

覆面調査結果の報告

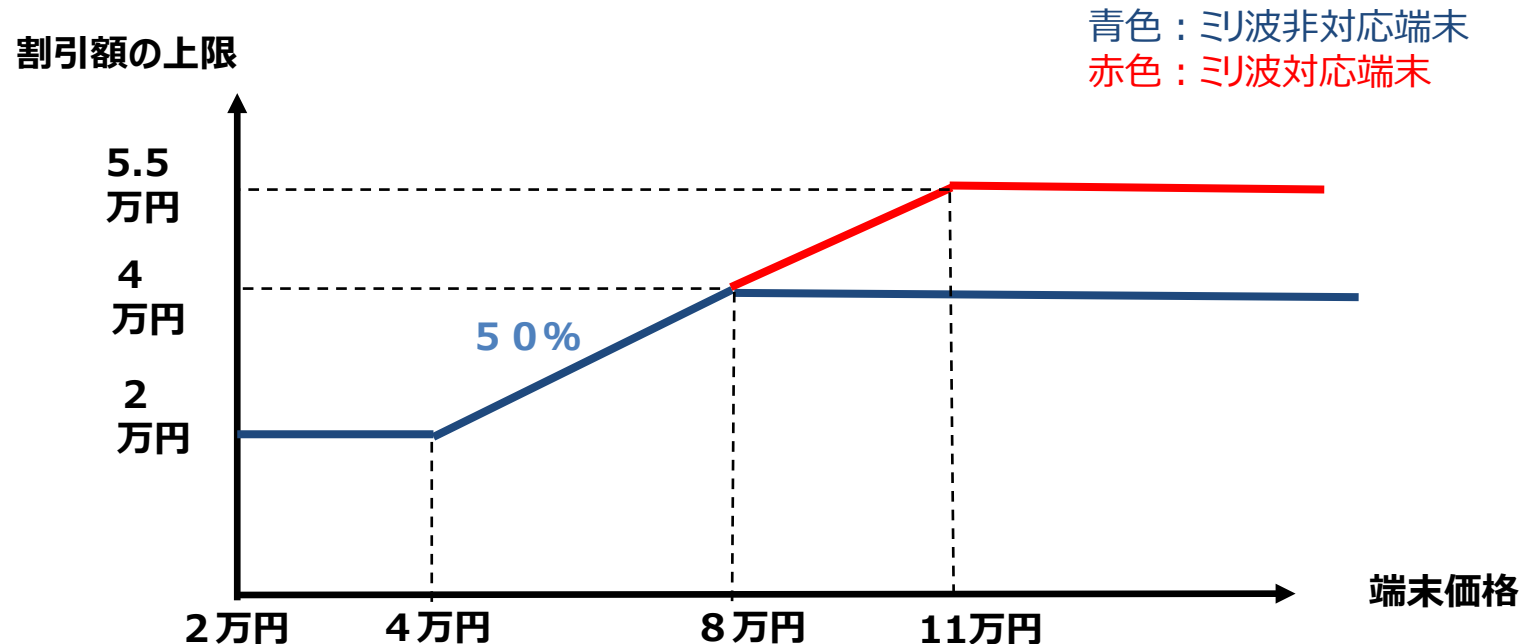
令和7年6月2日
事務局

- 総務省において、販売の現場で不適切な行為が行われていないか確認をするために、2023年度に引き続き、MNO 4 者の販売代理店の店頭（出張販売を含む。）における対応についての覆面調査を実施した。
- 調査期間は2025年 1 月から同年 3 月までであり、調査項目は以下のとおり。

【調査項目】

- 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
- 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

● 端末の割引上限額



※ 廉価端末特例等が別途存在

2024年度覆面調査の結果について

- MNO 4 者を対象に550件の調査を実施（ドコモ・KDDI・ソフトバンク150件、楽天モバイル100件）。
- 全体の違反件数は2023年度調査と同等水準であるが、SIMのみ新規契約において違反と判断される事案の割合が増加。今回の調査において、楽天モバイルは違反事案が確認されなかった。また、ドコモ、KDDIは、前回と比較し違反の割合が減少。他方、ソフトバンクは前回と比較し違反の割合が増加。

		全体	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
調査件数		550	150	150	150	100
違反と判断される事案		14 (2.5%)	3 (2.0%)	2 (1.3%)	9 (6.0%)	0 (0.0%)
	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	4 (0.7%)	1 (0.7%)	1 (0.7%)	2 (1.3%)	0 (0.0%)
	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	7 (1.3%)	2 (1.3%)	1 (0.7%)	4 (2.7%)	0 (0.0%)
	I・II 両方の違反と判断される事案	3 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (2.0%)	0 (0.0%)
【参考】前回（2023年度）の調査結果						
違反と判断される事案又は違反が疑われる事案		15 / ₅₅₆ (2.7%)	7 / ₁₅₂ (4.6%)	4 / ₁₅₂ (2.6%)	3 / ₁₅₂ (2.0%)	1 / ₁₀₀ (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	12 (2.2%)	7 (4.6%)	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 (0.5%)	0 (0.0%)	2 (1.3%)	1 (0.7%)	0 (0.0%)
【参考】前々回（2022年度）の調査結果						
違反と判断される事案又は違反が疑われる事案		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。

