



検討の方向性（案）について （覆面調査の結果に関する事項）

令和5年5月30日
事 務 局

○ 「競争ルールの検証に関する報告書2022」以降の取組

・ 総務省における取組

- 総務省が実施した2021年度の覆面調査において、MNO 4社の販売代理店を対象に、上限2万円規制の遵守状況に関する覆面調査を実施したところ、各社の販売代理店において、規律の趣旨に反する端末単体販売拒否、端末購入プログラムの提供拒否及び上限2万円規制の違反がそれぞれ一定数確認された。
- 2022年9月、「競争ルールの検証に関する報告書2022」での提言を踏まえ、MNO 4社に対し、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）第27条の3の規律の遵守に関する取組を行うことや、端末購入プログラムに関する取組等を要請した。
- また、個別事案への対応として、2022年12月、KDDI株式会社が実施した事業法第27条の3第2項の規定に違反する端末代金の値引きについて、詳細把握等を行い、是正等を図るため、行政指導を実施した。

・ MNO 4社における取組

- MNO 4社は、2022年9月の要請を受け、端末購入プログラムに関する取組方針を表明した（①正確な説明、周知の徹底に向けた最大限の努力、②非回線契約者に対する端末購入プログラム提供拒否など、販売代理店等における不適切な対応について根絶を図るための対応）。

- 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。

- 端末の値引き等の利益提供について、回線契約とのセット購入に対しても、非回線契約者の端末単体購入に対しても、同条件で行うものについては、上限 2 万円規制の対象外となる。ここで、上限 2 万円規制の対象外とするためには、形式的に回線契約者と非回線契約者の両者を値引き等の対象とするだけでなく、非回線契約者への端末販売及び利益提供の実態が伴うことが必要となる。
- 2022年度も上限 2 万円規制の遵守状況に関する覆面調査を実施したところ、2021年度の調査結果と比較して全体的に改善傾向にあり、特に楽天モバイルについては、大幅な改善が見られた。他方で、MNO 3 社については、一定数の販売代理店等において、上限 2 万円規制の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。事案の類型に着目すると、全体として、以下の傾向にあることがうかがえる。

 - ・ 非回線契約者に対する端末単体販売拒否は、違反と判断される事案が 2 件となっており、2021年度調査において13件であったことを踏まえれば、こうした行為が不適切との認識が浸透してきていると考えられる。
 - ・ 非回線契約者に対する端末購入プログラム提供拒否は、違反と判断される事案が 1 件となっており、2021年度調査において 9 件であったことを踏まえれば、こうした行為が不適切との認識が浸透してきていると考えられる。
 - ・ 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は、違反と判断される事案が34件（2021年度調査においては18件）となっており、2022年度調査において違反と判断される事案の大部分を占めている。これについて、MNO 4 社からは、販売代理店の店員の誤認識等により利用者に誤解を与える説明を行ったことが原因である旨の回答があった。これらを踏まえれば、MNO 4 社において、上限 2 万円規制の導入から 3 年が経過したにもかかわらず、販売現場における回線契約とのセット購入を条件とする端末値引きと単体販売との値差の上限が 2 万円という認識・説明を未だ徹底させられていないと考えられる。

[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

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	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。
	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。

[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
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	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ゃ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。

[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	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、せつかくであれば、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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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	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。
	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。
	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。

[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	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。)

