

一部構成員限り

競争ルールの検証に関するWG(第39回) 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第44回) 合同会合 [関係者ヒアリング]

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

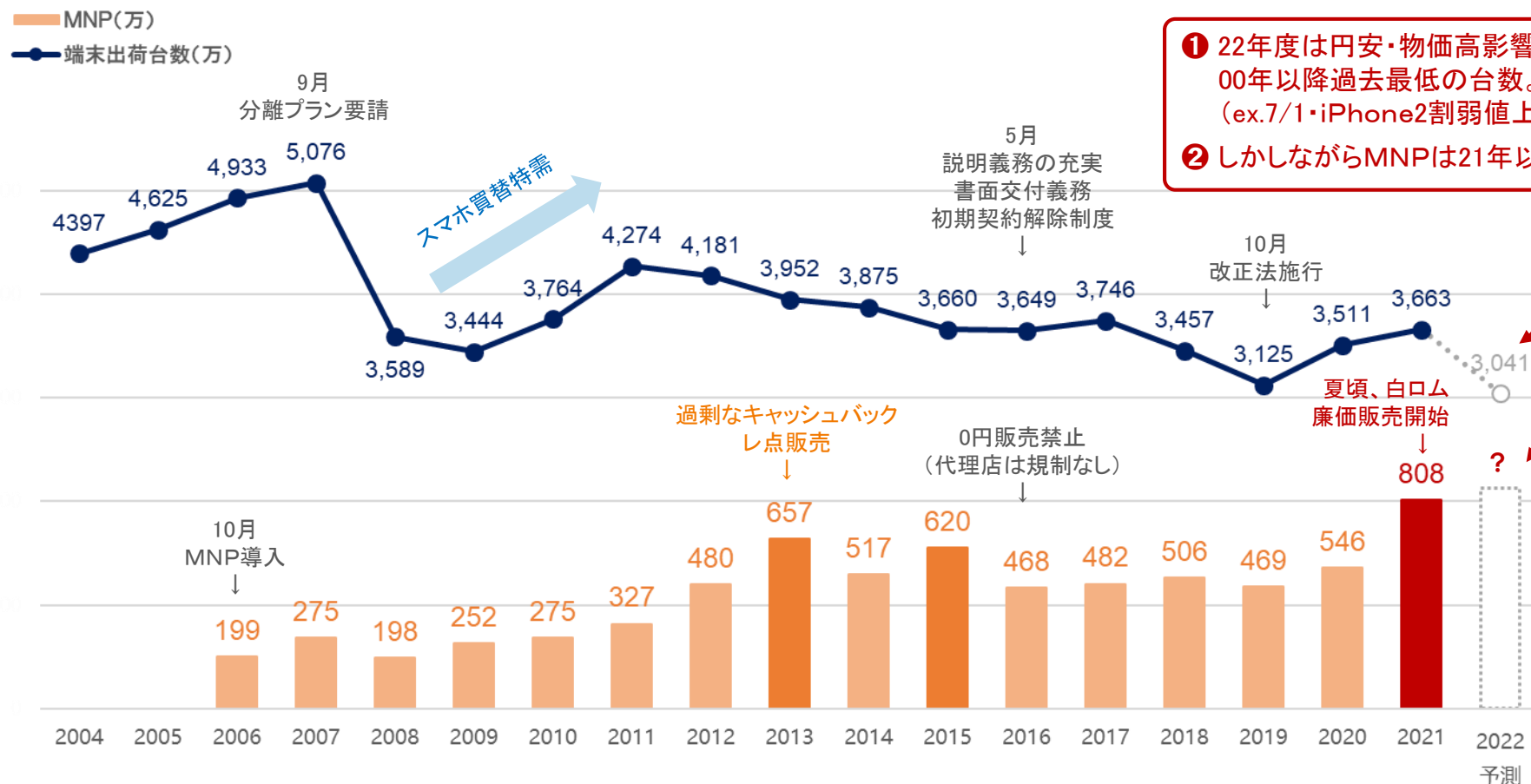
東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号
第6伊藤ビル3F
TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

1. 2019年改正法 3年経過後の検討について

電気通信事業法第27条の3等に係る施行3年経過後の検討

現在のMNP市場について

[出典] 携帯電話端末出荷台数 … MM総研
MNP件数 … 総務省
携帯電話契約者数 … 総務省(2015以降は通信モジュール除く)
携帯電話平均使用年数 … 内閣府



構成比	0%	0%	4%	5%	6%	7%	7%	8%	11%	17%	13%	17%	13%	13%	15%	15%	16%	22%	(未)
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

