

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第48回)
競争ルールの検証に関するWG(第44回) 合同会合

一部構成員限り

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第48回) 競争ルールの検証に関するWG(第44回) ヒアリング事項への回答

■ 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

■ 2023年5月17日

ご質問	回 答
<p>一部の代理店は、キャリアと代理店との間のコミュニケーションに肯定的な回答だが、その他の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、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。この原因はなにか。</p> <p>[全携協補足] 消費者保護ルール¹の在り方に関する検討会(第47回)で公表された資料5によれば、規模の大小により意見が分かれた設問は下記4つ。</p> <p>質問① 8月の要請以降、キャリアの評価指標が適合性の原則に則って契約を締結することが促される仕組みに見直されたか。</p> <p>質問② 実質的なコミュニケーションが実現されているか。</p> <p>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。</p> <p>質問⑩ 適合性の原則に則った業務運営のための創意工夫を阻害する要因はあるか。</p> <p>また、代理店の業界団体として、中小規模代理店の問題意識に対して対応することが望ましいと考えるが、どういったことができるか。</p>	<p>ご質問は第47回会合で公表された資料5の質問②の回答についてと思いますが、全携協は当該ヒアリングにおける受け答えの詳細や肯定的な回答を行った社数を存じ上げず、また協会活動では会員各社の手数料等を含む個別比較は行っていないため、確たる回答はいたしかねます。</p> <p>ただ、独禁法第40条に基づく報告命令によって公正取引委員会が回収・公表した情報は正しいものと思われ(次頁参照)、それによれば「協議を行い、貴社の意見を踏まえて設定されている」と回答した販売代理店はA社で97社中2社(2%)、B社で122社中5社(4%)、C社で41社中2社(5%)、また「協議を行い、意見を取り入れてもらったこともある」はA社で4社(4%)、B社17社(14%)、C社4社(10%)であり、D社を除く いずれのキャリアにおいても、実質的なコミュニケーションという観点では十分とは言えない状況にあると思料します。</p> <p>尚、販売代理店間の意見の相違は、規模の大小よりも、取扱いキャリアの違いに起因することの方が多いと思われます。</p> <p>後段のご意見については、ご指摘の通り販売代理店は81%が1社10店未満の中小企業であり(全携協会員データより)、過度なMNP競争により一部の販売代理店においてはキャリアショップの運営継続が苦しい状況に陥っていると認識しています。</p> <p>全携協としては、特段規模別に会員の意見集約は実施しておりませんが、様々な意見に耳を傾け、理事会等でもよく議論のうえ、偏りのない現状把握を行うよう努めており、今後はコロナ5類移行を機に、地域会員とのコミュニケーションを活性化させる予定としております。</p>

● MNP 獲得指標について、設定する目標水準に関する販売代理店との協議

	A社の 販売代理店		B社の 販売代理店		C社の 販売代理店		合 計	
協議を行い、 貴社の意見を踏まえて設定されている	2社	2%	5社	4%	2社	5%	9社	3%
協議を行い、 意見を取り入れてもらったこともある	4社	4%	17社	14%	4社	10%	25社	10%
肯定的意見 小計	6社	6%	22社	18%	6社	15%	34社	13%
協議を行ったことはあるが、 意見を取り入れてもらったことはない	30社	31%	27社	22%	12社	29%	69社	27%
協議制度は設けられているが、 行われたことはない	5社	5%	4社	3%	2社	5%	11社	4%
協議の制度がなく、 行われたことはない	56社	58%	69社	57%	21社	51%	146社	56%
否定的意見 小計	91社	94%	100社	82%	35社	85%	226社	87%
合 計	97社	100%	122社	100%	41社	100%	260社	100%

※1

※2

※3 アンケートの回答にはキャリアと直接取引を実施していない二次販売代理店も含まれ、「協議の制度がない」と回答していると思われる。

… 構成員限り

8月1日付 総務省要請事項

1

新規だけでなく満足度やその結果も大きく評価される指標に見直す

競争領域

2

目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得る

競争領域

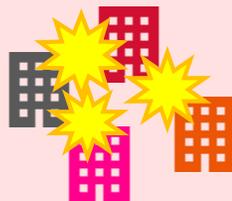
3

出張販売では、適合性の原則に違反しない丁寧な接客を行う

非競争領域

全携協の意見

- ・ 過度なMNP競争 (高すぎるPI評価指標等)
- ・ やめたくてもやめられない (代理店の納得より競争)



