

一部構成員限り

これまでの会合を踏まえた追加質問に対する回答

令和 8 年 4 月 20 日
事 務 局

1.短期解約について

質問 1 : 短期解約と電気通信事業法の関係	3
(MNO4社、MVNO委員会、オプテージ、全国携帯電話販売代理店協会)	
質問 2 : 短期解約による事業活動・設備投資への影響、電気通信事業法上生じる問題	7
(MNO4社)	
質問 3 : 短期解約による事業運営上の負担	1 3
(オプテージ)	
質問 4 : 短期解約の見通しと実態の比較、解約までの期間の分布等の実態	1 4
(MNO4社、オプテージ)	
質問 5 : 事業者間の連携による悪質なMNPの抑止の是非	2 0
(MNO4社)	

2.事業者間の競争状況について

質問 : MVNOとの競争状況の変化	2 3
(MNO4社)	

3.利益提供の上限規制について

質問 : 利益提供の上限規制を廃止した場合の市場への影響、規制緩和の在り方	2 7
(Apple)	

4.端末購入プログラムの残価率算出ルールについて

質問 1 : 残価率算出ルールの撤廃の是非	3 0
(Google、サムスン電子ジャパン)	
質問 2 : 一律（定率）での残価率算出ルールの是非、望ましい残価率算出ルール	3 1
(MNO4社、JCOM, MVNO委員会、オプテージ、全国携帯電話販売代理店協会、リユースモバイル・ジャパン、Google、サムスン電子ジャパン、Apple)	

1. 短期解約について

【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説明は難しい」という考えもありうるが、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】

NTTドコモ

- 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。

KDDI

- 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。

ソフトバンク

- 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。

楽天モバイル

- 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、配送費用、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。

MVNO委員会

- 短期解約は、SIMのみ契約に対する利益提供を契機として発生している事例であり、問題の所在は短期解約そのものではなく、MNPホッピング行為を誘発している事業者側の施策であり、こうした施策によって、結果として「利益提供事業者」と「踏み台にされる事業者」の間の適正な競争を阻害するおそれがあると考えております。
- そのため、まずは利益提供事業者自らが、こうした利益提供等の施策について自主的に対策を講じることが必要と認識しております。
- また、仮に規律の見直しを検討される場合でも、短期解約に対する直接的な規制（例：解約違約金上限額の緩和等）は、利用者に新たな負担を課し、困り込みに繋がる懸念があることから、解約という消費者の行動を対象とするのではなく、短期解約を誘発している利益提供等に対する規律の在り方（例：利益提供上限の規制見直し等）について、困り込みに繋がらない範囲でご検討いただければと存じます。

オプテージ

- 利用者の短期解約行動そのものが電気通信事業法上、直接的に問題があるものと考えてはおりません。
- しかしながら、主にMNOによる利益提供が、サービス利用意思を伴わない契約・解約行動を誘発している状況にあり、その結果として他社の施策に起因するコスト負担が生じているものと認識しております。このような状況は、必ずしも適正な競争環境が十分に確保されているとは言い難いものと考えております。
- このため当社としては、解約に制約を課す方向ではなく、短期解約の動機につながらないよう、事業者の利益提供行為の水準を見直すことが、電気通信事業法の目的の一つである「公正な競争を促進」を踏まえると、より適切かつ優先される対応であると考えております。（当社ご説明資料P.11の通り）

全国携帯電話販売代理店協会

- 電気通信事業法は事業者に対する規制を主眼としているものの、法27条の3はその目的のひとつとして「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」できるようにすることがあります。
- 法27条の3の導入によりSIMのみMNPが増加した点は、通信と端末の分離の効果と思いますが、その中には「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」するのではなく、もっぱら2万円の利益提供の獲得を目的としたMNPが含まれ、これは法の趣旨として企図した効果ではなく、これが行き過ぎると事業者間の適正な競争環境にも悪影響（多額の販売促進費を使える事業者が新規参入事業者やMVNOの事業を阻害する等）が生じ、また私たち販売代理店の現場においても短期解約前提のお客様の契約を受け付けることによる疲弊や離職率の増加という弊害が生じます。
- 以上の点を事業法上の問題として捉えていただき、不適切な制度利用や悪質な業者を排除し、法27条の3が目指した効果を正しく発揮できるよう、全携協としては違約金の増額と、継続利用条件の緩和の2点を提案させていただきました。
- この2点は「自らのニーズに沿った通信サービスを合理的に選択」されている消費者の行動に制約をかけるものではないと考えます。