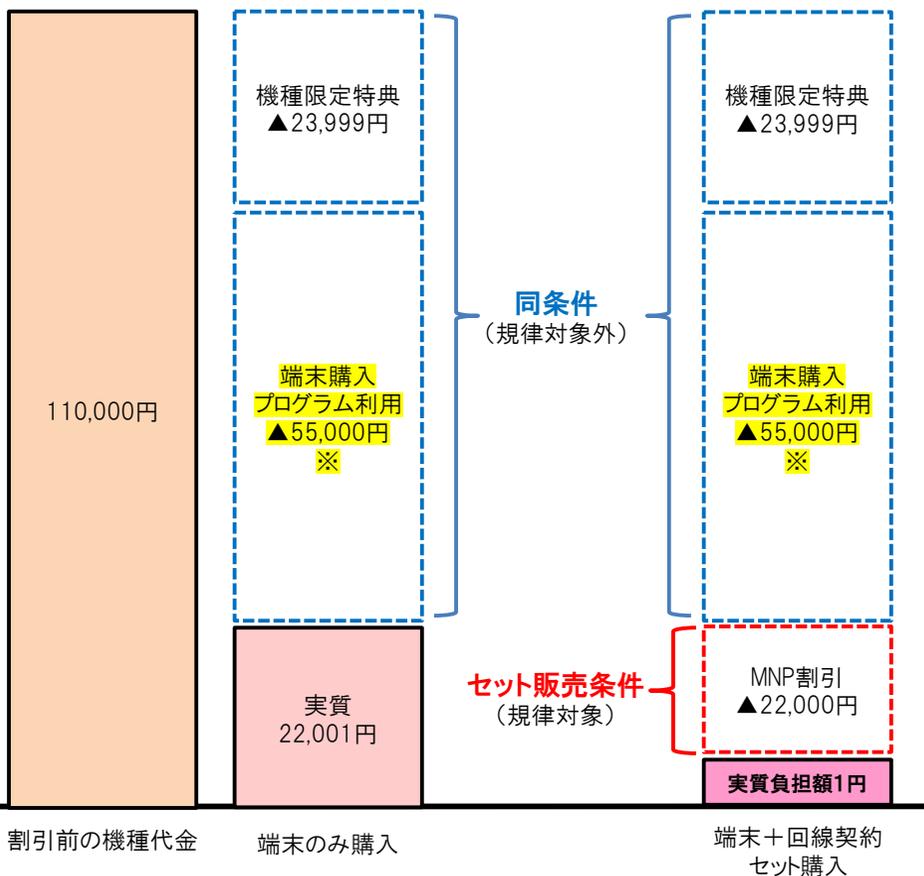
[1] 違反と判断される事案

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。

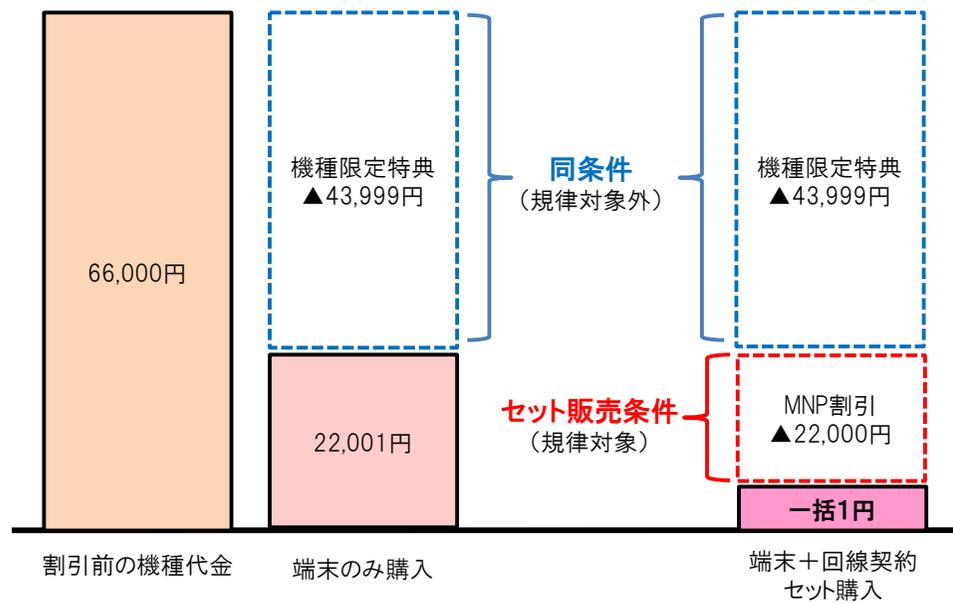
○ 2021年夏～秋頃から、MNO4社は最新の高額端末等について、セット販売と端末単体販売に対する同条件での割引（事業法第27条の3対象外）と、セット販売が条件の割引（事業法第27条の3対象）を組み合わせ、いわゆる「**実質負担額〇円**」や「**一括〇円**」を訴求しての**端末販売**を実施。
 ⇒ 乗換え利用者の獲得競争が激化していることを受け、上記の形で大幅な安値販売が行われた結果、「**無意味な乗換え**」や「**転売ヤーの跋扈**」といった**新たな課題が発生**

