

第 3 回

携帯電話分野に関する意見交換会

平成 3 0 年 5 月 2 9 日

午後5時31分 開会

○舟田座長 それでは、定刻になりましたので、第3回携帯電話分野に関する意見交換会を開催いたします。本日はお忙しいところお集まりいただき、ありがとうございました。

なお本日は、土佐委員が御欠席です。

それでは、まず事務局から配布資料の説明をお願いいたします。続けて、資料1、資料2について御説明をお願いいたします。

○藤井調整課長 それではまず、資料の確認をさせていただきます。

今日、用意させていただきました資料は、資料1という「事務局資料（論点例）」というものと、それから資料2「事務局資料（アンケート結果（抜粋）等）」というもの、それから、資料3は、本日御欠席の土佐委員から提出いただいた本日の論点に関する御意見ということで、こちらについてはお目通しいただければと思います。それから資料4は、前回の論点の関係でございますけれども、前回御出席いただきました日本通信株式会社から追加のコメントを頂いておりますので、こちらについてもお目通しいただければと思います。それから、参考資料として、今日御議論いただきます消費者アンケートの全てのデータ、参考資料1として「MNO利用者アンケート結果」というのと、参考資料2として「MVNO利用者アンケート結果」というものを用意させていただいております。足りないものがありませんでしたら、事務局の方にお申し付けください。

それでは、資料の説明に入らせていただきます。お手元の資料1と資料2を御覧いただきたいのですが、まず資料1の1枚めくった2ページというところを御覧ください。

今回、消費者アンケートを行った趣旨をこちらで書かせていただいておりますけれども、消費者の選択、選別というものが、これも市場における競争が機能するために非常に重要な要素であるということでございまして、そういった観点から、この携帯電話市場における消費者というのがどういった選好を持っているのかということ、それから、実際にその行動というのはどういう形で出ていて、それが選好と乖離があるのか、乖離があるとすれば、それはどういう要因から生じていると考えられるか、そういったことについて今回は検討させていただきたいと考えております。そういったことを知る手がかりになることを目標として、今回、消費者アンケートを、赤枠の中にございますように、MNO利用者、MVNO利用者、それぞれ2,000名ずつに対してウェブアンケートという形で実施しております。ということでございます。

なお、一番下に米印で書いておりますけれども、このアンケートを基に御議論いただくわけですが、本日の御議論というのは、消費者はこういうものを選ぶべきであるとか、これ

を選ばないのはおかしいと、そういった、これが正解という議論をするためのものではないということでございます。

その後のページのところで具体的な論点例を書いているのですが、その前に資料2に沿って、アンケートの結果の一部ですけれども、これをまず紹介させていただきたいと思います。

資料2の方を1枚おめくりいただきまして、まず最初のページは、これはアンケート結果とは関係がないのですけれども、皆様よく御承知のことだと思いますけれども、現状ではMVNOのシェアは10%ぐらいですということを書いております。

それから、2ページ以降がアンケートの内容、結果ということになります。2ページは、現在契約している通信会社との契約期間について尋ねています。MNO利用者に関しましては、55%が10年以上契約している。更に全体の38%が15年以上契約しているというふうに回答しております。

それから、一方でMVNO利用者に関しては、62%が契約期間2年未満、4年未満まで広げると92%になるという状況でございます。

1枚おめくりいただきまして、3ページでございます。

こちらは、携帯電話の契約の際に、販売代理店でどの程度説明を受けましたかということで、選択肢としては、「丁寧な説明を受けた」「簡単な説明を受けた」「説明を受けなかった」ということで聞いておりますけれども、MNO利用者に関しましては「丁寧な説明を受けた」というのが31.6%、「簡単な説明を受けた」というのが52.3%で、合わせると84%程度、それからMVNO利用者に関しては、「丁寧な説明を受けた」というのが25.8%、「簡単な説明」というのが40%で、合わせると約66%が何らかの説明を受けているということでございます。

それから、次の4ページでございます。

その受けた説明内容について、理解できましたかという質問でございまして、回答としては「理解できた」「ある程度は理解できた」「ほとんど理解できなかった」「全く理解できなかった」ということでございますけれども、MNO利用者については「理解できた」というのが17.4%、「ある程度は理解できた」が67.4%で、全体の約85%がそれなりに理解できているということでございます。一方で、MVNO利用者については「理解できた」が33%、「ある程度は理解できた」が59.4%で、これを合わせると92.4%が、ある程度理解できているということでもあります。

それから、またおめくりいただきまして、5ページでございます。

契約プランの中には、その契約期間、例えば2年間の途中で解約した場合に違約金（中途解約金）が発生するものがあります。その違約金の額を知っていますかという質問をしたわけですが、これに対して、MNO利用者ですと53%が金額を知らないというふうに回答している、MVNO利用者については63%が知っているという結果になっております。

次の6ページは、これはMNOの利用者について、違約金の金額を知っているというふうに前の問いで回答していただいた方に質問しておりまして、具体的に幾らだと考えているのか書いていただいたということでございますけれども、違約金については税抜きで9,500円で、税込みでいうと1万260円ということですので、その間の数字を回答した人が42%、それより小さいゾーンが26%、大きい方が32%となっております。

また1枚おめくりいただきまして、7ページでございます。

7ページは、先ほどの質問で、違約金の額を知らないと答えたMNO利用者に対して、幾らだと思いますかという質問をしました。こちらも9,500円から1万260円の間を選択された方が36%、それよりも低い額が28%、大きい額が36%というふうになっております。

次に8ページに参りまして、現在契約している通信会社から、これは対象はMNO利用者で、契約期間が2年以上の方に聞いていますけれども、「契約プランの更新期間が近づいているという通知を受けたことがありますか」ということでございます。これに関しては、下の赤枠にも書いてありますけれども、平成27年中に、MNO各社はプッシュ通知を開始しております。そういう前提でありますけれども、この質問に対する回答として「受けたことがある」という回答が34.8%、「受けたことがない」という回答が39%、「覚えていない」という回答が26.2%というふうになっております。

それから、また1枚おめくりいただきまして、9ページでございます。

こちらは、端末の利用期間についての質問を別途しておりまして、それから、端末購入補助はありますか、ないですかという質問をしております。これらを組み合わせたものをここに書いておりまして、まずこれも前提条件として、もちろん例外はあるのですが、端末購入補助は多くの場合は2年間、24回という形で提供されているということですが、端末の利用期間が2年未満の人の19%が「端末購入補助はない」、29%が「分からない」と回答しております。それから、2年以上のところで見ると、「端末購入補助がある」という回答が20%とか9%の間で存在する。それから「分からない」という回答が、おおむね3割から4割あるということでございます。

それから、次に10ページでございます。

10ページは、対象は現在MVNOを利用している方で、過去にMNOの利用経験がある方に対して質問させていただきました。「MNOの契約プランとMVNOの契約プランのどちらが複雑だと感じますか」ということで、選択肢は「両方とも」、それから「MNOが複雑」「MVNOが複雑」「両方とも複雑ではない」という形で聞いておりまして、下の赤枠にございますように、82%の方が「MNOは複雑」と回答しておりまして、33%の方は「MVNOは複雑」というふうに回答しております。これは「両方複雑」と言っている方も含まれているということでございます。

それから、また1枚おめくりいただきまして、11ページでございます。

先ほどの間で複雑というふうに回答した方に対して、何が複雑だと考えますかということでも聞いたところ、ここに選択肢が6つあるのですけれども、大体上の4つが多く選択されたということございまして、読み上げますと「通信料金が幾らになるか分かりにくい」とか、「将来的に支払う合計金額が分かりにくい」とか、それから「違約金がどのような場合にかかるかが分かりにくい」「契約時のオプションが多く理解しづらい」、こういった回答が多かったということでございます。

続きまして、12ページに参ります。

この後12ページから20ページは、通信会社の乗り換えについてどういうふうに考えているかということについての質問になります。後に出てくる論点の3ページのところに関するデータということになります。

まず12ページでございますけれども、他社への乗り換えについての「安いプランがあったら考えますか」という質問をしたときに、MNO利用者の場合ですと、約半分が「他社の通信料金とか通信品質にかかわらず乗り換えるつもりはない」と回答しておりまして、36.3%が「通信品質に見合った通信料金であれば乗り換える」というふうに回答しています。

一方で、MVNO利用者については、約半分が「通信品質に見合った通信料金であれば乗り換える」、33.8%が「通信料金や通信品質にかかわらず乗り換えるつもりはない」というふうに回答しております。

続きまして、また1枚おめくりいただきまして、13ページでございます。

こちらは、他社に乗り換えるつもりがないというふうに回答した人に対して、なぜですかということで聞いたわけですが、まずMNO利用者の回答です。これは複数回答なんですけれども、回答として10%を超えるものを多いものから順番に紹介させていただきます。

一番多かったのは、一番上の①現在の契約プランに問題がないから。その次は②乗り換える通信会社やその契約プランを調べることが面倒だから。それから、3番目が⑧家族とのシェア割引や通信量の共有をしているから。それから、4番目が③別の通信会社に乗り換えることはリスクがあると考えから。それから、5番目は⑨キャリアメールをよく使うから。6番目は⑥固定通信回線とのセット割があるから。7番目として⑤乗り換える際に、解約にかかるコストがどれぐらいになるのか分からないから。こういったものが、10%以上の割合を占めていたということでございます。

一方で、MVNOの利用者に関しましては、①の契約プランに問題がないからというもの8割を超えておりまして、あとは②乗り換える通信会社やその契約プランを調べることが面倒というのが2割弱。それから、③別の通信会社に乗り換えることはリスクがあると考えからというのが1割強。そういった形になっております。

続きまして、14ページでございます。

現在、自分が契約しているプランより安いプランがあると考えますか。これは自社他社問わずということで聞いておりますけれども、対象はMNO利用者でございますが、「安くできると思う」という回答が38%で、その横にある「これ以上安くない」と考えている方が19%、それから、その横に2つあるのが「分からない」ということですが、これが合わせて34%、それから9%の方は「関心がない」という形になっております。

