



令和元年改正電気通信事業法の検証について (販売代理店の届出制度導入関係)

令和 4 年 1 2 月
総 務 省
消費者行政第一課

販売代理店届出制度の運用に当たっての課題

現状

- 令和4年9月末時点で89,000者であり、特に個人の販売代理店が急激に増加。
- 販売代理店数が増加する一方、苦情内容についても、代理店の対応等に起因すると見られる苦情がある。

課題

①一部販売代理店のリテラシー不足
急増する個人代理店を中心に、
・ PCがない、メールを利用せず
・ 総務省の届出窓口自身の加入サービスの解約を求める相談を寄せる
等、販売代理店としての最低限のリテラシーが不足しているおそれ等

②相当数の販売代理店起因の苦情相談
代理店起因の苦情は依然として苦情相談件数のうち相当数を占める

③一部販売代理店の変更届出等の不徹底
住所変更等に伴う変更届出、業務の廃止に伴う廃止届出が適切になされていないおそれ

④行政の維持管理コストの増大
(特に書面による届出の場合) 届出情報のシステム入力等を含む行政の管理コストが増大

<関連事項>

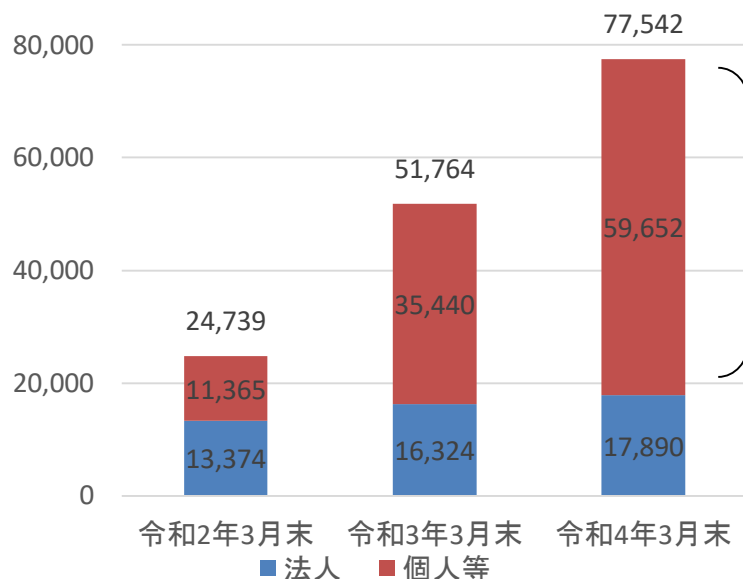
- 消費者保護ガイドライン内の代理店等指導監督義務
 - 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託
 - 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等
 - 監督措置
- 消費者保護ガイドライン内の代理店等指導監督義務
 - 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等
 - 監督措置
 - 苦情処理に関する措置 等
- 消費者保護ガイドライン内の代理店等指導監督義務
 - 媒介等業務受託者の届出に関する措置
- 届出情報の公表
- 販売代理店電子届出システムの活用

①一部販売代理店のリテラシー不足

①一部販売代理店のリテラシー不足

- 届出販売代理店は毎年度増加しており、令和元年度末から令和3年度末で約3倍となっている。
- 届出販売代理店の内訳は、令和3年度末時点で約23%を法人、約77%を個人等が占めている。
- 個人の販売代理店の中には、
 - ・ パソコンを有していない
 - ・ メールを利用していない
 - ・ 総務省の届出窓口に自身の加入サービスの解約を求める相談を寄せる等を行う者もあり、電気通信事業の販売代理店としてのリテラシー不足や、そもそも自身が販売代理店であること自体の認識を欠く個人販売代理店の存在が懸念される。
- 販売代理店の数を踏まえると、法人及び個人等の代理店ともに、電気通信事業者による販売代理店への指導監督が不十分となることが懸念される。

