



# 電気通信事業法第27条の3の規律に係る 覆面調査の結果について

令和3年3月29日  
事 務 局

- ・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24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

## 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

# 各社の販路ごとの端末販売状況

(2021年3月26日時点の情報。)

購入方法	販路	NTTドコモ		KDDI		ソフトバンク	
		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 サポート 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		×		×		×

(今夏から対応予定)

(検討中)

(検討中)

(今夏から対応予定)

(検討中)

(注) NTTドコモのahamo、KDDIのpovo及びUQmobile、ソフトバンクのLINEMO及びY!mobileは、非回線契約者への端末販売を行っていない。

※1: NTTドコモは12回割賦、24回割賦。KDDIは24回割賦、36回割賦、48回割賦。ソフトバンクは24回割賦。

※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。

## 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<sup>※1</sup>  
 プログラム利用料 : なし  
 買換要件 : なし

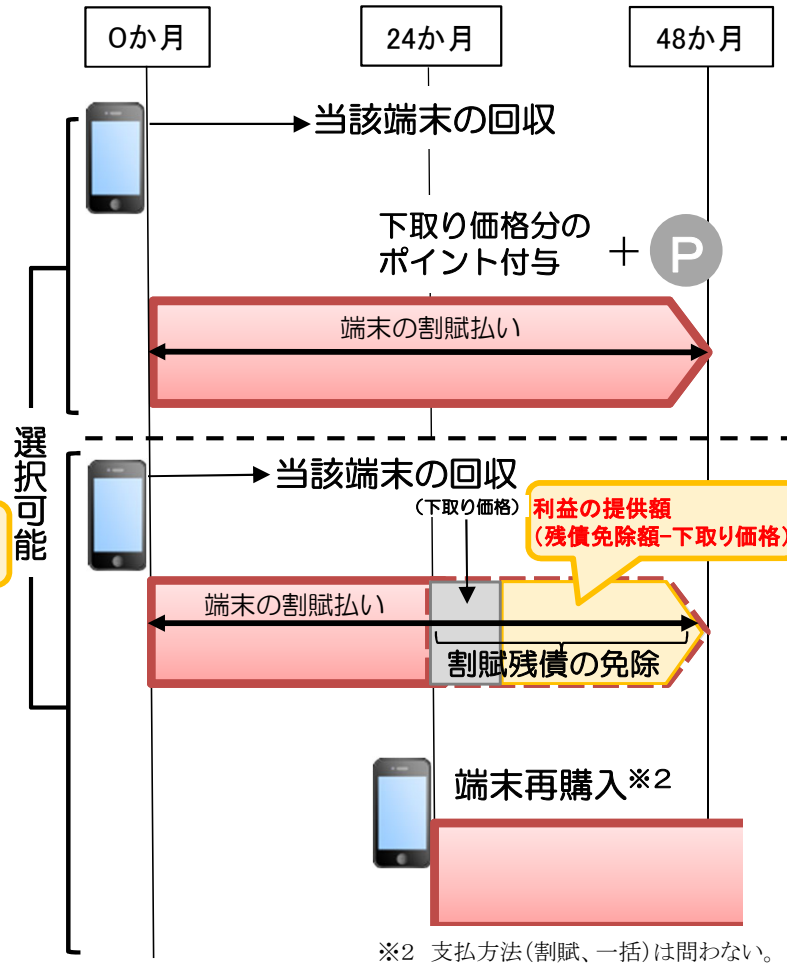
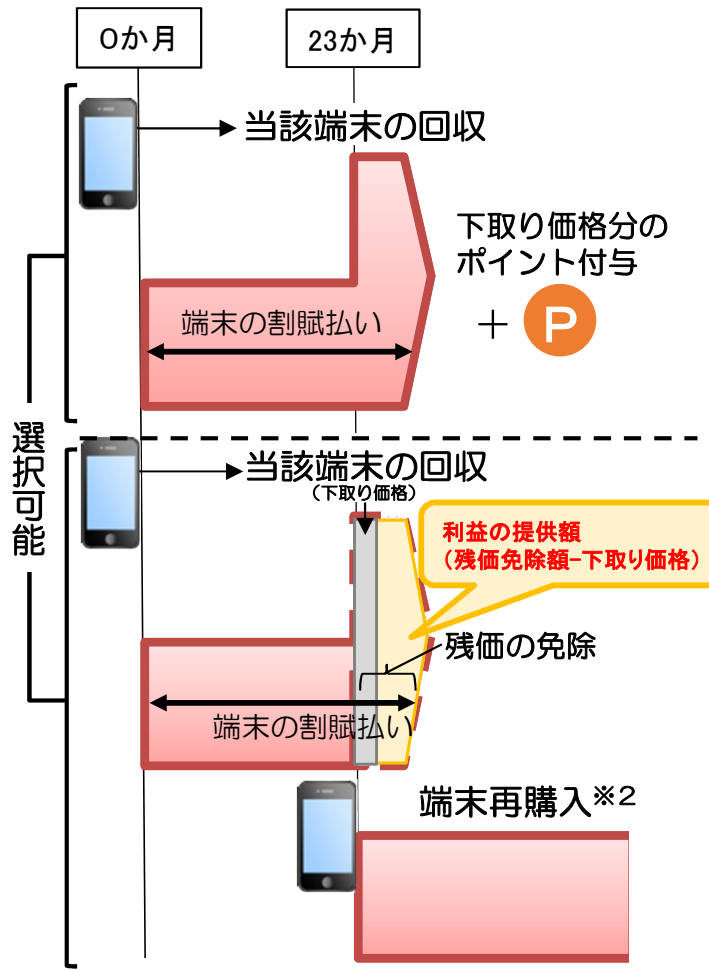
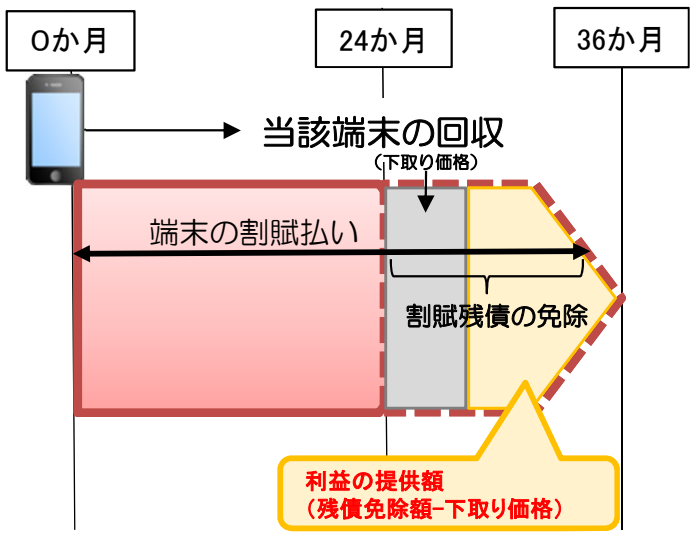
※1 2020年3月18日より開始