次に15ページでございます。

12ページで聞いた質問と14ページで聞いた質問をクロスさせて集計しておりまして、その中で「安くできると思う」人というのが、この中でいうと一番左側にありますけれども、この中で46%の人が、安くできると思うんだけど「乗り換えるつもりはない」という回答をしております。それから、「通信品質などによる」というのが42%、それから、「安ければ乗り換える」というのが11%という形になっております。

それから、次の16ページでございます。

こちらは、「利用料金が幾ら安くなれば乗り換えますか」という質問を、MNOの利用者に対してしております。回答としては、一番多いのは、一番下の「幾らであっても乗り換えない」というので、約4分の1ということでございます。

その上で、それ以外で何が多いかというのを見てまいります。この質問は、月額で半分の方に聞いて、2年間の総枠で残りの半分の方に聞いたという形でございますけれども、月額で聞いた場合に「乗り換える」という回答が多かったのは3,000円から4,000円ということござ

います。これは、4,000円安くなると、それまでの累計をすると40%の人が乗り換えるという回答をしているということになります。

一方で、2年の総額で聞いた場合は何が多いかという、2万4,000円から4万8,000円ということでございまして、月額にすると1,000円から2,000円で、この2年で4万8,000円安くなると33%が乗り換えるということになります。これを月額の方にならすと、月額2,000円安くなるということになるのですけれども、これだと9%の方が乗り換えるということでございます。

続きまして、17ページ、同じ質問をMVNOの利用者に対してしております。こちらの方は、まず月額で聞いた場合に一番多かったのは500円から1,000円という数字でございます。1,000円安くなると45%が乗り換えるという計算になります。一方で、2年総額で聞いた場合は、一番多いのは0から1万2,000円で乗り換えますという人が一番多くて38%で、これは月額にすると500円安くなるということで、500円ということで聞くと13%しかないということでございます。

続きまして、18ページです。

これまでに質問で、「幾らだったら乗り換えますか」というふうな質問をしているわけですが、そのうち実際にその金額、「安いプランがありました。ただ、違約金があるのですけれどもその場合はどうしますか」という質問をしたところ、MNO利用者の59%、MVNO利用者の53%が、「それならば乗り換えない」というふうに回答しています。

1枚おめくりいただきまして、19ページです。

こちらも同じような質問なんですけれども、今度は「違約金ではなくて、残債が残っています。あと端末購入補助も受けられなくなりますという場合はどうですか」というふうな質問に変えております。この場合の回答としては、MNO利用者の69%、MVNO利用者の57%が「乗り換えない」というふうに回答しております。

それから、20ページでございます。

これまでの質問は「幾らで乗り換えますか」という質問ですけれども、今度、20ページは、「実際に今どれぐらいの差があると思いますか」ということで聞いております。こちらの回答としては、一番多かったのは、月額で聞いた場合は2,000円から3,000円ということでございまして、2年総額という形で聞くと、0から2万4,000円未満というところが一番多いという形になります。

それから、続きまして21ページでございます。

21ページからは、一括払いと分割払いの選択に関する質問になります。21ページに、プラン①、プラン②とございますけれども、こちらは、支払総額は両方とも18万円です。プラン①の方は分割払いということで、プラン②の方は端末を一括で買う、その代わり月々の通信料金は安いということですが、いずれにしても総額は同じということでございまして、これについてどちらを選びますかと聞いたところ、MNO利用者は54%が分割で、プラン①を選びました。MVNO利用者は一括ということで、61%が一括のプラン②を選んだということでございます。

それから、次の22ページは、実際に、じゃ、どうしたかということをごそれぞれ聞いております。MNO利用者に関しては分割で購入というのが67%、MVNO利用者は一括で購入というのが67%ということになります。

それから23ページは、分割で購入した人に対して、分割で購入した理由を聞いてございまして、こちらはMNOの利用者、MVNOの利用者、いずれも傾向がほとんど同じでございまして、「購入時の金銭の負担が軽くなるから」というのが7割弱、それから「分割で購入すると毎月の携帯料金が割り引かれるから」というのが4分の1程度、それから「少なくとも2年は同じ通信会社と契約するつもりだから」というのが4分の1程度ということでございます。

それから、24ページでございます。

こちらでもプランの比較で選んでいただくものなのですが、プラン①（MNO）、プラン②（MVNO）と書いてありますように、これはMNOとMVNOの選択なんですよということを明記して聞いております。

プラン①の方は、端末の代金が本来8万4,000円なんですけれども、端末購入補助で実質0円になります。通信料金は7,500円です、2年縛りがありますという形でございまして、プラン②の方は、端末は6万5,000円のもの、これは8万4,000円のものより安いのですが、性能としてはそんなに変わらないというものを想定してございまして、これを別途調達した上で、通信料金としては3,500円、2年縛りはないというプランを用意して、どちらを選ぶか聞いております。MNO利用者ですと、63.1%がプラン②、MVNOプランを選択している。それから、MVNO利用者に関しては、プラン②のMVNOプランを83.3%の方が選択しているということでございます。

それから、また1枚おめくりいただきまして、25ページ、こちらでも基本的には同じ、全くプランとしては同じですが、前のページと違うのは2年間の支払総額を書いたということでございます、プラン①は18万円です、プラン②は14万9,000円ですということでございます。

選択としては、MNO利用者は68%がプラン②、それからMVNO利用者は88%がプラン②ということで、MVNOのプランを選んでいるということでございます。

それから、26ページは参考までに、これが全てではもちろんないのですが、実際のプランというのをMNO、MVNOの数字を入れてみるとどうなるかということを示したものでございます。

では、資料1に戻りまして、論点について紹介させていただきます。

資料1の3ページでございますが、まず通信会社の乗り換えに関して、資料2の12ページから20ページがこれに関連するデータになるかと思えますけれども、論点としましては、通信料金や通信品質にかかわらず乗り換ええないという方が一定数存在するということですが、これについてはどのような要因が考えられるかというのが1つ目。それから違約金があるかないか、それから端末購入補助とか端末の残債があるのかないのかというところは乗り換えにどういう影響を及ぼすと考えられるかというのが2点目。それから、こういったデータに関して、MNO利用者とMVNO利用者で傾向の違いがあるか、あるとすると、それはどういう要因によるものと考えられるかというのが3つ目でございます。

1枚おめくりいただきまして、4ページでございます。

これは、論点としては、タイトルに書いてありますように、金額表示を短期（月額）で行う場合と、中長期（2年間）で行う場合の認識の差みたいなものについて御議論いただければということでございまして、関連する資料としては、さっきの12から20ページの中で重複するのですが、16ページ、17ページ、20ページということになります。

論点としましては、料金差について月額で回答してもらう場合と2年間で回答してもらった場合でどのような傾向が指摘できるかで、この傾向についてMNO利用者とMVNO利用者で違いがあるのかないのか、あるとすれば、その要因は何であると考えられるかという論点を挙げさせていただいています。

それから、5ページでございます。

プランの選択の問いが大きく2つあったのですが、まず分割払いか一括払いかという、資料2でいうと21ページから23ページのデータに関連するものでございますけれども、論点例としては、支払総額が同じ場合の分割払いと一括払いで選択をしていただいたわけですが、その分布からどういうことが指摘できそうかというのが1つ目でございます。

それから、2つ目はMNO利用者とMVNO利用者でその傾向に違いがあるか、あるとすればそれはなぜと考えられるかといったようなことが、論点として挙げさせていただいております。

す。

それから、6ページでございます。

6ページは、MNOプランとMVNOプランの選択ということで、関連としては資料の24ページ、25ページ、26ページといったところになりますけれども、MNO、MVNOに類似したプランを簡潔・明瞭な形で示した場合、MVNOプランを選択する消費者が多いが、このことから何が指摘できるか。2点目ですけれども、また、実際のMVNOのシェアとかなり差がありますが、この差を生じさせている要因としてどういうものが考えられるか。

2つに分けておりまして、まず入口段階ということで、契約段階での要因としては、どのようなものが考えられるか。多分、いろいろな論点があるかと思えますけれども、更に例示させていただいておりまして、契約内容の理解は十分だったのか。十分な理解ができないまま選択しているとすると、その要因は何か。それから、もう一つの例として、総額で示される端末購入補助に対して、月額料金の差というのが過小評価される傾向があるのかというようなことを挙げています。

それから、もう一つは、実際に契約した後の乗り換えということですから、契約変更を妨げる要因としてどのようなものが考えられるかということで、あくまでも一例ではありますが、第1回でも論点として挙げさせていただきましたような2年縛りとか違約金のようなものというのは、影響があるのかどうかといったようなことを挙げさせていただいております。

それから、最後の7ページは、アンケート全体からこの市場における消費者の選択・判断について、どういう傾向があるとか、どういう特性があるというような指摘ができそうかということについて御議論いただければと思います。

論点は以上でございます。

○舟田座長 ただいま説明がありました内容について、特に質問がございますか。

私から、最初にこういうアンケートの場合、実態を正確に写しているかどうか気になるわけで、もちろん本当の実態なんて誰も分からないわけですが、総体的に、何かこの調査方法についてバイアスみたいなものがあるかないか。よろしければ、例えば男女とか年とか地域とか、よく分かりませんが、事務局の方から。

○藤井調整課長 まず、アンケートの対象ですけれども、基本的に年齢層に関しては、日本の人口分布に沿った形になっております。ただ、ちょっと例外があって、このアンケートは実際に自分でお金を払っている人でないと正確に答えられないだろうということで、スクリーニン

グの際に「自分で払っている人」という条件を付けておりました。

○舟田座長 払っているというのは、携帯電話を契約しているという意味ですか。

○藤井調整課長 そうです、はい。自分が払っている。そうすると10代が減ると。10代は少ないです。20代から60代は、おおむね人口分布に沿ってある。あと、70代はこういうアンケートに、ウェブアンケートに答える方が多分少ないのかもしれませんが、そこも若干少ない、そういうことになります。

それから、男女に関しては半々ということでやっています。

○舟田座長 ということですが、依田先生、今の点、よろしいですか。

○依田委員 はい。

○舟田座長 それでは、これは随分、質問がたくさんあって、全部答えるわけにいかないのですけれども、順序よく潰していくのはなんですから、どうぞ皆さん、どうぞ御自由にどこからでも結構ですから、御意見を出していただいた方がいいかと思います。

