

利用者利益の保護に向けた制度整備(案)

2019年6月18日
総務省

目次

- 1 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為
 - (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
 - (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
- 2 販売代理店の届出制度
 - (1) 届出制度を通じて把握する事項
 - (2) 届出制度の活用方策等

1 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為

(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

○ 電気通信役務^{※1}の提供に関する契約の締結の『勧誘』に先立って「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の禁止について、総務省令において定める適用除外は、販売形態ごとにそれぞれ次のとおりとする。

・ 店舗販売の場合：

「自己の氏名又は名称」については明らかであるため告げる必要はない。

※ 「店舗」には、商業施設内の一部等に出店する仮設の販売ブースなどの一時的な店舗も含む。

※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。

・ 電話勧誘、訪問販売及び通信販売の場合：

別件(他の勧誘や修理申込み等)に引き続いて勧誘を行う場合で、既に「自己の氏名又は名称」を告げており、利用者が既に認識できている場合には、改めて告げる必要はない。

※ これ以外の場合は「自己の氏名又は名称」について告げる必要がある。

※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。

(注) 法人契約は適用除外としない。

初回の電気通信役務の勧誘

自己の氏名又は名称

勧誘である旨^{※2}

別件に続く電気通信役務の勧誘

自己の氏名又は名称

勧誘である旨^{※2}

店舗販売

×

○

×

○

【総務省令による適用除外】

【総務省令による適用除外】

電話勧誘
訪問販売
通信販売

○

○

×

○

【総務省令による適用除外】

※1 事業法第26条第1項各号の電気通信役務（携帯電話端末サービス、CATVアクセスサービス、FTTHアクセスサービス、ISP、電話、PHS等）が対象

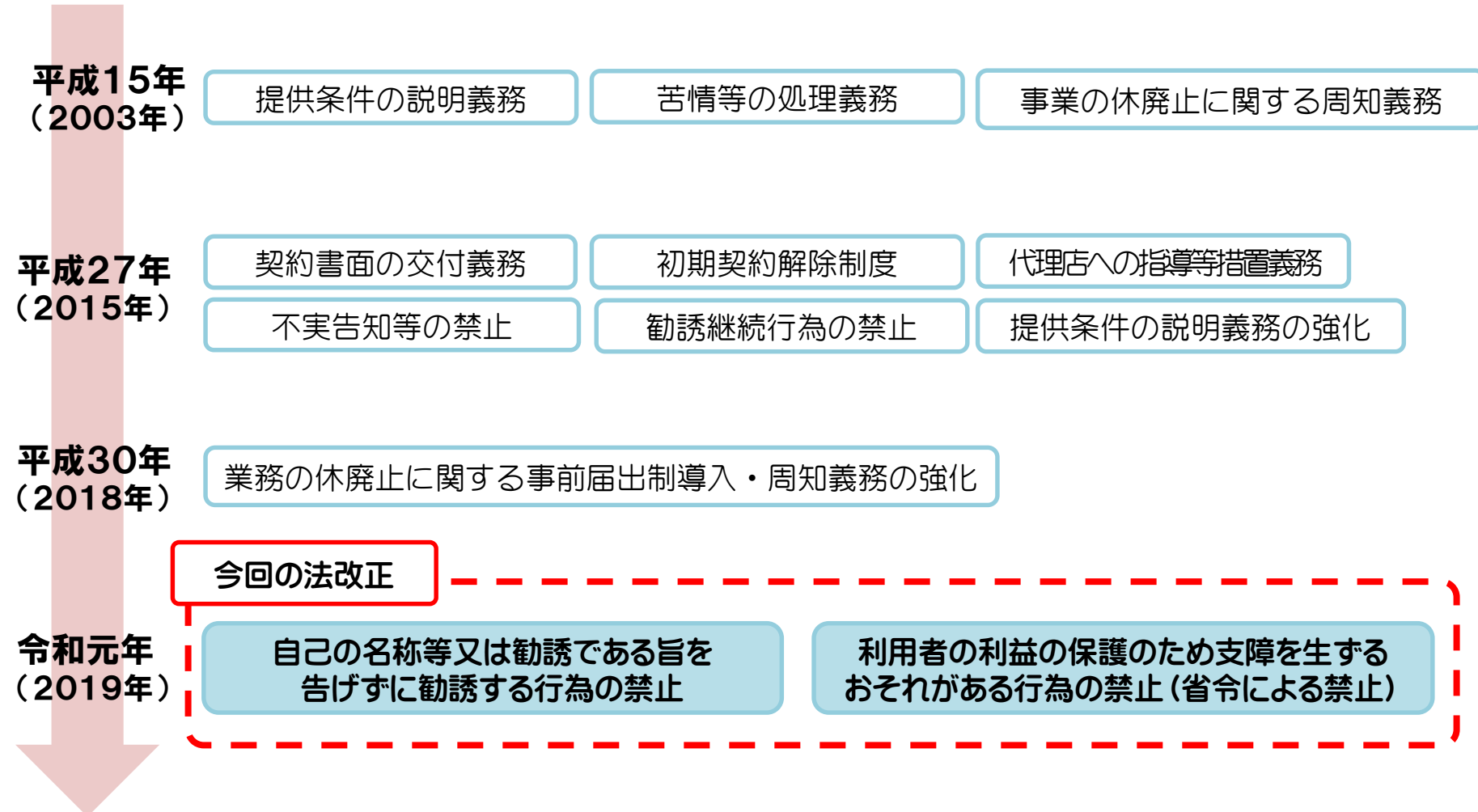
※2 「勧誘である旨」については、必ずしも「勧誘」という用語を用いる必要はなく、勧誘であることが伝わればよい。具体的な話法については、別途消費者保護ガイドラインで整理を行う予定。

