

意見書

平成 26 年 12 月 1 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 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

だいはうとりしまりやくしゃちょ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

「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案に関し、別紙のとおり意見を提出
します。

このたびは、「SIM ロック解除に関するガイドラインの改正案」（以下、「本ガイドライン（改正案）」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。

項目	該当部分	意見
1	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仕様等の共通化が進みつつある。	本ガイドライン（改正案）において「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仕様等の共通化が進みつつある。」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。
3	事業者からは、SIMロックを設定し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）～が挙げられている。 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。	この点について、本ガイドライン（改正案）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、SIMロック端末の解除に当たり、ガイドラインに基づき事業者がお客様に対し、店頭等で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ず、事業者だけの対応には限界があると考えます。 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起に努めている状況（※）です。 （次頁へ続く）

5(1)	<p>事業者は、端末の販売時、SIMロック解除時及び役務提供に関する契約締結時においては、特に、次の事項について、店頭での説明、パンフレットやホームページへの掲載等により利用者が理解できるよう努めることが適当である。</p>	<p>これらを勘案し、SIM ロック解除を推進するに当たっては、利用者への適切な説明について関係事業者だけでなく、総務省殿や端末メーカー殿、関連の業界団体殿等を含め、業界全体で利用者への注意喚起等に努める取り組みをしていくことが必要であると考えます。</p> <p>※（参考）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/</p> <p>※（参考）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</p>
1	<p>SIMロックは利用者利便を阻害するだけでなく、他事業者のサービスへのスイッチングコストの増加や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の指摘がなされている。</p>	<p>販売奨励金は、基本的には顧客獲得のために代理店等に提供されるものであり、実際の販売においても、弊社及び他社ともに SIM ロック解除可能端末か否かでキャッシュバックの額に多寡は設けられてはいないと認識しています。したがって、各社において、利用者が購入する端末の SIM ロック解除の可否と販売奨励金の額との間に関係性はないことから「SIM ロックが多額のキャッシュバックの一因」という本ガイドライン（改正案）の記述は利用者へ誤解を与えかねず適切ではないと考えます。</p>
4(1)	<p>① 事業者は、原則として自らが販売した全ての端末について SIM ロック解除に応じるものとする。</p>	<p>携帯電話端末市場は、一部記事においても報じられているように（※）、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、メーカー各社から iPhone や Nexus 等の SIM フリー端末の提供が行われたり、MVNO から自社ブランドを掲げた「独自スマホ」が提供されたりしてきたことで急速に拡大しているところであり、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一層整いつつある状況です。</p> <p>加えて、SIM ロック解除実施の有無は本来端末の問題であることや、前述のとおり SIM ロック解除された MNO 各社の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未だ整っていないわけではない点も踏まえると、MNO 各社が主体となって</p>

		<p>SIM ロックを解除する意義は薄れてきていると考えます。</p> <p>※11 月 13 日付日本経済新聞に「一般利用者の格安スマホは国内で 100 万台を超え、半年間で倍増した」との報道あり。</p>
4(2)	<p>① 事業者は、可能な場合には利用者がインターネットや電話により手続を行えるようにするなど、迅速かつ容易な方法により、無料でSIMロックの解除を行うものとする。</p> <p>② ただし、端末の割賦代金等を支払わない行為又は端末の入手のみを目的とした役務契約その他の不適切な行為を防止するために、事業者が最低限必要な期間はSIMロック解除に応じないことなど必要最小限の措置を講じることを妨げるものではない。</p>	<p>本ガイドライン（改正案）では、「迅速かつ容易な方法により、無料でSIMロックの解除を行うものとする。」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。</p> <p>つまり、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り組みと相まって、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>この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。</p> <p>この点は、SIMロック解除が更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の実施の有無含め判断するものと認識していますが、仮に、その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、利用者への説明の有無、選択肢としてのSIMフリー端末の提供の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>一方で、これまで行われてきた携帯電話端末の販売価格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。</p> <p>現在は店頭でのみSIMロック解除の手続きを行っておりますが、今後、本ガイドライン</p>

		<p>改正案に従いインターネット、電話等による手続きも可能にするためには、新たなシステムや運用フローの構築が必須となる他、端末(データ通信専用端末等)によっては、現状のロック解除の手続きによる対応が困難なものもあり、新たな解除方法・フローの検討が必要となります。</p> <p>また、店頭、インターネット、電話のいずれの手段による手続きであっても、人手を介さずシステムだけでSIMロック解除の手続きを行えるわけではなく、弊社内の従業員による何等かの作業が発生せざるを得ない状況です。</p> <p>したがって、本ガイドライン(改正案)への対応に必要なコストの回収の観点を踏まえると、SIMロック解除を要望するお客様から、利用者の負担にならない程度で手数料相当を頂くことは一定の合理性があり許容されるべきと考えます。</p>
--	--	---

以上