## かえトークプログラム (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)

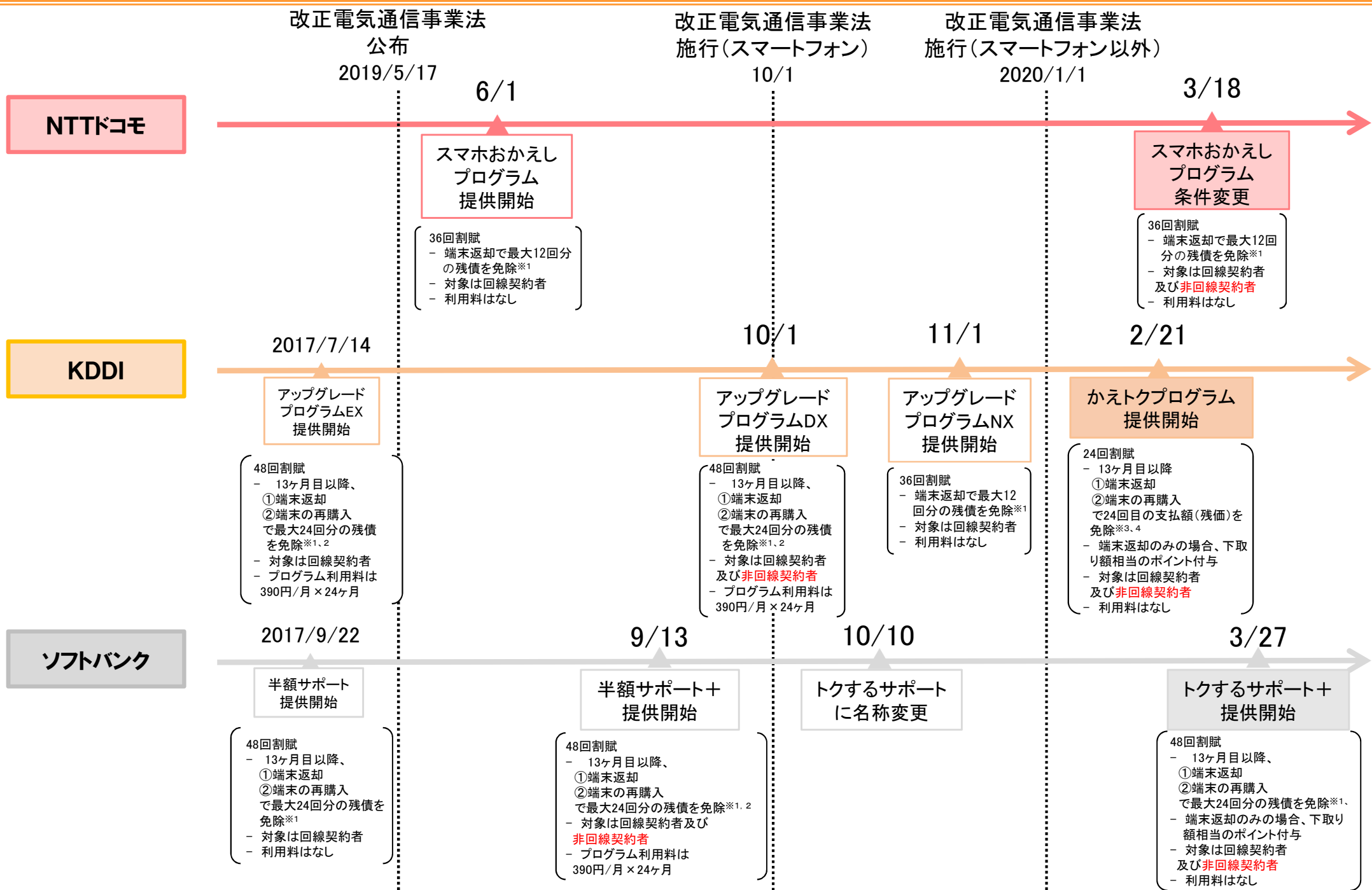
## トクするサポート+ (ソフトバンク)