自主的な改善が難しい

過度なMNP競争で市場が歪められていないかにつき、総務省が更に正確に実態把握 (モニタリング) できるよう、各MNOから新規に加えて機変の数も報告いただき、両者のバランスを定点観測すべきではないか。

(現状は検証のための市場データがない。)

公正取引委員会の、独占禁止法第40条に基づく報告命令による実態調査の継続は、8月1日付要請事項の定点観測のために重要ではないか。

(関東以外の調査も必要。)

全携協からキャリアに対して「5つの改善提案」を実施。キャリアと共に適正化に向けた活動を推進中。

自主的な改善が行える

(在り方検討会(第42回) 資料3-1別紙参照)

構造的に、キャリアの手数料施策が健全化しないと販売代理店は健全化できない。

(参考) 販売代理店が「極端な廉価販売」を行ったり、一部で適合性の原則に違反した背景

● 公正取引委員会 「携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査」 2023年2月24公表

3 販売代理店が極端な廉価販売を行った背景 (抜粋)

- 販売代理店にヒアリングで確認したところ、スマートフォンやアクセサリ等の値引前販売価格は、仕入原価との値差が小さく、粗利益はほとんどないとのことであった。このため、販売代理店にとっての利益の源泉はMNOからの支払金に依存していると思われる。そして、上記のMNOからの支払金の中には、前記アの販売代理店評価制度に基づき評価指標で設定された目標に係る販売実績が確定しないと支払金額が決まらない支払金があり、販売代理店に試算を依頼したところ、一部のMNOにおいては、**このような支払金が支払金総額の約5割を占めていた。**
- A社及びC社においては、低評価を受けて改善が見られない場合には、**契約解除、閉店勧告などが行われる制度が設けられていた。**
- 特にA社の販売代理店からは、設定される獲得目標件数が年々厳しくなっており、かつ、**達成すると、さらに高い目標が設定される**という意見が寄せられている。

● 総務省 合同会合での販売代理店ヒアリング 2023年4月21日合同会合・資料5 (13社)

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 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 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。

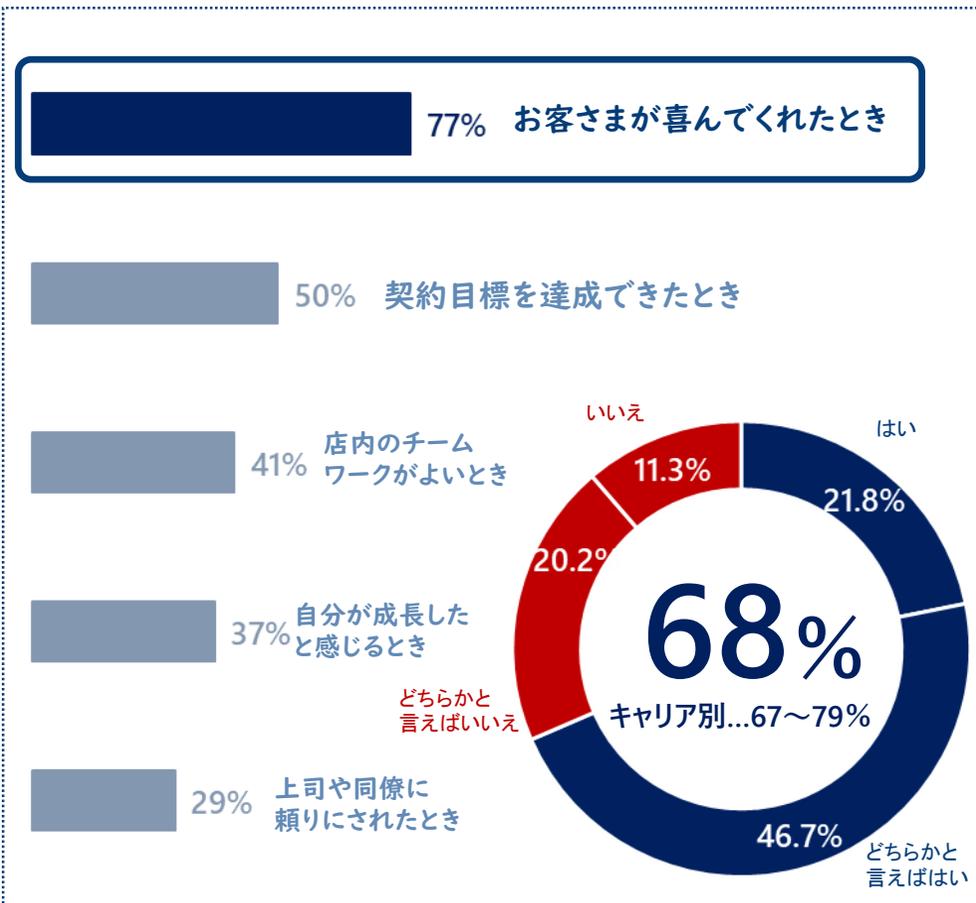
● 総務省 キャリアショップ店員に対するアンケート調査の結果 2023年4月21日合同会合・資料6 (2,622名)

