

## 意見書

平成26年11月10日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政課

料金サービス課 御中

郵便番号 105-7304  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) びーびーかぶしがいしゃ  
氏名 ソフトバンクBB株式会社  
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7316  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) かぶしがいしゃ  
氏名 ソフトバンクテレコム株式会社  
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7317  
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんぼし  
住所 東京都港区東新橋一丁目9番1号  
(ふりがな) かぶしがいしゃ  
氏名 ソフトバンクモバイル株式会社  
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし  
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」(案)に関し、別紙のとおり意見を提出します。

このたびは、「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」(案)(以下、「報告書案」といいます。)に関し、意見提出の機会を設けて頂いたことにつきまして、御礼申し上げます。

以下のとおり、弊社共の意見を述べさせていただきますので、宜しくお取り計らいの程お願い申し上げます。

章	項目	ページ	該当部分	意見
第1章	2.1.適合性の原則	5	高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって特に配慮が必要と考えられる利用者に対し、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことが求められると考えられることから、いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことを制度化することが適当である。	<p>「説明に当たって特に配慮が必要な利用者」か否かの判断にあたっては、事業者にて、利用者の年齢や障害の有無等の能動的な確認が困難な場合が想定され、また高齢者については年齢が確認できたとしても一律に判断することが適切ではない場合も存在します。従って、制度化にあたっては、画一的な定義や基準を定めることにより、却って利用者が不利益等を被らないよう配慮が必要と考えます。</p> <p>また、法人の場合は技術的知識や習熟性が高いことに加え、消費者に比して契約締結までに慎重なプロセスを踏むと考えられることから、本ルールの対象は消費者との取引に限定することが適切と考えます。</p>
	2.2.書面交付	7	利用者が契約内容を適切に理解し、契約後にトラブルがあった場合に正確に契約内容を確認するためには、電気通信事業者及び代理店が、個々の契約者の電気通信サービスの	「オプションサービス等についても、同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組を行うことが適当」とありますが、電気通信におけるサービス提供者は、電気通信事業者・コンテンツプロバイダ・販売店等、複数の主体に分

