

一部構成員限り

参考資料 1

競争ルールの検証に関するWG（第57回） 関係者ヒアリング資料

2024年6月12日
株式会社NTTドコモ

1. 前回総務省覆面調査における違反事案を踏まえた対応

- 2023年総務省覆面調査における違反事案の発生を重く受け止め、従来の取り組みを引き続き実施するとともに、追加対策を講じることで再発防止に努めた

総務省覆面調査結果を受けた対応（第44回競争WG/2023.5.17）

具体的な取り組み

実施対象	取組概要（赤字下線が追加取組）
代理店	<ul style="list-style-type: none">● 割引適用時のシステムアラート機能の運用徹底、更なる機能強化● eラーニング、アンケート調査等による更なる指導強化● <u>出張販売における代理店独自割引用POPのルール化（掲示必須化）</u>● <u>出張販売含むキャリア独自覆面調査の実施</u>
	<p>構成員限り</p> <ul style="list-style-type: none">● 違反事案代理店・店舗への幹部による訪問等、更なる指導強化● 割引適用データ等による定期モニタリングの実施
利用者	<ul style="list-style-type: none">● 端末購入サポートPGにおける店頭ツール、Web、メール等、利用者への正確な周知の徹底（全利用者への定期メール配信の実施）
その他	<ul style="list-style-type: none">● 電気通信事業法27条の3に特化した社員向けeラーニングの実施● 内部通報窓口設置、広告掲示承認制度等、社内体制の整備・運用の徹底

構成員限り

2. 今回総務省覆面調査における不適切な対応及びその要因

- 前頁の取り組みにより、店舗としての不適切な割引金額の設定は見受けられなかった
- 今回の違反については、スタッフの入替り等による習熟不足や誤認により、一部スタッフが頭金0円への端末販売価格の改定を割引として誤案内してしまったことに起因するものと想定

違反内容	件数	スタッフ案内概要	発生要因（当社確認結果）
2~4万円超利益提供の提示	6件	<u>改定前の価格を定価（対照価格）として誤案内</u>	<ul style="list-style-type: none">● <u>店舗責任者は利益提供の上限について正しく認識しており、端末販売価格に過去頭金を設定していたものを調査時点で0円に改定</u>● <u>他方、新人スタッフ、ヘルプースタッフ等が当該端末販売価格の改定をキャンペーンとしての頭金割引と誤認し、他の割引と重畳して適用されると誤案内した可能性がある</u>と想定 (頭金を割引と見做さなければ、その他の利益提供は上限範囲内で実施)

- 引き続き法令遵守に向けた取り組みを推進するとともに、違反内容に係る注意喚起を重点的に行うことで、不適切な訴求を行うことがないよう再発防止に努める

法令順守に向けた取り組み (既に講じている取組)

違反内容に対する再発防止 (今後講じる予定の取組)

システム ・運用整備

社内/代理店向け説明会、eラーニング、マニュアル等による指導徹底

割引適用時のシステムアラート機能の運用徹底

利益提供額管理ツール等の配備、運用徹底

出張販売における代理店独自割引用POP掲示ルールの運用徹底

キャリア独自覆面調査の実施

内部通報窓口、広告掲示承認制度等、社内体制の整備

違反事案代理店・店舗への指導徹底

構成員限り



違反内容周知、及び注意喚起

構成員限り

マニュアル内容拡充※ (6月予定)

Web研修実施※ (6-7月予定)

※違反事例の説明・注意喚起の追加
(新人スタッフ・ルート担当者向けの
集合型研修にも活用)

#	提言内容	対応状況
1	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（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等。）	<ul style="list-style-type: none"> 当社は、2023年9月より、スタッフ向けWeb研修の教材において、違反事例を挙げながら注意喚起する等の内容拡充を行うとともに、理解度確認テストの実施を必須とすることで、販売代理店及びスタッフ一人一人に対する教育・指導の徹底・強化を行っています。 加えて、2023年6月より、新人スタッフ・ルート担当者向けの集合型研修にも事業法第27条の3規律に係る内容を追加し、新人スタッフの理解醸成にも努めています。
2	上記のほか、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	<ul style="list-style-type: none"> 当社は、従来より独自覆面調査を実施しており、その調査結果について、全代理店・店舗に対し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・体制の強化に努めています。
3	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	<div style="border: 2px solid red; padding: 10px; min-height: 300px;"> <p style="text-align: right; margin-top: 0;">構成員限り</p> </div>

システムアラート機能（イメージ）

割引適用時に注意喚起を促す
アラートを表示

代理店独自割引用POP掲示（イメージ）

出張販売における
代理店独自割引用POP掲示ルールの運用徹底

構成員限り

利益提供額管理ツール（イメージ）

構成員限り

Web研修・マニュアル内容拡充（イメージ）

構成員限り

NTT
docomo