

# 関係事業者・関係団体の意見

－利用者利益の保護関係－

---

2019年6月11日

# 事業者団体ヒアリングの結果概要

## (勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

### 1. 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為【第27条の2第2号及び第4号※関連】

#### (1) 自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為【第27条の2第2号】

第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)

事業者等意見	意見提出者
● 適用除外の要望	
・来店等明らかに勧誘が行われることが明確であり、消費者が承知している場合、どのように扱うかについて考慮する必要がある。	電気通信事業者協会
・お客様要望に応じてご説明をする場合や、サービスへのご関心や契約意思をもって事業者へのアクセスがある場合、機械的に「勧誘である旨」を告げることは不自然であり、却ってお客様に分かりにくい印象を与えてしまうと考えられるため対象外とすべき。	テレコムサービス協会 (FVNO委員会)
・利用者が自ら店舗に来店した場合、「自己の氏名又は名称」を告げない勧誘は、適用除外とすべき。 なお、抽選会などのイベントにおいては、電気通信役務の勧誘行為へと移行した時点で「自己の氏名又は名称及び勧誘である」旨を告げなければならないものとする。	テレコムサービス協会 (MVNO委員会)
・利用者自らが電気通信事業者が運営するコールセンターに電話した場合、「自己の氏名又は名称」を告げない勧誘は適用除外とすべき。	テレコムサービス協会 (MVNO委員会)
・SNS上のキャンペーンについては、不特定多数への広告であり、自己の氏名・名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げる必要はなく、適用除外とすべき。 なお、オンラインでの広告を契機に電気通信役務の勧誘行為に移行した場合には「自己の氏名又は名称及び勧誘である」旨を告げなければならないものとする。	テレコムサービス協会 (MVNO委員会)

# 事業者団体ヒアリングの結果概要

## (勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

### 1. 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為【第27条の2第2号及び第4号※関連】

#### (1) 自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為【第27条の2第2号】

第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)

事業者等意見	意見提出者
● 適用除外の要望(続き)	
・申込者が自ら店舗や量販店内のコーナーに来店した場合、及び事業者のコールセンターに申込者が自ら電話をしてきた場合で、申込者から希望するサービスを伝えられた場合は適用除外とすべき	日本インターネットプロバイダー協会
・利用者が自ら店舗に来る場合のみ適用除外として問題ない。	日本ケーブルテレビ連盟
・店舗は「不意打ち性のない販路」であり、本条項は適用除外いただきたい。	全国携帯電話販売代理店協会
● 勧誘の定義: 以下の表現も認めて良いのではないか。 勧誘の仕方として、以下のような表現も認めて良いのではないか。 ・(このようなお客様には)「〇〇をお勧めしております」 ・「〇〇をご提案しております」 ・「〇〇サービスのご紹介でお電話させていただきました」	日本インターネットプロバイダー協会

#### (2) 利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為【第27条の2第4号】

利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為

事業者等意見	意見提出者
○ 意見無し	

# 事業者団体ヒアリングの結果概要

(勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

## 2. 販売代理店の届出制度【第73条の2第1項関連】

### (1) 届出事項等【第73条の2第1項】

電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行おうとする者は、**総務省令で定めるところ**により、次に掲げる事項を記載した書類を添えて、その旨を総務大臣に届け出なければならない。

- ① 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- ② 委託を受ける電気通信事業者又は媒介等業務受託者の氏名又は名称及び住所
- ③ 当該媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称及び住所
- ④ 当該媒介等の業務に係る電気通信役務についての第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の別
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、**総務省令で定める事項**

事業者等意見	意見提出者
●届出事項等	
・届出事項等については、代理店の負担などを鑑み、必要最小限としていただきたい。	電気通信事業者協会
・届出項目や変更書類の内容については、極力簡略化することが望ましい。	テレコムサービス協会 (FVNO委員会)
・連絡先、販売手法(web、電話、店舗)が追加で必要ではないか。	テレコムサービス協会 (FVNO委員会)
・その他届出事項としては法人番号が考えられるのではないか。 (代理店は似通った社名が多いため、事業者においても法人番号、代表者氏名、住所で判別している)	日本インターネットプロバイダー協会
・届出事項として以下を規定すべきではないか。 ～ 販路の申告(店舗/訪問販売/電話勧誘/オンライン販売等を選択) ～ 再委託の有無と再委託先 ～ 法人番号(例;株ABCと株エービーシーを区別)	全国携帯電話販売代理店協会

