

# モバイル通信サービスに関する電通法改正の消費者認知とニーズについて

## ～消費者が求めるものは「安さ」・「シンプルメニュー」・「速さ」～

～

スマートフォンなどの通信機器が急速に普及する中で、多様なサービスが低廉な料金で利用できる環境を実現するため、モバイル通信市場における事業者間の公正な競争環境の実現が課題になっています。国は消費者保護の観点からも法改正などに取り組んでいますが、現状を把握するためには消費者意識の把握が重要です。

2022年9月6日～9月7日に全国の20代～70代男女983名に対し、消費者のモバイル通信サービスに対する要望事項および総務省の電気通信事業法（以下「電通法」）改正などによる、消費者保護ルール変更内容の認知度についてアンケート調査を実施しました。

### 【調査サマリー】

- ◆消費者がモバイル通信サービスに求めるものトップ3は、「月額料金の安さ」「シンプルな料金メニュー」「通信速度の速さ」
- ◆「電話番号の継続利用」「SIMロック禁止」などについての認知が高いが、解約に対する保護ルールの認知度は低い
- ◆消費者保護ルールの認知率については、相対的に年代が下がるほど低くなる傾向にあるが、特に20代は他の年代と比べて突出して低い

## 1. 調査の背景

モバイル通信市場においては、MNO（Mobile Network Operator）3社による寡占状態にある関係で、多くのMVNO（Mobile Virtual Network Operator）が新たに市場に参入するものの、他の先進国と比較して利用料金は割高な状態が続いてきた。また、事業者が設定した複雑な料金体系や契約期間を拘束する施策などにより、利用者は正確な理解ができず、事業者間の公正競争が妨げられてきた。

このような中で、総務省は電通法の改正などの対応を都度行っており、公平な競争環境が整いつつあると想定される。

今回、消費者における各種保護施策の認知度調査を行い、合わせて業界の最新トレンドについて整理を実施することにより、モバイル通信市場の現状について把握することができた。

## 2. 調査の概要

調査実施日：2022年9月6日～9月7日

アンケート回答者：アンケート会社インターネット会員（全国の20～70代の男女：983名）

## ◆消費者がモバイル通信サービスに望むこと

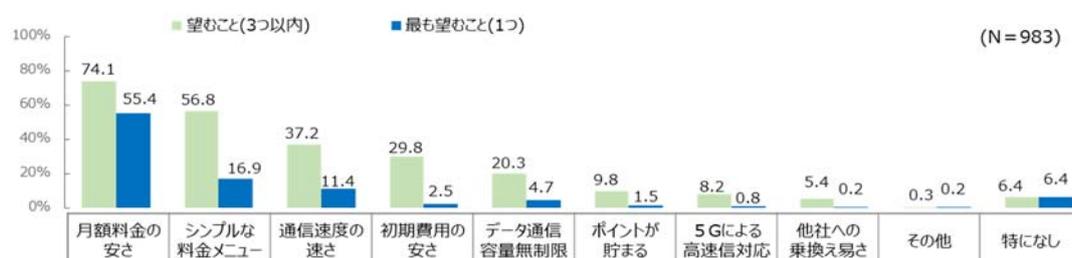
消費者がモバイル通信サービスに対して望むことは、要望の高い順に「月額料金の安さ」(74.1%)「シンプルな料金メニュー」(56.8%)「通信速度の速さ」(37.2%)となった(グラフ1)。最も望むことについても同じ順位であった。

昨年9月に、消費者庁が行った「携帯電話の利用状況に関するアンケート結果」においても、「シンプルでわかりやすい料金メニュー」(63.5%)、「通話料金の引き下げ」(57.7%)がトップ2となっており、依然として料金や料金メニューへの関心が高いことがうかがわれる。

