

乗換相談事業の実施に関する手引き

令和4年4月

携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループ

第1章 はじめに(手引き策定の経緯)

近年、携帯電話事業を取り巻く環境は大きく変化してきており、携帯電話事業者は多種多様な料金プラン・サービスを展開し、高い頻度でこれらを見直している。また、MVNO(仮想移動体通信事業者)の増加によって、携帯電話を利用する者にとって、携帯電話の料金プラン・サービスに関する選択肢はさらに増加するに至っている。

これらは、携帯電話の利用者にとって自らのライフスタイルや嗜好に沿った携帯電話の料金プラン・サービスを選択できる環境となってきたことを意味する一方で、「携帯電話事業者や料金プランが増えたことにより選択が難しくなった」、「支払っている通信料金が自分の利用実態に見合っているか分からない」、「契約中の料金プランの内容が分かりにくい、理解できていない」といった意見も見受けられるようになっている。

このような利用者の意見や懸念に対応する形で、平成28年前後から、携帯電話の利用者から携帯電話事業者や料金プラン・サービスに関する相談を受け、当該利用者に適すると思われる選択肢を提示するようなサービス(以下、「乗換相談サービス」という。)が誕生し、乗換相談サービスを提供する業務(以下、「乗換相談業務」という。)を実施する事業(以下、「乗換相談事業」という。)を営む者(以下、「乗換相談事業者」という。)が増加している。乗換相談事業者の増加は、乗換相談サービスの提供を受ける利用者(以下、「相談者」という。)にとって、自分に適した携帯電話の料金プラン・サービスを選択する一助となることが期待され、今後も増加が推測される一方で、相談者に提供する情報が不正確であったり、特定の料金プラン・サービスのみ取り扱っていることを相談者に明示せず紹介したりしているような場合には、相談者の意思決定を不当に歪め、トラブルに発展する可能性も出てくる。

こうした現状を踏まえ、総務省は中立的な立場で携帯電話の利用者にとって最適と思われる携帯電話事業者や料金プランを提案する「スマホ乗換え相談所」に関する実証事業を令和3年9月から令和4年1月まで実施した。本手引きでは、本実証事業を通して得られた結果等に基づき、相談者保護の観点から、乗換相談事業者が考慮することを期待する事項をとりまとめている。

また、本手引きの活用にあたって、参考にチェックリストを作成したので利用されたい。

第2章 手引きの目的、対象等

(1) 目的、対象

前章で述べたように現在では乗換相談事業者が増加してきたが、その業態は様々である。例えば、乗換相談事業の方法や範囲は各社によって異なり、乗換相談事業を単独で実施する場合、乗換相談事業と乗換相談事業以外の事業との組み合わせで実施する場合など、各社の創意工夫が見られる。今後も多様な乗換相談事業が実施されることは、相談者にとって、携帯電話の料金プランの選択に関するサポートを受けられる環境が充実することにつながることから、このようなビジネスを促進していくことが望ましいと考えられる。

一方で、乗換相談事業の在り方によっては、相談者が誤解し、トラブルに発展する可能性がある。このため、本手引きでは、乗換相談事業者や今後乗換相談事業を実施しようと検討している者にとって、相談者を保護する観点から事業運営の参考となる事項をとりまとめ、乗換相談事業の自立的かつ健全な発展を促すことを目的としている。

なお、本手引きでは、乗換相談事業の内容として携帯電話の料金プラン・サービスを念頭に記載しているが、これ以外にも、携帯端末の購入、固定インターネット、コンテンツ等の定額制サービスも考慮して提案を行うことや、金融・電気・ガス等の通信以外のサービスとのセット割り等も考慮して提案を行うことを妨げるものではない。なお、そのような提案を行う場合も、本手引きを参考とされたい。

