

競争ルールの検証に関するWG（第52回）

1 日時 令和6年2月16日（金） 13:00～14:44

2 開催形式 Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、相田主査代理、北構成員、佐藤構成員、関口構成員、長田構成員、
西村（真）構成員

○オブザーバー

塚本公正取引委員会事務局経済取引局調整課課長補佐

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、
楽天モバイル株式会社

○総務省

今川総合通信基盤局長、木村電気通信事業部長、渋谷総務課長、井上料金サービス課長、
安西消費者契約適正化推進室長、古田料金サービス課課長補佐、

4 議事

【新美主査】 それでは、皆様、こんにちは。本日もお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。定刻となりましたので、ただいまから、競争ルールの検証に関するワーキンググループ、第52回会合を開催いたします。

本日は、大谷構成員、大橋構成員、それから西村暢史構成員から、所用のため御欠席という御連絡をいただいております。

本日の会議もオンライン方式によって開催させていただきます。

それでは、議事に入る前に、事務局から連絡事項等の御説明をいただきたいと思っております。どうぞよろしく申し上げます。

【事務局】 事務局から御連絡いたします。

本日もオンライン会議での開催に御協力いただき、誠にありがとうございます。

これまでの会合と同様、御発言を希望される際には、チャット欄にその旨を書き込んでいただきますようお願いいたします。それを見て、主査から発言者を御指名いただく方式で進めさせていただきます。

なお、今回も含め、関係者ヒアリングにおいては、これまでの通常の会合とは異なり、チャット欄は構成員、オブザーバーの皆様、事務局に加え、ヒアリングに御参加いただく関係者の方々からも御覧いただけますので御留意願います。その他の傍聴者の方からは、これまでどおり、見えません。

御発言に当たっては、皆様の発言者を把握できるよう、お名前を冒頭に言及いただきますよう、お願いいたします。また、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。音声がつながらなくなった場合などにも、チャット機能を御活用いただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、早速議事に入りたいと思います。本日は、まず関係者ヒアリングの進め方及びヒアリング事項につきまして、事務局から説明をいただきます。

続きまして、MNO 4 者様から、令和 5 年省令改正等に伴う取組、影響についてヒアリングを行います。

なお、本ヒアリングの一部は、公開することによりヒアリング対象者の利益または第三者の利益を害するおそれがあるということが認められますため、開催要綱に基づき、後半は非公開として議事を進行させていただきます。

それでは、まず、事務局から、関係者ヒアリングの進め方及びヒアリング事項についての説明をいただきたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

【古田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料 5 2-1 に基づき、ヒアリングの進め方及びヒアリング事項を御説明します。

1 ページ目を御覧ください。関係者ヒアリングについてでございます。本日举行第 5 2 回ワーキンググループでは、令和 5 年省令改正等に伴う取組、影響について事業者ヒアリングを実施します。

なお、直近の競争WGで御議論いただいていた今後の対策に関する議題については、3 月以降開催予定の第 5 3 回、5 4 回で関係者ヒアリングを行う予定でございます。

2 ページ目を御覧ください。本日のヒアリング事項となります。本日は、公開で行うものと非公開で行うものがございます。具体的には、①電気通信事業法第 2 7 条の 3 に係る制度見直しに伴う取組、影響、②短期解約ブラックリストに係る取組については公開でヒアリングを行います。公開部分のヒアリングが終わった後に、非公開として端末購入プログラムの

買取等予想価格とその算出方法についてヒアリングを行います。このため、傍聴者は前半の公開部分のみ参加可能で、非公開部分は傍聴できないものとなっております。また、非公開部分は事業者を入れ替えてヒアリングを行います。

3 ページ目を御覧ください。本日は、次のキャリア 4 者へのヒアリングを行うところでございます。前半部分は、4 者連続で御説明いただいた後にまとめて質疑応答を行いたいと思います。後半の非公開部分につきましては、事業者の入れ替わりでヒアリングを行い、1 者ごとに説明していただき、質疑応答を行いたいと思います。

事務局からの説明は以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、前半の公開ヒアリングに移りたいと思います。まず最初に、株式会社NTTドコモ経営企画部料金企画室長の大橋様から御説明をいただきたいと思います。

