

「競争ルールの検証に関する報告書 2023(案)に対する意見書

意見書

令和5年7月23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 殿

郵便番号 〒102-0071

住所(所在地) 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝5号館 2F

氏名(法人又は団体名等) 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 03-6450-5411

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 2023(案)」に関し、別紙のとおり意見を提出いたします。

「競争ルールの検証に関する報告書 2023(案)に対する意見

該当箇所	意見
<p>P34 19行目 楽天モバイル及びMVNOの発表にあったサービス利用意思を伴わない乗換えが影響している可能性が考えられる</p>	<p>消費生活相談の現場では、スマホ購入アルバイトのトラブルに関する相談が入ります。それらの一因となっているのが、「サービス利用意思を伴わないMNP」です。インターネット上で購入したSIMを短期間で他社(MNO)へMNPし、高額な端末を廉価で手に入れ、詐欺業者に手渡したり、転売したりします。後述しますが、MNP契約者を優遇するビジネスモデルの弊害と思われる。詳しい検証が必要です。</p>
<p>P61 34行目 中古端末を含めた端末に対する消費者の理解を助けるための正確な情報発信を、引き続き「携帯電話ポータルサイト」において行うことが適当である</p>	<p>「携帯電話ポータルサイト」は充実していて、信頼できる情報としてとても有用なものと認識しています。ただし、総務省の作成しているインターネットに関する情報は多くあり、ポータルサイトの認知度は高いとは言えないと思います。ケータイショップでの案内や、各携帯電話会社などのWebサイト上にリンクを張るなどして、周知に努めるよう期待します。</p>
<p>P66 3点目の・通信料金を原資とする端末代金の値引きがずっと横行しており、それはおかしい</p>	<p>この意見に賛同します。 消費生活相談の現場には、(新聞購読者と同様に)長期利用者を優遇せず、短期間でMNPや端末を買い替える顧客を優遇し、販売店への販売奨励金を多く支払うビジネスモデルを推奨しています。既に飽和状態になっている携帯電話事業で、そろそろ原点に立ち返って端末は端末、SIMはSIMと販売店を分けて販売してほしいと思います。</p>
<p>P73 (1)上限2万円規制に係る規律の見直し</p>	<p>4万円の上限規制にしたとしても、過去の経験から言えば、いつの間にか抜け道ができ、短期ユーザに対する廉価販売が出現し、「1円販売」のような廉価販売が復活することを懸念しています。上限2万円規制の見直しには、白ロム割や通信料金を包括的に検討することに期待します。</p>
<p>P104 ○事業者等の意見 2点目の・既存のユーザを大事にし</p>	<p>この意見に賛成です。販売現場からこの意見が出たことを重く受け止めるべきだと思います。消費生活相談現場でも、機種変更に行った顧客</p>

<p>ていくというような思想を持った配点を考えていただきたい。お客様の意思をねじ曲げる MNP 誘導を早期に是正して、機種変更のお客様をないがしろにしないような正しい市場を目指していきたいと思う。</p>	<p>に対し、サブブランド等に MNP して短期(3 か月、6 か月等)で再度 MNP すれば端末が廉価になる、等の MNP 誘導によるトラブルが散見します。特に高齢の消費者はショップの言うことは正しいと信じてしまいます。ショップがキャリアの意向によりやむを得ず MNP 誘導を行っているのであれば、ショップも顧客も契約に対してネガティブなイメージを引きずり、ショップ店員の離職、消費者の電気通信サービスに対する不信感が募り、公正な競争とは無関係な方向へ進んでしまうと思います。今が、ビジネスモデル是正の最後のチャンスではないかと考えます。</p>
<p>P.105 ③考え方 3 段落目 「踏み台」行為が発生する主たる原因が MNP による新規加入の優遇であることを踏まえれば、基本的には原因者側においてこれを防止するための措置を講ずる必要がある</p>	<p>この意見に賛成です。状況が改まらない場合は、業務改善命令の対象となりうるとガイドラインで明記していただきたいです。</p>
<p>P106 (2) 販売代理店による SIM のみ新規契約における利益の提供</p>	<p>SIM のみ新規契約のキャッシュバックについてはポイントによる物が大半であり、その条件も分かりにくく、しくみも利用者には理解しにくい物です。今回事業法第 27 条の3の潜脱行為となる蓋然性が相対的に高い行為としてガイドライン上明確化することが適当であるとしています。将来的にはこのような意味不明な利益の提供をなくす方向が望ましいと考えます。</p>
<p>P116 ③考え方 3 段落目 「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の案内等を行うことは、内容によって事業法第 27 条の2第1号で禁止されている</p>	<p>本文中にあるように、単に「短期解約を行ったことがある」という事実のみでは顧客がサービスの利用意思がないとは言い切れません。しかし現に、踏み台行為や転売ヤーが暗躍している現実があるため、それらが蔓延しないために、短期解約者へのアラート機能などの措置は必要だと思えます。購入時には顧客が短期解約するかは不明ですが、業界全体共通の精緻なシステムの開発・利用、イエローカード等の行使など、顧客の精査は必要になってくると思えます。それでも踏み台行為等</p>

<p>不実告知にも該当する場合があります、この場合も業務改善命令の対象となり得る。</p>	<p>が改善しない場合、将来的には、事業法第 121 条第 1 項の改正を視野に入れてもよいと思います。</p>
<p>P127 第 5 章おわりに</p>	<p>「他方で、改正法のもう一つの柱である「通信料金と端末代金の完全分離」については、特に MNO3 社及びその販売代理店は、未だに過度の端末値引き等による 誘引性に頼った競争慣行から脱却できていないという状況にある」とあります。</p> <p>携帯電話の売買と通信契約の完全分離を早急を実現すべきと思います。各種値引きが他社から顧客を奪う強力な武器、消費者の乗り換えのインセンティブになっている現状をなくしていくことに賛同いたします。</p> <p>P148 のサービス品質に関する国際比較では日本はサービスの品質についての利用者の満足度が他国と比較して一番低く、コールセンターに繋がりにくい、ショップでの待ち時間が長い、手続きに要する時間が長い、通信が不安定、建物の中で繋がりにくいという不満を多くの人が感じているという結果です。このような消費者の真のニーズを改善することの競争をしていくのが自然なよう気がします。</p> <p>さらに、スマホに慣れ親しんだ高齢者が将来、認知症を患ったり身体が思うように動かなくなった場合も機種変を行う必要が出てきます。こうした高齢者や介護者にも便利な契約方法、分かりやすいシステムや料金体系の提供できるサービスでも競争して欲しいと願っています。</p>