

- 報告書の内容を踏まえ、総務省において、販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合、その情報を収集することを目的として「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」を設置しました。匿名での情報提供も可能です。
- 総務省は、情報提供内容を踏まえ、実際の販売現場において法令違反が疑われる行為が行われているか否かをモニタリングすることにより、電気通信事業者の評価指標等が不当なものになっていないかを継続的に確認します。
- また、提供された情報は、必要に応じて、消費者庁及び公正取引委員会とも共有します。



総務省トップ > 政策 > 情報通信(ICT政策) > 電気通信政策の推進 > 電気通信消費者情報コーナー > 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話事業者の看板を掲げる「キャリアショップ」は、消費者にとって身近な窓口としての役割を果たしています。キャリアショップの99%は、販売代理店によって運営されていますが、今後携帯電話の必要性がますます高まる中、消費者がそこで安心して契約等を行えることは非常に重要です。

しかし、一部の販売代理店において、消費者のニーズを丁寧に確認しないまま契約を結び、法令に違反した対応を行うといった事案が見られ、それが、電気通信事業者と販売代理店との間の委託契約に起因する可能性があるとの声がありました。

本情報提供フォームは、こうした販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を総務省に提供していただくことを目的として設置したものです。

なお、提供していただいた情報については、必要に応じ、消費者庁や公正取引委員会とも共有します。

- トップページ
- 総務省の紹介
- 広報・報道
- 政策
- 政策評価
- 組織案内
- 所管法令
- 予算・決算
- 申請・手続
- 報道資料
- 重要なお知らせ

入力欄

- 必須項目に記入がないと送信できません。
- 文字化けを防ぐため、半角カタカナ、丸文字、特殊文字は使用しないで下さい。

1. どのような情報かを教えてください。(一つを選択)【必須】

- (1)「適合性の原則」違反関係
(例:利用者のニーズを踏まえずに大容量プランやオプション等を勧めること。)
- (2)「通信料金と端末代金の完全分離」違反関係
(例:通信契約がない場合に端末の販売を拒否することや、「通信契約と端末のセット販売」又は「新規の通信契約」を条件に2万2千円(税込み)を超える利益を提供すること。)
- (3)その他

2. 関係する電気通信事業者を教えてください。(複数選択可)【必須】

- (1)NTTドコモ
- (2)KDDI(eu)
- (3)KDDI(UQモバイル)
- (4)ソフトバンク(ソフトバンク)
- (5)ソフトバンク(Vmobile)
- (6)楽天モバイル
- (7)その他:

3. 具体的な内容を教えてください。(4000字以内のテキスト。法令違反事実や法令違反を助長すると思っただ理由も記載してください。)**【必須】**

4. 頂いた内容を電気通信事業者に開示しても良いですか?(一つを選択)**【必須】**

- (1)そのまま開示しても良い
- (2)開示は希望しない
- (3)一部を開示しても良い

5. 総務省からあなたに連絡を差し上げても構いませんか?(一つを選択)**【必須】**

- (1)はい
- (2)いいえ

6. 最後に販売代理店の所在地を教えてください。(一つを選択)**【任意】**

- (1)北海道
- (2)東北
- (3)関東
- (4)信越(長野県・新潟県)
- (5)北陸(富山県・石川県・福井県)
- (6)東海(岐阜県・静岡県・愛知県・三重県)
- (7)近畿
- (8)中国
- (9)四国
- (10)九州
- (11)沖縄

以下の「総務省プライバシーポリシー」を熟読し同意の上、「同意する」ボタンを押してください。

[総務省プライバシーポリシー](#)

同意する 同意しない



検討会の考え方のポイント

- MNOと販売代理店の委託契約の内容(委託手数料の評価基準等)が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドライン等において明確化することが適当。
- 少なくとも次のような評価指標等は、通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられるため、上記ガイドライン等において明確な違反類型として特定する必要。
 - ✓ 高額プランの獲得率を評価する指標/その獲得の有無で評価が大きく変動するような指標
 - ✓ 事業法第27条の3の違反を助長するような手数料・奨励金体系等の仕組み
- 手数料の内容による法令違反の助長は、複数の要素が複合的に作用する場合もあるため、通報窓口の設置や実態調査等を通じ、販売現場で不適切な行為が行われていないか等をモニタリングし、継続的な確認を実施していくことが適当。
- 総務省が特に継続的な確認の取組を進めていく上では、公正取引委員会及び消費者庁と緊密に連携することが適当。