章	項目	ページ	該当部分	意見
			<p>提供に係る契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することが適当である。また、電気通信サービスの提供に係る契約以外のオプションサービス等についても、同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組を行うことが適当であると考えられる。</p>	<p>かれるケースが想定され、それらを跨る様々なサービスを、同一書面に一覧性を持って記載することは、実務上、困難なケースが想定されます。従って、同一書面に一覧性を持って記載するサービスは、同一事業者内のサービスに限定することが現実的であると考えます。</p> <p>なお、書面交付のタイミングについては、サービスによっては、実務上、契約締結までに書面発行することが困難な事例（利用者からの申込みを承諾後、事後に書面を送付するケース等）も想定されるため、それらケースも許容されるルール化を要望します。</p> <p>また、「利用者が契約内容を適切に理解」とありますが、ここでいう「利用者」については一般の消費者のような情報の非対称性がある場合を前提とすべきであり、法人の場合は技術的知識や習熟性が高いことに加え、一度に多様且つ大量の契約を締結するケースも多く、効率性の観点から電子媒体が適切とされることも容易に想定されるため、本ルールの対象外とするか、次項で述べる原則とすべき提供媒体を柔軟に変更できるルールとすべきと考えます。</p>
		7、8	<p>書面の交付の方法については、サービス提供者と各契約者の間を電子的な手段で接続するものである電気通信サービスの特性を踏ま</p>	<p>紙媒体による書面交付が原則とされていますが、①サービス提供者と各契約者の間を電子的な手段で接続する電気通信サービスの特性、②公文書等情報の電子的な作</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
			<p>えれば、紙媒体による書面交付を原則としつつ、あらかじめ利用者の明確な同意が得られる場合には、利用者の利便性も勘案し、紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付を認めることが適当である。なお、電子媒体による書面の交付を認める場合であっても、利用者からの交付方法に関するそうした希望及び明確な同意について、利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう、一定の担保を行うことが適当であると考えられる。</p>	<p>成・流通の進展に伴う電子媒体の普及、③スマートフォン等の登場に伴う電子媒体の閲覧に適したデバイスの普及等、電子媒体の優位性も認められるところです。加えて、利用者ニーズも多様化し、契約後の保存や、参照容易性の観点で、電子媒体を望む声が増している状況も存在します。以上のことから、一律的に紙媒体を原則とするより、利用者の希望や属性(高齢者、未成年等)により、原則とすべき媒体を可変とする方が、利用者ニーズに沿った対応になるものと考えます。</p> <p>なお、オンラインにおける販売形態においては、紙媒体による書面のやりとりを行わないことが契約慣行として定着していることから、電子媒体を原則とすべきと考えます。</p>
	3.1. 禁止行為・取消しルール	11	<p>提供条件の説明が必要とされる事項のうち、利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図った上で、これらの事項に関する不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当であると考えられる。その上で、事業者による当該禁止行為違反といった一定の行為により利用者が誤認した場合の取消について検討することが適当である。</p> <p>(略)</p>	<p>取消権の行使期間については、電気通信サービスの契約において禁止行為違反等を認知すると考えられる常識的期間を踏まえた合理的期間とすべきと考えます。</p> <p>また、この場合の事実認定の在り方について、消費者契約法と同様、立証責任の所在は利用者側に帰するものと想定していますが、利用者と事業者の認識相違によるトラブルを避けるため、本報告書並びに法制化によるルール化において、これらの考え方を明示頂きたいと考えます。</p> <p>加えて、法人の場合は消費者に比して契約締結までに</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
			必ずしも契約対象であるサービスの「内容」や「取引条件」とはならない契約締結に至る動機に関する事項に関しても、販売形態にかかわらず、提供条件の説明時の不実告知を禁止することが適当であると考えられる。その上で、事業者による当該禁止行為違反といった一定の行為により、利用者が誤認した場合の取消について検討することが適当である。	慎重なプロセスを踏むと考えられ、特段の苦情も生じていないと考えられることから、本ルールにおいても消費者を対象とすべきと考えます。
	3.2. 初期契約解除ルール	14	契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である。	<p>初期契約解除ルールに限らず、ルールの適用はその必要性が十分に認められる範囲、効果が明確に期待される範囲に限定し、規制の最小化を図るべきと考えます。</p> <p>その意味では、店舗販売や通信販売においては、苦情発生要因が当該ルールによって解消されるか否か等の検討が不十分であり、ルールの導入によって苦情が減少するという明確な因果関係が示されていない認識です。具体的には、弊社においては、携帯電話サービスに関し、店舗における苦情等で初期契約解除により救済できる割合は一部に過ぎないと分析しており、加えて、店舗販売が主である携帯電話事業者の行政あっせん件数自体も直近では減少傾向であると認識しています。</p> <p>本報告書案においては、電気通信サービスの基本的な特性を踏まえ、販売形態によらずに初期契約解除ルール</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				<p>を導入することが適当とされていますが、「実際に利用しないとサービスの品質を十分に把握できない」との性質は必ずしも電気通信サービスに限ったものでなく、上記に示すような効果の程度も不確かであることを踏まえ、当該ルールの導入は訪問販売・電話勧誘販売に限定することが適当と考えます。</p> <p>なお、仮に初期契約解除ルールを販売形態によらずに導入するとなれば、制度の導入等にかかる業界の負担に加え、説明時間の増加等に伴う消費者・販売店の負担が甚大となり、制度の副作用による業界の混乱や消費者便益への悪影響が生じる可能性が極めて高いと考えます。</p> <p>また、「特定商取引に関する法律」等との整合から見ても、店舗における初期契約解除ルールは、その対象範囲（回線契約、端末、端末アクセサリ、パソコン等役務と紐づかないセット購入品のいずれか）等利用者にとって複雑な制度内容となり、販売店における混乱や利用者による新たな苦情を招く要因となる懸念も想定されることです。</p> <p>加えて、認定電気通信事業者は電気通信事業法第 121 条によって役務提供義務を負っており、正当な理由がなければ役務提供を拒むことができないことから、初期契約解除を繰り返し、徒に販売店の負担を増加させるような問題のある利用者に対しても、当該ルールが利用者の正当な</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				<p>権利として設けられる以上、事業者は役務提供を拒むことができず業務上の支障を来すといった問題も生じ得ます。</p>
	3.2.2. 対象となるサービス	15	<p>初期契約解除ルールが必要となるサービスは、現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきであると考えられる。</p>	<p>本消費者保護ルールの検討が、本報告書案に記載の通り苦情件数の増加を起因としている以上、対象は苦情の多いサービスに限定すべきです。特に、利用者が減少傾向にあるサービス(加入電話・DSL サービス等)については、積極的な営業活動が行われておらず、トラブルが多発している等の状況にはありません。特に、DSL については、プッシュ型の営業活動を実質行っていないこと、「リンク未確立」ルール(提供開始日の翌日から20日以内に「リンク未確立」の申告があった場合には、開通に係る諸費用を無料とするルール)が業界内で運用され、初期契約解除ルールの新設についての社会的要請は少ないものと認識しています。仮に、これらのサービスに一律のルール適用を行った場合、本来不要であった導入・運用コスト等が事業者等で発生し、利用者を含む関係者の負担が増加する等の副作用を生じかねないと考えます。</p> <p>また、後段にある「サービス利用の対価請求を認める」とする初期契約解除ルールの費用負担案を踏まえれば、前払い式のサービスについては、実務上、役務の利用分等を差し引いて利用者に返金することが困難なケースが想定されることから、本ルールの対象外サービスとして頂くこ</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				とを要望します。
