



# 電気通信事業法第27条の3の規律の 遵守状況に係る覆面調査の結果について

令和4年4月25日  
事 務 局

# 覆面調査の結果について

- 携帯大手4社を対象に、代理店等における販売の実態として、電気通信事業法第27条の3の規律に違反する行為が行われていないかを把握するための覆面調査を実施（ドコモ、KDDI、ソフトバンクは昨年につき2回目）。
- 結果、各社の代理店等において、違反または違反が疑われる事案が以下のとおり確認された。

	全体	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天
調査件数	531	167	167	167	30
違反または違反が疑われる事案が確認された件数(割合)	52 (9.8%)	8 (4.8%)	17 (10.2%)	20 (12.0%)	7 (23.3%)
【1】 違反と判断される事案	40 (7.5%)	6 (3.6%)	13 (7.8%)	14 (8.4%)	7 (23.3%)
I 非回線契約者への端末販売拒否	13	1	4	3	5
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	9	1	4	3	1
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	18	4	5	8	1
【2】 違反が疑われる事案	12 (2.3%)	2 (1.2%)	4 (2.4%)	6 (3.6%)	-
I 非回線契約者への端末販売拒否	2	0	2	0	-
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	1	0	0	1	-
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	9	2	2	5	-
【参考】昨年の調査結果 ( I 及び II が確認された件数の割合)	20.5%	22.2%	29.9%	9.3%	非対象

## [1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅰ 非回線契約者への端末販売拒否	(在庫があることを確認したiPhone SEについて)乗り換え用で予約されている端末だった。置き置きの方より先に来られたので、乗り換えであればお譲りできるが、それ以外の人にはお譲りできない。
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	端末購入プログラムは、純粹新規でも乗り換えでも使えるが、端末単体購入であれば使うことができない。単体購入は一括払いのみになる。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	他社からの乗り換えかつ端末購入であれば、乗り換え完了後、端末代金の22,000円引きとは別に10,000円を現金でキャッシュバックさせていただく。
	iPhone13や13miniについて、相談していただければ、店舗独自キャンペーンとして、乗り換えの場合22,000円の割引に加えて、頭金の13,200円を0にできる。
	iPhone13miniについて、端末単体購入であれば、端末購入プログラム以外に割引やキャッシュバックはない。乗り換えであれば、22,000円の割引に加え、光回線の同時契約やdカードゴールドの作成で、追加で利益提供が可能。
	iPhone13miniについて、乗り換えであれば、22,000円の割引に加え、頭金14,300円を免除させていただく。上の者と今相談し、ここまではできるという話になった。

## [2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	iPhone12は予約が入ってしまったので、13mini256GBか11の一括一円のどちらかになる。料金的には、持ってこずに買うっていうやつが高い。30,000～40,000円近く価格が変わってしまう。正直あまり意味が無い。
	iPhone13miniについて、単体購入時は131,387円、乗り換えであれば93,384円。

## [1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	<p>端末単体購入の場合、1時間に1組と決まっている。その予約がとれていないとできない。新規契約だったら可能。端末のみの受付は、新規契約用にとってはいるが、受付が今日は全て埋まっている。お客様の分は新規契約用で置き置きしている。転売防止のため、端末のみの場合は制限がかかっている。</p>
	<p>本体だけの購入もできるが予約が埋まっている。土日や祝日だと開店から30分程度で予約が終わる。契約できるフローが特殊で、フローをするにあたって時間がかかる。その対応をするカウンターが埋まっている。回線契約有なら、スタッフがまだ余っているため、順番にはなるが今日案内できる。</p>
	<p>iPhone13について、端末のみ購入の時は予約が必要になる。MNPや新規用の在庫としては置き置きがあるが、予約になっており、単体購入であれば今日は販売できない。</p>
	<p>端末だけの販売は基本的にはしていない。au又はUQへの乗り換えだったら端末を販売している。今から案内するiPhoneのキャンペーンはauがやっているものであり、割引額は下がるがUQでも適用される。ただ、端末だけという話なのであれば他の契約してくれるお客様にお渡ししている。</p>
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	<p>端末だけ購入であれば、端末購入プログラムの適用は不可能。機種変更であれば可能。</p>
	<p>端末のみだと、分割はシステム上でできなくて、回線の登録がある方じゃないとauの分割ができない。一括しかできない。</p>
	<p>回線契約がないとスマホトクするプログラムは組めない。</p>
	<p>端サポは回線契約がないと組むことが出来ない。 (カタログに回線契約がなくてもよいと書いてある旨を伝えたと、)これは返却時の話。「機種返却時には、回線契約が無くてもよい」という旨の表示。</p>

