

競争ルールの検証に関するWG(第62回) ご説明資料

KDDI株式会社
2025年6月2日

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。）が行われた要因として考えられることは何か。

- 2024年12月の「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」改正を踏まえた「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、**新しいルールに対する理解は浸透**
- 継続的な取組みにより、改善傾向**ではあるものの、**一部不適切な対応が発生**

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、
・複数の施策の組み合わせのご案内時において**上限額を超えて良いという誤認識**
・複数の施策の利益提供額の内訳を示さずにご説明する
等の不適切な対応が発生

2024年度

お客さまへ施策をご案内する際に、施策の「利益提供額」について、
①新規契約や端末購入を“条件とするもの”
②新規契約や端末購入を“条件としないもの”
をそれぞれ**明確に区別したご説明ができていなかった**ために、結果的に新規契約者等に対して上限超過と受け取れてしまう案内が発生
⇒ **詳細は次ページへ**

覆面調査で確認された不適切な事例

○確認された事例

①新規契約や端末購入を“条件とするもの” (=上限規制が適用されるもの)

②新規契約や端末購入を“条件としないもの” (=上限規制が適用されないもの)

をそれぞれ明確に区別したご説明ができていなかったために、結果的に新規契約者等に対して上限超過と受け取れてしまう案内が発生



上限を超えるX円+Y円の利益が得られるように説明

上限(2万円・4万円)を超えた利益提供と誤解されない説明方法(区別して説明)について、
スタッフへのさらなる浸透に向けた周知徹底を図っていく

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**に取組みを実施してきたが、2024年度調査で確認された事例を踏まえ、**複数の施策（上限規制が適用されるもの／適用されないもの）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



- 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改めて弊社内および販売代理店に共有
- ご説明方法に関するルールについて販売スタッフへのさらなる浸透に向け周知徹底

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

取組み事例

○販売代理店、販売スタッフに対して以下の取組みを行っているが、記載事項の見直し等の改善を行う

■販売代理店向け

- ✓ 事業法第27条の3違反となる事例を商談(販売代理店との定期的な打合せ)資料に盛り込む
- ✓ 上記資料を用いて、毎月の商談時に必ず説明するよう徹底

■販売スタッフ向け

- ✓ eラーニングを定期的実施することにより、**各々の条件および利益提供額の具体的な説明手法を解説**
- ✓ 覆面調査結果を踏まえ、事業法第27条の3違反となる事例を反映

eラーニングのイメージ

構成員限り

「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

