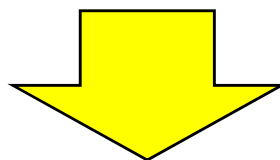


携帯電話分野に関する意見交換会

事務局説明資料(論点例)

- 市場において十分な競争が行われるためには、消費者による商品・役務の選択が機能することが重要な要素である。
- 消費者がどのような選択を行っているか、最適な選択を行っているか、どのような要因により選択を行ったかを検討するため、以下のとおり、消費者アンケートを実施。



- MNO利用者, MVNO利用者のそれぞれ2,000人に対して実施。
- アンケートはリサーチ会社を通じたウェブアンケートにより実施。
- アンケート項目として、消費者のニーズに応じたプラン選択等ができていないか、乗換えの検討状況、乗り換えしない理由などを設定。

※消費者アンケート実施期間 MNO利用者 : 2021/1/28~2021/2/2
MVNO利用者 : 2021/1/25~2021/1/27

※本資料で示す割合は小数点第二位以下を四捨五入している。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2（2頁～3頁）

● MNO3社が提供している端末購入サポートプログラムについて、

・MNO利用者の87.1%

・MVNO利用者の92.3%（注）

が、非回線契約者も端末購入サポートプログラムを利用できることを「知らない」と回答していることについて、どのようなことが指摘できるか。

なお、MVNO利用者の31.6%が端末購入サポートプログラムを利用している、又は今後利用してみたいなどと回答し、34.2%は分からないと回答している。

（注）「端末購入サポートプログラムを知らない」、「端末購入サポートプログラムを知っているものの、非回線契約者も端末購入サポートプログラムを利用できることを知らない」と回答したMVNO利用者の合計。

◆ 例えば、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が十分に周知されていないため、端末購入サポートプログラムが事実上回線契約者のためのプログラムとなっており、不十分な周知状況が通信と端末の分離の阻害要因になっていると考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(4頁)

- MNO利用者の55.3%が、2年縛りについて、途中で解約した場合に発生する違約金の上限が1,000円に定められたことを「知らない」と回答しているが、このことから何が指摘できるか。

なお、違約金の上限が1,000円に定められたことを知っているMNO利用者のうち、「改正法適合契約に変えた」MNO利用者は15.5%であり、「何も変更をしなかった」MNO利用者は80.9%であった。何も変更をしなかった理由について、「通信会社を乗り換えることは考えていないから」が37.2%、「契約変更手続きをするのが面倒だから」が34.0%であった。

- ◆ 例えば、改正法適合契約では、2年縛り契約の違約金の上限が1,000円に定められたことが十分に周知されていないため、違約金が9,500円の既往契約から改正法適合契約への移行が十分に進まず、通信会社を乗り換える際のスイッチングコストが高止まりすると考えられないか。

論点例

- ◆ その一方で、違約金の上限が1,000円に定められたことを「知っている」と回答したMNO利用者のうち改正法適合契約に移行した利用者も15.5%にとどまっている。改正法適合契約に移行すれば違約金が1,000円になるにもかかわらず、多くの利用者が違約金9,500円の既往契約にとどまっていることから、通信プランの変更に際して通信会社の乗換えを検討する場合には、既往契約の違約金9,500円がスイッチングコストになると考えられないか。
- ◆ 通信会社は改正法適合契約への移行の周知を積極的に呼びかけるとともに、一定の期間が過ぎても改正法適合契約への移行が進まない場合は、スイッチングコストを引き下げる観点から、既往契約に係る違約金についても、9,500円から1,000円に引き下げる取組が競争政策上望ましいのではないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(5頁)

- 端末購入サポートプログラムを利用しているMNO利用者の75.8%が、非回線契約者も端末購入サポートプログラムを利用できることを「知らない」と回答していることについて、どのようなことが指摘できるか。
- ◆ 事業者の周知が不十分であることに起因して、端末購入サポートプログラムを利用している回線契約者が、当該プログラムの利用期間中は端末を購入した通信会社と通信契約を結んでいる必要があると認識している場合、利用期間中、実態として回線契約者が当該通信会社に過度に囲い込まれていると考えられないか。
- ◆ KDDI又はソフトバンクによる当該プログラムを利用している回線契約者が、端末の残債免除を受けるために端末を買い替える際、事業者の周知が不十分であること等に起因して、回線契約者でなければ当該プログラムを利用できないと認識している場合、4年縛りと同様に、消費者の通信契約の変更を断念させ、消費者の選択権を事実上奪うとは考えられないか。そもそも端末買替えを条件とすることは、消費者の通信契約変更を妨げるおそれがあると考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2（6頁～7頁）

