

MVNOの健全な発展に向けた総務省の取組

平成29年3月16日
総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部長 巻口英司

目 次

はじめに ～モバイル市場におけるMVNOの概況～

総務省の取組

①競争政策

②消費者政策

おわりに ～さらなる発展に向けて～

はじめに ～モバイル市場におけるMVNOの概況～

現在の携帯電話市場の競争状況

- 現在の携帯電話市場は、事業主体が実質的にMNO3グループに収められている。

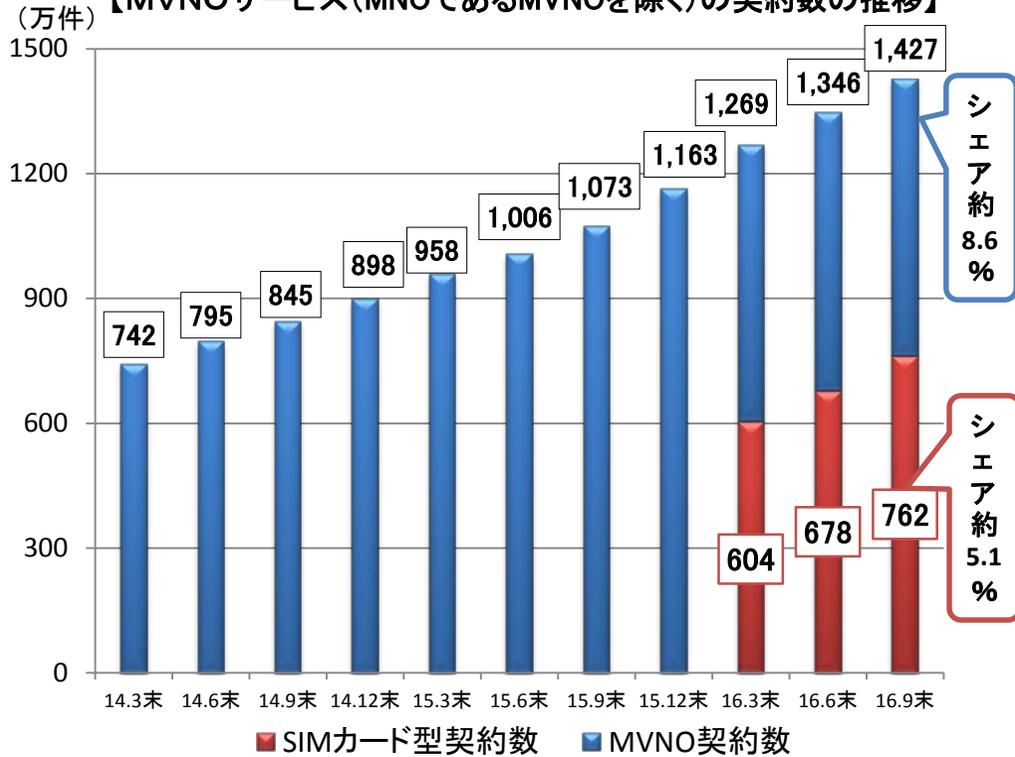


(シェアは平成28年9月末時点)

