

令和 4 年 9 月 30 日

総務省総合通信基盤局
局長 竹村 晃一 殿

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
代表理事（会長） 金治

令和 4 年 8 月 1 日付「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）」につき、以下のとおり対応状況および今後の取組方針を報告いたします。ご査収のほどよろしくお願い申し上げます。

記

1 要請事項

適合性の原則に違反する営業が行われないよう、丁寧な営業を行う必要があることを貴団体加盟各社に対して周知し、必要な対応を促すこと。特に、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、店舗スタッフによる再確認を行うなど丁寧な営業を行うよう促すこと。

2 対応状況

令和 4 年 8 月 1 日付で、当協会事務局より全会員に貴省要請文を添付のうえ、メールにて周知・啓発を実施。

3 今後の取組方針

事業法第 27 条の 4（媒介等業務受託者に対する指導）で規律されているとおり、不適切な行為を行う販売代理店に対してはキャリアが指導監督責任を負う立場であるため、当協会としては各キャリアに対して苦情縮減の定例会議を通じて改善提案を実施予定。

● 検討中の主な改善提案（10 月以降、順次提案予定）

- (1) 出張販売に際し起用するイベント会社については、事前にキャリアが審査を実施し、その承認を得た会社限定すること。
- (2) 説明義務（法第 26 条）に係る基本説明事項（施行規則第 22 条の 2 の 3 第 1 項）の説明水準を均質化するため、出張販売用に必要な研修制度を整備するか、あるいはタブレット動画による説明（動画閲覧後、不明点がないかを確認する）を徹底するなどの方策を検討すること。

- (3) 出張販売時には、店舗から派遣した（適切なキャリア資格を有する）常勤スタッフによる登録内容の再確認を徹底すること。
- (4) 出張元店舗名の掲出をルール化すること。
- (5) 出張販売においても価格は端末単品販売と回線付きとの価格を併記し、出張販売に持参する在庫も回線有無であらかじめ台数を区別することなく、回線の有無に関わらずお客様のご要望に応じて販売を行う旨の指導を徹底すること。

以 上