

「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」の 改正案に対する意見及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間： 2022 年 11 月 5 日（土）から 2022 年 12 月 5 日（月）まで

■ 意見提出件数： 20 件（法人・団体：2 件、個人：18 件）

■ 意見提出者： (意見受付順、敬称略)

	意見提出者
1	消費者団体 大阪府消費生活リーダー会
2	ソフトバンク株式会社
—	個人（18 件）

「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」の改正案に対する意見及びそれに対する考え方

意見	考え方	修正の有無
5. 通信料金と通信代金の完全分離		
(3) 端末代金の値引き等の利益の提供		
意見 1 「端末代金の値引き等の利益の提供」をもっと自由にしてほしい。		
<p>「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」改定案に関する意見募集」の方は「もっと安くもっと安く」という感じなのだから資料 23 ページ「端末代金の値引き等の利益の提供」を昔みたいにもっと自由にできるようにしてほしいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人 1】</p>	○ いただいた御意見は、参考として承ります。	無
意見 2 本ガイドライン改正案に賛成。迅速な購入履歴確認をガイドラインで義務付けるなどの対策が必要。		
<p>消費者相談の現場から、「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」改正案 に対する意見を述べます。</p> <p>P28 ○在庫区分や販売拒否 (「通信役務の利用」をしない者が対象となる端末と「通信役務の利用」をする者が対象となる端末とで在庫区分を行うことや当該区分を理由とした販売拒否を行う場合には、「通信役務の利用」を条件としていることに当たる。)について</p> <p>基本的には改正案に賛成です。 公平な売り方については賛成しますが、消費生活相談の現場では特に若者がアルバイトだと騙され SIM フリー端末販売を購入して詐欺業者に手渡すトラブルが増えています。端末だけを購入する人を販売拒否しないという対策により、転売ヤーに雇われる人や前述のアルバイト等が増えることを懸念しています。店頭でのポスターの掲示(例:「それはあなたが使う端末ですか」「名義貸しは犯罪です」等)や、販売員の説明が必要と思われます。現在各キャリアで転売ヤー対策が取られていますが、迅速な購入履歴確認をガイドラインで義務付けるなど、法第 27 条の 3 を逆手に取られないための対策が必要と考えます。</p>	<p>○ 本改正案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ その他の御意見については、参考として承ります。</p>	無

【個人17】		
意見3 端末単体販売について、在庫区分だけではなく、その他の対応についても言及すべき。		
<p>在庫区分だけでなく、対応人員等が通常の契約とは異なること、またそれを理由とした販売拒否のみならず、対応の遅滞についても上限を設けるべき。具体的には購入等を申し出た者が端末を受け取るまでに2時間以内としなければならない、といった時間制限についても言及をすべき。</p> <p>某家電量販店のauコーナーでは、開店と同時に申し出たとしても6時間以上経過した同日の17時から17時15分までの15分間に再度来店を求められ、その後に販売するといったことが行われている。端末の購入者が多い場合、「本日中の枠が埋まってしまった」と販売を拒否する例も確認している。すくなくとも9ヶ月以上に渡り複数の事例を確認している。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	○ いただいた御意見は、参考として承ります。	無
意見4 端末単体販売拒否について、具体的な罰則を設けるべき。		
<p>「在庫が分かれている」「今日は予約が埋まっている」といった端末単体購入の拒絶に関して、具体的な罰則を設けた方が良いと思う。</p> <p>現状、販売を拒絶されたからと言って当該キャリアのお客センターに報告しても「今後厳しく指導します」などの対応がほとんどで、購入できなかった利用者への補償がなされていない。</p> <p>消費者センターなどに通報しても、個別の対応を行ってくれる事は少ない為、やはり買えず仕舞いになってしまう。</p> <p>行政から企業への大きな指導ではなく、個別の消費者一人ひとりを保護する(不平等をなくす)施策が必要だ。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	○ いただいた御意見は、参考として承ります。	無
意見5 通信事業者からの過剰なインセンティブに依存した代理店の不健全な経営を解消するために、現行の法律の厳罰化に踏み切るべき。		
<p>販売代理店の多くは通信事業者からの過剰なインセンティブに依存した不健全な経営を行っていることは業界全体の常識となっており、一部の悪質な通信事業者はいわゆる『0円スマホ』問題を転売行為の問題のみにすり替え、上記の問題からは長年目を背け続けている。その結果、少なくない販売代理店は割引対象端末の単体購入希望者に対し、在庫隠しや手続き時間の不当な延長等の手法で販売を</p>	○ いただいた御意見は、参考として承ります。	無