【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、その理由を教えてください。(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】

NTTドコモ

※赤枠内構成員限り

(1) (2)

- 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、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



KDDI

※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。



- 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う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応が必要と考えます。

ソフトバンク

※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る理由は、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。

(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、その行動自体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となります。
- 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。

楽天モバイル

- 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、配送費用、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】

(短期解約に関して)「事業運営に負担が生じる」という主張について、事業運営の負担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、その理由を教えてください。(西村(暢史)委員)

【回答】

オプテージ

※赤枠内構成員限り

- 当社では、短期解約※1を目的としたものとみられる契約申込みが増加していると認識しております。これらに対して、申込処理、本人確認、SIM発送等に要する業務が発生しており、これらを人件費等に換算したものに加え、獲得に係る販売費や短期解約者から得られる収入も加味すると、年間で約 億円程度※2の追加コストが生じていると試算しております。これは、今後も増加が懸念される状況と考えております。
- これは、MNOに比較して体制・規模の小さいMVNOにとって、影響が小さいものと認識しております。
- 本コストは、MNPの踏み台とされる当社の立場において、通信サービスの継続利用を前提とした事業運営上は想定していないコストが追加的に生じているものと受け止めております。これは、通信品質の向上や利用者へのサービス改善に充てることができたりソースが、短期間での解約に至る契約・解約行動への対応に費やされており、適正な競争環境の確保の観点で課題となりうると考えております。

※1：当社では契約期間が3か月未満の解約を短期解約と定義

※2：{(短期解約回線契約からの平均収入) - (1回線獲得に係るコスト)} × (短期解約件数) にて算出

【質問4】

短期解約の解決策を検討するにあたっては、短期解約の課題の明確化と具体的な根拠が必要であると考えている。事業者においては、通常は短期解約という消費者行動がある程度発生することを見込んだ見通し（シナリオ）を踏まえた上で、価格設定や利益提供等のプラン企画がなされているものと考えられるが、そのような見通しと現実の短期解約発生との間に生じているズレがどの程度の規模なのか、解約までの期間の分布等の実態データを示しながら具体的に説明いただきたい。（大橋主任、西村（暢史）委員）

【回答】

NTTドコモ

※赤枠内構成員限り

- 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。
 - ① 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
 - ② 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）



KDDI

※赤枠内構成員限り

- 弊社では、5Gエリアの拡大や通信のレジリエンス強化など、大規模な設備投資を継続的に行っており、これらの投資効果を享受いただくためにも、お客様にはサービスを長くご利用いただくことを前提としてサービスを設計しております。
- そのため、料金プランの設計においては、お客様のライフステージの変化等、健全な市場競争における自然な顧客流動性については一定の想定はしているものの、短期解約の発生を織り込んだものとはなっておりません。

ソフトバンク




※赤枠内構成員限り

- 近年、短期解約は過去傾向をもとにした想定を大きく上回る形で増加しており、当社の事業運営にも大きな影響を及ぼしている状況です。

- もっとも、第2回会合における追加質問に対する当社回答でも述べているとおり、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る理由は、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。

楽天モバイル

※赤枠内構成員限り

- 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、配送費用、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。
- 図1は、契約月に解約された回線における、契約期間の内訳です。

- 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。
- なお、図2は、2023年6月～2026年2月における、当社MNOサービス「Rakuten 最強プラン」契約からの経過月数でみた、解約率の予測値および実績値を示したものです。



オプテージ

※赤枠内構成員限り

- 解約そのものは、利用者の自由な乗り換えにより、一定程度発生することは自然なものと考えており、事業者としても一定の割合で解約が発生することは見込んでプラン設計をおこなっております。
- しかしながら、2025年に発生した音声MNP転出を伴う解約について傾向を分析したところ、低価格で利用可能な一部プランにおいて、他のプランと比較して短期間での解約が顕著に集中していることが確認されました。