では、やはり佐藤さんからですか。

○佐藤委員 ユーザーは、MNOからMVNOに乗り換えるときに、どういう情報でどのように判断し、合理的意思決定を行っているのか、十分な情報を持っているか、適切な判断ができているのか。そういった観点で我々の想定と異なる、あるいは矛盾するアンケート結果が出ているように思います。質問としては、ユーザーがキャリア移行の判断に当たり、例えばスピードと料金を考慮するとありますが、各MVNOの実際の速度に関して、ユーザーはどのぐらい正しく認識しているのか、このまとめのところに、そのような情報が入っていなかったのか、どのような状況でしょうか。

○藤井調整課長 こちらには入っていませんが、MNOの利用者に「MVNOについてどう思うか」という質問はしております、速度に関しては遅いというふうに思っている人は意外と少なかったということだったと記憶しています。もう少し正確な数字を言うと、通信速度に関しては、「通信速度が遅いと思いますか」と聞いたところ「そう思う」というのが15.9、「ややそう思う」が30.8、「どちらとも言えない」が41.9、「余り思わない」が7、「思わない」が4.6と、こういう数字です。

○佐藤委員 今の数字について、MVNOを使っている人とMNOを使っていない人に大きな認識の差があるのか。その速度の認識がいろいろな判断にどういう影響しているか。アンケートの結果で見えますかと、気にしていないという人がMVNOに移っているのでしょうか。

○藤井調整課長 実はMVNOの方には、MVNOの印象は聞いておりませんので比較はでき

ないのですが、移っているというところで、多分折り合いは付けていったのかなと思っていました。

○佐藤委員 例えばアンケート結果では、いろいろな点で、我々の予想と違うとか、ユーザーが合理的な判断をしていると言えないとか、そう思える部分があります。同じ料金なのに示し方でその判断が変わってしまう。月額で見るか総額で見るかでキャリア移行の判断が異なる。そういうことが起きる場合、その判断に、年齢とか性別とか個人プロフィールが影響しているということはありませんか。特にこういう年齢層、こういう属性の人は、もしかしたら合理的とは言えないような判断をしている。そういうプロフィールなり、特にそういう判断をされる人にはこういう特徴があるといったことは、クロス集計の中で見えたりはしていましたか。

○藤井調整課長 多分データからはある程度できるとは思いますが、現時点では、それはやっていませんでした。

○佐藤委員 以上です。

○舟田座長 こういうものについては、依田先生、御専門ですから、よろしければお願いします。

○依田委員 まだ十分に理解していないので、正確な形でコメントできるか分からないのですが、2点に分けたいので、1回目のところで1回、一つのことをコメントして、またお時間があれば2回目という形で、どの程度携帯電話の利用者が、前々回に松村先生からもあったように、やはり携帯の方は電力とかガスに比べて非常に契約形態が複雑なので、同じ合理性を持っているユーザーも、携帯電話の方がなかなか納得して、説明を受けているにもかかわらず納得できて実は契約できていないのではないかと予想されて、特に最初から5年、10年、同じ契約をずっと続けているMNO利用者と、一回MNOからMVNOに何らかの理由があって主体的に移行した人とを比べると、MNOの方が、その合理性は若干低いのではないかというのが予想できていて、その予想が、まず余り難しくないぱっとした回答、アンケート結果でどのぐらいサポートできるかとざっと見たところ、上から、資料の2番ですが、ざっと上の方からページ、二、三個だけ取り上げて一回、私のコメントは終わるのですが、4ページ目で明らかに簡単なところで、理解できたかできていないかで、MNOは「理解できた」が17%、「ある程度」が67%、MVNOは「理解できた」が33%、「ある程度理解できた」が59%なので、両方比べてもMNOの方も含めて、かなりの8割方以上の方が何らかの形で理解できたと答えているので、本人の自信から見ると、大体理解しているつもりであると。この中でもMVNOの方が若干高いというのは分かっていますが、ちょっと細かいところを見て、本当に本人の自

信が自信過剰になっていないかどうか心配していくと、やはりやや自信過剰なところがあるかなと思うのが、その続けて5ページで、2年縛りの違約金でそれを「知っている」「知らない」が、MNOだと簡単に言うと五分五分になっていて、もう少し2年縛りの違約金があることは知っていていいのかなと思うけれども、知らないという人の方が若干過半を過ぎて53.2%は、本人は理解できていると言っている割には、その理解は少し怪しいところがあるから、MVNOの方がそういう意味では、62.7%が知っていると言っているので、理解が上回っているとは言えるけれども、少なからぬ人が正直に知らないと答えているかなという印象を受けました。

MNOの方で「知っている」と答えた937人の中で、どう見るか難しいところではあるのですが、6ページを見ると正しい正解の9,500円が108名で、ほぼ正しいと言える1万円が190名なので、正しいと言っている人も、大体のところ1万円前後で9,000円や9,500円、1万円と答えているとはいえども、2万円となると、かなり何らかの勘違いで9,500円を2万円と答えているので、間違っている。正しい、理解していると言っている中でもまた3分の1ぐらいの人は間違っているかな——0円と答えている人も58名いるので——感じは受けました。

その中で一番残念だった、心配だったというのは、これは今日1個目です。最後にしますが、8ページ目の方に行って、2年縛りのその2年更新が近づいてくるときに、何らか今のキャリアからはメール等で更新期間が近づいているという、そのお知らせを言っているわけですが、2年以上契約している1,731名に対して、受けたことがあるというのは34.8%なので、ここに関しては3分の1しか正しく受けたことがあるという記憶を持っていないので、意外に2年縛りに関して半分ぐらいの人しか知っていないと言って、実際に受けているはずの人でも3分の1ぐらいしか受けたことがあると記憶に対して言っていないので、本人の自信ほどには余り正しくは理解していないのかな。それほど結構この携帯というのは、かなり複雑な契約になっているのかなという印象、第一印象は受けました。

一回ここまでで失礼します。

○舟田座長 どうぞ今について。川濱さん、何かありますか。

○川濱委員 今、依田先生がおっしゃったのは、私も全く同じ印象です。理解している、していないのレベルのところでもかなり、自信がないがゆえに、その理解している中でも、この違約金の金額、これは3分の1が誤解という話ですけども、これをざっと見ると3分の1よりもっと多いような気も。

○依田委員 そうですね。

○川濱委員 かなりの方が「理解しており、かつ知っている」と言っておきながら、その認識がかなり大きく違うというのは、これはかなり深刻な状態なのかなという印象を受けました。

○舟田座長 消費者よ賢くなれという標語がありますけれども、西村さん、何かあれば。

○西村委員 私も一番問いの中で印象的だったのは、先ほどもお話に出ていました8ページのところの「更新通知を受けたことがない」とか「覚えていない」と言っている人がこんなにも多いのかというのは、ちょっと衝撃だったのです。

一生懸命、メールだったりお手紙、圧着はがきだったりで、事業者さんは今出していращやるので、がっくりきていращやるかなということと、一応、うちの話と言いますと、夫宛てにきた通知を私だけが見て処理してしまったので、夫が答えると、来なかったと言ってしまおうと思うので、その辺で家族で共有していない部分はあるのかなとちょっと思いました。

○川濱委員 個人的な話ですが、私も、来ていたのを知らなくて、来ているはずだから調べてみて、ようやく気が付きました。だからこの制度を知っていても、気付かず見落とした、あるいは見たのに覚えていないという状況です。私の認知能力が劣っていることの証拠にすぎないのですけれども、この数値にリアリティーを感じました。

ちなみに、来たら考え直すつもりであつたにもかかわらず、その体たらくだったので、我ながらショックを受けました。

○舟田座長 では、ほかの点、いかがですか。

○佐藤委員 素朴な質問と思います。公取の仕事を余り分かっていないので、確認になります。

例えばここに出ているアンケート結果を見ると、ユーザーの皆さんは、違約金に関する説明をそれなりに受けています、私はそれなりに分かっていますと答えています。でも、違約金が幾らかと聞いたら、半分の人は分かっていない。ということは、実際は合理的な判断ができる状況にはなっていない消費者がたくさんいますということ。そうすると、やはり競争を機能させるには、合理的な情報があつて、合理的な判断をする消費者がより多くいることが望ましいということであり、公取としては、この問題に対して、何が課題でどのような対応が可能となると考えられるのか。例えば、違約金に関する説明において、説明の仕方とか説明内容とかに対して、何かもっと工夫しないといけないと判断するのか。要するに問題が見えてきたのですけれども、次のアクションとして、更なる分析が要するのか、あるいは何かを提案するための議論が必要なのか、どう対応していくことになるのでしょうか。

○舟田座長 では、そういう問題があるということを御指摘を。

○佐藤委員 まずは問題を明確にすることが今回、例えばファーストステップとしてのターゲット

ットと考えればよろしいのでしょうか。

○舟田座長 同じようで、ちょっと難しいのは、やはり今回のアンケートの、目玉はやはり、ページでいうと26ページがいいですかね。23ページ、26ページ、この選ばせるというのが。先ほどの更新時期を知らなかったよりはもっと消費者はちゃんと選択しているかどうかを見るには、これが一番いいわけですがけれども、これは資料1でいいますと、まず5ページですね。支払総額が同じ場合の分割払いと一括払いで、何か。これは23ページを見ますと、これは明らかに両方とも総額18万円ですよ、2年間でね。

しかし、MNOとMVNOで、こういうふうに逆転現象があるということなので。これ、私は素人で、後で依田さんからお願いしますが、ぱっと見るとMNO利用者は実質0円に引きずられやすいと読んでいいのでしょうかね。そういう感じがいたします。MVNO利用者は、実質0円に引きずられないというふうに読むのかなと、そういう気がしますけれども、あるいは今の資料1ですと5ページのところですね。何か御意見があれば頂きたいのですけれども。あるいは次の6ページのところでも結構です。プランの選択の①と②、ここが一番大事なところなので、先にやってしまおうかと思えますけれども、依田先生から何かありますか。

