

競争ルールの検証に関するWG(第29回)

事業者ヒアリング資料

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号
第6伊藤ビル3F
TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項案（合同ヒアリング）

1

事業者等	主なヒアリング事項				
全携協	<p>○ 事業法第27条の3の執行の状況</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="375 348 520 469"> <ul style="list-style-type: none"> 通信・端末の分離に係る規律の遵守 </td> <td data-bbox="520 348 1883 469"> <ul style="list-style-type: none"> 規律を遵守するために、具体的にどのような取組を実施しているか。 規律に関して課題と考えていることはあるか。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="375 469 520 605"> <ul style="list-style-type: none"> 覆面調査関係 </td> <td data-bbox="520 469 1883 605"> <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。 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。 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、どのように広告・説明を行っているか。 </td> </tr> </table> <p>○ 販売代理店の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> キャリアとの関係性 <ul style="list-style-type: none"> キャリア各社の廉価プラン等（オンライン専用プランを含む）の提供開始から約1年が経過する中、キャリアとの関係性に変化はあるか。また、市場環境の変化に応じてキャリアが行っている販売奨励金や手数料等の見直しについて、代理店への影響はどうか。 一部報道において、販売代理店の閉店について取り沙汰されているが、代理店としてどう考えているか。 販売代理店の評価において、ポートイン評価指標が高くなっており、利用者ニーズを逸脱した販売活動がなされている（機種変更で来店した利用者を一度ポートアウトさせてからポートインさせる、ショッピングモール内で複数のキャリアショップを運営する販売代理店がショップ間で利用者を回す等）との声がある。 <ul style="list-style-type: none"> 実態として、キャリアがポートイン評価指標を以前より高く設定している実態はあるか。その場合、販売代理店における不適切な対応との関係をどう考えるか。 こうした販売実態を把握しているか。また、こうした実態についてどう考え、どのように改善していく考えか。 評価指標に起因して不要と思われるオプションを販売せざるを得ない、との声がある。実際、キャリアショップ店員に対するアンケート調査からも2～3割の店員がそうした経験がある旨回答している。 <ul style="list-style-type: none"> オプション契約に係る苦情のうち、比較的件数が多い商材（3つ程度）は何か。また、主な苦情内容は何か。 オプションの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変わる指標をキャリアが設けている実態はあるか。 代理店が利用者のニーズや利用実態を踏まえないオプションの販売をしないようにするため、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。 また、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。 出張販売の現場では、店舗に比べて適切な説明がなされない、との声がある。 <ul style="list-style-type: none"> こうした傾向は事実か。（事実の場合、）この要因としてどのようなことが考えられるか。 出張販売の現場においても適合性の原則に反した営業がなされないようにするため、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。また、どのような措置を講じることが効果的と考えるか。 キャリアショップにおいては、オンライン・量販店で契約した利用者への事後対応や、料金プラン・ブランド変更の増加、出張販売の増加等により、スタッフの稼働が増えているとの声があるが、事実か。また、稼働の増加に応じた手数料等の見直し等は行われているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 通信・端末の分離に係る規律の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> 規律を遵守するために、具体的にどのような取組を実施しているか。 規律に関して課題と考えていることはあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 覆面調査関係 	<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。 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。 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、どのように広告・説明を行っているか。
<ul style="list-style-type: none"> 通信・端末の分離に係る規律の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> 規律を遵守するために、具体的にどのような取組を実施しているか。 規律に関して課題と考えていることはあるか。 				
<ul style="list-style-type: none"> 覆面調査関係 	<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。 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。 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、どのように広告・説明を行っているか。 				

ヒアリング事項に対する回答

○ 事業者第27条の3の執行の状況

	ヒアリング事項	回答
通信・端末の分離に係る規律の遵守	<p>Q1. 規律を遵守するために、具体的にどのような取組を実施しているか。</p> <p>Q2. 規律に関して課題と考えていることはあるか。</p>	<p>A1. 全携協加盟企業は届出媒介等業務受託者であり、電気通信事業者の指導に則り取組を行っております。</p> <p>A2. 昨年度同様の回答となりますが、複数店舗を運営する販売代理店においては、規律遵守徹底のため、各機種とも全国统一の売価(対照価格)とせざるを得ない点が挙げられます。</p>
覆面調査関係	<p>Q3. 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。</p> <p>Q4. 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。</p> <p>Q5. 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、どのように広告・説明を行っているか。</p>	<p>A3. 上述のとおりキャリアと連携の上、規律遵守に向けて取り組んでおりますため、違反事例は多くないと思われませんが、個別に事例を共有いただければ真摯に改善に取り組みたいと考えます。</p> <p>A4. 全携協独自施策としては、不適切な対応を防止するためのeラーニング用の動画を制作し、各キャリアのeラーニングシステムで展開いたしました。(あんしんショップ認定条件として全員が受講済。)</p> <p>A5. 4キャリアショップとも、プライスカードに端末単品販売の価格を表示しています。ポスター等で掲出しているキャリアもございます。(プライスカードやポスターはキャリア制作のものを使用しており、販売代理店独自のものとは原則ございません。)</p>