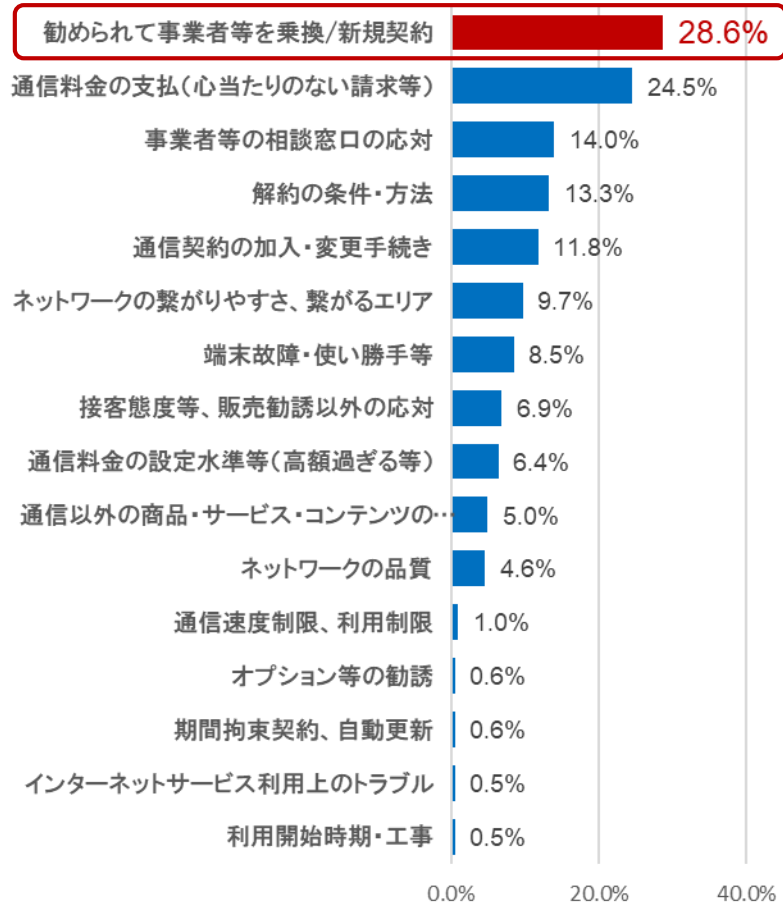
契約者数(万)	9,147	9,648	10,170	10,734	11,205	11,630	12,329	13,276	14,113	14,919	15,633	14,975	15,128	15,347	15,633	15,677	15,993	16,242	(未)
平均使用年数	2.4年	2.6年	2.7年	2.9年	3.2年	3.4年	3.6年	3.5年	3.2年	3.5年	3.6年	3.8年	4.4年	4.3年	4.3年	4.9年	4.3年	4.6年	(未)

端末の使用年数は伸びているのにMNPが急増(一部の契約者だけがMNPを繰り返している?) ↑

現在の市場は、高額なキャッシュバックが社会問題化した13年度と同じように、深刻な状況にあるのではないか？

過度なMNP合戦により、消費者苦情も急増？

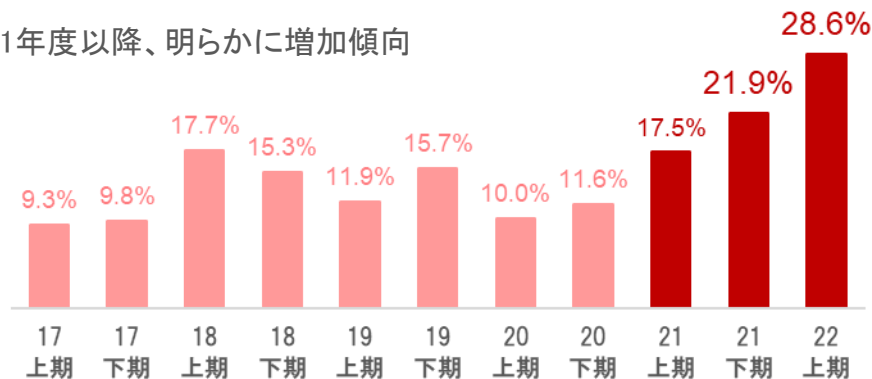
① 苦情相談の項目・観点 [MNO・2022年度上半期]