※3 販売代理店が勧誘を行う場合には、「販売代理店の氏名又は名称」及び「勧誘である旨」のほか、「勧誘す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」を告げる必要があるが、店舗販売の場合であっても、販売代理店が複数の電気通信事業者の役務を取り扱う場合が想定されることから、特段総務省令で適用除外としない。

※4 利用者の希望に応じた対応を行う場合は「勧誘」に当たらないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。また、オンラインのキャンペーン等で、特定の利用者に対して契約の締結に向けた働きかけを行わないものについても「勧誘」に該当しないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。

- 省令において定めることにより禁止される「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」については、現時点では定めず、今後課題が顕在化した際に措置する。

【参考:これまでの消費者保護ルール強化の経緯】



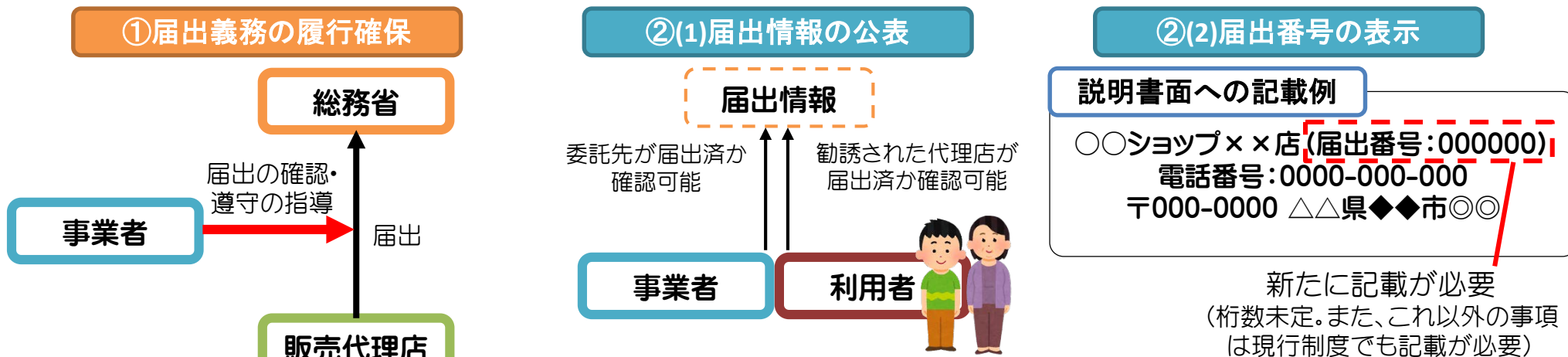
2 販売代理店の届出制度（1）届出制度を通じて把握する事項

- 販売代理店に関する情報に関して、
 - 販売代理店たる法人又は個人を特定するための情報、業務の概要を把握するための情報については届出により取得する。
 - 加えて、販売代理店の店舗の情報等、より詳細な情報については報告規則に基づく報告（年1回）により取得する。

| | | 届出（あらかじめ把握） | 報告（年1回把握） |
|---|------|-------------------------------|------------------------|
| 1 販売代理店たる法人又は個人を特定するための情報、業務の概要を把握するための情報 | 法定事項 | ① 販売代理店たる法人又は個人の名称・住所 | - |
| | | ② 取り扱う通信サービスの事業者の名称・住所 | - |
| | | ③ 委託元（電気通信事業者又は販売代理店）の名称・住所 | - |
| | | ④ 取り扱う通信サービスの区分 | - |
| | 省令事項 | ⑤ 販売形態（店舗販売、電話勧誘、訪問販売、通信販売）の別 | - |
| | | ⑥ 再委託の有無 | - |
| | | ⑦ 上記①～③の者の法人番号 | - |
| 2 店舗の情報等 | | - | ① 店舗の数、名称、所在地 |
| | | - | ② 再委託先の氏名又は名称、住所及び法人番号 |

※ 上記の届出事項に変更が生じた場合には、遅滞なく変更届出を提出することが必要。

- 販売代理店の届出制度導入に併せて、次の制度を整備する。
 - ① 販売代理店の届出義務の履行を確保するための措置
 - 電気通信事業者に対し、指導等措置義務の一環として、販売代理店が届出を行ったかどうかの確認や届出を行っていない場合に遵守させることを求める。
 - ② 届出制度の活用方策
 - (1) 総務省ホームページにおいて、届出を行った販売代理店の(i)名称、(ii)届出番号(届出時に付与される番号)、(iii)届出年月日、(iv)取り扱う通信サービスの区分、(v)法人番号を公表する。
 - (2) 苦情・相談の原因となった販売代理店の特定を容易とするとともに、届出義務の履行を促進するため、提供条件の説明に用いる書面に届出番号を記載する義務を設ける。
 - ※ 電気通信事業者が提供条件の説明を行う場合に同様の義務を課すこととする。



※ 個人の販売代理店の情報については、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」において「行政機関は、…個人情報を取得するときは、…あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない」(第4条)と規定されていることを踏まえ、届出の様式に公表の旨、公表内容及び利用目的を記載することとする。

- ※1 記載の方法としては、印字に限らず、スタンプや手書き等の方法が考えられる。
- ※2 利用者に必ず手交する書面のいずれかに記載すれば足りることを別途消費者保護ガイドラインで明示する予定。