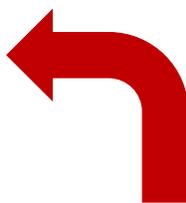
「お1人さま1台限りルール」について



端末単品値下げを用いた
MNP合戦が激化。



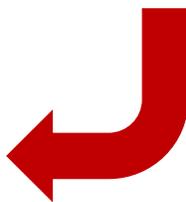
キャリアショップもMNPのため
自腹で対抗せざるを得ない。



転売できる人気端末だけが
目的の「転売ヤー」が来店。



機種変更など、本当に
必要な人に在庫がない。



スマホ転売購入 撲滅宣言

当店は転売行為に反対です

当店の転売防止対策として以下3点へのご理解・ご協力の程、宜しくお願いたします

1. ご購入台数はご利用者様お一人につき1台のみ
ご利用者様のご来店が必要
2. スマホ本体の外装を開封してお渡し
3. スマホ液晶簡易フィルムの取り外し



転売や再販売、その他営利目的
とした商品の購入を固くお断り
させていただきます。



4キャリアのショップでは、
人気機種は複数台の購入を
お断りしています。

希少性ある在庫については、「お1人さま1台限りルール」を引き続き徹底させてほしい。

非回線契約者への端末販売拒否について (21年度WGの振り返り)

MNO等の見解(ヒアリング結果の要約)②

19

第19回WG
(21年5月31日)

【ソフトバンク】

- 手数料については、様々な要素に基づき、多角的に設計している。閉店に至るケースなどについても、代理店と十分にコミュニケーションを行い、適切なプロセスに基づいて実施。
- 端末販売については、端末の卸価格と自社の直販価格は一致している状況にある。他方、販売代理店に対していわゆる「頭金」を徴収しないよう求めることはなく、端末販売価格は代理店が自由に設定している。また、端末のみの販売であっても手数料を設定しており、代理店の持ち出しは発生していない。手数料については更なる見直しも検討する。
- 非回線契約者に対する端末販売拒否は販売現場での理解不足や、端末在庫不足が原因と理解している。スタッフへの周知や研修、定期的な教育などについては、継続的に実施していく。
- DX時代に向け、代理店の新たな役割も柔軟に検討していく。例えば、自治体業務の一部を担うなど、ショップの活用可能性を模索する。
- 独自商材の扱いについては、過去に生じた消費者トラブルなど、代理店監督責任の下、制約を設けているが、代理店の新たな役割に応じた、今までとは異なるサービスの取り扱いなどに対して、柔軟に検討していく。

【楽天モバイル】

- 当社のサービスは、全ての手続についてオンラインで実施することが可能だが、当社モバイルショップに対しても、DX時代において取り残される方が生じないよう、対面での説明・相談を希望される方々に対するご案内・窓口機能が期待されると認識している。

【全携協】

- 当協会はMNOと連携した苦情縮減の取組とES向上・人財育成を目的に設立されており、協会として、委託契約内容についてMNOと代理店との間の調整により課題の解決を行うことは活動目的に含まれておらず、原則的にはMNO自身の対応に期待したい。
- ただし、手数料を起因とするか否かにかかわらず、消費者トラブルに繋がりが得る要因が確認できた場合には、協会としての役割を主体的に果たしていく。
- 端末販売拒否の要因として、端末の希少性もあると思うが、そもそもキャリアショップにおいては回線契約を伴わない端末の購入が極めて少ないため、端末購入補助プログラムが回線契約のない人には適用できないという誤認識が一番多いのではないかと思う。その他、意図的に拒否する場合の背景として考えられることは今回論点となった事業者の直販価格と販売代理店への卸値に差異がない点があげられる。
- また端末の希少性という観点では、特に供給量の僅少な人気機種については、日頃自キャリア・自店舗をご愛顧いただいているお客様を優先することは自然な商慣習とご理解いただきたいことと、iPhone新機種等の希少在庫は転売目的で複数台購入する所謂「転売ヤー」もいるため、キャリアとも連携の上、1人1台などのルール作りも検討すべきと思う。
- 高齢化の著しい日本では、DX時代における販売代理店は、より一層“社会インフラを担う企業”としての意識を高め、「生活を豊かにする新しい提案」と、「消費者保護やデジタルデバイドの解消」との両輪での活動が期待されると考える。
- キャリアショップはデジタル活用支援の取組も担うことが期待される中、令和4年度内にマイナンバーカードの機能がスマホに搭載されることも見据えて、マイナンバー関係の業務を幅広く取り扱えるよう、政府にも協力をお願いしたい。

全携協はこうなることを懸念し、対策を提案していました。