例:いわゆる「実質負担額1円」

※楽天モバイルを除く



例:いわゆる「一括1円」



要請に基づくMNO 4 社の取組（端末購入プログラム関係①）

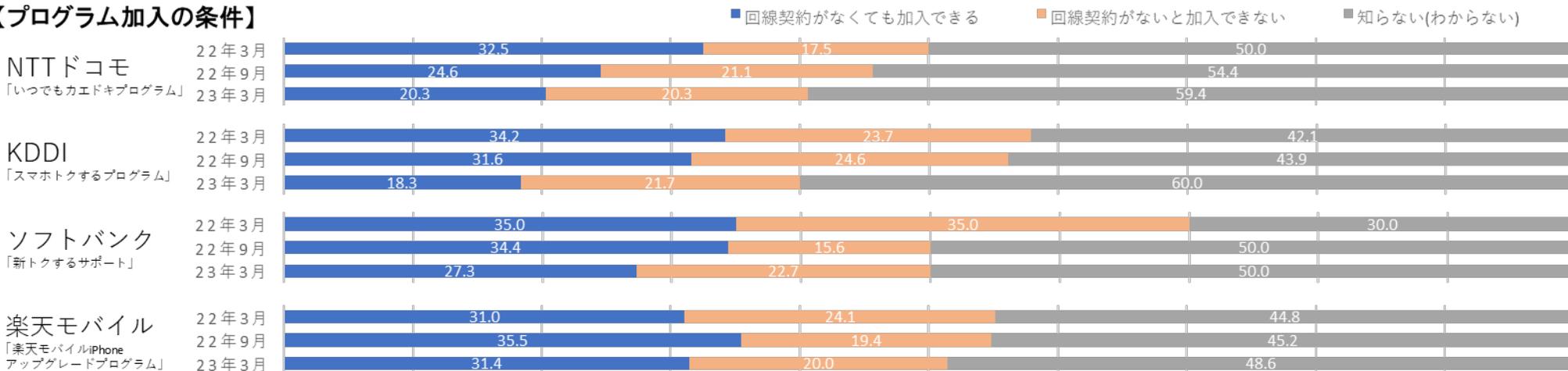
- 「競争ルールの検証に関する報告書2022」での提言を踏まえ、2022年9月22日、MNO4社に対し、「電気通信事業法の一部を改正する法律の趣旨等に沿った公正な競争環境の確保に向けた取組について(要請)」を发出。
- 端末購入プログラムに関する取組として、利用者への正確な説明、周知の徹底に向けて最大限の努力を行うこと等を要請。

