがな)

とうきょうとちよだくふじみ2-4-6 たから5 ごうかん2 かい

住所：東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

(ふりがな)

こうえきしゃだんほうじん

にほんしょうひせいかつあどばいざー・こんさるたんと・

そうだんいんきょうかい

氏名：公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

ICT委員会・消費者提言委員会

電話番号：03-6434-1125

電子メールアドレス：nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

「競争ルールの検証に関する報告書2021」(案)に対する意見募集に関し、別紙のとおり意見を提出します。

ページ	行	項目	意見
9~11	1	事業法第27条の3の執行の状況 (1) 事業法第27条の3の違反事例等	「2021年6月1日時点で、MNO3社で延べ237機種(うちスマートフォンは167機種)が不良在庫端末に係る例外の対象となっている。このうち、iOSは95機種(うちスマートフォンは59機種)、Androidは142機種(うちスマートフォンは112機種)となっており、いずれについても、最終調達日から1年以上の特例(半額までの値引き)と2年以上の特例(8割以上の値引き)の対象となる機種が存在する。・・・平均金額を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。」と報告書(案)に記載があります。今後も事業者は、正確な説明、法令順守の体制整備や代理店指導が求められます。貴省が理解度調査や非回線契約者への端末販売実績の確認、また法違反を助長しうる手数料・奨励金体系等をガイドライン等で特定し、覆面調査等で確認されることを希望します。
17	23	端末代金の値引き等の特例の適用状況	報告書にあるように通信契約と端末代金の分離が可能なことの説明周知の徹底と不適切な端末代金の値引きが行われないよう適切な運用を希望します。 3Gの顧客データは事業者がっており、メールやDMで3Gサービス終了に伴う機種変へのセールスが行われています。販売代理店でなくキャリア直営店での契約増加が考えられ、実際に一部のキャリアは訪問販売を行うと発表しています。外出が困難な高齢者には便利な反面、訪問販売の負の面も危惧されますので、キャリア直営店での不適切な値引き等の監視も行っていただきたい。

18		既往契約に関する事項について	<p>「既往契約（改正法施行前に契約された違約金9,500円、期間拘束2年以上の契約）は、2019年法改正の経過措置として従来の条件での更新が容認されたにもかかわらず、現状（2021年3月末）で、5割程度残存し、モバイル市場での適切な競争条件となっていない。特例措置の理由として、適合契約への移行に不利になる恐れのある利用者が存在するためとされてきました。しかしながら、一方で事業者からの適切な説明もないまま、漠然と従来の契約を更新している利用者もいるのではないかと考えられます。」以上のような状況が継続するのであれば、一定期間経過後は、期間を定めた自動更新の契約であっても再度同じ内容（既に新規受付をしていないプランであっても今までと同じプラン）で特例として新たに契約できるようにして、既往契約は解消されるべきと考えるのが妥当と考えられます。</p>
86	2	1. 携帯電話の音声通話料金（特に従量制料金）	<p>携帯電話料金のうち、音声通話料金（特に従量制料金）は、10年以上も20円/30秒（120円/3分）のまま値下がりしていません。固定電話と携帯電話の接続料が近い水準にある一方で、両者の従量制小売料金に大きな格差が生じており、携帯電話市場（特に音声通信分野）において競争が十分に機能していない可能性があります。固定電話（NTT東西）の2024年1月のIP網への移行にあわせて、接続メニューや卸料金の見直しが進むような制度的な枠組みの構築を希望します。</p>
104	19	<p>（2）報告2020の公表以降の動き</p> <p>2. スイッチングコスト</p>	<p>アクション・プランのうち、番号持ち運び制度（MNP）の利用環境の整備、キャリアメールの持ち運び実現の検討、SIMロック解除の推進及びeSIMの推進について、本WGの下にタスクフォースを設置し、集中的かつ専門・技術的な検討を行ったとの報告。「事業者間の乗換えの円滑化」に関する取組がまとめられています。また、2020年12月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁が連携・協力し、モバイル市場の健全な発展に向けた取組を強力に推進することを目的とする二大臣会合が開催。二大臣会合では、同一事業者内のブランド・料金プラン変更に係る手続や手数料の課題や、消費者に分かりやすい形の情報発信等について議論が行われた一連の手続に関する利用者へのサポートを充実させること、③物理SIMと同等のセキュリティを確保する仕組みであること、④オンラインでの本人確認を可能とすることを</p>

			踏まえた上で、2021 年夏頃を目処に、できるだけ早期に導入することとされました。特に③について令和元年に MVNO のデータ通信 eSIM で 3 万人以上の通信事故が発生したことからセキュリティ確保の仕組みに重点を置いてください。また、これらの課題は関して総務省は、事業者の取組が進まない場合、対応を促すインセンティブ付与も検討されることを期待しています。
106	17	キャリアメールの「持ち運び」の実現に向けた検討	キャリアメールの持ち運びについては確かにスイッチングコストになっている利用者が存在しているとは思いますが、持ち運ぶことのメリットが明確でないこと、報告書「⑥利用者の認識に混乱や誤解が発生しないよう」とあるように利用者がどの事業者と通信契約を結んでいるのか認識できなくなる可能性もあるので、慎重に検討してください。 特に、フリーメールアドレスを使う人が増えていることや 3G サービスの停止でフィーチャーフォンを所持する人が更に減少する状況を勘案すると、PC のメールアドレスサービスのようにキャリアと契約していない人も含め、希望者にだけ有償で提供する方が良いと考えます。全ての利用者に経済的負担をかけないためにも検討をお願いします。
123	2	販売代理店の在り方	事業者が販売代理店に対し取り扱い機種や台数を制限する必要があるのかを今後、検討していただきたい。 端末単体販売が可能となったことで、利用者としては自分の使いたい機種がどこの事業者の代理店でも購入できることが利便性につながると思います。中古端末機器の取り扱いも含めた検討をお願いしたい。
136	7	電気通信事業法の公共性について	文中、高い公共性が求められていることを十分に踏まえて、顧客本位の考え方に立ち、「囲い込みによる競争」ではなく「価値の訴求による競争」を積極的に行うことを求めたい。とありますが、本当にこうあってほしいと願います。