



事業者等ヒアリングの進め方及びヒアリング事項

令和5年5月17日
事 務 局

- 今回の検証における事業者等ヒアリングについては以下のとおり実施。

ヒアリング 第1回 4月12日

・MNO4社
((株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株))

- ・ 事業法第27条の3の執行の状況
- ・ 通信市場、端末市場の動向(大容量や5Gプランの提供状況を含む)
- ・ 短期解約ブラックリストに係る対応状況 等

・MVNO
((株)IIJ、(株)オプテージ、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会)

- ・ 事業法第27条の3の執行の状況
- ・ 通信市場、端末市場の動向(大容量や5Gプランの提供状況を含む) 等

ヒアリング 第2回 5月17日

・MNO4社(同上)

- ・ 事業法第27条の3の違反事例等
- ・ 販売代理店の状況

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」との合同会合でのヒアリング

・(一社)全国携帯電話販売代理店協会

- ・ 販売代理店の状況

○ 事業法第27条の3の執行の状況、販売代理店の状況【公開部分】

	団体・事業者名等	発表者(敬称略)(役職)	説明	質疑
1	(株)NTTドコモ	大橋 一登 経営企画部 料金企画室長	5分	20分
2	KDDI(株)	斎藤 茂 渉外・広報本部 副本部長 兼 渉外統括部長	5分	
3	ソフトバンク(株)	吉岡 淳 渉外本部 通信サービス統括部 統括部長	5分	
		大平 泰生 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 部長		
4	楽天モバイル(株)	鴻池 庸一郎 執行役員 オペレーション本部長	5分	
5	(一社)全国携帯電話 販売代理店協会	俣野 通宏 専務理事	5分	

○ 販売代理店の状況【非公開部分・個別にヒアリング】

	団体・事業者名等	発表者(敬称略)(役職)	説明	質疑
1	(株)NTTドコモ	大橋 一登 経営企画部 料金企画室長	6分	6分 (入替1分)
2	KDDI(株)	斎藤 茂 渉外・広報本部 副本部長 兼 渉外統括部長	6分	6分 (入替1分)
3	ソフトバンク(株)	吉岡 淳 渉外本部 通信サービス統括部 統括部長	6分	6分
		大平 泰生 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 部長		

事業者等	主なヒアリング事項
MNO4社	<p>○ 事業法第27条の3の執行の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 覆面調査関係 <ul style="list-style-type: none"> ・ 販売の現場で不適切な対応(非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供(実際に約することのほか、提示することも含む。)。以下同じ。)が行われた、との結果が出た場合、その要因として考えられることは何か。 ・ 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か(例えば、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しの検討・実施など)。特に、出張販売に関する取組はあるか。 ・ 非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか(端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む)。
MNO4社、全携協	<p>○ 販売代理店の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 代理店との関係性 <ul style="list-style-type: none"> ①代理店ヒアリング、②アンケート調査、③代理店情報提供窓口 による情報等を踏まえ、以下事項等について、個社毎に複数の質問を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 極端な評価指標が消費者のニーズ等に沿わない販売を生じさせていることを示唆していることに対する考え方を問う。 ・ 消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売を含んで算定される極端な評価指標の達成度合いより代理店を評価することに関する考え方を問う。 ・ 極端な評価指標が生じさせていることを示唆している消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売への対応の考え方 ・ アンケート、ヒアリング結果を踏まえると、キャリアが交渉の余地無く極端な指標を設定することや、代理店への十分な説明・コミュニケーション不足等が、適合性の原則に反する営業を助長している可能性がある。こうした事案が広汎に見られると認められる場合、媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置等、指導等措置義務をキャリアが適切に講じているかが問題になるが、現状をどう認識しているか。また、今後どういった措置を講じるか。