



消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第56回） 事業者ヒアリング ご説明資料



2024年4月30日
株式会社インターネットイニシアティブ

Ongoing Innovation

- 当該法人に対して以下の手順で確認のうえ、総合的に媒介等業務受託者（以下、「代理店」）として適格であるか判断を行っている。

- ① 当社社内の与信システムを利用して企業与信を行う
- ② 打ち合わせにて各種ヒアリングを実施

なお、現在は当社モバイルサービスの代理店は「法人のみ」としており、個人事業主である場合はお断りしている。

また、販売手法が「訪問販売」や「電話勧誘」の場合もお断りしている。

- 代理店として適格であると判断された場合、媒介等業務委託契約（以下、「代理店契約」）の締結に先立ち、「媒介等業務委託先チェックシート」にて代理店として適格であるかどうかの質問事項に対する回答を書面で受領するようにしている。

構成員限り

- 当社が作成した手順等の文書（以下、「代理店マニュアル」）を代理店へ説明実施のうえ、代理店契約書の遵守事項として別紙付帯したもので、代理店契約を締結している。
- 「代理店マニュアル」は、記載事項に影響のある制度改正のタイミングで更新を行い、代理店に対して代理店契約書の別紙差し替え通知書を送付のうえ説明することにより、更新対応を実施している。

構成員限り

- 当社から代理店に対しては以下対応を行っている。
 - ・ 代理店担当者に対する届出の必要性および方法の周知
 - ・ 代理店に向けた届出手続きの案内（案内文書の作成・更新）と質問への対応
 - ・ 各代理店の届出情報（新規・変更）の一元的な管理

- また、代理店契約の締結が完了し、新規届出代理店を当社の社内代理店管理データベースへ登録する際に、総務省への届出実施が完了しているかどうかの状況について注意喚起・確認するチェック項目を設け、届出漏れがないことを確認する運用を実施している。

- 代理店業務における活動状況や法令対応状況について定期的に確認している。

構成員限り

- 加えて、毎年度の消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）を踏まえ、代理店とともにチェック・改善対応を実施している。

構成員限り

- 代理店契約書において解除事由として以下の内容を定め、その定めに則り適宜適切に対応をしている。
 - 不正又は不当な営業活動を行う等により相手方の名誉又は信用を損なったとき
 - 本契約に違反又は重大な信義則違反があったとき

- なお、代理店業務に関連する契約条項としては、業務内容（法令遵守及び、誇大説明・虚偽説明等の不適切行為を行わない旨を含む）、二次代理店の選任について、電気通信事業法に基づく業務手順、反社条項等の定めを含んでおり、その定めに則り適宜適切に対応をしている。

ヒアリング事項		回答
1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託	(1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保	<p>当該法人に対して以下の手順で確認のうえ、総合的に媒介等業務受託者（以下、「代理店」）として適格であるか判断を行っている。</p> <p>① 当社の与信システムを利用して企業与信を行う ② 打ち合わせにて以下項目を含むヒアリングを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人であることを確認（※現在は個人事業主はお断りしている） ・販売手法（※訪問販売/電話勧誘の場合はお断りしている） <p style="text-align: right;">構成員限り</p> <p>また、媒介等業務委託契約（以下、「代理店契約」）の締結に先立ち、「媒介等業務委託先チェックシート」にて、以下項目について書面で回答を受領するようにしている。</p> <p style="text-align: right;">構成員限り</p>
	(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保	<p>代理店契約書では「サービス内容に関する苦情は当社が対応、媒介等業務（以下、「代理店業務」）に関する苦情は当該代理店が対応」と規定しているが、実運用としては当社が一元的に消費者より苦情・問い合わせを受けて対応することとしている。</p> <p>過去の苦情内容は、サービス内容に関するもの（切り分け上、当社対応部分）がほとんどであり、代理店業務に対する苦情はほぼ無い。</p> <p>なお、苦情件数は近年顕著に低下している状況。</p>
2. 責任者の選任	<p>「代理店契約書の締結者」もしくは「媒介等業務委託先チェックシートの回答者」を責任者として選任していただいております。変更があった場合は速やかに当社へ通知いただくように定めています。</p>	