- このように、通常想定される解約傾向（その他プラン）と比較して低価格プランは高い水準であることから、低価格プランが短期間の利用を前提として選択されている可能性が高いと考えており、第3回会合にてご説明したとおり、意図しないコスト負担が発生している状況と考えております。

【質問5】

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】

NTTドコモ

- 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

- 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、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

- 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

- 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。

2. 事業者間の競争状況について

【質問】

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】

NTTドコモ ※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。

KDDI

- 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は考えられないため、現行の規律を維持すべきと考えます。

ソフトバンク

- 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。

楽天モバイル

- 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。

3. 利益提供の上限規制について

【質問】

一定期間の継続利用を条件とした料金プランの多寡に応じた値引きをご提案いただいたが、同時に、利益提供額の上限ルールの廃止もご提案されている。上記の販売手法が導入されている国々では、利益提供額の上限ルールがないにもかかわらず、合理的な水準の値引きにとどまっていることから、そのような提言をされているものと推察する。

しかしながら、ご存じのように、日本の通信事業者間の競争は非常に激しく、上限ルールを廃止してしまうと、料金プランの多寡に応じた値引き額全体が徐々に高まっていく、低料金プランなのに値引き額を多くするキャンペーンが行われるなど、過度な値引き競争に陥り、元の本阿弥（事業法第27条の3施行前の状態）となることが予想される場所である。

この点、御社はどのように考えているのか。上記の販売手法へうまくソフトランディングできるよう、ステップワイズに規制を緩和していくなど、現実的なアイデアがあれば教えていただきたい。（北委員）

【回答】

Apple

※赤枠内構成員限り



4. 端末購入プログラムの 残価率算出ルールについて

【質問 1】

端末購入プログラムの残価算定方法に関して、事業者の創意工夫による競争の多様化という観点では、残価算定のルールを撤廃して各社が自由に残価を設定できるようにする見直し案も考えられるが、残価算定のルールを撤廃することについてどのように考えているのか。（大橋主任）

【回答】

Google

- 残価算定ルールの撤廃は各事業者独自の算定方法の導入が予想されることから、「ユーザーへの分かりづらさ」や「オペレーションの負荷」という課題の解消には繋がらず、より拡大する方向になるため、各社各機種一律の残価率を適用するのが良いと考えます。
- ただし、創意工夫による競争の多様化の観点では、端末販売方法を限定する「端末・回線の完全分離」規制の最小化を図り、通信・サービス・端末が共に発展できる市場環境を整備することが望ましいと考えます。

サムスン電子ジャパン

- 2024年12月以前は、事業者による残価設定額（端末購入プログラムの予想価格）が規制されていなかった結果、適正下取り価格が将来時点でしか確定しない点に着目し、中古価格の実態と著しく異なる残価を設定し販売する手法が見受けられました。それを是正するため、現行の算定方法が導入されたと理解しています。
- 仮に残価設定のルールが撤廃されると、過去の競争ルールの検証に関するWGで議論された通り、事業法第27条の3の趣旨に沿わない状況が再び起こる蓋然性が高いと予想します。
- そのため、弊社としては残価算定のルールを単に撤廃するだけではなく、引き続き何らかの共通ルールが必要と考えます。その一例として、残価率を全事業者共通且つ全機種統一で一律に適用することをご提案した次第です。

【質問2】

現行の残価設定プログラムの課題が複数提起されたと理解しているが、複数の関係者からは、全機種・全キャリアに対する一律（定率）での残価算定方法が提示された。（1）このようなモデルのご提案に対して、どのような意見を持っているか教えていただきたい。また、（2）上記内容のモデルに関して検討または課題となるような論点があるとするば、それらはどのようなものか教えていただきたい。そして、（3）どのような算定方法が中古市場の適正な発展や利用者利益を含めたモバイル市場の公正な競争という観点から望ましいと考えるのか教えていただきたい。（西村（暢史）委員）

