



電気通信事業法第27条の3の規律の 遵守状況に係る覆面調査の結果について

令和5年5月17日
事 務 局

- MNO 4 社を対象に、代理店等における販売の実態として、電気通信事業法第27条の3の規律に違反する行為が行われていないかを把握するための覆面調査を実施（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクは3回目。楽天モバイルは2回目）。
- 結果、各社の代理店等において、違反と判断される事案又は違反が疑われる事案が以下のとおり確認された。

	全体	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
調査件数	530	150	150	150	80
違反と判断される事案又は違反が疑われる事案が確認された件数(割合)	41 (7.7%)	12 (8.0%)	10 (6.7%)	18 (12.0%)	1 (1.3%)
[1] 違反と判断される事案	37 (7.0%)	10 (6.7%)	9 (6.0%)	17 (11.3%)	1 (1.3%)
I 非回線契約者への端末販売拒否	2	1	0	1	0
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	1	0	1	0	0
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	34	9	8	16	1
[2] 違反が疑われる事案	4 (0.8%)	2 (1.3%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	-
I 非回線契約者への端末販売拒否	0	0	0	0	-
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	0	0	0	0	-
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	4	2	1	1	-
【参考】前回の調査結果 (I ~ III が確認された件数の割合)	52/531 (9.8%)	8/167 (4.8%)	17/167 (10.2%)	20/167 (12.0%)	7/30 (23.3%)

※表中の割合は、小数点第2位を四捨五入しているため、内訳を足し上げても必ずしも合計とは一致しない。

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	乗換えの場合、27,500円分のポイントに加え、スマホを買取りに出せば買取査定額とは関係なく44,000円分のポイントをプレゼントするが、キャリアが出しているAndroidの端末は、端末のみでは買えないので、端末単体で買うならば、メーカーのHPから購入することになる。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>本体価格138,380円のiPhone13が乗換えで22,000円の割引と期間限定の割引が入る。端末のみ購入だと割引はない。</p> <p>乗換えと一緒に購入という条件付きで今だと0円で購入いただけるというキャンペーンを行っており、最新機種のアQUOS sense 7が一括0円で提供できる。端末だけでも購入はできるが、このキャンペーンの割引がなく、75,000円になる。</p> <p>41,800円のarrows WeがMNPで乗換えをする場合は、一括1円になる。端末単体購入は定価。</p> <p>乗換えをする場合、端末購入サポートプログラムを使うと2年間実質24円になるが、端末のみの場合は、最初の部分の69,740円を24回分割していただく形になって、月々約2,900円ぐらいとなる。</p> <p>14,300円の割引と22,000円の割引は、乗換えが条件の割引であるため、端末だけでも買うこと自体はできるが、それらの割引はない。</p> <p>回線契約がある場合は、22,000円にプラス16,500円の値引きが入る。端末だけ買うことはできるが、一切割引とかそういうキャンペーンが適用できないので、回線契約をしていただいた方がおすすめ。</p> <p>乗換えであれば7万円くらいの割引が入るので、iPhone13を一括で買う場合は68,673円。もし端末単体で買うのであれば138,380円。</p> <p>arrows WeとAQUOS wish2は、今キャンペーンが適用されて両方とも1円となるが、単体購入であるとどちらも36,300円での販売。</p> <p>通常買取価格1,000円くらいのiPhone8を、乗換えの方のみの特典として33,000円で買取りすることができる。</p>

[2]違反が疑われる事案

<p>類型</p>	<p>店舗スタッフによる案内の概要</p>
<p>Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示</p>	<p>乗換えの場合は、下取りを行えばどの端末にも大きな割引が入るので、例えば、Galaxy A53であれば、4,000円くらいになる。端末のみの購入の場合は、下取りによる割引はなく、74,000円になる。</p>
	<p>乗換えであれば、AQUOS wish2を1円で提供できる。端末だけで買うと場合は、38,500円。</p>

