
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)
事業者ヒアリング資料(覆面調査関係)

2022年4月25日
株式会社NTTドコモ

【第1部】
事業法第27条の3の執行の状況
(覆面調査関係)

■ 不適切な対応と判断される事案が発生した対象店舗への確認結果は以下のとおり

今回の覆面調査結果で総務省より「違反と判断される事案」として提示された事案(6件)

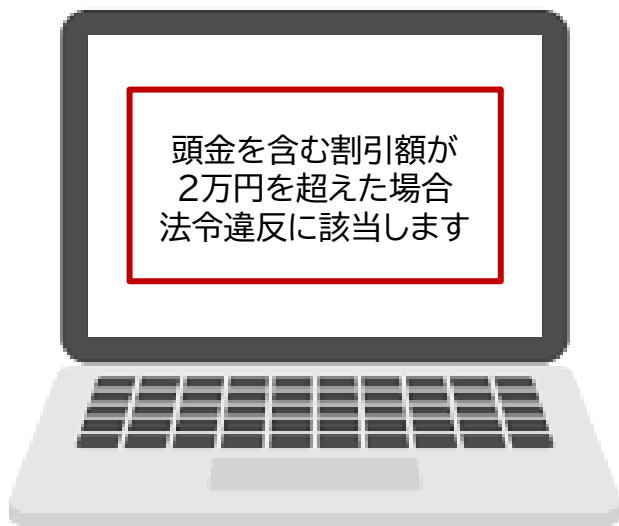
違反内容	件数	スタッフ案内概要 (総務省より提示)	当社確認結果 (発生要因)
端末販売拒否	1件	在庫があることを確認した後、 <u>ポートイン用の端末</u> と案内	<ul style="list-style-type: none"> 当初MNPにて来店されたお客さまより、在庫有無について聞かれ商談を続けていたが、途中で「端末のみ」とご要望いただいたため、当該スタッフが転売屋と疑い端末販売を拒否したことを確認 1人1台購入可と店頭表示していたにも関わらず、端末販売を拒否することは不適切
端末購入サポートPG適用拒否	1件	端末購入サポートプログラムは、 <u>非回線契約者</u> に対して、 <u>適用不可</u> と案内	<ul style="list-style-type: none"> 端末購入サポートプログラムとポートイン・純粹新規割引の適用条件を混同して、誤解を招くようなご案内をした可能性がある
2万円超利益提供	4件	ポートインの場合、端末代金の2万円割引とは別に、 <u>現金1万円のキャッシュバック</u> を提案	<ul style="list-style-type: none"> モバイルの回線契約を条件とする2万円超の割引施策は存在しなかったが、同時期に代理店独自施策として、光回線・dカードの新規契約を条件としたお客さま還元を実施していたことを確認 別施策であるにもかかわらず、すべてモバイルの回線契約を条件とした施策のような誤解を招くご案内をした可能性がある
		ポートインの場合、端末代金の2万円割引とは別に、 <u>光回線やdカードゴールドを同時契約で追加のキャッシュバック等</u> を提案	
		ポートインの場合、端末代金の2万円割引とは別に、 <u>頭金の減額(免除)</u> を提案	<ul style="list-style-type: none"> ポートインに限らず、全オーダーに対して、頭金分の値引を実施(白ロム割引と認識)していたが、ポートインだけが特別割引となるようなご案内をしてしまった可能性がある 頭金を含めた額で販売価格(対照価格)を店頭表示していたが、頭金分の値引額の表示はなかったことを確認しているため、白ロム割引の運用としては不適切

■ 違反事案の発生を重く受け止め、法令遵守に向け、更なる再演防止に努める

	これまでの取組	追加取組
販売 代理店	<ul style="list-style-type: none"> ● システムでのチェック体制構築 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3Gからの契約変更時(2万円超利益提供)の他社端末情報等登録必須化 ● 販売代理店への周知・指導の実施 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 責任者向けWeb会議、及び全販売代理店通知文書での定期的な周知・指導 ● キャリア独自覆面調査 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全店舗(約4,500店)を対象とする定期的な調査 ● スタッフへのWeb研修・アンケート調査 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全スタッフ受講必須のWeb研修、アンケート調査の定期実施 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 割引適用時に注意喚起を促すシステムアラート機能強化 ➤ 販売代理店への指導強化 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 代理店独自施策の事前確認、割引適用データに基づく定期モニタリング等の実施 ➤ キャリア独自覆面調査の強化 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 端末単体購入だけでなく端サポ適用可否・2万円超提供も調査 ➤ 多面的・多層的なスタッフ教育の充実 <ul style="list-style-type: none"> ✓ オーナー、責任者、スタッフ、あらゆる層へのオンライン及びオフライン※<u>研修の実施</u> ※代理店間を跨いだ新人スタッフへの法令遵守研修 等
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者への正確な周知 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 端末購入サポートプログラムが非回線契約者も利用可能である旨の広告表示改善、定期メール配信等 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 端末購入サポートプログラムが非回線契約者も利用可能である旨の認知向上 <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>新商品発表会等でのメディアへの情報発信</u> ✓ 利用者への定期メール配信
弊社	<ul style="list-style-type: none"> ● 社内体制の整備 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 内部通報窓口設置、広告掲示承認制度導入、全社員向けWeb研修実施等 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 全社的な法令遵守の啓発強化 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 全国関連組織へ法27条の3等に特化したeラーニングの追加実施 ✓ 各支社スタッフ部門から販売部門への注意喚起等を通じたクロスチェック体制の強化

追加取組例①

割引適用時に
注意喚起を促すアラート表示



あらゆる層へのオンライン及び
オフライン研修の充実

(代理店間を跨いだ新人スタッフへの法令遵守研修 等)

【参考】端末購入補助ガイドラインの考え方



スマホおかしPGの加入条件を
“回線契約不要”とすることで
「PGの利益提供額
(1/3の代物弁済額 - 得済の下取額)」
を利益提供の対象外とすることができ、
戦略的な価格設定が可能としているが、
**端末単体販売をお断りした場合、
値引き上限2万円の「省令対象」となり
改正電気通信事業法に抵触します**



©2021 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved.

追加取組例②

全国関連組織へ法27条の3等に特化したeラーニングの実施

端末購入サポートプログラムが非回線契約者も利用可能である旨のメディアへの情報発信

はじめに (背景・目的)

SLIDE No. 1

- ✓ 電気通信事業法が2019年10月に改正され、モバイル市場の公正な競争の促進を図るため、通信事業者が遵守すべき基本ルールが「電気通信事業法 第27条の3等の運用に関するガイドライン」で定められています。
- ✓ **事業法やガイドライン違反が生じた場合、行政指導や業務改善命令等の罰則が事業者課されます。**この研修では、規制概要や問い合わせフローをご理解いただくことを目的としております。

改正事業法違反

事業者

NTT docomo

違反すると、行政指導・業務改善命令

販売代理店