出典：総務省 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第14回)2023.2.3

② 「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の推移

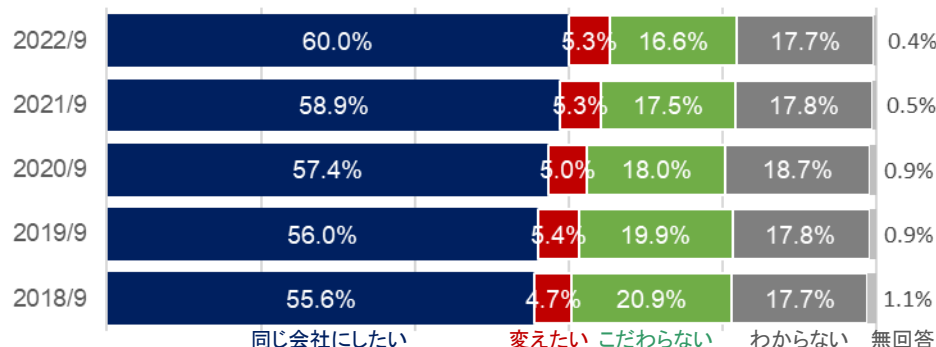
・ 21年度以降、明らかに増加傾向



出典：総務省 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

③ 次にスマホを購入する際、同じ携帯会社にしたいか？

・ 積極的にMNPしたいと思っているお客様は5%程度

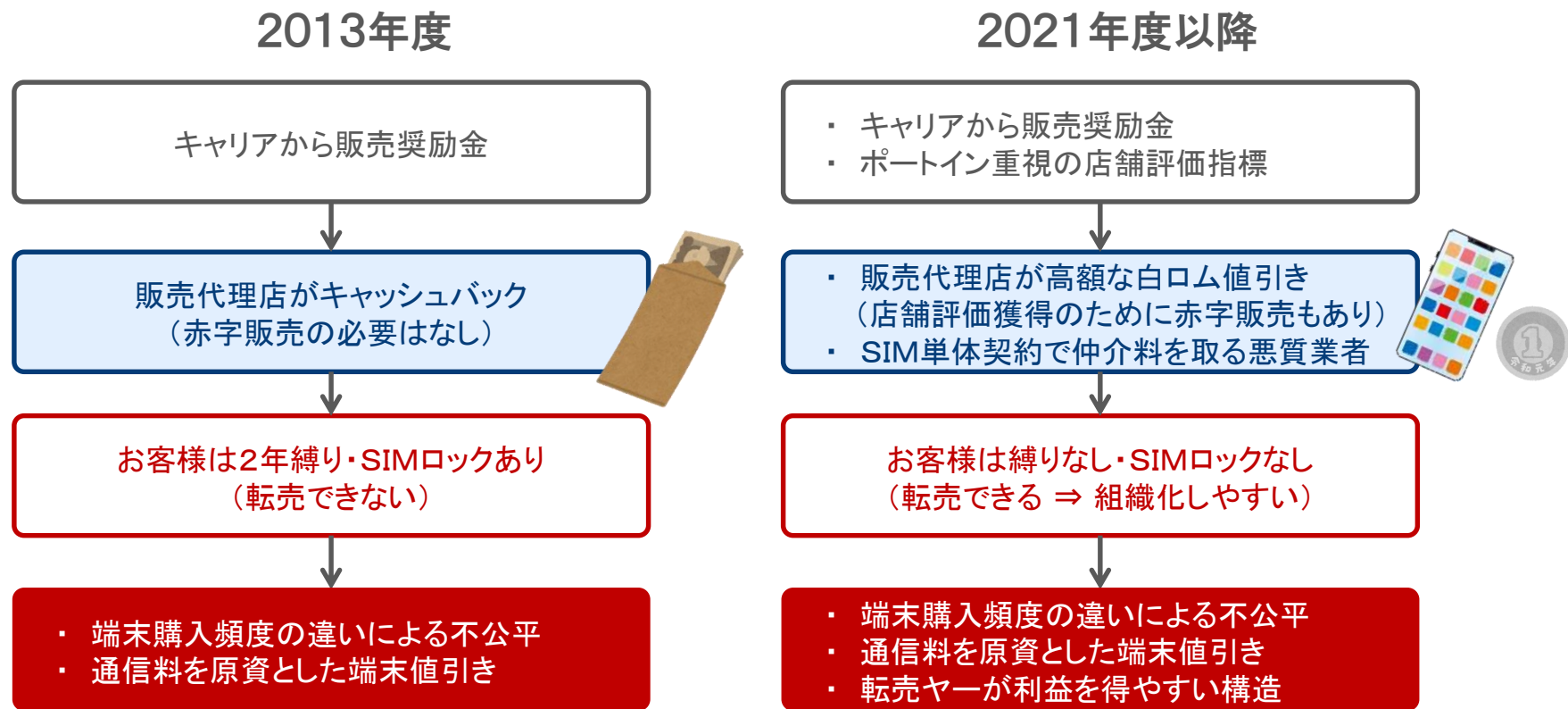


出典：マイボイスコム(株)調べ

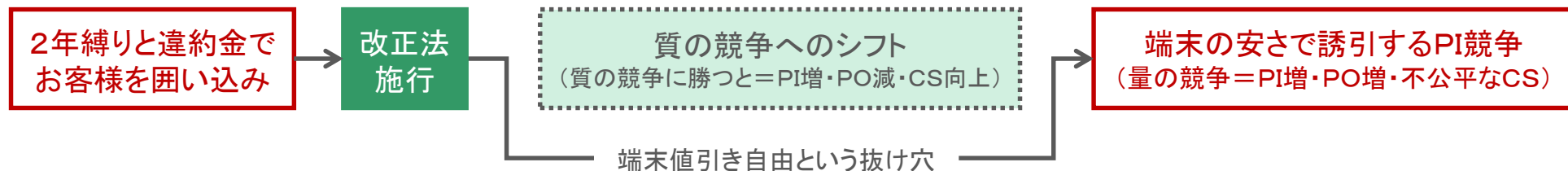
MNPしたいと思っていないお客様まで、強引に誘導してしまっていると思われる。(物価高もあり、今後も懸念)

2013年度当時との比較と、抜け穴対策の重要性

※ PI: ポートイン、PO: ポートアウト、CS: 顧客満足



● スwitching円滑化の本来の効果を発揮するために、抜け穴対策が必要ではないか？



(参考) 転売ヤーが組織化されているという事例

勤務時間2hでも
日給1.5~2万円

スマサポ SMART LIFE SUPPORT

転売ヤーを動員!?