<p>拒否または阻害し、回線契約を伴う形での購入希望者に対してのみ割引対象端末の販売を行うことで、事実上、税抜2万円を超える利益供与を行っている。</p> <p>これらの問題を解消する1つの意見として、現行の法律の厳罰化に踏み切るべきと考える。不当な販売や悪質な手法を厳しく取り締まることにより、販売代理店の経営の見直しが行われ、必然的に不当な廉価販売も行われなくなり、転売問題等の附随する問題も解消されると予想される。</p> <p style="text-align: right;">【個人12】</p>		
<p>意見6 本ガイドライン改正案に賛同。ガイドラインを遵守しない販売代理店に対しては、何らかの対応が必要。</p>		
<p>本ガイドライン改正案に賛同いたします。</p> <p>移動機物品販売（端末のみ販売）において代理店が販売拒否をしたり、在庫が無い等虚偽の説明をし、販売をしない等のケースが多数見受けられます。</p> <p>広告表示（店頭のPOP広告等において）においても表向きはMNP時に22,000円までの割引を行って見えるように見えますが、実際には店員が説明する価格においては22,001円以上の割引を行うなど、不適切な販売行為が行われています。</p> <p>総務省としても不適切な販売行為を規制し、ガイドラインを遵守しない代理店に対しては何らかの対応が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人15】</p>	<p>○ 本改正案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ その他の御意見については、参考として承ります。</p>	<p style="text-align: center;">無</p>
<p>意見7 電気通信事業者に対して、適切な評価指標を設定するよう、是正すべき。</p>		
<p>私は携帯電話販売代理店に責任者として勤務していましたが、キャリアの指標の理不尽さから退職しました。各代理店がMNP契約の獲得に採算のあわない販売促進費をかけて取り組んでいます。主な内訳は出張イベントの会場使用費、営業委託費、端末値引です。特に営業委託費が重くのしかかり、指標をクリアした獲得賞金以上の人件費を使っています。それでは一件意味がないように思えますが、赤字を打ってでも指標をクリアしないと代理店契約解除や顧客管理システムの没収、実質閉店が待っているため赤字でもやるしかないのです。しかもその販促費の源泉はどう考えても既存ユーザーの使用料金が直接ではないもののまわり回ってきたものです。</p> <p>そうした背景から、全店がMNP偏重の営業となり、各地の商業施設、スーパーに他社ユーザーを求め出張販売に出ています。</p>	<p>○ いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p style="text-align: center;">無</p>

その結果、店舗のスタッフが手薄になり既存ユーザーが手続きしたくても数日先まで予約が空いてないという状況になっております。次第に店舗のオペレーションも指標達成のために異常事態になっています。例えば相談や機種変更は予約満席でお断りするが、MNPや新規、クレジットカード申込、光回線申込など指標にプラスとなるものは受け入れるという風土が当たり前になってきています。しかし、そうでもしないと達成できない目標数値なのです。その目標数値はキャリアから一方的に宣告される納得感の低いもので、キャリア担当者に訴えても「本社で決まっていることなので…」と目標数値の根拠は開示されません。

私はユーザーの生活を豊かにする通信サービスのサポートができることにやりがいを感じ携帯電話販売代理店に勤務しておりました。しかし昨今のキャリアの営業方針から既存ユーザーを大切にしない営業環境を恥ずかしく思い退職しました。キャリアはこれまで何度も総務省から指摘される過ちを犯してきました。そのたびに一度は是正するのですが現在のMNP問題のように新たな過ちを犯します。そしてそれを内部から指摘しても何も変わらない体質なのです。現場スタッフの声、現場のお客様の声よりツイッター、総務省での発信が数百倍効く残念な体質です。

キャリアは優越的な立場を利用した代理店への押しつけが当然となっています。総務省、公正取引委員会による業界の是正を切にお願い申し上げます。

【個人4】

ドコモ販売について不当な部分について

1) MNP での上限 22000 円以上の値引きについては表面上は販売店や代理店独自に行っているとなっておりますが実際は個別にキャリアの判断でインセンが発生して

ます
そのため一部量販やドコモショップのみが行っており地域によってその価格が受けれないユーザーが発生して(同時に販売店から見れば優越的地位の濫用...相手方に不利益となる取引条件の設定等をする行為(2条9項5号ハ)に抵触すると思われます)