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。

# 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場合には、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

# 各事業者の端末購入サポートプログラムの実施状況

(2021年3月26日現在)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
プログラムの名称		スマホおかせしプログラム	かえトクプログラム	トクするサポート+
概要		○対象端末を36回割賦で購入し、当該端末回収で最大12回分の分割支払金を免除	①対象端末を24回払い（23回割賦+24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ端末購入で24回目残価支払を免除  ②対象端末を24回払い（23回割賦+24回目残価支払）で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収で下取り価格分のau WALLEETポイントを付与	①対象端末を48回割賦で購入し、25ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で最大24回分の分割支払金を免除 ②対象端末を48回割賦で購入し、13ヶ月目以降に当該端末回収かつ指定端末購入で25回目以降の分割支払金を免除（24回目までの分割支払金は引き続き支払いが必要） ③48回割賦で購入し、13ヶ月目以降の当該端末回収で下取り価格分のPayPayボーナスを付与
プログラム加入の条件		○36回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○24回払いでの購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし	○48回割賦での購入 ○回線契約：必要なし ○プログラム利用料：なし
支払免除等を受ける条件		○支払免除時に端末を回収すること  ○端末回収時に査定基準を満たしていること ○dポイントクラブ会員であること	○①及び②の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に端末を購入すること（①のみ） ○端末回収時に査定基準を満たしていること	○①、②及び③の行使時に端末を回収すること ○支払免除時に指定端末を購入すること（①及び②） ○端末回収時に査定基準を満たしていること
提供開始日		○2019年6月1日 ※ 回線非契約者への提供を2020年3月18日に開始	○2020年2月21日	○2020年3月27日
対象機種	5G	○Xperia 1 II、AQUOS R5G、LG V60 ThinQ 5G、arrows 5G、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、Galaxy S20+ 5G Olympic Games Edition	○iPhone 12 Pro Max、iPhone 12 Pro、iPhone 12、iPhone 12 mini  ○Galaxy A32 5G、AQUOS sense5G、Galaxy A51 5G、Galaxy Z Fold2 5G、Galaxy Z Flip 5G、Google Pixel 5、Xperia 5 II、Galaxy Note20 Ultra 5G、Xperia 1 II、Galaxy S20 5G、Galaxy S20+ 5G、AQUOS R5G、AQUOS zero5G basic DX、Mi 10 Lite 5G、OPPO Find X2 Pro、ZTE a1、Galaxy S20 Ultra 5G	○iPhone 12 Pro、iPhone 12 Pro Max、iPhone 12、iPhone 12 mini  ○AQUOS R5G、ZTE Axon 10 Pro 5G、LG V60 ThinQ 5G、OPPO Reno3 5G、AQUOS zero5G basic、Xperia 5 II、AQUOS sense5G、Redmi Note 9T、Google Pixel 4a(5G)、Google Pixel 5
	4G	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone X、iPhone 8  ○Xperia 5、Galaxy Note10+、Galaxy Note10+ Star Wars Special Edition、AQUOS zero2、Xperia 1、Galaxy S10、Galaxy S10+、Galaxy S10+(Olympic Games Edition)、AQUOS R3、Xperia XZ3	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro MAX、iPhone Xs、iPhone Xs MAX、iPhone XR、iPhone 8  ○Galaxy Z Flip、Xperia5、Xperia8、Xperia1、Galaxy Note 10+、Galaxy A20、Galaxy S10、Galaxy A30、AQUOS zero2、AQUOS sense3plus サウンド、AQUOS sense3、AQUOS sense2、AQUOS sense2 かんたん、URBANO V04、TORQUE G04、HUAWEI P30 lite Premium、BAS104、BAS103、LG it、GRATINA、Galaxy A41、AQUOS sense3 basic、Xperia 10 II	○iPhone SE（第2世代）、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro Max、iPhone 11、iPhone Xs、iPhone Xs Max、iPhone XR、iPhone 8、iPhone 7、12.9インチiPad Pro（第4世代）、11インチiPad Pro（第2世代）、iPad（第8世代）、11インチiPad Pro（第2世代）、iPad（第7世代）、iPad mini、iPad Air、12.9インチiPad Pro（第3世代）  ○Google Pixel 4a、Google Pixel 4、Google Pixel 4 XL、Google Pixel 3a、Google Pixel 3a XL、シンプルスマホ5、LG G8X ThinQ、AQUOS zero2、AQUOS sense3 plus、Xperia 5、AQUOS R3、arrows U、LG K50、シンプルスマホ4、Lenovo TAB5、AQUOS sense3 basic、DIGNO® BX、AQUOS sense basic、DIGNO® ケータイ3、AQUOS ケータイ3、かんたん携帯、10razr 5G、ThinkPad X1 Fold

