



# 競争ルールの検証に関するWG/消費者保護ルールの在り方に関する検討会 合同会合 販売代理店ヒアリングの結果概要

令和5年4月21日  
事 務 局

- 販売代理店の業務実態を把握するため、規模・エリア・系列等を勘案して選出した13事業者（※）に対して、代理店の業務の適正性確保に向けた実態、事業法27条の3への考え方について、ヒアリングを実施。

※ 公平性の観点から、各キャリア・全携協からも推薦者を受けた上で、バランスを勘案して選出

## ヒアリング項目

### 1 消費者保護ルールに関する販売代理店の業務実態

- R4.8のキャリアに対する要請

（販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について）に関するキャリアの対応

- 評価指標等は代理店が適合性の原則に則って契約をすることが促される仕組みになったか。
- 代理店との間の実質的なコミュニケーションが実現されているか。
- 出張販売に当たって丁寧に営業できるよう支援が行われているか。
- 競争環境・経営環境・キャリアとの関係
  - 現状の競争環境・経営環境・キャリアとの関係をどう評価しているか。
  - 現状において代理店が適合性の原則に則って営業することを妨げる要因は存在するか。
  - キャリアと代理店の関係は代理店の営業方針に影響を与えているか。
  - キャリアと代理店の関係に課題は存在するか。
- 適合性の原則に則った業務運営のための代理店の創意工夫
  - どのような創意工夫を行っているか。
- 行政・キャリアへの要望

### 2 事業法第27条の3に関する代理店の考え方

- 上限2万円規制についてどう考えるか。
- 囲い込み禁止規制についてどう考えるか。
- 評価指標が事業法第27条の3の違反を助長していることがあるか。

## 「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について」（令和4年8月）に関するキャリアの対応

【質問①】：昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、キャリアの評価指標等は販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みになったと考えているか。

【回答の傾向】：規模の大小を問わず、極端な指標は改善されつつも、ポートイン偏重等を理由として改善は不十分と回答するものが多い。オプション、副商材の指標を指摘する回答もあった。一方、一部の大規模・中規模代理店からは、肯定的な回答があった。

【質問②】：昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、キャリアによる達成目標の設定に当たっては、適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションが実現されていると考えているか。

【回答の傾向】：規模の大小を問わず、説明はあるが一方向的であり、交渉の余地はない、と回答するものが多い。一方、一部の大規模・中規模代理店からは、肯定的な回答があった。また、目標の「過大さ」を問題視するとともに、目標をクリーンに達成する工夫の必要性を指摘するもの、目標等の決定権を持つキャリアの部門とはコミュニケーションが取れず、実情が理解されていないのではないかという回答も一部あった。

【質問③】：昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、出張販売にあたって、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援が行われていると考えているか。

【回答の傾向】：大多数の代理店は丁寧な指導が行われていると回答。一方、支援水準については利益が出るものではなく不十分との回答が多く、指標等を達成しないと支援が受けられない目標達成型の支援であることを問題とする意見もあった。

## 競争環境・経営環境・キャリアとの関係

【質問④】：競争環境・経営環境・キャリアとの関係について現状をどう評価しているか。過去数年程度、どのような変化があったか。

【回答の傾向】：**料金値下げによる収入減等の影響**もあり、代理店が置かれる環境が悪化する中で**大多数の代理店が競争環境等が厳しい**と回答。ショップの機能と意義を再定義する段階にある、過度な値引き競争から転売ヤー等利ざやを求める人の増加を懸念するとの意見もあった。

【質問⑤】：競争環境・経営環境・キャリアとの関係において、販売代理店が適合性の原則に則って営業することを妨げる要因は存在するか。

【回答の傾向】：規模の大小を問わず、要因があるとする回答が多い。**要因としては、極端な指標、通常の営業活動で支援が得られない状況、ストックを食い潰しても赤字となる経営環境などが上げられた。**

【質問⑥】：競争環境・経営環境・キャリアとの関係において、販売代理店が適合性の原則に則って営業することを妨げる要因が存在する場合、どうすれば改善できると考えるか。

【回答の傾向】：規模の大小を問わず、目標の適切性の評価、現場の実情に沿った目標等を通じて**極端な指標の改善の必要性を指摘する声が多かった**。このほか、機種変更を蔑ろにしない対応、継続手数料の改善といった回答もあった。他方、指標の経営状況の改善はキャリア・代理店双方に責任があるという声も一部あった。

