

一部構成員限り

---

# 利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証 に関する専門委員会（第2回） 関係者ヒアリング資料

---

2026年1月14日  
株式会社NTTドコモ

モバイル通信市場は、過度な値引き誘引による顧客獲得競争から、未来への投資へ  
キャリアの資本をイノベーションに集中させ、社会全体の発展に資する業界へ転換すべき

## モバイル市場における資本活用の目指すべき姿



**キャッシュバック・端末値引き  
による顧客誘引**  
(短期的な顧客獲得競争に資本を投入)



### ネットワークの高度化

(通信品質・スライシング等先端技術の向上)



### 通信サービスの魅力向上

(長期的な顧客満足度の向上)



### 次世代サービスの研究開発

(AI・6G等の先端技術分野の開拓)

短期的な顧客獲得 (一部利用者への還元)

持続可能な成長と顧客満足度向上 (利用者全体への還元)

## 2. 現在の市場・競争環境に対する認識

2019年の事業法27条の3の規制導入により、数十万円規模のキャッシュバックはなくなったものの、値引き等の誘引力に頼った競争慣行は依然として継続

事業法27条の3施行前（2018年9月時点）

数十万円規模のキャッシュバックが横行

これほどめちゃめちゃな売り方をする業界が他にあるだろうか。.



NRI Copyright (C) Nomura Research Institute, Ltd. All rights reserved.