＜ 戻る お仕事の詳細

募集要項

仕事内容

職務内容

《ココがポイント!》

- ・ 自宅近くの携帯ショップで勤務可能!
- ・ 勤務時間2hでも日給1.5~2万円!
- ・ シフト柔軟!急な明日出勤も対応
- ・ ピアス、ネイル、ヒゲ、髪型髪色自由

大手携帯ショップにて、スマートフォンの仕入れをお任せします。ゼロからスタートできるカンタンなお仕事なので、未経験の方もご安心ください! カンタンな作業が気になってたけど、工場の夜勤はちょっと...という方も始めやすいお仕事です!

お仕事についてや働き方について、分からなくても面接で聞いてくださいね。

大手携帯ショップにて、スマートフォンの仕入れをお任せします。

携帯ショップでMNP施策を使ってスマホを買う

スマサポ SMART LIFE SUPPORT

転売ヤーを動員!?

① 乗り換え出来る弾をつくる

② 指定キャリアへ乗り換えしたら本体は会社で回収

③ 最低4ヶ月は契約したまま

④ SIMは無くさないよう自分で保管する

求人元の担当者に確認した仕事の流れ

スマサポ SMART LIFE SUPPORT

転売ヤーを動員!?

① 乗り換え出来る弾をつくる

② 指定キャリアへ乗り換えたら本体は会社で回収

③ 最低4ヶ月は契約したまま

④ SIMは無くさないよう自分で保管する

乗り換え元・乗り換え先(4ヵ月分)の月額料金は求人会社支払い

スマサポ SMART LIFE SUPPORT

転売ヤーを動員!?