	3.2.3. 初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点	16	初期契約解除ルールの行使可能時期を明確にし、始期に関するトラブルを防止するという観点から、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点について、基本的には、書面交付日とすることが適当であると考えられる。	<p>本報告書案に記載のとおり、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点は書面交付日とすることが適当と考えます。なお、各サービスについて、書面交付日を起算点とすべき理由は以下のとおりです。特に、固定通信サービスについて、サービス提供開始日を起算点とすることは業界全体において多大な影響が生じるため、制度として適切でないと考えます。</p> <p>① 移動通信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則として、書面交付(契約締結)の後、速やかにサービスが利用可能であること</li> </ul> <p>② 固定通信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 工事を要するサービスにおいて、サービス提供開始日を起算点とした場合には、原状復帰等が必要となり、事業者のみならず利用者の負担が甚大となる可能性があること</li> <li>・ 原則、開通工事の際には利用場所での利用確認を実施するため、試用の必要性があるとは言えないこと</li> </ul> <p>③ ISP サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般的に固定通信サービスと連動したサービス提供となり、他社起因によりサービス提供開始日</li> </ul>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				<p>が決定され、ISP 側では当該日時をコントロールできない場合や書面交付の時点でサービス提供開始日を特定することが困難な場合があること</p> <p>また、通信サービスと合わせて販売する物品との整合性等を踏まえ、本ルールの行使可能期間は「特定商取引に関する法律」と同様に 8 日間とすべきと考えます。</p>
	3.2.4. 初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担	17	事業者と利用者との間の公平の観点から、不意打ち性等を理由とする初期契約解除ルールの場合であっても、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。	<p>本報告書案のとおり、初期契約解除ルール利用時であっても、サービス利用の対価請求を可能とすることが適切と考えます。なお、対価請求の範囲・条件等については、初期契約解除ルールの本来の目的から外れるような制度濫用のインセンティブが利用者側に与えられないようにする必要がありますと考えます。</p> <p>例えば、仮に契約事務手数料の請求が認められないとすると、短期利用時における初期契約解除ルールの活用方法(事務手数料支払いが免除される短期のサービス利用方法)が広く一般に流布する等が容易に想定され、一方で事業者としては本来の目的に沿ったルール利用か否かを区別する術は持ち得ず、このような不適正利用を防ぐことは不可能です。従って、制度濫用防止及び利用者間の公平性確保の観点で、初期契約解除ルール利用時には一般の短期利用の契約者と同等の対価請求を認めることが適切と考えます。</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
	3.2.5.初期契約解除ルールに伴う端末等の物品の取り扱い	18	電気通信サービスの提供に係る契約は、端末や付属品等の物品の販売契約とは別の契約として結ばれており、電気通信サービスと端末や付属品等の物品の販売は性質も異なるものであることから、基本的には電気通信サービスの提供に係る契約に初期契約解除ルールを適用する場合でも、端末や付属品等の販売契約については、これと異なる取扱いとすることが適当であると考えられる。	<p>端末や付属品等の物品において、電気通信サービスとの関連性の程度に基づき初期契約解除ルールの適用可否を決定することは、利用者にとって複雑な制度内容となり、販売店における混乱や利用者による新たな苦情を生じさせる懸念が存在します。また、返品された端末等は中古化により価値が減少し、再販売が困難なため、業界における費用インパクトも甚大となることが想定されます。従って、店舗販売における端末や付属品等に係る制度化は将来に渡っても実施すべきでないと考えます。</p> <p>なお、使用済み端末の下取りについては、競争上の観点から実施している意味合いが強く、本施策をもって、初期契約解除ルールに伴う端末等の返品影響が少ないと判断することは適当ではありません。</p>
	3.2.8.法人等との取引	21	法人等は、技術的知識や習熟性が高いと考えられること、契約に当たっては一般個人に比してより慎重な対応が求められること等を踏まえ、初期契約解除ルールにおいて異なる取扱いとし、初期契約解除ルールについては、基本的には、消費者を対象とすることが適当である。	<p>法人の場合は技術的知識や習熟性が高いこと及び消費者に比して契約締結までに慎重なプロセスを踏むと考えられることから、改めて初期契約解除ルールにて保護する必要性に乏しいと考えます。さらに、仮に初期契約解除ルールが法人も対象となれば、法人相手に広く行われている相対契約において、当該ルールの存在を前提としたコスト増分等を契約内容に反映する必要性が生じ、結果的に利用者にとって不利益が生じることも想定されます。従って、本報告書案のとおり、法人は初期契約解除ルールの</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				適用対象外とすることが適切と考えます。
	3.3.解約ルール	23	契約期間拘束終了後の自動更新そのものや自動更新時期に対する利用者の認識が不足していることを踏まえ、事業者において、期間拘束あり・なしプランの選択について、電気通信事業者及び代理店が利用者の経済的合理性ある判断に資するような情報提供を行い、利用者が契約内容を十分に理解できるような環境を整備することによる対応が必要不可欠である。	<p>弊社では、携帯電話サービスにおいて、2年契約の更新時期を知らせるプッシュ型の通知サービスの導入を行う等、自主的な取組みを開始していますが、より一層、利用者が更新月を認知する機会を確保可能とすべく、更なるサービス拡充を検討しているところです。</p> <p>なお、料金プランの在り方等については、事業者間の競争の源泉でもあり、個別の事業者の創意工夫によるビジネスモデルが阻害されることにより、却って利用者利便の低下を招く懸念も存在します。例えば、弊社における料金プランについては、期間拘束の有無により、料金水準の変更を行っている(期間拘束有りの場合、利用者料金が低廉となる)サービスが存在し、特定のサービス設計が否定されれば、こうしたサービスの多様性による利用者利便の確保が困難となることも想定されます。従って、あくまで各事業者が料金及びサービス内容の提供条件を自由に定めるべきものであるとの前提のもと、消費者保護の視点にも留意した取組みを個々に実施していくことを基本とすべきと考えます。</p>
	3.3.2. オプションサービス契約	24、25	オプションサービス等の契約の無料期間は、利用者に対し様々なサービスに触れる機会の提供に資するが、他方で、全く利用がないオ	オプションサービスの利用意思確認を強化することは消費者保護の観点から適切であると考えますが、トラブルが生じない限り利用しない端末の保証等に関するサービス