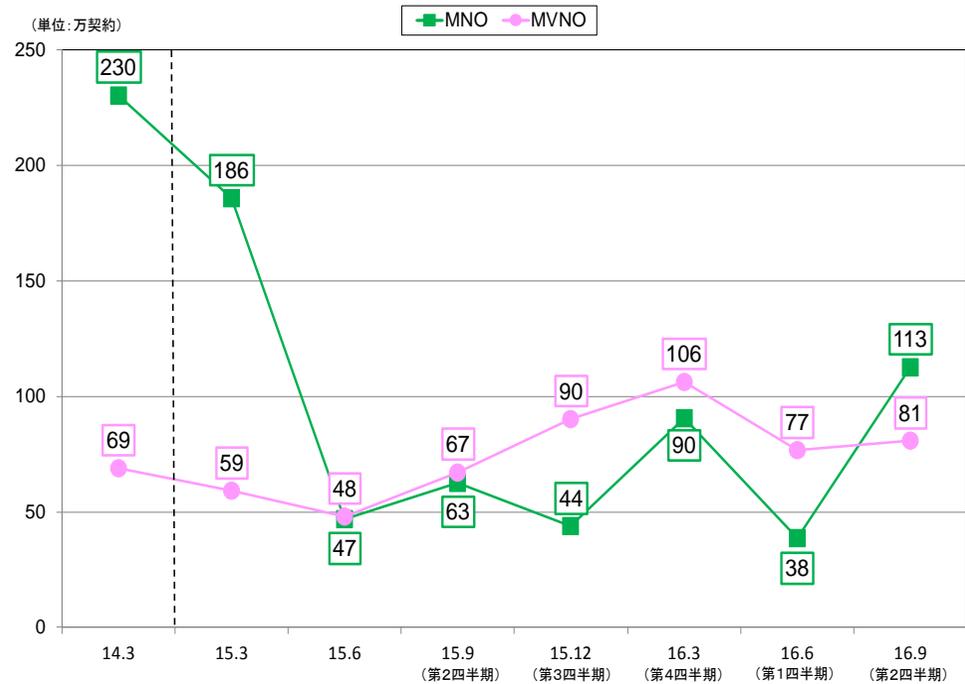
MVNOの普及の状況

2016年9月末の契約数は1,427万であり、1年間で33.0%増となっている。

【MVNOサービス(MNOであるMVNOを除く)の契約数の推移】



【移動系通信の契約数におけるMNO・MVNO別の純増減数の推移】



※SIMカード型: MNOとは異なる独自の料金プランのデータ・音声サービスをSIMカードを使用して提供する形態

出典: 総務省資料

出典: 総務省資料

大手携帯電話事業者とMVNOのスマートフォンの料金比較(例)

大手携帯電話事業者

MVNO(データ+通話プラン)

NTTドコモ

KDDI、ソフトバンク

ソフトバンク
(ワイモバイル)

インターネット
イニシアティブ

ケイ・オプティコム

5,500円/月～

4,900円/月

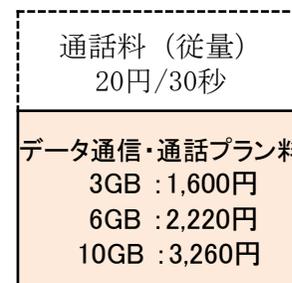
2,980円/月～

1,600円/月～
+通話料

1,310円/月～
+通話料



契約当初2年間の1,000円
割引を3年目以降の利用者
にも拡大



平成28年9月～(20GB,30GB)
平成29年1月～(2GB)

平成28年4月～(1GB)
平成28年9月～(20GB,30GB)

平成28年9月～

(税抜。平成29年2月28日時点)

総務省の取組

①競争政策

携帯電話市場は、インフラを持つ大手3事業者による寡占的状況

⇒ MVNOを含めた競争環境の整備を通じた競争の加速化を推進

取組内容

1) MVNOが大手携帯電話事業者に支払う接続料の適正化

接続料の「適正な利潤」の算定方法ルール化による適正化(現行方法より利潤縮小)

⇒ 第二種指定電気通信設備接続料規則(省令)改正(平成29年2月15日施行)

