

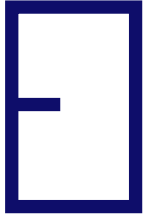
資料 4 - 2

一部構成員限り

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） 合同会合 ご説明資料

KDDI株式会社

2023年5月17日



本日のご説明事項

- **事業法第27条の3の執行の状況（覆面調査関係）**
- **販売代理店の状況（代理店ヒアリング、ショップスタッフアンケート関係）**
- **評価指標**
- **出張販売**
- **コミュニケーション**
- **総論（販売代理店に対する指導等措置義務）**



弊社では、これまで**事業法第27条の3遵守徹底**のため、 **様々な取組み**を行ってまいりました

弊社における取組み	全社員研修	✓ 規律の基礎的な内容等について「eラーニングによる研修」を実施
	営業研修	✓ ガイドライン改正や直近の動向なども含め、規律の内容等について「eラーニングによる研修」を実施 ✓ 事業法第27条の3の違反となる事例の周知徹底 ✓ 営業含む施策立案部門へ個別説明会を実施
	全件確認	✓ 渉外部門が、事業部門の検討する施策を、検討段階から規律違反となる条件等がないか 全件確認する運用を実施
販売代理店への取組み	販売代理店研修	✓ 全販売代理店の全スタッフに対し、 端末単体販売拒否が厳禁 であること、対照価格や利益提供可能額、利益提供が禁止される条件等を説明する「eラーニングによる研修」を実施
	対照価格等周知	✓ 弊社直営店の機種別販売価格（ 弊社の対照価格 ）及び 機種別の利益提供可能額 ※について、 一覧を作成し、周知 ※弊社の利益提供額を除いた販売代理店側で利益提供が可能な上限額
	商談資料改定	✓ 事業法第27条の3の 違反となる事例 を販売代理店との商談時に周知徹底
	独自覆面調査	✓ 独自覆面調査 を実施、結果確認の上、販売代理店にフィードバックし、不適切なものがあれば改善を指示

各種取組みを通じて、**覆面調査で確認された違反事例は減少するも、違反を防止しきれていない状況を踏まえ、更なる取組を行ってまいります**

覆面調査結果

2021年度調査

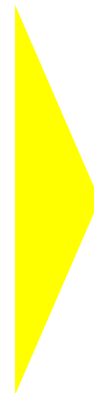
	全体	KDDI
調査件数	531	167
違反または違反が疑われる事案が確認された件数(割合)	52 (9.8%)	17 (10.2%)
[1] 違反と判断される事案	40 (7.5%)	13 (7.8%)
I 非回線契約者への端末販売拒否	13	4
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	9	4
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	18	5
[2] 違反が疑われる事案	12 (2.3%)	4 (2.4%)
I 非回線契約者への端末販売拒否	2	2
II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供拒否	1	0
III 回線契約を条件とする2万円の上限を超える利益提供の提示	9	2
【参考】昨年の調査結果 (I及びIIが確認された件数の割合)	20.5%	29.9%

2020年度調査

2022年度調査

違反または違反が疑われる
事案が確認された件数

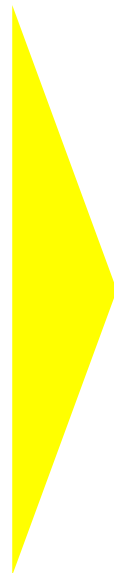
10件



事業法第27条の3の遵守に向け、 ガイドラインに準拠したPOPを作成し、代理店に展開

<遵守すべき事項>

- ① 非回線契約者への端末販売拒否を防止
- ② 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を防止
- ③ 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を防止





参考) 弊社制作POPの活用のポイント



回線契約がなくてもOK!^{*3} 機種代金の分割支払金のうち、最終回分のお支払いが不要!^{*2} 本プログラムで購入された機種をKDDIが回収


★2:対象機種ご購入後13ヵ月目～25ヵ月目までに本プログラムで購入された機種をKDDIが回収した場合です。
 ※本プログラム加入時の機種回収・査定条件を満たす必要があります。端末故障・破損時(例:充電不可などの場合)等、特典の適用を受ける際に最大22,000円(不課税)のお支払いが必要となる場合や、特典が受けられない場合があります。

対象機種限定特典 XXXXX Phone 最大 **XX,XXX円割引**

＼回線契約なしでもOK!／
 新規(他社からの乗り換え含む)機種変更^{*2} 端末のみで契約(回線契約なし)でXXXXX Phoneをスマートホクするプログラムご購入

※KDDI・当社が実施する他の施策とは併用できない場合があります。【スマートホクするプログラム】※au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。*1:持ち込み機種は対象外です。*2:支払回数は24回のみ選択できます。*3:au回線解約後も継続利用は可能です。※別途契約にかかる費用などがあります。※表記の金額は特に記載のある場合を除き税込です。※5Gは一部エリアでの提供です。
 ©iPhoneの商標は、アップル株式会社のライセンスにもとづき使用されています。TM and © 2023 Apple Inc. All rights reserved.

