

『携帯電話分野に関する意見交換会』

-事業者ヒアリング事項（資料や文書での提示）へのご回答 -

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

貴社と契約するユーザーのプラン選択及び利用実態について教えてください。

- ①通話プランの各契約の割合と、各契約ごとの実際の通話時間の平均
- ②データ通信プランの各契約の割合と、各契約ごとの実際の利用通信量の平均

【ご回答】

- 数値のご提示は控えさせていただきたく考えております。
- データ通信に関しては、当社で個人のスマホ利用者を対象に、低利用者における通信契約と利用実態を調査した際には、かい離は必ずしも大きくありません。
- 今後は、実利用に応じたプランが最適プランとは限らないといった状況もあると考えております。

利用実態と選択プランの
かい離は必ずしも大きくない

実利用に応じたプランが
最適プランとは限らない

本会議限り

「みんな家族割」

ご家族の人数	ウルトラギガモンスター月額料金
 1人	7,000円/人
 2人	5,500円/人
 3人	5,200円/人
 4人	5,000円/人

	それぞれのプランを選択		みんな家族割	
	プラン	月額料金	プラン	月額料金
 父	5GB	7,000	50GB	7,000
 母	5GB	7,000	50GB	7,000
 子1	20GB	8,000	50GB	7,000
 子2	50GB	9,000	50GB	7,000
合計		31,000		28,000

※全プラン：スマ放題ライト（月額1700円）

通信契約と端末販売を分離している契約プランがある場合、その契約プランの現在の契約数を教えてください。

【ご回答】

- データ定額1GBプラン、ワンキュッパ割といった、比較的スマホの低利用層向けのサービスについては、月月割との併用を行っておりません。
- 今後も、お客様のニーズや利用環境等を踏まえて検討していくことで考えております。
- 個々の契約数のご提示は控えさせていただきたく考えております。

端末のみの販売をしているか教えてください。販売していない場合、その理由を教えてください。

【ご回答】

- 機種変更時に端末のみを販売するケースはありますが、当社と通信契約のない方への端末販売は積極的には行っておりません。
- 基本的に当社では、当社が責任持って提供できる端末として、通信サービスに適応した端末を販売しており、当社と通信契約がある方を前提として端末を販売しています。

MNO各社のプランは複雑であり、利用者は最適なプランを検討するのが困難になっているとの指摘について、どのように考えていますか。

【ご回答】

- お客様のニーズや利用環境等を踏まえてサービスを提供しており、現在の多様なプランを用意する結果となっております。
- サービスが画一的になると、お客様の選択肢が狭まる等、多様なニーズにお応えできないと考えており、サービス提供にはこうしたバランスが必要と考えております。
- 多様なサービスを提供していく中でも、必要以上に複雑になり、お客様に敬遠されることがないように、分かり易さ等にも配慮してこれからも取り組んでいくことで考えております。

通信、通話ともに個人のライトユーザー（通信料は1人で利用して月に1～2GB、通話は従量課金制）向けのプランはありますか。

【ご回答】

- ソフトバンクは、通話に関しては「通話定額ライト基本料」を、通信に関しては「データ定額1GBや2GB」などのライトユーザー向けのプランをご用意しています。
- ワイモバイルは、通話と通信がセットになったスマホプランにおいて1GBや3GBといったライトユーザー向けのプランをご用意しています。なお、スマホプランでは基本的には1回10分以内の通話は何度でもかけることができ、スマホプランS（1GB）は、月額2,980円という安価な水準で提供しております。

SIMロックの解除に関する、これまでの貴社における動きと対応、現状について教えてください。

【ご回答】

- 総務省が策定している「SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」に従って、以下のとおり対応を行っています。
- また、同ガイドラインに記載はありませんが、お客様の利便性の向上を考慮してSIMロック解除経験者の2度目以降のSIMロック解除について、条件を緩和しています。

ガイドラインでの指摘事項	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)

SIMロック解除をこれまで行った契約者数の月次の推移を教えてください（平成27年4月から平成30年3月まで）。

【ご回答】

本会議限り



端末のSIMロックの解除について、例えば2年間以上の長期間の継続利用をしている契約者については持ち逃げのリスクは少ないと考えられますが、そのような契約者であっても、機種変更して端末を分割購入する場合は、101日目以降しかSIMロックを解除できない理由は何ですか。

【ご回答】

- 当社では、全てのケースで端末購入後101日目以降でしかSIMロック解除を受け付けていないわけではありません。
- 例えば、一度SIMロック解除を経験された方で、その後健全にお使いいただいている実績があれば、端末の持ち逃げリスクが比較的少ないと考えております。このため、一度SIMロック解除を経験された方に対しては、前回解除日から100日経過すれば新しい端末でもすぐにSIMロックの解除が行えるように対応しています。
- なお、契約期間の長さが持ち逃げリスクの低下に直結するとは限らないため、上記の対応でお客様の利便性と不正防止のバランスが取れると考えております。

