

一部構成員限り

## 第2回会合における追加質問に対する回答

令和8年2月13日  
事務局

# 株式会社NTTドコモへの 追加質問に対する回答

## 【質問1】

電気通信事業法は事業者に対する規制を主眼としており、27条の3は事業者間の適正な競争を阻害するおそれのある諸行為を禁止するものである。このような電気通信事業法の趣旨に照らすと、「一消費者の行動である解約に対して制約をかけることになる規制を設けるという説明は難しい」という考え方もありうるが、短期解約に対して規制で対処すべきとの主張であれば、短期解約が電気通信事業法上どのように問題であると考えているのか。 (西村(暢史)委員)

## 【回答】

- 短期解約に関連する課題として、いわゆるホッピング行為については以下のような課題があると考えます。
  - 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
  - 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
- 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（キャッシュバック・値引き誘引による短期解約者の獲得合戦が行われる状況）は、27条の3の趣旨である事業者間の適正な競争が行われているとは言えず、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ます。（第1条/第29条第1項第12号）
- 事業者間の適正な競争により「電気通信の健全な発達」や「国民の利便の確保」を実現する観点から、事業者に対しての規制の見直し（新規契約を条件とした利益提供上限の引き下げ・新規契約×継続利用条件設定の一部許容）について検討いただきたいと考えます。

## 【質問2】

「短期解約が事業活動に影響を及ぼしている」という各社の主張について、

- (1) (単にコストの大きさを示すのではなく) 事業活動への影響の程度が分かるように試算していただきたい。  
試算が難しいのであれば、その理由を教えていただきたい。(西村(暢史)委員、三澤委員)
- (2) 短期解約を、「利用者間の不公平」や「事業者間の適正な競争に影響を与える行為」として位置づける場合、それらの具体的な状況やその影響の程度についても、電気通信事業法上の問題があると考えているのか。(西村(暢史)委員)
- (3) 短期解約によって設備投資にも影響が生じているという実態はあるのか。(宮川委員)

## 【回答】※赤枠内構成員限り

- (1) (2)
- 短期解約に関する課題として、いわゆるホッピング行為については以下のような課題があると考えます。
    - 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
    - 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
  - 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(キャッシュバック・値引き誘引による短期解約者の獲得合戦が行われる状況)は、事業者間の適正な競争が行われているとは言えず、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ます。(第1条/第29条第1項第12号)
  - なお、短期解約者へのキャッシュバックを通信サービス利益から回収できているかという観点で試算を行うと  
の事業影響となります。業界全体では  
が新規契約のホッピング行為を行う者への利益提供に用いられており、利用者間の不公平や将来的な投資余力への懸念があると考えます。
- (3)
- 設備投資は継続的に実施しております。短期解約の影響により直ちに設備投資が行えなくなるということではないものの、業界全体で  
の影響が生じていることは社会全体の発展に向けた将来的な投資余力にも懸念があるものと考えます。

<参考：短期解約者へのキャッシュバックに対する収支試算> ※一定の前提における試算

## 【質問3】

モバイル市場におけるMVNOとの競争に関して、2019年事業法改正の前後、また、27条の3の規律対象事業者に係る基準変更（2023年）の前後をどのように評価しているか。（西村（暢史）委員）

## 【回答】※赤枠内構成員限り

- 2019年事業法改正によるMNOのスイッチングコスト低下等も一因として、MNP市場は年々拡大傾向にあり、MVNOを含めた市場全体の競争は激化しているものと考えます。

## 【質問4】

4事業者間で紳士協定のようなものを結ぶことにより、手配師などを使った悪質なMNPにストップをかけられないか。（横田委員）

## 【回答】

- MNPに対するキャッシュバックを4事業者間で取り止めるような協定については、独占禁止法の観点等からも慎重な検討が必要と考えます。
- ホッピング行為については、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ところ、規制見直しによる対処も検討いただきたいと考えます。

