



「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等 に寄せられた情報 及び短期解約に関する役務提供義務の考え方について

**令和5年2月28日
事 務 局**

携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

2021年9月10日、総務省のホームページ上に「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を開設し、販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標等の情報を収集。



総務省トップ > 政策 > 情報通信(ICT政策) > 電気通信政策の推進 > 電気通信消費者情報コーナー > 携帯電話販売代理店に

携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話事業者の看板を掲げる「キャリアショップ」は、消費者にとって身近な窓口としての役割を果たしています。キャリアショップの99%は、販売代理店によって運営されていますが、今後携帯電話の必要性がますます高まる中、消費者がそこで安心して契約等を行えることは非常に重要です。

しかし、一部の販売代理店において、消費者のニーズを丁寧に確認しないまま契約を結ぶ、法令に違反した対応を行うといった事案が見られ、それが、電気通信事業者と販売代理店との間の委託契約に起因する場合があるとの声がありました。

本情報提供フォームは、こうした販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を総務省に提供していただくことを目的として設置したものです。

なお、提供していただいた情報については、必要に応じ、消費者庁や公正取引委員会とも共有します。

入力欄

- 必須項目に記入がないと送信できません。
- 文字化けを防ぐため、半角カタカナ、丸文字、特殊文字は使用しないで下さい。

1. どのような情報を教えてください。(一つを選択)【必須】	☐ (1)「適合性の原則」違反関係 (例:利用者のニーズを踏まえずに大容量プランやオプション等を勧めること。) ☐ (2)「通信料金と端末代金の完全分離」違反関係 (例:通信契約がない場合に端末の販売を拒否することや、「通信契約と端末のセット販売」又は「新規の通信契約」を条件に2万2千円(税込み)を超える利益を提供すること。) ☐ (3)その他
2. 関係する電気通信事業者を教えてください。(複数選択可)【必須】	☐ (1)NTTドコモ ☐ (2)KDDI(au) ☐ (3)KDDI(UQモバイル) ☐ (4)ソフトバンク(ソフトバンク) ☐ (5)ソフトバンク(Vmobile) ☐ (6)楽天モバイル ☐ (7)その他:

3. 具体的な内容を教えてください。(4000字以内のテキスト。法令違反事実や法令違反を助長すると思った理由も記載してください。)**【必須】**

4. 頂いた内容を電気通信事業者に開示しても良いですか?(一つを選択)【必須】

- ☐ (1)そのまま開示しても良い
- ☐ (2)開示は希望しない
- ☐ (3)一部を開示しても良い

5. 総務省からあなたに連絡を差し上げても構いませんか?(一つを選択)【必須】

- ☐ (1)はい
- ☐ (2)いいえ

6. 最後に販売代理店の所在地を教えてください。(一つを選択)【任意】

- ☐ (1)北海道
- ☐ (2)東北
- ☐ (3)関東
- ☐ (4)信越(長野県・新潟県)
- ☐ (5)北陸(富山県・石川県・福井県)
- ☐ (6)東海(岐阜県・静岡県・愛知県・三重県)
- ☐ (7)近畿
- ☐ (8)中国
- ☐ (9)四国
- ☐ (10)九州
- ☐ (11)沖縄

以下の「総務省プライバシーポリシー」を熟読し同意の上、「同意する」ボタンを押してください。

▶ [総務省プライバシーポリシー](#)

