



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4月26日
事 務 局

- 覆面調査では、覆面調査を行った対象店舗のうち、NTTドコモは22.2%、KDDIは29.9%、ソフトバンクは9.3%の店舗において、非回線契約者への端末販売拒否(端末購入サポートプログラムの提供拒否を含む。)が確認された。この割合を踏まえると、一部の店舗における単なる誤案内とは考えにくく、何らかの構造的な要因があることが推察される。
- この結果を踏まえ、総務省からMNO3社に対して、自社の全ての店舗における非回線契約者への端末販売拒否事案の有無について調査を依頼(※1)したところ、端末販売拒否があった店舗として報告されたのは、NTTドコモからは3.3%、KDDIからは1.3%、ソフトバンクからは2.3%のみ(※2)。
- 以上を踏まえると、事業者は、自社の取組として非回線契約者に対する端末販売を行っているとしても関わらず、事業者によって程度の差はあるものの、販売代理店の現場において徹底されておらず、また、総務省の覆面調査の結果と比較して事業者の調査で報告された店舗数の割合が極端に少ないことから、事業者は、そのような現場の実態を十分に把握・指導できていないと考えられる。これは、販売代理店への指導等措置義務(※3)を十分に果たしていないと認めざるを得ない。

	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販売代理店の割合	22.2%	29.9%	9.3%
各社の調査で販売拒否が確認された販売代理店の割合	3.3%	1.3%	2.3%

※1 一部の事業者においては、店舗への調査を現在も継続している。
 ※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。
 ※3 事業法第27条の3の規律の対象となる電気通信事業者は、法第73条の3において準用する法27条の3第2項の規定を遵守するため、販売代理店に対して必要な措置を講ずることが事業法施行規則第22条の2の18で義務づけられている。

非回線契約者への端末販売拒否防止に係る各社の取組(4/16のヒアリング結果)

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
要因		<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの誤認 ・受付業務繁忙による他店舗案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの知識不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの知識不足
現在の取組	システム・体制	—	<ul style="list-style-type: none"> ・各代理店にGL責任者を設置 	—
	手数料・奨励金体系	—	<ul style="list-style-type: none"> ・端末購入サポートプログラムの受付に対して、回線契約の締結を問わず同額の手数料を設定 	<ul style="list-style-type: none"> ・端末販売に対する奨励金を設定
	教育	<ul style="list-style-type: none"> ・営業担当者向けの研修 ・スタッフへの個別指導の要請 ・マニュアルによる周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・社員・スタッフ向けの研修 ・マニュアルによる周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店への通知 ・スタッフ向けの研修・テスト
	潜在的購入者に対する積極的周知 (TV・ネット広告等)	—	—	—
今後新たに行う取組	個別指導	<ul style="list-style-type: none"> ・販売拒否の疑義がある代理店・スタッフに対する個別指導 	<ul style="list-style-type: none"> ・事案が確認された代理店・スタッフに対する個別指導 	—
	システム・体制	<ul style="list-style-type: none"> ・非回線契約者への端末販売が行われていない店舗に対する定期的なヒアリング (モニタリング体制の充実) ・体制面やシステム面的での対策を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店のGL責任者からスタッフへの周知による意識付けの強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・代理店への再度の注意喚起
	手数料・奨励金体系	—	—	—
	教育	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な教育の継続実施 ・営業担当者向けの研修の再度実施 ・マニュアルの再提示 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な教育の継続実施 ・事例の情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な教育の継続実施
	潜在的購入者に対する積極的周知 (TV・ネット広告等)	—	—	—

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。

- 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、すべからく事業法第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。

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※

(価格は、税別に割り戻して記載)

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!*

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** (税込) **割引**

(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** (税込) **割引**

(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。