



# 携帯電話販売代理店に関する調査結果・ 代理店ヒアリング及び事業者等ヒアリング を踏まえた検討の方向性について

令和5年6月23日  
事 務 局

※ WEBアンケートの結果であり、母集団の属性（現職と離職者（離職後1年以内を対象）の比率、販売代理店の構成比等）が必ずしも実態を反映したものではない点、アンケート対象者は、基本的には販売代理店により雇用され指示を受ける立場にあり携帯各社と直接取引する立場にないという点、アンケートの回答内容は、キャリアショップ店員個人の経験等に基づくものである点等には留意が必要。

- 「キャリアショップ店員に対するアンケート調査」（2023年1月実施）では、2022年8月以降、消費者のニーズや意向に合わない（または確認しないで）何らかの**不適切な勧誘を強く実施したことは無い、と回答した者が約7割（去年は約4割）にのぼり、改善傾向**にある。一方、**約3割（去年は約6割）が不適切な勧誘を行ったことがある**と回答していることから、**一定の範囲で引き続き不適切な勧誘が行われている**ことがうかがえる結果となった。
- また、こうした行為の背景としては、**携帯各社の設定する目標を達成するために販売代理店の経営層が設定する目標がある、と回答する者が多数に上った。**

## 【アンケート結果（抄）】

不適切な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。また、上記の様な販売の背景として、「**店長や上司からの指示**」と回答した者は**30.5%**だった。

- 最近の総務省等の要請等を踏まえ、**以前より「適合性の原則」や「通信料金と端末代金の完全分離」を意識して適切に対応するようになった**と回答した者は**約4割にのぼる（去年も約4割）**。一方、**適正営業の観点からキャリアの手数料施策等が改善されたと感じた回答者は約2割（去年は約3割）**であり、全体の傾向は改善傾向にあるとしても、**一部に留意が必要な状況**にあることがうかがえる結果となった。

## 【アンケート結果（抄）】

最近の総務省等の要請等を踏まえ、勤務先のショップにおいて**以前より「適合性の原則」や「通信料金と端末代金の完全分離」を意識して適切に対応するようになった**と回答した者は**39.4%**だった。また、**適正営業の観点からキャリアの手数料施策等が改善された**と回答した者は**18.6%**だった。

契約内容に対する利用者の満足度やその結果が、「**キャリアの手数料施策において十分評価されるようになり、現場における適合性の原則に則った契約締結に繋がっている**」と回答した者は**21.1%**、反対に「**手数料施策において評価されるようになっていない**」と回答した者は**29.5%**だった。

- 昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、**キャリアの評価指標等は販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みになったと考えているか。**

【代理店の回答】：規模の大小を問わず、**極端な指標は改善されつつも、ポートイン偏重等を理由として改善は不十分**と回答するものが多い。**オプション、副商材の指標を指摘する回答もあった。一方、一部の代理店からは、肯定的な回答があった。**

【キャリア各社等の補足説明】：

NTTドコモ：要請を踏まえて対応（詳細構成員限り）

KDDI：昨年、**絶対評価方式を導入。**

ソフトバンク：対応コストなどに応じて代理店手数料・評価指標を設定、適合性の原則にも配慮。

楽天モバイル：極端な指標は不適正な販売の原因となり得るため、シンプルな評価体系にしている。

- 昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、キャリアによる達成目標の設定に当たっては、**適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションが実現されていると考えているか。**

【代理店の回答】：規模の大小を問わず、**説明はあるが一方向的であり、交渉の余地はない、**と回答するものが多い。一方、一部の大規模・中規模代理店からは、肯定的な回答があった。また、目標の「過大さ」を問題視するとともに、**目標をクリーンに達成する工夫の必要性**を指摘するもの、**目標等の決定権を持つキャリアの部門とはコミュニケーションが取れず、実情が理解されていないのではないか**という回答も一部あった。

【キャリア各社等の補足説明】：

NTTドコモ：要請を踏まえて対応（詳細構成員限り）

KDDI：代理店とのコミュニケーションを深め、専用窓口を設置する等の取組をしている

ソフトバンク：同上

楽天モバイル：同上

全携協：各種調査を踏まえると、大半のキャリアにおいて、実質的なコミュニケーションという観点では十分と言えない状況と認識

- 販売代理店が適合性の原則に則った業務運営を行える競争環境・経営環境を実現するために、行政・キャリアに対してコメントしたいことはあるか。

【代理店の回答】：総務省に対しては、**キャリアとコミュニケーションを深めて丁寧に実態を把握し実効的な対応を講じることや、キャリアの指導監督責任を**求めるもの、補助事業を求めるものがあった。キャリアに対しては、**代理店と実質的なコミュニケーションを取ること、既存ユーザの重視**を求めるものがあった。

