

競争ルールの検証に関するWG（第29回） 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第39回） 合同会合 ご説明資料

KDDI株式会社

2022年4月25日



【第1部】

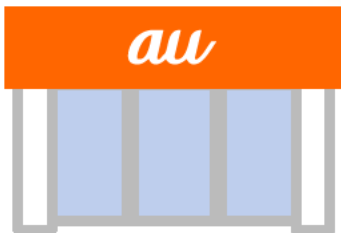
事業法第27条の3の執行の状況

販売代理店との関係

販売代理店は、**地域におけるお客さまとの接点**を担うとともに
安心して豊かなデジタル社会の実現に貢献する**重要なパートナー**
販売代理店とともにお客さまのご要望に応えるため、様々取組みを実施

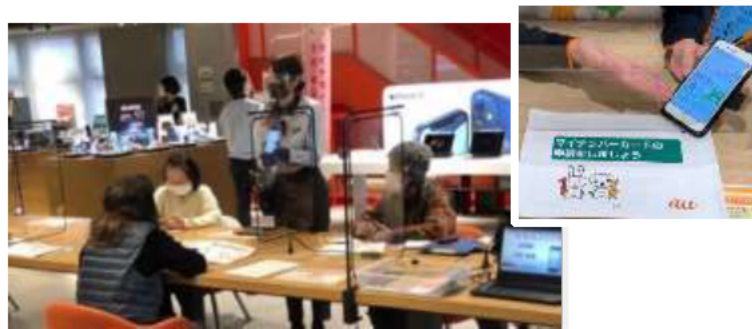
お客さまニーズの多様化への対応

au Style/auショップ全店舗で
UQ mobileの取扱い



スマホ教室/デジタル活用支援講座

主に高齢者のデジタル活用を支援し
社会全体のデジタル化推進に貢献



法令遵守の取組み

報告書2021※の指摘事項も踏まえ、電気通信事業法第27条の3や適合性の原則等の法令遵守のため、以下の取組みを実施

＜報告書2021の主な指摘事項＞

非回線契約者への端末単体販売拒否

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

適合性の原則に反する勧誘

販売代理店による創意工夫の促進

①周知・広報の取組み

②評価制度・奨励金等の見直し

③研修・体制構築等

①周知・広報の取組み

非回線契約者も端末購入サポートプログラムをご利用可能なこと等をお客さまに分かりやすく周知、社会全体の理解度向上に向けて取組み

販促物等の見直し

- ・非回線契約者も端末購入サポートプログラムをご利用可能であることを表示
- ・「回線契約がなくてもOK」を分かりやすい位置に表示
- ・端末購入サポートプログラムの表示例
 <参考1>～<参考4>
- ・端末単体販売の表示例
 <参考5>～<参考6>

お客さまへの周知

- ・ご契約者向けWebサイト・アプリ（My au）やSMSの個別周知で、au解約後も端末購入サポートプログラムの特典利用（残債免除）が可能であることを表示
- ・My auの表示例<参考7>
- ・SMS等のご案内例<参考8>



社会全体の理解度向上

- ・メディアに対して改正事業法の趣旨や端末購入サポートプログラムの内容及び当該プログラムが「回線契約が無くても利用可能であること」等を説明
- ・国民生活センターへお客さまの認知度向上に向けた弊社の取組状況を説明・意見交換



<参考1> 総合カタログの表示例（端末購入サポートプログラム）

ロゴ付近に
「回線契約がなくてもOK」
と明瞭に記載

プログラム料:無料

お申し込み必要

対象機種:auホームページでご確認ください。

回線契約が
なくてもOK!^{*1*2}

スマホトクするプログラム

機種代金の分割支払金のうち、最終回分のお支払いが不要^{*1}!