章	項目	ページ	該当部分	意見
			<p>プションサービス等の契約についても、無料期間終了後にも自動継続され、課金がされる場合がある。</p> <p>(中略)</p> <p>オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、例えば自動で契約が継続するのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望する場合には契約の申込みを行うことを必要とする等の利用者の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当であると考えられる。</p>	<p>や加入タイミングが回線契約時に限定されるサービス等、一定期間内におけるサービスの利用実績が無いことをもって、直ちに無料期間終了後の自動継続を問題視すべきでないものも存在します。従って、オプションサービス契約の扱いについては、一律のルール化ではなく、個別のサービスの性質等に応じて、適宜個社が取組むべき課題であると考えます。</p>
	4.1.再勧誘禁止	26、28	<p>勧誘拒否の意思を表示した利用者に対する再勧誘を禁止することを制度化することが適当である。</p> <p>(略)</p> <p>代理店が勧誘し相手方が勧誘拒否の意思を表示した場合、再勧誘禁止の効果について勧誘を行った当該代理店(X)と代理店契約を締結した一次代理店(B)のほか、一次代理店と代理店契約を締結した電気通信事業者(A)や当該電気通信事業者から代理権を授与された他の系列代理店等(C、D)にも及ぼすこ</p>	<p>再勧誘禁止については、業界の自主基準に沿って適切な対応に努めていますが、禁止するサービスの範囲は、勧誘対象者からの具体的な意思表示の方法により異なると考えられるため、個別事案ごとに判断し対応しているところです。</p> <p>また、禁止の効果を他の代理店にも及ぼすことについては、勧誘対象者の情報を他の代理店と共有することについての本人同意の取得の観点から困難であると考えられるため、制度化にあたっては、このような実務の考慮が必要と考えます。</p> <p>併せて、法人の場合は消費者に比べて環境やニーズの</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
			<p>とが適当であると考えられるところ、勧誘拒否の意思を表示した者に関する情報共有の実施可能性等も含め、今後の更なる詳細な検討が必要である。</p>	<p>変化のサイクルが早いこと、拠点が複数存在する場合に拠点ごとにニーズが異なる場合もあることを踏まえ、対象については消費者との取引に限定すべきと考えます。</p>
	5.1. 第三者機関の必要性と今後の方向性	32	<p>電気通信サービス又はサービスに関連する電気通信事業者の業務方法に関して、各電気通信事業者は電気通信事業法第 27 条の苦情等の処理義務に基づき、利用者からの苦情・相談に対し自ら対処しているが、国民生活センター、消費生活センター等に寄せられる苦情・相談件数は増加している。</p> <p>(中略)我が国の電気通信分野においては、①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、③電気通信分野における消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること等を踏ま</p>	<p>PIO-NET における電気通信サービスに係る苦情・相談登録件数が依然増加傾向にある状況を真摯に受け止め、個社並びに業界団体においては、より一層、苦情削減に向けた取組みを推進することを考えています。</p> <p>他方、個社単位では苦情・相談にかかる行政からのあつせん件数等が減少傾向にある実情もあり、PIO-NET に登録された苦情・相談の具体的内容が必ずしも十分に開示されているとは言い難い状況下においては、行政と業界の認識が十分に一致していない部分が存在することも事実です。</p> <p>従前より、個社において苦情・相談を軽減することを目的に様々な分析等を行っているところではありますが、これら苦情・相談を巡る直近状況を踏まえ、業界横断的な苦情・相談の分析等を行う必要がこれまで以上に増していることを認識している次第です。</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
			えると、第三者機関における苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられ、中間取りまとめにおいて一定の整理を行った。	
		33	民間型第三者機関による苦情・相談処理や紛争解決には、機動性や柔軟性、迅速性といった点で優れた点があると考えられる。したがって、ヒアリングにおいて(一社)電気通信事業者協会や代理店各社から意見の表明があった、苦情・相談の縮減に向けた取組や団体の設立等については、関係団体、電気通信事業者、代理店等が連携、協力し、早急に実現していくことが期待される。また、総務省としてもこうした取組を積極的に支援、推進し、本研究会等の場でフォローアップを行っていくことが適当である。	<p>これまで電気通信分野においては、一部の例外を除き、業界における横断的な苦情・相談の分析・処理機能が存在していませんでした。他方、初期期契約解除ルールをはじめとする各種ルールの詳細検討にあたっては、業界全体の苦情・相談の傾向についてより詳細を分析のうえ、あるべきルールの具体化を図る必要があること、また、新制度の導入に伴い、利用者から新たな問合せ等が増える可能性があること等の環境変化が生じています。</p> <p>これらを踏まえ、弊社共としましては、新たに苦情相談に対する体制を業界横断的に整備することにより、苦情相談の実態把握・分析や、それに伴う自主基準策定、効果的施策の実施に役立てることが有用と考え、この度、一般社団法人電気通信事業者協会(TCA)において、苦情相談の分析等に特化した検討部会の新設を速やかに行う方向で検討を進めています。</p>
		33	今後の方向性としては、まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、	業界横断的な苦情相談体制の新設にあたっては、民間型・行政型等の多様な形態がとり得るところですが、法改正に伴う具体的な制度設計等に資するため、早期のタスキ