【回答】

NTTドコモ

（1）

- 端末購入プログラムの現行ルールでは、事業者の裁量が存在することから残債免除額の引き上げ合戦が発生し、ルールが形骸化しているとの認識です。一律（定率）での残価算定方法については、事業者による裁量を極力なくすことにつながると考えるため、賛成です。

（2）

- 全機種・全キャリアに対する一律（定率）での残価算定方法を採用する場合、水準が論点となると考えます。市場買取価格の実態との乖離を可能な限り抑えつつ、シンプルな考え方で算出できるよう、直線の傾き等（何か月間で0%となるモデルが妥当か、最終的な価値は0%まで低減するか等）について今後の検討が必要と考えます。
- また、市場買取価格の実態との乖離幅をモニタリングのうえ、必要に応じて水準を見直すことが適当と考えます。

（3）

- 現行ルールでは事業者による算出方法の差異により残価率の引き上げ余地があるため、事業者による裁量を極力なくすべきと考えます。
- 例えば、「①現行の算定方法をベースに現に生じている形骸化を防ぐ対策を講じること」、あるいは「②算定方法を全機種・全キャリアに対する一律（定率）に見直すこと」が望ましいと考えます。

<具体例>

① 現行の算定方法をベースに現に生じている形骸化を防ぐ対策を講じる

- 例) 残価率算定に用いる機種について「販売している全機種での算出を必須」とする
(現行ルールでは、算定に用いる機種を事業者の裁量で選定可能)

② 算定方法を全機種・全キャリアに対する一律(定率)に見直す

- 例) 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する

※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)



KDDI

※赤枠内構成員限り

(1)

- 全機種・全キャリアに対して一律（定率）で残価を算定するモデルは、残価の算出方法がシンプルで分かりやすくなるという利点があると考えます。
- 一方、このモデルは、ガイドラインに定められている「将来時点において予想される合理的な買取等予想価格」を適正に反映できるのかという点で懸念があります。
- 中古端末市場において、端末の買取価格は、機種の人気、発売からの経過期間、ストレージ容量、端末の状態など、様々な要因によって大きく異なります。これらを見捨て一律の率を適用することは、個々の端末が持つ本来の市場価値から著しく乖離した残価になってしまう可能性があります。
- 市場価値から著しく乖離した残価になった場合、一律（定率）で残価を算定するモデルを採用することで下記のような弊害をもたらすことにつながると考えます。
 - ・市場価値の高い端末
市場実態より低い残価が設定され、その端末を選択した利用者は本来享受できたはずの財産価値を不当に奪われる「不利益」を被る。
 - ・市場価値の低い端末
市場価格を大幅に上回る残価が設定されることになり実態として「過度な利益提供」が可能となる。
- 上記のような問題を発生させないためにも、現行ガイドラインに記載された「合理的」な価格設定の観点も考慮の上、一律（定率）モデルの導入可否について検討すべきと考えます。

(2)

- 上記（1）の懸念点を踏まえ、一律（定率）モデルを検討する上での課題・論点は以下の通りと考えます。
 - ①「合理的買取価格」との整合性
そもそも、市場価格と連動しない一律の「率」を、どのようにして「将来時点において予想される合理的な買取等予想価格」として法的に正当化するのか、その根拠が不明確です。

②市場縮小のリスク

現状よりも残価率が極端に、あるいは全体的に低下した場合、利用者にとって端末の実質負担額が増すこととなります。これにより、新端末への買い替え需要が冷え込み、新品端末の販売数が落ち込むことが予想されます。新品端末の流動性が低下すれば、必然的に中古市場に流通する端末の数も減少し、結果として日本国内の新品・中古の両市場が連鎖的に縮小するリスクがあると考えます。

③利用者利益の棄損

本来であればより高い価値がつくはずの端末を利用しているユーザーが、一律の低い残価率によって不利益を被る可能性があります。これは利用者の財産価値を不当に棄損することになりかねません。

④通信市場の発展や事業者の創意工夫への影響

端末販売は、通信市場の発展と密接に関連しており、残価設定の在り方は事業者の料金プラン設計やマーケティング戦略の根幹をなす要素となります。市場実態と乖離した硬直的な残価設定方法は、事業者の柔軟なサービス提供を阻害し、ひいては端末市場のみならず、通信市場全体の競争および発展の停滞を招く可能性があります。