2) 大手携帯電話事業者によるSIMロックの解除の円滑化

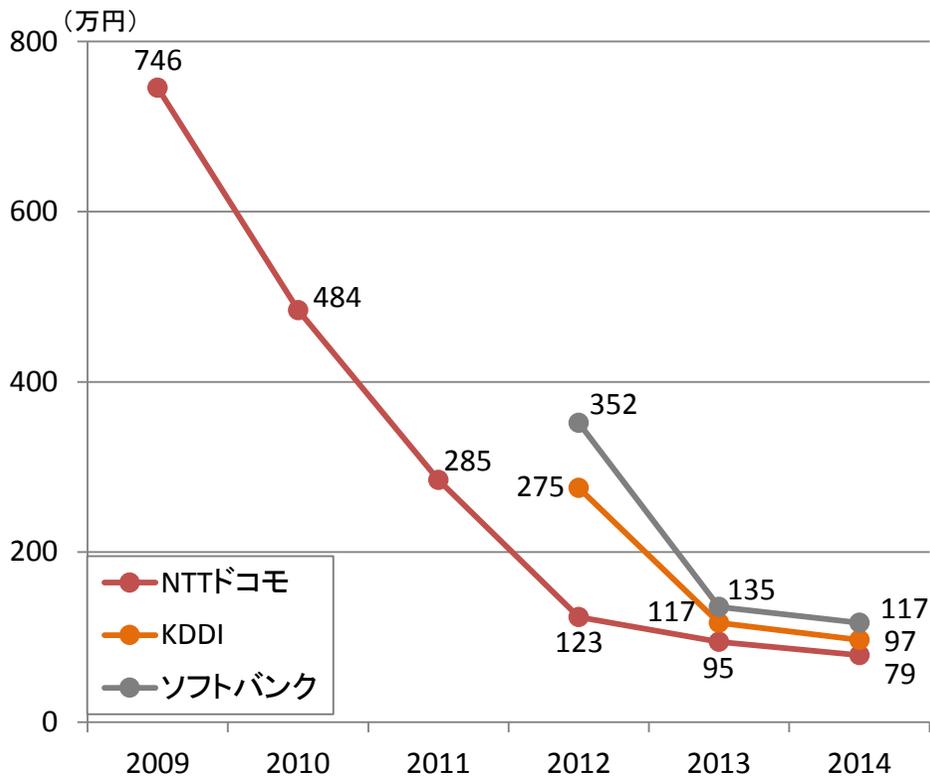
⇒ 関係ガイドライン改正

このほか、電気通信事業者間の紛争処理手続の運用により、事業者間協議を促進

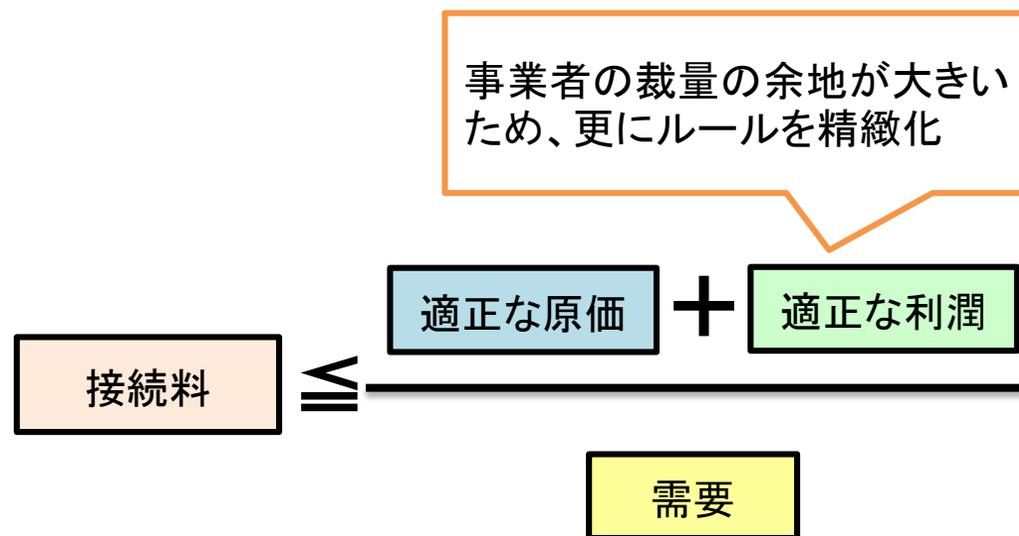
モバイル接続料の算定方法の適正化

- MVNOが大手携帯電話事業者に支払う接続料の算定方法のルール化を推進。
- 「利潤」の算定方法について、事業者の裁量の余地が大きいため、この適正化に向けて省令改正等を実施(平成29年2月15日施行)。
- これにより、MVNOの支払う接続料の利潤は、従来の算定方法と比べて低廉化する見込み。

データ接続料の推移(10Mbps当たり・月額)



接続料の算定方法

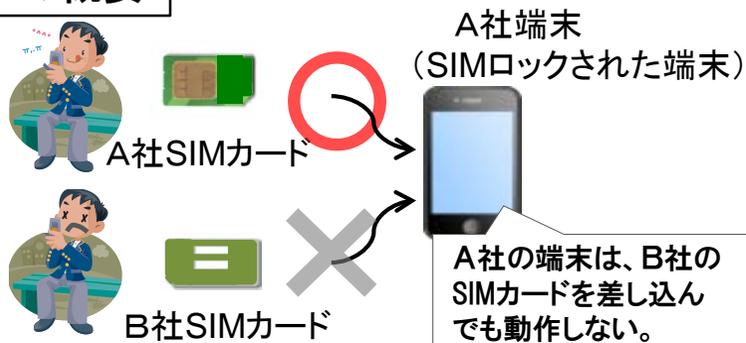


「SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」概要（平成29年1月改正）

趣旨

- 事業者の乗り換えや海外渡航時の一時的な事業者の変更の妨げとなっているSIMロックについて、円滑な解除の実施を確保

SIMロックの概要



- 「SIMロック」とは、携帯電話事業者が、(自社のSIMカード等)特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末を設定すること。
- 利用者が携帯電話事業者を乗り換える際には、SIMロックにより端末が使用できなくなるため、新たに端末を購入することが必要。