一方、通信事業者が注力しているポイントサービスや5G通信サービスなどへの関心は低調であった。

グラフ1：モバイル通信サービスに望むこと

Q2 モバイル通信サービスに望むことはどれですか。①望むことの上位3つ以内を選んでください。②その中で最も望むことを選んでください



## ◆消費者保護ルール変更の認知度について

電通法は、消費者保護の観点から、度々、改正がされている。

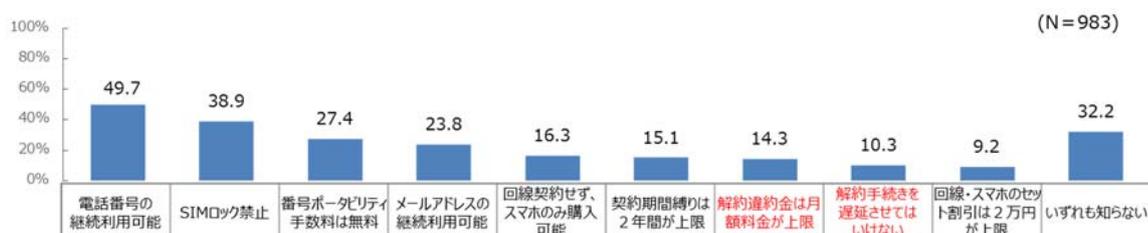
直近では2022年の改正で解約時に請求できる金額の制限など、事業者の禁止行為規制が拡充され、消費者保護ルールの適用が中小通信事業者へも拡大された(2022年7月1日施行)。そこで、過去から変更されてきたルールについて消費者の認知を聞いたところ、認知度の高い順に「電話番号が継続利用可能であること」(49.7%)「SIMロックは禁止であること」(38.9%)、「番号ポータビリティ手数料は無料であること」(27.4%)となった。(グラフ2)

一方、本年改正項目(グラフ1・赤字)については、10%台と低い認知率であった。

また、「いずれも知らない」層が32.2%も存在しており、約1/3の消費者が通信サービスにおける消費者保護ルールを知らない状況である。

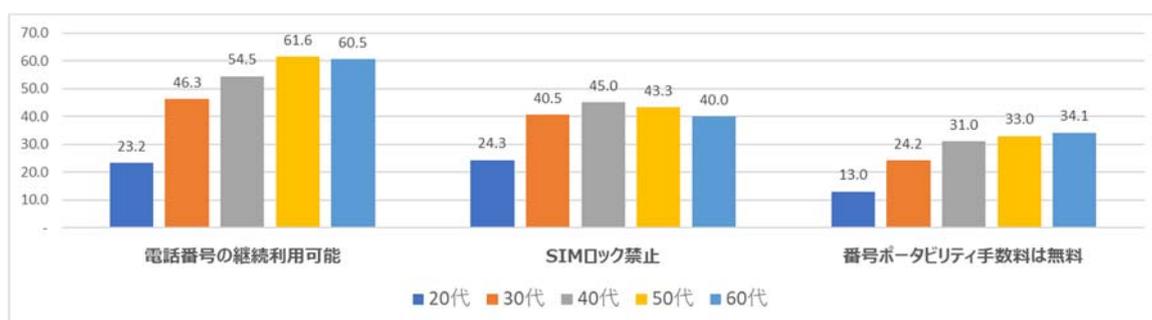
グラフ 2：消費者保護ルール変更の認知度

Q3 通信サービスの利用者保護のため、近年、消費者保護ルールが変更されてきました。ご存じのものを以下からすべてお選びください。



また、この結果を年代別に見ると年齢が低いほど認知率が低くなっており、特に 20 代の認知度が低いことが判明した。(グラフ 3)

グラフ 3：消費者保護ルール変更の認知度



### 3. 業界の最新動向について

#### ◆大手キャリア動向

2019年10月1日に施行された電通法の改正（以下「改正法」）では、モバイル市場の競争の促進として、MNO（MNOの特殊関係法人を含む）と利用者数のシェアが0.7%（100万回線程度）を超えるMVNOを対象に、通信料金と端末料金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みを禁止行為として規定し、是正するためのガイドラインが制定された。具体的には端末購入を条件に通信料金を割り引くことは禁止され、端末購入時の利益提供の上限は原則2万円とされた。また、利用者との間の長期利用契約は、事業者間の競争を阻害する要因になっていたが、期間拘束の有無を利用者が選択できるようにし、期間を設ける場合の上限は2年間、拘束有無による料金差は月額170円、解約違約金は1,000円を上限とした。

MNO各社は、改正法に対応する料金プランを2019年より提供しているが、端末購入プログラム等を利用した1円端末の販売や、端末のリース契約による期間拘束など、モグラたたきの状態は続いている。