出所)情報提供者より(2018.9) 14

現在（2025年11月時点）

「実質1円」競争や「SIMのみキャッシュバック」合戦は残存

構成員限り

※「消費者保護ルールの検証に関するWG（2018年10月22日）」  
株式会社野村総合研究所 北様発表資料より抜粋

### 3. 利用者による通信サービスの選択理由

通信サービス自体の良し悪しで自身のニーズに沿ったサービス選択が行われることが望ましいところ、  
実際には契約時の値引き等の経済的利益で判断されている状況は継続

#### 利用者による通信サービスの選択イメージ

同一キャリアで継続（機種変更）するより、  
乗り換えた（新規契約）方がおトク（安い）



キャッシュバック

端末値引き



キャッシュバック等を重視して選択

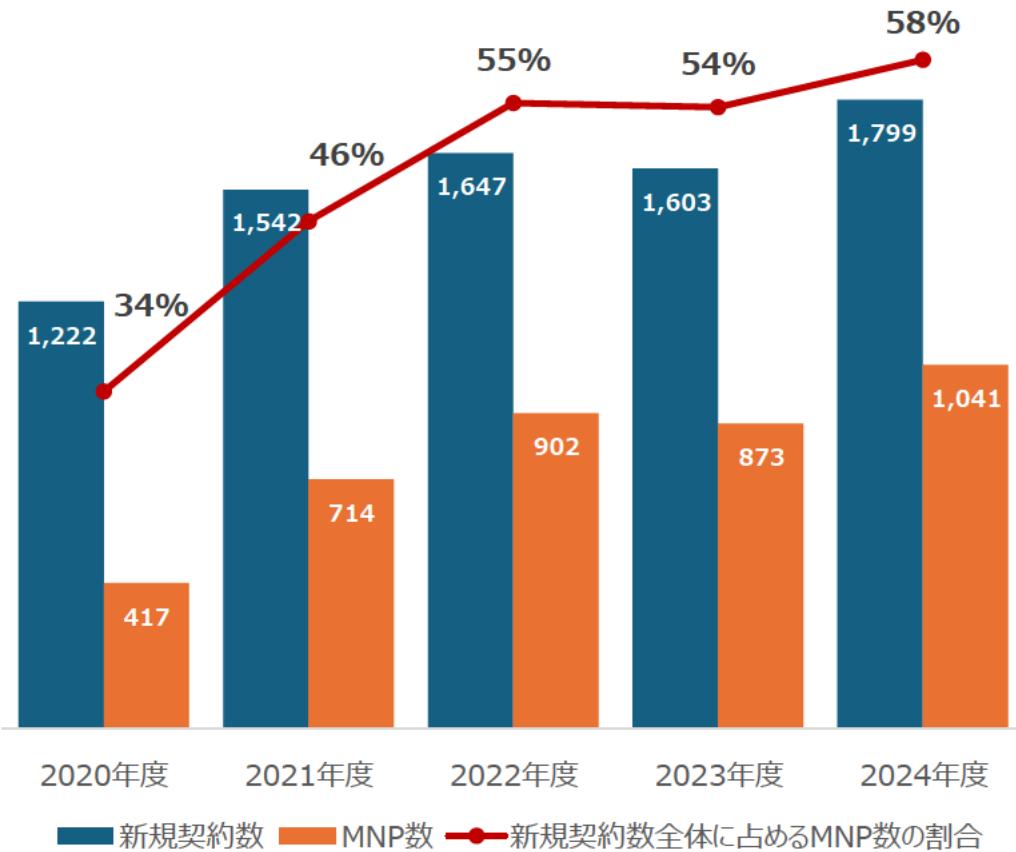
構成員限り

## 4. 【参考】新規契約数/MNP数及び利益提供額推移

新規契約数及びMNP数は増加しており、利益提供額も拡大

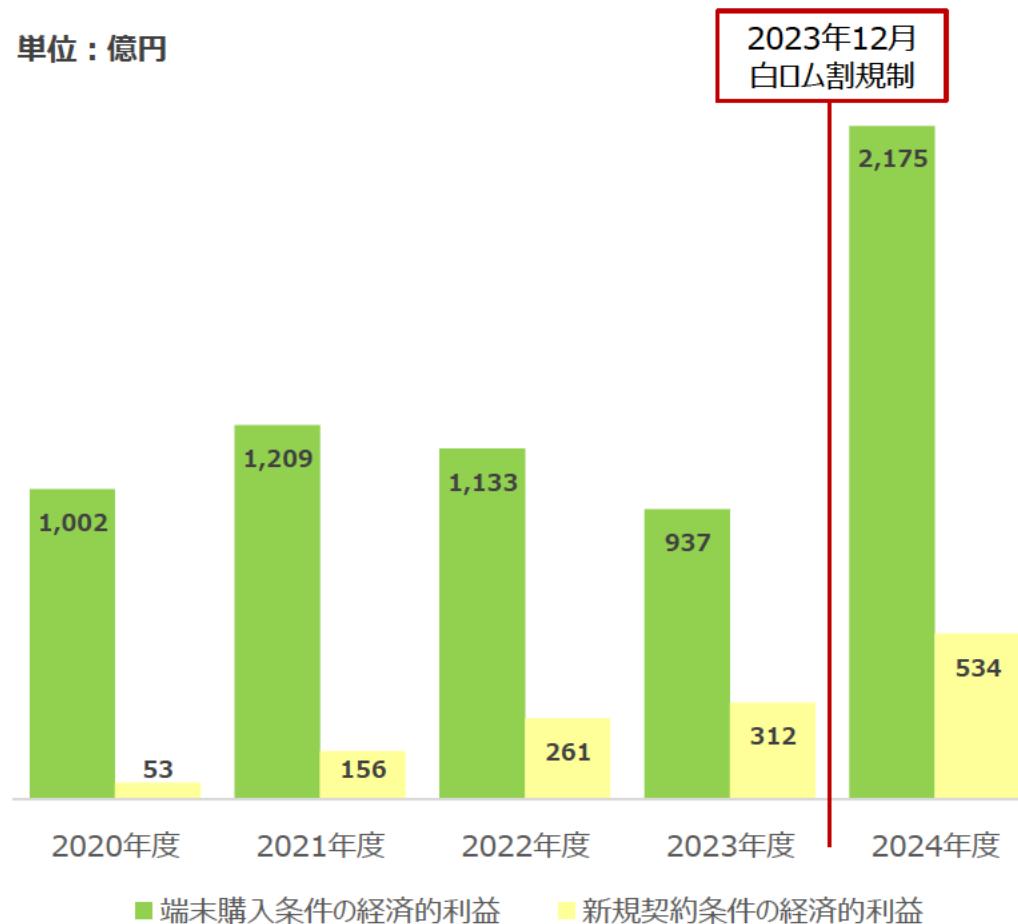
新規契約数・MNP数の推移 (全体)