全ての販売在庫は機種のみご購入にも対応 各種適用条件など詳しくは店頭スタッフへ



「全ての販売在庫は機種のみご購入にも対応」と記載

施策条件や、端末購入プログラムのロゴ付近に「回線契約なしでもOK」と明瞭に記載

端末単体での販売拒否を防止

端末購入プログラムの提供拒否や、
端末単体購入時の施策適用拒否を防止





参考) 弊社制作POPの活用のポイント



スマホトクするプログラムでご購入^{1,2}/ご購入後25ヵ月目にKDDIが機種を回収

他社からお乗りかえ or 新規契約(22歳以下の方) or UQからSauへお乗りかえ

[割引特典] [対象機種限定特典]適用中

スマホトクするプログラムご利用時

機種代金 (割引前) XXX,XXX円 実質負担額

XXXXXX円

実質年率:0% 支払回数:24回 支払期間:26ヵ月

機種回収時期により実質負担額は異なります。

機種代金(①)	割引特典(②)	対象機種限定特典(③)	①+②+③	(A)現金	現金販売価格/支払総額(A)+(B)
XXX,XXX円	▲XX,XXX円	▲XX,XXX円	XX,XXX円	X円	XX,XXX円(X,XXX円/月×23回)+【最終回】XX,XXX円 - XX,XXX円

回線契約時価格

機種のみご購入

[対象機種限定特典]適用中

スマホトクするプログラムご利用時

機種代金 (割引前) XXX,XXX円 実質負担額

XXXXXX円

実質年率:0% 支払回数:24回 支払期間:26ヵ月

機種回収時期により実質負担額は異なります。

機種代金(①)	対象機種限定特典(②)	①+②	(A)現金	現金販売価格/支払総額(A)+(B)
XXX,XXX円	▲X,XXX円	XXX,XXX円	X円	XX,XXX円(初回X,XXX円+X,XXX円/月×22回)+【最終回】XX,XXX円 - XX,XXX円

端末単体購入時価格

2万円超の価格差は厳禁

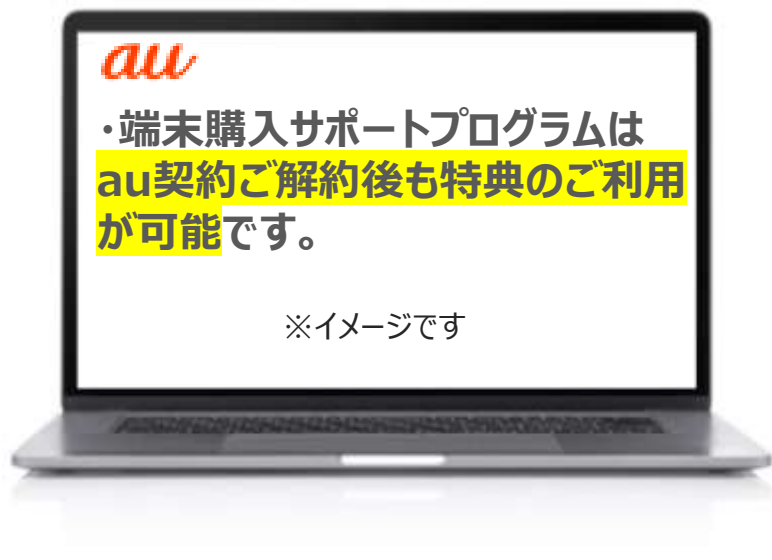
回線契約の有無による2万円超の価格差 (設定・提案) を防止



さらに、端末購入サポートプログラム等に関する正確な内容について、**Webやご契約者へのSMS**による周知、**メディア等への説明も実施**

消費者への説明、周知

Webサイトのご案内



個別周知



メディア等への説明

弊社の端末購入サポートプログラムを利用した端末購入は、回線契約がなくても可能です





販売代理店の状況（代理店ヒアリング、ショップスタッフアンケート関係）

		ポジティブ	ネガティブ
代理店 ヒアリング	評価指標等の仕組み	大規模・中規模代理店中心に、 肯定的回答	ポートイン偏重等、改善は不十分
	出張販売	丁寧な指導が行われていると回答	適合性の原則に反する営業に繋がりがやすい
	コミュニケーション	大規模・中規模代理店中心に、 肯定的回答	説明が一方的、目標等の決定権を持つ部門との コミュニケーション不足
キャリアショップ店員アンケート		<ul style="list-style-type: none"> 「適合性の原則」、「通信と端末の分離」それぞれ改善傾向 不適切な勧誘を強く行った事はないとの回答は、7割以上と全体的に改善傾向（昨年4割未満） 	約3割が不適切な勧誘経験ありと回答 不適切な勧誘事例が一定数は存在

