意見書

令和2年10月8日

総務省

総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課 御中

〒103-0012

とうきょうとちゅうおうくにほんばしほりどめちょう

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

ぐらんどめぞんにほんばしほりどめ

グランドメゾン日本橋堀留101号

こうえきしゃだんほうじんぜんこくしょうひせいかつそうだんいんきょうかい

公益社団法人全国消費生活相談員協会

りじちょう ますだえつこ

理事長 増田悦子

電話：03-5614-0543

e-mail：JDX00404@zenso.or.jp

「競争ルールの検証に関する報告書 2020」（案）に対する意見募集について、別紙のとおり意見を提出します。

該当する章	意見
第 2 章 モバイル市場の競争環境に関する検証 2. 改正電気通信事業法の執行 ③ 対応の方向性 ○ 事業法第 27 条の 3 の規律遵守のための体制整備 14p	第 27 条の 3 の規律が複雑でわかりづらいため、内容を誤解している消費者が多いです。事業者だけでなく、消費者に対してもわかりやすい説明をお願いしたい。
第 2 章 モバイル市場の競争環境に関する検証 2. 改正電気通信事業法の執行 ③ 対応の方向性 ○ 事業法第 27 条の 3 の規律の見直し 15p	<p>固定して利用する Wi-Fi ルータ向けの役務については、モバイル市場よりも固定市場における競争関係にあると判断され、規律の対象となる役務から除外されています。</p> <p>しかしながら、消費者はこのサービスの特殊性を理解せず契約をしてトラブルになっています。具体的には、解約済みのルータを再利用して契約できないこと、他社の SIM カードを契約して利用できないこと、通信サービスのみの契約ができないことです。</p> <p>ルータは高価格ですが、契約中は割賦金と同額の値引きがあるため「実質 0 円」と言われて安心します。ただし、短期間で解約する場合には、割賦残債と解約金により想定以上の支払が必要になります。工事なしに簡単に使い始めることができるため、暫定的に利用しようと思う人が多いと思われれます。</p> <p>GPS 機能があるから「固定」という分け方に違和感があります。GPS 機能の有無にかかわらず Wi-Fi ルータは規律の対象としていただきたい。</p> <p>スマートフォンは SIM ロックの解除ルールが整備されましたので、Wi-Fi ルータも SIM カードを入れ替えて他社サービスでも利用できるよう指導いただきたい。</p>
第 3 章 モバイル市場に係る課題 1. MNP に関する事項 (5) MNP 手続きの在り方 (過度の引き止め) ③ 対応の方向性 66p	新規に契約する場合と比べて、解約をする場合には、事業者と連絡が取りにくかったり、著しく手間がかかったりすることが多いです。程度問題ではありますが、少なくともウェブ手続きにおいては、明確に MNP の意思表示をした消費者に対しては、引き止めをしないでいただきたい。「携帯電話・PHS の番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」において消費者の選択の自由を妨げな

	いよう一律のルールを明示いただきたい。
第3章 モバイル市場に係る課題 2. その他モバイルに関する事項 (2) スイッチングコスト ① 検討課題等 ○ 端末補償サービス 94p	端末故障時の事業者の対応に関するトラブルは依然多く、通信料金と端末代金分離により非回線契約者の補償のトラブルも増える可能性があります。事業者によって対応が分かれる現状があるようですが、消費者にとってわかりやすい一定のルールを作り、補償漏れ等のトラブルが起きないように取り組んでいただきたい。
第3章 モバイル市場に係る課題 2. その他モバイルに関する事項 (3) その他 ③ 対応の方向性 ○ 分かりやすい料金プラン 107p	専用アプリの利用等、一定の条件下で割引を受けることができるオプションがありますが、割引を受けられなかったというトラブルが発生しています。料金プランのみならずオプションの条件についてもシンプルでわかりやすいものにしていただきたい。 法改正により料金プラン引き下げが行われましたが、相変わらず複数の割引（光回線セット、家族、初年度割等）を組み合わせることにより安くなる仕組みとなっています。消費者にとって、よりわかりやすいものにしていただきたい。 複数の種類の SIM カードが混在する現状があり、SIM カードが合わなかったというトラブルも起こっています。MNP の促進のためにも eSIM の普及が望まれます。
第4章 固定通信市場に係る課題 2. 事業者乗り換え時のスイッチングコストに関する事項 (1) 工事費 ③ 対応の方向性 ○ 工事費の分割支払い 129p	工事費の分割支払いについては、契約拘束期間と工事費の分割期間が同一もしくは超えない期間設定が望ましいと考えます。
同 ○ 開通工事費 129p	消費者は請求される工事費が適正かつ明確であるか、判断ができません。是非とも調査を行っていただきたい。そのうえで、工事原価と請求額に大きな乖離があることが明らかになった場合には、請求額の減額を望みます。
同 ○ 撤去工事費 129p	事業者により撤去費用の差、また撤去工事の有無がわかれており、消費者からは根拠が見えず、他社への乗り換えの足かせとなっていると思われます。初期工事だけでなく、撤去の工事、費用の適

	<p>正についても、調査いただき、一定のルールを定めていただきたい。</p>
<p>同 ○事業者間連携による工事の削減 130p</p> <p>(2) 期間拘束契約 ③ 対応の方向性 ○適切な違約金の水準 ○セット販売によるモバイル契約の囲い込み 135p、136p</p>	<p>事業者間の連携による工事の削減については、現在5社で協議を実施されているとのことですが、是非とも5社以外にも拡大して早急に協議をいただき、全社が利用できる共通のルール作りを進めていただきたい。</p> <p>モバイルとはサービス、設備等の仕組みが異なりますが、法改正後、モバイルと比較し、拘束期間、解約期間、高額な解約料の請求について、消費者にとっては納得がいかない現状があります。また、光回線がモバイルとセット販売され囲い込みにも繋がっていることから、適正な料金について調査、検討を進めていただきたい。</p>