2) Iphone 販売権について

2期連続で販売ノルマを達成できない場合は販売権なくなり、別会社や社名変

<p>更しないと再販もできません（過去再販できているところはないみたいです） 自社の場合は話は長くなりますが今から8年前に IPHONE5S を売ってましたが販売利益が新規で1500円 機種変更で1000円 頭金（販売独自の手数料）は代理店及びドコモの指示で設定できず利益が確保できなかったために販売を上位代理店やめると通知しました。（ノルマ未達ではない） また当時販売スタッフ全員が3か月1回東京へアップル製品の販売での研修を受けるルールもあり交通費も自社負担でした。 2. 3年後利益もほかのスマホと同一、頭金も設定できるようになり研修制度もネット行われるようになったので再販できるようお願いしましたが上位代理店から一度やめた場合は再販事例がなくドコモやアップル社から許可されないという連絡が来ました これらに関しては経済上の利益の提供を要請する行為および相手方に不利益となる取引条件の設定等をする行為だと思われ 意見としましてはアップル製品の販売や取り扱いに対して販売店やユーザーに不当なやり方、不公平なやり方がないか？調査、改善してほしいです （特にアップル社とは末端販売店とは契約などしてない、また直接の一次代理店やドコモと直接アップル製品の扱いの規定や契約書を交わしてないにもかかわらず販売抑制があること自体おかしいと感じてます） また MNP における不公平な手数料（インセン）が転売屋の不当な端末購入にもなってますので新規、機種変更、MNP の価格も統一にするか？上限を徹底させてほしいです 以上です <div style="text-align: right;">【個人 10】</div></p>		
<p>意見 8 上限 2 万円規制や通話かけ放題の定額料金を見直すべき。</p>		
<p>私は現役の携帯販売員です。 今回改正して頂きたい事が2つあります。 一つ目は、端末代金の値引き額の増額です。 結局端末代金と通信料の分離化で基本料金をある程度安くしても、端末代金が高過ぎて世間の家計の負担は減っていない状態です。</p>	<p>○ いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

ウクライナ情勢による円安の影響や半導体の需要の増加で特に iPhone の端末代金が以前より跳ね上がり、より積極的な MNP が行われていません。

端末代金が 0 円になるのは良くないことには賛成ですが、端末代金の値引額が 22,000 円までというのは余りにも少な過ぎます。

せめて上限 55,000 円くらいに増額して頂きたいです。

過去に Apple 社からも日本へ値引き額が少な過ぎると抗議があったように、iPhone のシェア率が 80%を越えるの日本の携帯業界にとって切実な問題です。

現場を全く知らない年寄りの役人の机上の空論ではなく、実際に働いている私達販売員の意見をちゃんと取り入れて下さい。

ちなみに、私のこの意見は大袈裟ではなく携帯業界で働いている全ての販売員が感じていることです。

とにかく、端末代金の値引き額を 55,000 円程度まで増額して頂きたいです。

この値引き額の上限が改正されなければこの法律を変える意味が全くありません。

法律を改正しても何も改善されていないと、間違いなく国民から批判が殺到すると思います。

二つ目ですが、通話かけ放題の定額料金です。

大手 3 社のかけ放題 1,870 円、5 分かけ放題 770 円では高過ぎます。

かけ放題→1,100 円

5 分かけ放題→550 円

これ位が妥当な金額だと思います。

コロナ禍でリモート会議や電話での長時間のやり取りで以前よりかけ放題の需要が多くなっているのに、少しでも携帯料金が安くなるように通話オプションの値下げをして頂きたいです。

以上 2 点、改正をよろしくお願いします。

【個人 6】

私は通信業界 5 年目の現役携帯販売員です。

今回改正して頂きたい事が 2 つあります。

1 つ目は、端末代金の値引き額の増額です。

端末代金と通信料の分離化で基本料金をある程度安く出来たとしても、端末代が高過ぎて月々の通信料は減っておらず、円安や半導体不足の影響で特に

iPhone の端末代金が以前より跳ね上がり、以前より積極的な MNP が行われていません。

端末代金が 0 円になることがまずいことには同意できますが、端末代金の値引額が 20,000 円までというのはあまりにも少な過ぎます。

上限 50,000 円に増額して頂きたいです。

数年前に Apple 社から直々に日本の端末値引額が少ないと抗議があったように、日本の iPhone のシェア率が 80% を越える携帯業界にとって切実な問題です。

現場を全く知らない役人の机上の空論ではなく、実際に働いて現実を知っている私たち販売員の意見をしっかり取り入れて下さい。

この意見は大袈裟ではなく携帯業界で働いている全ての販売員が感じていることです。

この値引き額の上限が改正されなければこの法律を改正する意味が全くありません。

以前の端末代金値引き額を 20,000 円までという法律は改正ではなく”改悪”と言われ続けています。

『端末代金値引き額を 50,000 円迄増額』に改正をお願いします。

2 つ目は、通話かけ放題の定額料金の引下げです。

現在の大手 3 社 (docomo, au, SB) のかけ放題 1,870 円、5 分かけ放題 770 円では高過ぎます。

かけ放題→1,100 円 (税込)