章	項目	ページ	該当部分	意見
			その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。	ングで苦情相談の実情把握を業界として行う必要があることも踏まえ、機動性や柔軟性に優れた民間における取組みを優先すべきと考えます。
	5.2.取消・検討に当たったの留意点	34	金融商品取引法等に基づく金融ADR制度のように、民間型の紛争解決機関を手続の実効性確保等の観点から一定の法的枠組の下に位置づけた上で導入することも考えられる。	ADR機能については、現状、国民生活センター殿における電気通信にかかるADRの利用率は必ずしも高くはないこと、苦情相談体制に比して、大規模な体制構築が必要となる可能性が高いこと等を踏まえ、まずは業界における苦情傾向と苦情処理の実態を把握したうえで、当該機能の必要性も含め、改めて判断を行うことが適当と考えます。
		36	利用者保護の充実の観点からは、利用者がたらい回しにされることのないよう、第三者機関相互間で情報交換や案件の移送等について、トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要であると考えられる。	業界全体の苦情相談の分析等を行う意味において、既に存在する他団体(国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿の苦情相談体制等)や今後設立が見込まれる販売代理店の業界団体との連携を強化することが有用であると考えます。 なお、PIO-NETの詳細なデータ(入電内容の分類(苦情レベルか相談レベルか)、苦情相談の性質(利用者責や事業者責か)、苦情相談の処理結果(最終的に解決に至ったか等))については、総務省殿より、国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、業界に対し、より一層の開示がなされることを要望します。
第2章	1 販売奨	40	携帯電話事業者から代理店に対して支払わ	携帯電話事業者から代理店に対して支払われる各種販

