

競争ルールの検証に関するWG（第29回）/消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第39回）に関する追加質問事項

2. 電気通信事業法第27条の3の執行関係(覆面調査)

2-1 事務局資料4-1の「違反と判断される事案」では、在庫や置き等に関して、端末単体販売拒否を生じさせるような単体販売用とセット販売用の在庫を分けている、という事例を確認することができます。

事業者は代理店に対して指導すべき立場であること、また、代理店と共に今回御報告された取り組みの今後の成果は世間からもウォッチされているかと思いますが、在庫の区分や、在庫の区分を理由とする（そして、それらにとどまらない）端末単体販売拒否につながる様々な方法手段について、

- (1) 代理店に対する指導はどのようなものでしょうか、
- (2) また、御社自身の今後の取り組みについてはどのように考えておられるか教えてください。

(西村（暢）構成員)

(ソフトバンク回答)

まず、ご指摘いただいている事例に関する事実として、弊社及び販売代理店において単体販売用とセット販売用で在庫を分けていることはありません。

総務省殿覆面調査で確認された事例（店舗スタッフによる案内の概要）について、弊社で当該販売代理店に対して個別確認した結果では、在庫があるにもかかわらず単体販売だけ断っていることはない旨確認しており、調査員に対して説明が正しく伝わっていない可能性もあり得るのではないかと考えています。（回線契約の有無によらず在庫がないことを説明したつもりが正しく伝わっていない等）

販売代理店に対する指導については、弊社ヒアリング資料でも回答している通り、単体販売について在庫がないといった虚偽案内も含め、単体販売不可と案内することを禁止する旨販売代理店に対して周知しています。なお、本周知を実施しているにもかかわらず、複数回違反行為等を起こしている場合は、ペナルティを課すこともあり得ます。

今後も各種取り組みの継続・徹底に加え、お客さまへの説明の仕方に課題がないかも含め検討していく考えです。

2-3 御社の販売代理店への来店予約システムにおいて、来店用件として「端末のみの購入」の選択肢を設けていますか。設けている場合は、当該用件を選択するに当たり何らかの制限があるか、教えてください。

(北構成員)

(ソフトバンク回答)

「端末のみの購入」の選択肢は設けていませんが、「その他」（全般）を選択いただき「店舗への連絡事項」のフリー入力欄に用件を記載いただければその他手続きと同様に対応可能です。

※「販売代理店の状況関連」に関する全回答（赤枠）は「構成員限り」としていただくようお願いいたします。

3. 販売代理店の状況関連

3-1 キャリア側は評価指標を「適正な範囲内で設定」していると認識しているが、事務局資料から推察すると、そうは思っていない代理店も一定数あると思われる。こうした認識ギャップが大きいことが問題と考えられるが、このギャップを埋めるために何が必要だと考えるか。

(北構成員)

(ソフトバンク回答)

3-2 ソフトバンクショップのクルー等の話を聞くと、ソフトバンクショップの一部ではオプション（特に端末保証）をつける、顧客から保証の請求を受けたときはアップデートや買い換えを推奨するように、という対応が横行しているように聞かすが、どう改善していくのか。

(北構成員)

(ソフトバンク回答)

3-4 事務局資料4-2 「キャリアショップ店員に対するアンケート調査の結果について」のP3を見ると、「2021年6月以降、利用実態に合わない、あるいは利用実態を確認せずに上位の利用金プラン等を推奨したことがあると回答した者は3割、不要と思われるようなオプションやアクセサリを推奨したことがあると回答した者はそれぞれ3割、2割という結果だった」と報告している。前回の報告では、4割だったので、1割の減少にとどまっている。

事務局資料4-3の1 オプション関係では、代理店かスタッフから、「オプション等の加入率の評価指標が設定されていて、利用者ニーズに合わない案内をするしかない、固定回線・スマホのセット割引の受付率向上や、有料コンテンツの獲得を迫られている、保証サービス獲得率の目標がかなり高く、下回ると店舗の成績や代理店の運営支援金に大きく影響する。保証サービスを拒否した利用者に在庫があるのに端末

を販売しないなどの事例がある」などの意見があることや、全携協様からは、キャリアからのポートイン評価指標は以前より高く設定されているとの報告があった。評価指標を達成するために無理な販売が行われているのではないか。

- 1.保証サービスについては、「加入率」を評価すると、事例のように、不要なものを売りつけるだけでなく、逆に販売拒否も助長しかねないので、加入率の評価は見直すべきではないか。
2. 他のオプションの加入率の評価指標の設定について見直しの検討はあるか。
3. ポートイン評価指標についての見直しの検討はあるか。

(石田構成員)

(ソフトバンク回答)



3-7 消費者検第39回の会議において、御社では、すでに販売代理店とは意見交換を行っているとの回答だった。

一方、事務局資料4-2 P3では、利用者に意図しない提案を、販売員が自己判断で行ったのは1割で、後は、店長・上司の指示、経営層からの営業目標、キャリアからの営業目標となっていた。

消費者検第39回の会議でご報告のあった取り組みは、問題を把握する上で適切な取り組みと考えると、寄せられた意見をどのように反映させたか、その結果等についてご報告をお願いしたい。

(石田構成員)

(ソフトバンク回答)





3-8 資料6-3の1枚目の回答の4つ目の・で「代理店独自商材の取扱も検討している」とありますが、昨年の秋から検討中だと理解しております（第24回競争WGの公正取引委員会説明資料4 P.2 最下段より）。KDDIも3月に独自商材の申請受付を開始しているとのことですが（資料5-2 p13より）、御社はいつ独自商材の取扱いの開始を考えておられるのか御教示下さい。

（西村（暢）構成員）

（ソフトバンク回答）



以上