消費者のニーズや意向にあわない(または消費者のニーズや意向を確認しないで)販売を行う背景として、販売代理店の経営層が設定する目標が、**「キャリアからのノルマ等の目標を達成するために設定していると思われる」と回答した者は71.9%**、「キャリアからのノルマ等の目標とは関係なく設定していると思われる」と回答した者は15.2%だった。

現状の苛烈なMNO間の競争は、顧客本位の業務運営になっているとは言えないのではないか。

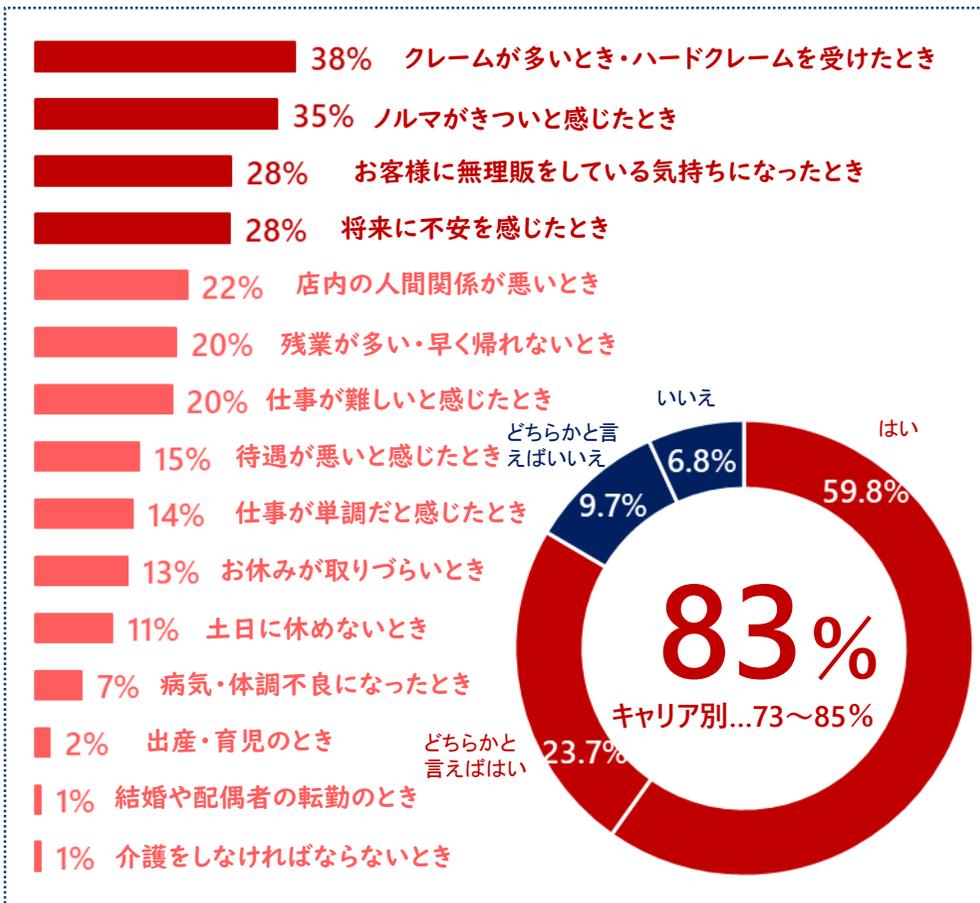
(参考) 全携協ESアンケート結果の抜粋

● あなたは、キャリアショップの仕事にやりがいを感じますか？



出典：ES調査、n=9,228名

● あなたは、ちょっとつらいな、辞めたいな、と思ったことはありますか？

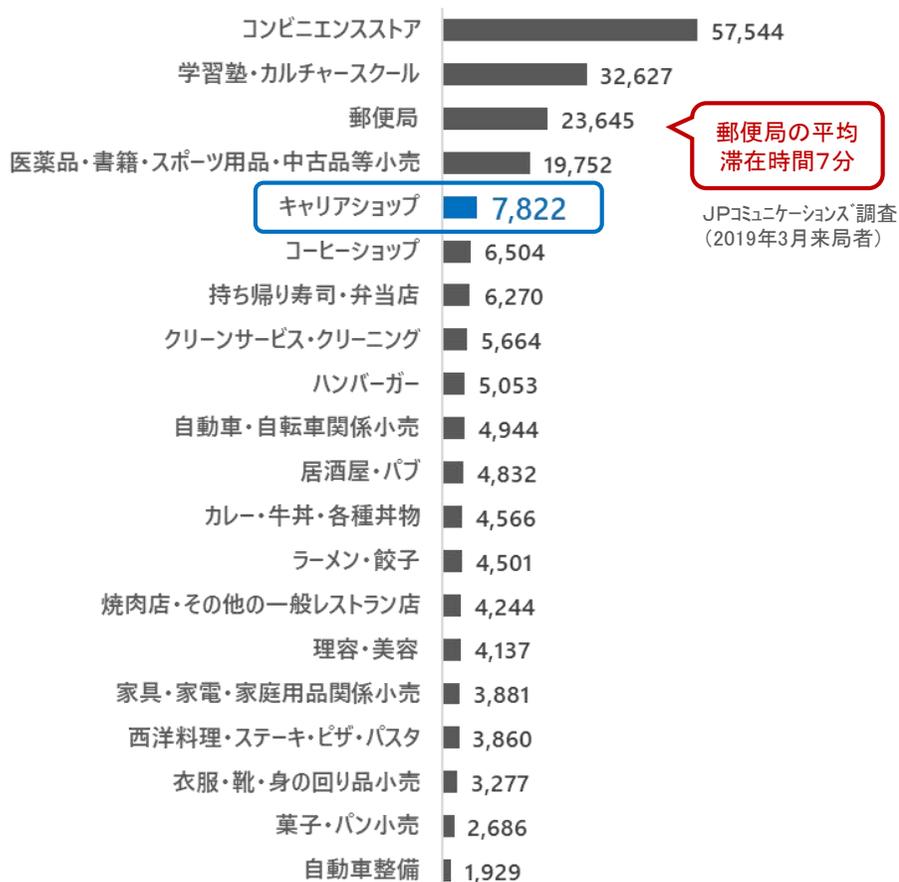


出典：ES調査、n=9,228名

スタッフの一番のモチベーションは“お客様の笑顔”。お客様第一の施策になればESもCSも上がる。

国内におけるキャリアショップの存在感

● フランチャイズチェーン業種別店舗数



出典：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
(2021年度。郵便局とキャリアショップは2023年3月末時点で全携協加筆)

● 店舗数の多いブランドランキング (2022年度)

順位	チェーン名	2022年4月	業種
1位	ゆうちょ銀行	50,608	銀行