※消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第47回）事務局資料より

全体的に改善傾向ではあるものの、引き続き一定の課題が残っているとの認識



**販売代理店自身が実態を踏まえて選択する目標を基にした絶対評価へ移行
指標については、市場環境やお客さまニーズを踏まえ、適宜見直し**

※赤枠内は、構成員限り



するなど、不適切な販売は是正

※赤枠内は、構成員限り


「適合性の原則」の遵守や販売後のお客さまフォローについて、 以下の取組みで徹底を図っております

販売代理店向け

店頭と同様の説明を
行うための**研修受講**



不適切な勧誘を行わない
等の**注意喚起**

注意事項 

- ・事業法遵守
- ・委託先管理
- ・各種訴求の注意
- ・その他

※イメージです

お客さま向け

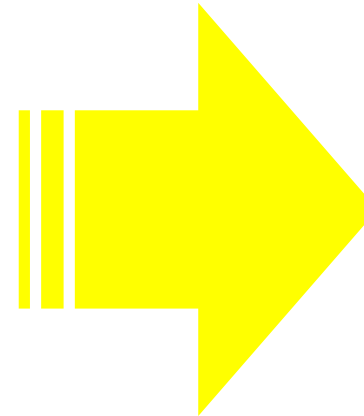
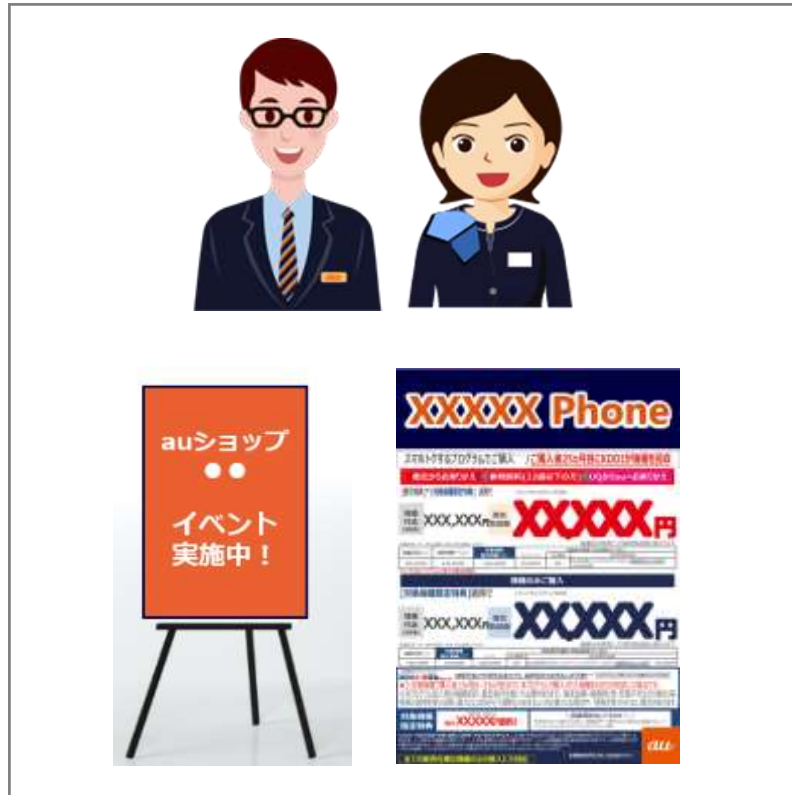
販売後フォローのため
販売主体の明確化