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅱ 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	端末購入サポートプログラムが使えるのは、通信契約してもらった時であり、本体だけ買う場合は使えない。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	端末とセット購入時は1円であるが、端末だけの購入であると26,179円。
	乗換えキャンペーンでiPhone13 128GBが51,000円割引となる。端末のみで購入する場合は、割引が無くなり、定価での販売。
	乗換えであれば、端末購入サポートプログラムの利用でiPhone13を2年間実質1円で購入できる。これはあくまでも乗り換えて分割を組むことが条件であり、単体購入時は割引はない。
	今回のキャンペーンは、他社からの乗換えの22,000円の割引と、23歳以下の方に対するキャンペーンの10,120円の割引などが合わさった割引となるが、単体購入の場合であると年齢の部分が参照できなくなってくるので、この部分が基本的にまるまる入らない。端末購入サポートプログラムを適用し、25カ月目に返却した場合、乗換えなら1円になるが、端末単体では43,121円になる。
	キャリアから出ている乗換え特典の22,000円と、当店独自特典で乗換えと新規契約の方限定で端末の頭金を11,000円値引くので、合計33,000円値引きとなる。
	127,495円から乗換えの割引44,000円が入るため、約82,000円で購入できる。端末のみで買う場合、割引はない。
	端末購入サポートプログラムを使うと、iPhone13であれば、端末の値引きが54,854円入り、月々440円と結構安くなるが、端末単体での場合は、割引がないので、月々2,825円になる。
端末のみ購入であれば、店頭割引の51,000円は適用されず、127,495円。	

[2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
<p>Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示</p>	<p>乗換えや新規契約については22,000円以上の値引きはしちやだめだと法律で決まっているが、iPhone SE3は、少し前のモデルであるため、乗換えで契約をすれば、定価70,935円のところ特別に一括14,800円で購入できる。</p>

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
I 非回線契約者への端末販売拒否	乗換えで一括1円(Libero 5G III 定価24,000円)で購入できる。契約なしの端末単体販売は行っていない。
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	(端末購入サポートプログラムについて)本体のみの場合は、分割で月々1,410円であるが、回線とセットで乗り換えていただいた場合は、1,410円から1,409円値引きするので、総額33,816円分の値引きが入る。
	(端末購入サポートプログラムについて)乗換えの場合だと値引きが入り、1,844円のお値引きが2年間入る状態になるため、2年後に返却すれば、実質24円で購入は可能。端末単体の購入の場合は、単純に88,560円を48回分割することになる。
	(端末購入サポートプログラムについて)端末だけを購入する場合、値引きはなく、73,440円のままなので、せっかくであれば、36,696円引きとなる乗換えキャンペーンで購入された方がいい。
	乗換えと特定プランへの加入で、arrows Weが一括1円。端末だけの場合、割引がなくなり27,360円。
	(端末購入サポートプログラムについて)端末のみだとキャンペーンの月2,470円の値引きがないため、単純に138,240円を48回分割した額になる。
	(端末購入サポートプログラムについて)回線セットにしなければ月2,470円の値引きはない。
	回線契約をした場合、22,000円の割引に加え、今日明日であれば、現金20,000円キャッシュバックができるので、端末だけ購入した場合と42,000円ぐらい差が出る。
	(端末購入サポートプログラムについて)機種代金は88,000円ぐらいするが、それを4年分割して、だいたい月々1,845円になるが、乗換えの場合は、月々1,844円引きとなる。
	48回分割で月1,560円になるが、乗換えの場合だと、月1,559円の値引きが入るため、48円で購入できる。端末だけだとこの値引きはなく、82,580円。
乗換えの場合、あんしん保証パックとセキュリティパックと地震予測アプリを入れてもらうことで、最初の2年間は月2,984円の値引きがついて、月1円となる。端末だけの場合はそのままの値段。	

[1]違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>乗換えであれば、1円になるが、端末だけ買うとなると、値引きができないので定価になり、だいたい25,000円くらいになる。</p> <p>端末だけの購入もできるが、値引きは一切入らないので37,800円を24回か36回に分割するか一括で払うかになる。買うのであれば、指定のプランに初月入ってもらって、一括4,980円にするのが一番安い。</p> <p>OPPO Reno7 Aを買うのであれば、正直指定のプランに加入してもらって、1円で買ってしまった方が安くはなる。端末だけを買うこともできるが、24,480円を36回払いか24回払いにして購入することになる。割引は何もない。</p>