ヒアリング事項		回答
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等	(1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘因の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項	当社が作成した手順等の文書（以下、「代理店マニュアル」）を代理店へ説明実施のうえ、代理店契約書の遵守事項として別紙付帯し代理店契約を締結している。 また、代理店マニュアルの記載事項に影響のある制度改正のタイミングで更新をし、代理店に対して代理店契約書の別紙差し替え通知書を送付のうえ説明することにより、更新対応を実施している。
	(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	代理店が消費者への説明・販売業務を実施するにあたり必要となる実務の研修を必要に応じて適宜実施している。

構成員限り

構成員限り

ヒアリング事項	回答
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置	<p>以下対応を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理店担当者に対する届出の必要性および方法の周知 ・代理店に向けた届出手続きの案内（案内文書の作成・更新）と質問への対応 ・各代理店の届出情報（新規・変更）の一元的な管理 <p>また、代理店契約の締結が完了し、新規届出代理店を当社の代理店管理データベースへ登録する際に、総務省への届出実施が完了しているかどうかのチェック項目状況について注意喚起・確認項目を設け、届出漏れがないことを確認する運用を実施している。</p>
5. 監督措置	<p>代理店業務における活動状況や法令対応状況については定期的に確認している。</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: right;"> <p>構成員限り</p> </div> <p>加えて、毎年度の「消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を踏まえ、代理店とともにチェック・改善対応を実施している。</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; text-align: right;"> <p>構成員限り</p> </div>
6. 苦情処理に関する措置	<p>【ヒアリング事項 1. (2) の回答と同様】</p>
7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置	<p>代理店契約書において解除事由として以下の内容を定めており、その定めにより適宜適切に対応をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不正又は不当な営業活動を行う等により相手方の名誉又は信用を損なったとき ・本契約に違反又は重大な信義則違反があったとき <p>なお、代理店業務に関連する契約条項としては、業務内容（法令遵守及び、誇大説明・虚偽説明等の不適切行為を行わない旨を含む）、二次代理店の選任について、電気通信事業法に基づく業務手順、反社条項等の定めが含まれており、その定めにより適宜適切に対応をしている。</p>
8. 委託状況を把握するための措置	<p>代理店契約において、以下の情報（以下、「代理店情報」）について当社に通知し、情報変更があった場合は遅滞なくその旨通知するよう定めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人名称又は商号 ・本社並びに業務を行う事業所の所在地、名称 ・代理店契約に関する連絡先 <p>その定めにより、当社と代理店の担当者同士で連絡先を交換のうえ、適宜連絡を実施している。</p> <p>なお、半年に1度（4月・10月）、代理店情報に更新・変更がないかを、当社から代理店へ確認のうえ棚卸を実施している。</p>

Lead Initiative

日本のインターネットは1992年、IIJとともに始まりました。以来、IIJグループはネットワーク社会の基盤をつくり、技術力でその発展を支えてきました。インターネットの未来を想い、新たなイノベーションに挑戦し続けていく。それは、つねに先駆者としてインターネットの可能性を切り拓いてきたIIJの、これからも変わることのない姿勢です。IIJの真ん中のIはイニシアティブ

IIJはいつも始まりであり、未来です。



Ongoing Innovation

本書には、株式会社インターネットイニシアティブに権利の帰属する秘密情報が含まれています。本書の著作権は、当社に帰属し、日本の著作権法及び国際条約により保護されており、著作権者の事前の書面による許諾がなければ、複製・翻案・公衆送信等できません。IIJ、Internet Initiative Japanは、株式会社インターネットイニシアティブの商標または登録商標です。その他、本書に掲載されている商品名、会社名等は各会社の商号、商標または登録商標です。本文中では™、@マークは表示していません。

©2013 Internet Initiative Japan Inc. All rights reserved. 本サービスの仕様、及び本書に記載されている事柄は、将来予告なしに変更することがあります。