ガイドラインの具体的な内容

- ① 事業者は、平成27年5月1日以降新たに発売される端末について、利用者の求めに応じて、原則として無料でSIMロック解除に応じる。
- ② 端末の割賦代金の不払等を防止するため、最低限必要な期間(※)は、SIMロック解除に応じないことなど必要最小限の措置を講じることは可能。
※割賦払の場合：100日程度以下 ※平成29年8月1日から適用
一括払の場合：当該支払を確認できるまでの期間 ※平成29年12月1日から適用
- ③ MNOによる自社ネットワークを利用するMVNO向けのSIMロックは、②の必要最小限の措置には該当しない。 ※平成29年8月1日以降新たに発売される端末から適用
- ④ 役務契約の解約時等に原則SIMロック解除に応じること等について利用者に説明を行う。
※平成29年5月1日から適用
- ⑤ SIMロック以外の機能制限についても、SIMロック解除時に併せて解除できるよう努める。

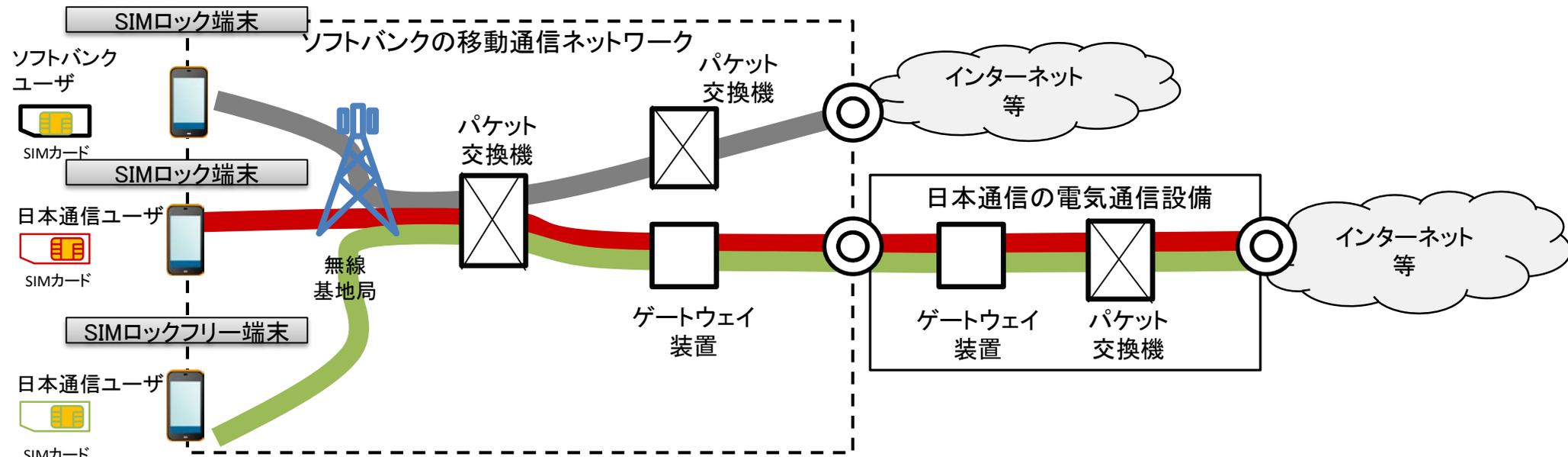
日本通信からのソフトバンクとの協議再開命令申立ての概要

1. 申立ての概要

- (1) 申立者：日本通信株式会社 代表取締役社長 福田 尚久
- (2) 当事者：ソフトバンク株式会社 代表取締役社長兼CEO 宮内 謙
- (3) 申立年月日：平成28年9月29日
- (4) 申立てに基づく事案の概要

- ・日本通信株式会社は、ソフトバンク株式会社に対し、日本通信株式会社が設置する電気通信設備と特定移動端末設備（ソフトバンク株式会社が販売したSIMロック端末及びSIMロックフリー端末の双方を含む。）との符号の伝送を可能とする、ソフトバンク株式会社の電気通信回線設備との接続を求めている。
- ・ソフトバンク株式会社は、上記について平成28年3月23日から同年7月21日にかけて、数次にわたって、SIMロックフリー端末で動作するSIMカードの提供は可であるものの、SIMロック端末で動作するSIMカードの提供は不可と書面で回答した。これを受けて、日本通信株式会社から、電気通信設備の接続に関する協議が不調のため、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第35条第1項の規定により、協議再開命令の申立てがあった。

2. 概要図



※日本通信が求める接続は赤太線と緑太線の通信。ソフトバンクは緑太線の通信のみ許容と日本通信に回答。

申立てに対する総務省の対応

- 電気通信事業法第35条第1項に定める接続に関する協議再開命令を行うことについて電気通信紛争処理委員会に諮問(平成28年12月8日)。同委員会における5回の審議の結果、協議再開を命ずることは相当であるとの答申を得た(平成29年1月27日)。