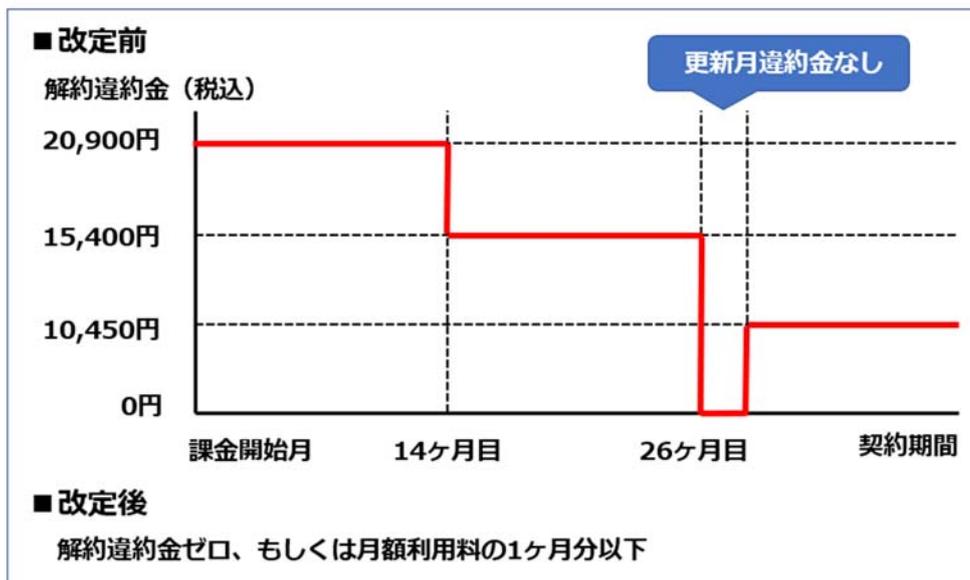
さらに、楽天モバイルが2020年よりキャリアサービス開始、2021年より大手キャリア3社がahamo、pavo、LINEMOなどのシンプルで低価格な新料金プランをリリースしたが、6月28日に発表した総務省によると一般利用者向け携帯電話契約数の約27%（約4050万）が新料金プランに移行するなど、競争活性化につながっており、今後もモバイル通信サービスのサービスメニューが大きく変わっていくと思われる。

## ◆中小通信事業者動向

一方、本年改正は、解約時に利用者に不利益が生じたり、事業者間の競争障壁になったりする事を防ぐため、禁止行為規制を拡充するものであり、全ての MNO、MVNO 事業者が対象となった。2019 年改正法の対象外となった MVNO 事業者は囲い込みを目的とした期間拘束のある独自の料金メニューを提供していたが、本年改正の流れを受けて、契約期間の廃止や解約手数料の改定（利用料金の 1 カ月分など）など料金メニューを変更する動きが見られた。

特に従来は、「契約更新月以外に解約すると高額な解約違約金を請求する」となっていた MVNO 事業者では、「解約違約金上限が月額費用 1 カ月分以下となる新プランをリリースする動きが見られた。（図表 1）

図表 1：MVNO 事業者における改正前（旧プラン 2 年契約の場合）、改正後の解約違約金イメージ



出典：各 MVNO 事業者の料金プランを参考に日本総研作成

さらに、改正法の動きや消費者にニーズに対応した新たなプランで新規にサービス参入する動きも見られた。例えば、Chatwork 株式会社（本社：東京、代表：山本正喜）、株式会社 GSS（本社：東京、代表：小森 秀樹）などが、モバイル通信業界に新規参入するなど、業界活性化の動きも起きている。（図表 2）

図表 2：主な新規参入事業者

提供企業	サービス名	種別	通信容量	月額料金 (税込み)	解約違約金	特徴
Chatwork	Chatwork Mobile	法人向けスマートフォン	3GB	3,280 円 (ワンプラン)	なし	Chatwork Mobile なら端末使用料も含んだワンプラン。
GSS	シンプル WiFi	WiFi モバイル & ホームルータ	無制限	4290 円 (ワンプラン)	なし	お申込みから解約までわかりやすくシンプル！

◆まとめ

電通法の消費者保護ルールの数回に及び改正に関して、消費者側の認知は向上しているものの、直近の改正ルールに関する認知率は低く、特に年齢が低いほど認知度が低下する傾向にある。今後、さらに事業者間の乗り換えを活発化し業界を活性化させるためには、通信サービスに関する利用者の関心をどのように向上させるかが課題であると思われる。通信サービスは家庭で契約し利用するため、契約自体が未経験な層が一定数存在することも推察されるが、今後、若い世代に対してさらなる認知向上を行っていくことが重要と考える。

また、消費者は、モバイル通信サービスには、依然として「利用料の安さ」「料金メニューのシンプルさ」などを求めている。

業界全体で、顧客要求にこたえるメニューづくりを進めていくとともに、上述の Chatwork 株式会社（Chatwork Mobil）や株式会社 GSS（シンプル WiFi）など、より一層の新規参入事業者が増えることで、業界全体の活性化につながるものと考えられる。

（参考）

◆電通法の適用時期と適用範囲について



出典：

総務省 電気通信事業法および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を参照の上、日本総研作成

以上