

# 覆面調査の結果に関する考え方

---

令和7年6月16日  
事務局

# 【再掲】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	<b>14</b> (2.5%)	<b>3</b> (2.0%)	<b>2</b> (1.3%)	<b>9</b> (6.0%)	<b>0</b> (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	<b>15</b> / <sub>556</sub> (2.7%)	<b>7</b> / <sub>152</sub> (4.6%)	<b>4</b> / <sub>152</sub> (2.6%)	<b>3</b> / <sub>152</sub> (2.0%)	<b>1</b> / <sub>100</sub> (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	<b>41</b> / <sub>530</sub> (7.7%)	<b>12</b> / <sub>150</sub> (8.0%)	<b>10</b> / <sub>150</sub> (6.7%)	<b>18</b> / <sub>150</sub> (12.0%)	<b>1</b> / <sub>80</sub> (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。

## 事業者の主な御意見

- 今回の覆面調査では計3件の不適切な対応を生じさせてしまい、誠に申し訳なく思っている。SIMのみ新規契約における利益提供の超過については、スタッフの案内の概要として、家電に対する還元施策をSIMのみ新規契約を条件とするような形で案内してしまったというものであった。家電に対する還元施策はSIM契約の有無に関わらず特典を進呈する施策ではあったが、あたかもSIM契約が条件であるとの誤認を与えるような案内を行っていた。当該店舗においては、毎月、多くのスタッフ、特にアルバイトのスタッフが入社するという事で、オペレーションの習熟不足等が誤案内を生んでしまった可能性があると考えている。これまでと同様、引き続き法令遵守に向けた取組の推進をしていくが、改めて違反内容に係る注意喚起を重点的に行いたいと考えている。【第62回 NTTドコモ】
- 今回、2件不適切な事例が確認されたということで、誠に申し訳ない。2024年12月のガイドライン改正を踏まえて、代理店への説明やショップのスタッフ向けのeラーニングの展開といった取組を通じて新ルールに対する理解は一定程度浸透し、継続的な取組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した。2023年度は、複数の施策を組み合わせた場合には上限を超えてもよいという誤った認識が一部あったのと、複数の施策の利益提供額の内訳を示さずに説明していたということが確認された。2024年度は、お客様にその施策を案内する際に、新規契約や端末購入を条件とするものと、これを条件としない、本来ルールの外で行われるものを明確に区別した御説明ができていなかったということが確認できた。上限を超えた利益提供であると誤解されないような説明方法をさらにしっかりとスタッフに対して周知徹底を図っていかうと考えている。【第62回 KDDI】
- 2024年度、弊社が指摘を受けた件数は合計で9件で、昨年度比で指摘を受けた件数が増加しており、他社よりも当社のほうが多いということで、誠に申し訳なく思っている。2万円とか4万円のルールの制約を受ける施策と事業法の制約を受けない施策を併せて実施して、これら施策全ての適用を受けた場合の最大還元額というのを提示することによって、上限額を超えているような説明をしていたケースが見られたというふうに指摘を受けている。今回の結果は我々としても真摯に受け止めて、事業法の遵守に向けた各種取組を強化して徹底し、再発防止に努めていきたいと考えている。【第62回 ソフトバンク】
- 2021年度には違反件数7件だったところ、社内体制の整備、それから販売代理店及びスタッフに対する研修、社内覆面調査等のコンプライアンス強化の取組を継続的に実施した結果、2024年度においては違反と判断される件数はなかった。販売現場における不適切な対応を防止するために、当社ではコンプライアンス強化に向けた取組として、3ラインディフェンスの概念を適用した体制を構築し、複数の視点から改善対応を行っている。店舗運営においても、検知、指導、改善、そして啓発といったサイクルを回すための取組を実施している。手数料と奨励金体系に関しては、引き続きポートイン指標は採用しておらず、回線契約の有無で手数料が変わることもない。店舗運営会社にも納得して取り組んでいただけるよう、条件等を留意して話をしている。また、出張販売に関しては、当社提供のツールのみを使用することを許可しており、事前のeラーニングでも、この点周知徹底を期している。【第62回 楽天モバイル】

