



検討の方向性(案)について (事業法第27条の3の執行に関する事項)

令和3年6月9日
事務局

1. 事業法第27条の3の執行(全般)について … 2
2. 端末購入サポートプログラムについて …32

1 事業法第27条の3の執行(全般)について

改正電気通信事業法の趣旨

- 2019年10月1日に改正電気通信事業法(令和元年法律第5号。以下「改正法」とする。)が施行された。
- 改正後の電気通信事業法(昭和59年法律第86号。以下「事業法」とする。)第27条の3は、「通信料金と端末代金の完全分離」と「行き過ぎた囲い込みの禁止」を内容としている(4、5ページ参照)。

① 通信料金と端末代金の完全分離

- 端末の購入を条件とする通信料金の割引を禁止
- 通信契約と端末購入を条件とする端末値引き等の利益提供の上限を2万円に設定 等

② 行き過ぎた囲い込みの是正

- 期間拘束有り契約の期間上限を2年に設定
- 期間拘束有り契約の違約金の上限を1,000円に設定
- 期間拘束有り契約と期間拘束無し契約の値差上限を170円に設定 等

- ・モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法の一部を改正（2019年5月17日公布、同年10月1日施行。）。

モバイル市場の競争の促進

■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占（シェア9割）
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

- 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備。

加盟店への届出制度の導入

■ 加盟店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

■ 加盟店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

- 加盟店に届出制度を導入することで、加盟店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

事業者・加盟店の勧誘の適正化

■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数（2017年度）で見ると、「インターネット接続回線（FTTH含）」は3.3万件（3位）、「移動通信サービス」は2.4万件（8位）
（出典：全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET））

■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

- 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。

- ・モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律(2019年5月17日公布)が同年10月1日に施行。
- ・対象役務は、携帯電話サービス及び全国BWAサービス(スマートフォン、フィーチャーフォン、タブレット、モバイルルータ)
- ・対象事業者は、MNO、MNOの特定関係法人、MVNOのうち利用者数の割合が0.7%を超える者(合計37者)及び販売代理店

競争を行う際の最低限の基本的なルールとして、携帯電話事業者・代理店に対して以下の規律を設け、モバイル市場の公正な競争を促進。違反した場合は業務改善命令の対象。

通信料金と端末代金の分離

- 端末の購入等を条件とする通信料金の割引を禁止
- 通信契約とセット購入時の端末代金の値引き等の利益の提供を上限 2万円に制限
(先行同型機種 of 買取価格を下回ることも不可。)
- 端末代金の値引き等の利益の提供の例外
 - ① 廉価端末
→ 0円以下とならない範囲で利益提供可
 - ② 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末
→ 0円未満とならない範囲で利益提供可
 - ③ 不良在庫端末
→ 最終調達から2年で半額までの利益提供可、
→ 製造中止から12か月で半額まで、24か月で8割までの利益提供可

※ 新規契約を条件とする通信料金の割引、利益の提供についても同様のルール

行き過ぎた囲い込みの禁止

- 期間拘束契約の期間の上限 2年
- 期間拘束契約の違約金の上限 1,000円
- 期間拘束のない契約の提供の義務付け
- 期間拘束の有無による料金差の上限 170円/月
- 更新を伴う契約が満たすべき条件
 - ① 契約締結時に、契約期間満了時に期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が選択可能
 - ② ①の選択によらず料金その他の提供条件が同一
 - ③ 契約期間満了時に、期間拘束を伴う契約で更新するかどうかを利用者が改めて選択可能
 - ④ 違約金なく契約を解除可能な更新期間が少なくとも3か月間設けられている(自動更新なしの場合は1か月)
- 継続利用割引時の利益の提供 1か月分の料金/年

報告書2020の指摘

「競争ルールの検証に関する報告書2020」では、「事業法第27条の3の適切な執行」について、次の指摘がなされている。

- ① 総務省においては、引き続き改正法の適切な執行を図っていくことが必要であること
- ② 事業法の規律について、一部の事業者による潜脱的な行為が行われたり、事業者によって理解が異なったりすることとなると、公正な競争が損なわれることとなりかねない。このため、共通のルールを明確にし、関係者による理解を促進するため、運用ガイドライン自体についても、関係事業者の声も踏まえながら随時見直しを図っていくことが必要であること
- ③ 「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」(以下「運用ガイドライン」という。)の規定内容の解釈に苦慮するケースがあるとの指摘があったことを踏まえ、関係者における改正法の規律の正確な理解のため、運用ガイドラインの解説などを丁寧に行うことが必要であること

(1) 事業法第27条の3の適切な執行

(通信と端末のセット販売を条件とする2万円上限を超える利益提供)

- 総務省においては、事業法第27条の3等の規律の適切な執行を確保するために、各総合通信局等に設置した通報窓口を通じて改正法に違反する事案を匿名で受け付ける取組や、覆面調査を通じて事業者及び販売代理店において事業法第27条の3の適切な運用が行われているか確認する取組を行っている。
- 2019年10月の改正法の施行以降、一部の事業者及び販売代理店において、通信と端末のセット販売を条件とする2万円の上限を超える利益提供の規律に違反する事案が確認されたため、総務省は、違反が確認された事業者及び販売代理店に対して再発防止等を図るよう、行政指導を行った。
- 「競争ルールの検証に関する報告書2020」の公表以降、2万円を超える利益提供の規律に違反する事案は確認されていない(一部、覆面調査で違反が疑われた事案について、現在事業者が調査中。)。

(事業法第27条の3による禁止行為の対象となる電気通信事業者の指定)

- 事業法第27条の3による禁止行為の規律の適用を受ける電気通信事業者は、事業者からの報告に基づき、総務省が指定することになっている(事業法第27条の3第1項に基づき指定。)
- 総務省はこれまで、電気通信事業報告規則(昭和63年郵政省令第46号)に基づく事業者からの報告等を受け、法第27条の3第2項の規定の適用を受ける電気通信事業者を指定しているが、KDDIから、事実と異なる報告がなされたことにより、KDDIの特定関係法人のうち、ジェイコム地域会社(11社)*及び京セラコミュニケーションシステムの計12社が、改正法施行時より指定されるべきであるにもかかわらず、指定されていなかった。

※ ジェイコム地域会社計11社:大分ケーブルテレコム株式会社、株式会社ケーブルネット下関、株式会社ジェイコムウエスト、株式会社ジェイコム九州、株式会社ジェイコム埼玉・東日本、株式会社ジェイコム札幌、株式会社ジェイコム湘南・神奈川、株式会社ジェイコム千葉、株式会社ジェイコム東京、土浦ケーブルテレビ株式会社及び横浜ケーブルビジョン株式会社

- 総務省は、2021年1月22日に、本件について再発防止策を徹底して実施するとともに、不断の見直し及び改善を図るよう、KDDIに対して行政指導を行った。また、速やかに事業者指定告示を制定し、同年4月1日に、上記12社を新たに事業法第27条の3の禁止行為の対象となる事業者として指定した。

(2) 事業者の体制整備の状況

- 総務省は、事業者に対して事業法第27条の3の遵守のための体制整備を求めている(2019年6月及び9月にMNO3社に対して要請を発出。)
- これも踏まえ、各事業者は、改正法施行前から社内の組織体制の整備や確認体制の構築を行っている他、一部の事業者では、上限2万円以上の利益提供が行われないようにシステムでの注意喚起(アラート)を表示する等の取組も行っている。その他、各事業者においては、販売代理店の教育・指導等を含む体制整備※を行っている。なお、いずれの事業者も、「競争ルールの検証に関する報告書2020」の公表以降新しい取組は行っていない。

※ 事業法第27条の3の規律については、事業者に対して販売代理店への指導等措置義務が課されている。

改正法に基づく業務執行のための体制整備①

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
社として 行っている 取組	社内における 体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 不適正な利益の提供・広告掲出が行われないよう、広告表示について以下の取組を実施 ・販売代理店及び当社社員から通報を受け付ける内部通報窓口の設置 (2020.1.1～) ・ドコモショップの広告物へ承認番号を付与した上で表示・管理を行う取組の導入 (2020.1.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全国の営業管理部門・販売促進部門の本社組織化による体制強化 (2019.4) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ サービス企画部門・営業部門と渉外部門間での確認フローの整備 (2019.5～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施策チェック体制の構築・運用 (2019.10.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客さま対応サポートシステムにおいて規制の解説や注意点を参照できるようにする等、システム面での対応を実施 (2019.10～) ○ 新プランやキャンペーン等の施策検討のタイミングで規律との適合性を確認 (2019.9～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社内審査や複数部門での確認等、適合性を維持するための運用を実施 	
	社員への周知・教育	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社内意識の統一に向けた経営幹部からの情報発信や全社員向けWEB研修等の実施 (2019.9.26～10.31) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 全社員向けのeラーニングによる研修の実施 (2019.12～) ○ 改正法に係る社内関連部門に対する説明会の実施 (2019.9) ○ ガイドライン改正の都度、社内関連部門に対する改正内容の説明会の実施 (ガイドライン改正の都度) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ テスト/研修の定期的な実施、ガイドライン解釈等の周知 (2019.9～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 規律に沿った施策実施を行うよう周知 (2019.10.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 関連部門に対して改正法やガイドライン等について説明を行い、規律を遵守徹底するよう周知・教育 (2019.9～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 情報共有の徹底 ○ 社内関係箇所への説明・研修の実施 	

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	IIJ	オプテージ	テレサ協	全携協
販売代理店に対して行っている取組	体制整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ キャリアの利益提供額及び、利益提供額の上限との差額を通知 (2019.9.18～) ○ 業務マニュアルの作成 (2019.9.11～) ○ 広告物の事前・事後の確認 (2018.12.27～) ○ 不適切な広告掲出に対する外部委託による第三者チェックの実施 (2019.7.1～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店にガイドライン責任者を設置 (2020.5～) ○ 本社営業部門で、直営店の端末販売価格（事業者の対照価格）及び利益の提供額について、機種別に表形式で作成 (2019.9～) ○ 対照価格の変更が発生したタイミングで、担当営業から全代理店へメールで通知 (2019.9～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店に対する端末購入補助額の通知 (2019.9～) ○ 販売時システム上のアラートの仕組み構築 (2019.12～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 施策チェック体制の構築・運用 (2019.10.1～) 	/	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店施策の確認の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 電気通信事業者の指導に則った取組の実施
	スタッフへの周知・教育	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本社販売部門より支社販売部門及び全販売代理店に対して、改正法適合プランに係る周知 (2019.9.17～) ○ 本社販売部門より支社販売部門及び全販売代理店に対して、改正法の遵守徹底に向けた詳細な運用手順の説明・指導 (2019.9.17～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売店スタッフ向けのeラーニングによる研修の実施 (2020.6～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 代理店クルーへのテスト/研修の定期的な実施 (2019.9～) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 規律に沿った施策実施を行うよう周知 (2019.10.1～) 		<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売代理店の責任者に対して、規律の説明及び遵守を徹底するよう周知 (2019.9～12) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 情報共有の徹底 ○ 代理店責任者等への個別説明

(3) 端末代金の値引き等の特例の適用状況(「不良在庫端末」、「廉価端末」、「通信方式変更/周波数移行に対応するための端末」)

- 事業法第27条の3の通信契約と端末のセット販売時の端末値引き等の利益提供の上限の規律の例外として、
①不良在庫端末、②廉価端末及び③通信方式変更/周波数移行に対応するための端末の特例が設けられている。
- 各特例の適用状況は次のとおりとなっており、この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されなかった。

① 不良在庫端末の特例

- ・ 2021年6月1日時点で、3事業者で延べ237機種(うちスマートフォンは、167機種)が不良在庫端末に係る例外の対象となっている。このうち、iOSは95機種(うちスマートフォンは59機種)、Androidは142機種(うちスマートフォンは112機種)となっており、いずれについても、最終調達日から1年以上の特例(半額までの値引き)と2年以上の特例(8割以上の値引き)の対象となる機種が存在する。(13ページ参照)
- ・ 不良在庫端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、対象機種の対照価格と比較して明らかに高い水準の額であるとは言えず、この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。(16、17ページ参照)

