

一部構成員限り

資料 4 - 1

---

競争ルールの検証に関するWG(第44回)  
消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第48回)  
事業者ヒアリング資料

---

2023年5月17日  
株式会社NTTドコモ

# 事業法第27条の3の執行の状況 (覆面調査関係)

## 1-1. 覆面調査関係(不適切な対応及びその要因)

- 不適切な対応と判断される事案は、スタッフの入替り等による習熟不足、誤認が要因
- 発生した10店舗への確認結果は以下の通り

違反内容	件数	スタッフ案内概要 (総務省提示)	発生要因 (当社確認結果)
端末 販売拒否	1件	<u>キャリアのAndroid端末は単体購入不可</u> と案内	● <u>スタッフの理解不足により、端末のみでは購入できないと誤案内した可能性があると想定</u>
2万円超 利益提供 の提示	8件 (出張販売 1件含む)	<u>PI時のみの割引であり、単体購入時は適用不可</u> (定価のみ販売可)と案内	● <u>新人スタッフ、ヘルパースタッフ等の誤認により、全オーダー対象の「機種購入特典※1」、「代理店独自割引※2」について、「5G WELCOME割※3」と混同して誤案内した可能性があると想定</u>  ※1) キャリアが実施する「白ロム割」施策 (単体販売含む全オーダーで適用) ※2) 代理店が独自で実施する「白ロム割」施策 (単体販売含む全オーダーで適用) ※3) キャリアが実施する「セット割」施策 (PI時U22orギガホの場合適用)
	1件	<u>PI時のみiPhone8を3.3万円で下取り</u> と案内	● <u>スタッフの理解不足により、全オーダー対象の代理店独自端末下取り増額施策について、PI時のみと誤案内した可能性があると想定</u>

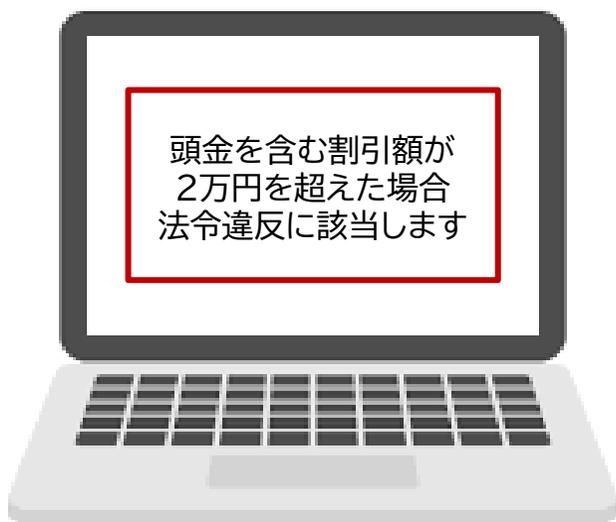
## 1-2. 覆面調査関係(今後の再発防止策)

- 違反事案の発生を重く受け止め、法令遵守に向け、更なる再発防止に努める

実施対象	取組概要 (赤字下線が追加取組)
代理店 	<ul style="list-style-type: none"><li>● 割引適用時のシステムアラート機能の運用徹底、<b>更なる機能強化</b></li><li>● eラーニング、アンケート調査等による<b>更なる指導強化</b></li><li>● <b>出張販売における代理店独自割引用POPのルール化(掲示必須化)</b></li><li>● <b>出張販売含むキャリア独自覆面調査の実施</b></li></ul> <div data-bbox="617 691 1771 815" style="border: 2px solid red; padding: 5px;"><p>構成員限り</p></div> <ul style="list-style-type: none"><li>● 違反事案<b>代理店・店舗</b>への幹部による訪問等、<b>更なる指導強化</b></li><li>● 割引適用データ等による<b>定期モニタリング</b>の実施</li></ul>
利用者 	<ul style="list-style-type: none"><li>● 端末購入サポートPGにおける店頭ツール、Web、メール等、<b>利用者への正確な周知</b>の徹底 (全利用者への定期メール配信の実施)</li></ul>
その他 	<ul style="list-style-type: none"><li>● 電気通信事業法27条の3に特化した<b>社員向けeラーニング</b>の実施</li><li>● 内部通報窓口設置、広告掲示承認制度等、<b>社内体制の整備・運用</b>の徹底</li></ul>

## 取組事例 ①

割引適用時に  
注意喚起を促すアラート表示  
(更なる機能強化を検討)



eラーニングにおいて  
習熟度確認テストを新たに実施予定

ドコモ非回線契約者への端末販売（白ロム販売）スタンス docomo

キャリア問わず、ドコモ回線契約を伴わないお客さまに対し、「**端末単体販売（白ロム）**」をお断りすることはNG  
店頭で取り扱っている“全ての端末購入”を可能とする

販売スタンス

端末購入（白ロム販売）は  
**全チャンネル\*対応必須**（法人営業含む）  
\*ドコモショップ/ドコモショップ法人・量販店・併売店・代理店法人拠点

お客さまから購入希望があった場合は、  
端末の「**対照価格と利益提供額**」の考え方に留意したうえで販売  
※詳細は、次ページ以降参照

通信契約の利用を条件とする利益提供について docomo

通信契約の利用を条件とした利益提供は税抜き2万円まで

「通信契約の**利用**」及び「端末の購入等」を条件として行う利益の提供  
or  
「SIMのみ新規（**利用に当たる**）」を条件とする利益の提供

**2万円（税抜）を超えるものを禁止**

【注意するタイミング例1】  
通信契約と端末購入をセットで還元施策を実施するとき

通信契約（特典なし） + 2万円（税抜）を超えるものを禁止 + 端末（値引きなし）

【注意するタイミング例2】  
新規契約を条件としてポイント進呈等を行うとき

SIMのみ新規（特典なし） + 2万円（税抜）を超えるものを禁止 + d POINT

※例外ケースについては、マニュアル「電気通信事業法 改正概要」をご確認ください

©2022 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved.



