

## 第2章 中古端末の国内流通促進

---

中古端末の国内流通が市場のニーズに応じて行われることは、端末やその購入先に関する利用者の選択肢を拡大させ、通信サービスでの競争促進に資するものと考えられる。しかしながら、諸外国に比して日本では中古端末の供給量が少ないとの指摘<sup>3</sup>がなされている。

### (1) 現状

- ① 諸外国に比して日本では中古端末の供給量が少ないとの指摘がある。
- ② 中古端末を販売する事業者によってリユースモバイル・ジャパン(以下「RMJ」という。)が設立(平成29年(2017)3月)されており、中古端末の認知度向上に向けた広報活動や会員企業向けのガイドライン(適切なデータ消去方法等)の策定等を始めている。
- ③ MNO各社は、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」(平成29年(2017)1月総務省策定。以下「指針」という。)に基づき、平成27年(2015)5月1日以降新たに発売された端末については、端末代金の不払防止等のために必要最小限の措置<sup>4</sup>を講ずる場合を除き、原則としてSIMロックの解除に応じることとされている。指針では、解約時にSIMロック解除に係る条件及び手続を説明するよう求めているが、実際の解約時の解除件数は非常に少ない状況である。

### (2) 意見

ヒアリング及びMVNOに対するアンケート調査の結果、大要次のような意見が寄せられた。

- MNOが下取りした端末の海外流出を抑制し、国内再流通を促進するべきである。(第2回会合:楽天)
- 中古端末の国内流通を制限していない。(第3回会合:NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)
- 中古端末の流通拡大に向けて、公正・中立な国内取引市場の確立が必要である。(第2回会合:ベイン・アンド・カンパニー・インコーポレイテッド(以下

---

<sup>3</sup> 本検討会第2回会合(平成30年(2018)1月15日)におけるベイン・アンド・カンパニー・インコーポレイテッド提出資料によると、平成28年(2016)の日本における中古携帯端末の販売数は約140万台であり、同年の英国(約900万台)の約6分の1、平成27年(2015)の北米(約1,300万台)の約9分の1であった。

<sup>4</sup> 端末代金が割賦払いの場合は100日程度、一括払いの場合はMNOが当該支払を確認できるまでの期間、SIMロック解除に応じないことなど。

「ベイン」という。)、公益社団法人全国消費生活相談員協会(以下「全相協」という。)、全国地域婦人団体連絡協議会(以下「地婦連」という。))

- 修理済中古端末の品質を担保するため、修理事業者の認証制度の導入や部品の供給が必要である。(第2回会合:ベイン、RMJ)
- 中古端末の普及には、データ消去の安全性の担保及び故障への対応拡充による消費者不安の払拭や、認知度の向上が必要である。(第2回会合:RMJ)
- 中古端末の普及には、中古端末事業者等による故障時のサポートが必要である。(第2回会合:アンケート)
- ネットワーク利用制限サイト(MNOが盗難・不払い端末の情報を開示しているウェブサイト)について、情報反映の迅速化や記載内容の明確化が必要である。(第2回会合:RMJ)
- MNO各社は中古端末のSIMロック解除を受け付けるべきである。(第2回会合:楽天、ケイ・オプティコム、RMJ)
- 中古端末のSIMロック解除は盗難品のおそれがあるため、現時点では対応する予定はない。(第3回会合:ソフトバンク)
- 消費者が安心できる選択肢の拡大に向けて、MNOのチャンネルで中古端末を販売することが必要である。(第2回会合:ベイン)
- 現状、自身で中古端末を取り扱うことは考えておらず、市場状況や利用者の声を踏まえて検討したい。(第3回会合:NTTドコモ、KDDI)
- 古物商許可の申請手続の簡略化が必要である。(第2回会合:アンケート)

### (3) 考え方

端末の円滑な流通は、サービスの利用が円滑に行われる上で不可欠の要因である。そのため、中古端末のニーズがあるにも関わらずその流通が人為的に阻害される要因があるのであれば、これを極力無くしていく必要がある。