② 廉価端末の特例

- ・ 2021年6月1日時点で、MVNOを含め、7事業者で述べ26機種が発売されている。(18ページ参照)
- ・ 廉価端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、2万円以下に留まっており、この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。(19、20ページ参照)

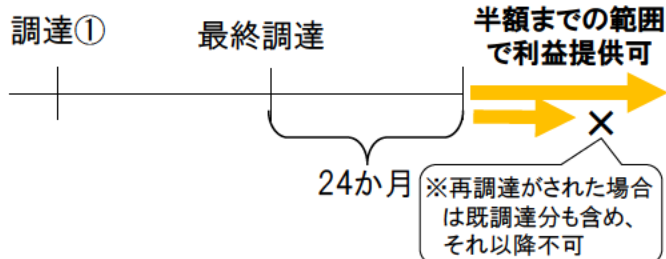
③ 通信方式変更/周波数移行に対応するための端末の特例

- ・ 3G契約は、2021年3月末時点で、改正法の施行時と比較して約56.1%(改正法施行時を100とした時の残存割合)まで減少し、残り約1,118.5万契約となっている。(21ページ参照)
- ・ 通信方式変更に対応するための端末に対する利益提供の件数は、3G契約の減少数(MNO3社計)よりも少なく、この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。(22、23ページ参照)

- 端末代金の値引き等の規律について、「廉価端末」「通信方式変更／周波数移行に対応するための端末」「在庫端末」は、通信役務の利用を求めるものの例外となる。

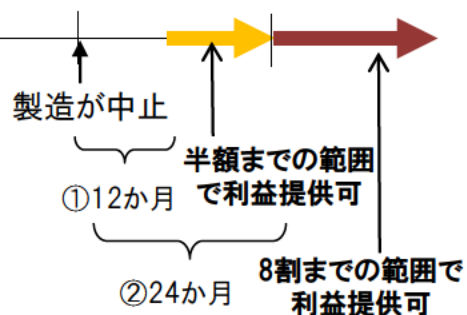
不良在庫端末

原則

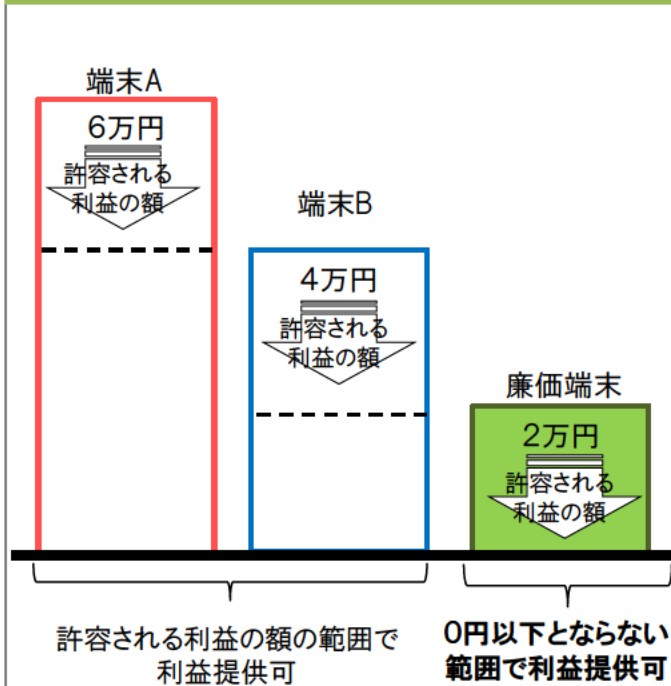


製造が中止された端末

調達① 調達②

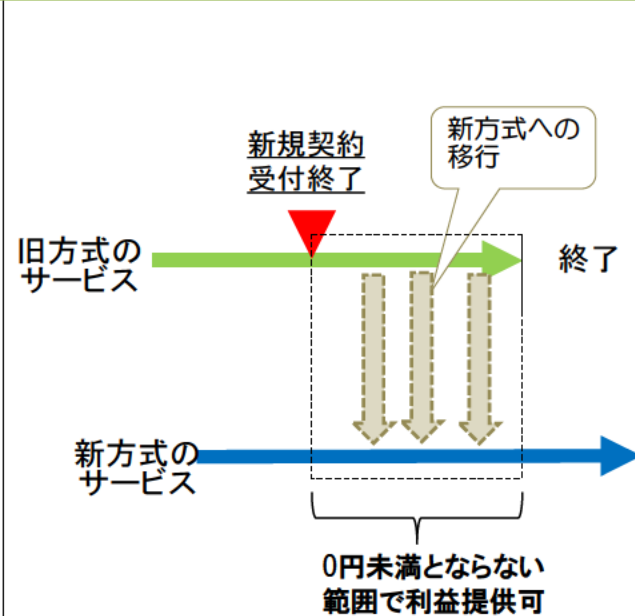


廉価端末



※ 廉価端末は、2万円(税抜)以下の端末。

通信方式変更／周波数移行に対応するための端末



※ 新規契約の受付終了した通信方式のサービス利用者が新たな通信方式に移行(例:3Gから4G等への移行)するために購入する端末(周波数移行における場合のものも同様。)

不良在庫端末に係る例外の対象機種数

- 不良在庫端末に係る例外は、3事業者で、延べ237機種(うちスマホは167機種)。
- iOS95機種、android142機種(うちスマートフォンは、iOS59機種、android112機種)で、いずれも、1年以上の特例(半額までの値引き)、2年以上の特例(8割までの値引き)の両方あり。

(2021年6月1日時点)

事業者名	対象機種数(OS別)				合計※3
	iOS		Android		
	半額まで 値引き可※1	8割まで 値引き可※2	半額まで 値引き可※1	8割まで 値引き可※2	
株式会社NTTドコモ	8機種 (6機種)	12機種 (8機種)	3機種 (2機種)	8機種 (7機種)	31機種 (23機種)
KDDI株式会社	21機種 (11機種)	22機種 (13機種)	19機種 (16機種)	89機種 (61機種)	151機種 (101機種)
ソフトバンク株式会社	17機種 (12機種)	15機種 (9機種)	6機種 (6機種)	17機種 (16機種)	55機種 (43機種)
合計※3	46機種 (29機種)	49機種 (30機種)	28機種 (24機種)	114機種 (84機種)	237機種 (167機種)

※1 電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(1)に掲げる端末(製造が中止されておらず、最終調達日から24月が経過しているもの)又は同号イ(2)に掲げる端末(製造が中止されており、最終調達日から12月が経過しているもの)については、対照価格の半額までの値引きが可能。

※2 電気通信事業法施行規則第22条の2の16第1項第2号イ(3)に掲げる端末(製造が中止されており、最終調達日から24月が経過しているもの)については、対照価格の8割までの値引きが可能。

※3 同一機種が複数の事業者において対象となっている場合、重複して計上されているため、延べの合計となる。重複を排除した場合には、計143機種が対象(うちスマートフォンに係るものは98機種)。

注 括弧内は、うちスマートフォンの機種数。

--

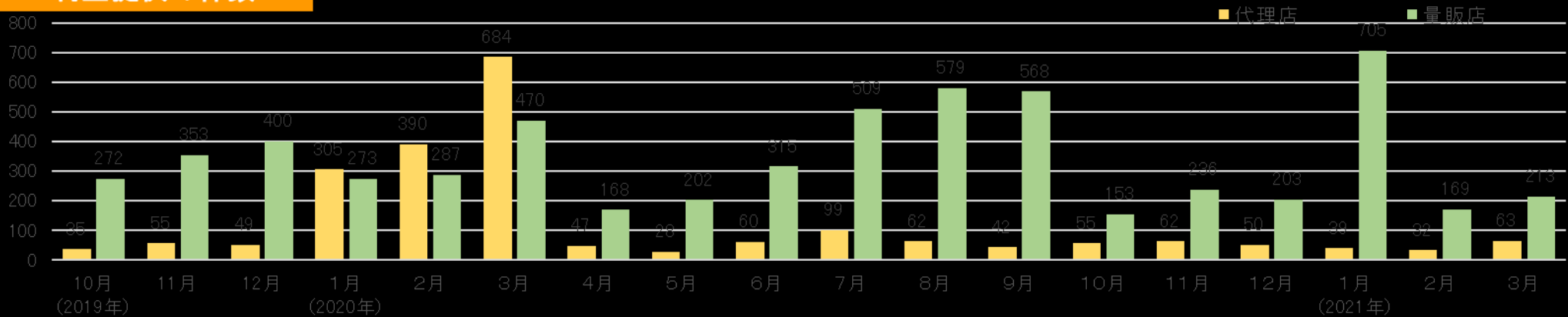
※1 機種名称は同一だが、型番異なる機種。 ※2 複数の事業者において対象となっている機種について、重複して計上した場合の合計。

- MN03社の不良在庫端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、対象となっている機種の対照価格と比較して明らかに高い水準の額であるとは言えない。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

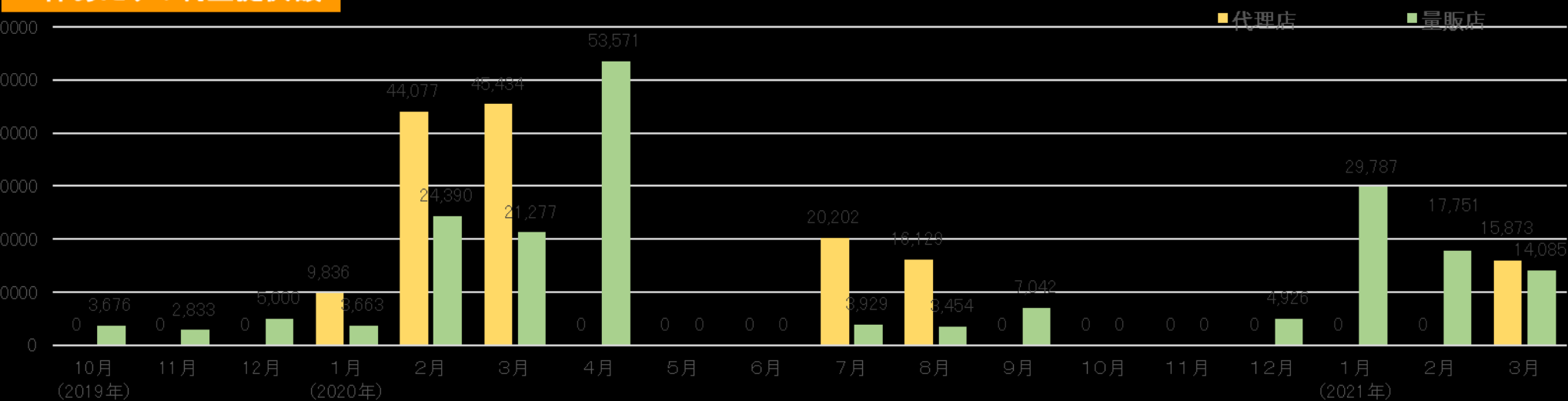
○ 販売代理店及び量販店の不良在庫端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、対象となっている機種種の対照価格と比較して明らかに高い水準の額であるとは言えない。

→ この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

利益提供の件数



1件あたりの利益提供額



現在販売されている廉価端末(スマートフォン)一覧

○ 廉価端末に係る例外は、MVNOを含め、7事業者で、延べ26機種。

(2021年6月1日時点)