☐ 同意する ☒ 同意しない

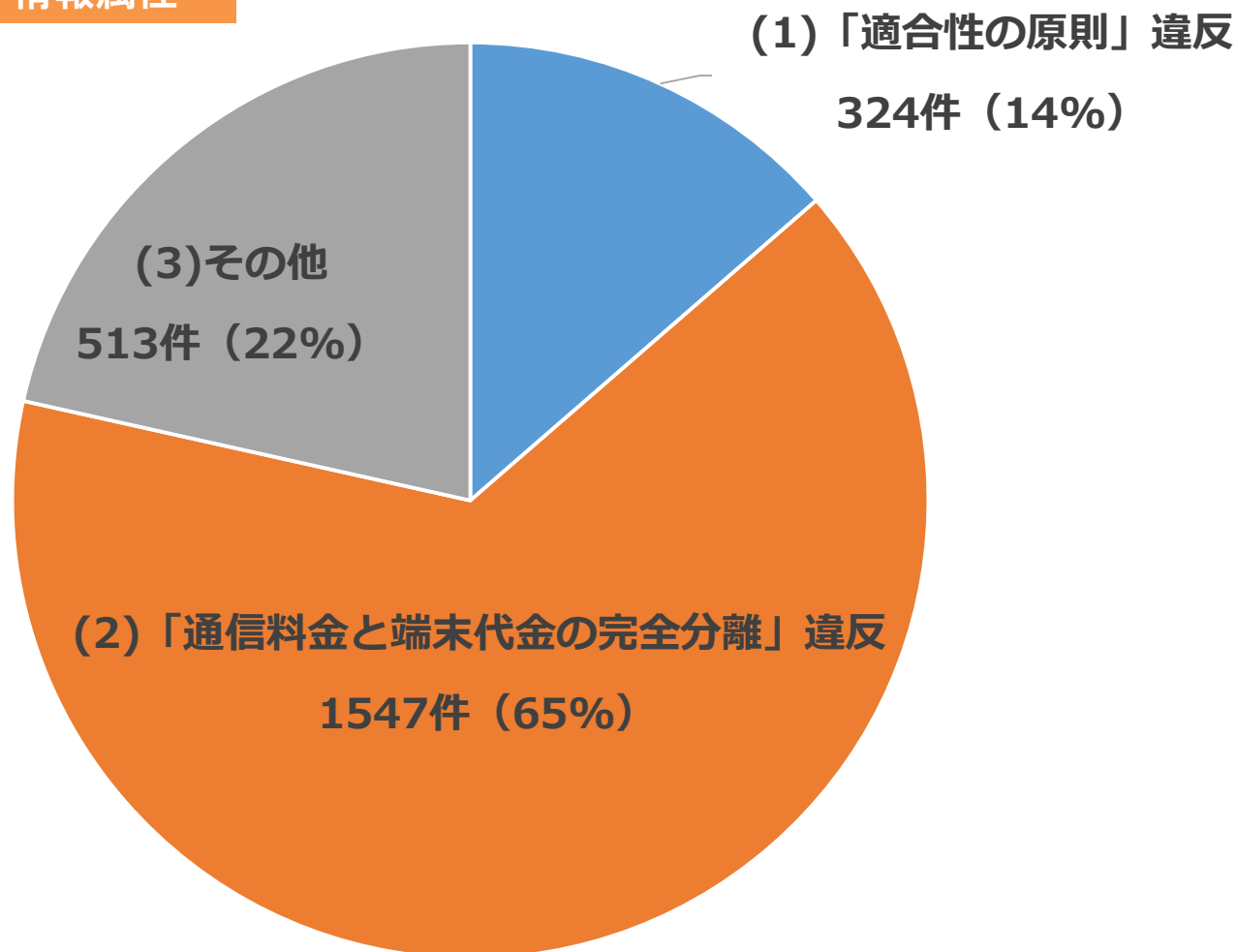
記入内容の確認

クリア

https://www.soumu.go.jp/form/common/agencyinfo_form.html

- 2021年9月10日（開設日）～2022年12月31日に寄せられた情報は**2384**件。
- 販売代理店の所在地は、関東（**44%**）、近畿（**17%**）、東海（**12%**）の順に多い。

1. 情報属性



2. 販売代理店所在地

(1)北海道	66	3%
(2)東北	130	6%
(3)関東	1031	44%
(4)信越	43	2%
(5)北陸	37	2%
(6)東海	278	12%
(7)近畿	393	17%
(8)中国	100	4%
(9)四国	50	2%
(10)九州	154	7%
(11)沖縄	11	0%
無回答	38	2%

- 窓口開設の翌月以降、各四半期毎に占める報告内容の内訳は以下の通り。

	R3. 9月10日～		R3. 10～12月		R4. 1～3月		R4. 4～6月		R4. 7～9月		R4. 10～12月	
(1)「適合性の原則」 違反	80件	33%	37	12%	72	10%	50	11%	41	12%	44	14%
(2)「通信料金と端末 代金の完全分離」 違反	<u>115件</u>	<u>47%</u>	<u>206件</u>	<u>64%</u>	<u>517件</u>	<u>72%</u>	<u>289件</u>	<u>66%</u>	<u>220件</u>	<u>64%</u>	<u>200件</u>	<u>62%</u>
(3)その他	51件	21%	78件	24%	128件	18%	97件	22%	81件	24%	78件	24%
計	246件		321件		717件		436件		342件		322件	

「通信料金と端末代金の完全分離」に関して寄せられた通報内容の概要

4

- R4.4～12に「通信料金と端末代金の完全分離」として寄せられた通報（709件）について、通報内容が事実であれば違反の可能性がある通報は約570件。
- 引き続き家電量販店に関する通報の割合が高い傾向が見られるとともに、出張販売に関する通報がR3.9～R4.3と比べ、約3倍に増加。