## [1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
<p>Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示</p>	<p>iPhoneSEについて、2、3月は繁忙期なので、auに一度乗り換えてもらえれば9,800円でお渡しできる。乗り換えではないと、単純に「55,000円の代金をお支払いくださいね。」という話になる。機種だけだとキャンペーンは適用されない。</p>
	<p>iPhone12miniについて、乗り換えだったら実質1円。iPhoneSEだったら9,800円。ただ、端末単体で購入したいということだと基本値引きができないので、そうなるとただの66,000円。12miniだったら82,000円。勿論分割はできるが、この金額はかかる。</p>
	<p>iPhoneSEについて、回線契約有だと23,465円値引き。単体購入だとこの値引きは入らない。新規だと11,000円追加で値引き。機種変更時は適用されない。乗り換え時は適用される。</p>
	<p>iPhoneSEについて、乗り換えであれば1円でご案内できる。端末のみの購入だと22,000ぐらいしか引けない。33,000円を一括ということになる。それだったら半年auで使って頂く方がよいのかなと思う。</p>
	<p>本体だけの購入時は割引が全く無い。乗り換えをすると20,000円まで値引きされる。iPhoneSEは乗り換えで55,264円引きになり1円。契約をすぐ辞めてしまうと、22,000円の値引きができない。</p>

## [2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	<p>上長と確認したが、在庫を切らしている。 iPhone12mini等は、半導体不足でほとんど入ってこない。 (その後確認したところ、在庫があった。)</p> <p>(先程iPhone12があることを確認したと伝えたところ、)それは恐らく、契約をされる方のみの端末。端末だけ購入の場合は対象外となってしまう。回線も変えたら、実質9,800円でご案内させていただく。 (スタッフが一度席を外し、)iPhone12だったら、端末のみでも在庫がある。</p>
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>(一括1円の条件について)携帯ショップは20,000円の値引きしか出来ないので、プラスで店舗側がいくらか割引分を出す。 (先程の一括1円や分割のプログラムは、機種だけの購入時も適用されるのかと聞いたところ、)適用できない。auの契約をしないと、他社からの乗り換え扱いにならないので、その場合は定価。 iPhoneSEの定価は先程も言ったとおり55,265円。</p> <p>iPhone12について、来月になれば入荷される。iPhone12は、極限まで値引いて月の支払いが2円になる。ただこれは契約がないと割引がきかない。 (本体だけの購入時は端末購入プログラム以外の割引がつかないのかという質問に対して、)そのとおり。回線契約有の場合は、極限まで値引くことが可能になる。</p>

## [1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	<p>端末本体だけ購入できる在庫がなく、新しいモデルのにはなるが、そちらであれば回線契約を付けて契約できるものであれば今日紹介できる。本体だけ購入の方は、オンラインで予約して問い合わせしてからになる。</p>
	<p>乗り換えとかなら受付ができるが、端末だけだと、それ専用の端末の納期が未定となってしまっていて、いつ入って来るかわからない状態になってしまっている。今ある端末はソフトバンクから出ている機種になってしまうので、端末だけの購入ができない。</p>
	<p>iPhoneSEの128GBの在庫はあるが、「SIMカード込みでの販売専用」の取り置きになっていて、機種だけの購入を希望するなら、端末の入荷まで待ってもらう。</p>
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	<p>月額料金と一緒に端末料金をキャリアから請求する流れが普通の分割なので、単体購入はできるが一括である。端末のみの購入では、契約がないので端末購入サポートプログラムのやりようがない。ソフトバンクショップに行った方が良い。我々は取り扱ってない。回線契約すればできる。</p>
	<p>ソフトバンクユーザー以外は48回払いで24回支払った後に端末を返しても分割が続く。残債免除はソフトバンクユーザーだけである。回線契約をすれば、本体を返せば残債免除になる。ソフトバンクユーザーの人向けに残債免除というプランがあるだけ。</p>
	<p>iPhoneは一括のみなので端末購入サポートプログラムは使えない。回線契約をすれば適用可能である。</p>