(3)

- 中古市場の適正な発展、利用者利益の最大化、事業者間の公正な競争を促進し、通信市場の発展を促す観点から、弊社では、現行の運用を継続しつつ、煩雑で重複的な手続きについてはシンプル化することが適当であると考えます。また仮に一律モデルの導入を検討するとしても、現行ガイドラインに記載された「合理的」な価格設定の観点も含めた十分な検証が必要であると考えます。



ソフトバンク

- (1)
- 全機種・全事業者一律のモデル（直線モデル）による残価率算定方法は、当社ヒアリング資料でもご説明のとおり、制度及びその運用のシンプル化・透明化に資するものであり、方向性に賛同いたします。
- (2)
- 制度見直しにあたっては、主に以下のような点の考慮が必要と考えます。
 - －市場価格を踏まえて、利用者不利益（著しく低廉な買取価格等）につながらない合理的な水準とすること
 - －却って複雑な内容とならないこと（販売現場や利用者の混乱を招き合理的な選択を困難にしないこと）
 - －事業者間の公平性が確保されること
 - －制度設計により、特定のメーカーや機種に有利・不利を生じさせないこと 等
- (3)
- 具体的には、NTTドコモ様がヒアリング資料でご提案されている端末平均利用期間に応じた直線モデル（1年：77%、2年：54%）が適切と考えます。
本ロジックは、内閣府消費動向調査（平均使用年数約4.3年＝約52か月）を前提としていることから、端末利用の実態を踏まえた合理的な考え方であると考えます。
 - また、算定方法を統一することで、現行制度下での事業者裁量による個別設定余地が抑制され、事業者間の公正競争に資するものと考えます。あわせて、経過期間に応じた買取価格の適正化・将来買取価格の予見可能性向上につながることから、利用者利益を阻害するものでなく、中古市場の価格形成に悪影響を生じさせるものではない認識です。
 - さらに、算定方法がシンプル化・透明化されることで、結果として現行の煩雑な手続き（総務省殿への事前・事後手続き）の簡素化につながり、行政及び事業者双方の運用負荷軽減にも資するものと考えます。

楽天モバイル

- 競争ルールの検証に関する報告書2024では、事業法第27条の3の意義に関する記載において、「市場経済の下では、可能な限り、事業者が市場の状況を見て、自律的に市場に見合った価格でサービスを投入するよう促すほうが、多種多様なサービスが実現する可能性が高く、望ましいものと考えられる」(p167)との考え方を示しています。
- このような考えから、現行の買取等予想価格の算出方法においては運用ガイドラインで一定程度統一的に定めることが適当と定め、端末ごとに残価率設定を統一化しないとしており、実際、現状において、各事業者は商品戦略等に基づき異なる価格設定を行い利用者のニーズに応じた選択肢を提供しております。したがって、ご提案の全機種・全キャリア一律での残価設定率の導入は、事業者が自律的に市場に見合った価格設定や商品展開を行うことを過度に妨げ、結果として消費者利益を損なう可能性があるため、適当ではないと考えます。
- 現行の算出方法は、広く中古端末事業者の買取価格を参考にできるよう、RMJが公表した買取平均額や買取台数を基礎としています。その上で、利用者・販売員への分かりやすさや各社の販売戦略を考慮し、残価率を端末ごとに設定するか、または共通項が多い端末をグループ化して当該グループに共通の残価率を設定するかを、事業者において選択できる、柔軟な運用を可能としています。
- 今般、算出ルールの見直しを行うにあたって、上記報告書の趣旨を尊重し、現行の措置と同様に各社の価格設定やサービス展開における販売戦略の余地を確保する仕組みとすべきです。これにより、健全な市場競争を促進し、多様な選択肢の提供といった消費者利益に十分に配慮した制度設計が実現されるものと考えます。

JCOM

- 一律（定率）の残価算定方法の採用を含めた、端末購入プログラムの見直しに際しては、競争環境の適正化につながるルールにすべきと考えます。
- その他、見直しの検討の際には、端末購入プログラムの利用/継続には同一キャリアでの通信契約の継続が必須との誤認を生じさせないような広告表示の工夫など、利用者の合理的な選択を妨げないための取組の検討も必要と考えます。

