

**第 17 回WGのヒアリングを踏まえた
事業者・団体への追加質問及びその回答**

令和 3 年 5 月 31 日

**競争ルールの検証に関するWG（第17回）／
消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第29回）合同会合
に関する追加質問事項**

<スイッチングコスト関係>

SC1 自社回線で利用可能な他社販売の端末について、案内・周知を行う予定はあるか。 <p style="text-align:right">（西村（真）構成員）</p>

（NTT ドコモ回答）

- ・ 当社においては、自社回線で利用可能な端末に係る情報として、SIM ロック解除対応機種及び対応する周波数帯を、ホームページ上に掲載し、お客さまへ適切な周知を行っています。
- ・ 他方、他社販売の端末については、SIM ロック解除対応機種及び対応する周波数帯を関知しておらず、当社において動作保証等を行うことも困難であることから、他社販売の端末に係る案内・周知を行う予定はございません。

（ソフトバンク回答）

端末メーカーの SIM フリー端末も含め、当社以外で販売する端末は非常に数が多く、それらの全ての利用可否を確認し、案内・周知することは非現実的です。ユーザーニーズの高い端末について確認できたものは案内・周知を実施しています。

SC2 端末に、使用可能な周波数帯の制限を設けている理由はなにか。 <p style="text-align:right">（西村（真）構成員）</p>

（NTT ドコモ回答）

- ・ 当社においては、当社仕様の端末を製造するに当たり、端末の商品性やコスト抑制の観点を踏まえて、当社に割り振られた周波数帯の内、どの周波数へ対応するのか、検討の上、決定しております。
- ・ なお、他社に割り振られた周波数帯に対して、対応または非対応とするような要請や制限を端末メーカーに対して行うことはございません。

（KDDI 回答）

- 弊社から端末メーカーに対しては、弊社が使用する周波数帯への対応を依頼しており、弊社側で制限を行うことはございません。

(ソフトバンク回答)

SC2 及び 4 に回答します。当社として使用可能な周波数帯の制限は設けていませんが、「使用可能な周波数帯の制限を設けている」と記載の点は、全くの事実無根です。当社では当然ながら当社ネットワークで使用可能な周波数帯への対応を端末メーカーに依頼していますが、それ以外の周波数に対応するか否かは端末メーカー殿の判断に委ねています。当社から制限を設けるなどということは過去も含めて一切行なっていません。

SC3 NTT ドコモの「SIM ロック解除対応機種および対応周波数帯」をみると、AQUOS は NTT ドコモで対応していないバンドも実装されていることが多かったが、NTT ドコモ側が実装するバンドを指定したのか。

(西村 (真) 構成員)

(NTT ドコモ回答)

- ・ 前述の通り、当社においては、他社に割り振られた周波数帯に対して、対応または非対応とするような要請や制限を端末メーカーに対して行うことはございません。

SC4 「SIM ロック解除が可能な機種種の周波数帯一覧」をみると、総じて他社バンドも含めて実装されている端末が多い印象があるが、ソフトバンク側が実装するバンドを指定したのか。

(西村 (真) 構成員)

(ソフトバンク回答)

「SC2」の回答をご参照ください。

SC 5 KDDI は、28GHz 帯に対応している機種が Galaxy のみ、ソフトバンクは Xperia と PocketWifi の 2 機種であり、5G 端末において 28GHz 帯の活用が進んでいないのはなぜか。

(西村 (真) 構成員)

(KDDI 回答)

- 弊社では 2020 年度中にミリ波対応スマートフォン、ルータとして 4 機種発売済みで、今後も随時対応してまいります。(2021 年 4 月末時点)

Galaxy S20+ 5G SCG02 (2020 年 3 月)

SHARP Speed Wi-Fi 5G X01 (2020 年 3 月)

Galaxy S20 Ultra 5G SCG03 (2020 年 7 月)

Galaxy Note20 Ultra 5G SCG06 (2020 年 10 月)

SONY Xperia 1-III (2021 年 6 月中旬以降発売予定)

(ソフトバンク回答)

今後は対応端末を順次拡大していく予定です。

<改正電気通信事業法関係>

改正法1 事業法第27条の3を遵守するための取組として、電気通信事業者の指導に則り取組を行っているという回答があったが、仮に適合性の原則など、関係法令に反する可能性がある場合や遵守を躊躇するような場合にも事業者の指導を優先するつもりということか。

(西村(真)構成員)

(全携協回答)

