

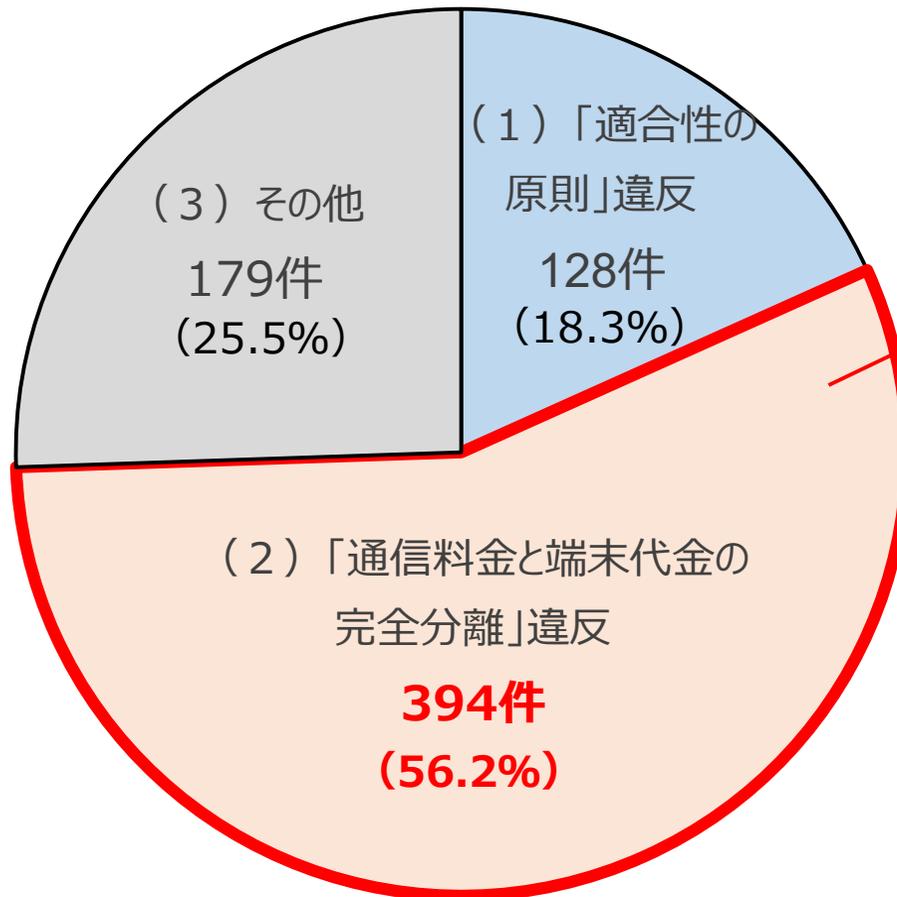


# 総務省情報提供窓口寄せられている 電気通信事業法第27条の3関係の通報の状況

---

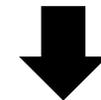
令和4年3月14日  
事 務 局

- 2021年9月10日、総務省は、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、その情報を提供いただくことを目的とし、「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を開設。
- 2021年9月～2022年2月末までに寄せられた通報は計701件。その内、(2)「通信料金と端末代金の完全分離」違反に関する通報は394件。