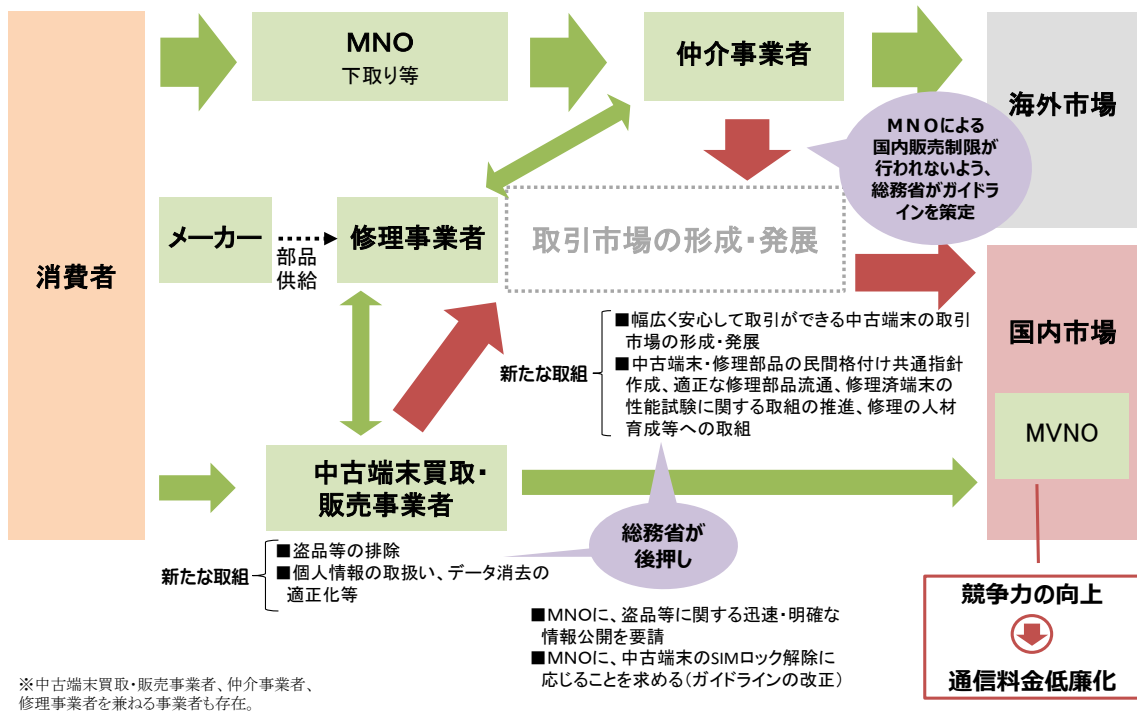
そのような見地から、第一に、MNOによって端末の流通が不当に制限されないことを確保するため、下取り端末の流通・販売を行う者に対してMNOが当該下取り端末の国内市場での販売を制限することは、業務改善命令の対象となることを明確化するガイドラインを策定する必要がある。

第二に、中古端末のSIMロック解除について、中古端末を購入した第三者が当該端末の利用を不当に制限されないよう、MNOが中古端末(盗品・不払い端末と確認されたものを除く。)のSIMロック解除に応じることを確保するため、SIMロック解除ガイドラインを改正することが必要である。

また、中古端末の流通拡大及び利用者の利便性向上の観点から、総務省は次の取組を進める必要がある。

- 中古端末の売り手・買い手がより幅広く安心して取引ができる中古端末の取引市場の形成・発展に向けた関係者間の協力を後押しする。
- 中古端末や修理部品の格付けについて、民間の共通指針の策定を後押しする。
- 適正な修理部品の流通や修理済端末の性能試験に関する取組の推進、修理の人材育成等への取組を後押しする。
- 中古端末事業者やその業界団体による中古端末の流通阻害要因の排除に向けた取組(盗品等の排除、個人情報の取扱いやデータ消去の適正化等)を後押しする。
- MNO に対して盗品等に関する迅速かつ明確な情報公開を求める。
- これらについて、必要に応じ、関係者間の調整の場へのMNOの参加を促すとともに、オブザーバとして参加する。

