

## 競争ルールの検証に関するWG（第30回）に関する追加質問事項

3-1 端末ビジネス単体での収支の算定を行っていないとのご回答でしたので、これに代わるものとして、下の個別のデータについて、2020年度、2021年度分を教えてください。

- ・収益：端末の販売収益、返却された端末の売却収益
- ・費用：端末の調達費用、端末販売奨励金（端末割引額（MNP割引等）支払額、機種限定特典費用（代理店独自値引分を除く）、端末購入プログラムの利用に係る値引分の費用、その他端末販売に係る諸費用

また、2021年分につき、端末メーカーごとの数値を教えてください。個別のメーカーごとが難しければ、最も費用額が大きい端末メーカー名と、当該メーカーにおける収入、費用を教えてください。

（北構成員）

（KDDI 回答）

構成員限り

4-1 第29回会合で、「スタッフの稼働が増えているとの声があるが、こうした状況について認識しているか」という質問に対して、各キャリアから異口同音に、「店頭稼働時間は減少している」「稼働への対価はお支払いしている」「ご指摘の状況については特段認識していません」「稼働の増加はないものと認識しております」といった回答であったところ。

これに対して、第30回会合で、全携協からは、店頭スタッフへのアンケート結果として、稼働が前期比で「増えている」が76%、「変わらない」が21%、「減っている」が3%というデータが示されるとともに、「稼働の増加に応じた手数料等の見直しについては、出張販売の増加に応じた支援は一部ございますが、直接連動したものは特にございません」という回答があった。

なぜキャリアと代理店間で、これほど大きな認識の乖離が生じているのか、その原因についてのお考えと、この乖離を埋めるためにはどうすれば良いかをお示しいただきたい。

(北構成員)

(KDDI 回答)

- ・ スタッフの稼働については、第29回会合でも回答していますとおり、競争環境の変化やお客さまニーズの多様化により、販売代理店の取組み内容そのものも変化しているものと認識しております。
- ・ 例えば、オンライン・量販店で契約した利用者への事後対応へのニーズが増えるなどの環境の変化等に対応するため、au や UQ mobile をご利用中のお客さまが安心して端末をご利用いただけるよう、自店でご契約されたお客さまを対象を限らず、有料の「店頭設定サポート」サービスを開始し、これに応じた販売代理店向け手数料も設定する等の改善を行っているところです。
- ・ ご質問いただきました件につきまして、販売代理店の店舗が所在する地域ごとに市場環境や販売体制が異なることから、店舗運営の考え方や販売方針等の捉え方も様々であるとと考えております。このような販売代理店の様々な意見を丁寧に受け止めるよう、日頃の営業活動における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。現行の評価制度の見直しのプロセスにおいても複数回の説明を行っており、引き続き丁寧な説明に努めて参ります。
- ・ また、日頃の営業活動を通じた意見集約以外にも、ショップ施策意見集約窓口を新設して、直接、販売代理店が施策策定部門へ意見や要望等を申告できる取組みも実施しております。
- ・ さらに、弊社は本年6月に評価制度の見直しを図り、販売代理店とよりよい関係を維持していく所存です。

以上