- 現在使用している携帯電話端末について，MNO利用者の45.1%が，「購入時から現在までSIMロックがかかっている」，40.8%が「分からない」と回答した。
- 「購入時から現在までSIMロックがかかっている」と回答したMNO利用者にSIMロックを解除しない理由を質問したところ，57.3%は「SIMロックを解除する必要性がないから」，24.9%は「SIMロックが解除できることを知らなかったから」，24.2%は「SIMロック解除の手続が面倒だから」と回答した。
- また，MNO利用者に，MNOからMVNOに乗り換ええない理由を質問したところ，
 - ・ 「乗換えの手続がややこしくて面倒だから」について，59.9%が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」
 - ・ 「SIMロックを解除するために手数料を支払う必要があるから」について，31.5%が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」
 - ・ 「現在契約している通信会社から乗り換えるには，新しい携帯電話端末を購入しなければならないから」について，31.3%が「よく当てはまる」又は「少し当てはまる」と回答した。

これらのことからどのようなことが指摘できるか。

論点例

- ◆ SIMロックが解除できることを知らなかった，SIMロック解除の手続が面倒だからとの回答が少なからずいることから，SIMロックがスイッチングコストになっていると考えられるのではないか。
- ◆ また，これらの消費者が自らSIMロックの解除を申し出る可能性は低いと考えられることから，（少なくとも不適切な行為が行われる可能性が低い場合は）SIMロックを原則禁止とすべきではないか。
- ◆ また，MNO3社が販売している携帯電話端末のほとんどにSIMロックがかかっていることから，既に販売された端末についても，店頭も含めてSIMロックの一律無料解除に応じるとともに，販売する端末に購入者の利便を損なうSIMロックがかかっていることを消費者が知らないことで乗換えが阻害されることがないように，「販売する端末にSIMロックがかかっていること」や「SIMロックの解除の方法」について，積極的に周知するべきではないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(7頁)

- MNOからMVNO等への乗換えを経験したことがあるMVNO利用者の25.4%がMNOからMVNO等へ乗り換えた際「MNOと契約していた時に使用していたMNO仕様の携帯電話端末のSIMロックを解除して引き続き使用」と回答し、38.3%がMNOからMVNO等へ乗り換えた際「乗換え先のMVNO等や家電量販店等からSIMフリーの携帯電話端末を新たに購入した」と回答している。
- ◆ 例えば、家電量販店等から販売されるSIMフリー端末を普及させることは、結果的に、MVNO等への乗換えをしやすい環境の整備につながると考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(9頁)

- 条件付き最安値を強調させた広告と、条件付き最安値を強調させない広告を見て、自身の使用状況を踏まえた料金計算をしてもらったところ、条件付き最安値を強調させない広告に対する正答率が高く、条件付き最安値を強調させた広告は、実際の料金よりも安い方に間違える傾向にあったが、このことから何が指摘できるか。
- ◆ 例えば、消費者は、強調された最安値表示により、実際の料金を誤認し、その結果として、MVNO等を始めとした他の安い料金プランとの価格差を誤って過小評価し、最適な料金プランの選択が行うことができていないおそれがあると考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(11頁～12頁)

- MNO利用者が、①MVNO等に移り換えた場合に安くなると思っている金額と、②現在の使用量のまま実際に主要なMVNOに移り換えた場合に安くなる金額(※当委員会において当てはめた金額)には差があった。

具体的には、MNO利用者の68.8%が①<②となっていた。

- MNO利用者が、①MVNO等に移り換えるために必要とする料金差と、②現在の使用量のまま実際に主要なMVNOに移り換えた場合に生じる料金差(※当委員会において当てはめた金額)には差があった。

具体的には、MNO利用者の45.5%が①<②となっていた。

これらのことからどのようなことが指摘できるか。

- ◆ 例えば、MVNO等の料金プランが十分に周知されていないために、MVNO等に移り換えた場合の通信料金の差を正しく把握できていない可能性があるとは考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(14頁)

