

競争ルールの検証に関するWG（第62回）

1 日時 令和7年6月2日（月）15：09～15：58

2 開催形式 Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、相田主査代理、大谷構成員、北構成員、佐藤構成員、関口構成員、
西村（暢）構成員、西村（真）構成員

○オブザーバー

柳原公正取引委員会事務総局経済取引局調整課課長補佐

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、
楽天モバイル株式会社

○総務省

大村電気通信事業部長、井上料金サービス課長、内藤消費者契約適正化推進室長、
笹川料金サービス課課長補佐

4 議事

【新美主査】 皆様、こんにちは。今日もお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。定刻を過ぎましたが、ただいまから競争ルールの検証に関するワーキンググループ第62回会合を開催いたします。

本日は、御都合のため、大橋構成員と長田構成員とが御欠席という御連絡をいただいております。また、大谷構成員は途中からの御出席という御連絡をいただいております。

本日の会議もオンライン方式による開催とさせていただきます。

議事に入る前に、事務局から連絡事項の説明をいただきたいと思います。それでは、事務局からどうぞよろしくお願いします。

【事務局】 事務局から御連絡いたします。本日もオンライン会議での開催に御協力いただき、誠にありがとうございます。

まず、北構成員、西村真由美構成員の肩書に変更がありましたことから、WGの開催要綱の改訂版を参考資料としてお付けしています。

これまでの会合と同様、御発言を希望される際には、チャット欄にその旨を書き込んで

いただくようお願いいたします。それを見て主査から発言者を御指名いただく方式で進めさせていただきます。

御発言にあたっては、皆様が発言者を把握できるよう、お名前を冒頭に言及いただけますようお願いいたします。また、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。音声がつながらなくなった場合などにも、チャット機能を御活用いただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、早速、議事に入りたいと存じます。

関係者ヒアリングの進め方及びヒアリング事項、そして覆面調査結果の報告について、事務局から説明をいただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

【笹川料金サービス課課長補佐】 資料6 2－1に基づきまして御説明いたします。

1 ページ目を御覧ください。総務省では、電気通信事業法第27条の3の執行の状況を把握するため、毎年、覆面調査を実施しており、その結果に関して、今回、MNO 4 者にヒアリングを行います。ヒアリング事項は2点あります。1点目は原因分析でして、販売の現場での不適切な対応、具体的には、省令やガイドラインで定める額の上限を超える利益提供があった場合に、その違反の要因として考えられることは何かという点でございます。そして2点目は再発防止策でして、販売の現場でこのような不適切な対応を防止するために既に講じている取組と、今回の調査結果を踏まえて今後講じる予定の取組は何かというものでございます。

2 ページ目には、本日のヒアリングの発表者のお名前と役職を発表者順に掲載しております。

次に、資料6 2－2に基づきまして御説明いたします。覆面調査結果の報告です。

1 ページ目を御覧ください。総務省では、販売の現場で不適切な対応が行われていないかを確認するために、2023年度に引き続き、MNO 4 者の販売代理店の店頭において覆面調査を実施しました。調査期間は本年1月から3月でございまして、キャリアショップや量販店のほか、出張販売の現場も調査対象としております。調査項目は2点ありまして、1点目は、端末の購入等を条件として原則4万円の上限を超えた利益提供額を提示していないかということ。なお、下のグラフは、端末の価格によって利益提供の上限の金額が変わりますので、端末の価格によって上限が幾らになるのかを参考として示しております。

す。2点目は、新規契約を条件とする場合、SIMのみ新規契約において2万円の上限を超えた利益提供額を提示していないかということでございます。

2ページ目を御覧ください。2024年度、今回の覆面調査の結果の概要でございます。MNO4者を対象に全550件の現場を調査いたしました。NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクが各150件、楽天モバイルが100件です。2024年度の全体の違反件数は550件中14件でした。2023年度が15件でしたので、違反件数としては同水準なんですけれども、SIMのみ新規契約において違反と判断される事案が前回に比べて割合としては増加しております。今回、楽天モバイルは違反が確認されず0件、ドコモとKDDIはそれぞれ3件と2件で、前回と比較して違反の割合が減少していきまして、他方でソフトバンクは9件で違反の割合が増加しております。