① 乗り換え出来る弾をつくる

② 指定キャリアへ乗り換えたら本体は会社で回収

③ 最低4ヶ月は契約したまま

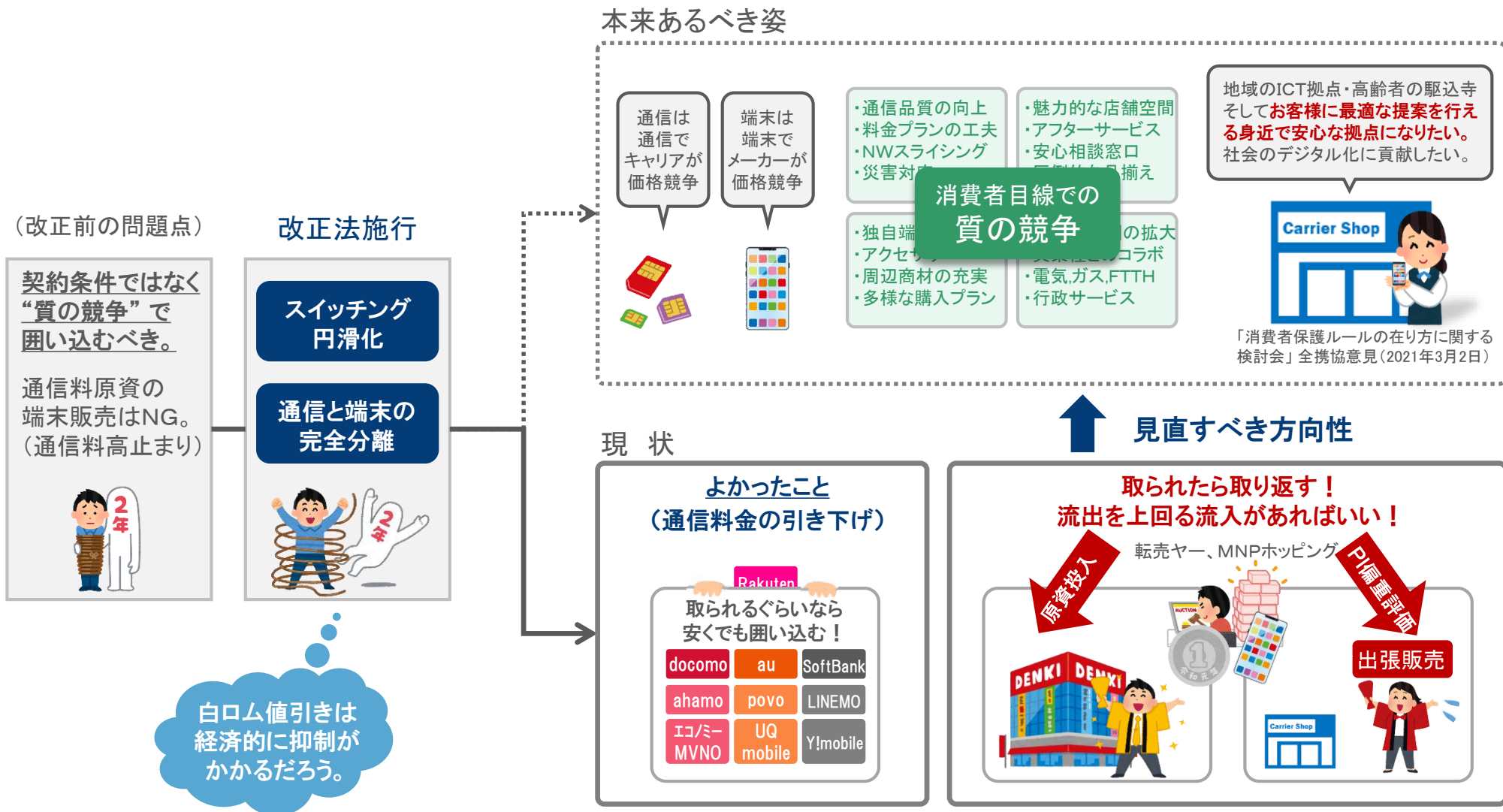
④ SIMは無くさないよう自分で保管する

4ヵ月経過後自分で解約

「転売ヤー求人実態と文春報道について」(23年1月) 出典:スマサポチャンネル

<https://www.youtube.com/watch?v=8yzez8eF5Oo>

全携協が考える、見直すべき方向性



改正法の基本的な考え方(※)においては、通信料金を原資とする過度な端末値引きを2年を目途に根絶とあるが、根絶できていない。

※「電気通信事業法の一部を改正する法律による モバイル市場の公正な競争環境の整備に関する 基本的考え方」(2019年8月)

過度なMNP競争がもたらした弊害と、対策についての全携協意見

販売代理店に対する“高すぎるMNP指標”を背景とした、過度なMNP競争

（競争対抗の観点でキャリアからは自主的な改善ができないとの意見）

転売ヤー問題



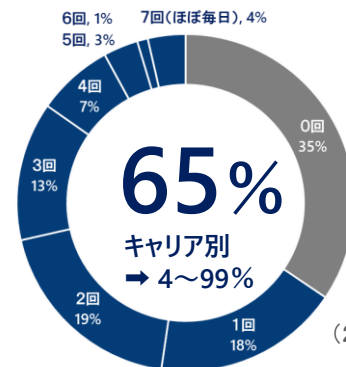
転売ヤー 反社の資金源にも？

キャリアショップの疲弊



出張販売をしてPIを稼がないと閉店？

Q. 先月、出張販売を行ったか？（週に何回？）



出典：全携協アンケート
（22年10月、n=1,082店長）

総務省への検討のお願い

（法第27条の3等の見直し）

- ① 白ロム値引きにも上限が必要。
- ② 回線有無に関わらず、2万円超の端末値引きは分割払い契約を必須とし、端末値引きも分割して行う。
（値引きは「いくらまで」という議論と「どうやって」が大事。）
- ③ 顧客の囲い込みではなく、短期のホッピングを防ぐ期間拘束の設計。