5 分かけ放題→550 円 (税込)

このくらいが妥当だと思います。

コロナ禍で在宅勤務になりテレワーク、リモート会議などでかけ放題の需要が多くなりこれも通信費が上がる原因の 1 つになっているので、こちらも改正して頂きたいです。

以上です。ご検討よろしく申し上げます。

【個人 9】

昨今の円安により、軒並み各メーカーの端末価格が高額化しており現状の割引額 20,000 円の上限は時代の流れには合っていないと感じます。

一定額の金額で上限を設けるのではなく、端末価格に対しての比率でおおよそ妥当と判断出来る範囲内での可変式の上限金を設ける。

<p>または、割賦販売時に限り上限を高めるなどの臨時的な対応策は必要かと思えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p>		
<p>意見9 端末単体購入時と機種変更時の支払金額の差を是正すべき。</p>		
<p>本案の内容に賛成いたします。</p> <p>端末単体での購入が、機種変更より価格で実質的に優位になる点の是正をお願いいたします。</p> <p>例:通信キャリア c で 50,000 円で販売している端末を購入した場合の実質的な端末購入に関わる支払い金額</p> <p>機種変更として購入:50,000 円+事務手数料</p> <p>端末単体での購入:50,000 円</p> <p>機種変更事務手数料を 3,300 円とした場合、機種変更として購入すると 3,300 円購入費用が高額になります。</p> <p>支払い金額差の是正のため、機種変更事務手数料を無料とするか、端末単体購入での機種購入に機種変更と同額の手数料を設定する必要があると考えられます。</p> <p style="text-align: right;">【個人8】</p>	<p>○ 本改正案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>○ その他の御意見については、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>6. 不当な期間拘束</p>		
<p>(8) 契約を一定期間継続して締結していたことに応じた利益の提供</p>		
<p>意見10 継続利用割引の規律を見直してほしい。</p> <p>継続利用割引については、金額上限を設けることで、将来の割引を理由としたそれまでの契約期間の過度な囲い込みを防ぐことが、規律趣旨であると認識しています。この点については、2019年8月「電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案等」に対する意見募集結果（総務省考え方28）にも以下のとおり示されているところです。</p> <p>一方で、既に新規受付を終了している自社プランからの移行者に限定した移動電気通信役務の減免等の利益提供（回線契約を結果的に継続したお客さまを対象にするような施策）が規律対象になることは、マイグレーション施策も制約され、本来の規律趣旨に即しておらず過剰な規律となり、マイグレーションの対象とな</p>	<p>○ 継続利用割引の規律を含む事業法第27条の3に係る規律の見直しの要否については、電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）の附則第6条（3年経過後の施行状況の検討）の規定を踏まえた検討の中で扱うことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>