# **KDDI株式会社への 追加質問に対する回答**

## 【質問1】

電気通信事業法は事業者に対する規制を主眼としており、27条の3は事業者間の適正な競争を阻害するおそれのある諸行為を禁止するものである。このような電気通信事業法の趣旨に照らすと、「一消費者の行動である解約に対して制約をかけることになる規制を設けるという説明は難しい」という考え方もありうるが、短期解約に対して規制で対処すべきとの主張であれば、短期解約が電気通信事業法上どのように問題であると考えているのか。 (西村(暢史)委員)

## 【回答】

- ご指摘の通り、電気通信事業法第27条の3は、事業者間の公正な競争環境を確保することを主眼としています。ただし、一見すると個人の自由な選択に見える短期解約も、組織的かつ特典を目的として大規模に行われる場合、法の趣旨を脅かす問題を生じさせます。
- 短期解約問題は弊社プレゼンテーションでも申し上げたとおり、主に以下の3つの点で問題があると考えております。
  - ①健全な競争環境の阻害
  - ②利用者還元の不公平
  - ③事業計画・設備投資への影響
- 個人の解約の自由を不当に制約するものではなく、市場の公正性・持続可能性を確保するため、事業者の柔軟な対応が可能となるよう規制の緩和が必要であると考えます。

## 【質問2】

「短期解約が事業活動に影響を及ぼしている」という各社の主張について、

- (1) (単にコストの大きさを示すのではなく) 事業活動への影響の程度が分かるように試算していただきたい。  
試算が難しいのであれば、その理由を教えていただきたい。(西村(暢史)委員、三澤委員)
- (2) 短期解約を、「利用者間の不公平」や「事業者間の適正な競争に影響を与える行為」として位置づける場合、それらの具体的な状況やその影響の程度についても、電気通信事業法上の問題があると考えているのか。(西村(暢史)委員)
- (3) 短期解約によって設備投資にも影響が生じているという実態はあるのか。(宮川委員)

## 【回答】※赤枠内構成員限り

- 短期解約が事業活動へ及ぼす影響については、直接的な顧客獲得コストの増大のみならず、代理店運用の混乱や販売現場での適正な競争環境の阻害など、間接的な影響・機会損失の影響が多岐にわたることから、正確な金額を精緻に算出することは困難と考えております。
- なお、規模感の把握を目的として、弊社にて簡易的な前提を置いて試算した結果は下記のとおりとなります。これらはあくまで限定的な前提に基づく推計であり、実際の影響はさらに広範となる可能性があります。

## 【回答】

- 短期解約問題については、今回の事業者ヒアリングでも各社から問題意識が示されているとおり、利用者還元の不公平の発生や販売現場における適正な競争の阻害、市場全体の健全性の低下等、電気通信事業法が趣旨とする電気通信事業の健全な発展等に影響を与える事象と考えています。
- 次世代ネットワーク整備への投資は長期的・安定的な収益の上に成り立つものであり、継続的かつ組織的な短期解約が拡大すれば、将来的に設備投資等に影響を及ぼす可能性はあります。
- したがって、現時点での問題の顕在化の有無にかかわらず、将来の市場の持続性を確保する観点からも早期に適切な対処が必要と考えます。

## 【質問3】

モバイル市場におけるMVNOとの競争に関して、2019年事業法改正の前後、また、27条の3の規律対象事業者に係る基準変更（2023年）の前後をどのように評価しているか。（西村（暢史）委員）

## 【回答】

- 2019年の事業法改正により、高額なキャッシュバック等の不適切な競争環境が、MVNOを含めた公正な競争環境に適正化されたと考えます。
- 2023年の規律対象事業者に係る基準変更の前後における競争環境については、独立系MVNOが規律対象外になったことで大きな変化は見受けられません。
- したがって、MVNOについては、特定関係法人のMVNOも含め一律、利用者数の割合が4%以上の事業者を対象とすることは考えられますが、MNOについては、競争への影響が少ないと考えられないため、現行の規律を維持すべきと考えます。