3ページ目以降は、違反と判断される各社の事案の詳細を掲載しておりまして、説明は割愛させていただきます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。

続きまして、事業者による御説明をいただきたいと思います。

まずは、株式会社NTTドコモの料金企画室長の大橋様から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【NTTドコモ】 NTTドコモの大橋でございます。それでは、資料62-3に基づいて当社からの御説明をいたします。

1ページを御覧ください。こちらは、当社において発生した覆面調査における不適切な対応及びその要因を示したものとなっております。今回は計3件の不適切な対応を生じさせてしまいました。誠に申し訳なく思っております。

まず、2件がSIMのみ新規契約における利益提供の超過になりますが、こちらについては2件とも同じ内容でございます。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御案内してしまったというものでございました。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したが、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という状況を載せております。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ことで、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おります。

もう1件は、端末購入を条件とした利益提供の超過の疑いということで、こちらについては、店頭においては「当時の定価」－「提示した販売価格」は利益提供上限の範囲内であったということが確認を取っております。対応の中で「元値は幾らか」という問いをいただいたところについて、スタッフが「元値」というのを定価改定前の価格と解釈して、その値段を伝えたところ、結果的に割引が超過しているような案内になってしまったと認識をしているところでございます。

次のページをお願いいたします。それを踏まえての今後の再発防止策でございます。これまでと同様に、引き続き法令遵守に向けた取組の推進をしておりますが、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おります。具体的な注意喚起の内容及び時期については、構成員限りとなりますが、下段に記載のとおりでございます。

次のページをお願いいたします。こちらは、研修・マニュアル等に記載する違反事例の内容の拡充のイメージでありまして、こうした内容を用いてスタッフへの注意喚起等を行ってまいりたいと考えております。

当社からの説明は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。質疑については各社様からの発表が終わってから取りたいと思いますので、しばらくお待ちいただけたらと思います。

それでは、続きまして、KDDI株式会社渉外統括部長である山本様から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

【KDDI】 KDDIの山本です。それでは、資料62－4で御説明させていただきます。

まず初めに、今回、2件、不適切な事例が確認されたということで、誠に申し訳ございませんでした。

最初のスライド1をおめくりください。こちらは、不適切な対応、4万円や2万円を超える利益提供が行われた要因として考えられることは何かというところでございます。

まず、現状でございますが、昨年12月のガイドライン改正を踏まえまして、代理店様への御説明ですとか、あるいは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、これを通じまして新しいルールに対する理解というのは一定程度浸透していると。継続的な取組により改善傾向ではあるものの、やはり一部不適切な対応が発生したというところでございます。

もう少し細かく分析しますと、2023年度と2024年度で何が違うかというところ

をお示ししたのが下の部分です。2023年度のときは、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、これ、誤った認識ですね、という認識が一部あったのと、もう一つは、複数の施策の利益提供額の内訳を示さずに御説明していたということが確認されたのが23年度です。今回、指摘2件ありましたが、それは2024年度の右側でございます。これは、お客様にその施策を御案内する際に、①新規契約や端末購入を条件とするもの、いわゆるルールに適用するもの、それから2つ目として、これを条件としないもの、本来ルールの外で行われるもの、これ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ました。

詳細はその次のスライドの2を御覧ください。こちらの絵でございますが、左側の赤い点線で囲ったものが端末購入を条件あるいは新規契約を条件とするもの、これが本来、上限規制が適用されるものでございます。これとは別に、右側の青い点線の部分でございますが、これは端末の購入ですとか新規契約とは全く関係のない施策でございます、例えばクレジットカードあるいはF T T Hを契約していただくと幾ら還元しますよという施策でございます。これは全く独立したものであるにもかかわらず、お客様に対して、この2つ足し合わせると上限を超えてお得であるかのように説明をしてしまったというところが説明の問題でございます。ですから、こういっ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、これを区別して説明するということ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こうと考えています。

スライドの3を御覧ください。こちらが取組内容の具体的なものでございます。これまでは、ルールの理解度向上を中心にいろいろ取組を進めてまいりましたが、先ほど申し上げましたように、複数の施策を組み合わせる場合にしっかりと法令遵守徹底のためにどうしたらいいかということを考えますと、右側に書いてあるところですね、ルールについてさらなる浸透に向けて周知徹底。