ご質問ありがとうございます。

まずご質問に対する回答は、「関係法令に反する可能性がある場合や、遵守を躊躇させるような場合には、当協会の活動目的である苦情縮減(消費者保護)の観点から、改善の提言を各キャリアに行います。」となります。その点、資料5-5のP2にも記載させていただきましたとおりです。

資料2-7で「全携協加盟企業は届出媒介等業務受託者であり、電気通信事業者の指導に則り取組を行っております。」と回答いたしました趣旨は、販売代理店はキャリアショップの運営を受託している立場であり、事業法第27条の3に準拠した仕組みや運用のルール作りを行うのは携帯電話事業者となるため、その指導に則り取組を行うとさせていただいております。(この点は、電気通信事業法第27条の3等の指導等措置義務も含め、第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導)で規律されているとおりという認識です。)

加えて今回は一部販売代理店および一部販売員に対するアンケート結果が公表されたところですが、総務省において過去4回実施・公表されている「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」における覆面調査においては、直近のデータで「利用実態や要望についての確認」を98%実施できており、「利用実態等を踏まえない特定のプランを案内すること」は92%で行っていないという結果ですので、携帯電話事業者の手数料体系に関わらず、現場では「消費者保護ルールに関するガイドライン」に準拠した接客を大半のスタッフが心掛けている点をご理解いただけますと幸いです。(勿論100%の実施率があるべき姿であり、引き続きしっかりと取り組んで参ります。)

<覆面調査関係>

覆面調査 1 総務省の覆面調査を受けて、貴社（ドコモ、KDDI 及びソフトバンク）は販売代理店に対する自主調査を行ったとのことだが、具体的な方法（例：書面によるアンケート、対面によるインタビュー等）や条件（サンプル数、対象者、回答の匿名性等）、調査の内容（例：アンケートの質問項目等）の詳細を回答して欲しい。

（佐藤構成員）

（NTT ドコモ回答）

- ・ 当社においては、各販売代理店責任者に対し、対面、電話、メールを用いて、総務省覆面調査結果に係る非回線契約者への端末の販売拒否及び端末販売条件の誤認の有無を調査するよう指示するとともに、当該の店舗責任者より全スタッフに対し、ヒアリングを行うよう指示いたしました。各店舗において、販売拒否や端末販売条件の誤認があった場合については、当社へ速やかに当該事象について報告するよう要請いたしました。
- ・ 調査の詳細は以下の通りです。

【調査内容】

- ①非回線契約者に対し、端末販売拒否を行ったことがあるか/端末販売不可といった誤認をしていないか
- ②非回線契約者に対し、スマホおかしプログラム適用不可としてご案内をしたことがあるか/スマホおかしプログラム適用不可といった誤認をしていないか

【対象期間】

- ①：2019年10月1日（火）～2021年2月28日（日）
- ②：2020年3月18日（水）～2021年2月28日（日）

【対象】

- ①②：当社販売代理店の全スタッフ

※調査時点で在職している販売スタッフ（離職した販売スタッフを除く）

【当社への報告内容】

- ①及び②へ該当した場合は、店舗単位で販売代理店名、店舗名、発生要因、再演防止策の報告を受けております。

（KDDI 回答）

- 弊社の代理店営業担当に対し、総務省殿の覆面調査の結果、弊社店舗で非回線契約者への端末販売拒否事例が確認されていることを伝え、担当代理店様配下の店舗で端末販売拒否事例が発生していないか、ヒアリングを行うよう指示いたしました。
- ヒアリングでは、弊社代理店営業担当から、担当代理店様の責任者を通して各店舗スタッフに対し、過去に意図的か否かを問わず、非回線契約者に端末を販売していないケースの有無、非回線契約者に端末を販売していないケースがある場合はその詳細について

て、確認しております。

(ソフトバンク回答)

当社ではこれまで非回線契約者にも販売することを徹底してきましたが、総務省殿の覆面調査結果を真摯に受け止め、全クルーに対して以下のとおり自主調査を実施しました。

1. 具体的な方法

- ・書面によるアンケート

2. 対象

- ・サンプル調査ではなく、ソフトバンクブランドを扱う全代理店（量販店含む）、全クルーに対して実施

3. 調査内容

- ・以下設問による調査を実施
 - ① 非回線契約者への端末販売を「お断りした」ことがあるか
 - ② 設問①において、「お断りした」ことがある場合、どのような理由でお断りしたのか

以上

※以降は、非公開会合に係る質問及び回答のため、構成員限りとさせていただきます。