## 【質問4】

4事業者間で紳士協定のようなものを結ぶことにより、手配師などを使った悪質なMNPにストップをかけられないか。（横田委員）

## 【回答】

- 事業者は利用者から役務提供を求められた場合、正当な理由がなければ役務提供を拒否することはできないことから、利用者の背景を事前に把握・確認すること自体が困難である、という本質的な課題があります。
- また、事業者間で紳士協定のような形で対策を行うことについては、独占禁止法上の「カルテル」等とみなされるおそれがあり、仮に実施したとしても、手口の巧妙化・組織化により、実効性は限定的なものにとどまり、いたちごっこになりかねないと考えます。
- したがって、悪質なMNP（短期解約）への対応を事業者が柔軟に行えるよう、継続利用条件の緩和等、販売方法のあり方について規制面からも見直しが必要であると考えます。

# ソフトバンク株式会社への 追加質問に対する回答

## 【質問1】

電気通信事業法は事業者に対する規制を主眼としており、27条の3は事業者間の適正な競争を阻害するおそれのある諸行為を禁止するものである。このような電気通信事業法の趣旨に照らすと、「一消費者の行動である解約に対して制約をかけることになる規制を設けるという説明は難しい」という考え方もありうるが、短期解約に対して規制で対処すべきとの主張であれば、短期解約が電気通信事業法上どのように問題であると考えているのか。 (西村 (暢史) 委員)

## 【回答】

- 電気通信事業法第27条の3（以下、「事業法第27条の3」）は、事業者間の適正な競争環境の確保や、利用者による合理的なサービス選択の促進を目的とする規定であると認識しており、当社として、短期解約という利用者の行動そのものを規制すべきであると主張するものではありません。
- 一方で、モバイルサービスの切替え（いわゆるキャリアスイッチ）には、手続的・心理的な負担が一定程度存在するため、サービス競争を活性化する観点からは、一定の利益提供が有効な手段と考えています。しかしながら、現行制度においては、事業者間競争の促進を目的とした制度（新規契約 + 回線継続条件の利益提供の禁止）の副次的影響として、短期間での解約を前提に利益のみを獲得するいわゆるホッピング行為が増加しています。
- このような状況が継続すると、事業者の利益提供は縮小せざるを得なくなり、結果的にはサービス競争や利用者獲得競争が沈静化し、健全な競争環境の形成や市場の持続的な発展を阻害する状況になるおそれがあると考えています。
- 以上を踏まえ、当社としては、利用者の解約の自由を確保するという前提を維持した上で、利益提供の方法や条件について事業者により柔軟な選択肢を認めていただくことにより、結果として事業法第27条の3の趣旨に沿った、健全な競争環境の確保につながる制度となるよう、見直しを要望しているものです。

## 【質問2】

「短期解約が事業活動に影響を及ぼしている」という各社の主張について、

- (1) (単にコストの大きさを示すのではなく) 事業活動への影響の程度が分かるように試算していただきたい。  
試算が難しいのであれば、その理由を教えていただきたい。（西村（暢史）委員、三澤委員）
- (2) 短期解約を、「利用者間の不公平」や「事業者間の適正な競争に影響を与える行為」として位置づける場合、それらの具体的な状況やその影響の程度についても、電気通信事業法上の問題があると考えているのか。（西村（暢史）委員）
- (3) 短期解約によって設備投資にも影響が生じているという実態はあるのか。（宮川委員）

## 【回答】 ※赤枠内構成員限り

- (1) 事業活動への影響の程度について

- もっとも、当社が短期解約（いわゆるホッピング）への対応を求めていたり、単に収益への影響が大きいという点にとどまるものではありません。短期解約を前提とした利益獲得行為が増加することにより、継続的な利用を前提とする健全な利用者に対して、適切な利益提供や施策設計を行うことが困難となり、結果として健全な競争環境や市場の発展を阻害しかねない点を問題として捉えています。