もう少しこれを具体的にお示ししたのが、その次のスライドの4でございます。2つでございます。販売代理店様向けのもの、これは、違反となる事例をしっかりと代理店様への説明資料の中に今回のケースを具体的に盛り込むいうところでございます。で、しっかりと毎回、商談、お話をさせていただく際に説明するよう、必ず説明するよう徹底してまいります。もう一つが、販売スタッフ、ショップのスタッフ様向けのeラーニング、これは定期的実施するわけでございますが、おのこの条件及び利益提供額の具体的な説明手法を解説すると。構成員様限りのところにお示ししておりますが、具体的な手法をお

示ししつつ周知徹底を図ってまいりたいと思います。

弊社からの説明は以上でございます。ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、ソフトバンク株式会社の通信サービス統括部部長の山田様から御説明いただきたいと存じます。どうぞよろしくお願いいたします。

【ソフトバンク】 ソフトバンクの山田です。よろしくお願いいたします。資料62-5に沿って御説明いたします。

1枚おめくりください。今年度、弊社が御指摘を受けた件数は合計で9件ということで、先ほど総務省様の説明資料にもありましたとおり、当社につきましては昨年度比で指摘を受けた件数が増加しております。かつ、他社様の状況を見ますと他社様よりも当社のほうが多いということで、今回このような結果になったこと、誠に申し訳なく思っております。

今回の件につきまして当社内で確認をして、今後どのような対策を取っていくかということについて御説明いたします。

提供条件につきましては、いわゆる事業法の2万円であるとか4万円といったルールというものにつきましては、しっかりと守られた内容でございました。ただ、その御説明が不十分であったり、不適切であったりといった可能性があるかと当社では考えております。

下にございますとおり、この9件の内訳は左側のような形になっているんですけれども、大きくその事象を分類しますとこの2つに分かれます。覆面調査で確認された事例の上のところにございますとおり、事業法の制約を受ける施策、いわゆる2万円とか4万円のそういったルールですね、それ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といったことによって、上限額を超えているような御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おります。

こちらの要因ですけれども、右側にありますとおり、お客様へ御案内するに当たりまして、御興味・関心を抱いていただくよう、まずは最大の還元額というのを提示して、御契約への関心度合いに応じて詳細をお伝えするというケースが見られました。このようなケースにおいては、例えば興味をお客様が示さなかったり、契約に至らなかった場合においては、最大還元額の内訳であるとか詳細の説明の完了はしなかったと、そういったケースがあるんじゃないかと我々としては分析しております。

2つ目といたしまして、代理店様にはこの内訳の説明というのをしっかりとお願いはし

ていたんですけれども、そこからまたさらに委託される一部のイベントスタッフにおいてはこれらの理解が不十分ということで、この辺りの徹底ができていなかったというのが2つ目に考えられております。

最後、3つ目といたしましては、代理店様が独自にコンテンツプロバイダー様等と御契約をされて拡販を行っている商材がありまして、こちらについて説明の徹底ができていなかった可能性があると考えております。

事例の2つ目としては、端末購入値引きとSIMのみ施策における曖昧な適用条件の提示ということで、こちらについては、端末購入をされた場合には幾らの還元、SIMのみの契約をされた場合には幾らの還元という説明はされていたんですけれども、それはあくまで別々に回線を契約した場合においてということで説明をスタッフはしていたつもりだったようですけれども、それを1回線の契約で両方受けられるというふうに誤解を招くような表現をしていた可能性がございます。

このような中身を受けまして、私どもとして今後の対策として考えておりますのが次のページにございます。1枚おめくりください。

今回の結果というのは我々としても真摯に受け止めまして、事業法の遵守に向けた各種取組を強化して徹底し、再発防止に努めてまいりたいと考えております。

下の表につきまして、上の欄は従前の取組ということで、これまでに取り組んできていることとございます。周知徹底というようなところからシステム上での仕組みづくり、こういったものを併せて取り組んでおり、こちらはしっかりと今後もやっていきます。