○依田委員 私の解釈が必ずしも正しいかどうか自信がないのですが、では、今、舟田先生が御指摘された、資料1でいうと5ページで、そこで21ページから23ページに関わる部分だけで、この資料2でいうと、21ページの部分で、これを例えばどう見るかなのですが、プラン①は、端末が0円になっていて、毎月の通信料金が24か月にわたって7,500円、プラン②が、端末が7,200円で、毎月々の料金が4,500円なので、携帯機種の料金はプラン①は0円、プラン②は7万2,000円で、毎月の通信料金はプラン①と②の差が3,000円あって、それを24か月掛けすると、ちょうど7万2,000円になるはずになっていますが、実際には、人間には利子率とかあるいは割引率といって、将来の金額を現在価値に割り戻すときに一定の割引をするのが確かなので、正の割引をする限りにおいては、この場合はお金を払う場合なのですが、現在価値に割り戻す場合に、より少ない金額とするプラン①を選ぶのが合理的なはずなのですが、MNOに関していうと53.9%で、46.2%の人が、なるべく嫌な借金を先延ばししないで、むしろ早めに支払ってしまう。つまりちょっと難しい言い方をすると、負の割引率を持っている。正、プラスではなくて、マイナスの割引率を持っているので、通常の消費者の選択から見るとおかしいように見えるのですが、要するに、でも、それは経済心理学的な気持ちで考えると、7万2,000円をその3,000円の通信料金割増しという形で2年間ずっとこれから支払うのは何となく気持ちが悪いので、払える借金は今のうちに払ってしまいたいというような心理性向で、

大体こういう形でもっているのかなと、この21ページのものについては解釈をしました。

MVNOの方が若干プラン②の方を選ぶ率が増えているから、MVNOの方が、ここはちょっと僕も理解に苦しむのですが、そういう借金を早めに、嫌なものを早めに始末したいと思っているのかなというふうで、プラン②の方を選ぶ方が、普通に考えると非合理的なのですが、何か経済心理学的な、借金をさっさと払いたいとか、プラスアルファの心理が働いているのだろうと、この21、22、23では思いました。

ただ、実際には、22ページを見ると、分割で購入した、一括で購入したをMNOに見ると、そのアンケートで答えているほどには、一括購入者の数は、MNOに関しては減っている。MVNOに関しては減らないでむしろ増えている。ここら辺は、だから、もう少しいろいろな要因が影響していて、こういう結果になっている部分もあるのかもしれませんが、単純にさっき21ページで私が言ったようなプラスの割引率がマイナスの割引率に見えてしまっているのは、借金をさっさと片付けたいという心理性向だけで説明できない部分なのかもしれません。ひとまずここまでしか分かりません。

○舟田座長 事務局、私たちは今、残債を支払うのも同じようかな。何ページでしたか、残債が出てくるのは。早く残債を支払っておきたいという、何かそういうのがあったような。

○藤井調整課長 19ページですが、ただ、そちらはちょっと質問の趣旨が違っていて、乗り換えるときに残債があるとためらうかどうかというのを聞いています。

○舟田座長 そういう話ですか。

○佐藤委員 依田委員への質問ですが、今の話だと、例えば1万円と2年後の1万円とどう比べますかという議論。それは人によって割引率に違いがあって、アンケートで示された判断の違いになるというのが一つの考え方。もう一つは、そういうちゃんと自分が割引率を考慮して判断しているのではなくて、他にいろいろな要素があり、実際は合理的な判断ができなくて、このような結果になっているのだという、考え方があるかなと思います。

もしそれらを明確にするのだったら、合理的に判断して、こういう結果に至る人と、そうでない要因でこういう結果になる人がいる等、同じ結果であるけれど、違ったアプローチを仮定して見ることで、我々がまだ見えない要因が見えてくるのかなと思います。

○依田委員 今、佐藤先生に教えられた点をもう一回整理して言うと、私が一生懸命、21ページの、もう一回言うと、ちょっとこれはまた松村先生に補足してもらいたいのですが、消費者行動的に考えてみて合理的であるならば、やはり借金は割引率がプラスである以上は、みんなプラン①を選ぶべきであって、プラン②を、さっさと借金、先延ばしできるにもかかわらず、

延ばすというのは合理的に考えられない。でも、半分近い人が、MNOで半分近い人、MVNOだと半分以上の人がプラン②を選んでいるのは、その割引現在価値を引き延ばすときに、主観的なその割引率がマイナスになって見える。それはとてもおかしいので、合理的に解釈しようとする、もう一個ここに付け加えて、借金をさっさと支払いたいという行動経済学、経済心理学的なプラスアルファの要因が働いていると解釈したのですが、でも、それはやはり経済学者の身勝手な見方であって、あくまで現在のコストと将来のコストを割引現在価値に割り戻す、つまり何か割引という作業を知っているという前提で言ったのですが、そもそもそういうことを計算できない。そうすると、私の合理的な経済心理学的な説明は破綻して、こんなの見せられて、何を聞いているのかさっぱり分からん。いい加減に①か②か適当に答えたのが五分五分なんだという解釈も成り立ってくるので、2通りあり得るかなと思います。

○川濱委員 その点に関して、今日の委員会の16ページの資料。

○舟田座長 何ページ？

○川濱委員 アンケート調査の方の16ページの資料で、乗り換えるときに、月額で質問した場合と、同じプレーヤーでなくて、異なっているけれども、基本的にはこれはランダムにやっているから意味のあるデータと考えるとして、一括して表示されたときの方が乗り換えとしては評価しやすくなっていて、月々の方の場合にはそうならないという形で、この集計する作業、何か利子率がいいように集計する作業自身が苦手な可能性がある。これは同じことは確か合衆国で携帯の消費者行動の分析でも、長期の先払いより費用の後払いの方を選好する傾向があるため、一括の方の評価がきちっとできないのではないかという指摘があったようですが、一括の評価がしにくいということの認知のゆがみが、影響している可能性があるのではないかと思います。

○依田委員 すみません、しつこくなつて。おっしゃるとおりでして、16ページの方を見ると、3,000円、4,000円。でも、これは割引率が本当に理解できているとどうなるのかな。ぱっとは分からないのですが、この16ページを見ると、例えば④の左側の方がMNOで、月々の料金が3,000円から4,000円になって16.9%で、その辺に山があるけれども、右側の方の2年間総額で見ると2万4,000円から4万8,000円ぐらいに山が左側の方に明らかにシフトしているように見えるので、ちょっとこのところで、割引率がどのぐらいだとかいうことが起こり得るのか、僕は今簡単に計算できないのですが、何かそもそも集計ができていない。月々幾ら払いというのが現在割引価値で見ると幾らに当たるのかということが、そもそもユーザーは苦手で、ぱつと言われると分かっていない可能性はあり得るのかなと思いました。佐藤先生

が先ほど言われたことに対しても整合性があるかと思います。

○舟田座長 何かありますか、松村さん、今までの議論について。

○松村委員 割引率がマイナスになるというのは一つの自然な解釈だとは思いますが、これは現実の世界を念頭に置きながら、このアンケートに答えている可能性もある。アンケートでこう言われて、問うた人が考えてほしいと思ったことを回答者が考えたかどうかは若干微妙。契約期間は確かに2年で、2年縛りがあり、2年以内だったら違約金は払うということは頭に入れたのでしょう、こう書いてあるのだから。だけど、2年間の損得だけで考えたのではないのかもしれない。

実際の使用時には、2年縛りはあるのだけれども、その後だって使う可能性がある。2年を超えてずっと高い料金を支払い続けるのかと考えたかもしれない。ずっと使い続けるのなら下の選択肢の方がいいと見たのかもしれないし、現実に移る人、MVNOの方に移る人の一定の割合は、月々の支払いが減ると長期的に得になると考えた人かもしれない。最初の端末のコストはかかるかもしれないけれど、月料金が下がることで長期的に元が取れると考えた人が実際に移っているわけで、その人たちが実際に自分が移った行動を頭に入れながら、長期的には下の方が得と考えて答えてしまったかもしれない。判断は難しいですね。

○川濱委員 おっしゃるとおりだと思います。この2年縛りと書いてあるけれども、その意味をどう捉えているかの方が、要するに、これで、その後の2年終わってからの状況って、確かに付け加えて読んでいる可能性はあるというか。私はこのアンケートを答えようと思って見たときに、この後どうなるだろうと思いながら質問を見た記憶があるので、それはあり得そうだなという気はいたします。

○藤井調整課長 この21ページの上のところに、「どちらのプランを選びますか。（2年間の契約期間で考えてください。）」というふうに書いてはあるのですが、ただ、今、先生方おっしゃったように、そこは見落としている方もいらっしゃるかもしれませんが、そういう意味で、先々のことまで考えれば、それはやはり通信料金が安い方が、長く使うつもりだったらそういう選択になる人も、そういう考え方の人も交じっている可能性はもちろんあるだろうと思います。

○川濱委員 このデータ、ここのアンケートの部分だけで解釈するのはかなり難しいものがあると思うのですが、他方、先ほど見たように、短期間の部分とそれから一括の部分とで判断が異なっているというのは、これはやはり一括との比較が容易であることは必要だと思います。要するに、契約の理解に困難があり、あるいは料金に関しても、何かよく分からないと

言っている人にとったら親切なように思います。それは逆に、乗り換えなんかのときに契約の提示をやったときの乗り換えに基づく競争が起きるためには、例えばこういった提示をやった方が、より競争促進的なのかなという印象は受けましたけれども、どうなのでしょうかね。

○舟田座長 これは、実態としてはどうなのですか。2年縛りのときに、顧客は、「お客さん2年縛りと、2年間で総額は幾らですよ」とか、そういうことは教示は受けるのでしょうかね。実態はどうなのでしょう。

○藤井調整課長 それは、恐らく、もちろん店員さんが独自の判断でやっている例がないとは言えないと思いますけれども、通常はそういうことはやっていないというふうに理解しています。

○西村委員 割販法の書面を提出しなければならないので、書面の中には総額が幾らでということが入っていますが、渡す契約書類がとてもたくさんあるので、割賦の書類までは余り見ていないケースはあるかなと思います。