(2) 用語

本手引きで使用する用語は以下のとおりである。

乗換相談サービス

携帯電話の利用者から携帯電話事業者や料金プラン・サービスに関する相談を受け、当該利用者に適すると思われる選択肢を提示するようなサービス。

乗換相談業務

乗換相談サービスを提供する業務。

乗換相談事業

乗換相談業務を実施する事業。

乗換相談事業者

乗換相談事業を営む者。法人・個人の別は問わない。

相談者

乗換相談サービスの提供を受ける利用者。

相談員

乗換相談事業者の一員として、相談者からの依頼を受け、適すると思われる
選択肢を提案する者。

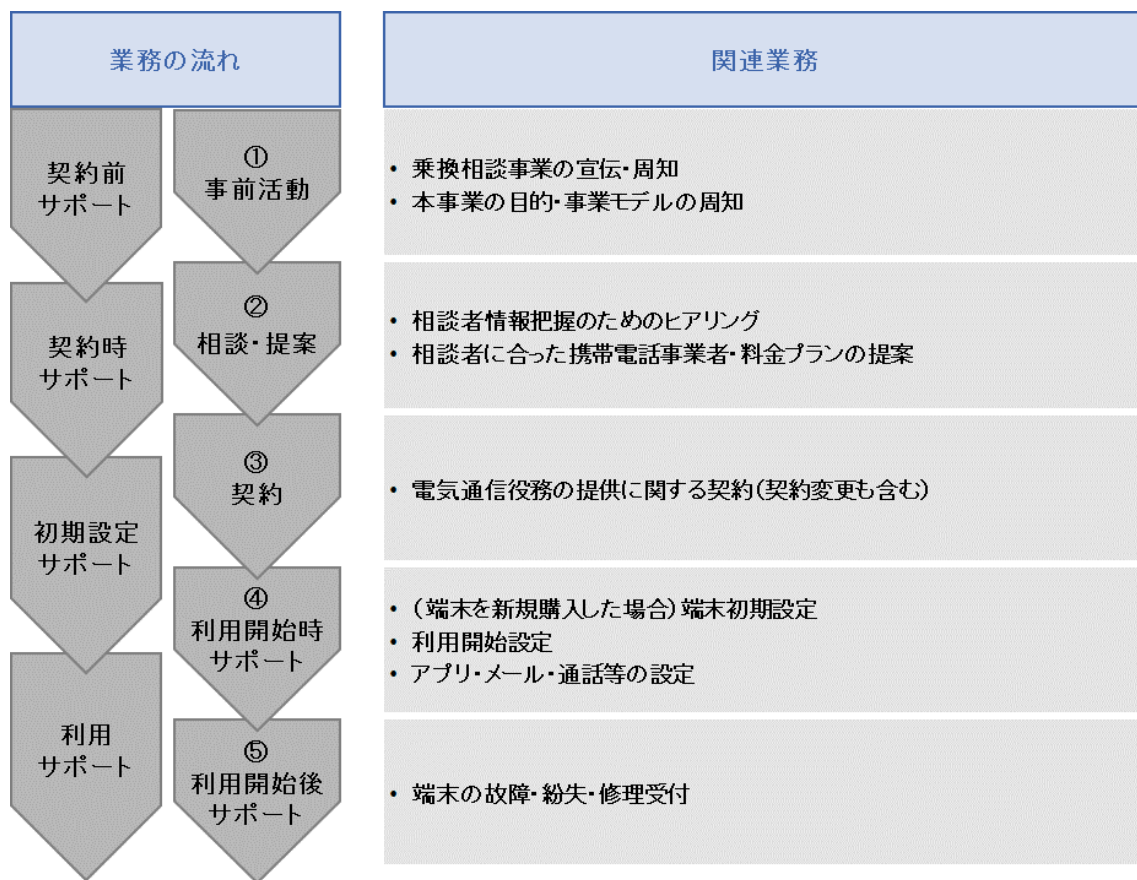
相談料

相談者が乗換相談サービスの対価として乗換相談事業者に支払う金銭的な
価値。

(参考)乗換相談事業のビジネスモデル

本手引きは、乗換相談事業において特定の業務の流れやビジネスモデルを推奨することを意図していないが、既に存在している乗換相談事業者に共通的に見られる乗換相談事業の業務の流れやビジネスモデルの事例は以下のとおりである。