主に、

- ・ 端末の単体販売拒否
- ・ 利益提供の上限超過疑義に関する通報が含まれる。



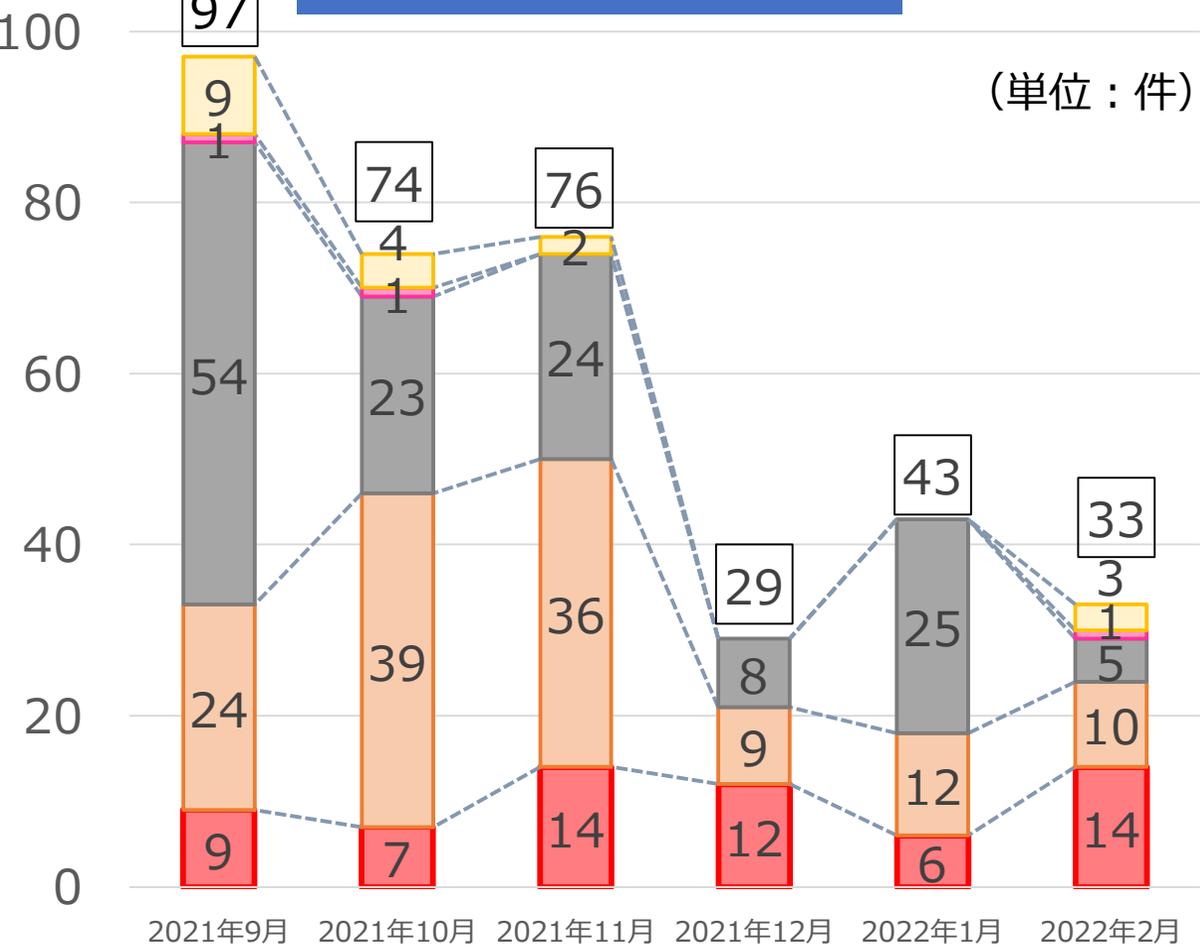
(1) (3) として通報されたものも含め、事業法第27条の3違反が疑われる事案は**352件**※。