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	iPhone15 128GB（定価：125,758円、割引上限額：44,000円）について、乗換えで買ったら総額65,769円で使える。【15,989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カードだけで、使い放題だったら、家電を買ったりするのに使える20,000ポイントが付く。SIMのみでドコモに変えて、単品50,000円以上の家電を買っていただくと、プラスで20,000ポイントくらい付く。【18,000円超過】
	SIMだと、eximo加入で20,000ポイントに加え、加入した人であれば、単品50,000円以上の家電を買えば、家電が17,000円で買える。【31,000円超過】

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	iPhone16e 128GB（定価：112,800円、割引上限額：44,000円）について、条件（Pontaパス、安心サポートパックへの加入）揃えていただければ、38,500円の割引が入る。2年目で機種を返却すれば、残債（74,253円、買取等予想価格：68,900円、利益提供額：5,353円）の支払いは不要。今日決めていただけるのであれば、支払いをauカードに設定していただければ、7,000円のキャッシュバックを準備できる。【6,853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	（機種そのまま事業者だけ変えたときの特典について聞かれた際、） au、UQで契約していただければ25,000円分の現金でのキャッシュバックができる。キャッシュバックを受けたいなら、Pontaパス、Apple MusicとYouTube Premiumのオプションと一緒に申し込むのが条件。【3,000円超過】

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	iPhone15 128GB（定価：124,184円、うち頭金：11,000円、割引上限額：44,000円）について、頭金 11,000円は乗換えで割引ができ、乗換えだと分割を組むと最初の 2 年間で 205円、後半の 2 年間で 4,511円という形になっている。2年使ってその機種を返してもらうと、残りの2年の残債が免除（残債免除額：108,264円、買取等予想価格：66,778円、利益提供額：41,486円）になる制度がある。【8,486円超過】
	iPhone16e 128GB（定価：110,016円、割引上限額：44,000円）について、乗換えだったら 2 年間 1 円で使える（残債免除額：109,992円、買取等予想価格：66,009円、利益提供額：43,983円）。（SIMのみ新規の場合の20,000円の商品券はもらえるのかと聞かれた際に、）もらえる。【19,983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カードだけの変更であれば、来月末まで土日限定で商品券30,000円分まではお渡しできる。【8,000円超過】
	乗換え特典は商品券で還元という形になる。今日はあまり出なくて20,000円分の商品券だが、3月の月初に来てもらえば、35,000円出る。【13,000円超過】
	SIMだけ家族でソフトバンクに乗り換えたら、20,000ポイント×3人分の60,000ポイントに加え、3人以上だと、5,000ポイント×3人分の15,000ポイントが特別にもらえる。【3,000円超過】
	SIMカードのみであれば、550円のオプションに加入すれば、30,000円をキャッシュバックでお渡しという形になる。【8,000円超過】

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・II 両方の違反と判断される事案	[I] Google Pixel 8a（定価：77,760円、割引上限額：38,880円）の機種に割引（残債免除額：75,360円、買取等予想価格：38,813円、利益提供額：36,547円）を入れてしまっているが、近隣店舗であればこれにプラスで20,000円分もお渡しできる。機種ありだと商品券をお渡しできる。【17,667円超過】
	[II] 機種なしの場合、近隣店舗であれば、今日か明日だと、商品券40,000円をお渡しできる。【18,000円超過】
	[I] iPhone15 128GB（調査日においてソフトバンクが設定する定価：107,280円、割引上限額：44,000円）であれば、ソフトバンクに乗換えと同時に契約で、最初の2年間は1円になる。25か月目からは5,000円くらい高くなってしまいうので、下取りに出していたければ、残債免除（残債免除額：107,256円、買取等予想価格：64,368円、利益提供額：42,888円）ができて実質価格24円でiPhone15を利用できる。 （作成された見積を確認したところ、特別にキャッシュバック20,000円を渡す旨の記載あり。） 【18,888円超過】
	[II] SIMだけで30,000円キャッシュバック【8,000円超過】
	[I] iPhone16e 128GB（定価：128,516円、うち頭金：18,500円、割引上限額：44,000円）について、機種代金に割引（1,833円×24か月＝43,992円）が入るので、実質1円で2年間使える。 （作成された見積を確認したところ、ポイント5,000円分の記載あり。） 【4,992円超過】
	[II] 20,000円の現金キャッシュバックと、ポイント5,000円分というのがSIMカードの買換えのパターン【3,000円超過】