MVNO委員会

- 全機種・全キャリア一律（定率）で残価を算定するモデルについては、算定・説明に係る運用負荷の低減や、各キャリアの裁量に起因する残価の引き上げ抑制が期待できるものの、その適用に当たっては慎重な検討が必要と考えます。
- 端末の中古価値は機種特性や需給状況等により大きく異なるのが実情であり、全機種に同一の定率を固定的に適用した場合、市場実勢との乖離が生じることで、利用者間の公平性およびモバイル市場における公正な競争環境に影響を及ぼすことが懸念されます。
- 具体的には、実勢価値が低い端末では残価が相対的に高く算定され、利用者負担が過度に抑制される結果、価格面での端末誘引が強まるおそれがあることや、実勢価値が高い端末では残価が相対的に低く算定され、利用者への不利益が生じることが想定されます。
- 算定方法について、各キャリアの裁量による残価の引き上げが「共通項が多い端末でグループ化した上で当該グループの共通の残価率を設定する」ことが要因となっているのであれば、すでに現行制度においても採用されている先行同型機種の買取実績データ（RMJ等）を参照し端末ごとに残価を設定する算定の枠組みのみを用いることが、市場実勢を適切に反映した残価設定を可能とするものであり、利用者間の公平性およびモバイル市場における公正な競争環境の観点から、一律的な定率算定と比較してもより適切な制度運用につながるものと考えます。

オプテージ

(1)

- 全機種・全キャリアに対して定率で残価を算定するモデルについては、スマートフォンの中古価値が機種ごとに大きく異なる実態を十分に反映できない可能性があると考えております。そのため、一律の定率モデルではなく、RMJの買取実績データを参照し、市場実勢を踏まえた適正な残価が設定されることが望ましいと考えております。

(2)

- 仮に、全機種・全キャリアに定率での残価設定を導入する場合には、以下のような点が課題となり得ると考えております。
 - ・端末ごとに大きく異なる中古市場価格との乖離
 - ・残価設定が利用者の負担や端末選択に与える影響

(3)

- 全機種一律の定率設定や事業者による恣意的な残価設定により市場実勢との乖離が生じた場合には、利用者が実質的な負担を適切に把握しにくくなるほか、中古市場の適正な発展や公正な競争を損なうおそれがあると考えております。そのため、制度設計および運用に当たっては、RMJの買取実績データを参照した残価設定を機種ごとに適切に行うことで、事業者の裁量による恣意的な残価設定が行われないよう透明性を確保していくことが重要であると考えております。

全国携帯電話販売代理店協会

(1)

- 各社の提案の背景には、2年後の残価という不確実性の高い予測を機種ごとに行う困難さと、なによりその根拠が先行同型機種の下落率を参照する形であるため、新機種の付加価値が買取等予想価格に反映されず、新機種の販売に少なからず影響を及ぼす虞があることにあり、議論すべき論点と考えます。

(2)

- 全機種一律の減価は、販売価格が同額であれば全機種同額の売価となることを意味します。
(例えば4年で残価がゼロになるなら、20万円の端末の2年後の買取等予想価格は10万円。)
- しかしながら機種により実態として下落率の低い人気機種と、下落率の高い不人気機種とがあり、前者の場合は2年後に返却するお客様側が損をします。(残価が実態より低いため最初の2年間の支払い額が高くなる。) また後者の場合は2年後に返却するとキャリア側が損をします。この不均衡をどのように是正するか案がまだ示されておきませんが、販売価格での調整、契約期間での調整、残価設定プログラムの利用料での調整、利益提供上限内の割引での調整などが考えられ、減価方法をシンプルにしても別の部分で機種ごとの対応をすることで、結局お客様への説明が複雑になることが懸念されます。
- 各キャリアの制度設計においては、お客様の理解不足や誤認に伴う苦情の発生や店頭の説明負荷の増大につながらないような仕組みになるよう、本専門委員会においてもご議論いただくことを希望します。