※ 一通報に複数事案が含まれるものは、事案毎にカウント。また「開示不可」は除外。

➤ 事業法第27条の3違反が疑われる事案の件数(キャリア毎)は、以下の通り。

## ①月毎の推移

## ②6か月間の合計

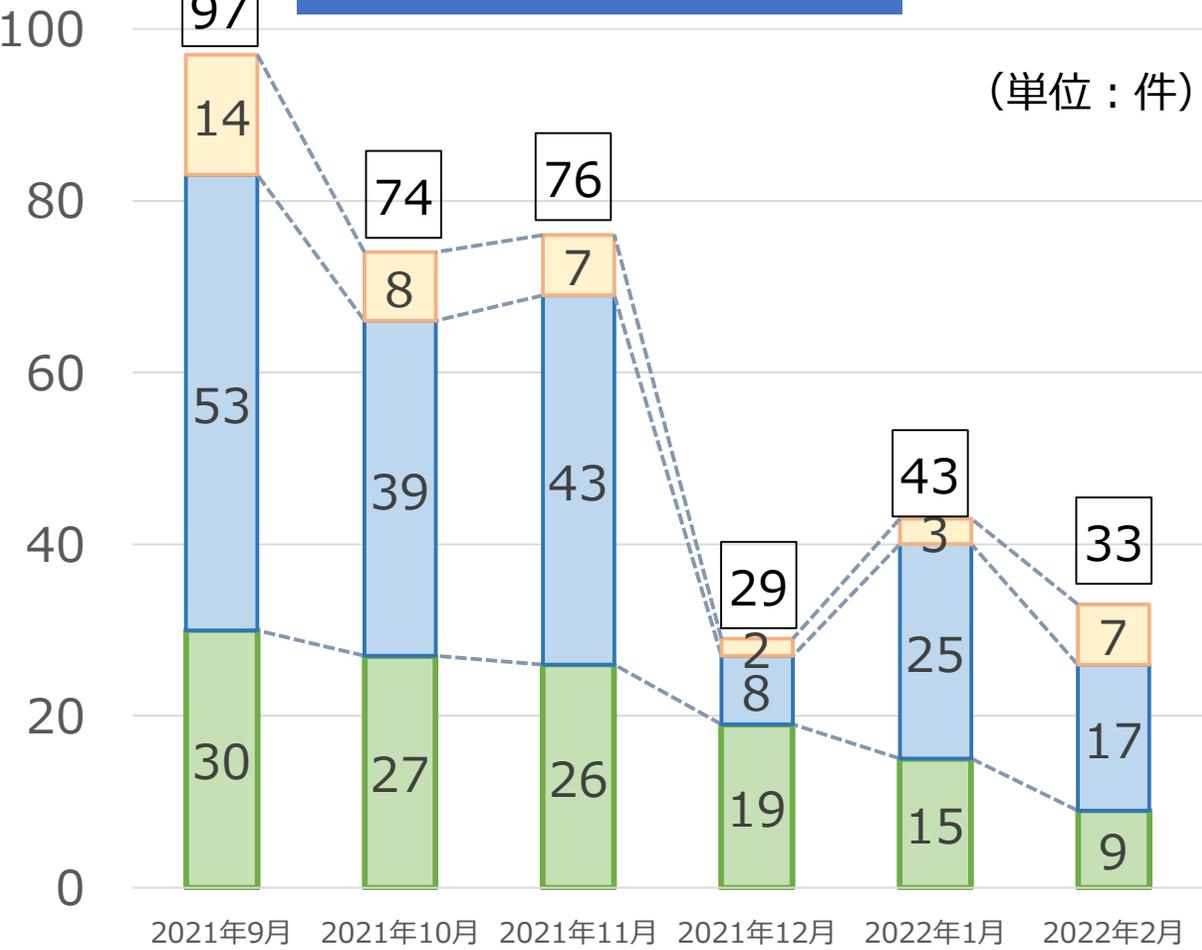


NTTドコモ	62件
KDDI	130件
ソフトバンク	139件
楽天	3件
キャリア不明	18件

# 事業法第27条の3違反が疑われる事案の件数(店舗属性毎)

- 事業法第27条の3違反が疑われる事案の件数（店舗属性毎）は、以下の通り。
- 実際の店舗数を考慮した場合、キャリアショップに比べて量販店等に関する事案の比率が極めて高い傾向。

## ①月毎の推移



## ②6か月間の合計

キャリアショップ	126件
量販店等	185件
店舗属性不明	41件

## ③実際の店舗数との比較

	実際の店舗数※	事案の件数/ 実際の店舗数
キャリアショップ	7,104店	1.8件/100店
量販店等	1,294店	14.3件/100店

※ MNO4社の販売代理店であって、同時に契約申込みを受け付けることのできる数が3以上の店舗の数をそれぞれ記載。

■ キャリアショップ ■ 量販店等 ■ 店舗属性不明

## 1. 端末の単体販売拒否

- ・ iPhone12miniを端末単体で購入したい旨を伝えたところ、回線契約をする人に販売するため、端末単体では販売できないと販売を拒否された。（ソフトバンク/キャリアショップ）
- ・ iPhone SE 64GBの本体のみを購入しようとしたところ、本体のみの購入は在庫がないためできないと回答あり。乗り換えや新規契約用の在庫はあるとのことだった。（KDDI/キャリアショップ）
- ・ iPhone11が乗換だと1円で購入できるが、端末のみ販売はできないと言われた。希少在庫なのでキャリアから乗換でのみ販売するように言われているといわれ、端末販売を拒否された。（NTTドコモ/キャリアショップ）
- ・ 電話で端末購入を予約したにも関わらず、店舗に行くと在庫がない、対応したスタッフの間違いと言われ、販売を拒否された。（ソフトバンク/キャリアショップ）
- ・ 在庫があるにもかかわらず、端末単体購入の受付は締め切ったと言われ販売を拒否された。（KDDI/量販店）
- ・ iPhoneSE2のMNP乗り換え販売キャンペーンにて、在庫があるかどうかを確認した際「ある」とのことであった。割引22,000円がなくなることは了解した上で回線契約なしで販売してほしい旨言ったところ、「そのようには販売できない」と販売を拒否された。（NTTドコモ/量販店）
- ・ 乗り換えでiPhoneSE 64GBが1円と案内され、在庫の確認もして貰った。端末のみでも22,001円なので端末のみ購入したいと伝えると、在庫をもう一度確認してくると言われ、在庫は無いと説明された。（ソフトバンク/量販店）
- ・ 端末のみでも割引されている機種 of 単体購入をしたい旨を伝えたが、「契約用と単体購入用の在庫が別れており、単体購入用の在庫はない」と言われた。（KDDI/量販店）
- ・ 品薄の商品で貴重な在庫のため、今は回線契約をする顧客優先で販売していると言われた。「優先」というのはどう言う意味か、来店時にまだ在庫が残っていれば購入できるのかと質問したところ、結局は回線契約を伴う購入者限定で販売すると回答され、仕方なく回線契約を伴う端末購入を選択した。（楽天モバイル/キャリアショップ）