大区分	中区分	発生現場	通報件数（概算）
通報内容が事実であれば違反の可能性がある通報 （約570件）	電気通信事業法第27条の3違反となり得るもの（約130件）	家電量販店	30件程度
		ショップ	50件程度
		出張販売	40件程度
		上記以外のもの	20件程度
	情報が断片的であったりするなど、通報内容のみでは違反と判断できないが、違反の可能性が残るもの（約440件）	家電量販店	180件程度
		ショップ	130件程度
		出張販売	50件程度
		上記以外のもの	90件程度

【寄せられた通報の例】

- 機種変更で購入する際に店頭には機種だけ購入の場合は22000円と記載あったにも関わらず、機種変更の場合は定価の約65000円頂きます。と言われました。機種はiPhone SE3 64GBです。事前に機種の取り寄せ予約はしていた。
- イベントブースにて、スマートフォン(iPhoneSE第3世代)の販売を行っていた。掲示では、当該機種の64GBを一括1円、128GBを9,900円で販売するとうたっており、通信契約の無い、端末のみの販売が可能か確認したところ、在庫はあるが、ここでは販売するための機械がないため、端末のみの販売ができないとの回答だった。
- 出張販売所があり、pixel6一括9800円のポスターが掲示されていたので、まず在庫があるか確認し、「ある」とのことなので回線契約無しで購入したいと伝えたところ、回線契約無しでは、いっさいの割引はできないので8万数千円ですと言われた。
- 「単体購入の手続きには時間がかかり、当日中は枠が全て埋まっているために販売できない。」、「翌日以降の販売の確約もできない。」、「しかしながら回線契約とセットの販売は受け付けている。」といった旨の案内を受けた。
- iPhoneSEについて、キャリア乗り換えでプラン説明をされたが、手間等を考えキャリア変更にメリットを感じられず、キャリア変更の割引でもなくても良いので端末単体のみの購入を告げたところ、本日の受付は終了したのでできませんと言われた。キャリア変更の受付は出来るのに、端末購入の受付ができないのはおかしくないか？と質問したところ、窓口が別と説明を受けた。時間は13時頃の話。

「適合性の原則違反」「その他」として寄せられた通報内容の概要

- R4.4以降に「適合性の原則違反」「その他」として寄せられた通報内容を整理すると、次のような項目に区分できる。
- 適合性の原則に反する可能性のある行為類型については、これまでも認識されてきたものに加えて、新たな行為類型が見られる。
- また、必ずしも適合性の原則に違反しない可能性もあるが、消費者からの通報が増加している事項も存在する。

R4.4～12	適合性の原則違反	135件	12%
	その他	256件	23%

大区分	中区分	項目	具体的な内容の例	通報件数（概算）
販売代理店における不適切な行為	適合性の原則	高額、大容量プランに関するもの		20件程度
		オプションに関するもの		60件程度
		新規契約に関するもの	・追加の新規契約を締結させるもの	30件程度
		MNPに関するもの	・他社を経由してMNPさせるもの	5件以下
		格安プランに関するもの	・メインブランド経由で格安プランを契約するもの ・格安プランへの移行を妨害するもの	10件程度
		その他		10件程度
	適合性の原則以外	いわゆる「短期解約」に関するもの	・「短期解約」があるため契約の継続が必要となったものの	10件程度
		回線未利用の回避に関するもの	・端末を預かり形式的にデータ利用を確保するもの	5件以下
		その他	・一般的な不適切行為、代理店の誤案内など	90件程度
事業者の評価指標等	出張販売			10件程度
	評価指標			30件程度
	指示、圧力、不作為			10件程度
	その他		・いわゆる「手配師」関連など	40件程度

- 全体の情報に占めるオプションに関するものの割合はかなり大きく、引き続き注視が必要。
- 代理店側の情報として、代理店の販売方針に利用者の必要性にかかわらずオプションを勧めるなどの情報があった。
- 利用者側の情報として、端末の割引購入の条件として高額プラン等を提示しているものと思われるものもあるものの、知らないうち（同意をした覚えがないうち）にオプションを契約していたなどの情報があった。

（代理店関係者）

指定オプション（エンタメ系の配信サブスク等）への加入を強く勧めるよう指示される。キャリアからは日毎、週毎に獲得数についての展開があり、獲得できていないと代理店の上部にプレッシャーをかけられる→店頭スタッフが怒られる。「無料期間があるのに獲得できない意味がわからない」とキャリアからの言葉。利用意思のある方もいらっしゃるが、不要なお客様へも「〇〇というサービスがあります、加入しますか?」ではなく、「〇〇と××が●か月無料です、どれにしますか?」と加入あきりのような説明手法や、ひどい時は「無料なんで〇〇加入にしておきますね」と言った案内をさせられる事になっている。

