

モバイル市場の競争環境に関する研究会（第13回）／ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG（第11回）合同会合資料

勧誘の適正化・代理店の届出に関する省令 委任事項についての当協会の意見

2019年5月30日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

「氏名、名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止」の適用除外事項に対する要望（氏名、名称および勧誘目的について）

- 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
- 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

勧誘の定義について（解説の要望）

- 「勧誘である旨」については、必ずしも「勧誘」という言葉を使わないものも勧誘に含めてよいのではないか？
- 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」

販売代理店の届出制度 その他届出事項として考えられるもの

- 法人番号
 - 代理店は似通った社名が多いため、法人番号、代表者氏名、住所で判別しているため

その他利用者利益の保護のための措置 として考えられるもの

- 代理店自らによる品質改善
 - 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のではないか。
- 一次代理店の監督義務
 - 特に一次代理店は、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。

代理店届出制度で懸念される事項

■ 廃業／新規を繰り返す代理店

- 代理店が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。廃業／新規を繰り返すことで、同様の代理店事業を継続している。
- 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。
- 事業者としては、実質同じ代理店かは、代理店の代表者、役員、住所などから判断している。
- また、廃業も速やかな届出が必要。