単位：万



端末購入/新規契約を条件とする利益提供額 (事業者+代理店)

単位：億円



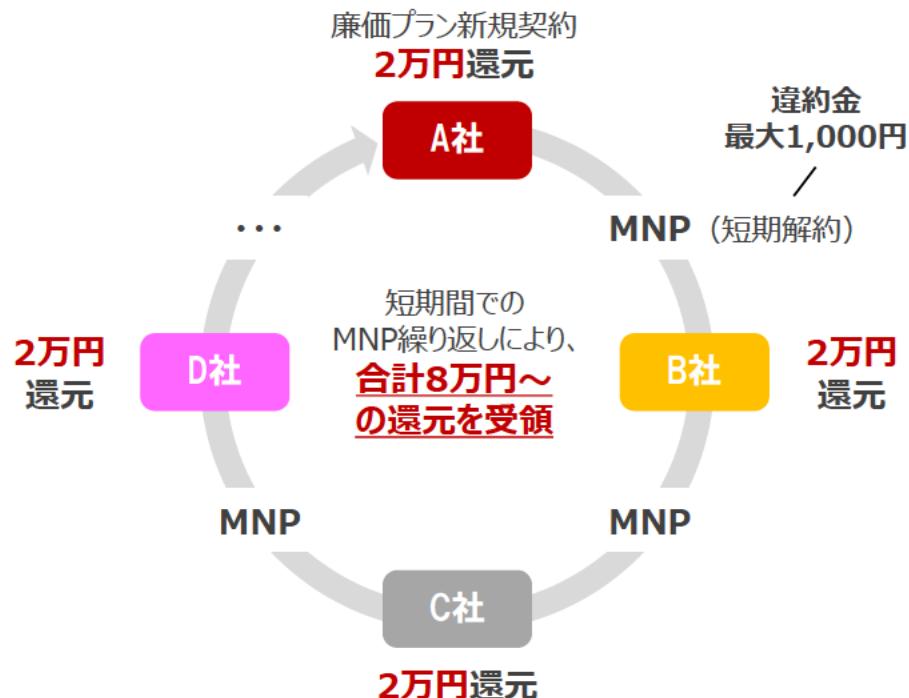
※「利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会（2025年12月12日）」資料1-3（電気通信事業法第27条の3とモバイル市場の動向）を基に当社にて作成

## 5. 利用者間の不公平

ホッピング行為を行う者が利益提供の恩恵を多く受けており、利用者間の不公平が生じている状態  
新規契約者と既存契約者間で不公平が生じている状態は望ましくないのではないか

### ホッピング行為による利用者間の不公平

頻繁にMNPを行う者が多額のキャッシュバック等を受領



一部のホッピング行為を行う者に利益提供が集中する状況は、電気通信事業法の目的である「電気通信の健全な発達」や「国民の利便の確保」の観点から課題があるのではないか（第1条/第29条第1項第12号）