本プログラムで購入された
機種を当社が回収

回線契約不要な旨を
赤文字で記載

月目～25ヵ月目までに本プログラムで購入された機種を当社が回収した場合です。
回収・査定条件を満たす必要があります。端末故障・破損時(例:充電不可などの場合)など、所定の条件を満たさなかった場合、
最大22,000円(不課税)のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。*SIMロック解除のお手続きは、au
のアプリから行うことができます。

加入
条件

当社、au各取扱店で対象機種を本プログラムでご購入^{*3*4}
※au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます^{*2}。
*1:au回線解約後も本プログラムの継続利用は可能です。

特典適用
条件

本プログラムでご購入された機種を
12ヵ月以上ご利用後、当社が回収すること^{*3*4}

<参考2> ホームページの表示例（端末購入サポートプログラム）

2021年9月17日開始

＼回線契約がなくてもOK!

スマホトクする
プログラム

ロゴ付近に
「回線契約がなくてもOK」
と明瞭に記載

本プログラムで購入された
機種を当社が回収

最新スマホもお求めやすくなりました!

機種代金の分割支払金のうち、**最終回分のお支払いが不要!***¹

(中略)

加入条件

当社、au取扱店で対象機種を本プログラムでご購入^(注3) ^(注4)

※ au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。^(注2)

回線契約不要な旨を記載

＜参考＞

新機種にも

ロゴ付近に
「回線契約がなくてもOK」
と明瞭に記載

きなりおトク!!

＼回線契約がなくてもOK!＊1／

スマホトクする プログラム

プログラム料:無料 お申込み必要



月々のお支払い
(機種代金-残価)
1回目～23回目

残価
(最終回分のお支払い)
24回目

機種代金の分割支払金のうち、
最終回分のお支払いが不要!＊1

本プログラムで購入された機種をKDDIが回収

＼回線契約がなくてもOK!／

スマホトクする ボーナス

お申込み不要



月々のお支払い
(機種代金-残価)
1回目～23回目

残価
(最終回分のお支払い)
24回目

スマホトクするプログラムで
購入した機種¹の分割支払金を
au PAY カードでお支払いいただくと
分割支払金総額の最大

5%還元! ＊2
(Pontaポイント還元)

スマホトクするプログラムについて

- 残価設定方式での分割支払契約（商品の残価を設定した上で、当該商品料について、最終回までの分割支払いを行い、最終回に残価を支払う方話機をご購入のお客さまには、当社が定める個別信用購入あっせん契約
- 本プログラムは、回線契約が無くてもご利用いただけます。

**「回線契約が無くても
ご利用いただけます」
を赤字で明記**

金額及び手数料の)にて携帯電話適用されます。

■スマホトクするプログラムの内容

(1)ご購入の機種を回収させていただく場合

対象機種を12カ月以上ご利用後、当社所定の店舗にて、「スマホトクするプログラム」で購入された機種を当社が回収させていただくことで、最終回支払分のお支払いを不要とする特典を提供します。





※プログラム加入機種の回収・査定条件を満たす必要があります。所定の条件を満たさなかった場合、特典の適用を受ける際に最大22,000円(不課税)のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。

(2)機種のご利用を継続する場合

25カ月目以降も引き続き機種をご利用される場合、最終回支払分について24回に再分割することも可能です。

<参考5> auオンラインショップの表示例（端末単体販売）



- ▶ お申し込みガイド 
- ▶ 必ずお読みください
- ▶ よくあるご質問 
- ▶ ご注文履歴 
- ▶ ショッピングカート 

iPhone

iPad

スマートフォン

ケータイ

タブレット・
その他機種au +1 collection・
オプション品

デジタルコード

ようこそ **ゲスト** さま**ログイン**

(中略)



