

総 基 一 第 6 4 号
令 和 4 年 8 月 1 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
竹村 晃一

販売代理店の業務の一層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。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、本年7月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、本年1月に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「キャリアアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査において、昨年と同様の調査結果と比較して、全体的な遵守状況に改善傾向が見られるものの、なお回答者の3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があったこと、その背景には、行為を行った者の判断に基づき行われるケースは少なく、外的な圧力（携帯電話事業者各社や販売代理店の営業目標、店長等の指示）に起因して行われるケースが大半を占めていることが伺える結果となったことに言及している。

また、昨年9月に総務省が設置した情報提供窓口には、携帯電話事業者が設定する現行の手数料や評価の体系では、利用者の利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといった声や、目標値が高すぎるといった声が寄せられていることにも言及している。

その上で、提言では、携帯電話事業者各社及び販売代理店において様々な対策が講じられたものの、上記の状況が続いていることや、MNOの営業担当者が不適切な行為を黙認しているケースがあるとの指摘もあることを踏まえ、こうした状況を十分に改善するためには、これまでも行われてきた販売代理店に対する啓発・指導等の取組や、手数料や評価における従来の対応だけでは必ずしも十分と言えないと指摘している。

また、携帯電話事業者が販売代理店に示す契約獲得等の目標値について、これが実質的には努力目標ではなく達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性についてMNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得ると考えられると指摘している。

さらに、新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられると指摘している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴社においては、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について、必要に応じて見直しや強化を図るとともに、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、下記の措置を講じるよう改めて要請する。

- ①新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果（例：継続利用率やオプションの実際の利用率等）も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること
- ②契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること
- ③出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと

なお、総務省に対し、上記の事項について、対応状況及び今後の取組方針を本年9月30日までに報告すること。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

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
竹村 晃一

販売代理店の業務の一層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。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、本年7月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、本年1月に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「キャリアアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査において、昨年と同様の調査結果と比較して、全体的な遵守状況に改善傾向が見られるものの、なお回答者の3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があったこと、その背景には、行為を行った者の判断に基づき行われるケースは少なく、外的な圧力（携帯電話事業者各社や販売代理店の営業目標、店長等の指示）に起因して行われるケースが大半を占めていることが伺える結果となったことに言及している。

また、昨年9月に総務省が設置した情報提供窓口には、携帯電話事業者が設定する現行の手数料や評価の体系では、利用者の利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといった声や、目標値が高すぎるといった声が寄せられていることにも言及している。

その上で、提言では、携帯電話事業者各社及び販売代理店において様々な対策が講じられたものの、上記の状況が続いていることや、MNOの営業担当者が不適切な行為を黙認しているケースがあるとの指摘もあることを踏まえ、こうした状況を十分に改善するためには、これまでも行われてきた販売代理店に対する啓発・指導等の取組や、手数料や評価における従来への対応だけでは必ずしも十分と言えないと指摘している。

また、携帯電話事業者が販売代理店に示す契約獲得等の目標値について、これが実質的には努力目標ではなく達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性についてMNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得ると考えられると指摘している。

さらに、新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられると指摘している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴社においては、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について、必要に応じて見直しや強化を図るとともに、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、下記の措置を講じるよう改めて要請する。

- ①新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果（例：継続利用率やオプションの実際の利用率等）も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること
- ②契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること
- ③出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと

なお、総務省に対し、上記の事項について、対応状況及び今後の取組方針を本年9月30日までに報告すること。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

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
竹村 晃一

販売代理店の業務の一層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。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、本年7月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、本年1月に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「キャリアアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査において、昨年と同様の調査結果と比較して、全体的な遵守状況に改善傾向が見られるものの、なお回答者の3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があったこと、その背景には、行為を行った者の判断に基づき行われるケースは少なく、外的な圧力（携帯電話事業者各社や販売代理店の営業目標、店長等の指示）に起因して行われるケースが大半を占めていることが伺える結果となったことに言及している。

また、昨年9月に総務省が設置した情報提供窓口には、携帯電話事業者が設定する現行の手数料や評価の体系では、利用者の利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといった声や、目標値が高すぎるといった声が寄せられていることにも言及している。

その上で、提言では、携帯電話事業者各社及び販売代理店において様々な対策が講じられたものの、上記の状況が続いていることや、MNOの営業担当者が不適切な行為を黙認しているケースがあるとの指摘もあることを踏まえ、こうした状況を十分に改善するためには、これまでも行われてきた販売代理店に対する啓発・指導等の取組や、手数料や評価における従来の対応だけでは必ずしも十分と言えないと指摘している。

また、携帯電話事業者が販売代理店に示す契約獲得等の目標値について、これが実質的には努力目標ではなく達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性についてMNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得ると考えられると指摘している。

さらに、新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられると指摘している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴社においては、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について、必要に応じて見直しや強化を図るとともに、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、下記の措置を講じるよう改めて要請する。

- ①新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果（例：継続利用率やオプションの実際の利用率等）も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること
- ②契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること
- ③出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと

なお、総務省に対し、上記の事項について、対応状況及び今後の取組方針を本年9月30日までに報告すること。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

以上

楽天モバイル株式会社
代表取締役社長 矢澤 俊介 殿

総務省総合通信基盤局長
竹村 晃一

販売代理店の業務の一層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。

今般、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美 育文 明治大学名誉教授）では、昨年9月に取りまとめた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に即して検討を行い、本年7月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（以下「提言」という。）を取りまとめたところである。

提言では、本年1月に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「キャリアアショップ」のスタッフ向けのアンケート調査において、昨年と同様の調査結果と比較して、全体的な遵守状況に改善傾向が見られるものの、なお回答者の3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があったこと、その背景には、行為を行った者の判断に基づき行われるケースは少なく、外的な圧力（携帯電話事業者各社や販売代理店の営業目標、店長等の指示）に起因して行われるケースが大半を占めていることが伺える結果となったことに言及している。

また、昨年9月に総務省が設置した情報提供窓口には、携帯電話事業者が設定する現行の手数料や評価の体系では、利用者の利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといった声や、目標値が高すぎるといった声が寄せられていることにも言及している。

その上で、提言では、携帯電話事業者各社及び販売代理店において様々な対策が講じられたものの、上記の状況が続いていることや、MNOの営業担当者が不適切な行為を黙認しているケースがあるとの指摘もあることを踏まえ、こうした状況を十分に改善するためには、これまでも行われてきた販売代理店に対する啓発・指導等の取組や、手数料や評価における従来への対応だけでは必ずしも十分と言えないと指摘している。

また、携帯電話事業者が販売代理店に示す契約獲得等の目標値について、これが実質的には努力目標ではなく達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性についてMNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得ると考えられると指摘している。

さらに、新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられると指摘している。

上記の背景や提言を踏まえて、貴社においては、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について、必要に応じて見直しや強化を図るとともに、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、下記の措置を講じるよう改めて要請する。

- ①新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること
- ②契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること
- ③出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと

なお、総務省に対し、上記の事項について、対応状況及び今後の取組方針を本年9月30日までに報告すること。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することがあり得るので、その旨申し添える。

以上