## 2. 端末単体販売時の割引拒否

- 案内された料金プランだと厳しいため端末だけを購入したいと伝えたところ、その場合はキャンペーンとして行っている端末購入のみ条件の割引が適用されず、定価でしか販売できないの一点張りだった。（ソフトバンク/量販店）
- iPhone SEの値引き施策キャンペーンについて、店舗独自割引22,000円に加え、対象機種限定特典割引33269円を「乗り換え限定」で行なっている。端末単体での割引適用はしていないと言われた。（KDDI/キャリアショップ）
- iPhone SE（第二世代）64GB（約5万7千円）を、本体価格から約3万5千円割引、回線契約（MNP）ありの場合さらに2万2千円割引で1円になると店内掲示があった。回線契約は不要な旨を話すと「回線契約が無い場合は2万2千円の割引だけでなく、3万5千円の方の割引も無くなる。割引は回線契約が前提。」と言われた。（ソフトバンク/量販店）
- iPhone SE 64GBの施策に関して、「当店独自割引」が47,799円、「対象機種限定割引」が18,470円で一括1円キャンペーンを行なっている。「当店独自割引」は他社からの乗り換え又は新規の契約が対象なので、この割引は違反だと思う。（KDDI/キャリアショップ）
- 他社から乗換だと一括1円だが、端末のみで購入すると7万円になると案内された。電気通信事業法で通信と端末のセット販売を条件とする利益提供は2万円以上してはいけないとなっているはずと伝えたところ、特別な割引のため問題ないと回答された。（NTTドコモ/キャリアショップ）
- 57,600円のiPhone SE(第二世代)64GBが、  
割引施策①:新規/のりかえ/機種変更/端末単体購入で35599円引き、  
割引施策②:新規(22歳以下)/乗り換えのとき22000円引き となっていた。  
この端末を単体購入しようとした際に、割引施策①について、のりかえは年齢制限なし、新規/機種変更/端末単体購入は22歳以下でないと適用不可との案内があった。これは、MNPへの誘導であると同時に、MNPでの割引額が57599円となり、割引額の上限を超えているのではないか。キャリアのコールセンターに電話したところ、「割引は店舗の裁量であり回線契約に伴う割引上限等は特になし」と説明を受けた。これは正しい回答なのか。（ソフトバンク/量販店）
- MNPでiPhone SE 64GB 一括10円（対象機種限定特典33260円割引+MNP割引22000円）のキャンペーンを実施していた。新規契約でも一括10円と案内を受けて、順番待ちをした。しかし、順番になったところで新規ではなく単体で購入したい旨を申し出ると、単体購入ではキャンペーンが適用できないと拒否を受けた。（KDDI/量販店）

### 3.利益提供の上限超過疑義

- 店前のPOPにはMNPで端末1円、端末購入のみだと22,001円になると案内があるのに、端末単体購入の旨を伝えるとおよそ35,000円になると言われた。通信契約込みだと22,000円以上の割引になるのかと問い合わせたが相手にされなかった。（NTTドコモ/キャリアショップ）
- 店頭にて特価を示すPOPがあったので端末単体購入を申し出たところ、表示にない手数料11,000円が必要と言われた。MNPでは必要ないとのことなので、MNP時との価格差が33,000円になっている。  
実質22000円を超える値引きになっているのではないか。（KDDI/量販店）
- Google Pixel 4a（5G）が新規/乗り換えで一括1円と店頭の商品に記載。端末の在庫があることを確認したのち、単体での購入を希望したところ、「回線契約がないと定価での販売」になると断られた。セット販売時の最大値引き可能額は22,000円なので移動機物品販売でも22,001円になるのではないかと指摘しても同じことを繰り返し説明する。「回線契約すれば一括1円、契約なしだと定価販売。SoftBankがそう決めている」と説明され、在庫は存在するのに購入できなかった。  
（ソフトバンク/量販店）

- 「(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。