		NTTドコモ	KDDI
販売代理店等における不適切な対応根絶のための対応	システム・体制	・ システム改修による単体販売時の手続所要時間短縮（21年12月）	・ 不適切な案内に関する申告があった際の事実確認・再発防止スキーム整備（19年10月） ・ 商談資料の改訂（21年5月）
	マニュアルの見直し	・ マニュアルの見直し（21年3月）	-
	店頭スタッフへの研修	・ Web研修（21年6～7月、11～12月、22年3月、 8月～10月 ） ・ アンケートの実施（21年8月） ・ 販売代理店に対する注意喚起（22年3月、 22年4月、9月 ）	・ Web研修（20年6月～、半期に一度）
	端末の価格設定	・ 卸価格がオンライン直販価格を下回るように価格を設定（21年5月～）	-
	手数料・奨励金体系	-	・ 端末購入プログラムに限らない端末単体販売時の奨励金設定(21年9月～) ・ 販売代理店の評価項目として、大容量プラン等の契約販売数又は獲得率の設定廃止（21年6月～）
	自社調査	・ 主に電話での覆面調査の実施（21年11～12月；全店舗）	・ 店舗監査（21年7月以降、四半期に1回実施）の項目に、端末購入プログラム提供・単体販売拒否に係る確認を追加
重要事項としての説明	・ 実施（21年7月にマニュアル見直し、販売代理店への周知）	・ 実施（21年9月～）	
Webサイトやカタログ、ポスターなどの店頭ツールの明記	・ 広告作成・運用ルールの改定（21年6月） ・ 旧広告物の差し替え（～21年7月） ・ 広告作成に関するWeb研修の実施	・ HP、店頭POP、チラシの見直し（21年6月） ・ 総合カタログの見直し（21年10月） ・ 旧端末購入プログラムの契約継続条件の廃止に係るHPでの案内（22年4月）	
加入者に対するメール等での周知	・ 残債免除が可能となるタイミングでのメール周知（21年11月～） ・ 全加入者に対してメール周知（22年7月）	・ My auでの表示対応 ・ 残債免除が可能となるタイミングでのSMS周知（21年11月～）	
メディア、国民生活センター等への説明	・ 国民生活センターへの説明（21年9月） ・ ITジャーナリストや消費者系メディアに対するメール周知（21年10月） ・ 新端末発売に関する記者説明会時のメディアへの説明、メール周知（22年5月） ・ 新端末の発売リリースの都度、メディアに対し、上記内容のメール周知	・ 国民生活センターへの説明・意見交換（21年10月） ・ 国民生活センターから全国の消費生活センターへの情報共有の依頼（21年12月依頼、22年2月共有） ・ メディアへの説明（21年9月） ・ ITジャーナリストや消費者系メディアに対する「新任記者へのレク」（21年10月～）、継続的なフォロー ・ 旧端サボの契約継続条件の廃止について、複数メディアへの補足説明（21年12月）	

