

競争ルールの検証に関するWG（第16回） ご説明資料

【第2部】改正電気通信事業法の運用関係

KDDI株式会社

2021年4月16日



- ①積極的な周知、②移行による契約解除料の免除、
③魅力的な料金プランの提供、を軸に、改正法適合プランへの移行を促進

①積極的な周知

契約更新を迎えるお客さまへの
メール／ハガキによる
改正法適合プランのご案内



契約解除料が1,000円となる2年契約Nに
対応した料金プランを提供しております。こ
の機会に料金プラン変更をご検討ください。

②移行による契約解除料の免除

不適合プラン（新規受付停止）から
適合プランへの移行は、
更新時期（契約期間満了）を待たず
いつでも契約解除料なしで切り替え可能



③魅力的な料金プランの提供

直近では、期間拘束なしの
シンプルかつおトクで魅力的な
料金プランの提供

au 使い放題 MAX 5G
使い放題 MAX 4G

povo

UQ mobile くりこしプラン

端末購入サポートプログラム

非回線契約者も「かえトクプログラム」に加入できることをわかりやすく周知

au

スマートフォンの新しい残価設定型購入プラン 新登場!!

例 iPhone 11 64GB

機種代金
90,720円
(au SHINJUKU 価格)

月々のお支払い
(機種代金 - 残価)

機種代金
2,345円×23回
(53,935円)
1回目～23回目

残価
(最終回分のお支払い)
36,785円
24回目

かえトクプログラム お申込み必要

毎月の
お支払いが
おトクに

プログラム料
無料

他社
ご利用の方も
対象

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!*

新しい機種への買い替えが必要 本プログラムで購入された機種をKDDIが回収

※対象のスマホをau取扱店でご購入後、25ヵ月目に本プログラムの特典を利用した場合、※現金販売価格/支払総額: 90,720円、実質年率0%、頭金0円、支払回数: 24回、支払期間: 26ヵ月。

*: 対象機種ご購入後13ヵ月目～25ヵ月目までにKDDI・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KDDIが回収した場合です。

※本プログラム加入時の機種回収・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)等、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。

【加入条件】

◎KDDI・au取扱店で対象機種を本プログラムでご購入^{*1*} ※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。

【特典適用条件】

◎対象機種を12ヵ月以上ご利用後、KDDI・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が購入すること
◎本プログラムでご購入された機種をKDDIが回収すること

*1: 持ち込み機種は対象外です。*2: 本プログラムの支払回数は24回のみ選択できます。*各種適用には条件があります。*時期・機種により内容を変更する場合があります。*掲載の端末は、時期・機種により在庫がない場合があります。*別途、契約にかかる費用などがあります。*掲載の内容は2020年2月20日現在の情報です。*表記の金額は特に記載のある場合を除き税込です。

©iPhoneの機種の、アイコン株式会社ライセンスのもとつき使用されています。TM and © 2020 Apple Inc. All rights reserved.

au以外の
ご利用者も対象
であることを明記

対象機種・条件など詳しくは店頭スタッフまで

au2002-0040

au2002-0032

非回線契約者との差分解消

以下の非回線契約者との条件差分について、今夏、見直し予定
見直し後のご契約者については、差分なくご利用いただける予定

オンライン契約



非回線契約者の申込み手続きは
店頭のみ
(オンラインは不可)

支払方法



非回線契約者は、店頭申込において
支払方法はクレジットカードのみ
(口座振替不可)

※オンラインは回線契約者・非回線契約者ともに
クレジットカードのみの取り扱い(差分なし)

残価再分割条件



回線契約者



非回線契約者

非回線契約者は、残価の再分割の
手続き時に来店審査が必要
(自動再分割不可)

差分解消

上記に加え、非回線契約者のオンラインでの端末一括購入にも今夏対応予定

規律遵守の取り組み

電気通信事業法第27条の3の規律を遵守するため 組織体制強化や運用ガイドラインの周知・研修等の取り組みを随時実施

弊社における 取り組み

- ✓ 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
※ 地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編
- ✓ 改正法施行前、社内の関連部門に対して、説明会で改正法の説明及び10月以降改正法を遵守徹底するよう周知⇒改正法施行後も、ガイドラインの改正の都度、社内関連部門に対する改正内容の説明会の実施
- ✓ 全社員向けのeラーニングによる研修の実施 など

販売代理店 への取り組み

- ✓ 代理店にガイドライン責任者の設置
- ✓ 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。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知
- ✓ 販売店スタッフ向けのeラーニングによる研修の実施 など

覆面調査結果を踏まえた再発防止策

総務省の覆面調査結果を踏まえ、代理店へ調査をした結果、以下の事例を把握し、再発防止策として対象店舗に対し、スタッフへの教育・指導を実施いたしました

- ① 非回線契約者への端末販売拒否事例
- ② 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

確認した内容

構成員限り

①

②

再発防止策

- 個別指導の即時実施
 - ①、②の事例が判明した店舗・スタッフに対し、個別指導を即時実施済。
- 継続的な教育実施/違反事例等の共有
 - 改正事業法の趣旨の説明等、定期的な教育による啓蒙活動の継続実施。
 - 違反事例等の代理店への情報共有。
 - 代理店ガイドライン責任者から店舗スタッフへの周知により、一人ひとりの意識づけを強化。