<p>り得る消費者保護観点からも不適切と考えます。</p> <p>このため、規律の趣旨に反していない（回線契約の継続を促していない）ケースは規律対象外にして頂くことを強く要望します。</p> <p>なお、本要望については、「競争ルールの検証に関する報告書 2022」（案）」に対する意見募集でも意見を述べさせて頂き、当該意見への総務省殿考え方にて、以下のとおり、検討を行うことが適当である旨お示し頂いているところですので、当該御考えも踏まえてご検討頂きますようお願いいたします。</p> <p>■2019年8月23日付「電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案等」に対する意見募集結果（総務省考え方28の抜粋）</p> <p>○ 一方で、<u>継続利用割引には、契約を一定期間継続して締結していたことを理由として利益を提供することにより、一定期間を経過するまでの間に事業者を変更する利用者の意向を抑制する効果があることは、総務省で開催された「モバイル市場の競争環境に関する研究会」と「消費者保護ルールの検証に関するWG」の合同会合でも議論があったところと承知しています。</u></p> <p>○ このように、継続利用割引は、①高額な端末購入補助に伴う利用者間の不公平の是正と②利用者による事業者変更の抑制という2つの異なる側面を有しているものと考えられます。</p> <p>■2022年9月22日付「競争ルールの検証に関する報告書 2022」（案）」に対する意見募集結果（弊社意見2-18への総務省殿考え方の抜粋）</p> <p>○ 事業法第27条の3に係る規律については、改正法の附則第6条（3年経過後の施行状況の検討）の規定を踏まえ、今後検討を行うことが適当と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク】</p>		
<p>意見11 継続利用割引の原資を透明化すべき。</p>		
<p>通信契約を任意の期間を契約した場合の料金値引きは、値引きの原資が極めて不透明である。</p> <p>まずは、端末の原価を大幅に下回った不当値引きと、契約当初期間の値引き、任意期間契約の値引き、長期契約の値引きの原資を明らかにしなければ、この話は前に進めることを矛盾している。</p> <p>法改正の意図は、料金プランの複雑化と、大手3社のプラチナバンドの既得権</p>	<p>○ いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>益で、公平公正な市場競争を阻害するものである。</p> <p>また、プラチナバンドの再割当に否定的な3社は、それぞれの販売代理店では楽天モバイルはプラチナバンドがないのでつながりにくいという既得権益の優位性を契約の動機にしており、プラチナバンドの再割当に否定的な既存大手は、セールストークのために使っているという、プラチナバンドの再割当を先延ばしすることで、既得権益の自己保持をしており、自由で公正公平な市場競争を妨げる矛盾した通信業界の悪い習慣である。それを法改正にまで以前のような契約期間値引きを実施すると、プラチナバンド保持事業者だけが圧倒的に有利になるため、法改正を検討すること自体が順序に疑義があり、既存3社との癒着の存在を国民に与えかねない。</p> <p>つまり、長期契約割引などの期間割引は、プラチナバンド再割当問題を公正公平な市場競争の状態にしてからの議論であり、唐突に既得権益事業者だけが契約者を増やせて、原資が不明な値引きをするのは、五月雨式に以前の料金体系と、公正公平な市場競争から戻ることになる。</p> <p>本法改正案が既得権益事業者だけに圧倒的に利益が集中し、以前の不透明な競争のない状態に戻り、国民の共有財産である電波を許可を得て、特権で営利事業を継続するには極めて相応しくないと結論づける。</p> <p>については、透明性の確保と、技術革新の適用で不可逆的な自由で公正公平な市場競争社会を望むものである。</p> <p style="text-align: right;">【消費者団体 大阪府消費生活リーダー会】</p>		
その他		
意見 12 以前の健全なスマホ市場に戻して欲しい。		
<p>このガイドラインにより、転売ヤーが増えたと聞きました。また、日本のスマホメーカーは壊滅しました。</p> <p>もう充分ではないですか？</p> <p>総務省がなにをしたいのか意味不明です。</p> <p>以前の健全なスマホ市場に戻してください。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見 13 割賦販売による割引と同等の割引を一括販売にも適用すべき。		
<p>残価設定ローンのみを前提とした割引を禁止すべき。</p> <p>分割だけでなく、割引を適用しつつ、一括での購入も義務づけるべき。</p>	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無

<p>分割の審査に際し、“総合的判断”により割引適用を結果的に断られる事例を確認している。 ガイドライン違反は明白。</p> <p style="text-align: right;">【個人 11】</p>		
<p>事業者がいわゆる残価設定ローンで端末を提供する場合、事業者が負担する金利相当分を端末価格から引いたうえで一括にて購入できるように義務付けるべきだと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人 14】</p>		
意見 14 端末割引のために使っていた費用を通信料の割引に充てるべき。		
<p>一括 1 円がなくなる方向で話が進んでいるが、なくなった場合キャリア側はいままで割引のために使った費用を使わなくて済むようになるはずである。 さらに消費者からすると月の通信料金は変わらないのに端末料金のみ上がる形になってしまう。 割引分の費用で月 1000 円程度値下げできるのではないか。 このままだと実質の負担が増えてしまうだけなので数年前の割引規制の時のように月額料金について値下げするように圧力をかけて欲しい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p>	○ いただいた御意見については、参考として承ります。	無
意見 15 事業者の評価指標について届出媒介等業務受託者が通報や相談ができる窓口を開設してほしい。		
<p>届出媒介等業務受託者による利益提供違反が発覚しない場合、延々と電気通信事業者による不適正かつ非合理的な評価指標が明るみにならないことが懸念される。 よって、事業者の評価指標について業務受託者が通報や相談ができる窓口の開設を提案したい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 16】</p>	<p>○ 販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を収集することを目的とした「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を 2021 年 9 月から設置しています。</p> <p>・ 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口 https://www.soumu.go.jp/form/common/agencyinfo_form.html</p>	無
意見 16		
<p>周波数割当てに関する意見（本案に対する意見ではないと思われるため省略します。）</p> <p style="text-align: right;">（個人 1 件）</p>	○ 本改正案に対する意見ではないと思われるため、担当部署に情報提供いたします。	無

※提出された御意見については、整理・要約等を行った上で掲載している場合があります。