○舟田座長 恥ずかしいのですが、私は2年縛りの契約、やったことあるのですけれども、総額を見たことないんです。

○西村委員 割販法の紙は1枚入っています。

○舟田座長 総額は入っているのですか。

○西村委員 はい。でも皆さん、月に幾ら払うのか分からないというケースが多くて、最初の1か月、2か月は初期費用とかがあるから、「この費用じゃないわよね」と言って、3か月目ぐらいで引き落とされた金額を見て、「何か説明と違うわ」とクレームが三月目ぐらいから来るので、月に幾ら払うのかというのをもっと分かりやすく契約書面に書きましょうというのは、MNOさんの3キャリアの中では改良していった、分かりやすい契約書というのをお出しするようにはなっていますけれども、理解されていない方はとても多いです。

○佐藤委員 「きちんと説明しなさい」と、総務省もいろいろ指導していると思うのですけれども、実態としてユーザーが分かっていない、分かりにくいということが事実であるとすれば、例えばこういうことは口頭ではなく必ず図表等で示しなさいとか、その解約に関する注意書きは少なくともどう記述すべきとか、月々の料金だけではなく2年間の契約期間全体での支払い額を示すべき等、表示・説明に関して総務省の方からより適切な指示をするなり、事業者に改善を求めるようなことはあり得るのですか。

○藤野オブザーバー すみません、担当が来ていないのであれなんですけれども、チェックリストみたいなのを示して、こういうふうにやってくださいとか、そういうふうなやり方なんか

はやっていますね。あと、今、お話があったような総額でどうだとかというところ、すみません、どこまでのことを指導したか、私は分らないです。

○佐藤委員 チェックリストというのは、これとこれはきちんと説明しなさいという項目のチェックはさせていますということ。

○舟田座長 続いて、今、24ページがやはり一番私は前回の、前々回のセット割の話もあって、非常に興味深い選択肢が出ているわけです。これも本来は禁じ手かもしれませんが、質問を書いた方の趣旨、どういう目的で書いたのか、ちょっと手の内を教えていただければと思いますけれども。

○藤井調整課長 24ページは、資料1の6ページがその論点ですけれども、まずMNOのプランとMVNOのプラン、これもいろいろなパターンがあるので、これで全てを語り尽くせているわけではないのですけれども、こういうパターンもあるということで、これについて分かりやすい形で選んでいただいた場合に、どういう割合になるのか。こういう設問を設定したわけですけれども、そうすると、結果としてMNOを今使っている方でも意外と多くがMVNOのプランを選択している。しかもこれはMVNOですよというふうに明記していますので、MVNOのイメージについてもいろいろ考えながら選んでいる人はそれなりにいる。そうすると、このアンケート全体の目的にも関連するのですけれども、本来の選好というか、そういうものと実際の行動の乖離というものがここにあるのかなのかということと、その乖離があるとなれば、では、何によって生じているのかと。

幾つか考えられるものは、こういうものも要因になり得るのではないかとということで、6ページに書いているわけですけれども、それ以外にもあるかもしれませんし、あと、ここに書いているもので、これは違うのではないかとというものもあるかもしれませんし、そこら辺を今日、御議論いただければというふうに考えております。

○舟田座長 では、よろしければ依田さん。

○依田委員 それは恐らく26ページのMNOの大体现実に存在する料金と、MVNOの現実に存在するのを、ある程度照らして作っている質問になっていると思うので、24ページだけで言うと、プラン①は、MNOさんで0円端末になっていて、その分、通信料金は毎月7,500円、2年縛りがあるということになっていて、プラン②は、ここはどのぐらい回答者さんがここに気付いているかどうかによるのですが、MVNOで端末は購入時に6万5,000円を一括で支払って、その代わり月々の料金は3,500円で済むので、プラン①は0円端末で月々4,000円に余計に支払って2年縛りがあるか、プラン②は6万5,000円払うけれども月々4,000円安く

済むかで、4,000円を例えば単純に24掛けすると9万6,000円になるので、この9万6,000円と6万5,000円を比べると3万1,000円の差があるので、こういうことを考えると、答えを見るとプラン②の方がMNOは63.1%、MVNOは83.3%で、圧倒的にプラン②を選ぶ人が多くて、この2つのプラン①、プラン②を比べて、まずプラン②を選ぶ人はどういう人があり得るかという、一つの可能性は、さっき言ったようにプラン①とプラン②を大体大ざっぱに言う、今、6,500円払うか、あるいは24か月、毎月4,000円余計に払うかという選択肢、プラスMNOが好きか、MVNOが好きか、それに付随する2年縛りがありかなしかということなので、そう考えると、一つの可能性は、やはり割引率という考え方をとると、割引率がめちゃくちゃそうでかくなければ、やはり今もう一括して6万5,000円、借金を繰り延べしないで払ってしまうということが言えるので、割引率はそんな非常識なことが大きくなければ、プラン②を選ぶというのは合理的に説明できます。

そういうところで見て、大体63.1%は、延べで見ると月々4,000円、24か月掛けて、3万1,000円も差が出るぐらいだったら、借金は今のうちにさっさと6万5,000円端末分払った方がいいというので、その63.1%の部分がかなりが説明できて、あともう一つ、やはりプラン②を選ぶか選ばないかのところで違いが出てくるのは、そうは言ってもMVNOはサービスが悪いのではないか、どこか信用できないのではないかと思う人がいて、そういうところが逆に言うと、MNOの36.9%で、こんなに月々、毎月4,000円も差があるのだけれども、それでもやはりプラン①の方を選ぶという人を説明できているかもしれない、この36.9%のかなりの部分はMVNOに対するスイッチングコスト、MVNOに乗り換えるのはどうしても嫌だという人が入っていると思っていて、既にMVNOを選んでいる人はその部分が16.7%になるので、この差の20%ぐらいの違いは、MVNOのスイッチングコストあたりで説明が付く部分かなとは思います。

いずれにせよ、でも、こういうプランを見せると、63.1から83.3ぐらいの人が、何らかこのぐらい極端な差が付いている場合においては、MVNOを選ぶと言っているけれども、現実には全然そうっていないので、少なくともこういうような現実を反映したような選択肢になっているにもかかわらず、少なくともユーザーはこういうプラン①、プラン②というのを選ぶということを実際の端末や、あるいは通信料金を選ぶときに、そういう選択肢は頭の中には入っていないのだらうなと思います、実際のマーケットシェアから反映すると。

何らかこういうような、24ページのような、そういう選択の構図が頭の中に入っていて、少なからぬ人が、過半の人がプラン②を選んでいるにもかかわらず現実はそうではないので、

このようなプラン②で、24ページで集約されているような選択の構図は全然頭に入っていない。そもそもこんなのを検討したこともないのだろうなと思います。

○舟田座長 確かにこれ、24ページのこの四角は、今、依田さんがおっしゃったように、これはMNOをどうしても選びたいかどうかという、そういう要素が入ってしまっているのですね、そうするとね。それにもかかわらずプラン②を選ぶ人が多いという不思議な結果になっている。

○佐藤委員 依田先生との質疑になるのか分かりませんが、例えばアンケートで示された聞き方をしたら、MVNOを選ぶという人が多いのに、実際にその切り替えをする、新規購入する人が少ない。アンケートでは、こういう数字が出るのはどうしてなのかと、疑問が生じます。それから、もしかしたら合理的に情報が示されていれば、多くの人は、合理的な判断に近いと思われる結果を示すのだけれども、実際の行動がそれと異なるのは、さっき言ったように自分の契約更新も認識していないし、違約金についても分かっておらず、その合理的な判断をするベースのところどこか問題があって、アンケート結果の数値と違う結果が現実的に現れてくるのかなという考え。

○舟田座長 さっきちょっと言っていましたね。はい、どうぞ。

○松村委員 これは、左と右の差がスイッチングコストというのは、答えている人が誤認していればあり得るのですけれども、そうでなければ、その解釈は妥当でないと思います。

どうしてかということ、新規契約するとすればとなっており、もし全く新しいものを買うとすれば、これぐらいの数字になる可能性はあるのだけれども、実際のデータでは、既に関心している人が多いので、だから移らない、数字が低くなる。したがって、現実の行動と、今回のアンケートで出た数字の差が、スイッチングコストの存在を示唆しているという解釈の方が自然だと思います。

左と右の差は、元々のプリファレンスの違いを反映しているのではないか。そもそもMVNOを選んだ人と、MNOを選んでいる人のそのプリファレンスの違いを反映して、この左右の数値の差が出てきていると解釈の方が自然だと思いました。

○依田委員 御指摘するとおりで、これから新規になるので、今、MNOを契約している人がということのスイッチングコストではなくて、これから更に契約をするときにMNOのキャリアに対する信頼度、MVNOというのをよく知らないよというような多少の不安というのを反映していますね。すみません。スイッチングコストと言ったのは、この「新規に」というところとちょっと違っていたので、そこは、ごめんなさい、間違えました。

○舟田座長 ちょっと待ってください。これから新規にという質問にしたわけですが、これは、どうしてこういうふうにしたのでしょうか。

○藤井調整課長 何のしがらみもない場合にどれくらい選ばれるのかというのと、それと実際には、でもいろいろ多分しがらみがあるので、そこら辺が影響しているのかどうかというのを見たいということです。

○川濱委員 今回のアンケートに対応するものは、13ページの方で、なぜ乗り換ええないかというときの、13ページのところで、現在のプランに問題がないからというのは、これはちょっと置いておくとする、やはり、これは契約プランを調べるのが面倒だというのは、これはもう今の設問では、こういった問題は一応全部切り捨てられているのですね。それから、リスクがあるということも、このリスクの部分というのは、この書き方だったら、はっきり分からないだろうし、こういったやはりこの2つの項目というのが、現実にはここに書かれているような理由から変更が困難になっているというのを示唆するのではないかなという印象を受けましたけれども。