※平成29年1月31日に日本通信より申立ての取下げがあった。

電気通信紛争処理委員会答申の概要

- (1)SIMロック端末で通信が可能となるSIMカードの提供を求める行為は接続請求の一環をなす
⇒本件申立てにかかる通信が可能となるようにし、接続が成立するためには、SIMカードが電気通信設備又は電気通信回線設備であるかどうかにかかわらず、その提供が必須なものなのであるから、日本通信がソフトバンクに当該SIMカードの提供を求める行為は、接続の請求の一環をなすものと認められる。
- (2)協定の締結の協議が不調であるか
⇒ソフトバンクは日本通信に対し、ソフトバンクが販売したSIMロック端末との間の伝送交換を可能とする接続には応じられない旨の回答を行っている。その結果、両当事者では接続の協定の締結は行われておらず、接続の協定の締結に関する協議が調わなかったと認められる。
- (3)接続に応じられない理由があるか
⇒電気通信事業法第32条各号に掲げる場合への該当性について、ソフトバンクから主張がなく、その他、除外理由があると認めるべき事情が認められない。

総務省の取組

②消費者政策

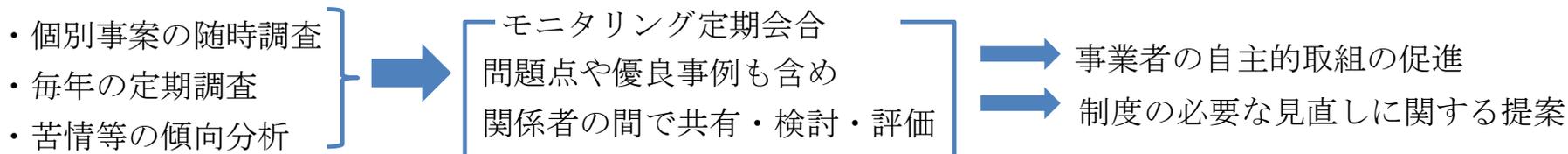
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について①

趣旨・経緯

○ 消費者保護ルールを充実・強化(※)する改正電気通信事業法が平成27年5月成立、平成28年5月21日に施行。

※ 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導

改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する「モニタリング定期会合」を開催するもの。



※上記の枠組みは、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」で策定、公表(平成28年5月20日)。

※電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針(平成28年7月15日策定)では、消費者保護ルールに関する取組状況を重点事項の一つとした上で、具体的な分析・検証については別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこと等とされている。

位置付け

○ 総務省の主催する「ICTサービス安心・安全研究会」の下に設置。

検討事項

1. 総務省による定期調査及び苦情等分析の実施方法について
2. 調査等を踏まえた消費者保護ルールの実施状況の評価について
※ 随時調査、定期調査及び苦情等分析の結果(優良事例も含む)を踏まえて評価
3. 評価を踏まえた事業者による自主的な取組の促進について
4. 評価を踏まえた制度の必要な見直しに関する提案について 等

スケジュール等

- 年におおむね3回のペースで定期開催
(1回目:調査等の実施方法について、2回目:中間報告、3回目:評価等)

消費者保護ルールの実施状況の評価実施の流れ・枠組み

① 調査・分析

毎年度の定期調査

【対電気通信事業者等】

【対利用者】

◎一定のサービス・事業者に対して実施

[書面等(事業者)、実地(代理店)]

(覆面調査及びヒアリング)

①説明義務関係

- ・説明書面の内容、説明方法(適合性原則等)
- ・所要時間
- ・広告・表示の状況 等

④確認措置関係：(重点調査項目)

- ・申出された比率
- ・申出のうち解約になった比率
- ・解約されなかった事例の状況
- ・販売現場への周知・研修等の状況 等

②書面交付義務関係

- ・契約書面の内容
- ・電子交付の状況 等

⑤代理店指導等措置義務関係

- ・手順等文書の項目及び概要
- ・端末やオプションの説明状況
- ・研修、監督措置の実施状況 等

③初期契約解除制度関係

- ・初期契約解除された比率
- ・利用者負担に係る費用・金額 等

⑥その他

- ・苦情や勧誘継続停止要望の受付方法・状況
- ・料金等の情報提供方法 等

☆毎年度、特定の事項を重点事項としてより詳細に分析・検証

[利用者アンケート]

①説明義務関係

- ・説明事項の理解度
- ・応対の状況その他満足度

②書面交付義務関係

- ・書面交付方法の理解度等

③初期契約解除制度、確認措置関係

- ・制度の認知度等

④その他

- ・端末やオプションの理解
- ・料金請求の内容・方法に関する理解 等

[苦情等傾向分析]

①分類・整理(データ)