価格確認・ご購入手続きはこちらから

お申込み種別

 機種変更 他社から乗りかえ (MNP) 新規契約 UQmobileから乗りかえ

スマホ単体購入の場合はこちら

「スマホ単体購入の場合」
を明示

<参考6> 店頭POPの表示例（端末単体販売）

回線契約がなくてもOK! *3

スマホトクする プログラム

機種代金の分割支払金のうち、最終回分のお支払いが不要! *

本プログラムで購入された機種をKDDIが回収

★:対象機種ご購入後13ヵ月目～25ヵ月目までに本プログラムで購入された機種をKDDIが回収した場合です。
 ※本プログラム加入時の機種回収・査定条件を満たす必要があります。端末故障・破損時(例:充電不可などの場合)等、特典の適用を受ける際に最大22,000円(不課税)のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。

対象機種
限定特典

【機種名】

XX,XXX円割引

＼回線契約なしでもOK! /

新規(他社からお乗りかえ含む)・機種変更・未のみのご契約(回線契約なし)で【機種名】を一括または、スマホトクするプログラムでご購入

※KDDI・当社が実施する他の施策とは併用できない場合があります。【スマホトクするプログラムについて】※au回線をお持ちでない未成年者は対象外です。*1:持ち込み機種は対象外です。*2:本プログラムでご利用の機種は、必ず本プログラムでご購入してください。*3:au回線解約後も本プログラムの継続利用は可能です。※別途契約にかかる費用などがあります。

適用条件付近に
「回線契約なしでもOK」
と明瞭に記載

<参考7> My auの表示例

au

My au

| 個別信用購入あっせん契約/個品割賦販売契約

(中略)

ご注意事項

- ・分割支払残額を一括でお支払いいただきたい場合は[こちら](#)からお手続きください。
- ・初回の分割支払金/賦払金は端数分も請求させていただくため、上記の「分割支払金/賦払金」と異なる場合があります。
- ・**スマホトクするプログラム、かえトクプログラム、アップグレードプログラムDX/NXはau契約ご解約後も特典のご利用が可能です。**

au解約後も
特典利用が可能
なことを表示

<参考8> SMS等のご案内例

SMS文面

auからおトクな機種変更のお知らせです。

現在ご加入中の「アップグレードプログラムDX」を利用し、おトクに機種変更いただけるタイミングとなりましたのでご案内いたします。

<http://kddi-l.jp/XXXXX>

※特典ご利用には条件があります。
※本プログラムはau回線解約後も特典のご利用が可能です。

(以下略)

**au解約後も
特典利用が可能
なことを表示**

訴求HP

アップグレードプログラムDXのお知らせ

今、機種変更(購入)すると、
ご利用機種の分割支払金相当額のお支払いが不要となります!

(機種変更翌月分以降最大24ヵ月分)

※機種変更時に旧機種の回収・査定条件を満たす必要があります。

※機種変更月によりお支払いが不要となる金額は異なります。

※本プログラムはau回線解約後も特典のご利用が可能です。

※特典ご利用には条件があります

② 評価制度・奨励金等の見直し

適合性の原則に反する勧誘や端末単体販売の拒否等の問題への対処、
販売代理店による創意工夫を促進するため、**評価制度・奨励金等を見直し**

評価制度等の見直し

- ・2021年6月以降の販売代理店の現行評価制度から**大容量プランなどの販売契約数に関する指標を削除**

構成員限り

- ・評価制度に関する販売代理店向けの**申告窓口**を設け、意見を広く集約の上、施策に反映する取組みを開始

奨励金等の見直し

- ・2021年8月末までは、弊社の端末購入サポートプログラムを利用した**端末単体販売に奨励金を設定**
- ・2021年9月以降、弊社の端末購入サポートプログラムの利用有無を問わず、一括販売も含めた**全ての端末単体販売に奨励金を設定**