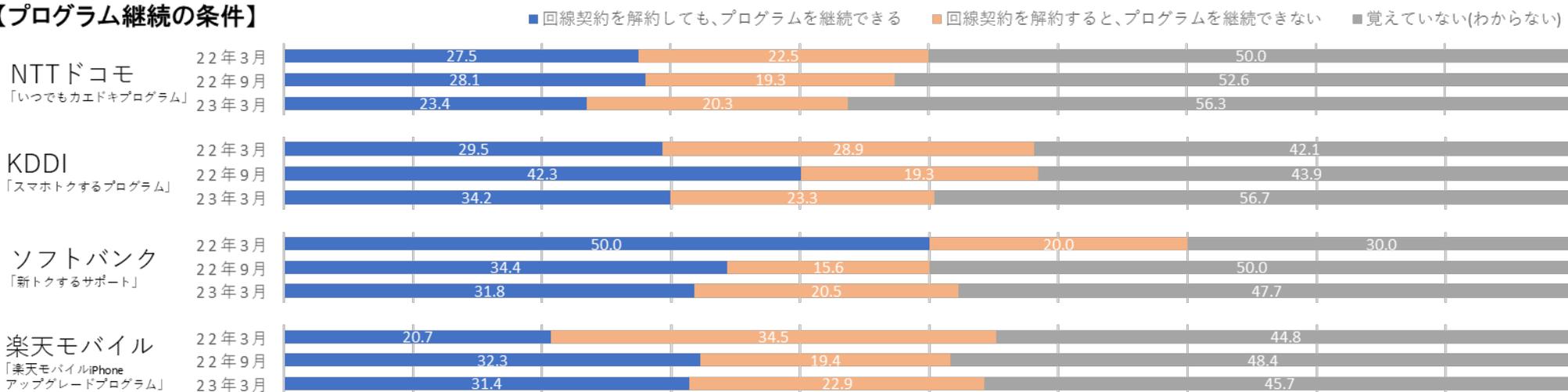
		ソフトバンク	楽天モバイル
販売代理店等における不適切な対応根絶のための対応	システム・体制	・ 店頭ツールの写真報告	・ 店舗査察部門を新設
	マニュアルの見直し	—	・ 店舗運営会社スタッフ向けに、マニュアルやQAへの記載・追記
	店頭スタッフへの研修	・ トレーニング実施（21年4月～） ・ 誓約書締結 ・ 販売代理店/スタッフへの周知	・ 各店舗へのコンプライアンス研修を実施（22年11月、23年3月） ・ 全スタッフへのe-Learning 研修を実施（22年11月、23年3月）
	端末の価格設定	—	・ 当社から端末を預託しているため、価格設定は当社にて実施。
	手数料・奨励金体系	・ 端末単体販売に関する手数料の増額 ・ 端末単体販売の代理店評価への反映	・ 端末単体販売と端末と回線契約のセット販売それぞれに対し端末販売時の手数料を同額とし、端末 のみの購入拒否に繋がりにくい仕組みを採用
	自社調査	・ 外部委託等第三者並びに社内による店舗調査（22年1月～：200店舗）	・ 全店舗に対し定期的に覆面調査を実施。店舗によっては複数回実施。
重要事項としての説明		・ 実施	・ 重要事項説明を含む契約手続等の説明の際はツールやWebサイト等の利用が必須
Webサイトやカタログ、ポスターなどの店頭ツールの明記		・ 店頭ツール、Webサイト、Web動画、総合カタログでの表示（総合カタログは21年10月～）	・ ウェブサイト、販促物等において表示 ・ ウェブサイト、総合カタログ、ポスター等にて、よりわかりやすい形での記載を追加（22年11月）
加入者に対するメール等での周知		・ メールやDM送付時に記載	・ 機種変更可能時期に関する通知メール（23年3月） ・ my 楽天モバイルでの表示対応（22年12月）
メディア、国民生活センター等への説明		・ ITジャーナリストや各メディア等に対するメール配信（22年1月～、端サポ対象端末発売時に都度） ・ 国民生活センターへの説明（21年11月～） ・ 国民生活センター/消費者センターへのメールマガジンへの記載（21年11月～）	・ 特定端末の関連の施策実施時に、ITジャーナリストや各メディアにメール配信（22年10月） ・ 国民生活センターに説明・意見交換、全国の消費生活センターに情報共有依頼（22年11月）