販売代理店届出者数の推移



全体の約7割強の個人等代理店
→ リテラシー不足の懸念

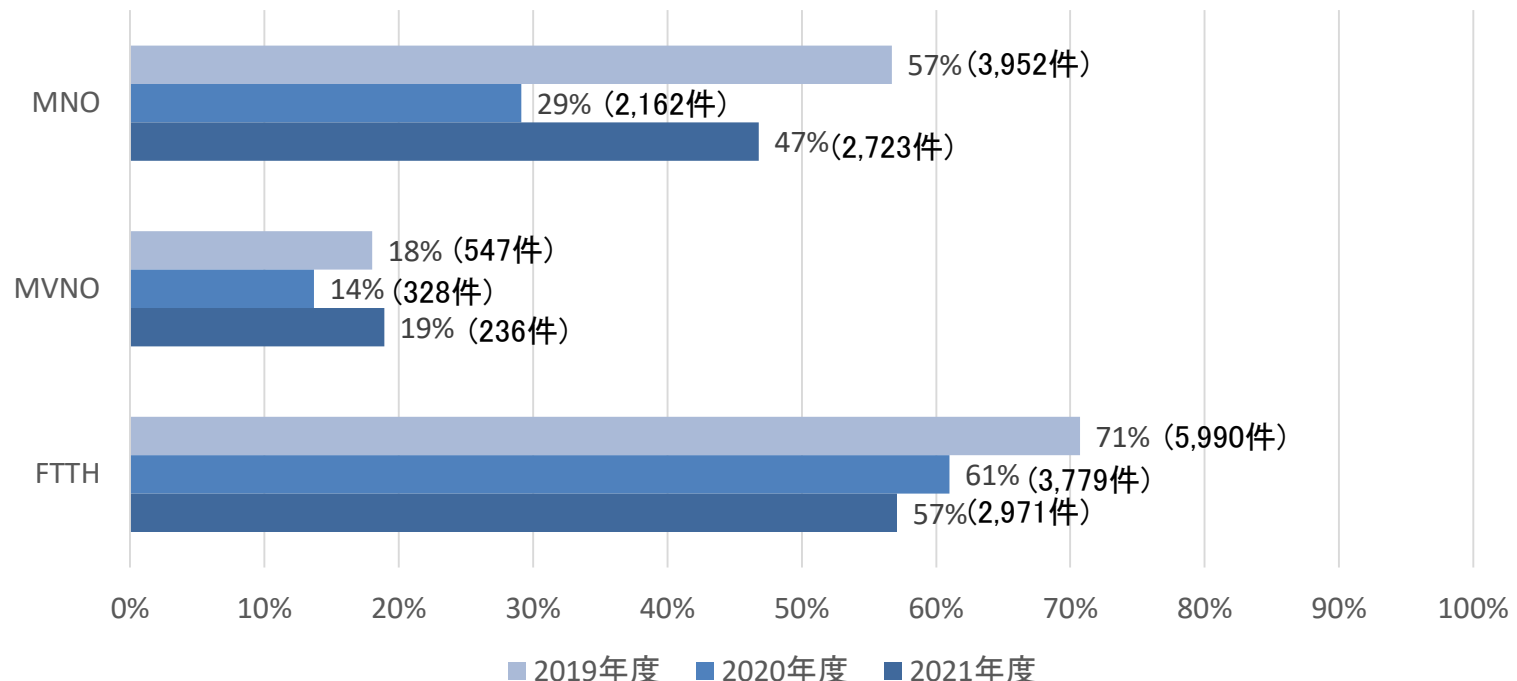
電気通信事業者の約3.4倍の代理店
→ 電気通信事業者による代理店への指導監督が不十分となる懸念

②相当数の販売代理店起因の苦情相談

②相当数の販売代理店起因の苦情相談

- 総務省及びPI0-NETに寄せられる電気通信分野の苦情相談のうち、**販売代理店に起因すると推察される苦情相談の割合は全体で約71% (2019年度) 及び約54% (2021年度)** となっており、新型コロナウイルスの感染拡大の影響等による減少も考えられるものの、依然として同分野のビジネスモデルとして販売代理店による勧誘等が広く行われている実態を踏まえれば、**今後も引き続き苦情相談のうち一定の水準を占めることが想定され、販売代理店における消費者保護ルールの遵守が課題となる。**
- 一方で、既に説明義務や勧誘等に関する禁止行為規制等の一定の消費者保護規律が整備されている現状に鑑みると、このような**ルールをどのようにして販売代理店に遵守させるか**が今後の課題となる。

役務ごとの苦情件数における販売代理店起因の苦情の割合



※集計については、総務省「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」における苦情分析結果より抜粋。「代理店起因」の判定は、発生チャネルが「店舗(量販店)」、「店舗(キャリアショップ)」、「店舗(その他)」、「電話勧誘」、「訪問販売」のいずれかのものを抽出。電気通信事業者自らの営業分(直営店等)の苦情件数も含まれることには留意。