販売代理店による 創意工夫の促進

- ・2022年3月より、販売代理店が取り扱う**独自商材の申請受付を開始**



③研修・体制構築等

電気通信事業法第27条の3の規律を遵守するため、
定期的な研修・周知等や法令遵守のための体制構築・システム整備等を実施

定期的な研修・周知等の取組み

- ・全販売代理店・全スタッフを対象に、**端末単体販売拒否が厳禁**であること等を説明する「**eラーニングによる研修**」を実施
- ・担当営業から、**機種別の対照価格・利益提供の可能性額**について、**変更の都度**、メールにて**全販売代理店へ通知**
- ・**端末単体販売拒否が禁止**であることを販売代理店向けの**商談資料に記載**。販売代理店と弊社営業社員との商談時に説明する等、**周知徹底**

体制・システム整備等の取組み

- ・弊社に寄せられた**販売代理店への苦情等を営業部門に共有**、当該販売代理店に対して**事実確認及び再発防止等を徹底**
- ・事業法第27条の3違反となるような**端末値引きの設定をシステム検知・アラート表示する仕組みを実装**
- ・**端末購入サポートプログラム・端末単体販売の拒否が厳禁**であることを理解・徹底しているか、**キャリアショップ向け監査を実施**



＜参考＞ 法令遵守のための販売代理店への取組み状況

		概要		対象	実施時期・頻度
定期的な 研修・周 知等の取 組み	研修	販売代理店研修	全販売代理店を対象に全スタッフに対して、端末単体販売拒否が厳禁であること、対照価格や利益提供可能額、利益提供が禁止される条件等を説明する「eラーニングによる研修」を実施	キャリアショップ 家電量販店 併売店	20年6月以降、 半期に1回実施
	運用	対照価格等周知	弊社直営店の機種別販売価格（弊社の対照価格）及び機種別の利益提供可能額※について、一覧を作成し、周知 ※弊社の利益提供額を除いた販売代理店側で利益提供が可能な上限額	キャリアショップ 家電量販店 併売店	19年9月以降、 月次及び施策変 更の都度実施
		ガイドライン責任者設置	販売代理店に事業法第27条の3等の運用に関する「ガイドライン責任者」を設置して、弊社で「ガイドライン責任者」のリストを管理 「ガイドライン責任者」を中心に事業法第27条の3の規律遵守を推進	キャリアショップ 家電量販店 併売店	20年5月設置 (以降継続)
		商談資料改定	端末単体販売拒否が禁止であることを販売代理店向けの商談資料に記載し、販売代理店と弊社営業社員との商談時に説明する等、端末単体販売拒否が起こらないよう周知徹底	キャリアショップ 家電量販店 併売店	21年5月以降、 月次及び施策変 更の都度実施
体制・シス テム整備 等の取組 み	運用	外部機関等からの申告に対する運用	販売代理店の不適切なお案内等に関する申告が弊社に寄せられた場合、速やかに営業部門に共有し、当該販売代理店に対して事実確認及び再発防止等を徹底する運用を実施	キャリアショップ 家電量販店 併売店	19年10月以降
		違反防止のシステム対応	事業法第27条の3違反となるような端末値引きの設定を行うとシステムが検知し、アラートが出る仕組みを店舗のシステムに実装	キャリアショップ 家電量販店 併売店	20年12月実装
		店舗監査	auショップ、au Style全店を対象とした店舗監査（従来より実施）において、監査項目として、「au回線契約以外のお客さまに対して『かえトークプログラム/スマホトークするプログラム申込』『端末単体販売』を拒否してはいけないことを全てのスタッフが理解し、徹底している。」という項目を新たに設定し、全店チェックを実施	キャリアショップ	21年7月以降、 四半期に1回実 施

現状の課題

2019年の改正事業法施行以降、**法令遵守の徹底**のため以下の取組みを実施

- ・全販売代理店への**一律の研修・周知等**
- ・**評価制度・奨励金等**を見直し

これらの取組みを通じて**全体の知識・意識向上**は図られてきているが
残念ながら、一部の販売代理店・スタッフで徹底できていない事例が発生

販売代理店・スタッフの知識・意識に濃淡（差）が発生



今後の更なる取組み

今後は、全販売代理店への一律の研修・周知等に加え
販売代理店・スタッフの理解度・徹底度に応じた対応や**個別対応の強化**で
 販売代理店・スタッフの知識・意識の差を解消、更なる改善を図る