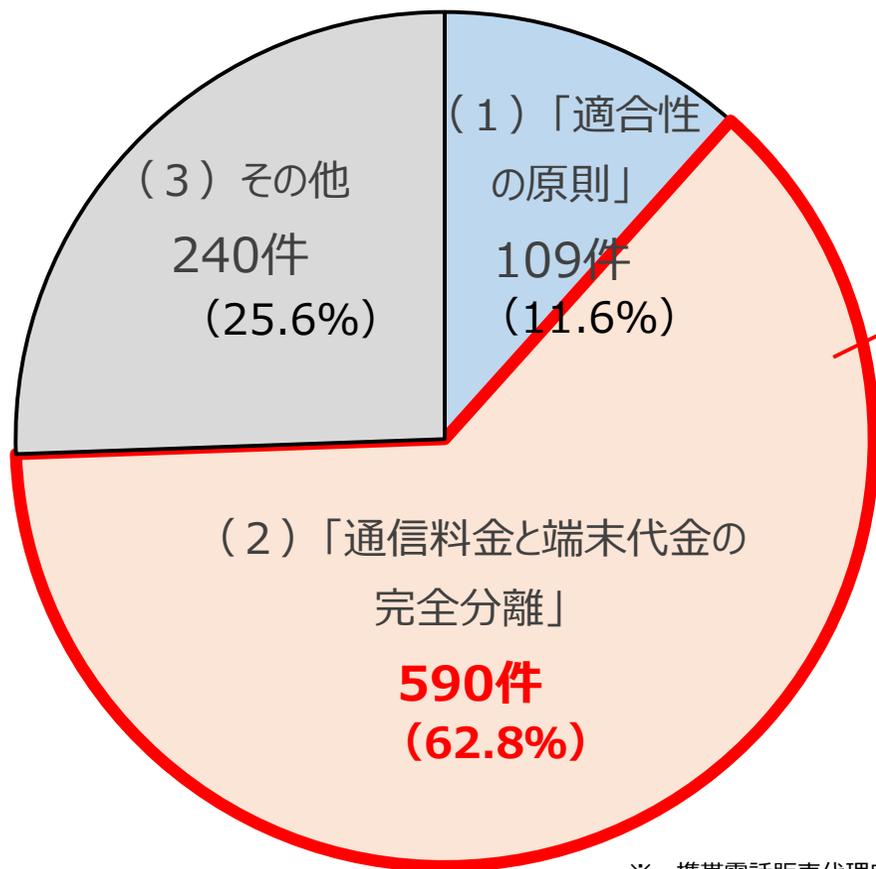
[2]違反が疑われる事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	<p>最初の2年間に関しては、月1円というキャンペーンをやっている。総額としては22,000円を超えちゃうと法律に引っかかってしまうので、ギリギリまで割引を入れてる。 (作成された見積を確認したところ、セット販売と端末単体販売の差額が、22,272円であった。)</p>

[1] 違反と判断される事案

類型	店舗スタッフによる案内の概要
Ⅲ 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	回線契約がある場合、一括で払うと62,800円でポイントが30,991円分付く。端末だけで買うとしたら一括だとポイントは全然付かない。

- 2021年9月10日、総務省は、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、その情報を提供いただくことを目的とし、「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を開設。
- 2022年7月～2023年3月末に寄せられた通報は計939件（2021年9月～2022年6月に寄せられた通報（以下「前回通報」という。）は計1,720件）。そのうち、（2）「通信料金と端末代金の完全分離」に関する通報は計590件（前回通報のうち、「通信料金と端末代金の完全分離」に関する通報は計1,127件）。
- ※ 2022年6月15日、総務省は、MNO 4社及び一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会に対して、「販売代理店の業務の適正性確保に向けた措置の実施等に係る要請」を実施。



