

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）に関する追加質問事項

2. 電気通信事業法第27条の3の執行関係(覆面調査)

2-1 事務局資料4-1の「違反と判断される事案」では、在庫や置き等に関して、端末単体販売拒否を生じさせるような単体販売用とセット販売用の在庫を分けている、という事例を確認することができます。

事業者は代理店に対して指導すべき立場であること、また、代理店と共に今回御報告された取り組みの今後の成果は世間からもウォッチされているかと思いますが、在庫の区分や、在庫の区分を理由とする（そして、それらにとどまらない）端末単体販売拒否につながる様々な方法手段について、

- (1) 代理店に対する指導はどのようなものでしょうか、
- (2) また、御社自身の今後の取り組みについてはどのように考えておられるか教えてください。

(西村（暢）構成員)

(KDDI 回答)

(1)

- ・ 販売代理店に対して「端末単体販売拒否は厳禁」であることについて、研修や周知を徹底しております。
- ・ また、今回覆面調査でご指摘をいただいた販売代理店に確認したところ、端末単体販売用、セット販売用で在庫を分けているということはありませんでした。
- ・ しかしながら、例えば、一部機種種の在庫が新規契約や機種変更をご希望のお客さまの予約で埋まっていた際に、当該機種種の端末単体購入希望で来店されたお客さまに対して適切にご説明できていなかった可能性等が考えられるため、お客さまの誤解を招かない案内を徹底いただくよう改めて指導をいたしました。

(2)

- ・ 販売代理店に対してお客さまに正しくご理解いただける案内を徹底いただくとともに、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(苦情発生時の速やかな事実確認・再発防止)の強化を行い、更なる改善を図ってまいります。

2-2 最新端末の安値販売に関連し、御社から、転売目的の端末購入を防ぐため、一人1台限りと販売台数を制限しているとの説明がありましたが、具体的に、どのように「一人1台」に限定しているのか。同一人物が、別の日に、又は異なる店舗で同じ端末を単体で購入しようとした場合、どのように防げるのか。

(北構成員)

(KDDI 回答)

- ・ 弊社として、販売代理店に卸した端末の販売に対して「1人1台限り」に制限するよう指示していることはありませんが、販売代理店の判断により実施していることがあります。
- ・ なお、販売代理店においては、店頭システムにお客さまのお名前等を登録することで、同一店舗での端末単体購入履歴の確認が出来るため、同一店舗での「1人1台限り」の管理を行うことは可能です。

2-3 御社の販売代理店への来店予約システムにおいて、来店要件として「端末のみの購入」の選択肢を設けていますか。設けている場合は、当該要件を選択するに当たり何らかの制限があるか、教えてください。

(北構成員)

(KDDI 回答)

- ・ au ショップや au Style の来店予約システムでは、来店要件として「端末のみの購入」という選択肢は設けておりませんが、ご購入される機種がお決まりの場合には、確実に確保・お取り置きするために新規契約や端末単体購入を問わず Web 等から商品をご予約いただくことが可能です。商品を確保できた際に、店舗からお客さまにご連絡し、来店予約をいただいております。

3. 販売代理店の状況関連

3-1 キャリア側は評価指標を「適正な範囲内で設定」していると認識しているが、事務局資料から推察すると、そうは思っていない代理店も一定数あると思われる。こうした認識ギャップが大きいことが問題と考えられるが、このギャップを埋めるために何が必要だと考えるか。

(北構成員)

(KDDI 回答)

- ・ 販売代理店においては、キャリアショップを運営する上で、店舗が所在する地域の市場環境や、販売体制が異なっていることから、考え方や捉え方も様々であると考えております。このような販売代理店の様々な意見を集約できるよう、コミュニケーション強化を継続していくことが重要と考えます。
- ・ 具体的には、評価指標の見直し時に丁寧な説明を行い、理解促進に努めるとともに、日頃の営業活動時におけるヒアリングなどで意見を集約し、施策への反映を検討しております。
- ・ また、更なる販売代理店からの意見集約を図るために、ショップ施策意見集約窓口を新設して、直接、施策策定部門へ申告できる取組みを実施しております。