どうぞよろしく申し上げます。

【NTTドコモ】 NTTドコモの大橋でございます。

それでは、お手元の資料 5 2 - 2 - 1 に基づきまして当社の説明をさせていただきます。

1 ページでございます。本日は、御覧の 2 つのテーマについて御説明させていただきます。

2 ページでございます。まず初めに、昨年 1 2 月の末から施行されました事業法 2 7 条の 3 に係る規律見直しの遵守の取組状況を御説明いたします。まず、施行に先立ちまして、業務に従事する社員並びに代理店のスタッフに対する説明会、また e ラーニング、その他マニュアル等の更新を行いまして、施行に備えております。こちらは全て実施済みでございます。

また、施行後になりますけれども、適切に法令が遵守されているかということについてチェックするという観点から、当社独自の覆面調査、また値引きデータの定期的なモニタリング、また社内体制の整備ということで、違反事例に関わる内部通報の窓口並びに広告表示の承認制度の継続などを引き続き行っておりまして、適切な運用を徹底していくところでございます。

3 ページでございます。こちらは、社員・代理店向けの説明会や e ラーニングで使った資料の一部の抜粋となっております。こういったものを使いまして、法令の正しい知識の浸透を図っているところでございます。

4 ページでございます。短期解約ブラックリストに係る取組について御説明いたします。以前からの継続となりますけれども、サービス利用意思を伴う手続において、短期解約のみを理由とした役務提供拒否、またそれを背景とした継続利用を求めるような案内というの

は、当社として行っていないというところがございます。簡単に申し上げますと、短期解約ブラックリストという運用はしていないというところがございます。

一方で、転売を抑止したいというような思いから、一部のスタッフにおいて「解約すると短期解約のブラックリストに載りますよ」といったような不適切な案内が行われないように、全代理店さんのスタッフ向けに定期的にウェブ研修や注意喚起文書の発出などを行っておりまして、適切な御案内、運用を徹底するようにしております。

こちらにお示ししておりますのはウェブ研修の教材の一部抜粋となっております、そのような不適切な案内を行うことは事業法のどういった違反行為に当たるのかということについても具体的に示して、運用を徹底しているところがございます。

簡単にはなりますが、当社からの説明は以上でございます。ありがとうございました。

【新美主査】 ありがとうございました。

質疑等については、各お客様の発表が終わってからまとめて行いたいと思いますので、しばらくお待ちいただきたいと思います。

それでは、続きまして、KDD I 株式会社 渉外・広報本部 シニアディレクター 渉外統括部長の山本様から説明をいただきたいと思います。

どうぞよろしくをお願いします。

【KDD I】 それでは、弊社の説明を資料 5 2-2-2 でさせていただきます。よろしくお願いたします。

まず最初にお題です。27条の3に係る制度見直しに伴う取組について、スライドの4を御覧ください。本規律遵守のために、まず施策の見直し、改正内容に関する研修、それから代理店向け商談資料の改定などを実施しております。施策の見直しにつきましては、これは新しいルールに合っているのかどうか、それから、実際には端末の販売価格の変更、その他、広告物記載内容の変更。研修につきましては、全社員向けであったり、あるいは代理店向けのeラーニングであったり、特に営業社員向けの説明会というものをやっております。代理店商談資料でございますが、ガイドライン改正内容の資料をしっかりと反映させていただいて、あるいはガイドライン違反事例などの周知徹底を図っているところがございます。

続きまして、スライド5は取組の具体例の1つでございます。例えば店頭広告物についてひな形を変更するという形で、画面左側につきましては古いルールのものでございまして、右側が新しい12月27日以降のものでございます。当然古いものにつきましては2万円ルールとしての負担額と単体販売、これは重畳ということを念頭にチラシを作っております。

したが、今後は重畳はNGとして割引条件が決まりますので、実質負担額もシンプルに表示するというような見直しを行っております。

続きまして、スライド6です。こちらは構成員限りとさせていただいておりますが、表示されている内容に基づきまして、具体的な事例を交えた研修をさらに実施しているところでございます。

続きまして、スライド7です。こちらは制度見直しに伴う影響についてでございます。一般の制度見直しによりまして端末の大幅値引きが抑制されて、「転売ヤー」に関する問題などは減少していると考えております。初動を見ますと、端末値引きによらない競争がかなり進展しつつあると評価しております。今後は、指定対象事業者の見直しも含めた制度変更の影響、あるいは成果に関する詳細な検討が必要であろうと考えております。