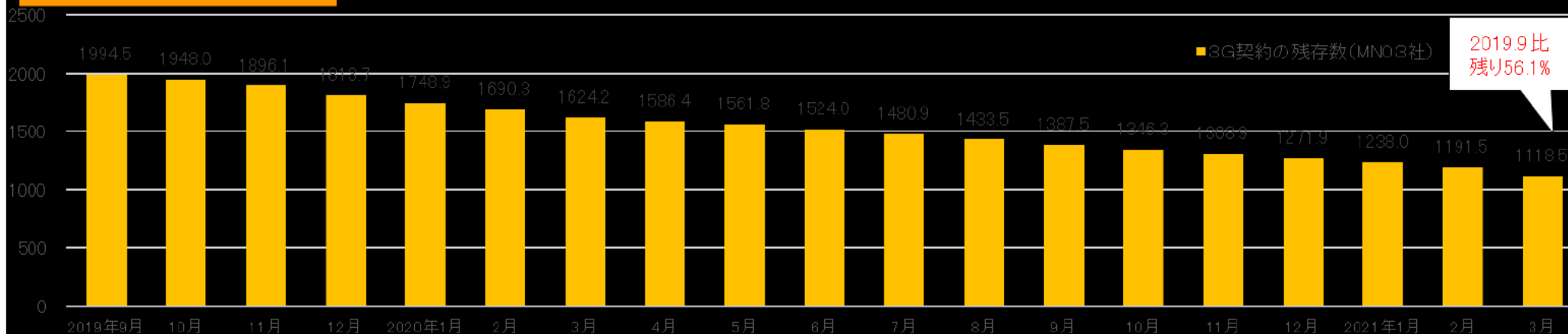
事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
NTTドコモ	2019年11月1日	Galaxy A20	19,440円
	2020年10月23日	Galaxy A21	20,000円
KDDI	2018年11月9日	LG it	20,000円
	2018年11月9日	AQUOS sense2	20,000円
	2019年6月14日	AQUOS sense2 かんたん	20,000円
	2019年10月25日	Galaxy A20	20,000円
	2020年6月19日	AQUOS sense3 basic	20,000円
	2020年9月4日	GRATINA KYV48	20,000円
	2020年12月12日	Galaxy A21	20,000円
ソフトバンク	2018年1月18日	Android One S3	19,964円
	2018年4月13日	キッズフォン	10,910円
	2019年6月28日	arrows U	19,986円
	2019年11月8日	Libero S10	19,964円
	2019年5月17日	Google Pixel 3a	19,986円
	2020年1月17日	キッズフォン2	16,364円
	2020年1月31日	AQUOS zero2	19,986円
	2021年2月26日	Redmi Note 9T	19,637円
楽天モバイル	2019年10月1日	arrows RX	18,182円
	2020年1月23日	Rakuten mini	17,000円

事業者名	発売時期	機種名	現在の販売価格
IIJ	2021年2月5日	Redmi 9T	13,800円
	2021年3月1日	moto e7 power	13,800円
	2021年3月1日	moto g8 power lite	15,500円
オプテージ	2021年4月20日	Redmi 9T	14,880円
	2021年4月20日	moto e7	14,640円
ビッグローブ	2021年2月10日	Redmi 9T	15,840円
	2021年3月1日	moto e7	16,992円
計：26機種(重複排除:21機種)			

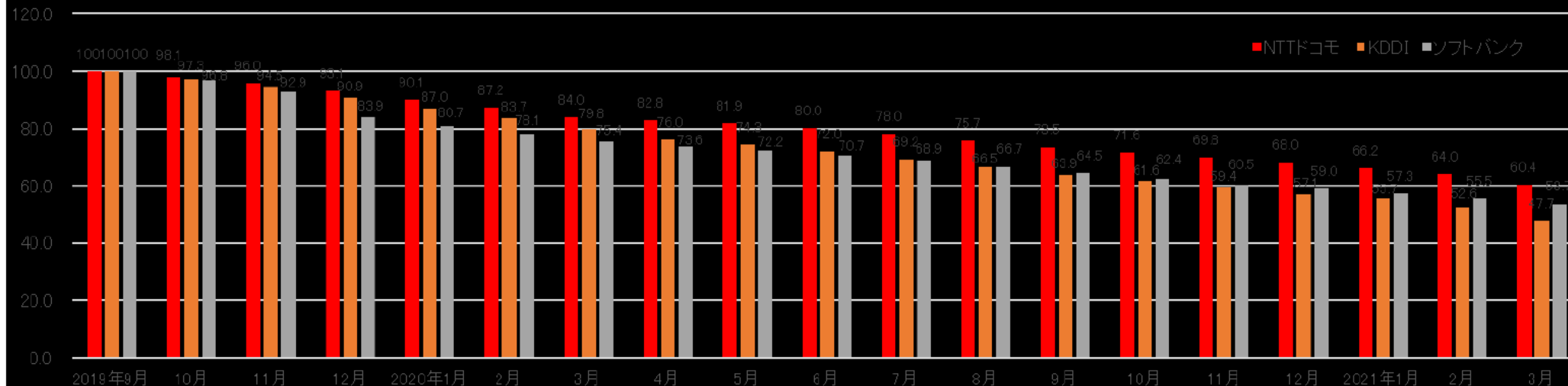
- MNO3社の廉価端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、2万円以下に留まっている。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

- 販売代理店及び量販店の廉価端末1件あたりに対する利益提供の平均金額は、2万円以下に留まっている。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

3G契約の残存数



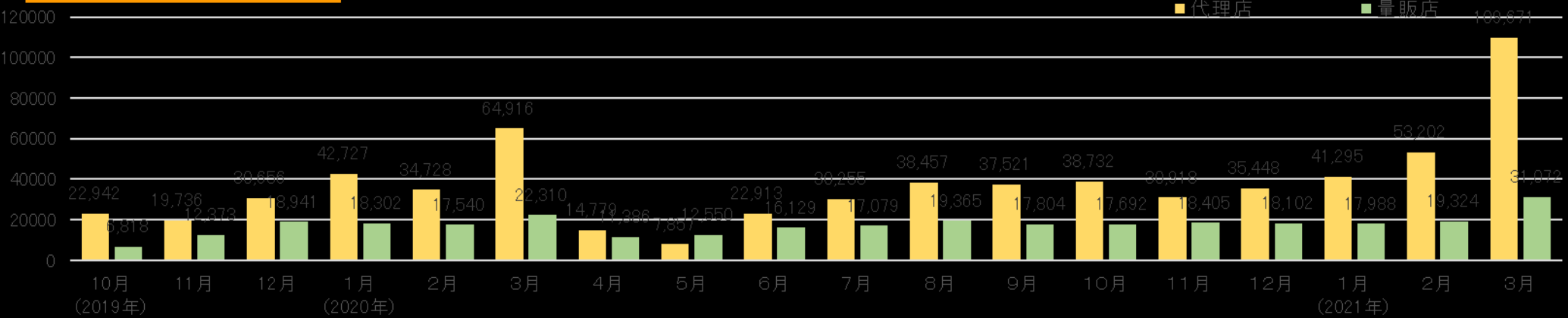
3G契約の残存数



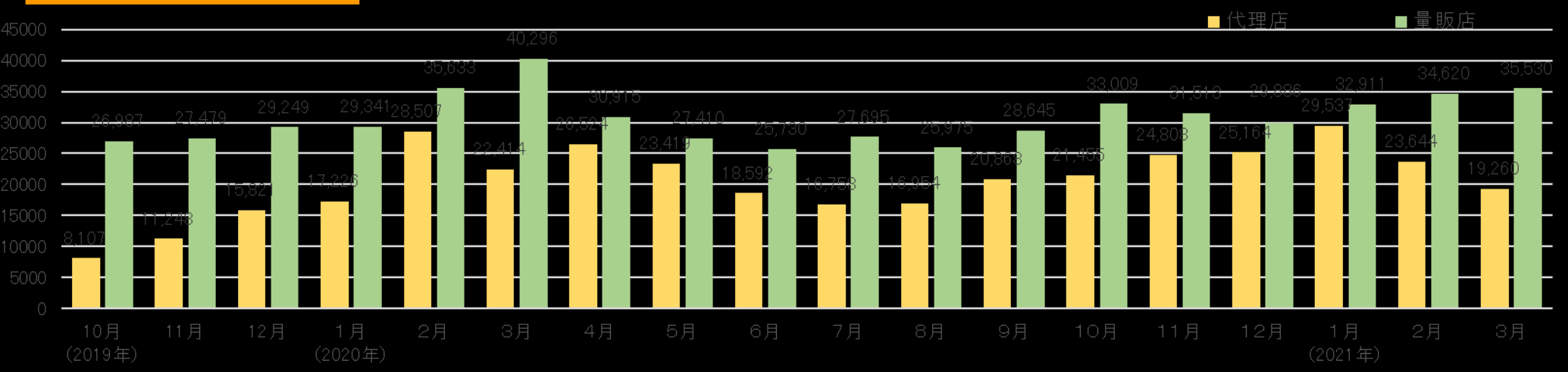
- 通信方式の変更に対応するための端末に対する利益提供の件数(MNO3社計)は、毎月の3G契約の減少数(MNO3社計)より少ない。
 - この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

○ 通信方式の変更に対応するための端末に対する利益提供の件数(販売代理店及び量販店計)は、毎月の3G契約の減少数(MNO3社計)より少ない。
 → この数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されない。

利益提供の件数

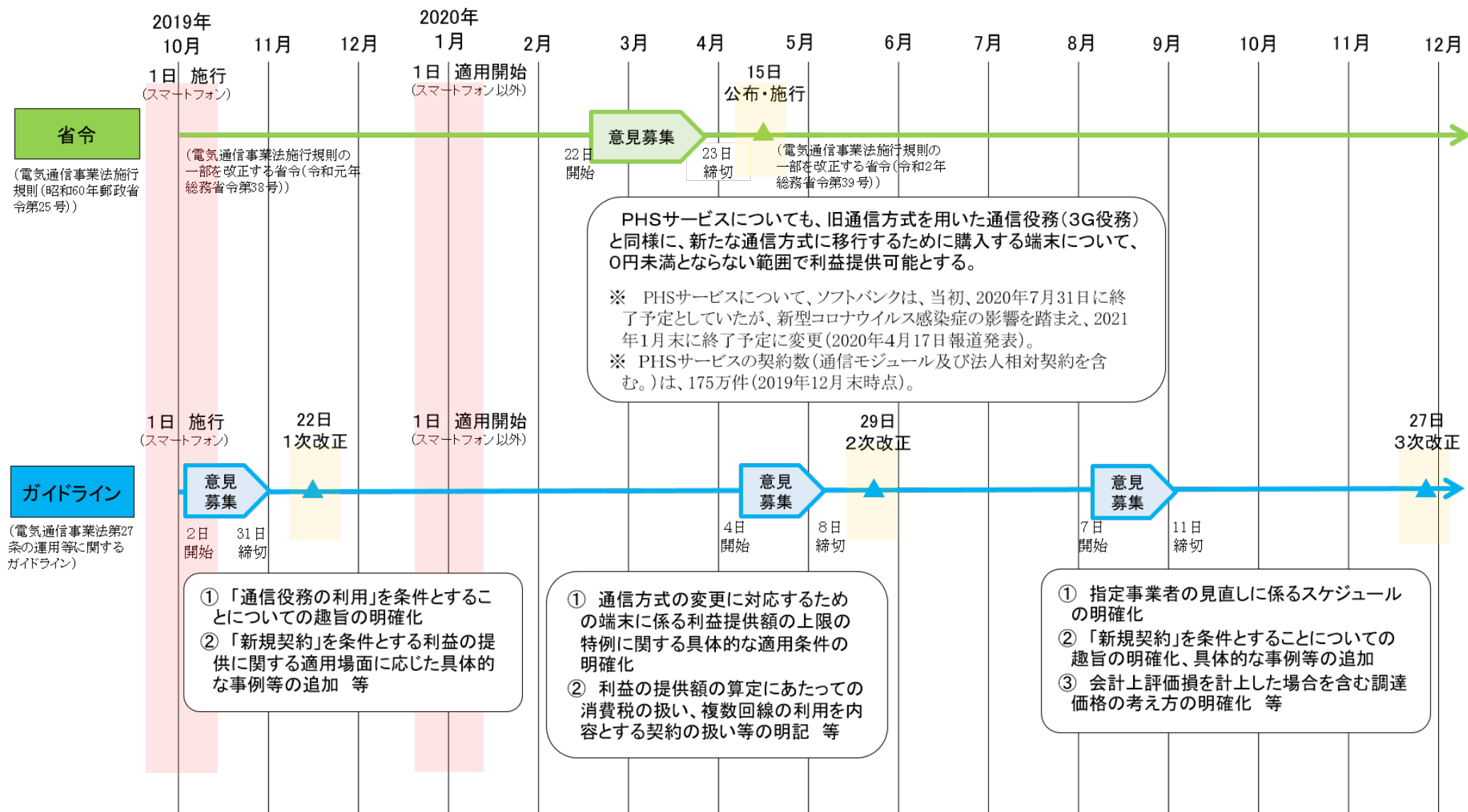


1件あたりの利益提供額



(4) 総務省の取組

- 総務省は、関係者における規律の正確な理解を図り、公正な競争環境を確保する観点から、事業者からの声を踏まえつつ、運用ガイドラインの規律の明確化を類似に渡って行っている。
- 「競争ルールの検証に関する報告書2020」の公表以降の対応として、2020年11月27日に運用ガイドラインの第3次改正を行った。また、現在、第4次改正に向けた意見募集中(2021年5月12日から6月10日までの期間)。
- その他、事業者からは、運用ガイドラインの解釈が難解でありシンプル化を目指していく必要があるのではないかという指摘や、運用上の課題として事業者間で解釈の相違が生じることで競争上の課題に繋がる事案が発生する場合もあるため、その解決策として、一社に示した個別事案の解釈を他社にも伝達する、事例集(FAQ)を策定する等の運用の提案も行われている。