○舟田座長 私もこれ、どうやってこの13ページ、理解するか、ちょっとこれも。事務局はこれをどう見たのですか。

○藤井調整課長 13ページは、これはありそうな理由をとにかく並べたわけですが、私の個人的な見解になってしまうのですが、この中で、実際にその⑥とか⑧とか⑨というのは、もうこれがあるから、本当にこれがあるとしようがないのかどうかは別の論点があるのですけれども、こういうもので動かないというのは、ある意味、合理的な理由なのかなとは思っていますけれども、一方で②の「面倒だから」というのは、もしかしたら面倒になっていることにも原因があるのかもしれないです。あと今、川濱先生がおっしゃったことで、その③のリスクのところは、さっきの24ページの問いには関連しないというふうにおっしゃったと思うのですけれども、私の考え方ですけれども、ここはMNOとMVNOですよと書いているので、そういう意味でリスクのところは考えてもらった上で回答、そういう意図で出しているということでございます。

○川濱委員 一応MVNOと書いているからそういう評価になるのだろうと思うのですけれども、これは現にMNOを使っている人が新たにこちらと言われたときの問題というのは、現実の場合にこういった形で新規で買うという場合にやはり違うのかなという疑問を持ちました。

ただ、今おっしゃったように、ここで挙げられているのは、一応、合理的な消費者であつても転換困難にする、ロックインされてしまうような一連の行為で、ここにある「調べることが

面倒だ」というのは、それらのロックイン効果に匹敵するぐらい、あるいはロックイン効果の手引になっている問題なのだろうなと。

それから、その関係で、24ページから25ページ、伺ったときに、総額を出した場合、若干の改善効果はあるけれども、総額の表示というのがそれほど大きなドラスティックな変更をもたらすものではないと。しかし、無視できない規模の改善効果にはなっているというのはあるのかなと。

逆に言うと、この5%程度は、MVNOであれ、MNOの利用者であれ、評価を変えるに十分な表示だったのかなという気はいたしました。

月々4,000円の違いがあったら、1年間で4万8,000円だから、それは元を取れるなと、それぐらいは計算できそうなものだけれども、それでもやはり総額を書いている方が印象付けがあるのだなというのは。

○舟田座長 前半の問題、13ページで言ったように、そのロックイン効果とおっしゃったのですか。その顧客を引き留める、それもあるからというのはかなり、全部足すと幾つになりますかね。ロックイン、例えばセット割、⑥、⑦、⑧、⑨は全部一種のロックイン効果ですよ。これは業界用語では囲い込みというのかな。これを全部足すと、これは複数回答可能でやっているのですね。

○藤井調整課長 はい。

○舟田座長 かなりになりますね。

ほかはいかがでしょうか。

○依田委員 ちょっとだけ。かなり議論が細かいところで錯綜してきているので、もう一回、論点、原点に戻ってみると、何となく分かることは、前半の方の非常に解釈が明らかな部分だけにとどめてみると、多くの、印象としてはもう一回まとめて考え直すと、丁寧な説明か簡単な説明は受けたと、少なくともMNOの方に関する限りは80%の方がそうおっしゃっているわけ。

○舟田座長 すみません、何ページですか。

○依田委員 ごめんなさい。3ページまで戻りまして、これから分かる消費者のイメージを少し確認したいなと思っていて、4ページはやはり同じく80%以上の人が、ある程度以上の理解はできていると言っている。にもかかわらず、中途解約金に関すると5ページに行くと、半分以上の人が、MNOの方をずっと見ますが、「分からない」と言っていて、ややこれはショックで、大分ここで、今まで説明は受けた、大体おおよそ理解していると言ったのにもかかわ

らず、ここでちょっとギャップが出て、かつ最後に、先ほど言ったように、8ページに行って、更新が近づいていて、契約が2年以上の人で1,731人は何らかその連絡を受けている、通知を受けているはずにもかかわらず、受けたことが一定あるというのは3分の1強の34.8%なので、8割方は説明を受けた、大体、おおよそ理解はできていると言っているけれども、50%から70%ぐらい、3分の2の66%ぐらいの人はその理解は、必ずしもこの簡単な質問から見る限りは、ちょっと信用、信頼できないところもあるのが、大体この携帯のユーザーのイメージで、あといろいろともう少し難しいような聞き方を21ページ以降していますが、少なくとも、ちょっとさっき言ったように、そこの解釈は佐藤先生がおっしゃったように、合理的に何か行動経済的に変な選好をしているか、そもそも何らか消費者が、回答者がこんな変なのを真面目に回答するインセンティブは湧かなかったのか、そもそも全然理解できるほどの経済的なリテラシーを持っていないのか、ちょっとそこは分からないのですが、ぱっと見て消費者が明らかに合理的だというふうに解釈できるほどでもないで、大体イメージはそんな感じの消費者で、口ほどには理解できていないかなという感じぐらいのイメージはあったのですが、あとはただ、問題はそれが何か今度は、ここで議論しなくてはいけないのは、そこを前提として、もしここまでは合意できるとしたら、競争阻害性が発生し得るのかどうか。何かここで競争促進的な形で、そういう一定限定合理的な消費者がいた場合に、何か追加的にキャリアやあるいは競争政策上で指導していく必要があるのかどうかというのは今度問われるところであって、そこはまた消費者が思ったほど賢くないかもしれないけれども、そこまで言っていないかはまたちょっと違う問題なので、議論の余地はあるかなと思っています。

もう一個言うと、ただ、一つやはりそうなると、しつこくなってすみません。24ページでこういう状況だとMVNOを選んでくれてよさそうなのだけれども、現実違うので、何かやはり競争阻害性が、何かユーザーの方の合理的な選択ができていないことが、思ったほどMVNOのマーケットシェアが高くないことと関係はするのかもしれませんが、強い推論ではないです。

○舟田座長 今の話の続きで、今、資料2の11ページを見ますと、どういう点で複雑だと思いますかということで、冒頭が、通信料金が何円なのか。つまり通信サービスなのに料金のことは分かっていないですね。私は佐藤さんと昔、固定通信に関わってきましたが、3分10円というのは誰でも知っていたのですね。今は携帯で3分幾らですかと学生に聞くと誰も知らない。

料金が分からなくて選択できるか。MVNOは正に、本来は安いからそこで競争したいわけ

ですけれども、消費者は安いかどうかという基礎が分かっていないということになりますね。例えばＪＲでも初乗り幾ら、160円なら160円とか、電力だったら、このテレビは何アンペア使うとか、ぼんやりと分かっている人が多いのではないかと思いますけれども、電気通信は一番分からないのではないかという気がする、直感的な話ですけれどもね。

○佐藤委員 さっき依田先生、まとめられたところで、もう一回6ページのところを見直すと、違約金を正しく理解している人は少ないと理解したのですけれども、一方で、2万円と間違っている人の割合が突出していて、ランダムに知らないとか間違っているのではなくて、何か特別な要素があって2万円と思っている人が多いようにも見えます。このような間違いをする人がどういう人達なのか、データをもう少し見ないと分からないのですけれども、この2万円と思っている人が突出し過ぎていて、何かの理由がありそうな気がすると思いました。

○舟田座長 事務局、どうですか。

○藤井調整課長 これは正解かどうかはもちろん分からないのですけれども、切りのいい数字が多いということなので、1万円とか2万円とか。そういう、よく分からないので、でも答えなきゃいけないから2万円と答えた人は、それなりにいるということかなと考えています。

○佐藤委員 切りのいいところというのは分かりました。でも、2万円というすごい大きな金額で、消費者が2万円と意識していると答えたという事実に関しては、やはり何か原因があるのではないかと検証してみるようなことも必要ではないかと思いました。

○川濱委員 ＭＮＯでも結局、2万円がかなり多いのですけれども、こちらのMVNOでも2万としている人がかなり多いようです。このMNOの方では、これは印象的なのは、1万、2万も多いけれども、ちゃんと9,500円というのもあると。

○藤井調整課長 MVNOには幾らかは聞いていないです。ここでは知っていると言った人と知らないと言った人に聞いていて。

○川濱委員 そうですね、すみません。MNOの知らない人の中でも、大体2万、1万のところでいて、知らない人は、やはり9,500円は全く正答率はないということですね。

○藤井調整課長 そうです。そういう意味では、知っていると言った人も、知らないと言った人も、そんなに差がないねという見方はできるかもしれない。

○川濱委員 だから、知らない人であっても、大体1万か2万かの山当てになっているところがある。

○藤井調整課長 そうですね。

○川濱委員 というか、やはり切りのいい数字ぐらいしか出されないから、候補は1万か2万

かというところなので、2万の人は大きく外れているというだけのことなんですね。そうすると、当てずっぽうをやったときに「知っている」と言っている人の方が2万にやっている比率が高いということの方がおもしろいです。

○藤野オブザーバー 正確に覚えていないけれども、1万円ぐらいだったなと思う人が、知らないで答えて、1万円にしてしまったということがあるかもしれない。

○川濱委員 正確な数字を知らないから、正直知りませんと。けれども1万円でやったら当たっていたけれども、外れるときは2万で外れる。

○舟田座長 今の点は、資料1の質問でいいですと、6ページの最後に違約金が障害になっていないかということなんですけれども、ただ、これは前も話したように、議論に出たように、MNO間のスイッチだと、大概キャンペーンで払ってくれるわけですね。そうすると消費者がもしそれを知っているならば、全然障害にならないのですよね。だから、どうも評価しにくい。消費者が違約金を、スイッチングコストを見ているかどうかですね。いや、それはどうせ払ってくれるよと思うかにかかってくる。

○藤井調整課長 その点に関しては、払ってくれるというのは、そういう使い方ができる人は多分少数なので、それでみんな移れるというふうまでには浸透していないと思います。違約金があればとどまるというデータも出ていますので、そこは全く影響がないということには必ずしもならないのかなとは思っています。

○舟田座長 余りキャンペーンで帳消しになるよとは知らない。

○藤井調整課長 そういうのをうまく使う人もいますけれども、そういう人ばかりではないだろうということだと思います。

○舟田座長 さて、よろしければ最後、資料1、7ページに、こういう質問に答えるのはつらいですけれども、「競争政策上の観点からどのようなことが指摘できるか」。何か、随分もう既に皆さん発言いただいているのでしょうけれども、よろしければお一人お一人、何かこれについて簡単に指摘いただければと思います。