続きまして、スライド9を御覧ください。こちらは短期解約ブラックリストに係る取組でございます。解約を希望されるお客様に対して継続利用を求めるような案内を行うように当社が販売代理店さんに指示するということはしておりませんし、また代理店様自身の判断でそのような案内を行うようなことも認めておりません。代理店様への周知というのは、こちらは構成員限りとさせていただいておりますが、こういった内容でしっかりと周知をしているところでございます。

それから、新規契約を申し込まれるお客様に対して、過去の短期解約のみを利用した役務提供拒否は法令違反であり、また業務改善命令の対象であると認識しておりますので、弊社ではこのような役務提供拒否というのは行っておりません。

弊社の御説明は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、ソフトバンク株式会社渉外本部通信サービス統括部統括部長の吉岡様から御説明をいただきたいと存じます。

どうぞよろしく願いいたします。

【ソフトバンク】 それでは、ソフトバンクから説明いたします。よろしく申し上げます。

資料5 2-2-3に基づいて説明いたします。1ページ目を御覧ください。こちらに、事業法27条の3の見直しに伴いまして対応した内容をまとめております。以前から、これに違反するようなことが行われないように、サービス企画部門や営業部門と渉外部門との間で情報のやり取りをするというフローをつくっておりますし、また、代理店さんにはどれぐらい値引きができるかというような情報を出したり、あとは値引き過ぎが起きないように

システムでアラートを出すというようなことをやっておりました。今回ルールが変わるといことで改めて社内の説明会を実施しまして、また代理店さん、スタッフへの再周知なども行っております。また、システムですとか接客ツール、ホームページの更新なども行っております。

続きまして、2ページ目です。こちらは構成員限りとさせていただいておりますが、代理店、スタッフへの周知の中身を掲載しているものでございます。

3ページ目を御覧ください。この見直しに伴う影響です。転売解消に一定の効果があつたのではないかと考えております。もともと転売というのはきっちりと定量的に取れるものではありませんので、これは我々のほうから営業の現場にヒアリングをした結果、恐らくそういうのが減っていきそうだというような感触を得ているということです。

一方で、端末の販売数というのは減少しております。こちらのグラフは構成員限りとさせていただいておりますが、過去の4年ぐらいに比べまして、同月で比較したときに大きく端末の販売数が落ち込んでいるということが言えます。恐らく値引き幅が小さくなりましたので、この影響というのは単月だけではなくて今後も継続していくのではないかなと思っておりますので、こういった転売がなくなったといういい面がある一方で、ここに記載しておりますとおり、最新テクノロジー普及の遅れだとか、あとは代理店様の経営が悪化してしまうようなおそれというのが端末の販売数の減少によって引き起こされる可能性がございますので、この辺りの影響の度合いというのは注視していく必要があるのではないかと考えております。

続きまして、短期解約ブラックリストについてです。以前から、短期解約ブラックリストの運用というのは当社では行っておりません。また、契約の拒否ですとか不適切な案内が行われないように、以前から注意喚起をしております。また、以前、この会合において、そういったことが実際にあるというような指摘もございましたので、改めてそのような案内を行わないようにという周知を行ったのが先月です。改めてこういったことが行われないようにということは周知を行いましたし、今後も定期的に行っていくことを考えております。

弊社からの説明は以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、最後になりますが、楽天モバイル株式会社渉外本部政策渉外室長の小田様から御説明をいただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

【楽天モバイル】 楽天モバイルの小田でございます。本日は御説明の機会をいただきま

して、誠にありがとうございます。

めくっていただいて1ページ目をお願いいたします。本日の当社からの御説明内容です。まず、電気通信事業法第27条の3に係る制度見直しに伴う取組、影響について御説明した後、短期解約ブラックリストに係る取組について御説明いたします。

2ページ目をお願いいたします。まず、事業法27条の3に係る制度見直しに伴う取組、影響についてです。

3ページ目をお願いいたします。当社では、先般の制度見直しに際しましては、既定の社内体制・業務プロセスにのっとりまして制度見直しに係る内容を社内の関連部門に展開しております。また、説明会や研修等を通じまして代理店、それから我々の直営店舗に対しても改正内容等を周知徹底する取組を行っております。