上記のほか、古物商許可の申請手続の簡略化については、古物商許可の申請手続を簡素化する「古物営業法の一部を改正する法律」が第 196 回国会において成立したところである。



※中古端末買取・販売事業者、仲介事業者、修理事業者を兼ねる事業者も存在。

図4 中古端末の国内流通促進に向けた取組

## 第3章 利用者の自由なサービス・端末選択の促進

---

公正な競争を確保するためには、利用者がその利用実態に応じて自由にサービスや事業者を選択できることが重要である。したがって、事業者変更のスイッチングコストを上昇させ、利用者による事業者の乗換えを制限する要因があるのであれば、その緩和又は解消に向けた措置が講じられることが必要である。

また、サービスメニューの複雑化等により、利用者がその利用実態に応じたサービスを選択することが困難になっているとの指摘があったところであり、事業者においては、利用者に対する積極的な情報提供に取り組むことが必要である。

加えて、端末購入補助の適正化について新たな課題が指摘されており、MVNOの新規参入・成長の阻害を防止する観点からも総務省には更なる対応が求められる。

### 1. 利用者契約における利用期間拘束について

#### (1) 現状

- ① MNO各社は、2年間の利用期間拘束<sup>5</sup>及びその自動更新を伴う契約によりサービスを提供している。これは、2年間の契約期間中に途中解約した場合には9,500円の違約金が課されるとともに、2年間の契約満了直後の2か月間のうちに解約又は期間拘束のない料金プランに変更しなければ、2年間の期間拘束が自動的に更新されるものである。
- ② 現在のMNO各社の仕組みでは、このような利用期間拘束がある場合、2年間で契約を終了して他事業者へ乗り換えようとするときには、24か月目までに解約して違約金を支払うか25か月目又は26か月目に解約して解約した月の月額料金(一部の料金<sup>6</sup>を除き、日割計算されない)を支払う形態しか選択肢がない。いずれにおいても、利用者は、24か月分の通信料よりも多い金額をMNOに支払わなければならない。
- ③ また、NTTドコモが2年間の契約期間満了後に利用者の選択により利用期間拘束のない料金プランに移行できるようにし、2年間の契約期間満了後は期間拘束の有無により基本料金に差を設けていない<sup>7</sup>のに対し、KDDI及びソフ

---

<sup>5</sup> MNO各社は、2年間の利用期間拘束を導入している目的について、過去の会議において、「期間拘束契約は2年間の継続利用を前提に料金を割り引くものであり、必要な投資を安定的に実施するため」と説明している(平成27年5月20日第1回利用者視点からのサービス検証タスクフォース議事概要)。

<sup>6</sup> NTTドコモは、インターネット接続料(300円)について日割計算を実施している。

<sup>7</sup> 期間拘束の継続を選択した場合、3,000ポイントが付与されるとともに、利用年数に応じた割引が提供される。

トバンクは、2年間の契約期間満了後に利用期間拘束がなくなる料金プランを提供しているが、期間拘束が自動更新される料金プランに比べて 300 円/月高く料金が設定されている<sup>8</sup>。

- ④ このような2年間の利用期間拘束の他に、MNO 各社は、端末の割賦購入者向けに、端末の購入から一定期間経過後に同一事業者内で機種変更を行う際、一定の条件を満たせば旧利用端末の割賦残債を免除する又はポイントを付与する施策(以下「残債免除等施策」という。)を提供している。これについては、従来から同種の施策が提供されていたところではあるが、平成 29 年(2017)7月以降、免除される残債の額の増加や 48 回割賦払いとの組合せの開始などにより、施策展開の拡大が図られている。