西村さん、いかがですか。何かございますか。

○西村委員 本当には理解していないというアンケート結果がいっぱい出ているので、それはちょっと衝撃的ではありました。

あと、最後の方の選択肢の話では、MVNOに乗り換えるときって、MNOで買った端末を使って2年たったら乗り換えるという方が多いので、MVNOで新規の端末を買ってという方は、そんなにボリューム多くないと思います。

あと、どっちが得でしょうかと聞いているので、どっちも同じだよねと思った人が適当にどっちか選んでしまっている可能性があると思います。いろいろなことを分かった上で合理的に選んでいるかという、我々のところに入ってくる相談では、きっちり電卓をたたいて考えている人ってほぼいなくて、固定の通信も同じなんですけれども、ある程度ネームバリューのある会社の名前を出されて、お安くなりますよと言われると、そこで信用してしまうみたいな部分がありますので、発言している人の信用性があれば、電卓をたたかなくても、いいと思ってしまう消費者があるので、そこをちゃんと合理的に判断しましょうねと、どうやってすすめていたらいいいのかなというのは、ちょっと目まいがしている感じなので。すみません。

○舟田座長 松村さん、何か最後にありますか。

○松村委員 このアンケートだけから何かを言うというのは極めて難しい。私は全然話題にならなかったのですが、スライド16のところで、総額を見せられると大分違うというのは、競争政策の観点ではなくても、いろいろなところで使ってほしいデータだと思います。いろいろな公共政策の場面で、当然のことなのかもしれないのですが、認識すべき重要な点。例えばジェネリックを使うというときに、1錠当たりこれだけ安くなりますと言っても患者は動かないかもしれないけれども、もし一生飲み続けるのだったら、生涯でこんなに安くなりますよと言われたら、変わるかもしれない。改めていろいろな文脈で考えるべき点だと思います。

○舟田座長 ありがとうございます。

佐藤さん、どうですか。

○佐藤委員 おっしゃられたとおりで、データだけ見て特に何か明確に問題を指摘できるとは思わないのですが、2つに分けて何かコメントすると、1つ目は、消費者が合理的な行動をとることができるように、何をしたらよいのか考えるべきということ。どこまで合理的な行動をとっているのか疑問があるのですが、例えば間違った情報を——違約金等——持っているとか、合理的な判断ができていないのであれば、そういう消費者の行動を前提として、より合理的な判断ができるように、どうすれば状況を改善できるか検討すべきではないかということが一つ。

もう一つは、事業者がいろいろなルール・決まりを作っていて、そのルールの下で消費者は判断しているのですが、そのルール自体に問題はないのか。例えば違約金が契約期間のどの時期に契約を止めても同じ額。MNOは逸失利益で計算しているというけれども、本当に合理的な価格付けなのか。そのほか、違約金だけではなく、MNOに契約を移すとき、いろいろなキャンペーンで割引を実施し、違約金のマイナスを帳消しにできるかもしれない。MVNOは同

じようなことはできない。もしかしたらMNOがそうやって高い違約金を課すことで、MNOでしかできない対応があるのではないか。コストベースの価格競争とはいえない状況があるとしたら、競争上、公平競争上の何らかの問題であるかもしれない。そのような考えもでき得る。そういう意味では消費者の合理的な判断を促進するような施策と、もう一つは事業者のユーザーを囲い込む競争のあり方について、議論の余地があるのではないか。

○舟田座長　ありがとうございます。どうぞ。

○川濱委員　私はこのアンケートから直接に何かの結論を出すのは難しいと思うのですが、やはり消費者の合理性に問題があるということと、合理的な判断ができることが公正かつ自由な競争の前提だということは確かだろうと。

だとしたら、あと、もしも競争促進、狭義の狭い意味における競争促進的な政策としては、先ほどから気になったのは、やはり乗り換えのときの比較が十分できるかどうかと。契約のストラクチャーが複雑なせいで料金比較ができないのだったら、その代わりの手法はあるのか、あるのではないかと。

本人が理解困難だということ自身は、これは狭い意味の消費者保護の問題だけれども、契約設計がそのような形での方向付けているのだったら、契約設計を改善させたり、あるいは先ほど松村先生もおっしゃったように、16ページの一括の料金が出た場合に評価が変わるというのは、これは先ほど先生はジェネリックの話をされましたけれども、私もジェネリックで計算で、これを1年だけでないのだと考えたら、やはりジェネリックに変えましたので、それはしかしかなり高いのを買ってから、しばらくたって、これが一生続くとどうなるのだろうと思ったときに初めてなぐらいで、これをちゃんと出してくれないとなかなか決断はできないところがあるのだと思います。やはりそのトータルのコストというのをはっきり目に見える形で出す必要はあります。もちろん、これは利用状態に応じて変動が見込まれるのであるから分かりませんよと言われたらそうなんだけれども、しかし、この場合だったらこうなるとい程度の幾つかの典型プランごとの表示はできるはずなので、それを目に見える形にしてくれると、ひょっとしたら、契約の複雑性から出ている競争歪曲効果が縮減できるのではないかなと。

恐らく、初回にもちょっと話題になりましたセット割なんかの問題も、セット割等々で、てこになるというよりは、セット割の問題というのは基本的に契約において、長期の費用が十分に評価できないような契約構造にセット割が導いていく傾向がある。その結果、正しい判断で比較して転向することが困難になっているという評価もできるのかも分からない。

セット割の一つの効果としては、基本的にセット割は同時に長期の拘束とセットになって出

てくるということになることから考えると、そういう側面もあるのかなと。その点で言うと、やはりそういった消費者が誤導されやすそうなタイプの契約設計はできるだけ避けるようにというのが、一つの方針なのかなという気はいたしました。

○依田委員 何回か自問自答するような形で、少なくともアンケートでほぼ確実に言えるところから言うと、8割以上の回答者は説明を受け、正しく自分なりに理解できていると答えているけれども、最低限の理解をしているだろうと我々がチェックできるような項目、例えばさっきでいうと、違約金や2年縛りの通知というところで見ると、50%から65%程度のユーザーはそれに対してちょっと信用、信頼が置けないような回答を答えているというのは、何となくのこの回答者から浮かぶ契約のユーザーの実態かなと思っていて、ただ、それが限定合理的なユーザーが少なからず半分以上いるとして、競争政策ですぐに何かしなくてはいけないかどうかという、すぐには飛べなくて、なぜかという、そういう限定合理的なユーザーは、ひょっとしたらMNOのような既存の企業の方を好むかもしれないし、逆に、新しもの好きで限定合理的、あるいは非合理的に新しい方に飛ぶ可能性もあるので、そのところはもう少し慎重な判断が必要になると思うのですが、ただ、一般論で言うと、今回もいろいろと後ろの方で若干見えているのは、新しく新規に契約するならばという条件付きで、現実を反映してMVNOのこれだけ安くなるようなときにはMVNOを選んでいながらもかわらず、実際はそうっていないことを考えると、いろいろジェネリックの話も出ましたが、行動経済学や経済心理学でしばしば問題になるところのデフォルトバイアス、現在維持バイアスや、あるいはその背景となるスイッチングコストとかは相当やはり大きいものと解釈されて、そういうような既存のMNOに対してロックインしていることが、なかなか限定合理的なユーザーが、えいやとMVNOに乗り換えていない現状があるのかもしれない、そういうのがあるのかなと推測はされるところで、ジェネリックなんかは、正直言うと厚生労働省さんはかなり政策的な観点があって、政策目標80%とか作って、相当ものすごい政策的にプッシュをして、移動させよう、マイグレーションさせようとしているのだけれども、これを例えば総務省様や公正取引委員会様が、もし仮に今言ったようにデフォルトバイアス、あるいはロックインされている現象があったときに、そうした事業政策あるいは競争政策の枠組みの中で、ニュートラル以上にプッシュをして競争を促進させようとするのが是か非かというのは、今後問われていかななくてはならないところの議論になるかなと思っています。

だから絶対それを、スイッチングコストがあるからオプトインなんかするやつは、せいぜい最大2割だというのは、よく行動経済学で知られていて、オプトアウトになると9割はとどま

るのですが、その背景になるデフォルトバイアスは大きかろうと。では、そのデフォルトバイアスがあるからといって、競争政策上、何かするかどうかは、今後議論になるところかなとは思っています。

今日、ここでだから絶対こうしなければいけないというほど強く言えるような学者間でも合意があるとも思えないので、そこはちょっとまた、何か先生方、どうなんですかね。

○川濱委員 どうするかの問題というのはすごく大きな問題で、基本的にバイアスが少ないという契約ストラクチャーが分かっていたら、それをデフォルトにするのがいいかも分からないけれども、それ自身はつきり分からないわけですね。

だから、結局、デフォルト設計をどうするかの問題よりかは、やはり追加的な情報開示という比較的害の少ないタイプの問題解決が一番合意のされやすいところかなと。それで言うと、さっきはやはり、一括の表示等々というのは、一括コストの表示というのは比較的害が少なく、また、消費者が現在直面している、自分自身が、自分自身というのはこの消費者自身が、自分がよく分かっていないという認識を持っているポイントだから好ましいのかなという気はしますけれども、それ以上のことは、このアンケート調査から「えいや」と結論を出せるような問題ではないように思います。

○舟田座長 お二人どちらかに。行動経済学の教科書に現状維持バイアス、出てきますね。このことはどういう関係なのか、ちょっと教えていただきたい。

○依田委員 やはりMVNOさんに比べてMNOの契約は現在90%以上を占めていて、圧倒的にデフォルトはMNO、ドコモ様やあるいはKDDI様やソフトバンク様で、もしこの質問が正にあったように、ゼロで今そういうような既存の契約や正に2年縛りのようなそういう錯覚、あるいはそういう現実のスイッチングコストが存在しないでやれたら、MVNOのメニューを選ぶ人はかなり多かろうというところで、そのギャップの差が一つデフォルトバイアスやスイッチングコストを間接的に示すものになっているかなと思っていて、よく言われるのは、何か積極的にもっとよい選択肢があったとしても、自発的に選べというときはオプトイン方式で最大選んでくれるのは、さっきの臓器移植でもジェネリックでも20%ぐらい。それを改めるためにデフォルトを何かむしろものすごく強烈に変えるような、あるいはニュートラルな施策を打つときには、8割9割はよい方の選択肢を選んでくれる。あるいは新しく変えられた方のデフォルトにとどまるというのは知られているので、やはり現状維持バイアスはここに関して、MNOに対しては発生はしていると思うし、よく昔のKDDI様とかも言っていたけれども、それは何らかの支配的な地位を形成するブランド力を構成する要素にはなっているとは思