章	項目	ページ	該当部分	意見
	励金等の在り方		<p>れる各種販売奨励金を原資として、携帯電話番号ポータビリティ等の際に利用者への多額のキャッシュバックが行われている。過度の販売奨励金及びキャッシュバックについては、モバイル市場における適正な競争を阻害する点や、長期利用者との間の不公平性を拡大させる点において問題があると考えられる。</p> <p>したがって、販売奨励金等については、まずは端末と通信サービスの分離等の競争環境の整備を通じて、事業者による自主的な適正化を促すことが適当であると考えられる。</p>	<p>売奨励金等は、キャッシュバック以外にも端末価格の値引きの原資等に充当されることで、利用者が機種変更等を行う際の金銭負担を軽減する効果をもたらしてきました。その意味では、販売奨励金等は、我が国における多機能スマートフォンの普及促進、延いては ICT 基盤の普及・発展に一定程度寄与してきたものと考えられます。</p> <p>一方で、本報告書案において「携帯電話番号ポータビリティ等の際に利用者への多額のキャッシュバックが行われている」とあるとおり、高額キャッシュバックをはじめとした利用者間の不公平性を拡大させる対応は、モバイル市場の健全な発展を阻害する可能性も否定できません。従って、弊社は自主的な取組みにより、高額キャッシュバック等の販売方法の適正化に努めているところであり、実際に代理店の店頭で高額キャッシュバックが行われるケースは減少しているものと考えます。</p> <p>以上を踏まえ、まずは、利用者間の不公平性を拡大させる施策が行われていないか、各社の自主的な取組みを注視頂きたいと考えます。</p>
		40	<p>また、販売奨励金等の総額等については、一部事業者を除き公表されておらず、行政も実態を把握できていない側面があることから、販売奨励金等の状況について、携帯電話事業</p>	<p>販売奨励金等の状況につきましては、経営戦略の根幹をなす特に機密性の高い経営情報に該当し、弊社では公表を差し控えています。そのため、販売奨励金の状況等の定期報告といった制度を導入する場合は、個社の数値</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
			者に定期的な報告を求める等、何らかの対応を取ることが適当であると考えられる。	の公開や個社の数値が類推可能な状況での公開がなされることのないよう、報告後の数値の取扱いについて十分留意頂きたいと考えます。
	2 SIMロック解除等 2.1 背景	41	近年のLTEやスマートフォンの普及といったモバイル通信市場の環境変化によって、事業者間の通信方式や端末の共通化、端末と上位レイヤーサービス、通信サービス等との分離が起きている。	本報告書案において「モバイル通信市場の環境変化によって、事業者間の通信方式や端末の共通化～(略)～が起きている」とありますが、各社の携帯電話端末が対応する通信方式や周波数帯に違いがあることや、自社のネットワークや通信サービスをより適切に使えるよう携帯電話端末の最適化を施していることから、現時点においても、利用者がSIMロック解除された携帯電話端末で他社のネットワークや通信サービスを自由に利用できる環境が整っているわけではないと考えます。この点について、本報告書案では「利用者に対し適切な説明をした上でその選択に委ねることが適当である」と示されていますが、実際にSIMロック解除端末の利用に当たって、ガイドラインに基づき事業者が適切な説明を行ったとしても利用者とのトラブルが発生する可能性は否定できません。
	2.2 考え方	42	事業者からは、SIMロックをかけない場合の懸念点として、①端末が必ずしも他の事業者のサービスに十分対応していない点について利用者に混乱が生じるおそれがあること、～(略)～が挙げられた。 しかしながら、上記①については、利用者に対し適切な説明をした上でその選択に委ねることが適当であると考えられる。	米国においては日本に先行して、2013年12月、SIMロック解除を自主的に推進していく方向性が打ち出されましたが、上述の懸念は同様であり、行政機関であるFCC殿や業界団体であるCTIA殿等において、SIMロック解除をした場合にその利用に当たって各種制限がある旨の注意喚