(参考)消費者支援連絡会における販売代理店の勧誘等に関する意見 7

- 2020～2022年度上半期までの電気通信消費者支援連絡会において、複数の総合通信局等で、「販売代理店の勧誘に関する課題について」のテーマの下、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者及び総務省で意見交換を実施した。
- 同テーマについて、各地の消費生活センターや消費者団体等から以下の意見が寄せられた。

消費生活センター等から寄せられた意見・要望

意見分類	件数
不十分な説明による勧誘	21
事業者の代理店の指導監督の強化を求める意見	21
不適切な名乗り・大手電気通信事業者との誤認	19
メリットのみを強調した勧誘	17
適合性の原則違反	14
高齢者への勧誘に関するトラブル	10
行政による事業者及び代理店の指導を求める意見	7
キャッシュバックによるトラブル	4
強引な勧誘	2
代理店独自のオプションや商材	1

※件数は、1つの意見で複数の意見分類に該当する場合、重複を含む。

<不十分な説明による勧誘>・・・21件

説明不足により、光回線からアナログ回線(又はその逆)への変更時、変更前の回線の解約が行われていないといったトラブル、又はサービス内容が不明なサポート契約を消費者に説明することなく契約させられているというトラブルがある。

<事業者の代理店の指導監督の強化を求める意見>・・・21件

代理店による不適切な勧誘によるトラブルは、キャリアによる代理店の監督不十分を認識して欲しい。キャリアが主体となって消費者トラブルの解決に対応して頂きたい。例えば、代理店による、合理的な根拠を示さず経済性を強調する勧誘が多くあり、代理店が自らの連絡先も教えず消費者が確認の連絡ができない事例がある。代理店の勧誘方法を、事業者が指導等をして改善をしてほしい。

<不適切な名乗り・大手電気通信事業者との誤認>・・・19件

事業者名を正確に名乗らず、消費者が現在契約中の事業者と誤解し、代理店から勧誘された事実を認識しないまま契約し、後でトラブルになる事例が多数ある。勧誘の際に代理店である旨の名乗りや勧誘の旨をはっきり伝えと共に、既存の契約事業者による新プラン勧誘と誤認するようなセールストークが行われている点について、代理店管理が必要。

<メリットのみを強調した勧誘>・・・17件

販売代理店による、合理的な根拠を示さずに経済性を強調する勧誘が多くあり、また、代理店が自らの連絡先を教えないため消費者が確認の連絡ができないという事例がある。代理店の勧誘方法を、事業者が指導等をして改善をしてほしい。

<適合性の原則違反>・・・14件

携帯電話の契約に当たり、消費者が希望の価格や機種を伝えていたが、ショップの売りたい端末・プランを勧められ、あたかも消費者の希望していたものと誤認させて契約に至るケースがある。キャリアは代理店に対して適切な販売方法への関与(標準的な販売マニュアル、研修の実施等)を一次代理店のほか、二次、三次代理店等を含めて実施すべき。消費者としては、適切な勧誘や提案の元に、希望する商品やサービスを選び、契約できる体制を整えていただきたい。

<高齢者への勧誘に関するトラブル>・・・10件

販売時の高齢者に対する十分な説明の実施を求めたい。依然として高齢者に対する購入時の不十分な説明に起因する相談が多い。携帯電話会社は、販売契約台数を競うだけではなく、販売員の資質向上・コンプライアンス遵守に業界全体で取り組むべき。高齢者向けの取組としてカタログやHPで「80歳以上の高齢者の場合、家族同伴を要請、単独来店時は家族に電話」とあっても、センターから問い合わせても「義務ではない」と誠実な対応をされず。事業者が、苦情相談対応でも代理店と地元営業部の話を聞くのみで、消費者の主張を受け入れてもらえず。消費者保護ルールに根ざした代理店監督責任を遵守し、一元的な苦情処理が行われるよう体制を見直して欲しい。

<行政による事業者及び代理店の指導を求める意見>・・・7件

販売代理店が違反を行った場合に、通信事業者にあつては契約解除、行政にあつては事業者の業務改善命令、罰則、さらには登録等の取消といった措置が考えられるが、このような措置だけでは、代理店が事業者名を変えて再度加盟店となることや、別の大手通信事業者の加盟店となるといったことが繰り返され、代理店による違反行為は一向に減少しないと考えられる。通信事業者にも責任の一端を担うよう、また、代理店が同様の行為を繰り返されないような措置(賦課金の賦課、代表者名の公表等)を検討して欲しい。また、不意打ち的な勧誘に対する消費者被害回復手段の周知が重要。電話勧誘や店舗外での声掛け等は、不意打ち的な勧誘で、十分な説明を受けることなく理解不足のまま契約してしまい苦情に繋がる。特定商取引法では、クーリングオフ制度などの記載に関して赤字赤枠などの定めがあるが、電気通信事業法の契約書面における解除制度では定めがない。契約後に被害回復手段に気づきやすいよう同様な消費者保護ルール作りが必要。