- 改正法の運用に当たっての解釈の明確化等を図るため、事業者からの要望等も踏まえ、運用ガイドラインの第4次改正を予定(2021年5月12日から同年6月10日まで意見募集中。)

改正箇所

1. ウェアラブル端末に係る小区分の追加

- ・ スマートフォン向け料金プランとは異なるウェアラブル端末独自の料金プランを設定することができるよう、小区分を新たに追加。

2. 事業者以外の主体による利益の提供に関する具体例の追加

- ・ 通信役務の利用者に限って、端末購入時のみ加入可能な端末補償サービスへの加入を条件として無償で提供されるクラウドサービス等は、「通信役務の利用」及び「端末の購入等をする事」を条件とする利益の提供に当たることの明確化。

3. オンラインによる端末の販売等と「通信役務の利用」に関する考え方の整理

- ・ オンラインが端末の販売窓口等として非常に限定的なものであれば、非回線契約者に対してオンラインでの端末販売を行っていないにもかかわらず、「通信役務の利用」を条件としていることに当たらないという例外の削除。

4. 「新規契約」に関する奨励金の対象の明確化

- ・ 新規契約の件数に応じて販売代理店に支払われる奨励金でなかったとしても、単価の計算にあたって「新規契約」を条件とする契約の件数が考慮されている場合、「新規契約」に関する奨励金に該当することの明確化。

5. わかりづらい表示の是正

- ・ 新規契約者とプラン変更者双方を対象とするキャンペーンであっても、専門用語や不十分な記述によりプラン変更者も利益提供の対象となることがわかりづらい場合、「新規契約」を条件とする利益提供に該当することの明確化。

各社の販路ごとの端末販売状況

- 事業法第27条の3は、「端末の購入」及び「回線契約」を条件とする場合の利益提供に2万円上限の規律を設けている。このため、回線契約者のみに端末を販売し、利益の提供を行う場合は2万円上限の規律の対象となる（下記青枠）。なお、回線契約者と非回線契約者の両者に対して、同条件（販売販路を含む。）で端末を販売し利益の提供を行う場合は、当該規律の対象外となる。
- 現行の事業法27条の3等の運用ガイドラインでは、オンラインによる端末の販売等を回線契約者に限定する場合であっても2万円上限の内数からは除外する経過措置を設けているが、第4次ガイドライン改正で撤廃予定（2022年4月1日から適用予定。）。
- KDDIとソフトバンクは、非回線契約者に対するオンラインでの端末購入プログラムの提供を実施予定（下記赤枠）。また、KDDI（au）は、非回線契約者に対するオンラインでの端末一括販売を5月18日から実施。その他、NTTドコモとソフトバンクも、端末の購入方法や販路について、回線契約者と非回線契約者の差異を無くすことを検討中。

(2021年6月1日時点の情報。)

購入方法	販路	NTTドコモ				KDDI						ソフトバンク						楽天モバイル	
		NTTドコモ		ahamo		au		povo		UQ mobile		ソフトバンク		LINEMO		Y!mobile		回線契約者	非回線契約者
		回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者		
一括購入	キャリアショップ	○	○	-	-	○	○	-	-	○	○	○	○	-	-	○	×	○	
	量販店・併売店									○	×					○	×		○
	オンライン	○	×	○	×	○	○	○	×	○	×	○	×	×	×	○	×		
分割購入(※1)	キャリアショップ	○	×	-	-	○	×	-	-	○	×	○	×	-	-	○	×		×
	量販店・併売店															○	×		×
	オンライン	○	×	○	×	○	×	×	×	○	×	○	×	×	×	○	×		
端末購入プログラム(※2)	キャリアショップ	○	○	-	-	○	○	-	-			○	○	-	-				
	量販店・併売店	○	○							×						×			×
	オンライン			×	×	○	○	×	×			○	○	×	×				×

注) ○:販売あり、×:販売なし、-:販路なし ※1 NTTドコモは12回割賦、24回割賦。ahamoは、36回割賦。KDDIは24回割賦、36回割賦、48回割賦。UQ mobileは24回、36回割賦。ソフトバンクは24回割賦。Y!mobileは24回、36回割賦。楽天モバイルは割賦非対応。分割支払希望者にはクレジットカードでの分割払を案内。

※2 NTTドコモは36回割賦。KDDIは24回割賦(24回目の支払分について、一括払、残債の分割払等の選択肢)。ソフトバンクは48回割賦。楽天モバイルは端末購入プログラムの提供なし。

(1) 事業者からの意見

- 現行の端末購入補助のルールは非常に複雑で分かりにくいと考えている。ガイドラインはあるが、その解釈について社内の営業部門に説明するのも、非常に大変である。その解説が正しいかどうかを総務省とコミュニケーションを取りながら日々運用している状況。規制の緩和というよりも、もう少しシンプルなルールにならないかという問題意識は持っている。(第16回WG・KDDI)
- 複数店舗を運営する販売代理店においては、規律遵守徹底のため、各機種とも全国統一の売価(対照価格)とせざるを得ない。(第17回WG・全携協)
- 解釈や各種施策検討等のチェックに時間を要する場合があるという意見、また総務省への届出が必要になり、時間がかかり競争の観点から出遅れてしまうといったような意見が出てきている。
このようなことを踏まえると、ガイドラインの運用については、さらに改善を図れるところがあるのではないかと考えている。(第18回WG・MVNO委員会)
- 事業法第27条の3の規律により過度なキャッシュバック競争が鎮静化され、それによる料金競争が消費者の利益となっていることは歓迎する。しかし、規律が非常に複雑難解であり、規律に適合するために社内で議論をし尽くす必要がある等により、ビジネスにおける他者との競争速度に付いていくことが困難であったり、場合によってはついていけなくなることもあるという問題を抱えている。通信料金と端末代金の分離が進んでいくなか再びキャッシュバック競争に戻るような規制緩和は避けるべきと考える。そのうえで事業者が適合するに際して「対応しやすく、運用しやすい」規制の在り方について検討していただいてもよいのではないかと。(第18回WG・IIJ)

(2) 構成員からの意見

- ガイドラインが非常に複雑で難解であるということについては同意。もう少し単純化できないかと自分も考えている。(第16回WG)

(1) 第16回競争WG後の追加質問

電気通信事業法第27条の3の規律が複雑だとの指摘が事業者からあった。この規律が目指す政策目的を達成するために、より効率的と考えられる別の行政手法があれば、その実現可能性はさておき、今後の参考のために、提案を頂くことはできないか。

(2) 各社からの回答

(ドコモ回答)

電気通信事業法第27条の3の規律を遵守するため、販売施策等の実施可否について、社内及び総務省とのやりとりが増加しているのは事実です。しかしながら、より効率的と考えられる別の行政手法も思い当たるところがなく、今後の課題ではないかと考えます。

(KDDI回答)

電気通信事業法第27条の3の規律について、シンプル化しても政策目的の達成に大きな影響を及ぼさないと考えられるものは、可能な限り規律をシンプルにしていくことが必要だと考えます。

例えば、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」(以下、「ガイドライン」という。)に規定される以下の規律について、規律や運用をシンプル化することが考えられます。

(ソフトバンク回答)

電気通信事業法第27条の3の規律は、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」にて、その運用に当たっての具体的な考え方や事例等が整理されておりますが、当該ガイドライン自体、解説が非常に難解であり曖昧な箇所も多々存在することから、各事業者間で当該ガイドライン文言の解釈の相違が生じ、結果として、同様の施策であってもその条件面や運用面に差分が生じる等競争上の課題に繋がる事例が複数発生しています。

特に特定事業者のみが事前確認を行い、規律上「不可」とされた事例が他事業者では行われているといった事態が一定期間生じたことが何度かあり、総務省殿を通して是正を求めても改善までに非常に時間がかかっており、公正競争上の大きな問題となっています。

以上を踏まえ、総務省殿において個別事案の運用上の解釈を行った場合には当該解釈を全事業者に速やかに通知し、期間を区切って各社に当該解釈の遵守を徹底させる等のスキームを整備いただくことが有効であると考えます。なお、個別のサービスを柔軟かつ迅速に行うという観点においては、本来、逐次ガイドラインの解釈について総務省殿に事前確認を取るという行為自体が極めて非効率であり、自由化されている電気通信サービスの多様性や事業者の創意工夫、延いては消費者利益の観点においてマイナス面も多いことから、そのようなプロセスを要しないシンプルな規律を将来的には目指すべきであると考えます。

(楽天モバイル回答)

電気通信事業法第27条の3の規律については総務省様により具体例を含むガイドラインを策定いただき、事業者や販売代理店は同条の解説書として当該ガイドラインを参照し、各種施策を行っております。具体例があることで、イメージがわきやすく、大変参考になっております。

しかしながら、ガイドライン改正は意見募集等を経る必要があります、具体例の反映には時間を要す実情がございます。したがって、ガイドラインとは別に、同条に関係する問い合わせとその回答・考え方について幅広く掲載した事例集(FAQ)を策定することを提案します。

事例集がタイムリーに更新されることで、事業者や販売代理店における同条の規律に関する理解がより促進され、電気通信事業者間の公正な競争を促進する一助となりうると考えます。

(1) 事業法第27条の3の執行・遵守

- 前述のとおり、「競争ルールの検証に関する報告書2020」の公表以降、通信契約と端末のセット販売を条件とする端末値引き等の利益提供の規律に直接違反する行為は確認されていない(前述のとおり、一部事業者において調査中の事案がある。)。従って、通信料金と端末のセット販売を条件とする端末値引き等の利益提供の規律に違反する行為は、事業者・販売代理店ともに、少なくとも形式上は見られなくなっている。
- しかしながら、覆面調査において通信料金と端末のセット販売を条件とする端末値引き等の利益提供の規律の違反が疑われる事案も確認されており、違反行為が実態としてまだ残っていると言えるのではないか。
- 従って、総務省においては、販売代理店の在り方における議論も踏まえつつ、引き続き、通報窓口や覆面調査を通じて、規律違反が行われていないか確認をしていくことが求められるのではないか。