（代理店関係者）

「光回線を契約するか分からないのに、考えるなら取り敢えず申し込みしておきましょう」というような案内を推奨している。申し込んで数ヶ月以内に開通すれば今やってるキャンペーンが適用出来るからというもの。

モバイルのオプション付帯に対する目標が高く、お客様が不必要だと思うものも獲得しろという勢いで言われる。通話のかけ放題オプションやエンタメ系オプションも無料期間があるというキャンペーンをやっていますが、無料期間があるなら獲得出来て当たり前だろうと思っておられます。他にも、端末の保証に入ればそれをすぐに辞めてもポイントが入ってくるということを利用して、ポイントもらえるから他のオプションもすぐに辞めていいから入って下さいという案内も推奨された。

いらないオプションや過剰なプランを断る為に、母の携帯契約に付き添って契約を進めていたところ、最終段階の契約確認の時に断りもないオプションが2件も付いていたので、不要であると指摘したが、もう契約が済んだことなのでキャンセルはできない、自分で解約しろ、と言われた。

私が気づかなかつたら1500円ほど毎月無駄なお金を支払われることになっていた。頼んでもいないオプションを2つも解約したり手間もかかったりで、詐欺にあった気持ちにもなり大変不快だった。

祖母が携帯電話の操作方法について訪ねるために店舗へ行った際、希望していないセキュリティソフト（毎月の課金あり）を契約させられた。契約の際には「国が指定しているから」などと虚偽の説明が行われた上に、必要としていた操作方法の説明は実施されなかった。

店舗側も年配の方などの対応で手一杯になっている点は理解できるが、虚偽の説明で報奨金目当てのオプションを強制的に契約させることは許容できない。

- 新たな情報の類型として、いわゆる「短期解約」に関するものが一定数寄せられている。
- 代理店側の情報として、「短期解約」に対する不利益な取扱いの存在を、一定期間の契約が必要な理由として説明しているとの情報があった。
- 利用者側の情報として、代理店によって、一定期間の契約が必要な理由として「短期解約」した消費者に対する不利益な取扱いが存在する、との説明が行われているほか、「短期解約」したことを、事後的に契約拒否の理由として利用されているとの通報がある。

(代理店関係者)

機種変更の際、家族構成のヒアリングを行い30歳以下の家族がいた場合、実際には新しい機種を使用しない30歳以下の家族を使用者登録することで割引を適用させ、機種変更より安く見せることにより新規での契約を提案するよう上司から指示された。新規で新型のスマホを端末と通信のセット割引を適用させた上で購入させ、SIMカードを旧端末のものと入れ替えることで実際には新しいスマホを今まで通りに使えるようにしつつ、新規で発行した回線はブラックリストに載るから、などと虚偽の説明を行って半年以上維持するように案内している。

祖母がスマホデビューするため、キャリアA社からサブブランドであるBへ乗り換えてかんたんスマホを購入したが、端末を安く購入するには端末simとは別途sim単体だけの契約を一緒に契約した場合、端末購入価格を値引きしますと言われた。もちろんsim単体だけのプランは使うことがなく契約後半年以内に解約したらブラックリストに入るかもしれないので、半年以降の解約をお勧めしますと言われた。申告者も付き添いで契約手続きをし、その際は知識がなかったから店舗に言われるままにしていたが、今現在疑念に思い連絡しました。

以前、家電量販店にてキャリアA社の新規回線申し込みを（端末も同時に実質1年、2年後に返却の契約）いたしました。申し込み後、販売担当者に、サブブランドであるBに変更可能か質問したところ、翌日以降であればOKとの返事をいただきましたので、その通りに翌日にBへの変更をしました。その約6か月後、家族の携帯電話を、（支払いは私なので私名義で）MNPでキャリアA社に乗り換えるための契約を希望しましたが、上記（過去の契約が短期間であったこと）を理由に、契約をさせていただきませんでした。

- R4年8月から12月までに電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情相談のうちMNOに係る苦情相談をもとに、「短期解約」に関する苦情相談の内容を分析。
- 当該苦情の内容は、「短期解約を理由として契約を拒否された」というものから、「短期解約行為を事業者側から勧められた」、というもので、多種多様。

	8月	9月	10月	11月	12月	計
電話	515	395	325	339	325	1899
WEBフォーム	330	354	354	321	370	1729
計	845	749	679	660	695	3628

