

# 覆面調査結果の報告

---

令和6年6月12日  
事務局

# 2023年度覆面調査の概要

- 総務省においては、販売現場において不適切な行為が行われていないか確認をするために、2022年度に引き続き、MNO 4 者の販売代理店等の店頭における対応についての覆面調査を実施（2024年1月～3月）。
- 調査項目は、2023年12月の制度改正を踏まえ、次の点を 前回から変更。
  - ・ 端末単体販売拒否や端末購入プログラムの提供拒否に関する事項を削除（「白ロム割」が規制されたため）
  - ・ 販売代理店によるSIMのみ新規契約における利益の提供を追加（ガイドラインで規律対象と明確化されたため）

## [覆面調査の内容]

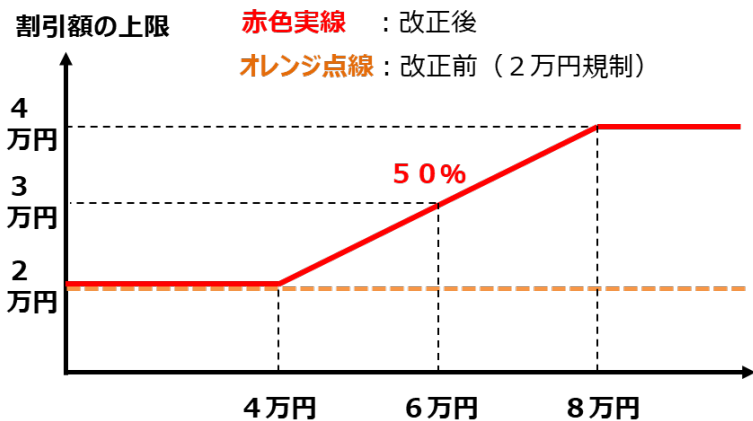
- 期間：2024年1月～同年3月
- 対象：MNO 4 者の販売代理店（出張販売含む）
- 調査項目

- I 利用者に対する端末の購入等をするを条件とする原則4万円を超える利益提供の提示
- II SIMのみ新規契約における2万円を超える利益提供の提示

(参考) 前回までの調査項目

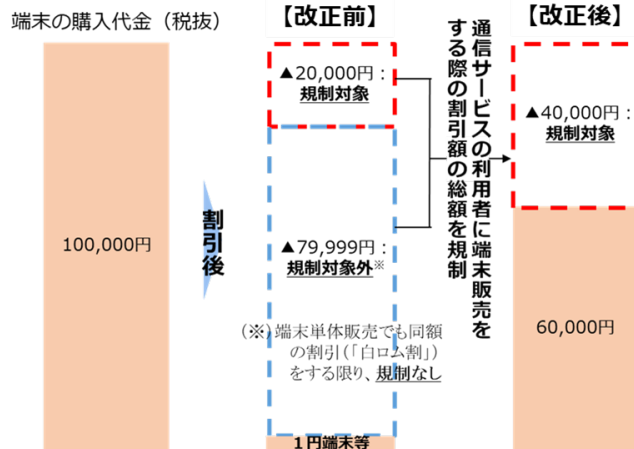
- I 非回線契約者への端末販売の有無
- II 非回線契約者への端末購入サポートプログラムの提供の有無
- III 回線契約をした場合の利益提供額（上限2万円の範囲で利益提供が行われているか。）

### ● 割引額の上限

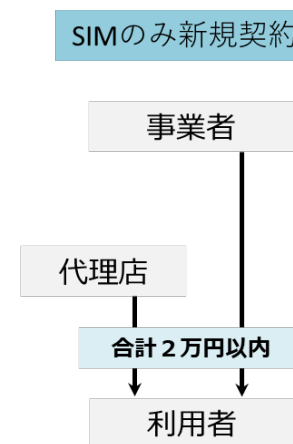


※ 廉価端末特例等が別途存在

### ● 白ロム割規制



### ● SIMのみ新規契約による利益の提供



# 2023年度覆面調査の結果について

- MNO 4 者を対象に556件（昨年530件）の調査を実施（ドコモ・KDDI・SBが152件、楽天モバイルが100件）。
- **全体では、前回の調査結果よりも大幅に改善し、違反と判断・疑われる事案の割合は半分以下に低下。**
- 違反と判断・疑われる事案の割合は、**各社とも改善されたところ、楽天モバイルが2年連続で最も良い結果。**  
また、**SBは、前回と比較し、大幅に改善され、2番目に良い結果**（前は4番目）。

	全体	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
調査件数	556	152	152	152	100
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)	15 (2.7%)	7 (4.6%)	4 (2.6%)	3 (2.0%)	1 (1.0%)
<b>[1] 違反と判断される事案</b>	14 (2.5%)	6 (3.9%)	4 (2.6%)	3 (2.0%)	1 (1.0%)
I 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	11	6 (3.9%)	2 (1.3%)	2 (1.3%)	1 (1.0%)
II SIMのみ新規契約における2万円を超える利益提供の提示	3	0 (0.0%)	2 (1.3%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)
<b>[2] 違反が疑われる事案</b>	1 (0.2%)	1 (0.7%)	-	-	-
I 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	1	1 (0.7%)	-	-	-
II SIMのみ新規契約における2万円を超える利益提供の提示	0	0 (0.0%)	-	-	-
<b>【参考】前回の調査結果</b>	41/530 (7.7%)	12/150 (8.0%)	10/150 (6.7%)	18/150 (12.0%)	1/80 (1.3%)