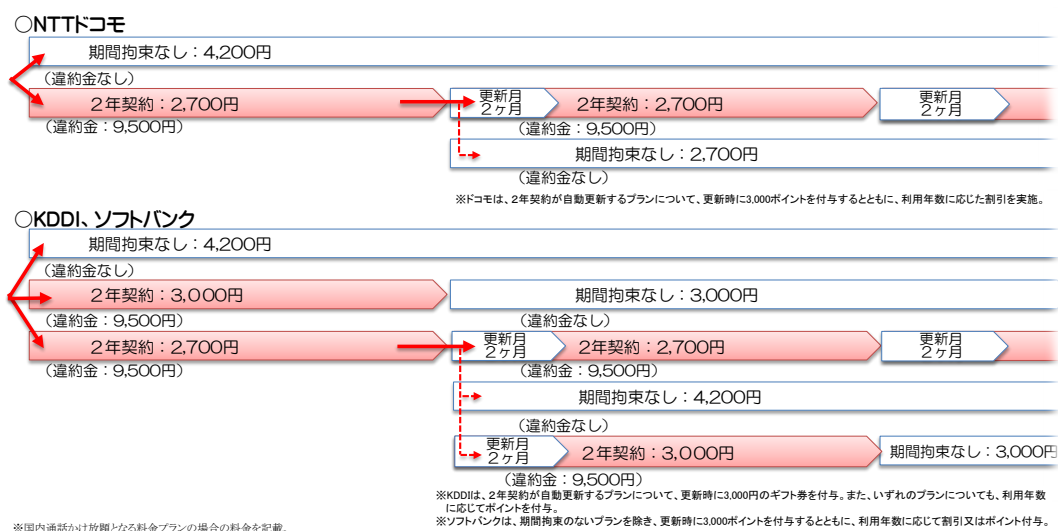


図5 MNO 各社の利用期間拘束及びその自動更新を伴う契約の現状

## (2) 意見

ヒアリング及びMVNOに対するアンケート調査の結果、大要次のような意見が寄せられた。

- ① MNO が提供している期間拘束の自動更新は利用者の事業社間移転の機会を阻害しており問題である。(第2回会合：楽天、ケイ・オプティコム、アンケート)
- ② 契約から2年経過後は、同一料金で解約料なしの契約となることが望ましい。(第2回会合：全相協、地婦連)

<sup>8</sup> KDDI は、自動更新される料金プランの利用者に対して、更新時に 3,000 円分のギフト券を提供している。利用年数に応じたポイントは、自動更新の有無にかかわらず提供される。ソフトバンクは、自動更新の有無にかかわらず、更新時に 3,000 ポイントを付与するとともに、利用年数に応じた割引又はポイントを付与している。

- ③ 利用者への期間拘束・自動更新に関するデメリットの説明が必要である。(第2回会合:ケイ・オプティコム、アンケート)
- ④ 2年契約の自動更新の仕組みは、2年間の継続利用を前提に割安な料金でサービスを提供するプランについて、更新を忘れて料金が高くなることを防ぐことなどのために設けているもの。(第4回会合:NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク)
- ⑤ 利用者に十分理解いただいた上で判断いただけるよう、店頭での説明やメール等での案内の強化に取り組んでいる。(第3回会合:NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク)
- ⑥ MNO の宣伝やキャンペーンの内容はほとんどが期間拘束・自動更新プランになっている。(第2回会合:楽天)
- ⑦ MNOによる機種変更・端末下取りに伴う残債免除等施策は、他社へ乗り換えると残債が免除されないため乗換えの障害となっている。利用者にとってわかりづらいため説明に関するルールを整備すべきである。また、利用者にとって不公平な仕組みとならないようにすべきである。(第2回会合:楽天、全相協)