## 【回答】

### （2）「利用者間の不公平」および「事業者間の適正な競争」との関係について

- 短期解約は利用者の選択行動の結果であり、当社として、その行動 자체を問題視しているものではありません。
- 一方で、現行制度においては、事業者間競争の活性化を目的とした制度（新規契約＋回線継続条件の利益提供の禁止）の副次的な影響として、利益獲得目的によるホッピング行為が増加しています。
- このような状況は、利用者間における不公平感を生じさせるのみならず、事業者間においても、サービス競争や利用者獲得競争が沈静化し、健全な競争環境の形成や市場の持続的な発展を阻害するおそれがあるため、制度上の課題として整理・検討が必要と考えます。

### （3）設備投資への影響について

- 現時点において、短期解約の発生を直接の理由として、設備投資を抑制したという事実はありません。
- もっとも、短期解約に伴うコスト負担が中長期的に継続・拡大した場合には、事業全体の収支構造に影響を及ぼす可能性は否定できず、その際の対応については、各事業者の経営方針や当時の事業環境に応じて判断されることになります。
- 一般論としては、事業運営上の収支改善策として、料金改定、施策内容の見直し、コスト削減等、様々な選択肢が考えられ、その一つとして設備投資の抑制が検討対象となる可能性自体は否定できないと考えます。

## 【質問3】

モバイル市場におけるMVNOとの競争に関して、2019年事業法改正の前後、また、27条の3の規律対象事業者に係る基準変更（2023年）の前後をどのように評価しているか。（西村（暢史）委員）

## 【回答】

- モバイル市場におけるMNOとMVNOの競争状況に関する制度改正前後の評価について、当社はあくまで市場の競争参加者の一員であり、制度の是非や効果を評価する立場にはないことから、当社の事実認識に基づく見解として回答します。
- 2019年の事業法改正以降、MVNOの契約数は概ね減少傾向であり、2023年の対象事業者基準変更後においても、その傾向に大きな変化は見られていません。これらの動向を踏まえると、少なくとも結果論としては、当該制度改正がMVNOを含む事業者間の競争力や市場構造に与えた影響は限定的であったと受け止めています。
- もっとも、この間の市場環境の変化には、新規MNOの参入・MNO間ローミングの長期継続、MNO各社による廉価ブランドやオンライン専用プランの提供拡大等、複数の要因が複合的に影響していると考えられることから、MVNOの契約動向について、事業法第27条の3の規律内容のみをもって直接的な因果関係を見出すことは難しいものと認識しています。
- なお、当社としては、事業法第27条の3のような小売サービスに関する規制については、本来は事業規模によらず対象の小売サービスを提供している全事業者に公平に適用されるべきと考えます。

## 【質問4】

4事業者間で紳士協定のようなものを結ぶことにより、手配師などを使った悪質なMNPにストップをかけられないか。（横田委員）

## 【回答】

- 業界全体でホッピング対策を講じる手法としては、例えば、
  - 事業者共通の顧客ID管理等の仕組みを構築することで、事業者間でホッパーを特定・共有し、利益提供の対象外とすること
  - MNP手続において、転出元事業者から転出先事業者に対し、過去の利益提供に関する一定の情報を共有すること（MNP時の授受情報の追加）
- といった方策が考えられます（MNP自体にストップをかけることは、役務提供義務等の観点から困難な認識）。もっとも、これらの方策を実現するためには、事業者間での個人情報の取扱いや情報共有の在り方等、各種制度面（事業法、個人情報保護法、独占禁止法等）・システム面での対応において整理すべき課題が多く、事業者の自主的な取組のみで短期間に実現することは容易ではないと考えています。
- ホッピング対策は喫緊の課題であるため、まずは当社がヒアリング資料でご説明したような対策案（回線継続条件の設定、短期解約への違約金等）により、各事業者がホッピング対策を講じやすくすることが必要と考えます。

# **楽天モバイル株式会社への 追加質問に対する回答**

## 【質問1】

電気通信事業法は事業者に対する規制を主眼としており、27条の3は事業者間の適正な競争を阻害するおそれのある諸行為を禁止するものである。このような電気通信事業法の趣旨に照らすと、「一消費者の行動である解約に対して制約をかけることになる規制を設けるという説明は難しい」という考え方もありうるが、短期解約に対して規制で対処すべきとの主張であれば、短期解約が電気通信事業法上どのように問題であると考えているのか。（西村（暢史）委員）