加えて、今回の事案を受けた新たな取組ということで下にありますけれども、今回の件につきましては、私どもとして経営層にも既に報告をしております。トップダウンによる営業部門全体へ再発防止に向けた指示というのは既になされております。また、事案のあった代理店様へは事実確認の上、このような確認結果を踏まえて、トークや案内方法等の改善や再発防止に向けた指導を行っていきます。また、全ての代理店様・スタッフへ向けて複数特典を提案する際の留意事項の周知を強化したりであるとか、あとは、そこから委託されるイベントスタッフへの周知というのも強化してまいります。また、これは常に行っていることではあるんですけれども、引き続き、不適切な販売・案内や違反を助長させないような仕組みづくりとして、ここは従前の取組に加えて、案内方法として一層の改善等いろいろあるかと思っておりますけれども、この辺りを引き続き検討してまいりたいと思っております。

あと次ページ以降は、今回の事案について当社の確認結果と考えられる要因を記載しておりますので、こちらは御覧いただければと思います。

弊社からの説明は以上です。ありがとうございました。

【新美主査】 説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、楽天モバイル株式会社の政策渉外室長の小田様から御説明をいただきたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。

【楽天モバイル】 楽天モバイル、小田でございます。本日は御説明の機会をいただき、ありがとうございます。資料62-6に沿って御説明させていただきます。

次のページをお願いいたします。当社におきましては、この調査に対象として当社を追加いただいた2021年度（初年度）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てまいりまして、結果としまして2024年度においては違反と判断される件数はございませんでした。今後もお客様に寄り添った丁寧な対応に取り組んでまいります。

次のページ、お願いいたします。3ページ目です。販売現場における不適切な対応を防止するために、当社におきましてはコンプライアンス強化に向けた取組といたしまして、3ラインディフェンスの概念を適用した体制を構築しまして、複数の視点から改善対応を行ってございます。店舗運営におきましても、検知、次に指導、そして次に改善、そして啓発と、そういったサイクルを回すための取組を実施しております。

次のページをお願いいたします。4ページ目でございます。弊社の手数料と奨励金体系に関しましては、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ございません。店舗運営会社様にも納得して取り組んでいただけるように、条件等を留意してお話をしてございます。また、出張販売に関しましては、当社提供のツールのみを使用することを許可しておりまして、事前のeラーニングでも、この点、周知徹底を期しております。必要に応じて事前説明会も実施することで、常設店舗と同水準の営業活動となるよう取り組んでまいります。これらの取組を通じましてお客様に最適な御提案を実現しまして、より御満足いただけるサービスを提供してまいりたいと考えてございます。

当社からの御説明は以上になります。ありがとうございました。

【新美主査】 説明ありがとうございました。

それでは、質疑、意見交換の時間に移りたいと思います。御質問、コメントがございましたらよろしくお願いします。御発言がございましたら、チャット欄で御合図いただけたらと思います。

なお、資料の中に一部構成員限りのものがございますので、それに触れられるときにはくれぐれも御注意いただきたいと思います。

いかがでしょうか。それでは、中央大学の西村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【西村（暢）構成員】 中央大学の西村でございます。事業者の皆様、御説明ありがとうございました。私からは、1点、楽天モバイル様に質問を、それから1点、コメントをさせていただければと思います。

まず、質問でございますけれども、楽天モバイル様の一番最後のページで出張販売の御説明がございました。この出張販売の場合、楽天の提供ツールのみ許可ということで御説明をいただいておりますけれども、この許可というのは出張販売側との契約による合意で縛っているという理解でよろしいでしょうか。そして、そういった場合、恐らく一方で常設店舗との同水準の営業活動を形成するということは御指摘のとおりかと思いますが、他方で、出張販売側の自由な販売手法というものを一定程度制約するものというふうにお伺いして思ったんですけれども、出張販売側の現時点での感触や、出張販売側と対話していて、このようなツールのみ許可するという手法、ここについての手応え、メリットというものがあればお教えいただければと存じます。

先にコメントをさせていただきますと、今回、各社様、いろいろと原因等を探っていたいておりますけれども、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なのかなと見受けられまして、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という次第でございます。

