



# 「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」 に寄せられた情報について

令和4年3月9日  
事 務 局

# 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

2021年9月10日、総務省のホームページ上に「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を開設し、販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標等の情報を収集。



総務省トップ > 政策 > 情報通信(ICT政策) > 電気通信政策の推進 > 電気通信消費者情報コーナー > 携帯電話販売代理店に

## 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話事業者の看板を掲げる「キャリアショップ」は、消費者にとって身近な窓口としての役割を果たしています。キャリアショップの99%は、販売代理店によって運営されていますが、今後携帯電話の必要性がますます高まる中、消費者がそこで安心して契約等を行えることは非常に重要です。

しかし、一部の販売代理店において、消費者のニーズを丁寧に確認しないまま契約を結ぶ、法令に違反した対応を行うといった事案が見られ、それが、電気通信事業者と販売代理店との間の委託契約に起因する場合があるとの声がありました。

本情報提供フォームは、こうした販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を総務省に提供していただくことを目的として設置したものです。

なお、提供していただいた情報については、必要に応じ、消費者庁や公正取引委員会とも共有します。

### 入力欄

- 必須項目に記入がないと送信できません。
- 文字化けを防ぐため、半角カタカナ、丸文字、特殊文字は使用しないで下さい。

1. どのような情報を教えてください。(一つを選択)【必須】

(1)「適合性の原則」違反関係  
(例:利用者のニーズを踏まえずに大容量プランやオプション等を勧めること。)

(2)「通信料金と端末代金の完全分離」違反関係  
(例:通信契約がない場合に端末の販売を拒否することや、「通信契約と端末のセット販売」又は「新規の通信契約」を条件に2万2千円(税込み)を超える利益を提供すること。)

(3)その他

2. 関係する電気通信事業者を教えてください。(複数選択可)【必須】

(1)NTTドコモ

(2)KDDI(au)

(3)KDDI(UQモバイル)

(4)ソフトバンク(ソフトバンク)

(5)ソフトバンク(Y!mobile)

(6)楽天モバイル

(7)その他:

3. 具体的な内容を教えてください。(4000字以内のテキスト。法令違反事実や法令違反を助長すると思っただ理由も記載してください。)**【必須】**

4. 頂いた内容を電気通信事業者に開示しても良いですか?(一つを選択)【必須】

- (1)そのまま開示しても良い
- (2)開示は希望しない
- (3)一部を開示しても良い

5. 総務省からあなたに連絡を差し上げても構いませんか?(一つを選択)【必須】

- (1)はい
- (2)いいえ

6. 最後に販売代理店の所在地を教えてください。(一つを選択)【任意】

- (1)北海道
- (2)東北
- (3)関東
- (4)信越(長野県・新潟県)
- (5)北陸(富山県・石川県・福井県)
- (6)東海(岐阜県・静岡県・愛知県・三重県)
- (7)近畿
- (8)中国
- (9)四国
- (10)九州
- (11)沖縄

以下の「総務省プライバシーポリシー」を熟読し同意の上、「同意する」ボタンを押してください。

▶ [総務省プライバシーポリシー](#)