### (3) 考え方

MNO各社が提供する2年間の利用期間拘束及びその自動更新を伴う契約によるサービス提供のように、スイッチングコストを上昇させ、利用者による事業者の乗換えを制限し得るサービスが提供される場合、まずはその内容を利用者が正確に理解できるようにすることが重要であるが、それだけではなく、硬直的な利用期間拘束は利用者に不測の負担を求めることになることがあり、また、利用者が2年やそれ以上先の将来のことを考えて合理的な選択を行うことが必ずしも容易ではないこと、高額な違約金がスイッチングコストを高くするものであることを考慮した対応が必要である。

- ① 2年間の契約とされているにも関わらず2年分の料金の支払いのみで解約できないというような硬直的な利用期間拘束や、利用期間拘束の自動更新、高額な違約金設定は、利用者の意に沿わないスイッチングコストの上昇要因となるものである。利用者が自由にサービス・事業者を選択できるよう、その緩和又は解消に向けて、総務省において対応を行うことが必要である。

この対応の当面の措置として、まず、2年間の契約とされているにも関わらず、24か月分の通信料よりも多い金額の負担が求められる現状は、利用者に不測の費用負担を求めることになりかねないものであるから、総務省から各 MNO に対して、2年契約満了時点又はそれまでに、違約金及び25か月目の通信料金のいずれも支払わずに解約することができるよう措置を講ずることを求めることが必要と考えられる。

また、スイッチングコストを抑制する見地から、総務省では、MNOに対し、利用期間拘束の自動更新の有無による利用者への提供条件の格差を縮小することについて検討を要請し、そのフォローアップを行うことが適当である。

- ② なお、利用期間拘束・自動更新に関するデメリットの利用者への説明等については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(平成28年(2016)3月総務省策定。以下「消費者保護ガイドライン」という。)において、事業者に対して、違約金に関する説明や、期間拘束や自動更新のないプランの紹介を求めているところ、これらが適切に説明されていなかったことから、昨年6月にMNOに対して改善を求める行政指導を実施しており、消費者保護ルールのモニタリングの中でフォローアップを実施しているところである。
- ③ 実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策については、利用者による自由なサービス・事業者選択の観点から、当該効果を持つその提供条件について、MNOによる利用者への説明が徹底されるよう、消費者保護ガイドラインにおいて契約前説明の対象と明示することが必要である。また、上記効果のある残債免除等施策は、スイッチングコストの上昇につながるものであり、総務省では、競争条件への影響についてモニターし、分析する必要がある。加えて、MNOによる利用者への説明の徹底などにより、利用者が不測の不利益を被ることがないように、対応を強化すべきである。

## 2. 利用者による利用実態に合わせたサービス選択について

### (1) 現状

- ① MNO各社は、ライトユーザやヘビーユーザ向けの新たな料金プランや、端末購入に伴う通信料金からの割引の適用を受けない利用者向けの安価な料金プランなどを順次導入しており、利用者のニーズに応じた多様な料金プランの提供が進んでいる。
- ② 他方、契約しているデータ通信料金プランの分布と実際のデータ通信量の分布を見ると、1月当たり1GB未満のデータ使用が最も多いにもかかわらず、契約している料金プランの分布は3～5GB上限が最も多くを占めており、利用実態と契約している料金プランとの間に乖離が生じている。

### (2) 意見

ヒアリング及びMVNOに対するアンケート調査の結果、大要次のような意見が寄せられた。

- ① 事業者は、利用者が自分の利用実態に応じた選択ができるよう、積極的に新

しい料金プランや違約金のないプラン等の紹介をすべきである。(第2回会合:全相協、地婦連)

- ② 契約プランが利用実態に合っているかどうかに関する更なる理解促進のための環境づくりが必要である。(第3回会合:一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会)
- ③ データ使用量と料金プランとの間の乖離は必ずしも大きくない。また、家族全員で50GB プランの料金プランに加入した場合の割引料金の方が、家族内に2GB や20GB といった料金プランが混在する場合の料金より安いケースもあり、実利用に応じたプランが最適プランとは限らない。(第3回会合:ソフトバンク)
- ④ MVNOにおいても、MNOとの違いを正確に伝えるなど、消費者による適切な選択の実現に向けた取組をお願いしたい。(第2回会合:全相協)