2位	セブン銀行	24,184	銀行
3位	郵便局	23,738	郵便・宅配便
4位	セブン・イレブン	21,205	コンビニエンスストア
5位	ファミリーマート	16,329	コンビニエンスストア
6位	JAバンク	16,286	銀行
7位	公文式	15,678	学習塾
8位	ローソン	13,751	コンビニエンスストア
9位	ローソン銀行	13,462	銀行
10位	タイムズカーシェア	13,361	カーシェアリング
11位	イーネット	12,417	銀行
12位	みずほ銀行	8,007	銀行
13位	イオン銀行	6,372	銀行
14位	トヨタ自動車	5,007	カーディーラー
15位	ダイソー	3,660	100円ショップ
16位	ウエルシア	3,372	ドラッグストア
17位	マクドナルド	2,937	ハンバーガー
18位	トヨタ自動車 (中古車)	2,785	中古車販売
19位	トヨタの買取リネットワーク T-UP	2,684	車買取
20位	au	2,569	携帯電話ショップ
21位	Y!mobile	2,552	携帯電話ショップ
22位	三菱UFJ銀行	2,479	銀行
23位	ほっともっと	2,451	弁当・惣菜
24位	ホンダ	2,360	カーディーラー
25位	NTTドコモ	2,307	携帯電話ショップ
26位	ソフトバンク	2,262	携帯電話ショップ
27位	ドラッグスギ	2,007	ドラッグストア
28位	カーブス	1,946	フィットネス
29位	すき家	1,937	牛丼・丼もの
30位	ミニストップ	1,917	コンビニエンスストア