業務の流れ



① 事前活動

乗換相談事業の利用を相談者に促すための web、SNS その他各種媒体における宣伝・周知。

② 相談・提案

相談者の携帯電話サービスの契約状況や利用状況、利用に関する今後の要望等を把握し、得られた情報を基に、相談者に適する料金プラン・サービスを提案。なお、相談者の署名・押印の有無を問わず、原則として、相談者と乗換相談事業者の間に乗換相談事業実施に関する契約が成立するため、乗換相談事業者としては契約上負うこととなる義務を明確にする観点から、サービスの範囲・責

任の範囲をあらかじめ相談者に示したうえで、署名・押印等を得ておくことは有益である。相談者にあらかじめ示すべき内容については、第3章(3)診断に関するポリシーの明確化を参照。

③ 契約

乗換相談事業者が、電気通信事業法(昭和 59 年法律第 86 号)における電気通信役務の提供に関する契約(媒介、取次、代理業務も含む)に該当する業務を実施する場合は、電気通信事業法に則った対応が必要である。相談者が乗換相談事業者の提案内容を確認し、自ら判断の上、必要に応じて携帯電話事業者との契約を変更する場合も同様。

④ 利用開始時サポート

相談者が新たな携帯電話事業者の料金プラン・サービスの提供を受けるために必要となる、端末を購入した場合の当該端末の初期設定、SIM 挿入・開通手続き・APN 設定等の利用開始設定及びアプリケーション・メール・通話等の設定などに対する支援。

⑤ 利用開始後サポート

故障・紛失等の場合に、相談者が携帯電話事業者や端末製造事業者から適切なサービスの提供を受けるための支援。

収益構造

① 携帯電話事業者と連携し、携帯電話事業者から手数料を対価として得て、これを主な収入源としているもの。

(対価の例)

・ 契約の締結の媒介等

携帯電話事業者から委託を受けて販売代理店(二次以上の代理店を含む。)として実際の契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(媒介等)に関する業務を行い、この対価として当該携帯電話事業者等から手数料等の報酬を受領するもの。なお、この場合、電気通信事業法における媒介等業務受託者(いわゆる販売代理店)に該当するため、第3章(1)で述べる各種法令の遵守に記載している事項を遵守する必要がある。

・ 携帯電話事業者への顧客斡旋

乗換相談後、提案に則って特定の携帯電話事業者に相談者を斡旋し、この対価として当該携帯電話事業者から金銭を受領するもの。

①-1契約の締結の媒介



①-2携帯電話事業者への顧客斡旋

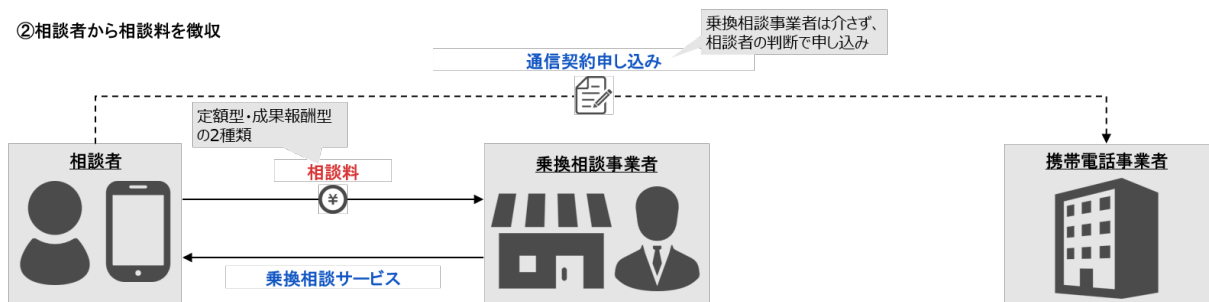


② 乗換相談サービスの対価として、相談者から相談料を徴収し、これを主な収入源としているもの。

(設定の例)

