

# 『携帯電話分野に関する意見交換会』

- 説明資料 -

2018年4月13日  
ソフトバンク株式会社

## 1. 通信役務市場における課題について

- 通信契約と端末販売の分離について
- SIMロックについて
- 期間拘束・自動更新付契約について

## 2. 端末市場における課題について

- 中古端末の流通促進について

# 1. 通信役務市場における課題について

通信端末を所有している人の通信契約の獲得競争にどのように取り組んでいますか（端末をセットで購入せずにMNP（や新規契約）する人に対してどのようなキャンペーンを行ってきたか、あるいは今後予定しているかを教えてください）。

## 【ご回答】

- 当社と新たに通信契約（MNP含む）を締結する際、端末の購入は必須としていません。
- このため、例えば、当社以外で端末を購入された方やご家族が使用されていた端末を既にお持ちの方等も当社の通信契約（SIM単体契約）を締結し、ご利用いただくことができます。実際にもこうしたお客様がいますので、他社との競争を阻害するほど、通信役務の提供と端末販売が一体化しているとは考えておりません。
- なお、ワイモバイルについては、新規契約（MNP含む）におけるSIM単体契約に対して割引を行うキャンペーンを実施しております。  
<http://www.ymobile.jp/corporate/open/agreement/pdf/simsp.pdf>
- 今後も、SIM単体契約を締結する方に対するキャンペーン等の実施に関しては、市場の動向等を見つつ検討していくことで考えております。

盗難等の不正取得された端末のSIMロックを解除してしまうかもしれないとのことですが、このリスクを他の方法で軽減できるのではないかと指摘を踏まえ、中古端末のSIMロック解除に応じない理由について教えてください。

## 【ご回答】

- 現在のSIMロック解除は、端末の所有者が明確になっている当社の契約者若しくは契約者であった方を対象に実施しています。
- 例えば、中古端末業者からのSIMロック解除に応じることは、端末の出所がはっきりしない端末のSIMロック解除を行うこととなります。こうした端末の中には不正に取得され、転売された端末もあると考えており、このような不正取得端末をSIMロック解除することで、他のMNOやMVNOにおける不正取得端末の利用を誘発したり、盗難端末の取引市場を活性化するなど、犯罪行為を助長してしまう懸念があります。
- 少なくとも端末の所有者が明確になっている方を対象としている現行の運用は、こうした不正取得端末を用いた通信を抑制する一定の効果はあると考えており、現状この考え方を変えてはいません。

端末の持ち逃げを他の手法で軽減できるのではないかとの指摘があることや、SIMフリー端末が持ち込まれた場合にはSIMロックはできないことを踏まえ、そもそもセット販売の端末については、なぜ依然としてSIMロックを行う必要があるのかについて教えてください。

また、今後見直す予定があるかどうかについて教えてください。

## 【ご回答】

- 当社では、サービスの高度化等に伴い高額化する端末価格に対し、割賦方式で販売する等によりお客様に購入し易い環境を整えており、割賦債権の回収等、当社の通信サービスをご利用いただくことを前提とした端末としてSIMロックをかけています。
- 現在では、SIMロック解除ガイドラインに則して、契約者の求めに応じてSIMロック解除を行っていますので、お客様が希望すればSIMロック解除できる環境は構築されています。SIMロック解除の手続きは煩雑ではなく、実際、SIMロック解除の件数は増加傾向にあり、お客様にも認知されてきているものと認識しています。
- SIMロック解除ガイドラインの適用は2015年5月1日以降に発売された端末であり、現在SIMロック解除に対応した端末に置き換わっている状況であるため、今後もSIMロック解除の数は増加傾向にあるものと考えています。

# 【参考】当社のSIMロック解除の対応

昨年のガイドライン改正等に伴い以下を追加対応

(下記⑤は自主的な取り組み)

指摘事項	対応
ロック解除の説明が不十分	①解約時の説明強化 (2017年5月より)
ロック解除不可期間が長い	②解除不可期間を180日から100日へ短縮 (2017年8月より)
同一ネットワークにもかかわらずMVNOのサービス利用者による利用を制限するSIMロックは不公平	③自網内MVNOへのSIMロック端末開放 (2017年8月より)
端末代金の回収が出来ればロック解除すべき	④一括支払い時の支払い確認後解除 (2017年12月より)
過去の解除経験者のロック解除条件は緩和すべき	⑤ロック解除経験者の解除条件緩和 (2017年12月より)

## 【解約時における説明内容】

以下の項目について必ずご確認ください。

SIMロック解除の条件を満たしている機種について、解約後の解除はソフトバンクショップのみでの受付となります。

解除受付時に事務手数料3,000円（税抜）がかかります。

解約後のロック解除条件を示し、希望者への解約時解除を促進

最初の2年間の期間拘束が必要な理由について教えてください。また、今後見直す予定があるかどうかについて教えてください。

更新月の連絡を行う前と、行うようになった後での、利用者の対応の変化（連絡を行うようになってから、契約解除料（違約金）の発生しない時期でのMNPが増えた等）について教えてください。

## 【ご回答】

- 当社では、お客様のニーズや周辺状況等を考慮し、利用期間を設定していないプランや2年間利用していただくことを前提としたプランを用意しています。
- このように、当社としては、2年間の利用を約束していただくことを前提に安価に提供するプランをお客様の選択肢の一つとして用意しているもので、当社の通信サービスの利用にあたって2年間の期間設定が必要ということではありません。また、契約解除料を支払ってでも他社（MVNO含む）に転出するお客様も実際にいるため、当社に拘束する効果は大きいものではないと考えます。
- 上記のプランについて、現時点で見直す予定はありませんが、お客様のニーズや市場環境を考慮して、どのようなプランをご用意するのがベストか常に検討しております。
- お客様に更新月を事前に通知する対応の前後では、通知を行った後の方が、更新月に解約される方は増加しました。

※更新期間の通知は、2016年5月から開始

## 2. 端末市場における課題について

国内の中古端末の小売事業者から引き合いがあるかどうかについて教えてください。  
また、引き合いがあった場合の対応について教えてください。

【ご回答】

- これまで、国内の中古端末の小売事業者からの引き合いはありました。現在の取引事業者と取引条件での比較を行ったうえで、ビジネスベースで個別に判断しております。