私からは以上でございます。

【新美主査】 西村先生、どうもありがとうございます。

それじゃ、楽天モバイルさんに質問がございましたので、楽天モバイルさん、どうぞお答えいただけたらと思います。

【楽天モバイル】 楽天モバイル、小田です。西村先生、御質問ありがとうございます。

まず、いただいた御質問としては、出張販売の際のツールの限定について、契約で縛っているのか否かということだったと理解しております。結論といたしましては、契約内容

に盛り込む形でお願いをしておりますというところです。

補足説明を1つさせていただきますと、この当社提供のツールのみ使用というところなんですけれども、各イベントに合わせたツールを我々のほうで御用意しまして、それを支給するという形にしております。そういった意味では、イベントをする主体となる会社さんの自由を我々が束縛しているという形よりは、きっちりと我々と合意形成をして、ツールの用意も我々側がするという形で、ただ、現場としてはその範囲内でしっかり取り組んでいただいて成果も出していただいていると、そのような取組だというふうに補足させていただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。西村さん、よろしいでしょうか。

【西村（暢）構成員】 はい、よく分かりました。ありがとうございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

ほかに御質問、御意見ございましたら、どうぞ御合図ください。いかがでしょうか。各社さん、原因分析をしっかりなさっているので、さらにそれに加えていろんなアドバイス等がございましたら、どうぞよろしくお願いします。いかがですか、皆さん、これで納得ということになりますでしょうか。

佐藤さん、どうぞコメントをお願いします。

【佐藤構成員】 ありがとうございます。会議に参加するのが遅れて申し訳ありませんでした。

簡単なコメントになります。まず、覆面調査の結果に関しては、違反行為が減少傾向にあるということなので、そのこと自体、非常に評価できることだと思います。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らうと思いました。

もう一つは総務省へのお願いになりますが、昨年来、端末の割引額について、中古端末の価格の予測方法等、いろいろ議論してルールを少しずつ改めてきたと思います。ルールを守っているかどうかも大事なのですが、そういうルールを改めたことでどういうふうに市場の競争環境等、現場が変化したかというのをしっかり見ていくことがより大事だと思っていますので、この辺も次回以降、どこかの会議で改めて、一定期間必要かとも思いますが、情報・データ等を示していただけるとありがたいです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。非常に重要なコメントをいただきました。ルール変更とその効果検定というのは非常に大事だと思います。どうもありがとうございます。

ほかにコメント、御質問ございましたら、どうぞ御発言ください。大谷さん、どうぞ御発言ください。

【大谷構成員】 大谷でございます。今日も参加が遅くなりまして誠に申し訳ございません。

各事業者様の御説明を直接にお聞きすることができずに、資料を拝見するだけでございましたけれども、資料を拝見する限りにおきまして、覆面調査で引っかかったケースというのが、やはり不慣れな担当の方、それから量販店、それから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ましたので、今後どこに注力すべきかということ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次第です。

そこで、資料を拝見しての印象につきますけれども、楽天モバイル様では、やはり手数料でポートイン指標というのを設けていないということで、端末販売時の手数料は、とにかく回線契約にかかわらず同額に設定されていると承りました。このようになっていきますと、ノルマ重視で営業トークを頑張り過ぎることが起こりにくくなり、この種の問題について効果的な対応だろうと受け止めました。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であるとか販売店などに対して徹底を行われていくということですが、このような覆面調査を繰り返していくのは必要なことではありますが、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、手数料の見直しというような抜本的な手を打っていただくということも一案なのではないかと感じましたので、感想めいておりますけれども、一言コメントさせていただきました。

私から以上でございます。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございます。

それでは、続きまして、全相協の西村さん、御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 全相協の西村です。御説明をどうもありがとうございました。

私も、違反が少なくなったというのは喜ばしいことかと思っておりますが、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みたいなことを各社さん言っておられます。もちろん、通信に関わらないものというのは電気通信事業法で言うていくのは難しいかなと思いますが、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-