### (3) 考え方

- ① 多くの利用者が利用する通信サービスの料金プランは、利用者にとって理解が容易なものとなることが重要である。しかしながら、実際には MNO の料金プランは複雑化しており、そのような現状に鑑みて、契約プランが利用実態に合っているかどうかに関する更なる理解促進のための環境づくりが必要である。そのような見地から、利用者がその利用実態に応じたサービス選択をできるように、総務省では、MNOに対して、次の措置を講ずることを要請することが必要である。
  - データ使用量と契約している料金プランに乖離が生じている利用者に対して、過去の利用実績等に基づき、利用金額が適正となる料金プランの例を案内する。
  - 契約時以外での料金プランの見直しに関する相談の機会を充実化する等、利用者のリテラシー向上やサービスに関する理解促進に向けた施策を実施する。
- ② このほか、MVNOによる消費者への正確な情報提供については、平成 29 年(2017)4月に、総務省からの要請を受け、業界団体においてMVNOサービスの利用に当たってのチェックポイントを公表・周知しているところであり、引き続き、MVNOやその業界団体において、サービス内容をわかりやすく周知することが望ましい。
- ③ また、MNOは現在月途中の解約に対して一部を除き料金の日割り計算を行っていないところ、月単位で設定される料金に関し、利用者が必要以上に費用を負担することがないように、月途中の解約時の日割り計算の実施について、各種料金ごとにその妥当性・可能性を検討するよう総務省からMNOに依頼することが必要である。



### 3. 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」について

#### (1) 現状

総務省では、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」(平成 28 年(2016)3月)及びこれに換わる「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」(平成 29 年(2017)1月)により、行き過ぎた端末購入補助の適正化に取り組んできた。これにより、懸念されたMNOによる行き過ぎた端末購入補助は、以前ほどは見られなくなってきた。

他方で、販売店の店頭では、指針に直接抵触しない代理店による値引きという名目で端末の販売価格を0円とするなどの値引きやキャッシュバックが行われているとの指摘がある。

#### (2) 意見

ヒアリング及びMVNOに対するアンケート調査の結果、大要次のような意見が寄せられた。

- ① 代理店による高額キャッシュバックが横行しており、ガイドラインに沿った運用が行われているか、検証が必要である。(第2回会合:楽天)
- ② 端末代金の値引き・キャッシュバックは利用者の流動性を阻害している。(第2回会合:アンケート)
- ③ 端末購入補助は、利用者間の不公平な料金体系の原因となっている。(第2回会合:全相協)
- ④ BWA事業者がMVNOとしてサービスを提供する場合に、高額なキャッシュバックを行っている。(第3回会合:ソフトバンク)
- ⑤ 事業者起因での周波数停波等により利用者の端末が利用できなくなる場合には、利用者保護のために端末を無償で提供できるよう、ガイドラインに例外措置を設けるべきである。(第3回会合:ソフトバンク)
- ⑥ SIMロック解除の対応期間について、ガイドラインに従った対応を徹底いただきたい。(第2回会合:全相協)

#### (3) 考え方

- ① MNO から販売店への値引き等に関する実質的な指示が行われているのであれば、そのような行為は指針の趣旨に反するとともに、本来自由な販売店における端末の販売価格設定を事実上拘束しようとするものであり、是正される必要がある。そのような見地から、総務省において、次の取組が必要である。
  - MNOから販売店に対して端末代金の販売価格やその値引き額を実質的に