短期解約を理由とする契約拒否があることを前提とした案内・運用

短期解約を理由とする契約拒否に関する苦情相談は「25」件

苦情の類型	件数	具体的な内容の例
①短期解約をしたところ、不利益な取扱いがあると知らず、その後の契約拒否されたとの苦情	10	・カスタマーのオペレーター曰く、「短期のmnp だったため受け入れをNGとしたのではないか。ブラックリスト入りを解除されるのは何年先かわからない。」と説明をされた。ルールと言うなら告知するべき。
		・A社のサブブランドを新規契約して2週間後にB社に乗り換えた。電波状況が悪く1か月後に、再びA社に乗り換えようとしたところ、短期解約者扱いでブラックリストに載っているといわれ契約できなかった。
		・A社のサブブランドであるBで短期解約者扱いとなり契約できませんでした。しかも、その情報は事業者で共有しているため他のキャリアに行っても契約できない可能性が高いと言われた。
②短期解約に対する不利益な取扱いがあるといわれ契約の継続が必要となったとの苦情	10	・A社代理店の担当者に「6か月以内に乗り換えを繰り返すとブラックリストに載る」「最低6か月は契約を続けてください」「ブラックリストは国の審査のような機関が判断する等と噂されている」と言われた。2・3か月でまた別のキャリアに乗り換えると不利益を被る可能性を示唆されとても不安に思っている。
		・A社は同社が提供するメイン・サブブランド間での乗り換えも他社に移ることと同義=解約であり、短期で繰り返すとブラックリストに入ると聞き驚愕した。同じ事業者なのに短期解約=ブラックリストなのは納得できない。契約書面にも最低何ヶ月利用するような文言は一切ない。2年縛りはなくなったのに裏では契約期間をみられているのはなぜか。
③短期解約に対する不利益な取扱いがあるかどうか明確でないため事業者選択に支障があるとの苦情	5	・ショップ店員は、短期の乗り換えでも信用情報には支障はないと言っていたが、サポートセンターに相談すると信用情報に記載される可能性があるという回答だった。
		・mnpする際の最低利用期間があるのであれば、提示するようにしてほしい。
④短期解約に対する不利益な取扱いがないことを前提に他社との契約後のMNPを誘導されたとの苦情	5	・スタッフから「機種変更なら先にA社に契約したら2,000円安くなる。翌日同社サブブランドBに変更可。」と説明があり、契約。
		・現状ではA社が安いとのことでB社サブブランド担当者により直接A社ブースに案内されA社にキャリア変更をした。

短期解約を理由とする契約拒否がないことを前提とした案内・運用

現 状

- ・ MNOの販売代理店等において、消費者に対し、「短期(例:3ヶ月以内、6ヶ月以内) 解約」を行うと、ブラックリストに入る(その解約した事業者のサービスを再度受けられなくなる)旨の案内等が行われている、との相談が寄せられている。
- ・ 「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等に寄せられた情報としては、上記の案内等に係るものが17件、実際の役務提供拒否に係るものが5件寄せられている。(対象期間:2021年9月10日～2022年12月31日)

電気通信事業法上の考え方

- ・ MNOは、いずれも認定電気通信事業者であり、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第121条第1項の規定により、「**正当な理由**」がない限り、役務提供を拒否することができない。
- ・ スwitchingコストが低減し、事業者変更が容易になっている中、サービスの利用意思がある者による「短期解約」は十分に考えられる。
⇒ 単に「短期解約を行ったことがある」という事実のみではサービスの利用意思がないとは言い切れない。
- ・ MNOは、仮に「短期解約」をされた場合でも、契約期間に応じた対価を得ることが可能。
⇒ 「短期解約」自体が電気通信事業者の利益を不当に害するとは言い切れない。
- ・ これらを踏まえれば、利用者が「短期解約を行ったことがある」という事実のみでは役務提供を拒否できる「**正当な理由**」には該当しない。
⇒ MNOにおいて、「短期解約を行ったことがある」ことのみを理由として役務提供拒否をすることは**電気通信事業法第121条第1項に違反し、業務改善命令の対象**となり得る。
⇒ MNOの販売代理店において、「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の案内等を行うことは、内容によって電気通信事業法第27条の2第1号で禁止されている**不実告知にも該当する場合があります、業務改善命令の対象**となり得る。そのため、MNOは運用方針を販売代理店に適切に説明した上で、**指導監督を行う必要がある**。
- ・ なお、こうした運用以外の手法(利益の提供を1人1回に限る等)により「転売ヤー」対策や「サービス利用意思を伴わない乗換え」対策を行うことを妨げるものではない。