- PIO-NETの記録、総務省の記録、及び事業者団体の記録を次の項目で分類・整理
- ・サービス種類
- ・事業者名
- ・販売形態
- ・申告者属性(高齢者等)
- ・苦情類型等(発生時期等)
- ・発生要因(説明不十分、書面不備、不実告知 等)

②集計・分析

- ・四半期毎の傾向・変化の把握
- ・苦情等の件数の多いサービス等の把握、問題点の抽出等

- ▶ 定期調査による電気通信事業者への書面、ヒアリング調査の回答を精査・分析。苦情等傾向分析の結果、更に実地調査、利用者アンケートの結果も相互参照して分析。(随時調査による個別事案の調査結果も適宜勘案)

← 消費者保護ルール関係 それ以外

② 評価

I. 各消費者保護ルールについて

※ 全般的・全体的な視点を基本

- ① 事業者における法令の遵守状況について
- ② 優良事例について
- ③ 事業者の運用方法における、改善されるべき点について
- ④ 制度面での見直されるべき点について 等

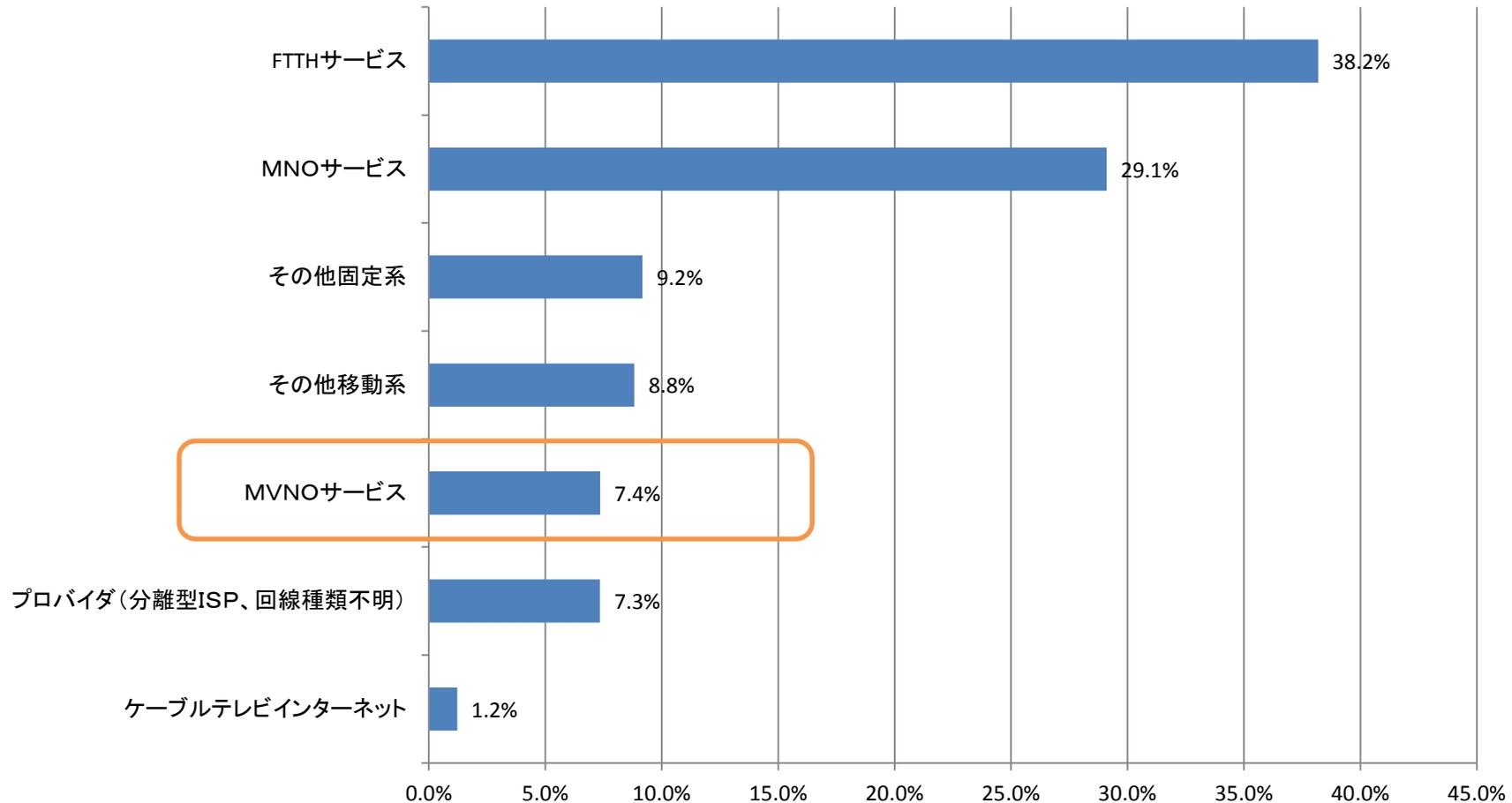
II. 消費者保護ルールの実効性・効果

※ 苦情件数の推移、平成28年度第4四半期と前年度の苦情件数・内容比較等

III. その他

※ I、IIで言及したこと以外に特に言及すべきと考えられる事項

総務省とPIO-NETに寄せられた苦情相談の傾向(サービス種類別苦情相談割合)