(2) 事業者の体制整備の状況

- 前述のとおり、事業者は、事業法第27条の3の規律を遵守するため、販売代理店への教育・指導を含む各種対応を行っているとしているが、「競争ルールの検証に関する報告書2020」以降、新しい取組は行われていない。事業者においては、違反行為が生じないように、不断の取組を行うことが求められるのではないか。
- その際、今般、事業者の指定のプロセスにおいて事業者による報告漏れの事案が確認されたことを踏まえ、事業法第27条の3の規律への直接の違反行為が生じないように行う取組のみならず、法令遵守が確保されるための社内の体制整備について改めて徹底して行うことが求められるのではないか。
- また、MNO3社においては、事業法第27条の3の規律の潜脱に繋がる非回線契約者に対する販売代理店における端末販売拒否の実態が確認されていることから、事業者においては、不適切な行為が行われないようにするための措置の徹底が求められるのではないか(詳細は、販売代理店の在り方に関する事項において議論。)
- 総務省においても、販売代理店の在り方の議論も踏まえた適切な対応を行うことが求められるのではないか(詳細は、販売代理店の在り方に関する事項において議論。)

(3) 端末代金の値引き等の特例の適用状況(「不良在庫端末」、「廉価端末」、「通信方式変更/周波数移行に対応するための端末」)

- これらの特例については前述のとおり、数値を見る限りでは、明らかに不適切な端末代金の値引き等が行われている兆候は確認されなかった。
- 他方、今後、MNO3社が提供する3Gサービスが順次終了時期を迎えるにあたり、特例を活用した上限2万円を超える端末値引き等の利益提供の件数の増加も見込まれることや、不良在庫端末の特例の対象となる機種が増加していることなども踏まえ、総務省においては、引き続き、事業法第27条の3の特例の適用状況について確認を行い、不適切な端末代金の値引き等が行われないう、適切な運用を行っていく必要があるのではないか。

(4) 総務省の取組

- 前述のとおり、事業者間の解釈に係る理解の相違による競争上の課題について指摘がなされていることを踏まえ、事業者間でルールの解釈について理解が異なることにより公正な競争が損なわれることがないよう、総務省においては、引き続き、運用ガイドライン自体の随時の見直しを含む対応を行っていくことが必要ではないか。
- また、運用ガイドラインの日々の運用に関して、例えば解釈が困難と考えられる部分については、各事業者がルールの解釈について共通の認識を持つことができるよう、総務省において、必要に応じて、運用ガイドラインの規律の趣旨とともに個別の解釈を関係事業者に周知する等の対応を行うなど、運用面の工夫を行うことも考えられるのではないか。

2 端末購入サポートプログラムについて

- 事業法第27条の3では、回線契約者への利益提供について、回線契約を条件としない場合には、同条による通信料金と端末代金の分離に関する利益提供の上限の規律の対象とならないこととなるが、そのためには、形式的に回線契約者と非回線契約者の両者を利益の対象に含むだけでなく、非回線契約者への端末販売の実態が伴うことが必要となる。
- もし非回線契約者への端末販売が実態として適正に行われておらず、回線契約者に対してのみ端末を販売している場合には、回線契約と端末の「セット販売を条件」とする当該利益提供は通信料金と端末代金の分離に関する規律の対象に含まれるため、利益提供の上限を超える利益の提供が行われている場合には、事業法第27条の3の規律に違反する不適切な端末代金の値引きに該当することになる。
- この観点から、MNO3社が提供している、自社が販売する端末について一定の条件を満たすと割賦残債分の支払免除を行う端末購入サポートプログラム(以下「端末購入プログラム」という。)を含む非回線契約者への端末販売について、事業法第27条の潜脱行為が行われていないか、総務省が覆面調査を実施(※)して確認を行ったところ、MNO3社の一部の販売代理店において、非回線契約者に対する端末販売拒否が行われている事案が確認された(NTTドコモは約2割、KDDIは約3割、ソフトバンクは約1割の販売代理店)。(44ページ)
※ 2020年12月～2021年2月の期間で、MNO3社の販売代理店で実施。
- MNO3社は、端末購入プログラムとは別に回線契約を条件とした2万円相当の利益提供を行っているため、各社の提供する端末購入プログラムは、回線契約と端末の「セット販売を条件」とする利益提供には当たらない(換言すれば、「端末購入プログラムが、回線契約を条件としていない」)状態で提供されることが求められる。この点について、事業法第27条の3の趣旨に照らして検証を行う必要がある。
- また、端末購入プログラムの割賦残債分の支払免除の条件が、過度な囲い込みに繋がっているのではないか、との指摘もあり、この点についても検証を行う必要がある。

- 「競争ルールの検証に関する報告書2020」における、MNO3社が提供する端末購入プログラムに係る指摘事項は次のとおりとなっている。
- 事業法第27条の3の規律に照らし「回線契約を条件としていない」ものというためには、
 - ①回線契約者と非回線契約者の両者に対する利益の提供に係る条件等に差異がなく、仮に差異がある場合には合理的な理由が存在することが必要、また、
 - ②「回線契約を条件としていない」ことについて、広告等で明示することが必要
- 広告表示・周知については、各社の見直し状況について付言しつつ、総務省において、分かりやすいものになっているか、注視していくべき。
- 提供条件等の差異については、非回線契約者へのオンライン販売への未対応や、端末補償サービスの提供可否の合理的な理由がない限り差異を解消するべき。
- その他の課題と今後の対応の方向性として、次の事項を求めている。
 - ①あたかも回線契約者のみ購入できるかのような店頭での説明により、非回線契約者への端末販売が実態として行われていない場合には、「回線契約を条件としてはいない」とは言えない旨指摘し、総務省において実態調査を行うこと
 - ②(1)一括購入者を利益提供の対象としていないことや、(2)端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な困り込みの要因となっていないか、引き続き、注視すること
 - ③端末単体の収支状況について、各事業者からの報告を踏まえ、継続して確認していくこと
- また、事業法第27条の3の規律を潜脱する行為が行われていないか、引き続き、確認をしていく必要があるとしている。

「競争ルールの検証に関する報告書2020」以降の状況は、次のとおり。

- 「回線契約を条件としていない(非回線契約者も対象としている)」ことに関する広告表示・周知について、NTTドコモについては、広告物において関連の記述はなされているものの、小さい文字での記載があるのみである。KDDI及びソフトバンクについては、店頭の広告表示については、比較的大きい文字での記載がある広告物もあるものの、オンラインの広告表示は、小さい文字での記載があるのみである。(47～49ページ参照)
総じて、3社とも、「注意事項」的な記載にとどまっている。
- また、3社とも、本来は端末購入プログラムの潜在的な利用者として期待されると考えられる非回線契約者に対して訴求するためのテレビ広告等の積極的な情報発信は行っていない。
- 提供条件等の差異については、これまで非回線契約者へのオンライン販売を対応していなかったKDDIについては本年夏に、ソフトバンクも今年度中に対応するとの方針が示されている。(27ページ参照)
また、端末補償サービスについては、3社とも非回線契約者も含めての提供を開始する旨の表明がなされている(NTTドコモは本年夏から、KDDIは来年春から、ソフトバンクは本年夏～秋頃から提供開始を検討。
このように、条件面での差異については解消が進みつつある。
- その他の調査やデータ等について見ると、
 - ① 覆面調査の結果、事業者によって程度の差はあるものの、3社とも、あつてはならないはずの、「非回線契約者に対して端末販売・端末購入プログラム提供を拒否する」という例が少なからず(NTTドコモ:2割程度、KDDI:3割程度、ソフトバンク:1割程度)確認された。(44ページ参照)
 - ② 公正取引委員会がフォローアップ調査の中で実施した利用者アンケートによると、「端末購入プログラムが通信契約不要と知っているか」との問いに対して、MNO3社の利用者の9割弱、MVNO利用者の7割弱が「知らない」と回答しており、非回線契約者も利用できることについて大半の利用者は知らない状況にあることが窺える。(46ページ参照)
 - ③ 実際、3社の端末購入サポートプログラムにおいて、残債免除によって得られる利益が大きいにも関わらず、非回線契約者への販売割合は、同じく非回線契約者に対して販売をしている楽天
と比較して極めて低調である。

通信契約と端末のセット販売

利益提供の**規律適用**
(2万円の値引き上限)

※ ドコモ、KDDI、ソフトバンク等の利用者への端末販売

規律の対象

利用者

セット販売

端末単体販売

利益提供は**自由**
(2万円の値引き制限なし)

例: 量販店のSIMフリー端末販売

規律の対象外

利用者以外

端末単体販売

規律の対象外

セット販売と端末単体販売

同条件であれば利益提供は**自由**
(2万円の値引き制限なし)

例: NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの端末購入サポートプログラム

「同条件」と言うためには、利用者以外にも等しく提供されていることが必要。

スマホおかしプログラム (NTTドコモ)

開始時期 : 2019年6月1日
 対象 : 回線契約者
 回線契約者以外※1
 プログラム利用料 : なし
 買換要件 : なし

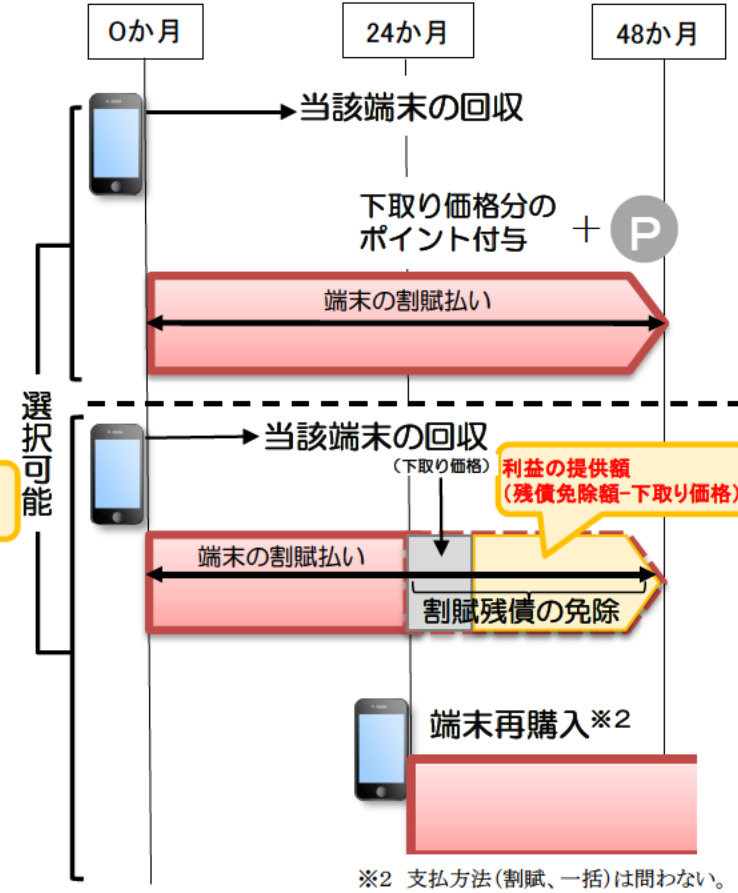
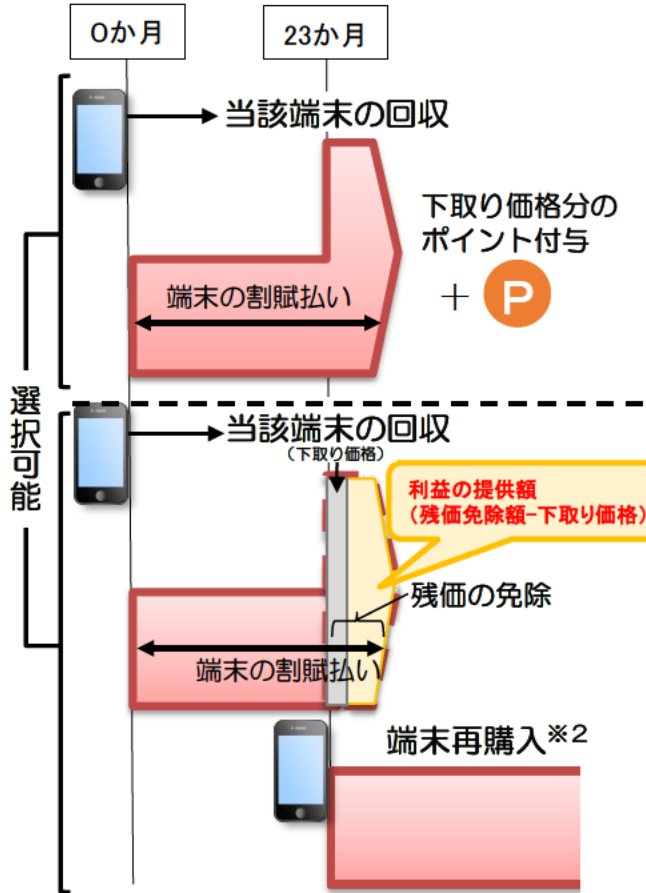
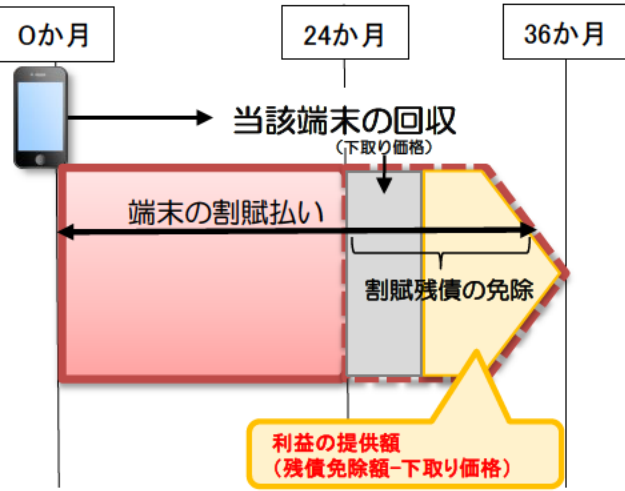
※1 2020年3月18日より開始