○ MNO 4 社の端末購入プログラムに加入している又は加入していた者に対し、プログラムの提供条件に関する理解度を調査した結果は以下のとおり。

【プログラム加入の条件】



【プログラム継続の条件】

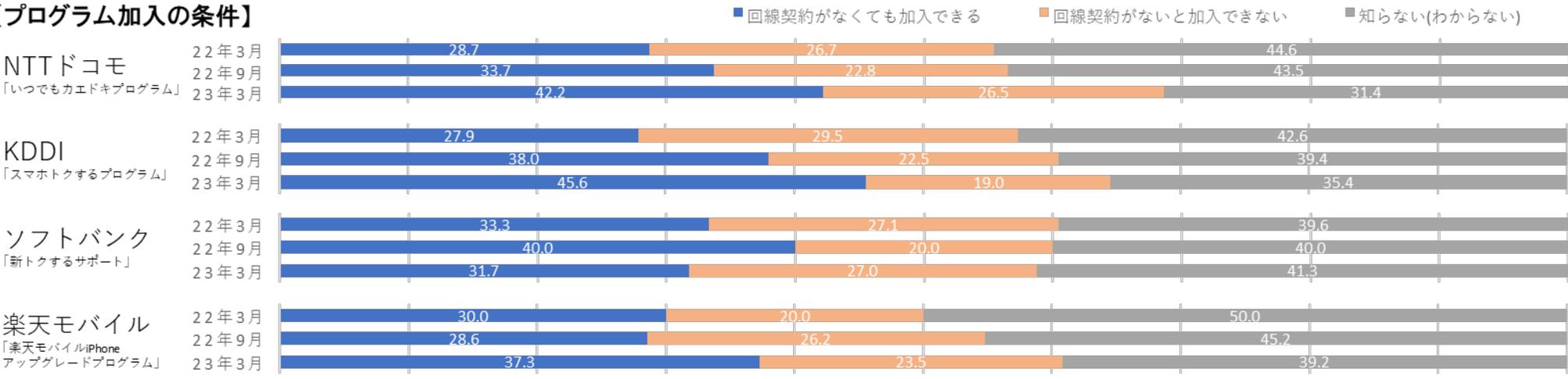


※ 各社の端末購入プログラムに加入している又は加入していたと回答した者が、加入している又は加入していたプログラムの提供条件として選択した割合。小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

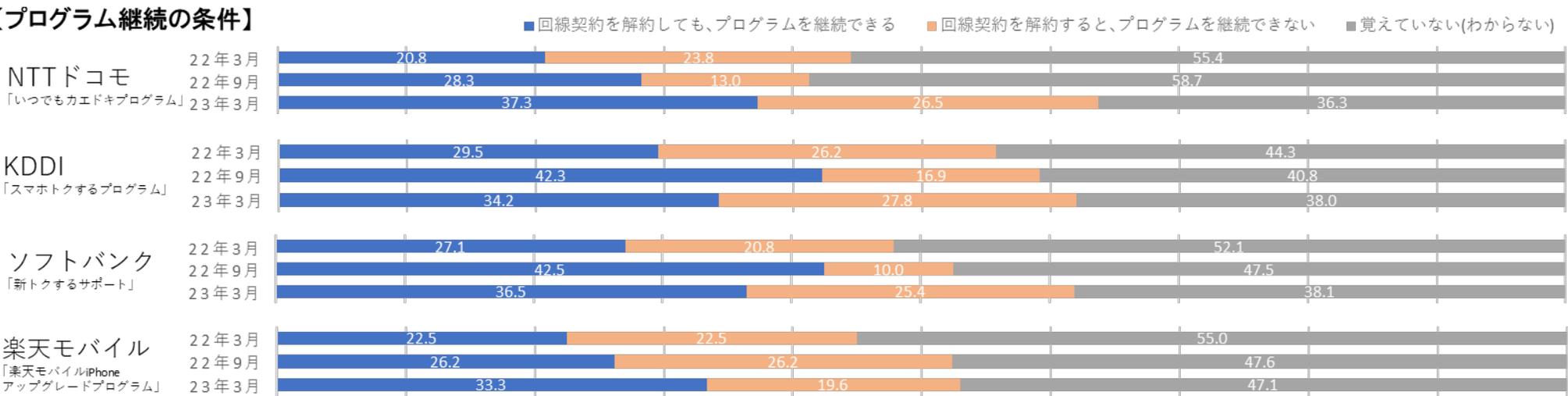
※ 回答数はn=127（22年3月）、n=177（22年9月）、n=203（23年3月）。いずれも4社合計の数。

○ MNO 4 社の端末購入プログラムに関心を有すると考えられる一般利用者に対し、プログラムの提供条件に関する理解度を調査した結果は以下のとおり。

【プログラム加入の条件】



【プログラム継続の条件】



※ 各社の端末購入プログラムに加入したことはないが関心があると回答した者が、知っているプログラムの提供条件として選択した割合。小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