# 事業者団体ヒアリングの結果概要

## (勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

### 2. 販売代理店の届出制度【第73条の2第1項関連】

#### (2) その他利用者利益の保護のための措置

事業者等意見	意見提出者
● その他	
・届出対象の代理店については一次店、二次店、三次店等全てとすべき。	テレコムサービス協会 (FVNO委員会)
・事業者と代理店間での契約に伴い、代理店の届出提出確認を含め、適正に業務が履行されているか事業者による定期的な管理が必要ではないか。	テレコムサービス協会 (MVNO委員会)
・イベント等での臨時出店や短期間の出店による代理店活動について、短期出店場所に関する連絡先以外に、今後、連絡が可能な代理店名称及び連絡先を提示するなどの措置が必要ではないか。	テレコムサービス協会 (MVNO委員会)
・代理店自らによる品質改善として、届出させるだけでなく、代理店自らが自社の勧奨電話のモニタリングなどを行い、継続的な改善を行うよう義務づける必要がある。	日本インターネットプロバイダー協会
・一次代理店の監督義務について、一次代理店は、二次以降を取りまとめるので、二次代理店以降の監督義務が必要ではないか。	日本インターネットプロバイダー協会
・代理店では、苦情が多くなるなど問題が起これば廃業し、新たに新規代理店として業務を開始するなど、廃業／新規を繰り返すことで、同様の代理店事業を継続し、実際には、実質同じ会社でありながら会社名を複数持っている代理店がある(事業者は、実質同じ代理店かどうかを代理店の代表者、役員、住所などから判断)。廃業時も速やかな届出が必要。	日本インターネットプロバイダー協会
・届出の網羅性を担保するためキャリアが確認する仕組みを検討すべき。	全国携帯電話販売代理店協会

# 事業者団体ヒアリングの結果概要

(勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

## 2. 販売代理店の届出制度【第73条の2第1項関連】

### (2) その他利用者利益の保護のための措置

事業者等意見	意見提出者
<ul style="list-style-type: none"><li>・以下については主体的に契約行為を行っていないため、届出対象から除外していただきたい。<ul style="list-style-type: none"><li>○送客(お客様に事業者を紹介し、事業者への訪問はお客様への意思に任せる)のみ行う事業者、</li><li>○取次(不動産会社や電気店など、お客様からの情報をお客様了解の元、事業者を提供する等)のみ行う事業者</li></ul></li></ul>	日本ケーブルテレビ連盟
<ul style="list-style-type: none"><li>・再委託先等には個人名で事業を営んでいるケースもあり、個人情報保護法に抵触しないよう、届出情報が個人名となる場合の届出情報(個人名・個人メールアドレス等)の公表には一定の配慮を願いたい。</li></ul>	日本ケーブルテレビ連盟
<ul style="list-style-type: none"><li>・届出制度の導入に際し、総務省・キャリア・全携協で推進している「あんしんショップ」を啓発する仕組みを検討すべき。</li></ul>	全国携帯電話販売代理店協会
<ul style="list-style-type: none"><li>・届出制度導入後、販売活動等にあたり届出番号等を表示する義務を課す場合、店頭での負担がかからないよう、交付書面への記載など、キャリアのシステム側で対応できるような検討を願いたい。</li></ul>	全国携帯電話販売代理店協会

# 利用者利益の保護のための措置に関してご意見をお伺いしたい事項 (勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令の方向性関係)

## 1. 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為【第27条の2第2号及び第4号※関連】

### (1) 自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為【第27条の2第2号】

第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)

<ご意見をお伺いしたい事項> 適用除外となる行為としてどのようなものが考えられるか。

### (2) 利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為【第27条の2第4号】

利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為

<ご意見をお伺いしたい事項> 新たな禁止行為として規定するべきと考えるものはあるか。

## 2. 販売代理店の届出制度【第73条の2第1項関連】

### (1) 届出事項等【第73条の2第1項】

電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行おうとする者は、総務省令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載した書類を添えて、その旨を総務大臣に届け出なければならない。

- ① 氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
- ② 委託を受ける電気通信事業者又は媒介等業務受託者の氏名又は名称及び住所
- ③ 当該媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称及び住所
- ④ 当該媒介等の業務に係る電気通信役務についての第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の別
- ⑤ 前各号に掲げるもののほか、総務省令で定める事項

<ご意見をお伺いしたい事項> 届出事項として上記①～④のほか、省令で定める事項としてどのようなものが適当か。

### (2) その他利用者利益の保護のための措置

<ご意見をお伺いしたい事項> 販売代理店の届出制度をその業務の適正性の確保及び利用者利益の保護に資するものとするために講ずべき措置としてどのようなものが考えられるか。