



「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等 に寄せられた情報について

令和4年4月25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

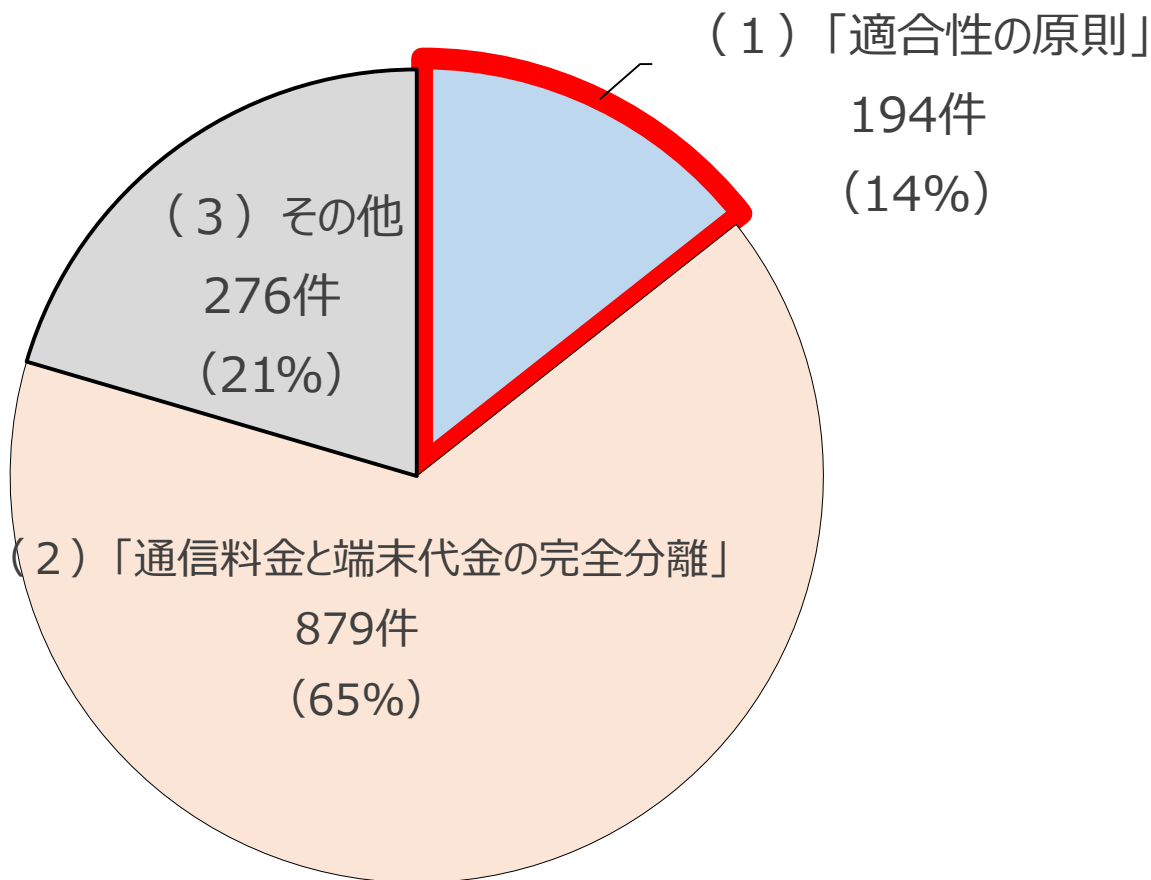
記入内容の確認

クリア

https://www.soumu.go.jp/form/common/agencyinfo_form.html

- 2021年9月10日（開設日）～2022年4月14日に寄せられた情報は1,349件。
うち「(1)「適合性の原則」」に関する情報は194件。
- 販売代理店の所在地は、関東（44%）、近畿（16%）、東海（13%）の順に多い。

1. 情報属性



2. 販売代理店所在地

(1)北海道	39	3%
(2)東北	88	7%
(3)関東	599	44%
(4)信越	29	2%
(5)北陸	16	1%
(6)東海	169	13%
(7)近畿	220	16%
(8)中国	58	4%
(9)四国	27	2%
(10)九州	78	6%
(11)沖縄	6	0%
無回答	20	1%

- 「(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。

1.オプション関係

- ・ キャリアから代理店に対し、オプション等の加入率の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。
- ・ 固定回線・スマホのセット割引の受付率向上をキャリアから代理店に求められている。その結果、上記いずれかの加入がない、もしくは加入がなされない機種変更については、他店やオンラインショップに誘導するショップが多い。
最近ではキャリア営業担当から有料コンテンツの獲得を迫られている。結果、今、現場ではお客様から「無料期間があるからと言って同意のないまま登録させられた」といった相談が急増。
- ・ 携帯電話の保証サービス獲得率目標がかなり高く、下回ると店舗の成績や代理店の運営支援金に大きく影響する。保証サービスを拒否したお客様には端末在庫があるにも関わらず販売しないなどの事例もある。この事例に関しては複数の代理店で働いたことがあるがどの代理店でも行っている。他にも行き過ぎた目標が設定され、お客様に意図しない提案や販売をお断りするケースがまだまだ散見される。