指示することは、業務改善命令の対象となることを明確化するガイドラインを策定する。

- MNO から販売店に対してキャッシュバック等の実質的指示を行う場合には、その原資が販売店によるスマートフォンの販売に応じて事業者が販売店に対して支払う金銭でなくても、その金銭は「端末購入補助」に当たることを指針上明示し、行き過ぎたものについては是正を求める。
- ② 総務省では、次のとおり、公正取引委員会との連携を行っていくことが適切と考えられる。
- 総務省が販売店による独占禁止法抵触の可能性のある事案<sup>9</sup>を認知した場合に公正取引委員会に情報提供を行うことについて検討する。
  - 総務省によるフォローアップ体制への公正取引委員会の参加を求め、総務省は公正取引委員会の実態調査に協力する。
- ③ これらの取組等の中で、総務省では、端末の販売状況等を注視し、その結果に応じて端末購入補助への対応を見直していく必要がある。そのため、インセンティブの臨時増額や端末の関連下取り等価格に関する基準値の柔軟な見直しが行えるよう、端末購入補助ガイドラインの規定を見直すことが適当である。
- ④ 一部のMVNOによる高額なキャッシュバックについて、総務省は、現行の端末購入補助ガイドラインによりMVNOへのモニターを行うこととしている。そのモニターの結果、行き過ぎた端末購入補助を行っているMVNOがあるとわかったものについては、ガイドラインの扱いに準じて、その是正を要請すべきである。
- ⑤ ソフトバンクからの意見にあった周波数停波等に際しての端末の交換による提供については、現行の端末購入補助ガイドラインにおいて、携帯電話の通信方式の変更や周波数帯の移行を伴う場合には、スマートフォンの価格に相当するような行き過ぎた額とならない範囲で端末購入補助を行うことができると規定されていることを踏まえて対応することが適当である。
- ⑥ SIM ロック解除の対応期間の徹底については、SIM ロック解除ガイドラインの遵守状況の監督を強化することが必要である。

## 4. 広告表示の適正性の確保等

### (1) 現状

---

<sup>9</sup> 「携帯電話市場における競争政策上の課題について」（平成 28 年 8 月 2 日公正取引委員会）において、「販売代理店が、端末をその提供に要する費用を著しく下回る価格で販売する場合には、独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占，不当廉売）」とされている。

- ① 電気通信サービスの適正な広告表示に関する自主基準として、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(平成16年3月電気通信サービス向上推進協議会)が定められている。
- ② MVNOの音声通話付きサービスは、初期契約解除制度<sup>10</sup>の対象とはなっていない。

## (2) 意見

ヒアリング及びMVNOに対するアンケート調査の結果、大要次のような意見が寄せられた。

- ① サブブランドや一部のMVNOでは、光回線とのセット販売など条件付きの最安料金がTVCM等で積極的に訴求され、利用者の誤認が散見される。(第3回会合:トーンモバイル)
- ② 初期契約解除制度の対象ではないMVNOの音声通話付きサービスであっても、つながらない場合は解約料なしで契約解除ができることを希望する。(第2回会合:全相協)

## (3) 考え方

- ① TVCM等での訴求について、総務省では、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の実施状況を注視するとともに、苦情相談の状況等を検証し、利用者自らの適切なサービス選択に関し、利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれのある表示等の不適切な表示が認められた場合には、その是正を求める等、必要な対応をとることが適当である。
- ② MVNOの音声通話付きサービスと初期契約解除制度の関係については、本年2月16日開催の消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第4回)において、「初期契約解除の対象とすることが適当であり、行政においては制度を導入する方向で検討すべき」旨の意見集約がなされたところであり、これを踏まえ、MVNOの音声通話付きサービスを初期契約解除制度の対象とすることとされている。総務省では、本制度見直しを早急に進め、その厳正な運用を行っていく必要がある。

---

<sup>10</sup> 一定の範囲の電気通信役務契約(総務省が告示で指定)について、契約書面の受領日から起算して8日が経過するまでの間は、相手方である電気通信事業者の合意なく契約解除できるとする制度(電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第26条の3)。