かえトクプログラム (KDDI)

開始時期 : 2020年2月21日
 対象 : 回線契約者
 回線契約者以外
 プログラム利用料 : なし
 買換要件 : なし
 (残価免除の場合には、
 端末再購入が必要)

トクするサポート+ (ソフトバンク)

開始時期 : 2020年3月27日
 対象 : 回線契約者
 回線契約者以外
 プログラム利用料 : なし
 買換要件 : なし
 (残債免除の場合には、
 端末再購入が必要)



※2 支払方法(割賦、一括)は問わない。

- 非回線契約者に対する端末販売拒否が行われている場合には、回線契約者に対して行われる端末購入を条件とする利益提供は、すべからず事業法第27条の3で規律している2万円上限に含まれることになる。

(2021年4月26日時点の情報、価格は税別)

回線契約を 条件とした利益提供の例

端末購入サポートプログラム による利益提供※

利益提供額
(上限2万円)

NTTドコモ

5G WELCOME割

(20,000円)

+

最新スマホでもおトクにもてる!

スマホおかえしプログラム

(9,407円)

機種代金の分割支払金のうち、
最終回分のお支払いが不要! *1

かえトクプログラム

(26,636円)

最新スマホも超——おトク

トクするサポート+

(23,127円)

=

29,407円
(9,407円超過)

KDDI

au Online Shop お得割
対象機種をご購入で機種代金から
最大 **22,000円割引** (税込)

(20,000円)

+

=

46,636円
(26,636円超過)

ソフトバンク

iPhone 12・iPhone 12 Pro も対象!

対象機種に、他社からの
りかえすると
端末代金が **21,600円割引** (税込)

(19,636円)

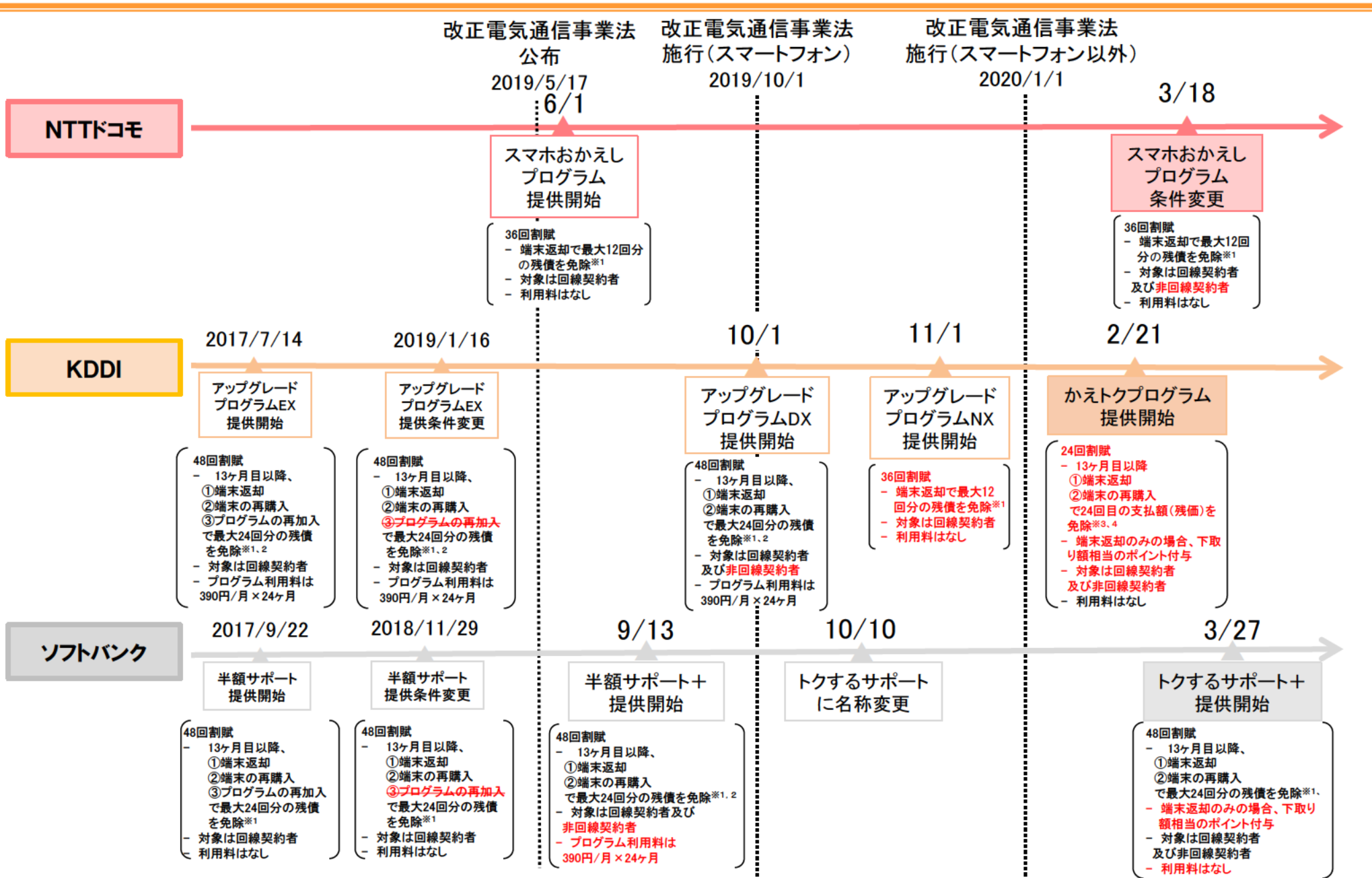
+

=

42,764円
(22,764円超過)

※ 端末購入サポートプログラムの利益提供額は、残債免除額から返却時の端末下取り価格を引いた額となる。現時点で、iPhone12(64GB)の下取り価格は決まっていないため、残債免除の最大額からiPhoneXR(64GB)の現在の下取価格(ポイント付与額)を引いた額を参考として記載している。

各社の端末購入サポートプログラムの変遷



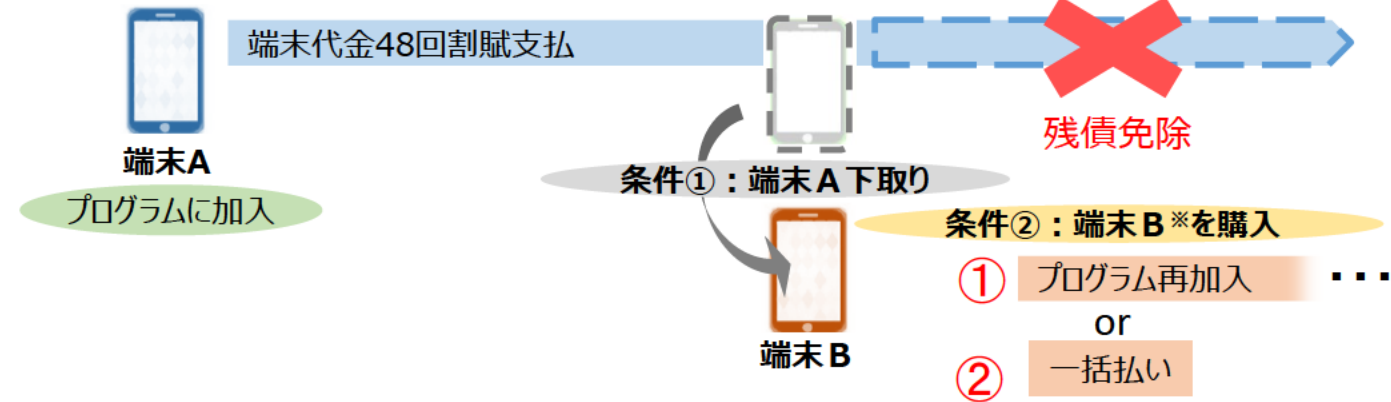
※1 24ヶ月目までに特典を利用する場合にも、24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。 ※2 24ヶ月目までに特典を利用するには、残月分のプログラム利用料の前払いが必要。
 ※3 23ヶ月目までに特典を利用する場合にも、23回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要。 ※4 残債の再分割後は残債免除申込の当月以降の残債を免除

注: 赤字部分は、直前の端サポから提供条件に変更があった箇所。



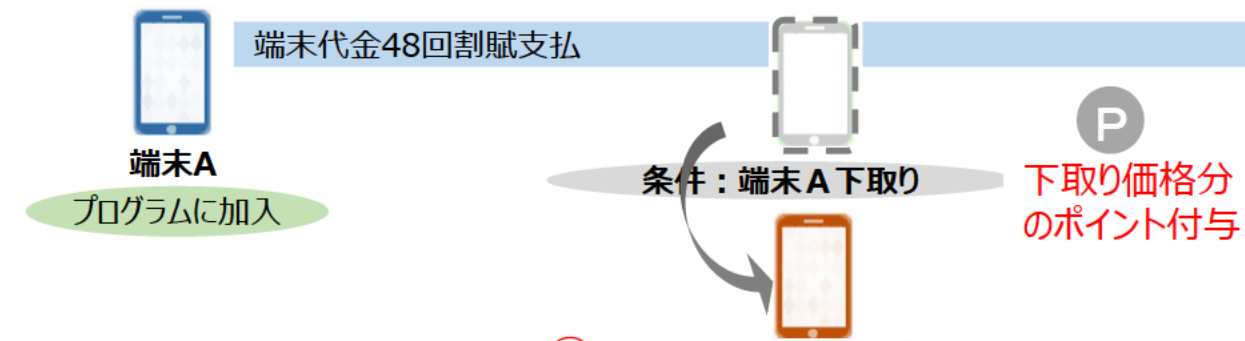
オプションA
残債免除

指定端末A購入 (48回割賦)