# 割賦により端末を販売する際の販売手法に係る要請(2020年5月29日)の概要

- 端末購入プログラムにおいて、回線契約者と非回線契約者への提供条件に差異(提供販路、残債の再分割手続等)が存在。  
→ 実質的な条件の差異がある場合には、改正電気通信事業法の通信・端末セット販売時の利益の提供の規律の対象。
- 改正電気通信事業法に反することがないようにするよう求めるとともに、回線契約者と非回線契約者の提供条件の差異の状況を把握するため、競争ルールの検証に関するWG第2回(5/26)での議論も踏まえ、2020年5月29日に、ドコモ、KDDI及びソフトバンクに対して、新たに要請を実施(これに伴い、2019年10月1日要請は廃止)。

## スマホおかせしプログラム(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

## かえつくプログラム(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  
(残債免除の場合には、  
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)

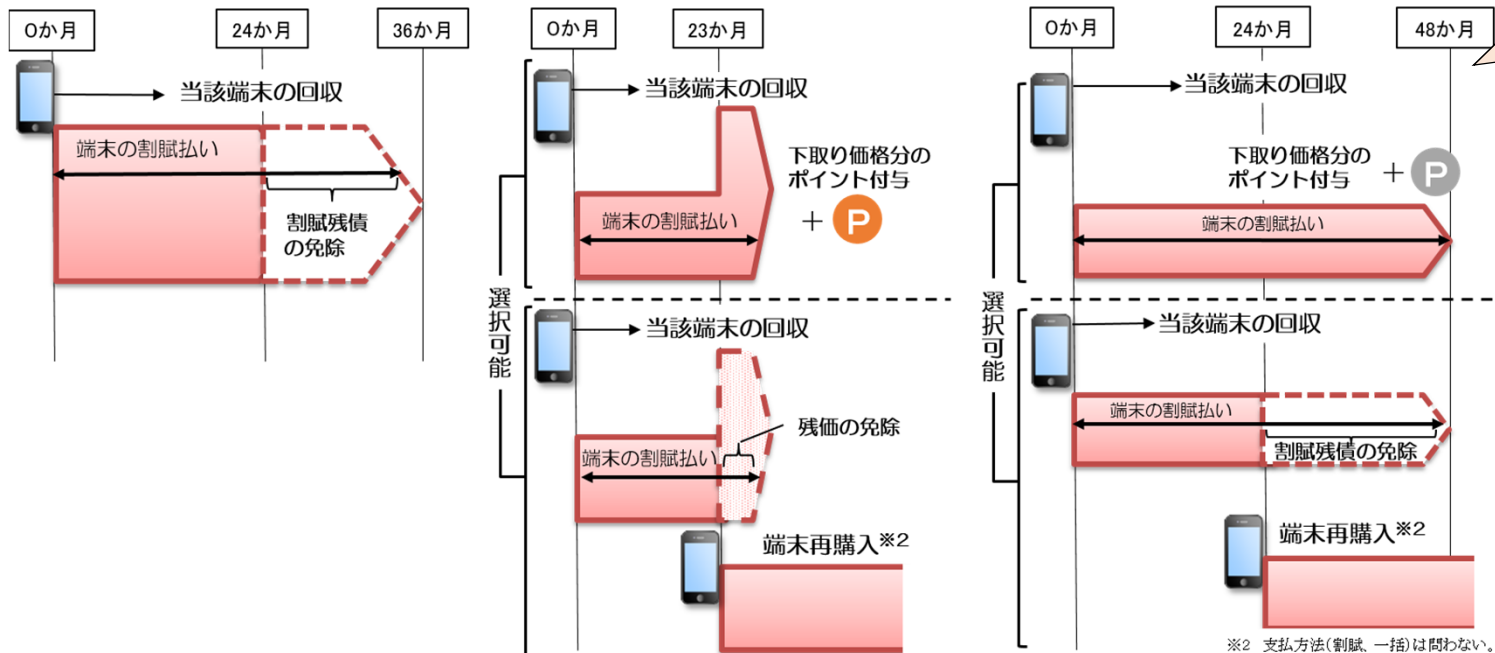
実質的な負担額、対象者、加入の条件等について端末購入プログラムに加入しようとする者が誤解することがないように、不適切な広告、勧誘、説明等を行わないようにすること。

