

総基一第59号  
令和3年5月25日株式会社NTTドコモ  
代表取締役社長 井伊 基之 殿総務省総合通信基盤局長  
竹内 芳明

## 販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について（要請）

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第26条では、電気通信役務の利用者の利益を確保するため、契約締結前に提供条件の説明をすること及び当該説明が「適合性の原則」を踏まえたものであること（利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で説明されること）を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

また、事業法第27条の3では、モバイル市場の公正な競争環境を確保するため、通信料金と端末代金の完全分離等を内容とする規律を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

他方で、総務省が実施した携帯電話事業者各社の看板を掲げるいわゆる「キャリアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査では、主に次のような結果が見られた。

- ・ 回答者の4割超が利用者のニーズ等を丁寧に確認せずに上位の料金プランを勧誘したことがあると回答したこと。
- ・ そのうち4割超が各携帯電話事業者が設定する営業目標をこうした勧誘の要因として指摘したこと。

また、別途実施した端末単体販売に関する覆面調査では、調査の対象となった貴社の販売代理店のうち約2割において、事業法第27条の3に基づく規律の趣旨に反する端末販売拒否が確認された。

販売代理店においてかかる不適切な行為が行われることは、事業法の目的である利用者の利益の保護や公正な競争の促進に著しい支障を来すおそれがある。このため、貴社においては、事業法第27条の4（指導等の措置義務）に基づき、貴社が販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するために講じている措置の実施状況を改めて確認するとともに、販売代理店に対し、不適切な行為が行われないようにするための措置を徹底するよう改めて求めることを要請する。

なお、携帯電話事業者と販売代理店との関係については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（座長：新美育文 明治大学法学部名誉教授）及び「電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG」（主査：新美育文 明治大学法学部名誉教授）においても検討が進められているところであり、その結論を踏まえ、別途、改めて追加的な対応を求めることがあり得るので、申し添える。

以上

KDDI 株式会社  
代表取締役社長 高橋 誠 殿

総務省総合通信基盤局長  
竹内 芳明

販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について（要請）

電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第 26 条では、電気通信役務の利用者の利益を確保するため、契約締結前に提供条件の説明をすること及び当該説明が「適合性の原則」を踏まえたものであること（利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で説明されること）を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

また、事業法第 27 条の 3 では、モバイル市場の公正な競争環境を確保するため、通信料金と端末代金の完全分離等を内容とする規律を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

他方で、総務省が実施した携帯電話事業者各社の看板を掲げるいわゆる「キャリアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査では、主に次のような結果が見られた。

- ・ 回答者の 4 割超が利用者のニーズ等を丁寧に確認せずに上位の料金プランを勧誘したことがあると回答したこと。
- ・ そのうち 4 割超が各携帯電話事業者が設定する営業目標をこうした勧誘の要因として指摘したこと。

また、別途実施した端末単体販売に関する覆面調査では、調査の対象となった貴社の販売代理店のうち約 3 割において、事業法第 27 条の 3 に基づく規律の趣旨に反する端末販売拒否が確認された。

販売代理店においてかかる不適切な行為が行われることは、事業法の目的である利用者の利益の保護や公正な競争の促進に著しい支障を来すおそれがある。このため、貴社においては、事業法第 27 条の 4（指導等の措置義務）に基づき、貴社が販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するために講じている措置の実施状況を改めて確認するとともに、販売代理店に対し、不適切な行為が行われないようにするための措置を徹底するよう改めて求めることを要請する。

なお、携帯電話事業者と販売代理店との関係については、「消費者保護ルール の 在り方に関する検討会」（座長：新美育文 明治大学法学部名誉教授）及び「電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG」（主査：新美育文 明治大学法学部名誉教授）においても検討が進められているところであり、その結論を踏まえ、別途、改めて追加的な対応を求めることがあり得るので、申し添える。

以上

ソフトバンク株式会社  
代表取締役社長執行役員兼 CEO 宮川 潤一 殿

総務省総合通信基盤局長  
竹内 芳明

販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について（要請）

電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第 26 条では、電気通信役務の利用者の利益を確保するため、契約締結前に提供条件の説明をすること及び当該説明が「適合性の原則」を踏まえたものであること（利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で説明されること）を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

また、事業法第 27 条の 3 では、モバイル市場の公正な競争環境を確保するため、通信料金と端末代金の完全分離等を内容とする規律を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

他方で、総務省が実施した携帯電話事業者各社の看板を掲げるいわゆる「キャリアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査では、主に次のような結果が見られた。

- ・ 回答者の 4 割超が利用者のニーズ等を丁寧に確認せずに上位の料金プランを勧誘したことがあると回答したこと。
- ・ そのうち 4 割超が各携帯電話事業者が設定する営業目標をこうした勧誘の要因として指摘したこと。

また、別途実施した端末単体販売に関する覆面調査では、調査の対象となった貴社の販売代理店のうち約 1 割において、事業法第 27 条の 3 に基づく規律の趣旨に反する端末販売拒否が確認された。

販売代理店においてかかる不適切な行為が行われることは、事業法の目的である利用者の利益の保護や公正な競争の促進に著しい支障を来すおそれがある。このため、貴社においては、事業法第 27 条の 4（指導等の措置義務）に基づき、貴社が販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するために講じている措置の実施状況を改めて確認するとともに、販売代理店に対し、不適切な行為が行われないようにするための措置を徹底するよう改めて求めることを要請する。

なお、携帯電話事業者と販売代理店との関係については、「消費者保護ルール の 在り方に関する検討会」（座長：新美育文 明治大学法学部名誉教授）及び「電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG」（主査：新美育文 明治大学法学部名誉教授）においても検討が進められているところであり、その結論を踏まえ、別途、改めて追加的な対応を求めることがあり得るので、申し添える。

以上

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会  
会長 金治 伸隆 殿

総務省総合通信基盤局長  
竹内 芳明

販売代理店の業務の適正性確保に向けた措置の実施について（要請）

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」という。）は、その目的として、電気通信事業の公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護することを定めている。

事業法第26条では、電気通信役務の利用者の利益を確保するため、契約締結前に提供条件の説明をすること及び当該説明が「適合性の原則」を踏まえたものであること（利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で説明されること）を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

また、事業法第27条の3は、モバイル市場の公正な競争環境を確保するため、通信料金と端末代金の完全分離等を内容とする規律を定めており、電気通信事業者及び販売代理店においてその遵守が求められている。

他方で、総務省が実施した携帯電話事業者各社の看板を掲げるいわゆる「キャリアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査では、主に次のような結果が見られた。

- ・ 回答者の4割超が利用者のニーズ等を丁寧に確認せずに上位の料金プランを勧誘したことがあると回答したこと。
- ・ そのうち4割超が各携帯電話事業者が設定する営業目標をこうした勧誘の要因として指摘したこと。

また、別途実施した端末単体販売に関する覆面調査では、相当程度の販売代理店において、事業法第27条の3に基づく規律の趣旨に反する端末販売拒否が確認された。

販売代理店において、かかる不適切な行為が行われることは、事業法の目的である利用者の利益の保護や公正な競争の促進に著しい支障を来すおそれがある。このため、貴協会においては、加盟各社でこれらの規律が適切に遵守されるよう、必要な情報の周知等、速やかに然るべき対応を取るよう要請する。

なお、携帯電話事業者と販売代理店との関係については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（座長：新美育文 明治大学法学部名誉教授）及び「電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG」（主査：新美育文 明治大学法学部名誉教授）においても検討が進められているところであり、その結論を踏まえ、別途、改めて追加的な対応を求めることがあり得るので、申し添える。

以上