章	項目	ページ	該当部分	意見
				起に努めている状況※です。これらを勘案し、SIM ロック解除を推進するに当たっては、関係事業者だけでなく、総務省殿、端末メーカー殿及び関連する業界団体殿等含め、業界全体で利用者への適切な注意喚起等に努める取組みを実施していくことが必要であると考えます。
	2.2 考え方	42	SIMロックがかけられていると、他の事業者のサービスへ乗り換える際に新たに端末を購入する必要が生じることから、スイッチングコストが押し上げられ、競争を阻害する要因となるほか、新規顧客獲得の際の多額のキャッシュバックの一因にもなっていると考えられる。最近のモバイル通信の技術、サービス、市場環境、海外との交流の増加等の変化を踏まえれば、事業者は、端末に最初からSIMロックをかけないか、仮にSIMロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当である。	<p>携帯電話端末市場は、この 1～2 年の間に、MNO 各社による SIM ロック解除端末の提供の他、メーカー各社による iPhone や Nexus 等 SIM フリー端末や MVNO による自社ブランドを掲げた「独自スマホ」の提供等が急速に拡大しており、利用者が自らのニーズに合致した端末を自由に選択できる環境がこれまで以上に整いつつある状況です。こうした環境変化を踏まえると、MNO 各社が主体となり、SIM ロック解除を行う意義が薄れてきている側面もあるものと考えます。</p> <p>本報告書案では、「端末に最初から SIM ロックをかけないか、仮に SIM ロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当である」とされていますが、SIM ロック解除の推進に当たっては、MNO がこれまで</p>