【分析総件数】 **8,755件** (約1/3を無作為抽出して分類したため、抽出元での総数は約2万6千件)

- ・PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):7,533件
※(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び苦情相談の情報を収集する「全国消費生活情報ネットワークシステム」
- ・総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):1,072件
- ・総務省(Web受付):150件

【期間】 **平成28年7～11月** (PIO-NET:7月～9月の期間は、11月6日、10月～11月の期間は12月8日までに登録された記録)

※ 分類・整理の作業は、総務省(委託先を含む)において設定した独自の分類項目により実施した。

※ 「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

※ 複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。

書面に基づく法令遵守状況の確認結果(MVNOサービス※)

※ 調査対象: 主要15社

1. 契約前の説明書面関係

- 説明義務の遵守の観点から各社の説明書面の内容を確認した結果、次のとおり法令又はガイドラインに必ずしも適合しない記載不備があることが判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ・1社: 事業者連絡先、役務の種類、通信の利用制限及び初期契約解除の記載漏れ
 - ・4社: 青少年フィルタリングサービスに関する記載の欠如(ガイドライン不適合)

2. 契約書面の記載関係

- 書面交付義務の遵守の観点から各社の契約書面の内容を確認した結果、初期契約解除に関する記載について、法令又は消費者保護ガイドラインに必ずしも適合しない事例が6社9件判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
- 具体的な事例は次のとおり
 - ・3社: 対価請求の事務手数料の算定に関する記載の誤り又は不備
 - ・2社: 初期契約解除に係る不実告知がされた場合の取扱いに関する記載漏れ
 - ・2社: 契約解除を求める書面を発した時に解除の効力が生じる旨の記載漏れ
 - ・2社: 既に金銭等を受領している場合には返還する旨の記載漏れ

3. 電子交付の承諾取得関係

- 書面交付義務の遵守の観点から各社について電子交付の際の承諾取得義務(契約書面の電子交付をするときは、あらかじめ電子交付方法を示して署名・クリック等により利用者から明示的な承諾を取得する必要)の履行方法を確認した結果、次のとおり法令又は消費者保護ガイドラインに必ずしも適合しない事例が判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ・1社: 承諾取得の不実施(承諾を全く取得せずに紙交付を省略)
 - ・4社: 承諾取得の際に利用者に提示すべき事項の記載不備(電子交付の方法に関する記載が不十分)

おわりに ～さらなる発展に向けて～

「生活インフラ」としてのスマートフォンの活用シーンの拡大

災害対応

災害情報を緊急速報メールや防災アプリで受信。
避難勧告のエリアや避難所の位置情報を地図化。



避難勧告・指示
防災情報
気象情報
地震情報 等

緊急速報メール
防災アプリ

子育てワンストップ

マイナポータルの「子育てワンストップサービス」で、予防接種や乳幼児検診の案内の自動通知（プッシュ型通知）、児童手当や保育所のオンライン申請が可能に。



予防接種等の案内

児童手当、保育所入所申請



地方公共団体

国勢調査

国勢調査の回答がスマホからも可能に<2015年調査～>
(スマホからの回答は12.8% (ネット回答は36.9%))



総務省

回答送信



世帯

いつでも好きなときに、
どこからでも回答でき、
世帯の利便性が向上。
調査員の訪問は不要。

公的認証基盤

スマホから公的個人認証を活用したサービスを利用
可能にすべく利用者証明機能のスマホへのダウン
ロードについて研究会で検討



ダウンロード



SIM



利用者証明用
電子証明書・
秘密鍵の生成

携帯電話回線を活用したIoT/M2Mの例

- 携帯電話回線を活用したIoT/M2Mは、屋外で広範囲に対象が存在する場合、有効な手段。
- 携帯電話事業者やMVNOは、IoT/M2M向けの通信モジュールやソリューション、料金プランを提供。
- また、自動車会社などは、自らMVNOとしてカーナビゲーションシステムへの通信サービスを提供。