- ・ 定額型
相談1件あたり一定の金額を徴収するもの。
- ・ 成果報酬型
相談者が支払う携帯電話料金の削減額に応じて料金を徴収するもの。
(例:削減額の〇〇か月分、〇〇%)

②相談者から相談料を徴収

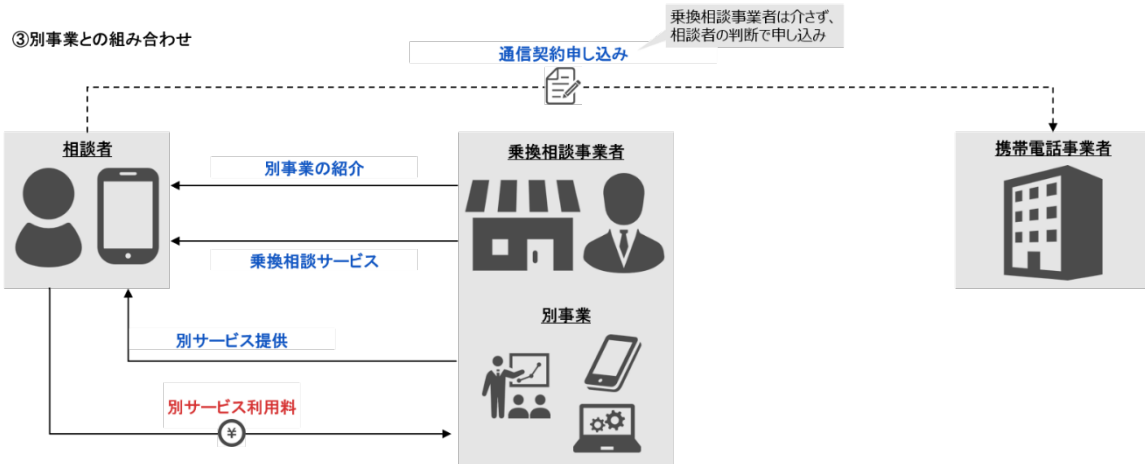


③ 携帯電話事業者あるいは相談者から金銭を徴収せず、無料で乗換相談事業を実施するもの。別事業の実施を背景に、これと組み合わせる形で乗換相談事業を実施している形態が多い。

(組み合わせられる事業の例)

- ・ 保険など家計全体の見直し相談の中で乗換相談事業も実施するもの
- ・ スマホカバー等のアクセサリ販売の中で乗換相談事業も実施するもの

- ・ PC 等の家電全般のサポートサービスを提供する中で乗換相談事業も実施するもの



実施形態

①対面（店舗・訪問）で乗換相談事業を実施するもの

店舗等の常設の拠点や乗換相談事業者の訪問により、対面で相談者に対して乗換相談事業を実施するもの。

②web 型で乗換相談事業を実施するもの

チャット等のオンライン通話ツールを利用し、web 上で乗換相談事業を実施するもの。

第3章 乗換相談事業の実施にあたって考慮すべき事項等

前章で述べたとおり、乗換相談事業の実施に際し、各社は創意工夫により様々なビジネスモデルでサービスを提供しているが、本章ではどのようなビジネスモデルであっても、乗換相談事業者において考慮されることが期待される事項を記載する。

とりわけ実施形態が web 型のビジネスモデルにあつては、相談者とのコミュニケーションに関して対面型とは異なる特徴を有することに留意しつつ、相談者の意向確認や理解度の把握など適切に対応することが期待される。

(1) 各種法令の遵守

乗換相談事業の実施にあたり、各種法令との関係に留意する必要がある。例えば、乗換相談事業において、乗換相談事業者が携帯電話事業者等から委託を受けて契約の締結の媒介等の業務を行い、手数料収入を得るなどの対価関係を有する場合には、電気通信事業法第 73 条の2第1項に規定する届出を行うことが必要である。本制度は利用者保護等の観点から設けられており、①自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止、②提供条件の説明義務、③説明書面への届出番号の記載義務、④不実告知・事実不告知の禁止、⑤勧誘継続行為の禁止、⑥通信料金と端末代金の完全分離及び行き過ぎた囲い込みの禁止、等の規律事項がある。このほか、下記のガイドライン等を参考されたい。