2年の期間拘束・自動更新のあるプランの導入や変更等、これまでの貴社における動きと対応、現状について教えてください。

【ご回答】

- 元々契約期間の定めのない料金プランを提供しており、他社での提供やユーザーニーズ等を踏まえ、当社でも提供を行いました。
- 現在提供中のプランの導入経緯は以下のとおりです。
 - 2007年1月：ホワイトプラン（契約期間設定なし）を提供
 - 2010年4月：ホワイトプラン（2年契約・自動更新）を提供
 - 2014年7月：スマ放題（契約期間設定なし/2年契約・自動更新）を提供
 - 2016年6月：スマ放題（2年契約・更新なし）を提供

期間拘束中にMNPをする消費者数の月次の推移を教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）
移行期間中にMNPをする消費者数の推移を教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）

【ご回答】

本会議限り

MNPによる他社からの転入数（MNO、MVNOそれぞれ）、他社への転出数（MNO、MVNOそれぞれ）の月次の推移について教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）

【ご回答】

本会議限り

当初契約の2年間から期間拘束のないプランと、当初契約の2年間が経過した後は期間拘束のないプランを選択しているそれぞれのユーザー数を教えてください。

【ご回答】

本会議限り

2年の契約期間中の前半で解約をするユーザー数と契約期間中の後半で解約をするユーザー数を教えてください。

【ご回答】

本会議限り



契約者の平均的な契約期間を教えてください。

【ご回答】

本会議限り

契約解除料（違約金）については、2年間の契約に鑑みた逸失利益を考慮して、9,500円という水準を設定しているとのことですが、9,500円の内訳を教えてください。

【ご回答】

- 2年契約・自動更新月プランと契約期間の設定のないプランがあり、両プランの差額(1,500円/月)が2年契約・自動更新を前提とした実質的な割引額となり、2年間割引総額は36,000円(1,500円×24か月)となります。
- 一方、契約満了前に解約された場合の違約金9,500円は、2年契約・自動更新を前提とした割引総額の4分の1程度であり、半年超利用した上で解約した場合は契約期間の設定のないプランを半年超利用して解約した場合よりも安価に解約することができる水準となっています。
- なお、利用された期間に応じ解除料を段階的に低減させることは、早期解約のユーザーの契約解除料が高額化することや契約期間に応じて解除料が変動すること等によりプランが複雑化し分かりにくくなると考え、解除料は平均的な一律設定としています。

MVNOがHLR／HSSにアクセスするために必要なコストについて教えてください。

【ご回答】

本会議限り

HLR/HSSのMVNOへの開放状況について教えてください。

【ご回答】

本会議限り

[Redacted area]

2. 端末市場における課題について

貴社と契約するユーザーについて、端末を一括購入するユーザーと割賦購入するユーザーの割合を教えてください。

【ご回答】

本会議限り



割賦契約の総額を機種ごとに固定していますか。
固定していない場合、販売代理店は自らの判断で何円単位で総額を変動させることができますか。

【ご回答】

- 割賦契約の総額は固定しておりません。

本会議限り

- なお、販売店は、割引以外にキャッシュバックの方法も可能であるため、販売価格の拘束とはなっていないと考えています。

利用者から下取りした中古端末について、どのように処理していますか。

【ご回答】

- 国内や海外の中古端末業者に売却しています。

下取りする中古端末について、自社端末と、その他端末（他のMNOの端末、SIMフリーの端末等）で、取扱が異なることはありますか。

【ご回答】

- 下取り価格が異なる場合があります。

端末の下取りの台数について年度単位で教えてください。

【ご回答】

本会議限り



下取りした端末について、どの程度の割合で国内に再販売していますか。

【ご回答】

- 当社が下取りした端末は国内外の中古端末業者に売却していますが、売却した端末の流通先は指定しておらず、中古端末業者による販売先までは把握していません。

MNOの中にはiPhone8等の最新機種に関して、契約時に2年後の端末の下取りを条件とするような契約プランがあり、これにより中古端末市場にiPhone8等の機種が流れないとの指摘がありますが、どのように考えていますか。

【ご回答】

- 当社では、高機能化に伴い高価格化している端末をお客様がより購入しやすくなるよう、2年後の端末の下取りを条件とした半額サポートを用意している他、従来の2年割賦での契約、一括支払いでの契約もあり、お客様は選択できるようにしております。
- 全てのメニューで下取りを条件としているわけではないため、お客様の選択次第かと考えております。