## 取組事例 ③

### 全国関連組織へ法27条の3等に特化したeラーニングの実施

本研修の対象者

SLIDE No. 2

- ✓「事業法 第27条の3ガイドライン」は、**回線契約者へ利益提供を行う全ての施策・サービスで抵触リスク**のある規律です。
- ✓そのため、営業、法人、SL等、部門を問わず、**何らかの施策・サービスを検討する担当は、必ず規律内容をご理解ください。**

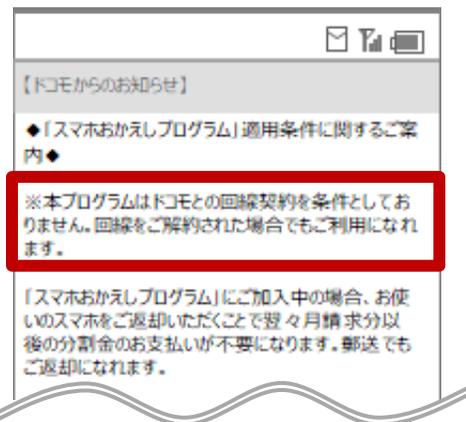
行政指導・業務改善命令 リスク例		
<b>総務省 覆面調査</b> 現在実施中  白ロム販売拒否 等	<b>端末割引施策</b> 他社から乗換で ● 万円OFF  2万円上限超割引 等	<b>ポイント還元施策</b>  継続条件* イント付与 等

### 店頭ツール、Web、メール等、利用者への正確な周知の徹底

回線契約がなくてもOK! docomo



対象のスマホを残価設定型24回払いでご購入後、“いつでも好きなタイミングで返却いただくことで、『残価』の支払不要や早期利用特典による割引があるプログラムです



# 販売代理店の状況 (代理店関係)

## 2-1. ドコモショップが目指す姿

- 代理店とともに、ドコモショップを「楽しい」「便利」「お得」「あんしん」を体験できる場を目指す
- さらに、オンラインチャネルの利便性と組み合わせ新たな顧客体験を創出・提供

### 地域のICTサポート拠点への変革

### オンラインチャネルの更なる進化



お客様に合わせた体験環境・機会の充実



オンライン  
来店

ショップのあんしん・便利をどこでも

来店不要!おうちでいながら



接客アバターも選択可



## 2-2. 代理店指標の見直し・代理店との連携強化

構成員限り

## 2-3. 「代理店指標の見直し」の具体的な内容

構成員限り

## 2-4. 「代理店との連携強化」の具体的な内容

構成員限り

# 【参考】これまでの代理店との連携強化の取組み

取組み	内容	実施時期
<p>各種基準値・ 目標値の通知前倒し</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 代理店が、各種基準値・目標値について予見し事前に意見提起できるよう、検討案ベースの翌月以降の各種基準値・目標値を前月の20日前後に全国一斉通知</li> </ul>	<p>2021年8月～</p>
<p>意見収集・回答ルールの 全国統一化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域ごとに異なっていた意見の収集・回答ルールを、全国統一した上で販売代理店から提起された意見とその回答結果を本社に集約するよう運用見直し</li> </ul>	<p>2021年9月～</p>
<p>販売代理店向け 相談窓口の設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 販売代理店が随時意見できるよう販売代理店向けの相談窓口を設置 ※認知度向上のため2023年3月に再周知</li> </ul> <p>運用フローイメージ</p> <pre> graph LR     A[代理店] -- "メールにて意見・相談" --&gt; B["ご相談窓口 (営業部門・渉外部門)"]     B -- "改善・対策等の説明" --&gt; A     </pre> <p> <b>代理店</b>          ✓ 販売施策・店頭指標等に関する意見・改善要望          ✓ 二次代理店も利用可能     </p> <p> <b>ご相談窓口</b>          (営業部門・渉外部門)          ✓ 各部門間での意見把握・連携          ✓ 意見・要望に関する対策検討     </p>	<p>2022年10月～</p>

## 【参考】代理店のご意見・ご要望への主な対応例

代理店のご意見・ご要望	対応内容	対応時期
①	構成員限り	

## 2-5. 消費者保護ルールを遵守した出張販売の実施

- 出張販売ブース外での呼び込みは訪問販売にあたる可能性があることを改めて周知・指導
- 消費者保護ルール違反と疑われる苦情の有無についても、引き続きモニタリングチェックを継続

出張販売実施 事前研修

出張販売マニュアル

構成員限り

## 2-6. 不適切な販売の撲滅に向けた取組み

- 全スタッフ向け研修や独自実地調査に加え、総務省実地調査結果を踏まえた個別指導を実施

構成員限り

取組み	内容	実施時期
総務省実地調査 要改善店舗への個別指導	総務省実地調査にて説明不足があった店舗に対し 臨時休業・時短営業のうえ研修を実施 (基礎知識の確認・発生要因ディスカッション・ロールプレイング等)	2019年～
消費者保護ルールに関する 全スタッフ向け研修	重要事項説明の方法等、店頭対応に関する消費者保護ルールに 特化した新たな研修をドコモショップ・量販店の全スタッフに実施 (消費者保護ルール全般に関する研修は2016年より継続的に実施)	2022年～
当社独自実地調査	消費者保護ルールを遵守しているか独自調査を実施	随時

構成員限り