<キャッシュバックによるトラブル>・・・4件

昨今、実現不可能と思われるキャッシュバックを消費者に誘引して契約をさせ、キャッシュバックの履行がされないまま、連絡不能になる代理店が散見される。電気通信事業者が販売代理店の審査を厳格に行うこと、契約後の調査等により一層注力することを願いたい。また、キャッシュバック等を強調して契約させ、オプションについては十分な説明がなく、利用料金が契約者の認識より高額になるトラブルも多い。

<強引な勧誘>・・・2件

客の来店目的を確認し、意向に沿わない契約を執拗に勧誘しないようにすべき。契約意図はない状態でその場で色々言われて次々勧誘されて契約してしまったが、電気やクレジットカードは契約するつもりはなかったとの苦情も多数ある。

<代理店独自のオプションや商材>・・・1件

電気通信事業者は代理店の取扱商材について独自商材を含めて把握すべき。代理店で通信サービス以外の勧誘を受けることが多くなり、電気、ガス、クレジットカード、サブスクリプションサービス等があり、生活サポート的なサブスクサービスが特にトラブルが多い。契約の認識がない、解約困難、解約忘れ等のトラブルがあり、更にマルチ的な要素がからんだトラブルも発生。販売代理店が扱う非電気通信サービスの独自商材について事業者が指導等の措置を行うことは電気通信事業法で求められていないが、販売代理店が扱う商材の種類が増え、トラブルも増え続けるようであれば、電気通信事業者が販売店の独自商材についてもあらかじめ把握をし、必要に応じて指導等の措置を行えるようにすべき。

(参考)電気通信事業者及び販売代理店に課せられる消費者保護規律

10

- 電気通信事業者及び届出を行った販売代理店は、提供条件の説明等の消費者保護規律を遵守する必要がある。また、電気通信事業者による代理店に対する指導義務を踏まえ、代理店でも間接的に対応が求められる。

規律事項（※１）	電気通信事業者	販売代理店
①提供条件の説明義務（事業法第26条、第73条の3）	○	○
②書面交付義務（事業法第26条の2）	○	－（※2）
③初期契約解除（事業法第26条の3）	○	－
④苦情等の処理（事業法第27条）	○	－（※2）
⑤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（事業法第27条の2、第73条の3）	○	○
⑥勧誘継続行為の禁止（事業法第27条の2、第73条の3）	○	○
⑦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（事業法第27条の3、第73条の3）	○	○
⑧代理店に対する指導（事業法第27条の4）	○	－（※2）

※1 違反した場合、業務改善命令の対象。（電気通信事業者は、法第29条第2項、販売代理店は第29条第2項第1号、第73条の4）

※2 販売代理店自体は書面交付義務、苦情等処理義務、代理店に対する指導監督義務の直接の対象ではないが、⑧代理店に対する指導の内容として、電気通信事業者が義務を履行するため、代理店による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することや、代理店業務に係る利用者からの苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならないこと、二次以降の下位代理店へも適切な措置が取られることを確保するための措置を講ずる等、間接的に対応が必要となっている。

出典:「消費者保護ルール の 在り方に関する検討会」第42回会合資料

- 電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を販売代理店に委託をする際、**電気通信事業者による指導等、委託に係る業務が適切・確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならない**とされている。

媒介等業務受託者に対する指導等の措置(法第27条の4)関係

電気通信事業法第27条の4

電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(以下、「媒介等」という。)の業務又はこれに付随する業務の委託をした場合には、**総務省令で定めるところにより**、当該委託を受けた者(その者から委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者を含む。以下「媒介等業務受託者」という。)に対する指導その他の当該委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない。

電気通信事業法施行規則第22条の2の18

電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務(以下「媒介等業務」という。)を媒介等業務受託者に委託する場合には、当該媒介等業務の内容に応じ、次に掲げる措置が講じられるようにしなければならない。

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

- 第1節 対象範囲
- 第2節 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託
- 第3節 責任者の選定
- 第4節 媒介等業務の手順書等に関する文書の作成等
- 第5節 媒介等業務受託者の届出に関する措置
- 第6節 監督措置
- 第7節 苦情処理に関する措置
- 第8節 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置
- 第9節 通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置
- 第10節 委託状況を把握するための措置
- 第11節 総務大臣への報告義務

①媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

消費者保護ガイドライン上の留意事項

委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者(再委託の場合)は、媒介等業務の委託に当たっては、委託先の者について審査するための基準等をあらかじめ整備し、それに基づいて委託先の能力の適格性を確かめる必要がある。

【望ましい例】

電気通信役務関連の法令等や契約の知識、代理店業務の業務遂行能力に加え、利用者保護確保のための内部管理体制及び代理店業務の管理体制が整備されていること、事業目的・内容に照らし、代理店業務を行うに適した者が、予め整備した基準に基づいて確認。

【不適切な例】

過去一定期間内に、代理店指導監督措置で求められた事項の不履行を理由に委託を中止した者に対して、再度委託すること。

委託先が法令違反を理由とした行政指導、行政処分、刑事処分等の公的制裁を最近受けたことが明らかであるにもかかわらず委託すること。

電気通信事業者の主な取組

- ・ 委託時審査シートに基づいて確認。書面での審査及び対面でのヒアリングを実施。
- ・ 個人の代理店は基本的に殆ど該当なく、法人代理店に限る。
- ・ 代理店の範囲は、原則として一次代理店及び二次代理店(再委託)のみに限る。

<販売代理店のリテラシーや業務遂行能力>

- ・ 自社又は他社の販売代理店としての経験や、過去の自社との取引実績等を確認。
- ・ 個人情報保護や情報の取扱い、サイバーセキュリティ対応等について、事業者のセキュリティポリシー等に基づき適切な対応が可能かを確認し、代理店業務の委託契約書等においても改めて規定。

<各社の信用等に関連する事項>

- ・ システム等を活用し、財務基盤等の与信審査を実施。
- ・ 過去に重大な法令違反等で処分されていないか、行政指導や法執行の対象となっていないかを確認。
- ・ その他反社会的勢力の該当性について資本関係の確認も含めて確認。
- ・ 店舗販売(量販店含む)やWeb販売はほぼ全ての事業者が行っていたが、訪問販売や電話勧誘を禁止している事業者もあった。

②責任者の選定

消費者保護ガイドライン上の留意事項

委託元の電気通信事業者又は代理店(再委託の場合)において、媒介等業務の実施状況を監督する責任者を選任しなければならない。

責任者を選任しなければならない範囲は、例えば、電気通信事業者Aが媒介等業務を媒介等業務受託者Bに委託し、媒介等業務受託者Bが更に媒介等受託者Cに媒介等業務を再委託した場合、電気通信事業者A及び媒介等業務受託者Bであり、媒介等業務受託者Cにおける責任者の選任まで求めているものではない。ただし、媒介等業務受託者Cにおいても責任者が選任されるよう電気通信事業者が自主的に措置を講ずることを妨げない。委託先ごとに責任者を選任する必要はなく、兼任することが認められる。

また、委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者が法人である場合の選任する責任者は、その役員又は職員(従業員を含む)に限られる。「役員」とは、業務の執行、業務の監査等の職権を有するものをいう。また、「職員」とは、電気通信事業者又は媒介等業務受託者と雇用契約を締結している者をいう。



電気通信事業者の主な取組

- ・電気通信事業者において代理店による営業等を統括する部門の部門長等適切な者を責任者として選定すると共に、各代理店に対して担当者を選任し、適切な対応を実施。
- ・一次代理店においても二次代理店を適切に監督する責任者の選定を求め、責任者を事業者に報告し、一覧とする等、管理。

③媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

消費者保護ガイドライン上の留意事項

【手順等の文書の作成】

電気通信事業者は、適切な誘引の手段に関する事項、媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項、その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載した**手順等文書を作成し、代理店に配布しなければならない。**

① 適切な誘引の手段に関する事項

(ア) 電気通信役務契約の勧誘手段の適正化

例えば、苦情等の内容の傾向も参考としつつ、利用者に不利益となる強引な販売が行われることを防止するため、利用者を威迫して困惑させたり迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘、利用者の契約意思が不明確にもかかわらず契約を成立させる行為等の不適切な勧誘行為についてその適正化を図るための記載をする必要がある。

(イ) 独自オプションの内容の明確化

利用者を誘引するための経済上の利益あるいは有償継続役務(キャッシュバック、水の定期的宅配等の代理店独自のオプション)がある場合には、その内容を記載した書面を利用者に交付するといった手段を定めることが必要である。特に、有償継続役務について電気通信役務契約と契約変更・契約解除の方法が異なる場合には、その旨が明確になることが求められる。