※ 回答数はn=250（22年3月）、n=245（22年9月）、n=295（23年3月）。いずれも4社合計の数。

- **上限2万円規制の遵守の徹底について（販売現場での遵守の徹底に向けた措置）**
- **端末単体購入に対しても行うとしている利益の提供について、実態として非回線契約者への端末販売等が適正に行われていない場合には、回線契約とのセット購入を条件としていることとなり、上限2万円規制の対象となる。**上限を超える利益の提供が行われている場合には、事業法第27条の3に違反することとなる。
- MNO4社及びその販売代理店の実態として、端末単体購入に対しても行う利益の提供と、回線契約とのセット購入を条件とする利益の提供とを組み合わせる形で、**端末の大幅な安値販売が広く行われている中、上限2万円規制の遵守を徹底する観点からは、端末単体購入に対しても同条件で行われる利益提供であることが明確に示される必要がある。**
- また、上限2万円規制は、事業者のみならず、販売代理店を直接の規律対象としており、一義的には販売代理店自らにおいて、その遵守が求められるものである。加えて、**事業者は、事業法第27条の4に基づき、販売代理店に対する指導等、委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講ずる義務が課せられている。**
- MNO4社が今回の覆面調査の結果に対して、**販売代理店の店員の誤認識等により利用者に誤解を与える説明を行ったことが原因**である旨の回答をしていることを踏まえると、MNO4社は、**以下の措置を講じるべきではないか。**
 - ・ **販売代理店と利用者との間で誤解が生じないように、単体購入用とセット購入用で在庫が分かれていない旨や単体販売の価格が明示されている店頭での広告物（ポスター等、価格訴求を行うもの）等を活用した説明の徹底**
 - ・ **販売代理店及びスタッフ一人一人に対する教育・研修・指導の徹底・強化**
(例えば、上限2万円規制についてのeラーニングや理解度テストの実施等を必須にするなど。)
 - ・ 上記を含め、**販売代理店等への指導事項について、出張販売を含め、販売代理店等に認知されない形での履行状況の確認（独自覆面調査）の実施や自社内における独自覆面調査結果のフィードバックを行うなど、不適切な事案を防ぐための対策や体制等の強化**

- ・ **販売代理店に対する手数料・奨励金等や評価指標が、上限2万円規制違反を助長し得るような形となっていないか**
 について、**継続的な見直しの実施**

➤ 総務省は、**引き続き覆面調査等を通じて、販売現場において不適切な行為が行われていないかを確認**することが必要ではないか。また、今後の調査の実施に当たっては、総務省が開設する「販売代理店に関する情報提供窓口」に寄せられた通報内容や個別事案の詳細把握や要因分析、是正等を図ることのできる調査の結果を活用しながら、市場全体の動向把握を主とした一斉調査を実施していくべきではないか。

○ **端末購入プログラムに関する取組について**

➤ 端末購入プログラムに関しては、**要請を受けたMNO4社の取組により、販売代理店において、前述のとおり、非回線契約者への提供拒否が不適切との認識が一定程度浸透したものと**考えられる。

➤ 他方、前述のアンケート調査に照らせば、**端末購入プログラムの提供条件に関する理解度**は、端末購入プログラムについて関心を有すると考えられる一般利用者（プログラム非加入者）については、**正しい理解が浸透しつつある状況と言えるが、各社の端末購入プログラム加入者の理解度については、必ずしも高いと言える状況にはなっていない。**

➤ これは、端末購入プログラムに関心が高いと思われる加入時等においては、販売代理店等からの説明を一定程度理解はするものの、**加入後に時間が経過するにつれてその理解が徐々に薄まっている可能性がある**と考えられる。

➤ こうしたことを踏まえ、**MNO4社においては、利用者に対する真の理解を図るよう、端末購入プログラムの利用者に対する正確な説明、周知の徹底の一環として、以下のような努力を継続することが必要ではないか。**