### (参考) 短期解約の現状

MNP市場の□程度は、短期契約者の流動（ホッピング行為）特に、SIMのみ契約者の歩留まり率は低い状況

構成員限り

## 6. ホッピング行為に対する当社の対策



ホッピング行為に対しては、事業者としても既に対策を講じており、今後も継続していくものの、事業者努力のみでは防ぎ切れないので、規制による対策も講じていただきたい

### ホッピング行為に対するドコモの対策

1

施策適用の制限

2

契約解除料の設定

3

一部プランの新規受付停止

構成員限り

概要

1年以内の解約において契約解除料  
1,100円（税込）を請求  
※契約時に重要説明事項等にて説明

廉価プランirumoの新受停止

目的

短期解約前提での  
契約による悪用防止

廉価プラン契約  
(例：irumo0.5GB/550円) を  
踏み台とした悪用防止

開始時期

2025年3月～

2025年6月～

課題

②③を講じても、**なおスイッチングコストは低いため、抑止力が足りない**

- キャッシュバック2万円 > スイッチングコスト約0.4万円\*

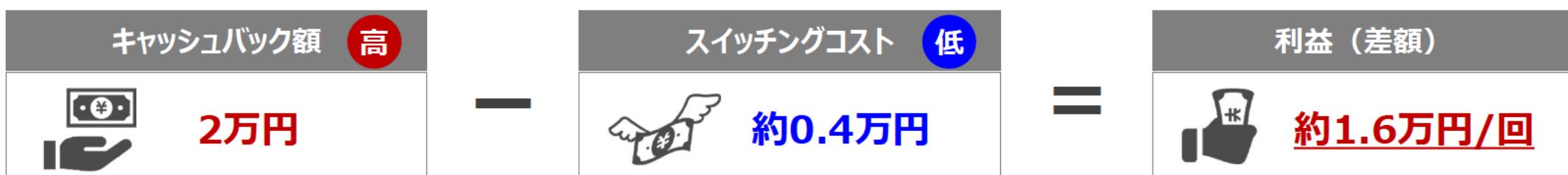
\*契約解除料（1,100円）+現行プラン最安値mini4GB（2,750円）

## 7. ホッピング行為に対する規制見直し案



ホッピング行為は、キャッシュバック合戦が横行している状況に対し、スイッチングコストが低い状況であることに起因して発生しているため、規制見直しによる対処もご検討いただきたい

### ホッピングを行うインセンティブ（イメージ）



#### ■ 規制

- ✓ 新規契約を条件とした利益提供上限2万円

#### ■ 現状

- 競争対抗の観点からキャリア自身で利益提供を取りやめることが困難であり、**2万円キャッシュバック合戦が横行**

#### ■ 規制

- ✓ 違約金上限0.1万円（料金プラン月額まで）
- ✓ 新規契約×継続利用条件設定の禁止

#### ■ 現状

- 解約者に設定できる**スイッチングコストは違約金0.1万円（+1ヶ月分の料金）のみであり、歯止めが利かない**

### 規制見直し案

不均衡状態を解消

新規契約を条件とした利益提供上限の引き下げ

and  
/or

新規契約×継続利用条件設定の一部許容

例：一律禁止、事務手数料相当分（4-5千円）等

例：●か月に分割進呈を可能とする等



現行ルールでは事業者の裁量が存在し残債免除額の引き上げ合戦が発生（ルールの形骸化）  
その是正に向けて端末購入プログラム残価率算出ルールの見直しをご検討いただきたい

### 端末購入PG残価率算出ルール

考え方

現行ルールでは算出方法の違いにより残価率の引き上げ余地があるため、事業者による裁量は極力なくすべき



見直し  
案1

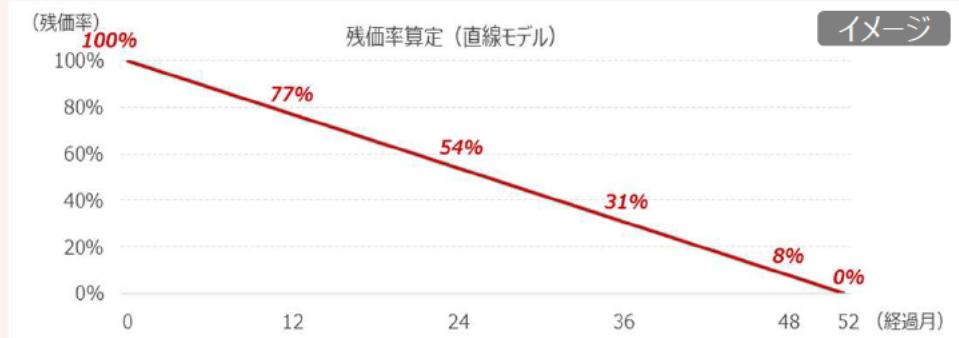
#### 現行の残価率算定方法ベースで現に生じている形骸化を防ぐ対策を講じる

(ex.算定に用いる機種を事業者の裁量で選定可能 ⇒ 【対策】販売している全機種で算出)