(3)

- さまざまな算定方法が考えられますが、当協会としてこれらに意見を述べる立場にないため回答は差し控えます。
- ただ、世界的なメモリ不足の影響で今後端末の高額化が進む傾向にあることは疑いがなく、生成AIをはじめとした最新技術の社会実装が他国に遅れることのないよう、お客様が新技術の端末を手にしやすい設計に期待します。

リユースモバイル・ジャパン

- 全機種・全キャリア一律（定率）で残価を算定するモデルは、運用負荷の低減といったメリットがある一方、端末の実勢価値（機種特性・需給・状態）の差を無視することで、
 - ・利用者負担の歪み（過小・過大）
 - ・回収偏在の強化 → 競争条件の悪化
 - ・中古市場の価格形成機能の毀損を招くリスクが大きく、慎重な検討が必要と考えます。
- RMJとしては、現行制度の趣旨（RMJ買取平均額の公表：2024年9月12日に公表された、総務省「競争ルールの検証に関する報告書2024」において、端末購入プログラムの予想価格の算出方法を一定程度統一的に定めること）を徹底し、端末ごとに設定する枠組みを主軸とすることが、利用者利益と公正競争の両立に最も適合的と考えます。

(1)

①一律定率の副作用

- ・実勢価値が低い端末：残価が相対的に高くなり、価格面の誘引（囲い込み）が過度に強化。
- ・実勢価値が高い端末：残価が相対的に低くなり、利用者負担が増加。
→ 機種横断の固定率は、体系的に逆進的な負担配分を発生させる懸念。

②市場構造への影響

- ・短期返却の誘引強化→回収端末の偏在が進み、独立系中古事業者の仕入れ機会が縮小。
- ・認定中古に新品同等の値引きが重なると、中古の買取価格の押し上げ×売価の押し下げが同時進行し、価格形成が不安定化。
- ・スイッチングコスト上昇（端末購入プログラムを使った囲い込み強化）により、公正競争を阻害。

(2)

- 一律定率は分かりやすさの面で一定の意義はあるものの、端末の多様性と市況変動を無視すると、過小／過大残価・短期返却誘引・回収偏在を招き、結果として市場の健全な価格形成と利用者利益を損ないかねません。
したがって、

- ・カテゴリ別にデータ連動で見直しする残価レンジ
- ・総額・条件の標準表示、
- ・短期返却誘引の指標管理

の3点を軸に協議検討していくことを提案致します。

(3)

「標準表示で見やすく、データ連動でブレさせない」。

- 一律率の固定化ではなく、RMJ買取平均等の実データを核に端末別（カテゴリ別レンジ→端末別適用）で運用し、短期返却の過度誘引を監視・是正することで、利用者利益（誤認防止・比較容易）と公正競争（多様な流通・価格形成の健全性）を同時に満たすものと考えます。

Google

(1)

- 全機種・全キャリアに対する一律（定率）での残価算定方法は弊社と同じ提案であり、賛同いたします。メーカーの立場にとっても「価格」だけでなく「機能や体験価値」で競い合える健全な市場環境が構築されたいと考えます。

(2)

- 算定される残価と、中古市場における買取価格との差額が割引額の一部とみなされるため、適切な一律（定率）の減価率を設定することが重要と考えます。

(3)

- 簡素化と公平性のバランスが取れた算定方法を導入すべきと考えます。また、モバイル市場の公正な競争と発展には、特定のプログラムの規制変更にとどまらず、「端末・回線の完全分離」規制の最小化を実施することが必要です。
- ユーザーがAI等の最新技術の恩恵を享受するためには通信サービスが不可欠であり、これらは切り離されるべきものではありません。事業者や端末メーカーなど業界が一体となり、最新技術を手頃な価格で利用できる環境を実現することこそが、通信産業全体の発展に寄与すると思えます。

サムスン電子ジャパン

(1)

- 弊社としましては、2/13のヒアリング時にご提案させていただいた通り、全機種・全キャリアに対する一律での残価算定方法に賛成です。

(2)