4ページ目をお願いします。店舗様向けの具体的な説明内容です。説明会におきましては、改正内容の紹介、それから解説、それを受けた実際の販売現場でのオペレーションにおける施行後の対応指示といったものを実施しております。詳細は構成員限りとさせていただいていますが、個別のツールのどういったところにどういう変更が入っているかというところを丁寧に周知するようにしてございます。また、説明会後は質問への回答等、継続的にフォローを行うということを実施してございます。

5ページ目をお願いいたします。当社におきましては、コンプライアンス強化に向けた取組としてリスクマネジメントにおける3ラインディフェンスの概念を適用した体制を構築しまして、複数の視点から改善を行っております。店舗運営におきましても検知・指導・改善、それから、それを受けた全店舗、全スタッフへの啓発といったサイクルを回すための取組を実施しております。

6ページ目をお願いいたします。ただいま御説明した取組を2021年度の調査後に始めておりまして、総務省様の覆面調査の結果においても、21年度から22年度にかけて大幅な改善が見られているところでございます。今般の制度見直し後もこれらの取組を継続的に行っていくことで現場のオペレーション改善を行ってまいります。

7ページ目をお願いいたします。次に、短期解約ブラックリストに係る取組について御説明いたします。

8ページ目をお願いいたします。過去の競争ワーキンググループにおきましても御説明した内容と重複いたしますが、当社におきまして、短期解約があったことのみを理由にお申込みをお断りするということはありません。当社のウェブサイトにおきましても解約に

については最低利用期間等を設けておらず、いつでも解約できるということで周知いたしておきまして、この内容に基づきまして店頭ですとか、あるいはコンタクトセンターにおきましてもお客様への御案内を行ってございます。

9ページ目をお願いいたします。ここまでの内容をまとめておりますので、時間のある際に御参照ください。

当社から御説明は以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま各社様から御説明いただきましたが、これについて御質問、御意見がございましたらよろしくお願ひします。発言希望の方はチャット欄で御合図いただければと存じます。どうぞよろしくお願ひします。いかがでしょうか。

全国消費生活相談員協会の西村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 御説明、皆様、どうもありがとうございます。

KDDIのほうでは転売ヤーの事例は少なくなったというお話がありましたが、ほかの社においても転売ヤーの動きというのが抑制されているのかということをお尋ねしたいというのが1つです。

もう一つは、ソフトバンクさんの資料の中で、販売台数が減ってしまって代理店経営の悪化につながっているというお話がありましたが、転売ヤーが買っていて販売台数が増えた分というのが代理店経営に寄与していたとはちょっと思っていないのですが、この辺りの論理的なお話が何かあれば教えていただきたいなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、転売ヤーの問題について、KDDIさん以外ですね、西村さん。

【西村（真）構成員】 そうです。

【新美主査】 KDDIさん以外はどうかということと、ソフトバンクさんに対しては、販売減少が代理店についてどんな影響があったのかということの質問です。

まずは前者の問題で、ドコモさんから順番に情報をいただければと思います。

それでは、どうぞよろしくお願ひします。

【NTTドコモ】 NTTドコモでございます。

転売がどのぐらい減ったかというのを定量的に評価するのはなかなか難しいところがございますけれども、数字の面で見ますと、施行後にはキャリアの乗換え等の件数も少し減少

傾向にあると見ておりますので、乗換えによる端末の取得を目的としたような契約というのは一定程度減少していると思っておりますので、適正化に寄与しているものと考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、次に、ソフトバンクさんについて御質問ですが、併せて販売減少が代理店にどういう影響を及ぼしたかという点についてもお答えいただければと思います。どうぞよろしく申し上げます。

【ソフトバンク】 ソフトバンクです。

3 ページ目に書いているとおりになんですけど、先ほどもお伝えしたとおりになんですけども、転売が定量的に何台あるというように確実に取れるものではありませんので、あくまで営業へのヒアリングというベースなんですけれども、現場からはそういう転売ヤーらしきものというのは大分減ったんじゃないかというコメントはもらっていますので、それなりに効果があったのではないかと考えているということになります。

