

第1回意見交換会における事業者ヒアリング事項(文書回答)

「第1回意見交換会における事業者ヒアリング事項」(令和3年2月4日付け)のうち、文書で提出するものを、以下の通り、回答申し上げます。

記

1. 通信契約と端末販売の分離(通信と端末のセット販売)について

Q1. 非回線契約者が端末購入サポートプログラムを利用できることについて、これまでの周知及び現在実際に行っている周知状況

(ポスター、オンライン、総合カタログ等それぞれ実物(縮小可)を添付してください。)

- 店頭チラシ、HP等の各種媒体で、端末購入サポートプログラム(かえトクプログラム)は、au回線の有無を問わずご購入いただける旨、記載しております。

Q2. 非回線契約者に対する端末販売の状況(販路、分割払いの状況)

- **委員限り**
- 非回線契約者に対する販路別の端末販売の状況としては、現状、店舗での販売のみとなっておりますが、今夏、オンラインでも契約が可能となる予定です。

Q3. 非回線契約者に対してのみオンラインでの端末購入サポートプログラムでの利用を認めていない理由は何か。

- オンラインによる端末購入の需要は非常に限定的であったことから対応しておりませんでした。今夏、システム対応を行い非回線契約者に対してもオンラインでのご契約を可能とする予定です。

2. 期間拘束・自動更新付契約(いわゆる「2年縛り」)

Q4. 既往契約の利用者が改正電気通信事業法適合契約に移行することにより不利となるケースは、どのような場合か。また、どの程度あるのか。

- 既往契約の利用者が改正電気通信事業法適合契約に移行することによって、例えば、現在ご利用中の料金プランと移行後の料金プランとの料金差分や提供条件の差分、毎月割の適用有無、契約解除料の差分、ポイントプログラムの差分などが発生し、お客様のご利用状況や考え方によっても有利・不利の捉え方が異なるものと考えます。従って、お客様にとって、どのようなケースが不利なのかを事業者が一律に回答することは困難です。

Q5. 既往契約から改正電気通信事業法適合契約に移行させるための具体的な取組事例

- 以下3点の取組みを行っております。
 - 契約解除料1,000円の「2年契約N」対象プラン/期間拘束なしのシンプルかつおトクな料金プランの提供
 - 更新月以外についても違約金なしで改正電気通信事業法適合プランへの移行可能とする措置
 - 契約更新を迎えるお客様へのメール/ハガキによる改正電気通信事業法適合プランのご案内(継続実施中)

3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム

Q6. 対象端末の選定理由

- かえトクプログラムについては、お選びいただく機種によりプログラムの対象かどうか異なるという点をシンプルにするため、基本的には全てのスマートフォンを対象とすることとしております。

Q7. 端末購入サポートプログラムの条件に、端末の回収だけでなく、新規端末購入を条件に付けた目的は何か。

- 当社「かえトクプログラム」は au 回線契約を必須とするものではありません。
- プログラム加入後、残価のお取り扱いについて以下4つの選択が可能であり、本プログラム加入者は、必ずしも新規端末購入を求められるわけではありませんが、当社で再度、新規端末をご購入いただけるお客さまについては、よりおトクに端末購入できるよう、残価の支払い不要という特典を設定しております(①の場合)。
 - ① 残価の支払い不要
 - ② 残価の再分割(残価を再度24分割してお支払い継続。お支払い中、①の選択が可能)
 - ③ 残価の一括払い
 - ④ 端末の返却により当社所定の条件・価格のポイント付与(②③とあわせて選択可能)

4. SIMロック

Q8. 端末販売時のSIMロック解除対応状況

- 現在は、端末販売時にお客様からSIMロック解除の申出があり、信用確認措置等により条件を満たした場合は、SIMロックを解除してお客様にお渡ししております。
- 今後は総務省「スイッチング円滑化タスクフォース」の議論等を踏まえて対応して参ります。

7. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて

Q9. 家族割引や、固定通信、電気・ガス、コンテンツサービス、決済手段等とのセット販売における割引や特典の販売は、利用者にとってメリットにはなるものの、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっているとの指摘もあるが、この点についてどのように考えるか。

- 広告表示の観点では、適正化に向けた社内チェック体制の強化や消費者にとって分かり易い広告表示となるよう今後とも取組みを進めて参ります

Q10. 家族割引や、固定通信等とのセット販売における割引等、一部の利用者にものみ適用される通信料金を大きく表示し、利用者の誤認を誘発する可能性がある広告表示が見受けられるが、この点についてどのように考えるか。

- 消費者庁からのご指摘等を踏まえて条件付き最安値表示や固定セット割の諸条件等の広告表示内容については、適宜見直しを行っており、1月に発表した新料金等も分かり易い広告表示に努めております。

- 今後も広告表示について、適正化に向けた社内チェック体制の強化と消費者にとって分かり易い広告表示となるよう取組みを進めて参ります。

8. その他

Q11. スマートフォン向け eSIM のメリット・デメリット

- 一般論として SIM カードを物理的に入れ替えることなく事業者変更や機種変更が可能となりますが、物理 SIM の挿入に代わり、QR コード読み込み、又はアプリでの開通設定等が必要です。さらに、開通処理時には、インターネットへの接続が必要となり、無線通信環境下 (Wi-Fi 等) での処理が必要です。こうした点から、特にリテラシーが比較的低い利用者への理解促進が必要と考えます。

Q12. スマートフォン向け RSP 機能の整備の見込み・整備に当たっての課題

- RSP 機能については、今年春以降に MVNO 向けに機能開放する予定です。

Q13. スマートフォン向け eSIM の対応を行ってこなかった理由

- 国内のスマートフォン向け eSIM サービス導入については、利用者ニーズや市場環境、端末の実装状況等を踏まえて検討してきました。
- 今後は「povo」にて対応予定ですが、時期については未定で現在検討中です。

(参考) eSIM サービスに関する取り組み状況

2015 年に Apple SIM (iPad SIM) で他社に先行して日本初のコンシューマ向け eSIM サービスを提供し、以降も eSIM に対して取り組みを進めています。

(これまでの取り組み)

対応時期	対象端末	ユースケース
2015 年	iPad	訪日外国人向けにデータプリペイドプランを提供
2017 年	Apple Watch	Apple Watch と iPhone で同じ電話番号が利用可能
2018 年	Windows Connected PC	国内コンシューマ向けにデータプリペイドプランを提供
2019 年	iPhone	海外渡航者向けに「海外データ SIM powered by Gigsky」を提供
2020 年	Apple Watch	子供・シニア向けの見守り機能として「ウォッチナンバー」に対応

Q14. 音声卸料金についての総務大臣の裁定、指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドラインを受けての対応

- 接続の代替手段としてのプレフィックス番号自動付与の対応については、今月当該機能の接続条件および料金について接続約款を総務省に届出しました。
- 音声卸料金の低減については早期提案に向けて準備中です。

Q15. 5G に関し、SA (スタンドアロン) 方式への対応状況、今後の見込み

- 2021 年度からトライアル開始を計画しており、本格的な商用展開は 2022 年度以降を予定していますが、MVNO 向けの機能開放時期については、現時点では未定です。
- この点、総務省の「接続料の算定等に関する研究会」において、MNO 各社と MVNO 委員会の間で、事業者間協議を行い、その協議結果を 4 月末までに総務省に報告し、その後本研究会に報告することとされており、引き続き検討をしていきたいと考えます。

Q16. 5G に関し, SA 方式に向けた MVNO への情報提供の予定

- 今後、MNO サービスと同時期に MVNO に機能開放できるよう検討を進めていきたいと考えていますが、MVNO との協議の中でどのような機能を要望するのか、そのフィージビリティを確認しながら、提供形態をすり合わせる必要があると考えます。
- まずは上述の事業者間協議の中で検討をしていきたいと考えます。

以上