【質問⑦】：競争環境・経営環境・キャリアとの関係において、販売代理店の営業方針に、キャリアと販売代理店の関係はなにか影響を与えていると考えているか。影響を与えている場合、どのようなものがあるか。

【回答の傾向】：**代理店の営業方針はキャリアと販売代理店の関係等に影響を受けるという回答が大多数**だった。また、**他キャリアとの併売店を問題視し、専売化（分社化や他キャリアからの撤退）を求めるキャリアが存在する**という回答も一部あった。

【質問⑧】：競争環境・経営環境・キャリアとの関係において、課題は存在するか。存在する場合、どうすれば改善できると考えるか。

【回答の傾向】：**競争環境の激化によって、経営難に陥る代理店が出てきている**ことを指摘する回答や、**決定権を持つキャリアの部門と実効的なコミュニケーションが取れないことで現場の実情と整合しない施策が降りてくる**ことを問題視する回答があった。一方、特に課題は存在しないという回答もあり、規模の大小によって、意見内容が異なる傾向にあった。

## 適合性の原則に則った業務運営のための代理店の創意工夫

【質問⑨】：適合性の原則に則った業務運営のために、販売代理店としてどのような創意工夫を行っているか。

【回答の傾向】：顧客対応の充実を回答するものが多かった。また、手数料に依存しない収益源の必要性を指摘する回答もあった。

【質問⑩】：創意工夫を阻害する要因は何かあるか。存在する場合、どうすれば改善できると考えるか。

【回答の傾向】：創意工夫については様々な意見があった。料金体系や販売の際の条件の複雑性、細かく手数料を設定することが、創意工夫を阻害しているとの回答や、独自商材の取扱いが制約されていることを問題視する回答があった。一方、特段の阻害要因はないという回答もあり、規模の大小によって、意見内容が異なる傾向にあった。

## 行政・キャリアへの要望

【質問⑪】：販売代理店が適合性の原則に則った業務運営を行える競争環境・経営環境を実現するために、行政・キャリアに対してコメントしたいことはあるか。

【回答の傾向】：総務省に対しては、キャリアとコミュニケーションを深めて丁寧に実態を把握し実効的な対応を講じることや、キャリアの指導監督責任を求めるもの、補助事業を求めるものがあった。キャリアに対しては、代理店と実質的なコミュニケーションを取ること、既存ユーザの重視を求めるものがあった。

## 事業法第27条の3（上限2万円規制、囲い込みの禁止等）に関する評価

【質問⑫】：通信料金と端末代金の分離のうち、いわゆる上限2万円規制について、どのように評価しているか。また、見直しが必要な場合、どのように見直すべきか。

【回答の傾向】：異常なキャッシュバック合戦が抑止されたことは評価できるが、白ロム割やSIMのみ新規キャッシュバックにより、2万円上限規制の効果が薄まっている。このため、規制の穴を塞ぐ形での見直しが必要。

【質問⑬】：囲い込みの禁止に係る規制について、どのように評価しているか。また、見直しが必要な場合、どのように見直すべきか。

【回答の傾向】：利用者のキャリア選択の自由度が増したことや、事業者間の競争が活発化したことは評価できるが、スイッチングコストが低廉化したことにより、過剰なポートイン獲得競争が常態化している。このため、機種変更を含めた長期利用ユーザの利用特典を一部認める等の措置の検討が必要。

【質問⑭】：キャリアの評価指標が事業法第27条の3の違反を助長していることがあるか。あるとすれば、その助長をやめさせる方法として、どのようなことが考えられるか。

【回答の傾向】：達成不可能のような高すぎるポートイン指標などが、事業法第27条の3の違反を助長していると考え得る。このため、評価指標は、現実的な数値で設定されるべきと考える。

## <業界の状況>

- ・ 2019年改正以降、過度な囲い込み撤廃も相まってMNPが極度に増加。転売ヤー、手配師が出現し、スタッフは疲弊。健全な業界に戻す必要。
- ・ 制度による業界全体についてはキャリアも現場の事情を知って黙認しているのではないか。
- ・ キャリアの不適切な販売等を助長する制度により、その実行者は代理店である状況を作り出していることが問題。

## <代理店の状況>

- ・ 成績が上がらないと事業譲渡や閉店の対象になってしまうことでおかしな販売方法が行われる。
- ・ 継続手数料の縮小が代理店の健全な店頭での販売方法及び消費者の選択の自由を損なっている。
- ・ キャリアも代理店の経営状況は把握している。
- ・ 経済原理の中で淘汰が生ずることはあり得る。