ヒアリング事項への回答

ヒアリング事項に対する回答（改正電気通信事業法の運用）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|--|---|
| 改正電気通信事業法の運用 | |
| <p>○ 事業法第27条の3の規律を遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社内においては、組織体制の見直し、社員に対する周知・研修を随時行っています。 <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 <ul style="list-style-type: none"> ※ 地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編 ・ 改正法施行前、社内の関連部門に対して、説明会で改正法の説明及び10月以降改正法を遵守徹底するよう周知⇒改正法施行後も、ガイドラインの改正の都度、社内関連部門に対する改正内容の説明会の実施 ・ 全社員向けのeラーニングによる研修の実施 など |
| <p>○ 事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 代理店に対し、以下のような取り組みを実施しており、今後も適宜実施予定です。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 代理店にガイドライン責任者の設置 ・ 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。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知 ・ 販売店スタッフ向けのeラーニングによる研修の実施 など |
| <p>○ 改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ ①規制の簡素化②報告項目の見直しの2点について意見を述べさせていただきます。 ① 「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」で、改正法による規制内容が多岐に渡って詳細に規定される一方、規定内容が不明確な箇所もあり、規制内容の解釈に苦慮するケースがあります。あまりに複雑で詳細な規制は、例えば、新たなサービス提供や創造的な活動を委縮させる恐れがあるのではないかと考えます。5G時代においては、事業者の自由競争による利用者利便の向上に向け、今後、本規制の見直しも含めて規制の簡素化の検討が必要と考えます。 ② 事業者に求められる報告項目が多く、また、複雑な内容の報告事項も多いため、事業者が報告するための作業に多大な時間と人員を要しており、非常に大きな負担となっています。検証に必要な報告項目を真に必要なものに絞って頂くとともに、目的を終えた時点で報告の対象から外す、また、報告項目としていたものの、分析・検証に使用されないデータが出た場合には、速やかに報告の対象から外すなど、事業者の負担軽減に向け適宜見直していただくことを強く要望いたします。 |

ヒアリング事項に対する回答（改正法適合プランへの移行状況）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|--|---|
| 改正法適合プランへの移行状況 | |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 既往契約の移行の状況はどうなっているか（移行実績）。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業法第27条の3 不適合期間拘束契約の移行状況については、競争ルールの検証に関するWG（第15回）資料3P7の通り、2019年9月末時点を基準値（100）とした場合、2020年12月末で（59）となっております（※数値はau分のみ）。 ・ また、弊社は2022年3月末で3Gサービスの終了を予定しているため、3G巻き取りの推進によっても、更なる既往契約の移行を進めて参ります。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 既往契約から適合契約への移行促進に有効な方法・取組の内容はどのようなものか。既往契約の移行促進のために実施している利用者への積極的な周知や働きかけとはどのような内容なのか（新料金プランの一般的な広告は除く。）。既往契約の移行促進のために実施している違約金免除等の対応状況について、詳細はどうなっているか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社では以下3点を軸として、適合契約（契約解除料1,000円あるいは期間拘束なしのプラン）への移行を促進しております。 <ol style="list-style-type: none"> ①契約更新時に、契約解除料1,000円に対応した適合契約への変更の検討をメール・DMでご案内 ②契約解除料の免除（既往契約から適合契約への移行は、更新時期を待たずいつでも契約解除料なしで切り替え可能） ③魅力的な料金プランを提供し移行を促進 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 上記のほか、既往契約の残存数・割合を減らすために具体的にどのような取組を行っているのか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社は2022年3月末で3Gサービスの終了を予定しているため、3G巻き取りの推進も行うことで、既往契約の移行を進めております。 ・ また、5G普及施策に積極的に取り組み、5G端末の販売を契機として、適合契約への移行を促進しております。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法施行から2年経過後（1回目の更新到来後）も継続している既往契約について、違約金を1,000円に引下げるのみの契約内容の変更を行うことについてどう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 料金プランについては、様々な提供条件等を踏まえて料金を決めており、提供条件の一部である契約解除料のみを引き下げる措置については慎重な検討が必要だと考えます。 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 改正法施行2年経過（2021年10月）時の既往契約数の見通しはどうなっているか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業法第27条の3 不適合期間拘束契約の2021年9月末時点の見込みは、2019年9月末時点を基準値（100）とした場合、 となります。 ※総務省要請に基づき、提出済みの事業法第27条の3 適合契約への移行計画値 |
| <ul style="list-style-type: none"> ○ 今後、既往契約の移行促進を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 3G巻き取りおよび5G普及施策の積極的推進により既往契約の移行促進を図るとともに、お客さまにとって魅力的なサービスを提供することで、適合契約への移行を促してまいります。 |