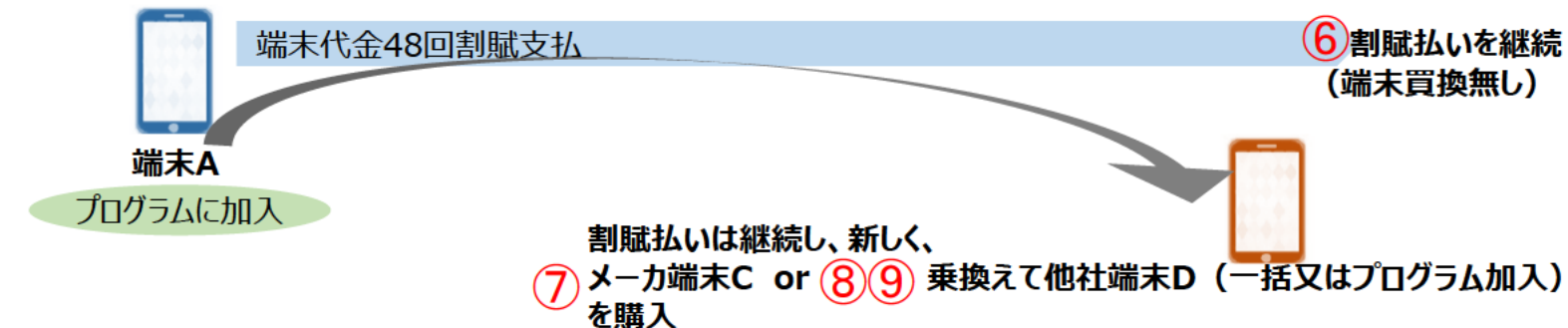
オプションB
端末下取り分のポイント付与

指定端末A購入 (48回割賦)



オプションC
プログラム継続

指定端末A購入 (48回割賦)



端末購入サポートプログラムに係る消費者の選択肢(トクするサポート+の例)

- オプション①～③ともに、端末Aの計24回の割賦支払(50,400円)を終えて、残りの計24回の割賦支払(50,400円)が残っている状態で計算。
- 端末A及びB: 100,800円(ソフトバンクが販売)、端末Aの下取価格: 17,455円、端末C: 85,800円(Appleの直販)、端末D: 94,027円(KDDIが販売)を想定。

	オプション (端末Aはトクするサポート+で購入した前提)	条件 (既に24回目までの割賦を支払った前提)	支出	利益 (残債免除又は ポイントバック)	合計 (将来分の支出を含む。)
オプションA	1 ・端末A: 下取り ・端末B: プログラムで購入	① 端末A下取り	▲17,455	残債免除 50,400	32,945 (▲17,455)
		② 端末Bへの買換え(プログラム再加入)	▲50,400		
オプションA	2 ・端末A: 下取り ・端末B: 一括で購入	① 端末A下取り	▲17,455	残債免除 50,400	▲67,855 (▲67,855)
		② 端末Bへの買換え(一括)	▲100,800		
オプションB	3 ・端末A: 下取り ・端末C: メーカーから購入	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	▲85,800 (▲136,200)
		② 端末A下取り	▲17,455		
		③ 端末Cを購入	▲85,800		
オプションB	4 ・端末A: 下取り ・端末D: 他社から購入(一括) ※他社回線に乗換え	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	▲74,027 (▲124,427)
		② 端末A下取り	▲17,455		
		③ 端末Dへの買換え(一括)	▲74,027		
オプションB	5 ・端末A: 下取り ・端末D: 他社から購入(プログラム加入) ※他社回線に乗換え	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	下取分のポイント付与 17,455	- (▲80,790)
		② 端末A下取り	▲17,455		
		③ 端末Dへの買換え(プログラム加入)	▲30,390		
オプションC	6 ・端末A: 分割払いを継続	① 端末Aの48回の割賦支払	▲50,400	-	- (▲50,400)
	7 ・端末A: 分割払いを継続 ・端末C: メーカーから購入	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	▲85,800 (▲136,200)
		② 端末Cを購入	▲85,800		
	8 ・端末A: 分割払いを継続 ・端末D: 他社から購入(一括) ※他社回線に乗換え	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	▲74,027 (▲124,427)
② 端末Dへの買換え(一括)		▲74,027			
9 ・端末A: 分割払いを継続 ・端末D: 他社から購入(プログラム加入) ※他社回線に乗換え	① 端末Aの残り24回の割賦支払い	▲50,400	-	- (▲80,790)	
② 端末Dへの買換え(プログラム加入)	▲30,390				

注1) iPhone12の価格を基に作成。注2) 残債免除のタイミングで発生する支払額は黒字。残債免除のタイミング以降で発生する総支払額は赤字。

各事業者の端末購入サポートプログラムの適用イメージ（iPhone12の場合）

（税抜。2021年4月27日時点）

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
--	--------	------	--------

iPhone 12※¹（64GB）【参考】Appleストアでの販売価格：85,800円

端末返却	必要	必要	必要
販売価格※ ²	92,160円	94,027円	100,800円
1ヶ月支払額※ ³	2,560円	2,191円（24ヶ月目：43,636円）	2,100円
プログラム利用料	0円	0円	0円
実質支払額	61,440円	50,390円	50,400円
最大免除額	30,720円	43,636円	50,400円
端末の再購入を行わなかった場合	30,720円	下取り価格相当分のポイント付与	下取り価格相当分のポイント付与
利益の提供額※ ⁴	16,084円	26,636円	32,945円
【参考】 iPhoneXR（64GB） の買取価格※ ⁵ （2021年4月27日 現在）	14,636円	17,000円	17,455円

※1 NTTドコモは「スマホおかえしプログラム」、KDDIは「かえトクプログラム」、ソフトバンクは「トクするサポート+」の適用イメージ。※2 各社オンラインショップの価格を参照。※3 NTTドコモは36回払い、KDDIは23回払い+24月目に残額支払い、ソフトバンクは48回払い。※4 端末購入サポートプログラムの利益提供額は、残債免除額から返却時の端末下取り価格を引いた額となるが、現時点でiPhone12(64GB)の下取り価格は決まっていないため、残債免除の最大額からiPhoneXR(64GB)の現在の下取価格(ポイント付与額)を引いた額を記載。※5 各社Webサイトの下取り価格を参照。

端末単体販売に関する覆面調査 (2020年12月～2021年2月)

目的 店頭での非回線契約者に対する端末単体販売(端末購入サポートプログラムの提供を含む。)の実態

対象 携帯大手3社(ドコモ、KDDI、ソフトバンク)の販売代理店

【調査結果】

➤ 覆面調査の結果:

NTTドコモは22.2%、KDDIは29.9%、ソフトバンクは9.3%

➤ 事業者の自主調査の結果:

NTTドコモは3.3%、KDDIは1.3%、ソフトバンクは2.3%



➤ 非回線契約者への端末販売が、販売代理店の現場において徹底されていない

➤ 事業者は、そのような現場の実態を十分に把握・指導できていない。

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
覆面調査で販売拒否が確認された店舗の割合	22.2%	29.9%	9.3%
各社の調査で販売拒否が確認された店舗の割合※1※2	3.3%	1.3%	2.3%

※1 各社の1回目の調査の結果。一部の事業者においては、現在も店舗への調査を継続している。

※2 メインブランドのキャリアショップ及び量販店のうち、同時に契約申込みを受け付けることのできる数が3以上の店舗数 (NTTドコモ:2,482店舗、KDDI:2,547店舗、ソフトバンク:2,641店舗)を分母として計算。

1.非回線契約者への端末販売拒否時の説明

- ・ キャリアそのものの方針であり、他のお店でも購入できない。
- ・ (店舗の)方針で回線なしは現状受付出来ない。
- ・ 直営店ではないため、受付できないシステムになっている。
- ・ 単体購入はできない。回線契約が付随することはルールで決まっていて、キャリアで販売する端末はシムロックがかかっている、もし仮に販売することになっても、端末販売をシステムで登録する事が物理的に不可能である。
- ・ お店ではそのようなサービスはなく、もしかしたらネットではできるのかもしれない。
- ・ キャリアのセンターに確認したところ、端末だけ購入できる店舗はあるが限られている。量販店ではできず、できるとしても一部のキャリアショップのみ。扱っている店舗が限られているため、一度ショップに電話をして確認するしか方法がない。

2.非回線契約者への端末購入サポートプログラム加入拒否時の説明

- ・ 回線契約をした方向けの分割プログラムのため、端末のみ購入時は不可能。
- ・ 店舗でルールを決めていて、当店では分割払いの購入はできない。
- ・ 端末購入だけの分割購入は、上長に確認したうえでできない。
(友人ができたと言うと、) ショップ独自のキャンペーンではないか、当該店舗ではできない。
- ・ ネットに出ているものと実店舗では規格が違う、オンラインでの特殊な何かはあるかもしれないが、店舗の我々にはわからない。
- ・ 端末はアクセサリと同じ部類に扱われるため、回線契約しない場合の分割払い購入はできない。

3.その他(通信契約の締結やメーカー直販での購入を推奨する説明)

- ・ 他社からの乗り換えであればここから更に割引が入るため、端末を購入したいということであれば、正直乗換えた方が安い。
- ・ 回線契約をせずに端末購入をするなら、割引がないのでアップルで買った方がいい。

将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム ≪端末購入サポートプログラムが非回線契約者にも利用できることの周知状況(MNO利用者)≫

5

Q37. NTTドコモ、KDDI (au)、ソフトバンクでは、端末購入サポートプログラムを提供していますが、このようなプログラムを利用していますか。(1つ選択)		回答数	%
全体		2000	100.0
1	利用している	385	19.3
2	利用していない	1256	62.8
3	分からない	359	18.0

Q38. 端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。(1つ選択)		回答数	%
全体		2000	100.0
1	知っている	259	13.0
2	知らない	1741	87.1

【Q37】 NTTドコモ、KDDI (au)、ソフトバンクでは、端末購入サポートプログラムを提供していますが、このようなプログラムを利用していますか。(1つ選択)		全体 (2000)	【Q38】 端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知っていますか。(1つ選択)	
			知っている	知らない
	全体	(2000)	13.0%	87.1%
	1 利用している	(385)	24.2%	75.8%
	2 利用していない	(1256)	12.1%	87.9%
	3 分からない	(359)	3.9%	96.1%

「端末購入サポートプログラムを利用している」と回答した385名のMNO利用者うち、75.8%の利用者は、「端末購入サポートプログラムは端末を購入する通信会社と通信契約を結んでいなくても利用できることを知らない」と回答している。

最新スマホでもおトクにもてる!

スマホおかえしプログラム

スマホおかえしプログラム（以下「本プログラム」といいます。）は、本プログラムにご加入いただいたdポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアクラブ会員のお客さま（以下「加入者」といいます。）が36回の分割払いで購入された対象機種を当社にご返却いただいた場合に、その翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）またはその相当額のお支払いを不要とするプログラムです。

※ 対象機種の購入月（ドコモオンラインショップで新規申込みの場合はドコモで本登録を行った月）の翌月を1か月目とし、1か月目でのお支払いを1回目のお支払いとします。

📄 提供条件書（PDF形式：678KB）

- ▼ プログラム適用条件
- ▼ 対象機種
- ▼ 対象名義
- ▼ プログラム加入時
- ▼ プログラム利用時
- ▼ 月々のお支払いイメージ
- ▼ ご注意事項

プログラム適用条件

利用条件は2つだけ!

その1

対象のスマホを
36回分割支払いにて購入

その2

スマホを返却するだけ!