見直し  
案2

#### 残価率算出方法を端末平均利用期間\*に応じた 直線モデルへ統一

\*内閣府消費動向調査「主要耐久消費財の買替え状況の推移」  
(25年3月調査：携帯電話平均使用年数4.3年=約52か月)



他業界では一般的な長期利用者への還元が、モバイル通信業界では制限されている状況  
ロイヤルカスタマーへの感謝を形にする自由を認めてよいのではないか

### モバイル通信業界

#### ロイヤルカスタマーへの還元に制限あり



##### ■ 長期利用者への割引施策の制限（例）

10年以上ご利用のお客様（月額5,000円のプラン）に感謝の気持ちとして月額料金の10%（500円/月）割引  
⇒ 年間6,000円の割引となり、**現行ルール上限（1か月分=5,000円）を超えるため認められない**  
※6か月を超える契約継続を条件とした割引は「1月分の料金額/年」が上限



### 他業界

#### ロイヤルカスタマーへ自由に還元可能

電気・ガス



継続利用年数に応じた  
毎月のポイント進呈

保険



継続利用年数に応じた  
保険料の割引

スポーツ



継続利用年数に応じた  
利用料・商品の割引

# 10. 【参考】ヒアリング事項に対する当社の考え方



## 1. 指標（データ）に基づく規制のあり方の検討

### (1) 電気通信事業法第27条の3の導入時に目指した目的①～④は達成できていると言えるか

#### 目的①

#### 事業者間の適正な競争環境の実現

- 事業法第27条の3の規制導入により、数十万円規模のキャッシュバック等はなくなったが、実質1円での端末販売競争が継続しており、SIMのみ新規契約のキャッシュバック合戦も生じていることから、「適正な競争環境が実現している」とまでは言い難い
- スイッチングコストの低下によりMNP数の割合は増加しているものの、ホッピングを行う者の数等が内包されており、それだけを以て事業者間の適正な競争環境の実現を達成したとまでは言えないものと考える

#### 目的②

#### 利用者が自らのニーズに沿った通信サービスを合理的に選択

- 実質1円での端末販売やSIMのみ新規のキャッシュバック合戦といった値引き等の誘引力に頼った競争慣行は依然として継続している認識
- そのため、通信サービス自体の良し悪しで利用者が自身のニーズに沿ったサービス選択が行われることが望ましいところ、実際には契約時の値引き等の経済的利益で判断されている状況は継続しており、合理的に選択にすることはできているとまでは言えないと考える

#### 目的③

#### 利用者間の不公平

- 以下のことから利用者間の不公平が是正された状態とまでは言えないものと考える
  - 端末購入を頻繁に行う一部の者のみが通信料金割引の恩恵を受けている状態は是正されたものの、端末値引きの恩恵を受けている状態は継続
  - スイッチングコストの大幅な低下にも起因し、新規契約のホッピングを行う者が利益提供の恩恵を多く受けている状態が発生

## 1. 指標（データ）に基づく規制のあり方の検討

### (1) 電気通信事業法第27条の3の導入時に目指した目的①～④は達成できていると言えるか

目的④  
通信料金の高止まりの解消

- 料金については、お客さまニーズや競争環境を踏まえて常に見直しを検討しており、事業法第27条の3の施行後についても、各種新料金プランの提供を行ってきたところ
- その結果として、「電気通信サービスに係る内外価格差調査」においても、諸外国と比較しても中位の水準で推移していることから、通信料金が高止まり状態にあるとは言えないものと考える