同意する  同意しない

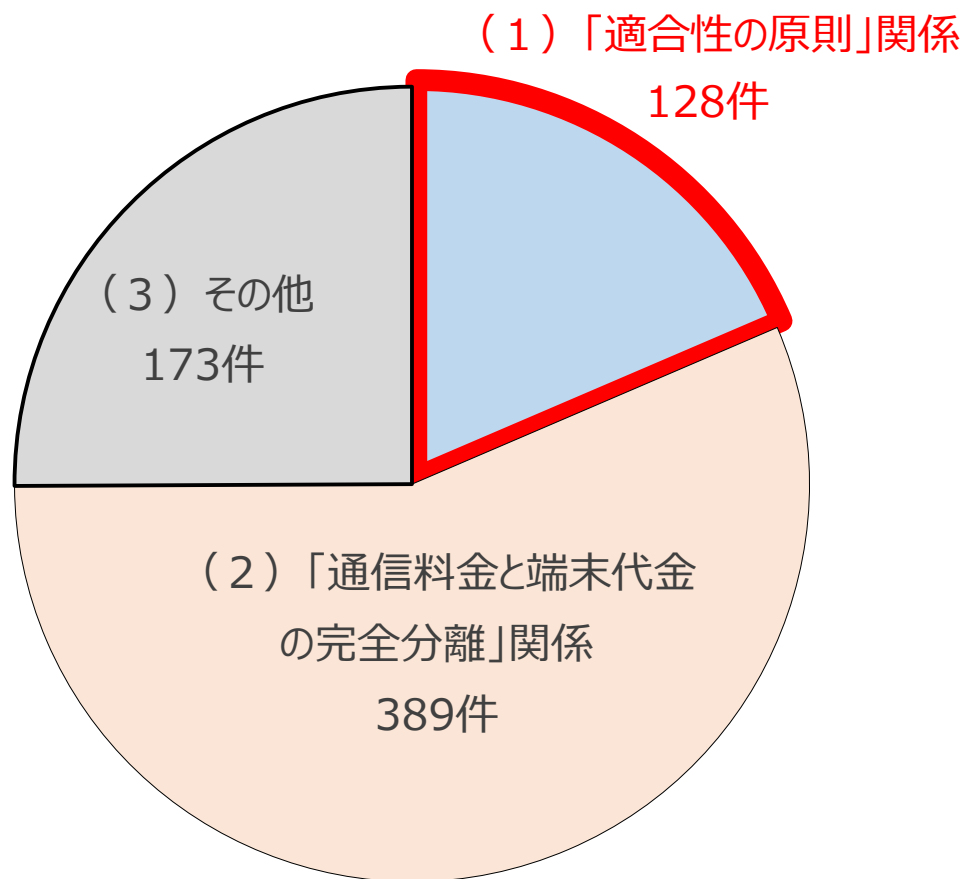
記入内容の確認

クリア

[https://www.soumu.go.jp/form/common/agencyinfo\\_form.html](https://www.soumu.go.jp/form/common/agencyinfo_form.html)

- 2021年9月10日（開設日）～2022年2月24日に寄せられた情報は690件。うち「(1)「適合性の原則」に関する情報は128件。
- 販売代理店の所在地は、関東（44%）、近畿（15%）、東海（12%）の順に多い。

## 1. 情報属性



## 2. 販売代理店所在地

(1)北海道	14	2%
(2)東北	59	9%
(3)関東	301	44%
(4)信越	10	1%
(5)北陸	10	1%
(6)東海	86	12%
(7)近畿	106	15%
(8)中国	36	5%
(9)四国	19	3%
(10)九州	33	5%
(11)沖縄	4	1%
無回答	12	2%

- 「(1)「適合性の原則」関係で寄せられた情報の例は、次のとおり。
  - ・ キャリアから代理店に対し、オプション等の加入率が評価指標が設定されている。この指標が不十分だと、キャリアから代理店に指導が入り、インセンティブを決める指標が下がるため、利用者ニーズに合わないオプション等を案内するしかない。
  - ・ 家族（高齢者）が、出張店舗で、携帯を無料で新しくするとだけ言われたとのことで機種変更をしてきた。持ち帰ったのは新しい機体と薄い冊子だけで、契約書の控えや、販売店が分かるものがなかった。後日、キャリアに確認したところ、料金が2倍以上になっていることが分かったが、料金増等の説明はなかった。キャリアは、高齢者が店舗来訪する場合には家族同伴を注意喚起しているのに、出張店舗ではお構い無しなのか。
  - ・ キャリアから求められるポートイン評価指標が高くなっている。達成しないとショップに入る支援費が減ってしまう。ショップの運営を継続するには、利用者ニーズを逸脱した提案をせざるを得ない。