

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、在庫や取り置き等に関して、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お教えください。

(西村（暢）構成員)

(楽天モバイル回答)

まず、当社においては、単体販売用とセット販売用の在庫を分けてはおりません。その上で、いただきましたご質問について以下の通りご回答いたします。

- (1) 代理店に対する指導はどのようなものでしょうか

今回の総務省殿による覆面調査にて、当社店舗において端末単体販売拒否に係る不適切な販売事例が複数確認されました。代理店の指導に関しては、当社作成の販売マニュアルに非回線契約者が端末購入可能であることを記載するに留まっておりましたが、今回事案の判明を受け、全代理店に改めて周知・指導を行うとともに、該当販売代理店本部および該当代理店店舗スタッフに対しては、今後不適切な販売を行わないよう、事実確認の調査と販売マニュアルによるさらなる周知徹底を行っております。

- (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お教えください。

今後も継続的に代理店への周知・指導を行うとともに、不適切な事例を早期に発見し指導できるよう、当社独自に実施している覆面調査においても端末単体販売拒否が行われていないか確認することとします。

また、現状の端末販売時の手数料体系は、回線契約の有無を問わず同額に設定しておりますが、今後も販売代理店において同事象が認められた場合には、不適切な対応の防止により適した手数料体系への見直しも含め検討いたします。

2-3 御社の販売代理店への来店予約システムにおいて、来店用件として「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、当該用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)

(楽天モバイル回答)

当社の来店予約システムでは、ご用件を選択いただく場面において「機種変更」という項目を用意しており、当該選択肢は端末購入のみを目的とするお客様が選択する選択肢です。「機種変更」を選択するに際し、特定の制限は無く非回線契約者を含む全ての方に選択いただけます。なお、分かりやすさの観点から、今後は当該選択肢に「端末のみの購入」という文言を追記することを検討したく存じます。

また、来店予約システム上は、ご用件の確認の際に、「予約注文」「製品を店頭で選ぶ」「製品を店頭で購入しない」といった選択肢を用意しており、様々な目的のお客様に来店予約をしていただけるようにしております。

3. 販売代理店の状況関連

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)

(楽天モバイル回答)



以上