- 一律適用の場合、ユーザーにとっては理解がしやすい、キャリアにとっては残価率算定のためのオペレーションコストが減少する、行政にとってはモニタリングコストが減少するといったメリットがあると考えます。一方で、下取り価格が硬直化するのではないかとのご指摘も想定されます。この場合、キャリアに適用される一律の残価にご不満を持つユーザーは市中の中古買取事業者へ下取りに出す選択肢も採りえることから、中古端末買取事業者の下取り価格に市場性が働くことで中古市場全体の下取り価格の硬直化は回避できるものと考えております。

(3)

- 利用者・キャリア・行政側から見た「わかりやすさ」と「簡便さ」の観点から、全機種・全キャリアに対する一律（年あたり定額減少）での残価算定方法が適切と考えます。残価がゼロになるまでの期間については、昨今のユーザーの実際の利用期間や法人税法・所得税法などにおける減価償却資産の考え方等を参考に定めるべきかと考えます。

Apple

※赤枠内構成員限り



<補足回答>

- Appleは、世界で最も優れた製品を作り出し、自分たちが生まれてきた世界をさらに良いものとして次世代へ残すことに邁進しています。これは比類ない品質と業界をリードする機能を持ち、お客様の生活を豊かにする製品を創ることを意味しています。この卓越した価値は、並外れたイノベーションと、ユーザーの皆様がAppleをお選びになる主たる差別化要因となっているユーザーのプライバシーとセキュリティに対する揺るぎないお約束によってさらに支えられています。
- お客様によってさまざまなご要望をお持ちかと思えます。そのためにも私たちは多種多様な製品と価格帯をご用意しています。健全な競争がある市場では、さまざまな選択肢があることが重要であり、消費者に恩恵をもたらします。Appleでは、先進的な製造プロセスと革新的な技術によって、私たちの製品が長もちし、丈夫で、信頼性のあるものとなるよう細心の注意を払ってデザインしています。このため、はじめにご購入いただいてから長い年月が経過しても高い残存価値を有する製品として、お客様から厚い信頼をお寄せいただき、ご支持をいただいています。この卓越した製造の品質は、ユーザーの皆様にとって直接的なメリットとなります。私たちの製品は長くお使いいただけるようデザインされているため、お客様が機種変更を行う際には下取り価格が高くなり、お客様の投資効果を最大限に高めることができ、トータルコスト（TCO）を大きく下げることができます。実際、FDM | CCS Insightによる市場調査によれば、iPhoneは他のスマートフォンよりも高い価値を維持していることが示されています。

- 残念ながら、一部の端末メーカーは、携帯電話端末の残存価値を算出するための不適切な新たな手法をご提案し、日本国内における端末間競争を弱め、市場を歪めようとしています。これは健全な市場競争を損なうものです。Appleと異なり、こうした競合する企業の多くは、製造の品質が劣り、陳腐化が早い製品を生産していますので、結果として、自由市場においては製品価値が急速に下落することになります。これらの製造メーカーは、人為的かつ画一的な残存価値の算定を推すことによって、自社に実際より不相応な利益をもたらす規制の介入を求め、健全な端末間競争を犠牲にすることで、実質的には自らの製品の長期的な価値の低さを覆い隠そうとしているようなものです。
- 私たちは、一律（定率）での残価算定のご提案は、長く楽しんでいただける機能と価値を持った質の高い製品を創り出しているAppleのようなメーカーに対し、不当な扱いをするものであることから、強く反対します。個々の端末の価値を無視することは、端末市場を歪めるものであり、AppleとAppleのお客様に対して差別的な影響を与えることとなります。
- また、専門委員会においては、減価償却を利用する案が提示されたとも理解しています。減価償却方法自体が、定率法と定額法が存在する上に、会計処理上の基準であって、資産を売却あるいは取引することのできる現在の市場に基づく評価である市場価格（時価）とは根本的に異なります。したがって、私たちは、製品の残存価値を算出する上で不適切かつ不正確であることから、減価償却モデルを用いたいかなる手法にも反対します。
- 私たちは、日本のお客様が確かに享受すべきメリットと価値が提供されるよう、市場によって残存価値が客観的かつ公正に決定されるべきであると強い信念をもって申し上げます。