ムが結構入っておりますので、この辺り、強要に当たらないように運用していただきたいなというのはお願いします。

あともう1点、スマホを1円で売るというのはかなり問題になった経緯がありまして、分割払いの契約についても中古価格を適正に計算しましょうという話になっていたかと思えます。1年間で12円払うという話についても、中古価格の算定方法については妥当というようなことらしいのですが、その辺りについても計算方法的に問題がないのかということを示明していただければ分かりやすいなと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これもまた、代理店ないし販売の現場における説明の仕方についてのある意味で非常に示唆的な御指摘だったと思います。

続きまして、北さん、どうぞ御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

先ほど楽天モバイルさんのプレゼンの途中からネットワークが切れて大谷構成員の質問の途中で復活したので、同じ質問だったら失礼いたします。

まず、ドコモさんへの質問ですが、家電に対する還元施策がSIM契約の有無にかかわらず特典を進呈する施策であるということですが、これは一体どういう施策なんですかね。SIMのみ新規契約を条件としなくてもポイントがもらえると。例えば機種変更でも、5万円以上の家電を買えば2万ポイント、ドコモからもらえるということなんですか。どういう条件なのか教えていただきたいと思います。まず、ドコモさんへの質問です。

【新美主査】 1つずつ順番にということですね。それでは、ドコモさん、どうぞお答えください。

【NTTドコモ】 NTTドコモでございます。北さん、御質問ありがとうございます。

本件については、量販店の店頭において相対にて行われておりまして、一定額以上、我々のほうでは5万円と聞いておりますが、5万円以上の家電を購入すると特典を差し上げるという施策であり通信やその他のサービスは条件に入っていないものであると伺っております。

以上でございます。

【北構成員】 ああ、これは家電量販店の施策なんですね。そのもらえるポイントというのは家電量販店のポイントなんですね。

【NTTドコモ】 御認識のとおりでございます。

【北構成員】 あ、なるほど。それを一緒にたに説明したということですね。了解しました。

次、ソフトバンクさんへのコメントですが、4ページの上の事例で、頭金1万1,000円は乗換えで割引ができます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で、それを説明不足だとおっしゃっていますが、説明不足というレベルではないんじゃないかと思います。もっとひどいのが、5ページの上から2番目の事案ですね。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であった。これも説明不足というレベルじゃないんじゃないか。その下の2つも6ページの事案も同様で、要は、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、これを「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います。

一番悪質なのは、6ページの一番上の事案で、これ、多分出張販売だと思うんですが、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と。これを聞いた消費者が、出張販売の現場からきっと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けば2万円さらに割引してもらえるのかなと思いきや、実は別サービス・オプションの加入が必要だと言われるということになりますよね。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んじゃないかと推察します。これこそ説明不足なんかでは済まされない事案だと考えます。

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って不信感を持たれ続けるんだと思います。

それから、楽天モバイルさん以外への質問ですが、楽天モバイルさんは、出張販売のPOPなど販促ツールは楽天モバイルさんが提供したツールを使用するルールになっているとプレゼンされましたが、先日、私が某キャリアの出張販売現場を通りかかったら、「iPhone 15 1円」とだけ大きく書かれたPOPが貼ってありました。今現在、3社さんの出張販売のツールについてはどういうルールになっているのか教えていただきたいと思います。

【新美主査】 楽天さん以外の3社さんですね。

【北構成員】 はい。

【新美主査】 ドコモさん、それからKDDIさん、そしてソフトバンクさん、順次お

答えいただきたいと思います。よろしくお願いします。

まずはドコモさん、よろしくお願いします。

【NTTドコモ】 NTTドコモでございます。資料の2ページの上段に記載しております通り、出張販売においては、代理店独自割引などを掲出する際には当社指定のフォーマットを用いるか、もしくは代理店独自フォーマットを用いる場合には事前にそのフォーマットを当社に照会、承認をさせていただき運用を徹底しております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、KDDIさん、よろしくお願いします。

【KDDI】 KDDI、山本です。私どもも、いわゆる出張販売につきましては、基本的に、今、ドコモの大橋様が御説明いただいたのとほぼほぼ同じ運用をしておりまして、基本的には何でもいいですよという形にはしておりません。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ソフトバンクさん、よろしくお願いします。