- ・ 総務省「販売代理店を対象とした届出制度等について」
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000680531.pdf)
- ・ 総務省「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/kankei_hourei-guideline.html)
- ・ 総務省「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/telecom_perinfo-guideline_intro.html)
- ・ 総務省「携帯電話不正利用防止法について」
(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/050526_1.html)

また、乗換相談事業の実施に際して、相談者から個人情報を取得するケースも想定される。その場合、個人情報の取得、管理、第三者提供などの際に個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)を遵守されたい。

その他、消費者契約全般を対象とする包括的な民事ルールである消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）や不当な表示から一般消費者の利益を保護することを目的とした不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）も参考されたい。

(2) 相談員の知識・スキルの維持

乗換相談事業は、乗換相談事業者が擁する相談員によって行われることが一般的だが、相談者に適切な提案を行うためには、相談員には、相談者からの様々な質問に的確に回答する知識やスキルが必要となる。

（必要と考えられる知識やスキルの代表的な例）

- ・ 各携帯電話事業者の料金プラン・サービスの内容（キャンペーン等も含む）
- ・ 各料金プラン・サービスにおける通信品質（速度・カバーエリア）の内容
- ・ 携帯端末の操作方法
- ・ 相談者と円滑にコミュニケーションを行う能力

また、携帯電話事業者の料金プラン・サービスは、頻繁に変更があり、あるいは新しいものが随時開始されたり、これに伴うキャンペーンが行われたりすること多いため、乗換相談事業者は相談員の知識やスキルの維持・アップデートを目的とした定期的な研修などの措置を講じることが望ましい。

(3) 診断に関するポリシーの明確化

相談員は、相談者から携帯電話の現在の利用状況や今後の利用意向を聞き取ったうえで、これらを基に適するプランを提案することになるが、その際、相談員自らの知識等に基づいて具体的な提案を行う場合や、相談者から聞き取った事項をデータとして入力し、アルゴリズムを活用して機械的に結果を算出して提案する場合が考えられる。いずれの方法であっても、相談者とのトラブルを避ける観点から、提案内容に不整合が生じないようにあらかじめポリシーを明確にしておくことや事後的な検証ができるような措置を講じておくことが望ましい。なお、ポリシーは書面化して相談者に明示し、同意を得ておくことが有益である。

（ポリシーの明確化として相談者にあらかじめ明示し同意を得ておくことが望ましい事項）

- ・ 相談料
- ・ 提案する対象携帯電話事業者、料金プラン、サービス、キャンペーンの範

困

- ・ 相談者から聞き取った情報に基づいて一定の提案内容を導く方法(どのような事項をどのように重みづけするか等)
- ・ 相談者から聞き取る項目(現在の携帯電話料金・通信データ容量等)及び聞き取るための手法
- ・ 提案内容を導く方法の見直しの頻度
- ・ 相談者の個人情報の取扱い
- ・ 携帯電話事業者との責任分界

(4) 中立性の確保

乗換相談事業を実施する場合は、相談者の期待に反して特定の携帯電話事業者の料金プラン・サービスの利用に偏る提案を行うなど、相談者の利益を損なう行為は厳に慎み、中立性が確保されることが期待される。なお、特定の携帯電話事業者と提携していることや提案する携帯電話事業者の範囲を限定していることをあらかじめ相談者に明示している場合は、「相談者の期待に反して」とは解されない。

(中立性を確保する方策の代表的な例)

- ・ 相談者に対して提案を行う際、比較する料金プラン・サービスを一定数考慮する。
- ・ 相談者にはあらかじめ、提案候補としている料金プラン・サービスの範囲を伝達する。一方、特定の携帯電話事業者の料金プラン・サービスが排除されている場合は、排除されている範囲を伝達する。
- ・ 相談者に事前に説明することなく、特定の携帯電話事業者と提携に基づいて同事業者の料金プラン・サービスの利用・加入を推奨することのないようにする。なお、特定の携帯電話事業者と提携を行い、同事業者のサービスの利用・加入を推奨する際は、外形的にそのような提携をしていることを明示することが望ましい。