## ①情報の推移

- 窓口開設の翌月以降、各四半期毎に占める「適合性の原則」違反に関する情報の割合は減少。

	R3.9月10日～		R3.10～12月		R4.1～3月		R4.4～6月		R4.7～9月		R4.10～12月		R5.1月～3月	
(1)「適合性の原則」違反	80件	33%	37件	12%	72件	10%	50件	11%	41件	12%	44件	14%	24件	9%
(2)「通信料金と端末代金の完全分離」違反	115件	47%	206件	64%	517件	72%	289件	66%	220件	64%	200件	62%	170件	62%
(3)その他	51件	21%	78件	24%	128件	18%	97件	22%	81件	24%	78件	24%	81件	29%
計	246件		321件		717件		436件		342件		322件		275件	

## ②情報の内容

- 2022年4月以降に「適合性の原則違反」「その他」として寄せられた通報内容を整理すると、下記のような項目に区分できる。
- 特に、適合性の原則に反する可能性のある行為類型については、下記のような傾向が見られる。
  - ・ これまで認識されてきたものではない新たな行為類型が見られる。
  - ・ 必ずしも適合性の原則に反するものではないが適切とは言いがたい行為類型についても通報が寄せられている。

大区分	中区分	項目	具体的な内容の例
販売代理店における不適切な行為	適合性の原則	高額、大容量プランに関するもの	
		オプションに関するもの	
		新規契約に関するもの	・追加の新規契約を締結させるもの
		MNPに関するもの	・他社を経由してMNPさせるもの
		いわゆる「廉価プラン等」に関するもの	・メインブランド経由で廉価プラン等を契約するもの ・廉価プラン等への移行を妨害するもの
	適合性の原則以外	いわゆる「短期解約拒否に関するもの	・短期解約拒否があるため継続が必要となったもの
		回線未利用の回避に関するもの	・端末を預かり形式的にデータ利用を確保するもの
		契約を外部に依頼するもの	
		その他	・一般的な不適切行為、代理店の誤案内など
	出張販売		
事業者の評価指標等	評価指標		
	指示、圧力、不作為		

- 販売代理店において消費者保護ルールに違反する営業が行われないようにするため、**総務省の要請（※）も踏まえ、携帯各社等においてはこれまで累次にわたる措置を講じてきた。**  
 ※ 2022年8月には、キャリアに対して販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分促される仕組みにするなど必要な措置を講じることを、全携協に対して加盟各社への対応等を行うことを要請。
- 各種調査によれば、昨年以降の状況については、下記のような全体傾向が見られる（※）。
  - ① **店員アンケートでは、不適切な勧誘を行ったことがあるという回答が昨年度比で減少しており、一部に改善傾向が見られる。**  
 一方、引き続き一定割合（約3割）は何らかの不適切な勧誘を行ったことがあるという回答がある。
  - ② 販売代理店ヒアリングでは、**大容量プラン等の極端な指標は改善された**という回答がある一方、**ポートイン偏重についてさらなる改善の余地**があるという回答や、**携帯各社・販売代理店間の実質的なコミュニケーションに課題**を指摘する回答が多い。
  - ③ 「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」に寄せられる情報では、適合性の原則関連の苦情の割合は減少しているものの、**オプション関連、新規契約関連の苦情等**が目立つ傾向にある。また、新たな行為類型も見られる。  
 ※ 個社単位で見た場合、傾向には一定のばらつきが見られる。
- また、携帯各社等からは、こうした傾向等に見合った対応を講じている旨の説明があったところ。
- 各種調査の結果を踏まえると、消費者保護ルールに関する販売代理店の業務実態の**全体傾向は改善しているものの、なお課題がある**といえる。このため、改善傾向は継続しつつ、課題は改善につなげていくことが重要である。
- 上記を踏まえ、下記の通り、**必要な対応を行うべき**ではないか。
  - ⇒ **総務省は、適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等**については、**携帯各社の指導等措置義務（事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等）が適切に講じられているかが問題になりうることをガイドライン等で明示**すべきでないか。
  - ⇒ **携帯各社は、販売代理店の業務状況、利用者からの苦情等を定期的に把握して、実態の改善のために必要な対応を講じ、指導等措置義務が充足されているかを定期的に確認**すべきではないか。その他、**携帯各社と販売代理店間の実質的なコミュニケーション改善**のために、**携帯各社は協議の仕組みの更なる改善（例：情報共有の更なる前倒し、携帯各社の施策に反映された意見の代理店等への共有、意見集約の仕組みのさらなる改善等）**を検討すべきではないか。
  - ⇒ **全携協は、業界団体として積極的な役割を果たす余地がないか**検討すべきではないか。



- 上記について、必要な対応が行われたか、実態に改善が見られるかを事後的に検証することが適当ではないか。