※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。

## [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 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	定価76,417円(Google Pixel 7a 128GB。割引上限:38,208円)から22,000円引きに加え、乗り換え時には、13,200円を割引くことができるため、月々1円でいける。2年後に返却をすれば残債(41,184円。買取等予想価格:31,647円)が免除されるので、2年後に返してしまった方がいい。【6,529円超過】
	割引がなければ79,717円(Google Pixel 7a 128GB。割引上限:39,858円)であるが、一旦イベントでの値引きが入り、63,217円。さらにそこからプラスの値引きが入り、約41,200円になる。2年後のタイミングで返却すれば残債(41,184円。買取等予想価格:31,647円)はゼロになる。【約8,200円超過】
	元が86,350円(Galaxy A54 5G。割引上限:44,000円)で、乗り換えだと33,000円値引き。さらに店舗独自で16,500円値引いて、36,850円となる。【6,325円超過】
	元は38,500円する機種(arrows We。割引上限:22,000円)であるが、今キャンペーン中で頭金を無くしており、さらに22,000円となって、2月中だけ乗り換えの方は1円で買える。【16,499円超過】
	元の端末代金としては38,500円(Xperia Ace III。割引上限:22,000円)であるが、お乗り換えの38,499円割引が入り、1円になる。【16,499円超過】
	今月末まで頭金がなくなってるため、定価74,217円(Google Pixel 7a 128GB。割引上限:37,108円)が63,207円になっている。そこから22,000円が割引かれ、41,207円。月々1円で2年経って返却すれば、残債(41,184円。買取等予想価格:31,647円)は免除になる。【5,439円超過】

## [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
I 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	定価は約3万円(arrows We。割引上限:22,000円)であるが、1円で案内できる。【約8,000円超過】

## [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 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	<p>本体価格が47,500円(Google Pixel 7a 128GB。割引上限:23,750円)のところ、23,800円割引が入って23,700円。【50円超過】</p> <p>通常iPhone 15は44,000円割引きのところ、日曜日までであれば、55,000円割引きになる。【11,000円超過】</p>
II SIMのみ新規契約における2万円を超える利益提供の提示	<p>SIMのみのお乗り換えの場合、今月であれば、お一人あたり25,000円分、おふたりであれば5万円分の商品券による還元が受けられる。週末などに増額キャンペーンをしていれば、プラス1万円ぐらいできる。【3,000円超過】</p> <p>SIMのみだけのお申込みの場合、指定のオプションの加入等を条件に2万円分のキャッシュバックに加え、現在、期間限定のイベントをやっており、お乗り換えいただく方には、1万円キャッシュバックが適用されるので、トータルで3万円分のキャッシュバックが受けられる。【8,000円超過】</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
I 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	一括の場合、22,000円引き。(OPPO Reno10 Pro 5G。定価:31,824円、割引上限:22,000円)。ご家族も替えてくれるのであれば、1人当たり5,000ポイント贈呈する。【5,000円超過】 今、機種(iPhone14 128GB。定価:127,440円、残債免除額:105,432円、買取等予想価格:84,000円)が月1円×24回になるのに加え、商品券1万円分をプレゼントしている。【9,416円超過】
II SIMのみ新規契約における2万円を超える利益提供の提示	SIMのみの場合、現金だったら2万円であるが、ポイントならば、26,000円に増やせる。【4,000円超過】

## [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 利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円の上限を超える利益提供の提示	端末の定価は40,700円(OPPO Reno9 A。割引上限:22,000円)であるが、SIMと同時契約で2万円引き。MNPであれば、13,000ポイントも付与されるため、端末の価格を7,700円に抑えられる。【11,000円超過】

## 【考え方（案）】

- 2023年度覆面調査の結果について、**全体では2022年度覆面調査の結果よりも大幅に改善し、違反と判断・疑われる事案の割合は半分以下に低下しており、また、各社とも改善されている状況**である。このため、**各社がこれまで行ってきた取組の効果により、規律の遵守が図られつつある**と考えられるのではないか。
- 他方で、一部の販売代理店等において違反と判断・疑われる事案が確認されたが、今回の調査では、**店舗として不適切な割引金額を設定等するといった事案は確認されず、キャリア各社からは、販売代理店の店員、特に新人スタッフ等の習熟不足や誤認を原因**とした不適切な案内・不十分な案内が実施されたとの回答があった。
- このため、MNOは引き続き、次の措置を継続して取り組むことが適当ではないか。
  - ・ スタッフ一人一人に対する研修・教育・指導の徹底・強化。
  - ・ 販売代理店への指導事項について、出張販売を含め、販売代理店に認知されない形での履行状況の確認（独自覆面調査）の実施やその独自覆面調査の結果のフィードバックを行う等、不適切な事案を防ぐための対策や体制等の強化
- また、総務省においては、引き続き覆面調査等を通じて規律の遵守状況を確認することが適当ではないか。



事業者等	ヒアリング事項
MNO4者	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 販売の現場で不適切な対応(利用者に対する端末の購入等を行うことを条件とする原則4万円を超える利益提供、SIMのみ新規契約における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。</li><li>・ 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と今後講じる予定の取組(出張販売に関する取組含む。)は何か(例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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)。</li></ul>