- 現在中古端末を使用しておらず、今後も利用しようと思わない者(MNO利用者：86.8%，MVNO利用者：83.5%)が回答した，その理由の集計結果より何が指摘できるか。
- ◆ 例えば，中古端末を利用しない理由について，MNO利用者，MVNO利用者ともに，「バッテリーの持ちが悪そうだから」，「端末が衛生的ではないイメージがあるから」等，中古端末に対する悪いイメージが大多数を占めており，中古端末の流通促進には，消費者イメージの向上が前提ではあるものの，「利用したい端末が流通していないから」や「新品と比べてあまり安くないから」といった，中古端末の流通量が増加すれば解消しうる理由も一定程度存在することから，国内への中古端末の流通を阻害する要因がある場合には問題であると考えられないか。

論点例

※関連：事務局説明資料5-2(15頁)

- MNO利用者の40.0%，MVNO利用者の56.7%がeSIMを「利用していないが、今後利用したい」と回答しているが、このことから何が指摘できるか。
- ◆ 例えば、eSIMについては、MVNO利用者の方が高い関心を有しており、MNOのeSIMサービス提供時期と同等の時期にMVNOがeSIMサービスを提供できない場合、公正な競争環境を阻害するおそれがあるのではないか。

論点例

※関連:事務局説明資料5-2(17頁~21頁)

- MNO利用者がMVNO等に移り換えない理由22項目について、ある特定の項目に対する回答が他の項目の回答と関係があるかについて因子分析(注)を行ったところ、以下の4つのグループ(潜在的因子)に分けられた。

(注)各回答の相関関係を分析することにより、各回答に影響を与える共通の要因(因子)を見つけ出す統計分析手法のこと。

【グループ①(因子1)】

- ・MNOの通信品質に満足しているから(Q22-2)
- ・MNOのサポート体制を信頼しているから(Q22-3)
- ・MNOのブランドイメージは捨てるのが難しいから(Q22-4)
- ・MNOが提供する通信プランが適切だから(Q22-1)
- ・現在使用している携帯電話端末が使い慣れているから(Q22-14)
- ・乗り換えにより長期利用者割引・特典が受けられなくなるから(Q22-18)
- ・乗り換えには失敗のリスクがあるから(Q22-17)

論点例

【グループ②(因子2)】

- ・MNP手数料を支払う必要があるから(Q22-8)
- ・SIMロック解除手数料を支払う必要があるから(Q22-9)
- ・期間拘束契約による違約金を支払う必要があるから(Q22-7)
- ・乗換え手続きがややこしくて面倒だから(Q22-6)
- ・MVNOが提供する通信プランが複雑だから(Q22-5)
- ・乗換えに当たって、新たな携帯電話端末を購入する必要があるから(Q22-15)

【グループ③(因子3)】

- ・乗換えにより固定通信とのセット割引が受けられなくなるから(Q22-20)
- ・乗換えにより公共料金(電気・ガス)とのセット割引が受けられなくなるから(Q22-19)
- ・乗換えにより家族割などの複数回線割引が受けられなくなるから(Q22-22)
- ・乗換えによりポイントサービスが受けられなくなるから(Q22-21)

論点例

【グループ④(因子4)】

- ・SIMフリー端末は最新機種の発売が遅いから(Q22-12)
- ・MVNO等が販売する携帯電話端末には魅力がないから(Q22-11)
- ・乗換えにより使用できなくなるウェアラブル端末があるから(Q22-13)
- ・MVNO等の通信速度では不十分だから(Q22-16)

それぞれのグループ(因子)について、どのように解釈することができるか。

- 因子分析の結果、本アンケートでは、上記グループ①から④について、乗換ええない理由としての影響度は、①>②>③>④であった。これらの結果から、MNO・MVNO間の競争を活発にするためには、どのようなことが指摘できるか。

- ◆ 例えば、グループ①については、「MNOへの信頼性・満足度・愛着度」を表すもの、グループ②については、「乗換えによる金銭的負担・手続的負担(経済性・スイッチングコスト)」を表すもの、グループ③については、「セット割引等の各種特典(副次的な経済性)」を表すもの、グループ④については、「MNO端末の魅力(機能性・利便性)等」を表すものと解釈することはできないか。