※いずれもイメージです

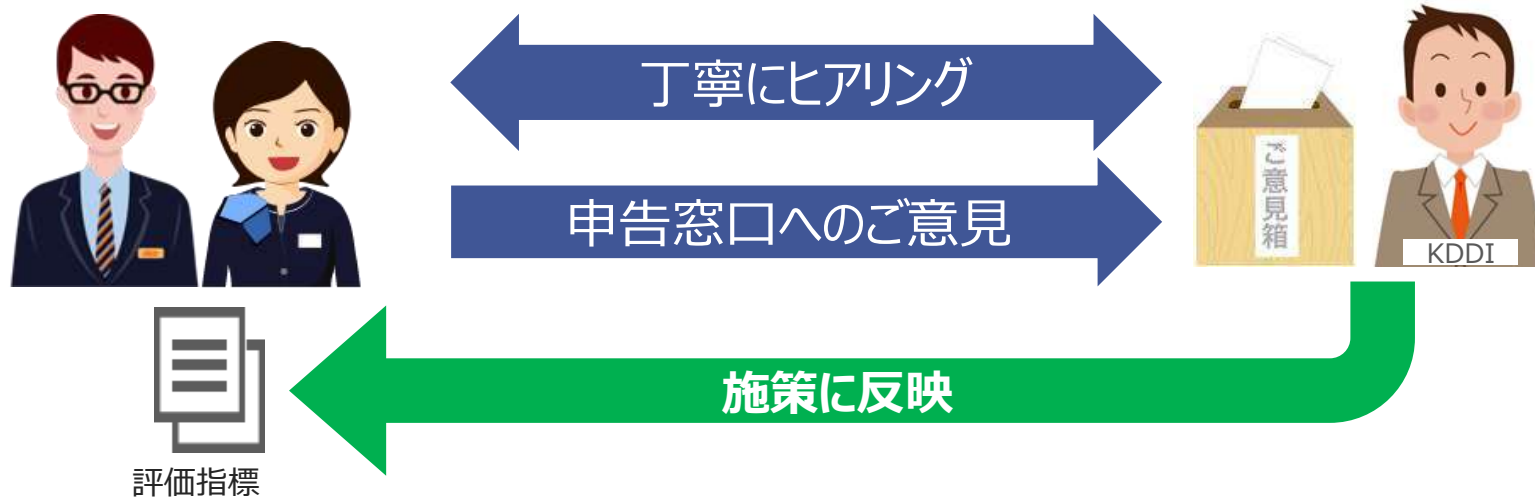


販売主体の明確化については、広告表示適正化の観点からも イベントの都度、現場から写真を提出する独自の運用を開始





販売代理店の規模に係わらず、弊社営業担当者が**丁寧なヒアリングを実施**
加えて、**販売代理店向け申告窓口の浸透**を図っております



ご意見は真摯に受け止め、引き続きコミュニケーション深化を図ってまいります



ご指摘いただいた様々な課題については、
弊社内において営業担当者の啓蒙を行いながら、
キャリアとして適切に販売代理店を指導することが重要と認識しております





**今回の覆面調査・販売代理店調査結果等の報告を踏まえつつ、
今後も市場環境やお客さまニーズに応じて、
柔軟な取組みを進めてまいります**

**また、様々なご意見を真摯に受け止めながら、
重要なパートナーである販売代理店とのコミュニケーションを深化させ、
関係維持、向上に努めてまいります**



事業法第27条の3の執行の状況

ヒアリング事項	回答
<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。 	<ul style="list-style-type: none"> スタッフが回線契約時・非回線契約時の価格設定を誤って認識しており、その誤認識のもと、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を行っていたことが主な要因と考えられる。 お客さまへの提案時には「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」に準拠したPOPを活用して、違反とならない説明を徹底するよう、代理店への周知を実施。
<ul style="list-style-type: none"> 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）。とくに出張販売に関する取組はあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 出張販売実施の際、現場から写真提出する運用としており、出張販売時に「出張元店舗名（販売主体）」を明示した訴求物が設置されていることを弊社側で目視確認している。（2022年10月～） 出張販売においても、店頭における各種説明と同様に丁寧な説明を行うよう、スタッフ向けの教育・研修コンテンツを提供済み。（2023年1月～） 出張販売適正化推進のため、販売代理店向けに、不適切な勧誘を行わない等の事業法遵守、委託先管理、各種訴求時の注意事項などを通知文にて展開。（2023年1月）
<p>覆面調査関係</p> <ul style="list-style-type: none"> 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）。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログやホームページ、店頭POP等で、端末購入サポートプログラムに関して、ロゴ付近に「回線契約がなくてもOK」を表示しております。 重要事項説明書に「端末購入サポートプログラムは回線契約が無くてもご利用いただけること」を記載し説明を徹底しております。 店頭POP等で、非回線契約者でも適用される割引について「回線契約なしでもOK」を表示しております。 ご契約者向けWebサイト（My au）の契約情報確認画面において、「au契約ご解約後も特典のご利用（残債免除）が可能であること」を表示し、また、SMSによる個別周知も実施しております。 社会全体の理解度向上のため、メディアに対して改正事業法の趣旨や端末購入プログラムの内容及び当該プログラムが「回線契約が無くても利用可能であること」等を説明しております。また、国民生活センターへ、お客さまの認知度向上に向けた弊社の取組状況の説明や意見交換を実施しております。