※米国の FCC 殿による SIM ロック解除端末の利用に関する注意喚起等のサイト：<http://fcc.github.io/device-unlocking/>

米国の CTIA 殿の SIM ロック解除に関する行動規範：<http://www.ctia.org/docs/default-source/fcc-filings/ctia-letter-on-unlocking.pdf>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				<p>築きあげてきたビジネスモデルが一概に否定されるものではないと考えます。すなわち、弊社をはじめMNO各社においては、利用者が端末を入手し易いよう、従来から携帯電話端末を安価に販売する形でのビジネスモデルを構築してきたところであり、そのことが、ネットワークの品質向上や技術革新、多様な通信サービスの創出の取組みと相まって、端末の普及及び通信の利用促進に繋がったものと認識しています。</p> <p>こうした携帯電話端末を安価に提供する形態は、利用者による継続的な通信サービスの利用を前提に行われているものであり、事業者が定める期間内に契約が解除される場合には、早期解約により生じる損失を補うべく、そのコスト回収が否定されるものではないと考えます。この点は、SIMロック解除がさらに推進された場合であっても変わるものではなく、今後も事業者がコスト回収について実施の有無含め判断するものと認識していますが、仮に、回収の在り方が問われる場合には、回収方法や料金額等の合理性、利用者への説明有無、選択肢としてのSIMフリー端末の提供有無等を総合的に勘案し、電気通信の健全な発達又は利用者の利益の確保の観点からその適正性が判断されるべきと考えます。</p> <p>なお、これまで行われてきた携帯電話端末の販売価格</p>

章	項目	ページ	該当部分	意見
				の行き過ぎた値引き等がコスト回収の必要性を増加させていた一面もあるため、業界として、利用者間の公平性の観点等を踏まえた適正化を図っていくことも必要と考えます。
	3 モバイルサービスの料金体系 3.2.考え方	44	各事業者は、データ通信料金について、利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランを提供することが適当である。	弊社においては、従前より、料金の低廉化や利用者ニーズに沿った料金プランの導入に積極的に対応しており、携帯電話業界全体においても活発な料金競争が展開されている認識です。直近においては、本年7月以降、利用者のデータ通信利用状況や用途にあわせた多様なデータ定額の料金プラン、月のデータ量を翌月に繰り越しできるサービス及び家族間でデータ量をシェアできるサービス等を導入し、様々な工夫をしています。本報告書案においては「各事業者は、データ通信料金について、利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランを提供することが適当」とありますが、料金及びサービス内容の提供条件は個社が創意工夫に基づき提供するものであり、サービスの差別化要因ともなる要素です。従って、行政による過度な介入は避け、原則として、自由競争に委ねることが適当であると考えます。
		44	総務省としては、事業者に対して、このような料金プランの導入を促すとともに、料金プランが利用者の利用動向に合致しているかを検	「利用者1人当たりのデータ通信量の分布」や「対応した料金プランの設定状況」について、総務省殿が事業者に対し、定期的に報告を求めるべきとされていますが、デー

章	項目	ページ	該当部分	意見
			<p>証するため、各事業者における利用者1人当たりのデータ通信量の分布及び対応した料金プランの設定状況について定期的に報告を求め、把握することが適当である。</p>	<p>トラフィックの分布や料金プランの設定の考え方については、経営戦略の根幹をなす特に機密性の高い経営情報に該当します。従って、仮に利用者の利用動向等を把握するためであっても、事業者への過度な報告義務を課すことは避け、極力他の方策で代替すべきと考えます。例えば、スマートフォンにおいては、個々のユーザが比較的容易にデータ通信の使用状況等を確認できる機能が具備されているところであり、通信事業者の経営情報を取得せずとも、一般ユーザに対する利用状況調査等によって、必要とされる情報を収集し、傾向等を分析することが可能と考えます。</p>

以上