うのですが、どこまでそこをこういうことで政策的にガラポンしていいかどうか。松村先生、ガスで、僕の記憶が正しいかどうか分からないけれども、アメリカのテキサスのガスなんか、あるいはイギリスの電気は端的にそうだったと思うのですけれども、デフォルトバイアスをなくするために、ニュートラルにするようなケースも非常に少数だけれども、ありますよね。

○舟田座長 実際、やったことある。

○依田委員 はい、電気。

○舟田座長 御存じですか。

○依田委員 小売に関して。それをだからこういうところでどのぐらい一般化していいかどうか。

○松村委員 ものすごい乱暴な例だと、当局が勝手に判断して、こっちの事業者にしたら電気代が安くなるから地区の世帯全て移してしまうというような強引なこともやったケースがないとは言わないのですが、しかし、これは携帯でMVNOの方が安いから、ドコモを使っている人に同意も得ないで勝手にそっちへ移してしまうなんて絶対あり得ないし、望ましいとも到底思えないし、それはさすがにこの携帯市場で参考にするのは難しい。それから、電気では、イギリスでは、契約が複雑過ぎるという問題に関して、メニューの数をそれぞれの事業者ごとに制限するようなこともした例はある。しかし、日本では採用されていない。それは、事業者の創意工夫をそいでしまうし、消費者の選択の範囲も狭めてしまうから。実際に私が日本の電力市場で思いつく例はありません。

○舟田座長 川濱さん。

○川濱委員 デフォルトのバイアスの方の是正のために、法的な規制を導入するときというのは、ある種デフォルトがいいのに決まっているというようなタイプのときならそうかもしれません。例えばプライバシーの、個人情報の保護のときに、個人情報の保護をするようなメニューと保護されないメニューの場合、どちらのデフォルトを作るかというときに、個人情報は、この対消費者は個人情報をうっかり軽視やってしまう危険性があると考えたら、個人情報保護をする側をデフォルトにしておいて、要らんという側の方をわざわざ出ていかなきゃいけないような形にしておくような形で設計することが考えられますこの契約、今これを使っているから、そのための慣性があるので使っているようなときに無理強いするというのは、これはどう考えてもむちゃな話なので、制限のところ、不利的な部分に関して、消費者に不利な部分があったら、それをこれは行動経済学的なバイアスの場合だけではなくて、通常消費者に不利と考えられる条項に関しては、それを事業者側の方に開示させることによって適正な契約に誘うよ

うなタイプの規制戦略は考えられますが、一気にこの現状維持バイアスを消すためにやるというのは、普通は難しいのではないかな。

○舟田座長 例えば2年自動更新がデフォルトになっているわけですね。それはいかんという。デフォルトは2年で終わりと。更新したいならキャリアが申し込まなきゃいけない。何と
いうのか、オプトインになるのかな。それはあり得ますよね。今ちょっと思い付きだけでも
ね。キャリアを変えること自体をデフォルトというのは難しいかもしれないけれども、契約の
タイプを何をデフォルトにするかというのは選択、あるような気がしますけれども。

○川濱委員 2年目のときに契約で、その一定の期間内に唱えないと従来の契約が移行するけれども、そのとどめないときに、縛りがなくて、またゼロベースの契約をしなさいという形での介入でしょうか。

○舟田座長 2年縛りでなくなるという。

○川濱委員 2年縛りはなくなるということです。

○舟田座長 デフォルトは2年縛りなしという。

○川濱委員 うん。そのまま忘れた場合であっても、一応契約はそこで完全に断ち切られるわけではないとしたら、そのベースになる契約は、2年縛りでない条項で高額のやつかも知れないけれども、その契約になるという形なんですかね。

○舟田座長 そうなってしまうですね。それもやはり乱暴ですけどもね。

○川濱委員 それはそれで無知な消費者からすると、当然となっているではないかということになるのではないかなと。

○舟田座長 すみません、思い付きです。

はい、どうぞ。

○松村委員 私の偏見なのかもしれないですけども、スイッチングコストのかなりの部分は丁寧に説明しているというのは、そうだと思うのですが、逆に丁寧過ぎると言うに変なのですけれども、契約しようとするとそのためにすごい時間がかかる。もし切り替えようとするとかかなり大変。それを面倒くさいというのは、必ずしも消費者が非合理的だとは言えない。それで2年たったら同じ契約を継続するのがデフォルトだとすると、一々説明しなくてもいいだろうということはあるかもしれないのですけれども、別の契約をデフォルトにして、それを説明しなくて切り替えてもいいのかという問題は起こってくる。

例えば、継続するときにはデフォルトでは違約金なしの契約に行って、なおかつ今までの契約に比べて違約金が無くなったという以外のものは何も変わっていないという、そういう強力

なことができるのであれば、したがって利益を受けるだけなので説明も不要だとかと、そういうことにできるのであれば可能性はあると思いますが、デフォルトは違約金なくなるから通信料も高くなりますということだと、説明なしというわけにはいかなくて、説明を店頭で受けなきゃいけないとかになると、むしろ消費者に不利益になる可能性がある。なかなか難しい問題だと思います。

○舟田座長 1回目のヒアリングのときに私が言いましたように、EUは原則禁止なんですよ、2年以上はね。どうやっているのか、私は知りませんが、全く不可能ではないと思いますけれども、今言った問題があるのはよく分かります。

ほか、いかがでしょうか。

○依田委員 ちょっと時間がかかってしつこくなってしまうのですが、ユーザーが必ずしも合理的でないような姿がおぼろげながら浮かんでいいるので、ただ、それだからといって、デフォルトバイアスがあったり何だかんだからといって、そこに踏み込んで既存の消費者に対して積極的にその選択肢を変えさせるまですることが何か妥当だ、あるいはそれを合理化できるほどのロジックもなさそうだとは思っているのですが、1回目のヒアリングのときにオプション、メニューだけは出しています、だから我々は例えばキャリアさんが、MNOさんが、その結果として、でも、消費者がこういう選択をしているのですというようなオルタナティブを出しているから我々はやることをやっていて何も問題ないという姿が、またそれでオーケーだと認められるようなイメージでもないなと思っているのですね。ユーザーはメニューがあったからと、そのメニューを合理的に選べるほど情報も持てなかつたろうし、何らかの理由でそこまで合理的な選択もできていないか、物忘れしてしまっていると思うので、メニューを出す、イコール競争が、基盤がフェアな状態であるとは思えないということだけは一つ最後感じました。

○舟田座長 大事な指摘。一種のアリバイ作りではないかという御批判ですね。

ほか、もう最後ですけれども、何でもいいですから。

○川濱委員 瑣末な話なんですけれども、さっきの2年縛りのときのプッシュの話なんですけれども、あれって、来た後にリマインダーは来るのでしょうか。あれは、正直言ってあの1回だけだったら分からないけれども、もう一度繰り返して来たら、しつこかったら理解できるかも分からんというのはあるのですけれども、あれはどうなっているのかなと。

○舟田座長 実際どうなんですかね。

○藤野オブザーバー すみません、私も何回やるかちょっと分からないのですけれども、対応をいろいろ強化するよにということをお願いしていて、それも何回か分からないですけれど

も、あるのだとは思いますが、そういうのを見られない方は、1回来ても、2回来ても見られないかもしれないですね。というのがあるのかもしれないですね。そういった対応なんかも、持って帰って検討したいと思います。

すみません、今になってなんですけれども、資料2の2ページを拝見すると、この調査のサンプルになっている方が、例えばMNOの利用者ですと、15年以上のところは37.8%とありますよね。それから、10年以上でもかなり相当の数があると思うのですけれども。先ほどの違約金の金額を知っている人が少ないというのに関連して、2年縛りってそんなに歴史がないんですね。せいぜい10年ぐらい前からしかないので、元々2年縛りがなかった時代に入った方が結構サンプルにあるかもしれないですね。そうすると違約金の金額を知らないという方は結構出てくるかもしれないですね。というのを今になって思いました。

○舟田座長 ほか、いかがでしょうか。

時間も来たようです。それでは、これで本日の意見交換を終了させていただきます。

事務局の方から、今後のスケジュール等について説明をお願いします。

○藤井調整課長 本日もたくさんの御意見を頂きまして、どうもありがとうございました。

意見交換会につきましては、今回で予定していた検討事項について御議論いただきましたので、終了とさせていただきます。今後につきましては、公正取引委員会として、これまでの御議論も参考にしながら報告書を検討してまいりたいというふうに考えております。

最後に、経済取引局長の菅久より御挨拶させていただきます。

○菅久経済取引局長 委員の皆様方におかれましては、毎回非常に遅い時間からでございましたけれども、これまで3回にわたりまして、携帯電話分野について公正かつ自由な競争の促進の観点から、大変中身の濃い議論を頂きました。厚く御礼申し上げます。

また、第1回と第2回で、これもまた同じく遅い時間からヒアリングに御協力いただきました方々にも厚く御礼申し上げます。

今、課長から話がありましたとおり、今後、公正取引委員会としまして委員の皆様から頂きました御意見や御議論、これらを十分かみしめながら報告書を取りまとめていきたいと考えております。

その過程でまた個別に御相談したり御意見を伺うこともあるかもしれませんが、その他様々な機会でも今後もお力を借りることになろうかと思います。引き続き是非よろしく願いいたします。誠にありがとうございました。

○舟田座長 今、お話がありましたように、これから公正取引委員会として報告書をまとめら

れるということで、大変結構なことだと思います。

本日はこれで終了いたします。長時間にわたりありがとうございました。

午後 7 時 26 分 閉会