【ソフトバンク】 ソフトバンクの山田です。当社の場合ですとツールによって分かれておりまして、当社が作成しているもの、あと当社が審査をしているもの、あとは当社が審査をしていないもの、この3種類に分かれます。どのタイミングで使うかということによるんですけれども、契約時点に近ければ近いほど当社のチェックが入るというような形でお考えいただければと思います。

以上です。

【新美主査】 北さん、いかがでしょうか、今のお答えで。

【北構成員】 そういうお答えなんだと思いますが、実際はかなり運用が…私が実際に見たので、そのような運用が徹底されてないようなところがあると思うので、改めて徹底していただきたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御意見、御発言を御希望の方、いらっしゃいませんか。特にございませんか。

北さんの御質問、それから西村さんの御指摘にもありましたように、現場でどういう説明がなされているかというのは非常に大事なことです、その辺、今後、十分に気をつ

けていただきたいなと思います。ソフトバンクの山田さん、どうぞ御発言いただきたいなと思います。

【ソフトバンク】 よろしいでしょうか。

【新美主査】 はい。

【ソフトバンク】 ソフトバンクの山田です。先ほど北様から御指摘いただきました。今回、我々で今回の説明資料を作成するに当たりまして、別添でつまびらかに、今回の御指摘を受けた案件について我々の御説明というのを記載させていただきました。

この目的ではあるんですけれども、覆面調査、今回、件数が多かった点、非常に申し訳なく思っております。我々といたしましては、今回の件を受けて本当に真摯に、どこがまずかったのか、次の改善につなげたいと思っております、そういった意味で我々の状況というのをあからさまにして、まさに今日、北様から受けた御指摘なんかも踏まえて次につなげるような活動をしたいと考えております。

そのような意味で、今回、こういった御意見をいただいたところ也非常にありがたく思いますし、総務省様で行われている覆面調査につきましては、我々としての件数が増えた、減ったのみならず、たとえ件数が減ったりしても、その発生したものがどこがよくなかったのかというのは、しっかりとローデータ等もきちんと見た上で分析を進めていきたいと考えております。せっかく時間であるとか費用がかかって行われている調査でありますので、我々としては、できる限りその調査結果というのを活用させていただいて次の活動につなげられるようにしていきたいと思っておりますので、そのような感じで取り組みたいと考えておりますので、また引き続き御指導いただければと思っております。

以上です。

【新美主査】 どうぞよろしくお願いします。

ほかに御発言ございませんでしょうか。今の御発言も、それから北さんの御指摘あるいは西村さんの御指摘もありましたように、通信サービスのための説明と、そうでない、販売者ですね、ショップの人たちの業務としての説明というの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ちました。というか、そういう状況だと認識しますので、その辺の切り分けというのは、今後、慎重にやっていく必要があるんじゃないかなと思いました。ソフトバンクさんの今の発言にもありますように、原因分析した上で、どういう対応をしていくのかというのを今後期待したいと思います。

ほかに御発言御希望の方、いらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。本日、原因分析について各社さんが非常に丁寧にやってきたということは分かりましたので、今後の作業に期待したいと思います。構成員の皆様も、非常に丁寧な、しかも的を射た御発言をいただきまして、ありがとうございます。今後とも協力しながら議論を進めてまいりたいと思います。これからもどうぞよろしくお願い致します。

本日の議事は以上とさせていただきたいと思います。

また、本日のヒアリングにつきまして聞き忘れていたということがございましたら、追加の質問を出していただいても結構です。ただ、期間は、ちょっと短くて申し訳ありませんが、6月4日、あさっての17時までに事務局まで御連絡いただけたらと思います。よろしくお願い致します。

それでは、最後に、事務局から連絡事項等があればお願いいたします。

【事務局】 事務局でございます。本日はありがとうございました。

新美主査からも御案内がありましたが、本日のヒアリング事業者に対する追加質問につきましては、事務局より改めてメールにて御連絡させていただきますので、よろしくお願い致します。

次回会合の詳細につきましては、別途、事務局から御連絡差し上げるとともに、総務省ホームページに開催案内を掲載いたします。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。熱心な御議論ありがとうございました。また、報告者の各社さんも、非常に丁寧に対応していただきましてありがとうございました。

それでは、これにて失礼させていただきます。

以上