

競争ルールの検証に関するWG(第57回) ご説明資料

KDDI株式会社
2024/6/12

覆面調査結果に対するご回答

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するを条件とする原則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。

2023年12月の省令改正を踏まえた「販売代理店商談時の説明」や「スタッフ向けeラーニング展開」といった取組みを通じ、**省令改正後の新しいルールに対する理解は浸透**

一方、過去の覆面調査の結果を受けた**継続的な取組みにより、改善傾向ではあるものの、依然として不適切な対応は発生**

2022年度

ルールの誤認識により、端末単体販売をお断りする等の「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」が発生

2023年度

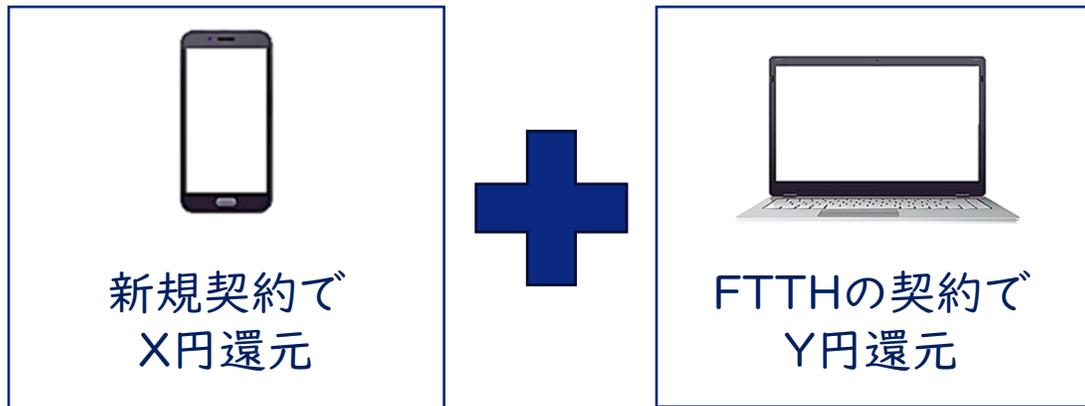
1つ1つの施策に対するルールの理解は向上したが、複数の施策を組み合わせる等、**複合的なご案内時において上限額を超えて良いという誤認識や、内訳を示さずご説明する等の不適切な対応が発生**

弊社からルールに関する研修・周知を継続して行っていたが、**複合的なご案内時の意識づけまで出来ていなかった**

覆面調査で確認された不適切な事例

■ 確認された事例①

- ✓ モバイルの回線契約がなくても、FTTH契約等で適用される利益を組み合わせ、複合的にご案内したケース



新規契約や端末購入で上限を超える
X円+Y円の利益が得られるように提示

■ 確認された事例②

- ✓ 金額を四捨五入して上限を上回る金額でのご案内したケース



四捨五入し、上限を超える
23,800円の利益が得られるように提示



当該店舗・スタッフに事実確認を行い、
速やかにトークや、案内方法の改善を指導

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）。

これまで、規律に対する**理解度向上を中心**に取組み実施してきたが、2023年度調査で確認された事例を踏まえ、**複数の施策を組み合わせ**てご案内する際に**留意すべき事項等、法令遵守・徹底のための対策を検討**

これまでの取組み事例	研修・周知	<ul style="list-style-type: none">✓ eラーニングによる研修や個別説明会実施✓ 弊社内および販売代理店に対して、事業法第27条の3違反となる事例について、随時共有✓ 弊社直営店の機種別販売価格（弊社対照価格）及び機種別の利益提供可能額について、一覧を作成し、周知
	訴求物の改善	<ul style="list-style-type: none">✓ ガイドラインに準拠した訴求物を作成・展開
	理解浸透	<ul style="list-style-type: none">✓ 端末購入サポートプログラム等に関する正確な内容について、ご契約者へのSMSやメディア等への説明を実施
	評価制度・奨励金等の見直し	<ul style="list-style-type: none">✓ 評価制度等の適宜見直し✓ 端末販売における奨励金の適宜見直し

規律に対する理解度向上や違反を助長しない仕組み作りを実施

これまでの取組みは一定の効果

今回確認された事例について
弊社内および販売代理店に共有し、
同様の事例を発生させないよう、
ご案内時の手法を含めた改善に着手

複合的なご案内時における注意点について、
弊社内、全販売代理店、全スタッフに
対して研修・周知、覆面調査等により、
案内手法やトークの確認を行う

競争ルールの検証に関する報告書2023を踏まえた対応

競争ルールの検証に関する報告書2023で記載された事項に対して、当社は以下の通り対応

・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。）

- ✓ これまで、半期に1度の頻度で営業担当社員および販売代理店に対して継続してeラーニングを実施
- ✓ 2023年においては、6月・12月に実施。12月実施分においては報告書2023や省令改正を踏まえたコンテンツに刷新
- ✓ 今後も継続して、コンテンツを適宜最新化しつつ実施

・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

- ✓ 2022年12月から2023年1月にかけて独自覆面調査およびフィードバックを実施しており、報告書2023や省令改正を踏まえた対応は現在調整中
- ✓ なお、2022年10月以降、全国携帯電話販売代理店協会と協議し、出張販売適正化の取組みを行い、2023年8月にすべて完了
(消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第16回)／消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第54回)合同会合 全国携帯電話販売代理店協会ご説明資料)

・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

- ✓ 市場環境やお客さまニーズ、販売代理店の声を踏まえ適宜見直しを実施
 - 営業担当が、商談形式で丁寧なヒアリングや意見交換を実施
 - 営業担当を介さずに弊社施策策定部門へ申告できる窓口を設置
- ✓ なお、2022年6月より、従来の相対評価によるランク付け、およびランクに伴う支援金を廃止し、販売代理店が過去の販売実績等の実態を踏まえて選択する目標に応じたもの（絶対評価）へ移行済

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