販売代理店の状況

※赤枠内は、構成員限り

ヒアリング事項		回答
(1) 評価 指標	① 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	<ul style="list-style-type: none"> 弊社においては、評価制度について、従来の相対評価によるランク付け、及びランクに伴う支援金を廃止し、一定の固定型支援金に加え、販売代理店自身が、過去の販売実績等の実態を踏まえて選択する目標に応じたもの（絶対評価）へ、2022年6月より改定済です。 販売代理店は、実力値以上の無理な販売を行う必要はなくなったと認識しておりますが、一部で引き続き課題となる事案も確認されていることから、適宜見直しを行っているところです。 <div style="border: 2px solid red; height: 40px; width: 100%;"></div> <ul style="list-style-type: none"> なお、評価指標を適切に機能させるため、不適切な販売の是正にも取り組んでおります。 今後も、市場環境やお客さまニーズに応じた柔軟な取組みを進めてまいります。
	② 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	
	③ 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	
(2) コミュニ ケーショ ン	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングの結果、キャリアと代理店との間のコミュニケーションについては、一部の代理店は肯定的な回答だが、中小規模代理店は説明はあるが一方的で、交渉の余地はない等と回答するものが多く、規模の大小によって意見内容が異なる傾向にあった。この結果についてどのように考えているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 弊社においては、相対する販売代理店に対し、規模に係わらず営業担当者が丁寧にヒアリングを行い、コミュニケーション深化を図っております。 また、営業担当者を紹介しない販売代理店向け申告窓口を設けることで、直接、施策策定部門へ申告できる取組みを実施しております。 なお、販売代理店の規模によって区別することはありませんが、このようなご意見があることは真摯に受け止め、引き続きコミュニケーション深化を図ってまいります。
	<ul style="list-style-type: none"> 代理店との間のさらなるコミュニケーション改善の観点から、今後どのような対応、方向性を考えるか。 	



販売代理店の状況

ヒアリング事項		回答
<p>(3) 出張販売</p>	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングの結果、出張販売は数字を追いかける場所になっており、適合性の原則に反する営業に繋がりがやすい環境にあるとの意見があった。これを防止する観点から、代理店に対する適切な支援や、営業品質を担保するためにどういった取組をしているか。 また、出張販売においては、現場で積極的に勧誘を行うことは社内ルール上認めていないと説明を受けているが、代理店情報提供窓口寄せられる情報では、積極的な勧誘を行っていることを推測させる結果がでていところ、代理店への指導監督措置としてどういった対応を講じる予定か。 	<ul style="list-style-type: none"> 出張販売の適正化については、全国携帯電話販売代理店協会とも連携の上、以下の取組みで営業品質の担保を図っております。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 店頭で通常実施している各種説明と同様の丁寧な説明を出張販売でも行うよう、スタッフ向けの教育・研修(動画)コンテンツを提供済みです。(2023年1月～) ✓ 出張販売適正化推進のため、販売代理店向け通知文にて不適切な勧誘を行わない等の事業法遵守、委託先管理、各種訴求の注意事項などの徹底を図っております。(2023年1月) ✓ 販売後のお客さまフォローのため、販売主体の明確化を徹底しております。弊社においては、イベント実施の都度、現場から写真提出を行っていただく運用を開始しております。(2022年10月～) これらの取組みを継続することで、弊社において、引き続き指導監督措置の徹底に努めてまいります。
<p>(4) 総論</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 通信キャリアが契約の締結の媒介等の業務等を代理店に委託をする際には、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、当該委託に係る業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならない(指導等措置義務)とされている。 ○ 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りうるが、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ご指摘いただいた様々な課題については、キャリアとして適切に販売代理店を指導することが重要と認識しており、弊社内においても営業担当者の啓蒙を目的として、社内営業会議での情報展開を行っております。 また、適合性の原則を遵守するため、不適切販売に関しての注意喚起文書の発出や商談時における指導、および監査担当社員による定期的な点検・監査なども行っております。 今後もお客さまからのお問合せや苦情を分析し、継続して指導に当たることで、不適切な販売が発生しないよう努めてまいります。

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