主に、

- ・ 端末の単体販売拒否
- ・ 利益提供の上限超過疑義に関する通報が含まれる。



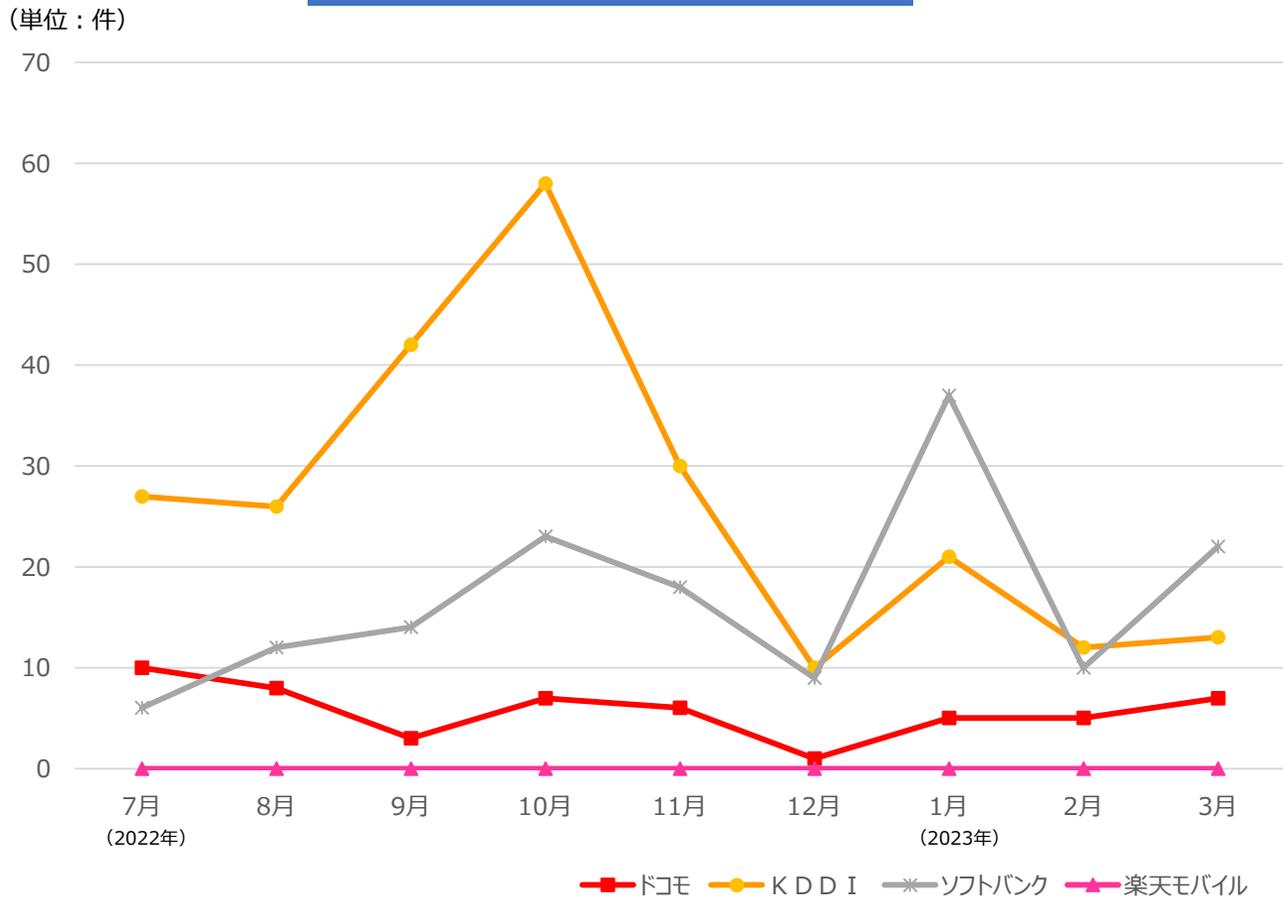
（2）として通報されたもののうち、事業法第27条の3等違反が疑われる事案は**442件**※。

※ 一通報に複数事案が含まれるものは、事案ごとにカウント。また「開示不可」は除外。

- 販売代理店に関する情報提供窓口寄せられた通報のうち、事業法第27条の3違反が疑われる事案のキャリアごとの件数は、以下のとおり（通報内容から、違反の疑いがあるものの件数をカウント）。
- 2022年6月の要請以降の9ヶ月間で、NTTドコモは52件、楽天モバイルは0件と落ち着きつつあるものの、KDDI及びソフトバンクは、それぞれ239件、151件と高い水準を維持している。

①月ごとの推移

②2022年7月～2023年3月の合計



NTTドコモ	52件
KDDI	239件
ソフトバンク	151件
楽天モバイル	0件