総務省・キャリアへの検討のお願い

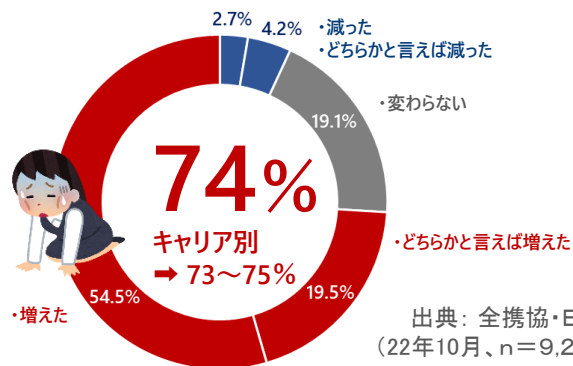
（消費者保護ルールの在り方に関する検討会提言①②）

アフターフォロー拠点である店舗の存続に関わる評価指標の配点は「機変≧新規」でないと、適合性の原則違反が助長され得るのではないかと。

※ 転売ヤーとは別に、SIM単体契約で仲介料を取る悪質業者も問題となりつつある。
（寝かせ行為による手数料の詐取）

「顧客本位の施策の設計＝質の競争」

Q. ショップ業務は昨年度より増えたか、減ったか？
（店舗の人員が同数だったとして。）



出典：全携協・ES調査
（22年10月、n=9,228名）

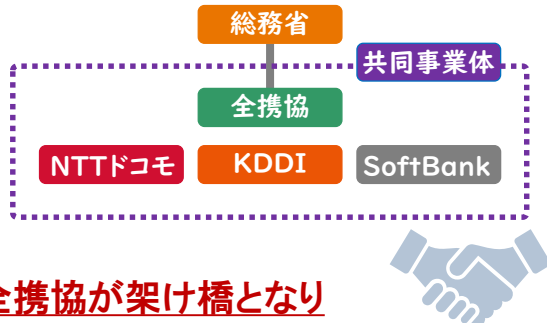
お客様の意思を捻じ曲げるMNP誘導を早期に是正し、機種変更顧客が蔑ろにされない正しい市場に。

キャリアショップの地域貢献（誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化）

総務省「マイナンバーカード申請サポート事業」（2022年7月27日～2023年3月21日）

今なら手軽に！

ケータイショップでマイナンバーカード



**全携協が架け橋となり
3キャリアと協力して臨んだ初の事業！**

もともとは紙申請が予定されていましたが、
お客さま・店舗の負担軽減を考え、
WEB申請を提案しました。



わたしたち、キャリアショップが選ばれた理由

立地・営業時間の優位性

土日・祝日を含め
19～20時まで営業



- 全国約8千店舗の圧倒的な店舗数
- 日頃役所に行けない人も来店できる

カウンターでの丁寧な接客



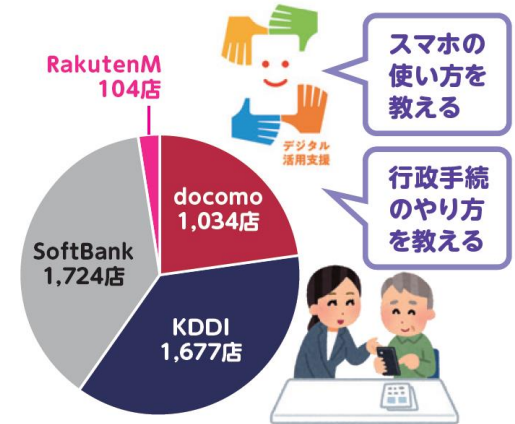
- カウンターに着座しての、丁寧な説明
- 個人情報管理が徹底されている拠点

マイナポイント設定もワンストップ



- 3キャリアともキャッシュレス決済大手
- マイナポイント支援受託業務も実施中

総務省「デジタル活用支援事業」
2021年6月～2025年度(予定)