- ・ 高齢の母が一人で機種変更へ出向いた際、基本料金約3,000円に対してオプション金額が約5,000円という多額のオプションに加え、キャリアのセキュリティサービスに入っているのにも関わらず別セキュリティサービスの購入、SDカードも既に所持しているのに購入させられた。勝手にパッケージを開けて差し込みをされた。
また、とあるコンテンツが好きかどうかという質問に対し、好きと答えたら同コンテンツの有料配信サービス(月額料金あり)に加入させられていた。
- ・ 説明がないまま有料オプションを付けて契約させられそうになった。料金の説明や表示も無かった。有料セキュリティサービスについて「総務省の推奨で付けている」と見積もりに入れられ、強制的に契約させられそうになった。
- ・ 機種変更の際、故障・紛失サポートサービスに、説明や断りもなく、「これも入れておきますね」と契約させられそうになった。「不要です」と拒否するも、一旦加入させてから解除するという不可解な手続きを取られた。一円もかかりませんからと、断る自由をまったく与えられなかった。
- ・ 機種変更の際、安価な端末を希望したところ、別機種を強引に勧められた。それは断り、希望端末で進めてくれることになったが、今度はセキュリティサービスを強引に勧められた。パソコンで使っており、同サービスの性能は知っているが、その上で不要であること、他社セキュリティソフトで事足りていることを告げて断ったが、勧誘が続いた。断り続けたところ、無言でスタッフ数人がバックヤードに入っていき、希望機種の在庫がないから当店ではお力になれませんと言われた。

・ 高齢・一人暮らしの父が、高齢者向けスマホを紛失。今までと同じように使えるようにと希望を伝えた上、新しく機種を購入した。

1ヶ月後、家族が、有料オプション(エンタメ系等)、電気、ホームルーターに加入していることに気が付いた。

本人は、ホームルーターについて、解約で本体代が発生すること、月額使用料が別途かかることや、毎月の総支払額が10,000円になってしまうことを理解していなかった。

父は、パソコンも持たず、動画配信サービス等も利用せず、携帯(主用途は通話、データ使用量は平均1GB未満・月額3,000円程度)のみ使っており、ホームルーターに加入するメリットが全くないのにも関わらず契約させられていた。

2.出張販売・ポータル関係

- ・家族（高齢者）が、出張店舗で、携帯を無料で新しくすると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。
- ・大型ショッピングモールでブースを設置し、キャリアAのサブブランドの呼び込みをしていた。「日割り計算はできないため、何日に申し込んでも月額使用料は同じ」という説明があったため、キャリアBからAのサブブランドへの乗換えを契約した。Aの店舗に案内され、手続きに1時間ほど要したが、その間、オンラインで自分自身で申し込んでいけば発生しないようなプラン名や契約内容の記載があったものの「こちらは関係ないです」とのことで、具体的な説明がないままに契約書を受け取った。
帰宅後、契約内容を確認したところ、キャリアBからAのサブブランドへの乗換えの間に、キャリアAの本ブランドの新規契約を挟んでいることが分かった。その説明は受けておらず、また、月額使用料が日割り計算になっており、説明と異なることも分かった。後日、契約した店舗に伺ったところ、契約した当日は説明不足であったこと、事実と異なる説明があったことは認めていた。

- 携帯ショップの店員です。お客様が「追加で新規契約はしたくない」と頑なに断っているのにも関わらず、「それは知っています、それでも安くするためには契約しないといけない」と、イベントで入っている業者が無理矢理契約させており、それを私達が登録している。毎週末、複数台、このような契約をさせられている。
- キャリアから求められるポイン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。キャリアは「お客様から提案許諾が取れているのか？」という部分を強調して判断しており、マニュアル通りに提案承諾を取れば、キャリアとしてはお客様のニーズに踏まえていると判断し、問題となった場合は販売をした代理店に否がある判定となる。
- 代理店への各指標が、ポイントインや新規契約関係ばかり。お客様満足度をと言うが、満足度を上げてもポイントインを上げないと代理店あて支援費は入らない。ポイントインを上げてれば、満足度がどんなに低くても表彰され、代理店あての運営支援金も多くもらえる。コロナ禍だが、来客を増やすために、イベントやスマホ教室の集客を指示される。