もう一点いただいたのが、端末の販売数が減ったという説明をしたんですが、これは転売分が減ったということを行っているわけではなくて、全体的に端末の販売数が減っているということです。これは当社だけではなくて、たしか先日、MM総研でしたか、レポートを出されていて、2009年以降でしたか、スマートフォンの出荷台数が最低になったというレポートも出されていました。なので、もともと端末の販売というのはダウントレンドだったわけです。それにこのルール、値引きが少なくなったことによってさらに端末の販売数が減少するのではないかという懸念があるということをおし上げております。端末の販売数が減少することに伴いまして、代理店様の経営の影響というものも起こり得るのではないかと懸念しているということです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、楽天モバイルさん、どうぞ、転売ヤーの点について情報がありませんでしたらよろしく申し上げます。

【楽天モバイル】 楽天モバイルでございます。

当社におきましては、制度見直しの前後で端末値引きの施策等、大きく変更を行っておりません。その前提でございますが、現時点では我々のほうで大きく端末販売ですとか転売ヤーに関して傾向の変化等があったという情報は持ち合わせてない状況でございます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

西村さん、よろしいでしょうか。

【西村（真）構成員】 どうもありがとうございました。

【新美主査】 それでは、ほかに御発言を御希望の方がいらっしゃいましたら、どうぞ合図をしてください。よろしいでしょうか。

北さん、どうぞよろしくお願ひします。

【北構成員】 NRIの北でございます。質問があまりないようなので、もしかしたら消費者保護ルールマターなのかもしれないですが質問させてください。全キャリアさんです。

KDDIさんが5ページに価格表示を変更されたということをお示しいただいて、私、全国の消費生活相談員さんへの研修を行っていて、昨年、複数の消費生活相談員さんから質問を受けました。こういった端末購入サポートプログラム適用後の実質負担金を強調した広告表示が行われているわけですが、実際にどのくらいのユーザーにこの価格が適用されているのでしょうか。つまり、「2年後の端末返却って何%ぐらいなんですか、北さん」という御質問を受けました。もちろん今お答えできないと思いますので、後日でもよいので御回答いただければと思います。

もし2年後に返却するユーザーが1割ぐらいしかなくて、多くのユーザーがより高く負担している、ということがあったとしても、直ちにこの広告表示が不当だとか、有利誤認を招くということにはならないとは思いますが、そういった質問をよく受けますので、私もどのくらいの方が実際2年後に返却しているのか気になるところでございます。よろしくお願ひします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、分かる範囲でということで、今すぐ即答できなければ後ほど事務局を通じて出してくださいということですが、いかがでしょうか。ドコモさんから順番に、今は無理だということであればそれでも結構です。

まずはドコモさん、お願ひします。

【NTTドコモ】 NTTドコモでございます。手元にそういったデータを現在持ち合わせておりませんので、社内で確認させていただければと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。

では、KDDIさん、いかがでしょう。

【KDDI】 KDDIでございます。弊社も手元に今数字がございませんので、改めて御回答したいと思います。

以上です。

【新美主査】 よろしくお願ひします。

ソフトバンクさん、いかがでしょうか。

【ソフトバンク】 同じく手元に持っておりませんので、数字を出せる、出せないも含めて、また回答させていただきます。

【新美主査】 よろしくお願ひします。

楽天モバイルさんもいかがでしょうか。

【楽天モバイル】 弊社におきましても手元に数字がございませんので、後日回答させていただきます。

【新美主査】 分かりました。ありがとうございます。

北さん、また後ほどということですので、よろしいでしょうか。

【北構成員】 はい。

【新美主査】 ほかに御発言の御希望はございませんでしょうか。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、どうもありがとうございました。

それでは、公開ヒアリングのパートはこれにて終了ということで、続きまして、非公開ヒアリングのパートに移りたいと存じます。

事務局から、連絡事項の御説明をよろしくお願ひします。

【事務局】 事務局から御連絡いたします。

本日の公開議事はここまでとなりますので、この後、傍聴者の皆様には御退出いただきます。

構成員の皆様、公正取引委員会様及びNTTドコモ様は、いましばらくそのままお待ちください。

KDDI様、ソフトバンク様、楽天モバイル様は、一旦御退出の上、待機用URLに入室していただき、事務局からの呼び込み連絡をお待ちいただけますようお願いいたします。

なお、次回の会合の詳細につきましては、別途事務局から御連絡を差し上げるとともに、総務省のホームページに掲載案内を掲載いたします。

(以下、非公開会合)

※ 当議題は、公開することにより事業者の利益又は第三者の利益を害するおそれがあると認められるため、事業者ごとにヒアリングを行う形で非公開にて実施しました。

以上