デジタル・ディバイド解消拠点

e-ネットキャラバン

青少年の安心安全な
ネット環境に向けて



高齢者の駆け込み寺
無料のスマホ教室など

キャリアショップは地域の「デジタル化推進拠点」としての役割を担っています。

2. 出張販売の適正化に向けた取組

8月1日付総務省要請に対する取組進捗報告

要請事項	適合性の原則に違反する営業が行われないう、丁寧な営業を行う必要があることを貴団体加盟各社に対して周知し、必要な対応を促すこと。 特に、出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、店舗スタッフによる再確認を行うなど丁寧な営業を行うよう促すこと。
対応状況	令和4年8月1日付で、当協会事務局より全会員に貴省要請文を添付のうえ、メールにて周知・啓発を実施。
今後の取組方針	事業法第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導)で規律されているとおり、不適切な行為を行う販売代理店に対してはキャリアが指導監督責任を負う立場であるため、当協会としては各キャリアに対して苦情縮減の定例会議を通じて改善提案を実施。 (1) 出張販売に際し起用するイベント会社については、事前にキャリアが審査を実施し、その承認を得た会社に限定すること。(不適切な行為を行ったイベント会社のブラックリスト化) (2) 説明義務(法第26条)の係る基本説明事項(施行規則第22条の2の3第1項)の説明水準を均質化するため、イベント会社スタッフ向けの研修制度を整備するか、あるいはタブレット動画による説明(動画閲覧後、不明点がないかを確認する)を徹底するなどの方策を検討すること。 (3) 出張販売時には、店舗から派遣した(適切なキャリア資格を有する)常勤スタッフにより、契約内容等のお客様との再確認を徹底すること。 (4) 出張元店舗名の掲出をルール化すること。 (5) 出張販売においても価格は端末単品販売と回線付きとの価格を併記し、出張販売に持参する在庫も回線有無であらかじめ台数を区別することなく、回線の有無に関わらずお客様のご要望に応じて販売を行う旨の指導を徹底すること。

出張販売適正化に向けて、取組進捗

全携協の 5つの改善提案		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
①	イベント会社の事前審査・ブラックリスト整備	← 各キャリアの法務も交えた議論を実施中(次ページ) →			
②	・出張販売用研修制度 ・タブレット動画等の活用	・10/18より外部スタッフ向け研修開始。 (事前の受講完了報告を義務化) ・タブ動画、冊子を活用した説明徹底を再周知。	・1/6、外部スタッフ向け研修動画(YouTube)公開。 ・1/12、代理店向け研修動画(研修システム内)公開。 ・タブ動画は従来より存在。 ※上記代理店向け研修に要素織り込み。	12/16 ・外部スタッフ向け研修を展開。 ・受講状況管理は派遣会社・代理店側で実施。	出張販売をあまり実施していないため、3キャリアとの議論結果を共有。
③	常勤スタッフによる、お客様との契約内容再確認(Wチェック)	・11/25、再周知を実施。 ・2023年1月までに実施の全支社各会議体において、周知を完了済。	上記「外部スタッフ向け」「代理店向け」研修の双方に要素織り込み、運用徹底を推進。	12/17 ・接客クルーと登録クルーとの引継書作成。 ・登録クルーによる契約内容再確認を徹底。	
④	出張元店舗の掲出	・11/25、マニュアル改定を実施。 ・2023年1月までに実施の全支社会議体において、周知を完了済。	・昨年度来対応中。不徹底撲滅のため9月に代理店案内を実施の上、遵守状況も随時調査。 ・大型POP等の雛型を代理店提供済。	・9月より実施中。 ・催事ブースではA4以上のサイズで掲出。 ・店舗名の口頭案内。	
⑤	端末単品販売と回線付きとの価格の併記	・11/10、変更を実施。	・12/1より店頭POP一斉切り替えを実施済。	・12/1より実施済。	

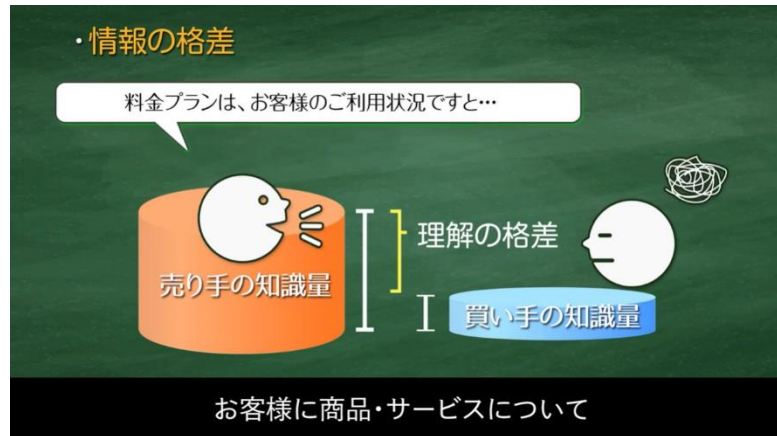
10月以降、各キャリアと複数回トップも交えた改善会議を集中的に行い、①以外は現場展開済。