ヒアリング事項に対する回答（覆面調査関係 1/2）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|--|--|
| 覆面調査関係 | |
| ○ 2万円を超える利益提供(実際に約すことのほか、提示することも含む。)がされた要因として考えられることは何か。 | 構成員限り |
| ○ 2万円を超える利益提供を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。 | <ul style="list-style-type: none"> • 代理店に対し、以下のような取り組みを実施しており、今後も適宜実施予定です。 <ul style="list-style-type: none"> • 代理店にガイドライン責任者の設置 • 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。担当営業から、対照価格の変更が発生したタイミングで、メールにて全代理店へ通知 • 販売店スタッフ向けのeラーニングによる研修の実施 など |
| ○ 非回線契約者への端末販売について、貴社はどのような戦略を採っているか。 | <ul style="list-style-type: none"> • 弊社では非回線契約者にも端末販売を行っており、また、端末購入サポートプログラム（かえトクプログラム）も非回線契約者の加入を可能としております。 • なお、かえトクプログラムについては、非回線契約者のお客さまにもメリットのあるプログラムであると考えております。 |
| ○ 非回線契約者への端末販売拒否が行われた要因として考えられることは何か。 | 構成員限り |
| ○ 販売代理店が非回線契約者に対して端末を販売をする体制整備のために実施している取組は何か。 | <ul style="list-style-type: none"> • 代理店にガイドライン責任者を設置し、不適切な対応が行われないよう体制を構築しております。 |

ヒアリング事項に対する回答（覆面調査関係 2/2）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|---|
| 覆面調査関係 | |
| <ul style="list-style-type: none">○ 販売代理店が非回線契約者に対して積極的に端末を販売する（少なくとも販売に消極的にならない）よう、非回線契約者への端末販売について販売代理店にメリットがある仕組みが整えられているか（販売代理店への端末卸価格や手数料・販売奨励金の体系など）。 | <ul style="list-style-type: none">・ 弊社の端末購入サポートプログラムである「かえトクプログラム」の受付に関して手数料を設定しており、非回線契約者への端末販売についても、販売代理店にメリットのある仕組みを整えております。 |
| <ul style="list-style-type: none">○ 非回線契約者にも販売していることについてどのように積極的に周知を行っているか。 | <ul style="list-style-type: none">・ かえトクプログラムについて、店頭POP等で、「他社ご利用の方も対象」であることを明記しております。・ また、社内お客さま対応マニュアル等において、非回線契約者も加入対象であることを明記しており、お客さまに誤ったご案内が無いよう周知徹底しております。 |
| <ul style="list-style-type: none">○ 非回線契約者に対する端末販売拒否を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か。 | <ul style="list-style-type: none">・ 事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するための教育等の取り組みのほか、今般、端末販売拒否と思われる事例が発生した代理店に対しては即時、指導を実施しております。 |

ヒアリング事項に対する回答（端末購入サポートプログラム）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|---|
| 端末購入サポートプログラム | |
| ○ 非回線契約者が端末購入サポートプログラムの対象であることについて、貴社としてどのような周知を積極的に実施しているか（注意書き等に記載があることは積極的な周知に当たらない。）。 | <ul style="list-style-type: none">店頭POP等で、「他社ご利用の方も対象」であることを明記しております。また、社内お客さま対応マニュアル等において、非回線契約者も加入対象であることを明記しており、お客さまに誤ったご案内が無いよう周知徹底しております。 |
| ○ 回線契約者と非回線契約者の間の条件の差異はあるか（提供販路の差異を含む。）。また、差異がある場合、その理由は何か。 | <ul style="list-style-type: none">スライド3のとおりです。 |
| ○ 回線契約者と非回線契約者の間の条件の差異を解消する予定はあるか。 | |
| ○ 端末購入サポートプログラムの対象から一括購入者を除外している理由は何か。 | <ul style="list-style-type: none">弊社が提供する端末購入サポートプログラムである「かえトクプログラム」は、割賦契約（分割払い）を前提としたプログラムであるためです。 |
| ○ 分割購入者のみを残債免除の対象とすることが、困り込みになり得ることについてどう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">分割払い期間終了後、残価の再分割、残価の一括払い、再分割や一括払いとあわせて端末の下取りも行うという選択肢も準備しており、必ずしも端末買い替えを求めるものではないため、困り込みには当たらないと認識しております。 |
| ○ 端末購入サポートプログラムの残債免除要件として端末買換え条件を設けている理由は何か。 | <ul style="list-style-type: none">弊社で再度、新規端末をご購入いただけるお客さまについては、よりおトクに端末購入できるよう、残価の支払い不要という特典を設定しております。 |
| ○ 端末購入サポートプログラムの残債免除要件として設けている端末買換え条件が乗換え時の障壁になり得ることについてどう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">「かえトクプログラム」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おります。 |

au

UQ
mobile

povo