(5) その他相談者への情報提供の在り方

乗換相談事業は、前述のとおり、複数の業務が一連の流れで実施されることから、相談者に誤解が生じ、責任分界の観点から、相談者とのトラブルに発展する可能性がある。このため、相談者には事前に、乗換相談事業者が責任を負う範囲(例：提案提供まで)と携帯電話事業者が責任を負う範囲(例：契約締結以降)、さらには、乗換相談事業者の提案に基づき相談者が契約を行う際にはその判断は相談者自身の責

任によることなど、説明することが望ましい。また、苦情・相談窓口の連絡先を明示しておくことも望ましい。

(6) 料金プラン・サービス等に関する急速な環境変化への対応の在り方

携帯電話事業者が提供している料金プラン・サービスは頻繁に追加・修正される。このため、乗換相談事業者は、可能な限り最新の情報を踏まえた提案が行われるよう、体制を整備していることが期待される。具体的には、一定の頻度で携帯電話事業者の公表情報等を確認したり、これに基づいて情報をタイムリーに更新できるシステムを構築したりすること等が考えられる。

なお、乗換相談事業者が本章に記載された事項や本手引きの趣旨を踏まえた事業活動を行っている旨相談者に対して明示することを妨げるものではないが、その際、当該乗換相談事業者の提供するサービスの内容や水準に対して総務省がなんらかの認定を与えたり、保証したりしているかのような誤解を与えないよう留意されたい。

第4章 手引きの見直しについて

携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループにおける議論の過程において、乗換相談事業の中立性の確保の観点から、第三者による乗換相談事業の認定制度や相談員に対する資格制度の創設に関して提案があった。

この点、乗換相談事業は、業界として発展途上の段階であり、認定制度や資格制度の担い手を作るほどの規模となっておらず、現時点では資格制度や認定制度を創設してもこれがかえって産業の成長の阻害要因となるおそれや制度のメリットに見合うコスト負担の観点から制度の維持の展望を描くことが難しいこと、また、料金プランが頻繁に変わるなど乗換相談を巡る環境がめまぐるしく変化する中、資格や認定の要件をどのようなものとするかについても、更なる検討が必要であることから、これらについては、乗換相談事業の動向や相談者保護の観点も考慮しつつ、今後の検討課題とすることが適している。

その他本手引きに記載されている事項についても、社会情勢の変化、国民の意識の変化、市場の変化等諸環境の変化を踏まえ、必要に応じ見直しを行う。

携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループ開催状況

	日時	議事
第1回	令和3年6月18日(金) 17:00～19:00	・ 開催要綱について ・ 携帯電話の乗換え等サポートの促進について ・ 実証事業の進め方について ・ 全携協の取り組みからみた本実証事業について ・ 一般社団法人リユースモバイル・ジャパンの取組について 等
第2回	令和3年7月30日(金) 14:00～15:00	・ スマホ乗換え相談所の運営にかかる基本方針(案)について
第3回	令和3年11月29日(月) 17:00～18:30	・ 第1クールの中間とりまとめ及び第2クールの基本方針(案)について ・ スマホ乗換え事業に関する国内事例について
第4回	令和4年2月22日(火) 13:00～15:00	・ 実証事業のとりまとめについて ・ 乗換え事業におけるビジネス課題等について ・ とりまとめの方向性(案)について
第5回	令和4年3月22日(火) 15:00～16:00	・ 乗換相談事業の実施に関する手引き(案)について

乗換相談事業の実施のためのチェックリスト

各種法令の遵守

□ 電気通信事業法で規定する販売代理店届出の要否を確認する

携帯電話事業者等から委託を受けて契約の締結の媒介等の業務を行い、手数料収入を得るなどの対価関係を有する場合、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 73 条の 2 第 1 項に規定する届出を行う。また、電気通信事業法関係の各種資料やガイドラインを参照する。