理解度・徹底度に応じた対応

一部徹底できていない販売代理店・スタッフに対して、個別のフォロー・追加研修等を実施



苦情の速やかな事実確認・再発防止

弊社に寄せられた苦情を営業部門に共有
 販売代理店への事実確認・再発防止徹底





ヒアリング事項への回答

事業法第27条の3の執行の状況（1/3）

ヒアリング事項	回答
<ul style="list-style-type: none">販売代理店における不適切な対応（非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供（実際に約することのほか、提示することも含む。））。以下同じ。）が行われた要因として考えられることは何か。	<ul style="list-style-type: none">これまでは全体の知識・意識の向上を図るため、一律で研修、周知等を行ってまいりました。これらの取組みを通じて全体の知識・意識の向上が図られてきているが、販売代理店・スタッフの知識・意識に濃淡（差）が発生しており、徹底できている販売代理店と、一部徹底できていない販売代理店に分かれてきているのではないかと考えております。今後、一律の取組みだけでなく、販売代理店・スタッフの理解度・徹底度に応じた対応を行ってまいります。また、弊社お客さまセンターに苦情等の申告が寄せられた場合は営業部門に共有し、速やかに販売代理店、店舗に対して確認を行ったうえで、即時の是正並びに再発防止を徹底します。

事業法第27条の3の執行の状況（2/3）

ヒアリング事項	回答
<ul style="list-style-type: none"> 販売代理店における不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か（例えば、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しの検討・実施など） 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年6月以降の販売代理店の現行評価制度から大容量プランなどの販売契約数に関する指標を削除しました。 2021年8月末までは、弊社の端末購入サポートプログラムを利用した端末単体での販売時に、端末価格に応じた奨励金を設定しておりましたが、2021年9月からは、弊社の端末購入サポートプログラムを利用しない一括等での端末単体販売も含め、全ての端末単体販売に対し、奨励金を設定しました。 <div style="border: 2px solid red; height: 40px; margin: 10px 0;"></div> <p style="text-align: right; color: white; background-color: red; padding: 2px 5px;">構成員限り</p> <ul style="list-style-type: none"> 評価制度の変更等に関する事前予告（通知）について、弊社営業担当が丁寧に説明を行い、販売代理店との間で十分にコミュニケーションが図られるよう、時間的に余裕をもって行うようにしました。 評価制度に関する販売代理店向けの申告窓口を設けることで、ご意見を広く集約の上、弊社の施策に反映する取組みを行うようにしました。 研修、その他の取組みについてはスライド15のとおり。

事業法第27条の3の執行の状況（3/3）

ヒアリング事項	回答
<ul style="list-style-type: none">非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか（端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む）。	<ul style="list-style-type: none">総合カタログやホームページ、店頭POP等で、端末購入サポートプログラムに関して、ロゴ付近に「回線契約がなくてもOK」を表示しております。重要事項説明書に「端末購入サポートプログラムは回線契約が無くてもご利用いただけること」を記載し説明を徹底しております。店頭POP等で、非回線契約者でも適用される割引について「回線契約なしでもOK」を表示しております。ご契約者向けWebサイト（My au）の契約情報確認画面において、「au契約ご解約後も特典のご利用（残債免除）が可能であること」を表示し、また、SMSによる個別周知も実施しております。社会全体の理解度向上のため、メディアに対して改正事業法の趣旨や端末購入プログラムの内容及び当該プログラムが「回線契約が無くても利用可能であること」等を説明しております。また、国民生活センターへ、お客さまの認知度向上に向けた弊社の取組状況の説明や意見交換を実施しております。

Tomorrow, Together

KDDI