## 【質問2】

「短期解約が事業活動に影響を及ぼしている」という各社の主張について、

- （1）（単にコストの大きさを示すのではなく）事業活動への影響の程度が分かるように試算していただきたい。  
試算が難しいのであれば、その理由を教えていただきたい。（西村（暢史）委員、三澤委員）
- （2）短期解約を、「利用者間の不公平」や「事業者間の適正な競争に影響を与える行為」として位置づける場合、それらの具体的な状況やその影響の程度についても、電気通信事業法上の問題があると考えているのか。（西村（暢史）委員）
- （3）短期解約によって設備投資にも影響が生じているという実態はあるのか。（宮川委員）

## 【回答】

- 第2回専門委員会での当社ご説明資料P8の通り、短期解約は顧客獲得につながらない一方で、SIM料金、本人確認費用、配達費用、サポート費用（コールセンター等）、社内諸経費等の事務手数料が発生し、当該費用は当社が負担している状況です。
- このような顧客獲得につながらない費用負担が発生する短期解約が増加することは、事業者にとって、事業の適正な運営を妨げ、結果として電気通信役務の円滑な提供にも影響を及ぼし得るもの※と考えます。したがって、短期解約は電気通信事業法に定める目的の達成を妨げる行為として問題であると認識しています。

※電気通信事業法は、「電気通信事業の公共性に鑑み、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、（略）電気通信役務の円滑な提供を確保」を目的としている。以上を踏まえ、当社としては、利用者の解約の自由を確保するという前提を維持した上で、利益提供の方法や条件について事業者により柔軟な選択肢を認めていただくことにより、結果として事業法第27条の3の趣旨に沿った、健全な競争環境の確保につながる制度となるよう、見直しを要望しているものです。

- 設備投資は各事業者の合理的な経営判断により行われるものと認識しております。当社においては、短期解約による影響は生じておりません。

## 【質問3】

モバイル市場におけるMVNOとの競争に関して、2019年事業法改正の前後、また、27条の3の規律対象事業者に係る基準変更（2023年）の前後をどのように評価しているか。（西村（暢史）委員）

## 【回答】

- 2019年の事業法改正以降、MVNOサービスに係る複数の事業者において事業形態の変更や再編があったことから、MVNO全体の回線契約数やシェアの増減のみをもって、モバイル市場におけるMNOとMVNOの競争を評価することは難しいと認識しています。

＜事業形態の変更や再編の例＞

- ・楽天モバイル（2020年）：MNOサービス開始に伴い、MVNOサービスの新規受付を停止
  - ・UQモバイル（2020年）：MVNO事業をKDDI（MNO）が承継（＝MNOのサブブランド化）
  - ・NTTレゾナント（2023年）：MVNO事業を営む同社をNTTドコモ（MNO）が承継し、MVNOサービスの新規受付を停止
- 当社としては、モバイル市場における競争の活性化のため、27条の3における規律の対象とする事業者（＝競争への影響が少ないとは考えられない事業者）の基準に関する考え方を明確化し、ガイドライン上に記載すべきであると考えています。そのうえで、当該基準に満たない事業者が、柔軟な施策が行える環境を整備いただきたいと考えています。

## 【質問4】

4事業者間で紳士協定のようなものを結ぶことにより、手配師などを使った悪質なMNPにストップをかけられないか。（横田委員）

## 【回答】

- 利用意図のない通信回線の契約を斡旋する手配師による代理店への営業を抑止する観点から、過去には事業者間で連携し、代理店に対して注意喚起を行う等の取組を実施いたしました。
- このような事業者による自発的な取組に加え、短期解約した場合において事業者が利益提供を行わないことを可能とするよう規律を見直すことにより、悪質なMNPの抑止につながるものと考えています。