出典：日本ソフト販売株式会社 ※ ガソリンスタンド、充電スポット、コインパーキング除く

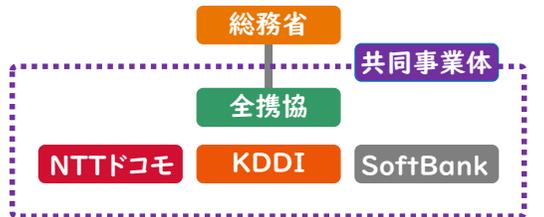
キャリアショップは、地域住民に寄り添ってデジタル化を推進できるという点で、最も重要な拠点ではないか。

キャリアショップの地域貢献 (誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化)

総務省「マイナンバーカード申請サポート事業」 (2022年7月27日～2023年3月21日)

今なら手軽に!

ケータイショップでマイナンバーカード



もともとは紙申請が予定されていましたが、
お客さま・店舗の負荷軽減を考え、
WEB申請を提案しました。



QRコードから証明写真アプリDL → 証明写真アプリで写真の撮影 → 必要項目と顔写真をアップロードして完了

申請手続10分、
説明を入れても30分程度で完了

**全携協が架け橋となり
3キャリアと協力して臨んだ初の事業!**

わたしたち、キャリアショップが選ばれた理由

立地・営業時間の優位性

土日・祝日を含め
19～20時まで営業



- 全国約8千店舗の圧倒的な店舗数
- 日頃役所に行けない人も来店できる

カウンターでの丁寧な接客



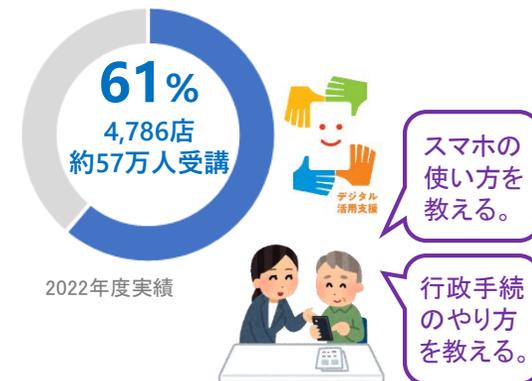
- カウンターに着座しての、丁寧な説明
- 個人情報管理が徹底されている拠点

マイナポイント設定もワンストップ



- 3キャリアともキャッシュレス決済大手
- マイナポイント支援受託業務も実施中

総務省「デジタル活用支援事業」
(2021年6月～2025年度(予定))



e-ネットキャラバン

青少年の安心安全な
ネット環境に向けて



高齢者の駆け込み寺

無料のスマホ教室など



キャリアショップは地域の「デジタル化推進拠点」としての役割を担っています。

マイナンバーカードの申請サポート事業について

約8か月で **284万件** の申請受付



全期間を通じた不備率は**0.4%**。**99.6%**の
高品質な受付を実現。



全携協から自治体にお
声かけを行い、**150回**
の**共同イベント**を実施。



今なら手軽に!
終了間近**3/21**まで!