## [1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
<p>Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示</p>	<p>iPhone13miniの単体販売の場合、端末購入サポートプログラムを適用すると、2年間の合計金額が29,232円となる。乗り換えの場合は、割引が加わり、2年間の支払いの合計金額が7,224円になる。</p>
	<p>20,000円の割引を受けるなら、SBはメリハリプランに1か月入らないといけない。auからの乗り換えの場合、20,000円プラスいくら値引きするのかというやり方は、現在利用している端末を当店が買い取るという形で、例えば40,000ポイントを店舗が勝手に付与するので、これを端末の購入に充てると端末の値引きがで大きくなる。13miniで一番安くするパターンはドコモが一番大きいですが、端末を返せば24円で使えることになる。</p>
	<p>13miniの場合、乗り換えをすると101,520円(定価)なのが、乗り換えの場合50,736円値引きになる。さっきの2年で返す前提であれば24円で使える。物だけ買うとなると、分割のやつで2年使ったとしても約50,000円になる。</p>
	<p>端末のみだと64,080円の定価でしか販売できない。割引とかは一切ない。新規か乗り換えでプランがメリハリ無制限かデータプラン3GBで1円。3GBの方に関しては5歳～22歳じゃないと適用できない。</p>
	<p>(iPhone12(定価95,040円)を単体で購入する場合)現行のキャンペーンで、1,980円を引くと実質の負担が1,324円、これを24で分けるので、この金額(実質31,776円)で使える。通信契約をしてもらおうと割引が22,000円になり、Ymobileと契約すると、追加で20,000円割キャッシュバックがあるため、24か月の合計の支払金額が実質5,536円となる。</p>
	<p>iPhoneSEの場合、回線がない状態で単体のみ購入になる場合だと、全てのキャンペーンが外れてしまうので、57,600円の定価での購入になる。回線込みで買った場合、乗り換えで番号をソフトバンクに持ってくる1円で購入できる。</p>
	<p>端末だけ購入の場合、端末の割引はやってない。 乗り換えの場合、得するサポートを使わないでそのままの端末を利用していくなら、トータルの支払総額は65,180円となる。</p>
	<p>新規で回線契約があるなら、30歳以下の方でとなると、一括9,800円で買ってしまう。 端末のみだと、一括しか安くならない。一括で31,800円と11,000円の頭金がかかるとなると機種代だけで42,800円。一括で支払ってもらってるので返す必要はない。12miniで端末のみで売りますよという状態で、頭金のない店舗に行ってしまうと31,800円。通常価格が71,280円。</p>



## [2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	<p>端末単体購入の場合は、端末購入サポートプログラムは適用していない。iPhoneSEの64GBを端末のみで買う場合は定価になる。回線を契約した場合の割引等は、週末にやっているが内容はまだわからない。</p>
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>乗り換えの場合、iPhoneが一括9,800円で手に入る。機種だけを購入した場合の金額については、71,280円(定価)となる。</p>
	<p>Yahoo IDを持っていて、クーポンが来ていると、使用者が30歳以下の場合、通信契約とセットで本体価格が30,000円割引となる。</p>
	<p>iPhone13miniを端末だけで購入する場合は、30歳以下の人限定で10,080円の割引のみがある。30歳以下の人の乗り換えの場合、30歳以下の人限定の割引と乗り換えの割引で50,736円の値引きが可能となる。</p>
	<p>iPhone12を購入する際、端末単体購入の場合と、30歳以上の人通信契約ありの場合の値引き額の金額差は22,000円以内、30歳以下の人通信契約ありの場合の値引き額の金額差が約32,000円となっている。</p>
	<p>端末の使用者が30歳以下の場合は、回線契約もセットで30,000円値引きがある。                      なお、ソフトバンクで機種を購入しYmobileの回線も契約する場合、20,000円キャッシュバックがある。</p>

## ・ 違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	<p>SIMと一緒に契約していただかないと端末の購入ができない。端末自体の購入は不可。端末購入プログラムも契約がないと不可。</p> <p>iPhoneSEは、端末のみの場合予約が必要。また、端末のみの購入だと割引が全く適用されない。端末の購入は、楽天の回線の契約がないと出来ない。端末購入をする場合、機種変更or新規or乗り換えでしかできない。</p> <p>端末単体購入はネット限定となっている。店頭では回線契約有でしか端末を購入できない。</p> <p>機種変更なら可能だが、端末単体購入は受付ができない。それを行う場合、AppleStore等で買って貰うことになる。</p> <p>本体だけでも購入できるのはAndroidのみ。楽天モバイルの契約があればiPhoneでも購入可能。</p>
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	<p>(端末購入プログラムについて、)楽天カードを持っており、かつ端末がiPhoneであれば、楽天カードで48回払いをしてもらうと適用できるが、回線契約を伴う。</p>
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>ポイントバックは、回線契約を伴わないと適用できない。</p> <p>iPhoneSEについて、回線契約がないと色々なキャンペーンが適用できない。</p> <p>回線契約をした場合、本体価格44,800円のところ、iPhoneSEのキャンペーンで44,799ポイント、また、楽天モバイルを初めて契約で5,000ポイント、併せて49,799ポイントになる。</p>