上記内容で、法的な問題有無を各キャリアで検討中。

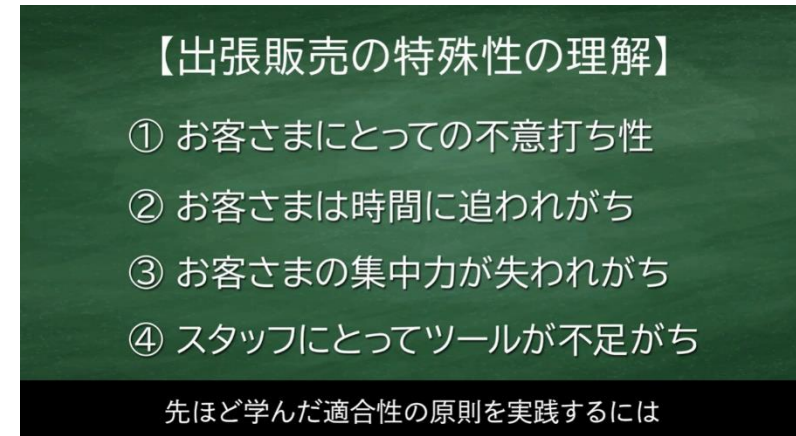
お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

「あんしんショップ」更新条件として、
毎年重要性の高いコンテンツを制作、
派遣社員含め全スタッフが必須受講

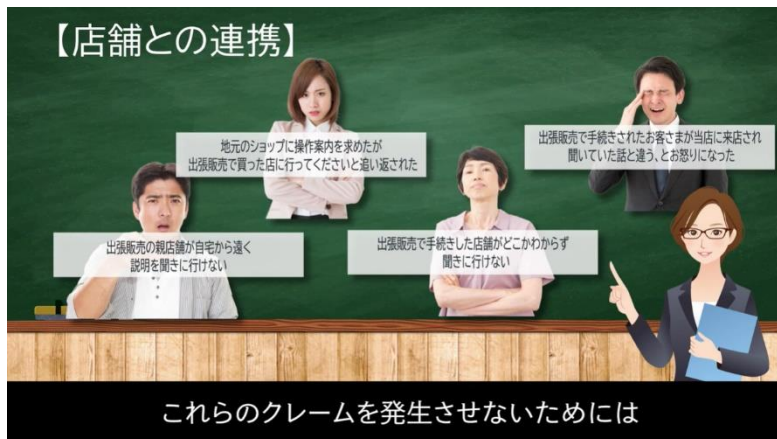
① 適合性の原則①



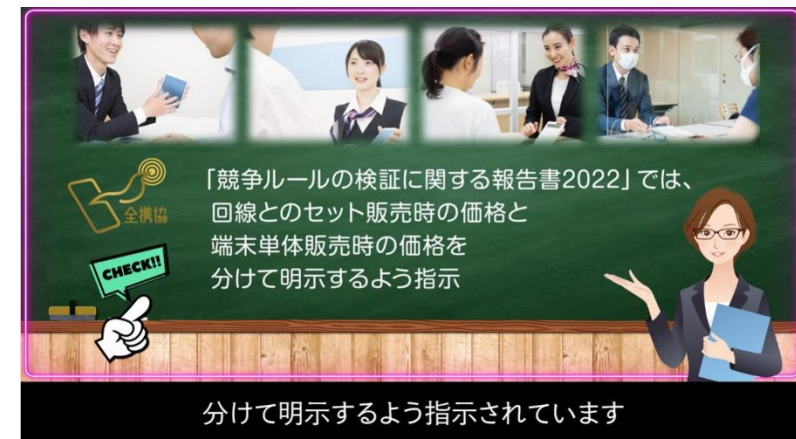
② 適合性の原則②（出張販売）



③ 適合性の原則③（出張販売）



④ 通信料金と端末代金の完全分離



2022年12月より各キャリアのeラーニングシステムにより順次展開、23年2月末全スタッフ受講完了。