提供イメージ



在庫管理



カーナビゲーションシステム

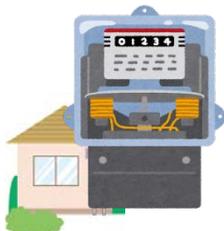
携帯電話網



作業進捗管理



遠隔監視



スマートメーター



デジタルサイネージ

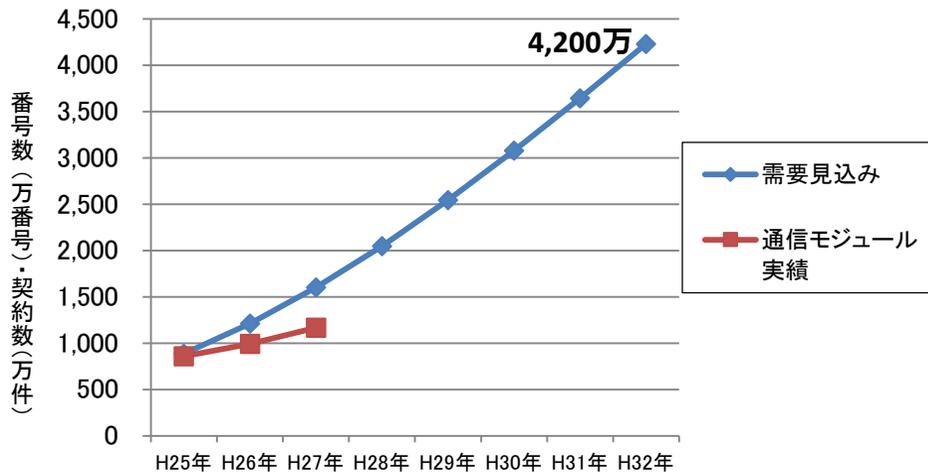


運行管理

M2M等専用番号「020」の創設

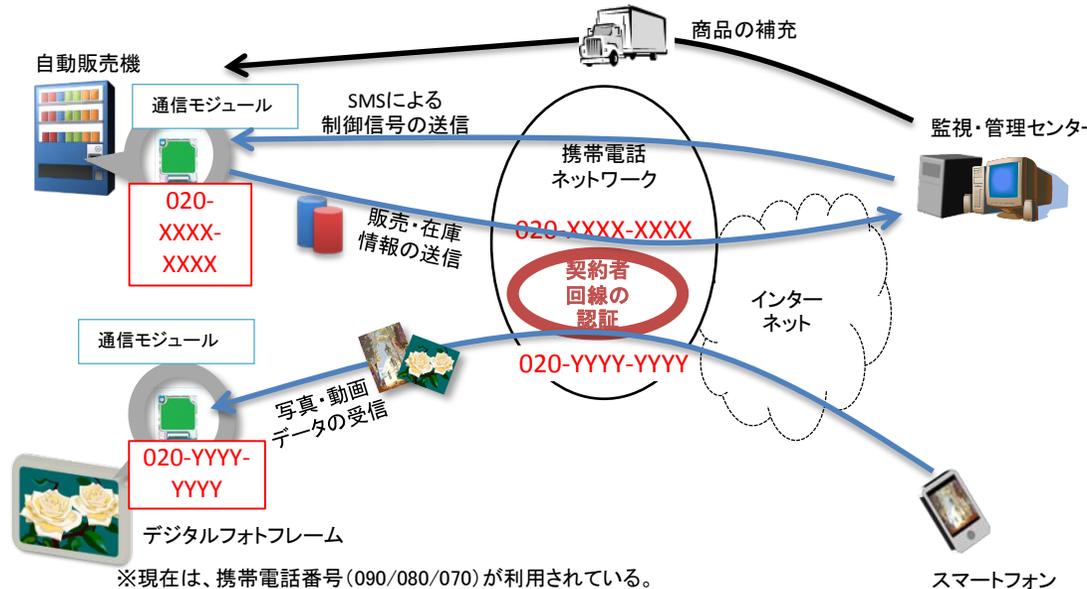
- 今後、需要が増大すると見込まれるM2Mの特性に対応した番号として、新たに020番号帯を開放するため、関係省令等を改正（平成29年1月1日施行）。

M2Mに利用される携帯電話番号の需要予測



出典:「固定電話の番号区画等に関する調査研究 報告書」(平成27年3月 NTTアドバンステクノロジー株式会社)より作成

M2Mにおける番号利用の例



スケジュール

- ・平成29年1月1日に改正電気通信番号規則等の施行
- ・各電気通信事業者は、020番号の指定を受けて、システム開発・試験を実施
- ・平成29年10月から020番号の使用開始見込み

- スマートフォンを低廉・安心により多くの人に
- IoTなど、より多様なサービス・ソリューションを