ケータイショップでマイナンバーカード
マイナンバーカードの申請は
お近くの**ケータイショップ**で♪

- 1 手ぶらでOK!
- 2 丁寧にご案内
- 3 すぐに完了

私たちケータイショップは、
スマホや関連サービスのご提供ではありません。
マイナンバーカードの申請サポートという
行政サービスの一端を担い、
地域のデジタル化推進拠点として
お客さまのお役に立ちたいと願っています。
ご来店を心よりお待ちしております。

ドコモ au UQモバイル ソフトバンク
ワイモバイル

docomo KDDI SoftBank 全携協

本事業は総務省から受託した共同事業者が実施しています。

ライナー多種多彩
大谷 大活躍 続々
ダル 軌跡 刻み
選手に 潤い
ダルの 金言

今なら手軽に!
終了間近**3/21**まで!
ケータイショップでマイナンバーカード
マイナンバーカードの申請は
お近くの**ケータイショップ**で♪

- 1 手ぶらでOK!
- 2 丁寧にご案内
- 3 すぐに完了

docomo KDDI SoftBank 全携協

キャリアショップには年3千万人超の
端末販売・ご契約の来店があります。
(接客時間30~90分が86%)

行政サービス等の常設化は効果が
高いと思われますので、
ぜひ今後もご活用いただけ
ればと思います。



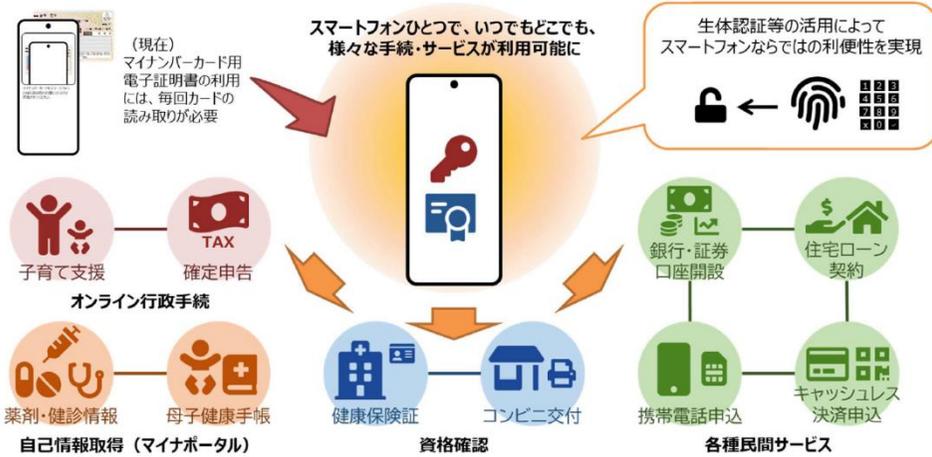
マイナンバーカード申請サポートでは、短期間で大きな実績を上げることができました。

※ 申請受付数とは、7月27日~3月21日の間にキャリアショップで申請を受けた件数、
全交付数とは、8月~3月末までの交付件数であり、完全に一致していないことに留意が必要。

マイナンバーカードの機能のスマホ搭載に向けて

● JPKIとは（デジタル社会のパスポート）

各種行政サービス・民間オンラインサービスを利用する際に必要となる本人確認(下記①②)を体系的に提供するサービス。(運営: J-LIS)



- ①利用者証明用電子証明書…本人確認機能。マイナポイント取得。
- ②署名用電子証明書…電子文書の作成・送信に利用。(e-Tax等)

※ どちらも有効期限5年間。(マイナンバーカード自体の有効期限は10年間。)
 ※ 5/16より金融機関等に(本人が事前承諾すれば)基本4情報を自動提供。
 (氏名変更や住所変更などの手続きが不要になる。)

スマホに搭載することで上記①利用のための4桁のパスワードが生体認証で不要になる。利用できるスマホはデジタル庁・J-LISが動作確認を行ったAndroidOSのみ。(1人につき1端末。) iOS対応時期未定。

※ スマホJPKI…スマホ用電子署名書。スマホにマイナンバーカードの公的個人認証サービス(Japanese Public Key Infrastructure)を搭載すること。
 ※ 基本4情報…氏名、住所、生年月日、性別。

● キャリアショップで行うこと（悪用防止のための失効手続き支援）

リーフレットやフリーダイヤルをご案内
 (デジタル庁からの協力要請)

ケース	手続き
端末下取	失効 手続
端末廃棄	
端末修理	
端末紛失	一時利 用停止



● キャリアショップで行いたいこと

マイナンバーの機能をスマホに搭載するご支援
 (受益者負担の観点で**原則有料サポート**。)

本人確認書類はマイナンバーカードに集約されつつあり、ご契約の際がお声がけの絶好のチャンス。(社会全体のDX化が着実に進展)



まだまだ、キャリアショップが社会全体のデジタル化に向けて貢献できることがあります。