3-3 評価制度を抜本的に見直すことは高く評価できるが、新しい評価制度になっても、代理店が高い目標を選択せざるを得ないということであれば、今と変わらない。どのようにして、代理店が過剰な目標を選択することを防止するつもりか。

(森構成員)

(KDDI 回答)

- ・ 新しい評価制度については、販売代理店に対して複数回の説明を行い、弊社営業担当が販売代理店とこれまで以上に丁寧なコミュニケーションを図るよう努めております。
- ・ さらに、当該販売代理店自身が、過去の販売実績等の実態を踏まえて目標を選択できるように改定するため、無理な目標設定にはならないと考えております。

3-4 事務局資料4-2 「キャリアショップ店員に対するアンケート調査の結果について」のP3を見ると、「2021年6月以降、利用実態に合わない、あるいは利用実態を確認せずに上位の利用金プラン等を推奨したことがあると回答した者は3割、不要と思われるようなオプションやアクセサリを推奨したことがあると回答した者はそれぞれ3割、2割という結果だった」と報告している。前回の報告では、4割だったので、1割の減少にとどまっている。

事務局資料4-3の1 オプション関係では、代理店かスタッフから、「オプション等の加入率の評価指標が設定されていて、利用者ニーズに合わない案内をするしかない、固定回線・スマホのセット割引の受付率向上や、有料コンテンツの獲得を迫られている、保証サービス獲得率の目標がかなり高く、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利用者には在庫があるのに端末

を販売しないなどの事例がある」などの意見があることや、全携協様からは、キャリアからのポートイン評価指標は以前より高く設定されているとの報告があった。評価指標を達成するために無理な販売が行われているのではないか。

- 1.保証サービスについては、「加入率」を評価すると、事例のように、不要なものを売りつけるだけでなく、逆に販売拒否も助長しかねないので、加入率の評価は見直すべきではないか。
2. 他のオプションの加入率の評価指標の設定について見直しの検討はあるか。
3. ポートイン評価指標についての見直しの検討はあるか。

(石田構成員)

(KDDI 回答)

- ・ 保証サービスを始めとした各種オプションサービスについては、お客さまのご利用状況やニーズを丁寧にヒアリングした上で、「適合性の原則」に則り、適切にご提案するよう指導、啓発しております。
- ・ また、同サービスにおける評価指標（閾値）は、過去実績から適正な範囲内で設定しております。さらに、同サービスの販売について、苦情発生率は極めて少なく、発生した場合については、個別に指導しております。
- ・ 相対基準による販売代理店評価については、ショップ間における過度な競争となる可能性があることを考慮し、現状の相対評価によるランク付け、及びランクに伴う支援金を廃止し、一定の固定型支援金に加え、販売代理店自身が、実態を踏まえて選択する目標に応じた評価制度（絶対評価）への改定を予定しております。
- ・ また、市場環境やお客さまニーズに鑑み、必要に応じて見直しを検討してまいります。

3-6 消費者検第39回の会議において、KDDIでは、販売代理店向け申告窓口を活用し、意見を広く集約の上、施策に反映させるとのことだった。

一方、事務局資料4-2 P3では、利用者に意図しない提案を、販売員が自己判断で行ったのは1割で、後は、店長・上司の指示、経営層からの営業目標、キャリアからの営業目標となっていた。

消費者検第39回の会議でご報告のあった取り組みは、問題を把握する上で適切な取り組みと考えるところ、寄せられた意見をどのように反映させたか、その結果等についてご報告をお願いしたい。

(石田構成員)

(KDDI 回答)

- ・ 販売代理店と弊社間のコミュニケーション強化においては、評価指標の見直し時に丁寧な説明を行い、理解促進に努めるとともに、日頃の営業活動時におけるヒアリング、ショップ施策意見集約窓口を新設して、直接、施策策定部門へ申告できる取組みを実施しております。
- ・ これまでに販売代理店の意見を反映した施策としては、販売代理店の適正な営業活動

構成員限り

を評価する項目の追加 や、評価の公平性を担保するための不適切な販売の是正などがあります。

以上