ドコモの回線契約がなくても
ご加入・ご利用いただけます。

ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。SIMロック解除のお手続きは「SIMロック解除」をご確認ください。

※ 返却については、当社の基準を満たした査定が完了する必要があります。

※ プログラム加入後、対象機種を“返却”しても使い続ける（対象機種を返却しない）こともできます。

※ 返却については、2021年2月17日より郵送でのお申込みも可能となります。

かえトクプログラム

機種代金の分割支払金のうち、
最終回分のお支払いが不要! *1

新しい機種への買い替えが必要

かえトクプログラム

本プログラムで購入された機種を当社が回収

*1 対象機種ご購入後13カ月目～25カ月目までに当社・au取扱店でauのスマートフォン、ケータイなどへの買い替えかつ、本プログラムで購入された機種を当社が回収した場合です。

※ 本プログラム加入機種の回収・査定条件を満たす必要があります。端末故障・破損時（例：充電不可などの場合）など、所定の条件を満たさなかった場合、特典の適用を受ける際に最大22,000円（不課税）のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。

※ SIMロック解除のお手続きは下記をご確認ください。

[詳細はこちら](#) >

加入条件

当社、au取扱店で対象機種を本プログラムでご購入 (注1) (注2) (注3)

au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。 (注4)

au回線の有無を問わず
本プログラムでご購入いただけます。

対象機種

iPhone

iPhone 12 Pro Max、iPhone 12 Pro、iPhone 12、iPhone 12 mini、iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro Max、iPhone XR、iPhone XS、iPhone XS Max、iPhone 8

最新スマホも 超——おトク



トクするサポート+

2020年3月26日(木)以前に発売された機種も、トクするサポート+の対象機種となりました。

ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。

適用条件

対象機種を48回割賦で購入すること。

- ・ **ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。**ご希望のお客さまは各店舗にてお求めください(一部例外あり)。
SIMロック解除のお手続きは、サポートページをご確認ください。
[詳細を見る](#)

終了条件

以下のいずれかに該当する場合、本プログラムは自動的に終了となります。

- ・ 本プログラムの加入時に購入した対象機種(以下、旧機種)を譲渡(家族割引名義変更を除く)をした場合
- ・ 旧機種の割賦債務を完済した場合または一括弁済のお申し込みをした場合(その後、お申し込みが取り消された場合を含む)
- ・ 特典A、特典B、1年買い替えオプションいずれかの利用申し込みをした場合

(1) 事業者からの意見

- 非回線契約者であっても加入できることを分かりやすく周知している。(第16回WG・KDDI)
- 回線契約者と非回線契約者の条件差異が存在する。具体的には、非回線契約者は、店頭のみであってオンラインでの加入はできないこと、支払い方法について、口座振替はできず、店頭の申込みにおいてクレジットカードのみにしていること、また残価再分割条件という形で、買換えを行わない利用者については、手続きをするときに来店してもらい審査するという差異がある。この夏には見直して、差異がなくなるようにする予定。加えて、非回線契約者に対するオンラインでの一括での端末販売についても、この夏に対応する予定。(第16回WG・KDDI)
- 利用にあたり回線契約は全く不要としており、完全に分離した中で設計しており、非回線契約者に対する制約は一切ないが、唯一あるのが販売チャネルの差異で非回線契約者に対してはオンラインでの販売を行っていない。もともとオンラインでの端末販売の構成比が極めて小さかったため、総務省のガイドラインに基づいて、現行、未提供としていたが、差異をなくす方向で計画をしており、今年度末にはオンラインでの非回線契約者向けの端末販売を実施するべく、準備を進めている。(第16回WG・ソフトバンク)

(1) 事業者からの意見

- NTTドコモは、解約金留保の見直し及び2年定期契約の新規受付停止を行う予定だが、端末側の課題である端末買換え条件については、他事業者において依然として提供が続けられている状況であると認識している。 前回の競争ルールWGにおいて、特に改正法施行前に提供された旧プログラムについては、回線と端末のセット販売が行われており、現在も8割もの残存があるということで、高いロックイン効果が継続されているという説明が総務省からあった。改正法施行後に提供されている現在のプログラムについても、買換え条件があるということで、実質的にロックイン効果が生じているのではないかと考えているところ。割賦代金の残債免除に関わる端末買換え条件は、利用者の自由な選択を妨げる大きな障壁であり、撤廃すべき。(第16回WG・NTTドコモ)
- 当社の端末購入サポートプログラムは回線契約を条件としていないため、回線の乗り換え障壁には当たらないと認識している。(第16回WG・KDDI資料)
- 当社の端末購入サポートプログラムは、端末買換えを必要条件としていない。また、通信と端末を完全分離の考えに則り、回線契約者/非回線契約者問わず特典を享受することができることから、乗換え時の障壁になるとの指摘は当たらないと考えている。(第16回WG・ソフトバンク資料)

(2) 構成員からの意見

- NTTドコモからKDDI、ソフトバンクの端末購入サポートプログラムにおける端末買換え条件の撤廃について、意見があった。端末買換えに実質的なロックイン効果があるのかどうか、公正取引委員会に検証いただきたい。(第16回WG)
- 事業者において、ロックイン効果がそこまで強くないと考えるということであれば、ロックインの効果が強くないことをデータで示していただき、そのようなデータをもって我々が問題を検証していく必要がある。例えば、旧プログラムから契約を変えたときに、利用者がどういう判断をしたか、回線を継続利用しているのか移行しているのかどうか等、事業者が主張する内容の妥当性を検証できるようなデータを求めていく必要がある。(第16回WG)
- 外形的に見てロックイン効果がありそうな場合には、ロックイン効果がないという論証をしていく必要が確かにあるため、今後の議論で検証していく必要がある。(第16回WG)

「競争ルールの検証に関する報告書2020」以降の状況と改正法の趣旨(通信・端末分離)との関係

- MNO3社の提供する端末購入プログラムの運用実態は、次のように考えられるのではないか。
- 端末購入プログラムの提供条件や利用可能なチャネルなど、形式的な条件面については、改正法施行後2年が経過するのと前後して、一部を除き、回線契約者と非回線契約者の間の差異が解消されつつある。
- 他方、広告・利用者への説明については、各社とも、チラシやカタログ、ウェブサイトなどの広告物において最低限の説明事項を消極的な形で表示しているに止まる。
そして、実際の顧客への対応や説明について中心的な役割を果たす販売代理店において、非回線契約者による端末購入プログラムの加入を拒否するような対応が少なからず行われている実態が明らかになった。
また、端末購入プログラムの潜在的な利用者である非回線契約者への積極的な訴求は行われていない。
- このようなMNO3社の消極的な周知広報姿勢及び代理店への不十分な指導等措置の状況により、一般利用者において「回線契約の有無に関わらず端末購入プログラムが利用できる」という情報はほとんど浸透しておらず、実態として、非回線契約者による各社の端末購入プログラムの利用も極めて限定的な水準に止まっている。
- このような現状を踏まえれば、MNO3社は、程度に多少の差はあるとしても、形式的な条件を整えた上で、潜在的な端末購入プログラムの単独加入者(非回線契約者)に対しては積極的に情報を与えないことにより、実質的に、改正法の施行前と同様に、「端末購入に係る利益供与をインセンティブとして回線契約に誘引する」という、同法の趣旨に反する、いわば潜脱的な行為を意図していることも疑われるのではないか。
- こうした状況が放置されれば、利用者に正確な情報が浸透せず、例えば、端末購入プログラムに加入する利用者が通信事業者を乗り換えることをためらうなど、利用者の合理的な選択を妨げ、改正法の趣旨に反する運用実態が継続することが強く懸念されるのではないか。

端末購入プログラムの「囲い込み効果」について

- 前述のとおり、「競争ルールの検証に関する報告書2020」においては、各社の端末購入プログラムについて、「(1)一括購入者を利益提供の対象としていないことや、(2)端末の再購入を利益の提供の条件としていることについて、過度な囲い込みの要因となっていないか、引き続き、注視すること」とされている。
- (1)の一括購入者を利益提供の対象としていないことについて、通常の商慣習では、分割購入によるリスクや利息分を考慮して、一括購入の方が総額が安く設定されるのが通例である。
この点、MNO3社が提供する端末購入プログラムは、いずれも一括購入の場合には端末代金の全額の支払いが求められる一方で、分割購入の場合に限って、残債免除という形で利益が提供され得ることとなっており、通常の商慣習に照らせば、長期契約による顧客の囲い込みという目的以外に、合理的な理由が見出し難いのではないか。
- また、(2)の端末の再購入を利益提供の条件としていることについて、KDDI及びソフトバンクが提供する端末購入プログラムは、①端末下取り及び端末買換えを条件とする端末再購入による残債免除に加えて、②端末下取りを条件とする下取り価格分のポイント付与施策を選択肢として用意している。
- これらの選択肢を比較すると、選択肢①による残債免除(特に、新しい端末についても端末購入プログラムに再加入する場合)のメリットが他の選択肢と比較して明らかに大きく、利用者が合理的な選択をした結果、他の選択肢ではなく端末再購入・プログラム再加入が最も有利な条件になるのだとすれば、端末再購入を利益提供の条件とすることは、一定の囲い込み効果を有すると考えられるのではないか。
- 上記の囲い込み効果は、一義的には端末購入における囲い込み効果であって、通信市場における行き過ぎた囲い込みとして直ちに問題になるものではない。しかしながら、前述したとおり、MNO3社の消極的な姿勢等により、改正法における「通信と端末の分離」の趣旨に反するような運用実態が継続していると、通信契約と端末販売の結びつきを通じて、改正法におけるもう一つの趣旨である「行き過ぎた囲い込みの是正」という趣旨にも反する効果を生むことになり、改正法全体の趣旨からすると、更に問題が大きくなるのではないか。

以上のような端末購入プログラムを巡る現状を踏まえれば、今後、次のような対応が求められるのではないか。

- 端末購入プログラムを提供するか否か、また、提供をする場合に、それを事業法第27条の3の規律の対象となる利益提供2万円上限の対象(内数)として提供するか否かは、いずれも事業者の判断である。
- 端末購入プログラムについて、MNO3社は、それぞれの判断として、「回線契約とは切り離している(回線契約を条件としていない)」と説明し、回線契約とセットではない端末単体の値引きとして扱い、事業法第27条の3の2万円上限規制の外側(内数として計上しない形)で提供している以上、今後は、最低限、次の取組が行われるべきではないか。

① 条件の差異の解消

形式的な条件の差異については、合理的な理由がない限り、今後1年以内に全て撤廃すべきではないか。

② 正確な説明、周知の徹底

各社においては、利用者において正確な情報が理解されていない現状を早期に是正すべく、正確な説明、周知の徹底に向けて最大限の努力が求められるのではないか。

具体的には、例えば少なくとも次のような努力は可能と考えられるのではないか。

- 非回線利用者に対する端末購入プログラム提供拒否など、販売代理店における不適切な対応について、別途検討中の「販売代理店の在り方」についての議論を踏まえて求められる事項を含め、根絶を図るための対応を取ること。
- 販売代理店において端末購入プログラムを提供する際、重要事項説明の一環として、利用者に対して、回線契約は条件でないこと、通信契約を他事業者に乗り換えて端末購入プログラムは継続できることなどを確実に説明すること。
- 各社の端末購入プログラムを案内するWebサイトや、総合カタログ、ポスター等の店頭ツール等においても、誰が見ても認識できるような分かりやすい形で、上記趣旨を明記すること。
- 端末購入プログラム加入者に対して、定期的に、上記趣旨を説明したメール等を送付すること。
- 上記趣旨について、ITジャーナリストや消費者系のメディア等に対し、定期的にブリーフィングを行う、国民生活センター等に説明を行うなど、社会前提への理解度向上に向けた可能な限りの取組を行うこと。
- その他、どのような対応が可能と考えられるか。

- MNO3社においては、上述の対応についての取組方針を定めて総務省に提出し、その後も定期的に実施状況を報告すべきではないか。
- また、総務省においては、並行して、各社ごとに、販売代理店の店頭における対応についての覆面調査、端末購入プログラム加入者における理解度調査、各社の端末購入プログラムについて関心を有すると考えられる一般利用者の理解度を調査し、これら事業者の取組による効果について検証を行うべきではないか。
- その際、利用者に対して広く正確な理解を浸透させることは必ずしも容易ではないことを踏まえ、調査の方法等については調査の専門家も交えて検討するとともに、試行的な調査も重ねることも必要ではないか。
- こうした調査を重ねるなどして、ある程度の期間を経過した後においても、例えば他事業者と比較しても明らかに、販売代理店における対応が徹底されていない、また、利用者における理解が進んでいないと判断されるような事業者については、端末購入プログラムによる利益提供が実態として通信料金と端末のセット販売を条件としているものとして、改正法における通信・端末分離の徹底を図ることも視野に入れるべきではないか。