## 構成員の主な御意見①

- 今回、各社いろいろと原因等を探っていたが、やはり何らかの理由でセールストークに頼ってしまっているというのが非常に特徴と見受けられ、本当に、単に代理店への周知、それから教育という形で済ませていいものかどうか、少し疑問に思い始めた。【第62回 西村（暢）構成員】
- 違反行為が減少傾向にあるということなので、非常に評価できることだと思う。やはり調査することで、そういう違反行為に対して抑制的な力がきちんと働いているのだろうと思った。【第62回 佐藤構成員】
- 覆面調査で引っかかったケースが、やはり不慣れな担当の方、それから量販店、イベントなどの先で、どうしても日頃の注意が行き届かないところに集中していたような印象を受けたので、今後どこに注力すべきかは事業者の皆様にとってクリアになってきているだろうと受け止めた。【第62回 大谷構成員】
- 楽天モバイルでは、手数料でポートイン指標を設けていないということで、端末販売時の手数料は回線契約にかかわらず同額に設定されていると承った。このようになっていくと、ノルマ重視で営業トークを頑張り過ぎることが起こりやすくなり、この種の問題について効果的な対応だろうと受け止めた。これから覆面調査への反省に立って、各事業者それぞれ社内や販売店などに対して徹底を行っていくことだが、覆面調査によって発見されてから、やり方を見直してということがずっと続くよりは、手数料の見直しのような抜本的な手を打っていただくということも一案ではないかと感じた。【第62回 大谷構成員】
- 違反が少なくなったこと喜ばしいことかと思うが、通信に限らない割引も混同して説明したので混乱を招いてしまったということを各社言っている。もちろん、通信に関わらないものは電気通信事業法で言っていくのは難しいと思うが、特に現場ではクレジットカードの契約を強要されたというクレームが結構入っているので、強要に当たらないように運用していただきたい。【第62回 西村（真）構成員】
- ソフトバンクへのコメントだが、頭金1万1,000円は乗換えで割引ができるという説明をしていて、実は指定オプションいずれか1点加入時には割り引かれるというものであったということだが、説明不足というレベルではないと思う。もっとひどいのが、3月の月初に来てもらえば3万5,000円出ますよという説明が、実はゆれしるに加入すればプラス1万5,000円割り引かれるもの。これも説明不足というレベルではないのではないか。その下の事案も同様で、実は別のサービス、オプション加入とかひかり加入とか紹介キャンペーンなどの条件付で割り引かれるもので、「説明不足でした。すみません」では済まされない事案だと思う。一番悪質なのは、多分出張販売だと思うが、近隣店舗であればプラス2万円分もお渡しできますという説明があった。これを聞いたら、消費者が、出張販売の現場から同じ代理店が運営している近隣のソフトバンクショップに出向いて2万円さらに割引してもらえるのかと思いきや、実は別サービス・オプションの加入が必要だと言われることになる。しかも、2万円ということは、多分複数のオプション加入が必要なのではないかと推察される。これこそ説明不足では済まされない事案だと考える。こういう販売を行う者がいるから、いつまでたっても携帯ショップが不信感を持たれ続けると思う。【第62回 北構成員】

## 構成員の主な御意見②

- 通信サービスのための説明と、そうでない、販売者、ショップの人たちの業務としての説明が同時に行われるということが、一つの大きな混乱のもとになっているという印象を持った。【第62回 新美主査】

## 【考え方】

- 昨年度調査に引き続き、新規契約や端末購入を条件とする事業法第27条の3の規律の対象となる施策と、これらを条件としない規律対象外の施策を組み合わせ、結果的に上限額を超過する利益提供が行われた事案が確認された。
- MNO各社からは、スタッフの理解不足、習熟不足により説明が徹底できず、誤案内を生んでしまった、との回答があったことを踏まえれば、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ある。
  - ・ 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、販売代理店が独自で取り扱う商材の案内において一定数の違反が確認されたことを踏まえれば、販売代理店自らもスタッフ一人一人に対する研修・教育・指導の徹底・強化に取り組むことが適当である。
- さらに、こうしたスタッフに対する教育等の措置についてはこれまでもMNOにおいて実施されてきたところ、それでもなお一部の販売代理店において、事業法第27条の3の規律対象の施策と同規律の対象外の施策による利益提供の合計額を組み合わせ案内する類型の違反事案が発生している実態に鑑みれば、上記の措置によりスタッフの理解を促進することに加え、個々のスタッフの理解不足、習熟不足が生じ得ることを前提とした対策も重要であるため、MNOは、個々の施策の適用条件や利益提供額が明示されているツール等を活用した説明を販売現場において徹底することが適当である。
- また、違反の背景には、単にスタッフの理解不足や誤認識による説明不足にとどまらない要因（例えば、販売代理店に対する手数料・奨励金や評価指標）が存在する可能性もある。したがって、MNOにおいては、販売代理店に対する手数料・奨励金や評価指標が事業法第27条の3の違反を助長し得るような形になっていないかを自ら点検するとともに、総務省においても、引き続き規律の遵守状況を確認し、違反の原因を分析することが適当である。

## 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
<p>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>	<p>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】</p>
<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>	<p>(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のオプションを一緒に申し込むのが条件。【3,000円超過】</p>

## 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おうと、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	<p>[ 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】</p> <p>[ 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】</p>
	<p>[ 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年間が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ますので、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】</p> <p>[ II ] SIMだけで30,000円キャッシュバック【8,000円超過】</p>
	<p>[ 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】</p> <p>[ 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】</p>