回線契約者と非回線契約者とで、端末の販売経路、利益の提供に係る追加的な条件等に相違がある場合には、その具体的な内容及び理由について報告すること。  
(例) 対象者、販売の販路、支払方法、残債の再分割設定等

非回線契約者が購入した端末がSIMロックにより使用不可になることがないように、SIMロック解除ガイドラインの遵守を徹底すること。

(参考) SIMロック解除ガイドライン(2019年11月改正)

回線契約の有無に関わらず、端末購入時に、一括払い又は割賦支払で信用確認措置に応じる場合には、無料で解除された端末を販売すること等





## 競争ルールの検証に関する報告書2020(抜粋)

### 第3章 モバイル市場に係る課題

#### 2. その他モバイルに関する事項

##### ③ 対応の方向性

- 前述のとおり、MNO3社は、回線契約を条件としない利益の提供として、端末購入サポートプログラムを提供している。しかし、利益の提供を行う場合において、事業法第27条の3の規律の対象となる「回線契約を条件としない」ものというためには、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である。また、「回線契約を条件としない」ことについて、利用者が認識できるよう広告等で明示することが必要である。
- 非回線契約者への端末販売に際して、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、非回線契約者に対する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ない」とは言えない。総務省では、必要に応じ、非回線契約者に対して端末の販売を制限していないか等、現場の実態についても調査・確認をすることが求められる。

## モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン(抜粋)

### 2. 具体的な取組

#### (1) 分かりやすく納得感のある料金・サービスの実現

##### ① 通信料金と端末代金の完全分離

##### ア 事業法第27条の3の着実な執行、違反事案の摘発

- また、通信契約がない者に対しても端末を販売するとしながら、端末の販売実態がない等、規律の潜脱につながる行為を抑止するため、覆面調査を実施し、不適切な実態が判明した場合には、携帯電話事業者や販売代理店に対して是正を求めていく。【引き続き実施】

- 総務省は、非回線契約者に対して端末を販売することとしていながら、店頭で非回線契約者に対する端末販売を拒否することにより、電気通信事業法第27条の3の規律を潜脱する行為が行われなかったか、実態を把握するために覆面調査を実施した。

[覆面調査の内容]

- 期 間: 2020年12月から2021年2月までの間
- 対 象: MNO3社の販売代理店
- 調査項目: ①非回線契約者への端末販売の可否、②非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供の可否及び③回線契約をした場合の利益提供額(上限2万円の範囲で利益提供が行われているか。)
- 覆面調査の結果、MNO3社の一部の店舗において、非回線契約者への端末販売拒否(上記①)や端末購入サポートプログラムの提供拒否(上記②)が行われた事案が報告された。
- 更に、一部の事業者の販売代理店において、回線契約を条件とする2万円の上限を超える疑いのある利益提供が提示された事案(上記③)が報告された。

## 非回線契約者への端末販売拒否事案(上記①及び②)においてなされた説明の例

- 非回線契約者への端末販売拒否(上記①及び②) 事案においてなされた説明の例
  - この事業者では非回線契約者に対して端末を販売していない(端末の購入には回線契約が必要)
  - この店舗/量販店では非回線契約者に対して端末を販売していない(端末の購入には回線契約が必要)
  - システム上、非回線契約者に対して端末を販売することができない
  - (オンラインでは販売をしているが、)実店舗では、非回線契約者に対して端末を販売していない
  - (この事業者又はこの店舗の)方針やルール上、非回線契約者に端末を販売することができない
- 上記に加えて、端末購入サポートプログラム提供拒否(上記②)の理由として、「端末購入サポートプログラムは回線契約者を対象としたプログラムであるため、非回線契約者は端末を購入できない」という説明があったことも報告された。
- また、店員が非回線契約者への端末販売について、詳細を確認するために席を外した後、改めて非回線契約者への端末販売拒否(上記①及び②)が行われた事案も報告された。