- ・ Webサイトほか各種の利用者接点チャネルにおける表示・案内
- ・ メール、SMS等による定期的な案内
- ・ メディアや消費者団体向けの案内

(1) 事業者からの意見

- 2022年度の覆面調査の結果、違反と判断される事案が計10件あった。2021年度調査は6件であったため、4件悪化したということで、大変申し訳なく思っている。一つ一つの要因について、該当の店舗に对应等を確認したところ、スタッフの理解不足並びに複数の割引があることにより混同しての誤案内という結果であった。おおむねスタッフの入れ替わりにより、新人もしくは短期スタッフが不適切な対応を行ったと認識をしている。(第44回WG・NTTドコモ)
- 違反と判断される事案又は違反が疑われる事案は10件であった。2021年度調査では計17件であり、比率については、2020年度が29%、2021年度が10%であったが、2022年度は6.7%と徐々に改善ができていると認識している。ただし、全ての違反を防止し切れていないので、更なる取組を行っていきたいと考えている。(第44回WG・KDDI)
- 依然として端末販売に関する不適切な対応が疑われる事案というのが残っている結果となっている。調査結果を受けて関係する代理店に確認を行ったところ、ルールを理解して対応しており、拒否などはしていないという回答ではあったが、説明がお客様に正しく伝わっていないということも考えられるので、こうしたお客様へ誤解を与えないような説明の徹底に引き続き取り組んでいきたいと考えている。

ポスターに書いてあるように単体販売時とセット販売時についてしっかりと説明できれば良かったと思っている。スタッフは内容を理解はしているが、お客様への説明の方法などの工夫が必要と考えている。(第44回WG・ソフトバンク)
- 違反事案につきましては、2021年度は7件、違反率については23.3%と非常に違反率の高い結果であった。2022年度は、当社としては、違反ゼロ件を目指し、取り組んできた。しかしながら、2022年度として違反事案が1件発生してしまった。本件については真摯に受け止め、更なる再発防止に努めてまいりたい。当社では、2021年度調査の違反率が高かったといった結果を踏まえ、端末のみ購入する場合のポイント条件等を説明する際は、ツールやウェブサイトを使用するルールを設ける等、工夫をした。今回指摘のあった本事案につきましては、条件の詳細が記載されたツールではなく、概要が記載されたウェブサイトの使用にとどまってしまい、それがお客様への不十分な説明の要因となったと考えている。(第44回WG・楽天モバイル)

(2) 構成員からの意見

- 全社共通して、スタッフの入れ替わり等による習熟不足、誤認が要因ということであったが、販売代理店においてはスタッフの離職率や入れ替わり率の高い職場だと伺っている。最近、研究者が競争的資金を受給する際においては、まずeラーニングをやらなければならないということになっている。せっかく各社いろんなeラーニングツールとかを作っているのであれば、必ずそれを受講してからお客さんの前に出るというような施策をぜひお願いしたいと思った。

○ 事業者からの意見

- 端末購入プログラムは回線契約が条件でないということをしかりとお客様に御案内するという事で、ホームページや、あるいはテレビCMで、回線契約がなくてもOKであるということをしかりと表示するようにしている。また、回線解約後も特典利用が可能であるということ、ウェブサイトや機種変更のタイミングが来るお客様に対して個別に御案内をするということを努めている。(第37回WG・KDDI)
- プログラムが回線契約なしでも利用できるということに関して、様々な媒体で周知を行っている。また、覆面調査の実施による確認や代理店から店頭で案内をちゃんと掲示しているかどうか写真で送ってもらうなどの取組を行っている。(第37回WG・ソフトバンク)
- 端末購入プログラムが非回線契約者にも提供可能であることをより正確な説明・周知を徹底している。具体的には、ウェブサイト上で、「プラン申込みがなくてもOK」という文言を表示する対応を実施している。また、スマートフォンの小さい画面の上でもお客様が確認いただけるような文字サイズで、プランの申込みがなくても御利用いただける旨を同様に説明するといったことを行っている。それらに加えて、メディアへの周知や、国民生活センターへの説明等も含め、理解度向上に向けた様々な取組を進めている。(第37回WG・楽天モバイル)