## 12. 【参考】ヒアリング事項に対する当社の考え方



### 1. 指標（データ）に基づく規制のあり方の検討

#### (2) 市場環境や27条の3の規制の効果を検証するにあたり、どのようなデータを定点観測すべきか。他に把握すべきデータはあるか

- ・ 数値データのみをもって、市場・競争環境の実態を把握することは困難であると考える
- ・ 過度の値引き等の誘引力に頼った競争慣行から脱却できているかという観点では、例えば、店頭における顧客誘引の実態等の定性データ（店頭のPOPやセールストーク等）をモニタリングしていくことも必要と考える

#### (3) 27条の3の規制の最小化を図ることは可能と考えるか。27条の3の規制に代わる対応策が考えられるか

- ・ 依然として値引き誘引の競争慣行が継続している状況であるため、現状においては、規制自体は引き続き必要であると考える
- ・ 過度の値引き等の誘引力に頼った競争慣行から脱却していると言えるような状況になれば、値引き規制最小化の検討を行うことも考えられる
- ・ なお、新規契約時の継続利用条件の設定やロイヤルカスタマーへの還元については、不当な囲い込みとまでは言えないため、当該規制の緩和を検討する余地があると考える

#### (4)-① 自社のモバイルサービスの通信品質をどのような指標で評価しているか。ネットワーク投資の水準をどのように評価しているか

- ・ 当社は、基地局数や平均スループット等の定量データのほか、SNS等での利用者のご不満の声等の定性データも収集し、総合的に評価を行ったうえでネットワーク整備・通信品質向上に努めている
- ・ ネットワーク投資については、設備投資効率を高めながら品質改善に向けて継続的に資本投下を行っていく考え

#### (4)-② 顧客獲得や顧客維持のモチベーションとして、通信料金収入の確保の他に何があるか

- ・ 通信事業を起点とした顧客基盤の拡大は、金融やエンタメ等の様々な事業を拡大し、お客様のライフスタイルに合わせた多様なサービス提供を行っていくうえでも重要な取り組みと捉えている
- ・ また、dポイントクラブ会員の同意を得て会員データを保有しており、その会員データを活用し、お客様一人ひとりに最適なサービス・情報を提供するためのソリューション開発やパートナー企業との連携により、お客様への更なる価値提供に取り組んでいる

## 2. 現在、通信市場や端末市場において顕在化している課題はあるか

### (1) 短期解約問題について

① 短期解約の課題は何か	<ul style="list-style-type: none"><li>• 以下のような課題があると考える<ul style="list-style-type: none"><li>- 新規契約のホッピング行為を行う者が利益提供の恩恵を多く受けており、利用者間の不公平が生じている状態であること</li><li>- 事業者が短期的な顧客獲得に資金を投じることにより、ネットワークの高度化・通信サービスの魅力向上・次世代サービスの研究開発等の持続可能な成長と顧客満足といった未来への投資余力が減少すること</li></ul></li><li>• なお、一部のホッピング行為を行う者に利益提供が集中する状況は、電気通信事業法の目的である「電気通信の健全な発達」や「国民の利便の確保」の観点からも課題があるものと考える（第1条/第29条第1項第12号）</li></ul>
② 当事者が自主的な対策を講じることはできないのか	<ul style="list-style-type: none"><li>• ホッピング行為に対しては、当社としても既に対策を講じており、今後も継続していく考え</li><li>• 他方、事業者努力のみでは防ぎ切れないため、規制による対策も講じていただきたい</li></ul>

### (2) その他、顕在化している課題はあるか

#### ■ 端末購入プログラム

- 端末購入プログラムについて、現行ルールでは事業者の裁量が存在し残債免除額の引き上げ合戦が発生している（ルールの形骸化）
- その是正に向けて端末購入プログラム残価率算出ルールの見直しをご検討いただきたい

#### ■ 継続利用割引

- 継続利用割引について、ロイヤルカスタマーへの還元は商慣習としてあり得るところ、見直し（規制緩和）を検討しても良いのではないかと考える

つなごう。驚きを。幸せを。