<参照すべき資料等>

- ・ 総務省「販売代理店を対象とした届出制度等について」

(https://www.soumu.go.jp/main_content/000680531.pdf)

- ・ 総務省「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/kankei_hourei-guideline.html)

- ・ 総務省「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/telecom_perinfo_guideline_intro.html)

- ・ 総務省「携帯電話不正利用防止法について」

(https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/050526_1.html)

□ 個人や一般消費者保護のために設けられている各種法令の規定を確認する

<規定を確認すべき主な各種法令の例>

- ・ 相談者から個人情報を取得する場合、個人情報の取得、管理、第三者提供などの際に個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・ 消費者契約全般を対象とする包括的な民事ルールである消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）
- ・ 不当な表示から一般消費者の利益を保護することを目的とした不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）

相談員の知識・スキルの維持

- ☐ **相談者からの様々な質問に的確に回答するため、乗換相談事業の実施に必要な相談員の知識・スキルの項目について洗い出す**

＜想定される代表的な知識・スキルの例＞

- ・各携帯電話事業者の料金プラン・サービスの内容
(期間や対象を限定して行われる割引など各種キャンペーンなどを含む)
- ・各携帯電話事業者・料金プランにおける品質
(通信速度、カバーエリア、その他特徴などを含む)
- ・携帯端末の操作方法
- ・相談者と円滑にコミュニケーションを行う能力

- ☐ **洗い出した知識・スキルに関する各項目について相談員に修得させるために必要な手段を講じる**
- ☐ **相談員の知識・スキルの維持・アップデートを目的とした定期的な研修などの措置を講じる**

診断に関するポリシーの明確化

- **相談者と相談員との間のトラブルを避ける観点から、相談者にあらかじめ開示しておくことが望ましい診断ポリシーの項目を洗い出す**

＜あらかじめ開示しておくことが望ましい要素＞

- ・相談料
(金額のほか、どの時点から相談料が発生するのか有料となるタイミングなどを含む)
- ・提案する対象携帯電話事業者、料金プラン、サービス、キャンペーンの範囲
- ・相談者から聞き取った情報に基づいて一定の提案内容を導く方法
(どのような事項をどのように重みづけするかなどを含む)
- ・相談者から聞き取る項目
(現在の携帯電話料金や通信データ容量など)
- ・相談者から聞き取るための手法
- ・提案内容を導く方法の見直しの頻度
- ・相談者の個人情報の取扱い
- ・携帯電話事業者との責任分界

- **洗い出した項目について書面化の上、相談者に説明を行い、同意を得てから乗換相談業務を行う。(相談者の同意を得る際に、署名等を得ておくことが有益と考えられる)**

中立性の確保

☐ **相談者の利益を損なわないよう中立性の確保に必要な措置を講じる**

＜中立性を確保するための代表的な措置＞

- ・比較する携帯電話事業者や料金プラン・サービスを一定数考慮
- ・あらかじめ提案候補としている携帯電話事業者や料金プラン・サービスの範囲を伝達
(特定の携帯電話事業者の料金プラン・サービスを排除している場合は、排除している範囲を伝達)
- ・相談者に事前に説明することなく、特定の携帯電話事業者と提携に基づいて同事業者の料金プラン・サービスの利用・加入を推奨しない
(特定の携帯電話事業者と提携を行い、同事業者のサービスの利用・加入を推奨する際は、外形的に提携していることを明示)

その他相談者への情報提供

☐ **乗換相談事業の実施に際して、携帯電話事業者との責任分界点を定め、相談者に明示する**

☐ **苦情・相談窓口を設け、連絡先を相談者に明示する**

料金プラン・サービス等に関する急速な環境変化への対応

- ☐ 料金プラン・サービスの変更・追加など更新情報を把握する体制を構築する

- ☐ 把握した情報を元に適時適切に提案内容に反映できるよう必要な措置を講じる

その他チェック項目

- ☐ オンラインツールを利用するなどweb型の乗換相談事業を実施する場合は、相談者とのコミュニケーションに関して対面型とは異なる特徴があることに留意する