(ウ) 携帯電話サービスと移動通信端末の一体的販売の際の負担の内訳の説明

端末購入及び通信役務の利用を条件とした端末代金値引き、キャッシュバック等の利益の提供の額について、電気通信事業者が提供するものと代理店が提供するものとを区分した額の内訳及びこれらを勘案した端末価格の実質負担額を機種毎に表形式で記載し利用者に示し明確に説明することが考えられ、手順等文書にその旨の記載が求められる。

② 媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項

電気通信事業法、携帯電話不正利用防止法、青少年インターネット環境整備法の記載を例としているが、その他個人情報保護法、労働基準法等の労働関連法令も記載が必要。法令に基づく命令、告示等も遵守すべき法令等に含まれる。

【研修等】

委託元の電気通信事業者又は上位代理店(再委託の場合)は、委託先の(下位)代理店及びその代理業務の従事者(代理業務の担当者)に対する研修等が実施されるよう措置を講ずる必要がある。研修の実施方法は一律の基準があるものではないが、委託元又は電気通信事業者が自ら行う場合のほか、委託先に行わせる場合、外部委託して行わせる場合を含み、例えば定期的に実施することが考えられる。



電気通信事業者の主な取組

【手順等の文書の作成】

① 適切な誘引の手段に関する事項

- ・代理店向けの業務マニュアルやコンプライアンス関連のマニュアルにより、不適切な誘因等が起きないような手順を定める。
- ・マニュアル等の見直しは、法令改正等に応じて随時行う(概ね年に1～数回)と共に、寄せられた苦情や総務省からの伝達等を踏まえ、不適切な取扱い等がある場合(事業者が必要と考える都度)に見直しを実施。
- ・マニュアル等の配布は代理店が見られる専用サイトでの掲載や、各代理店へのメール等の連絡により周知。

② 媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項

- ・代理店へ配布する業務マニュアル等において、関係法令や不適切な事例(実例又は想定事例)の照会、必要な取組等を記載。
 - ・電気通信事業法
 - ・携帯電話不正利用防止法
 - ・青少年インターネット環境整備法
 - ・個人情報保護法
 - ・特定商取引法
 - ・労働基準法

【代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等】

- ・新規に代理店に委託する際は、対面やeラーニングでの研修を実施。
- ・定期的にコンプライアンス研修を実施(概ね年1回以上)。その他、随時、法令改正や新商品等コンプライアンス以外の研修を実施
- ・実施方法は、基本的には事業者側で内製化しており、社員が講師を務める場合や研修内容を作り込んでeラーニングを実施。
- ・代理店内の教育は代理店社員による研修や定期的に代理店を巡回するラウンダー等により実施。
- ・研修の実効性確保のため、eラーニングの場合は受講後の理解度テストや内容等のアンケート実施、対面やオンラインでの研修の場合は後日理解度を測るためのテストを行う等の取組を実施。

④媒介等業務受託者の届出に関する措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

委託元の電気通信事業者又は代理店(再委託の場合)は、法第73条の2第1項(新規)又は第3項(承継)の届出を要する**代理店が届出を行ったことを確認・遵守させるための措置を講じなければならない。**

電気通信事業者の**直接の委託**を受けた一次代理店だけでなく、二次代理店以降の届出状況について確認・遵守させるための措置を講じなければならない。

具体的な措置としては、届出番号の報告や届出書の写しの提出を委託先の代理店に求め、届出を行ったことを確認し、確認の結果、届出が行われていない場合には届出の受付窓口の案内を行う等により届出を促し、遵守させることが考えられる。

法第73条の2第2項の**変更届出**、第4項の**廃止届出**、第5項の**解散届出**も、代理業務の手順等に関する文書の作成等の対象に含まれるため、**手順書等の文書作成や研修等の措置を講ずる必要がある。**

また、委託を行った電気通信事業者又は代理店に起因して変更届出、廃止届出又は解散届出が必要となった場合は、これらの届出を行ったことを確認し、遵守させるための措置を講ずることが適切である。



電気通信事業者の主な取組

・代理店業務の**委託契約書**において規定を整備し、**業務マニュアル**等にも記載し、新規届出については、各代理店より総務省届出後、受付完了通知書を事業者へ提出することを義務化。変更届出や廃止届出等も義務化している例があり、届出完了後速やかに事業者へ報告するよう求めている。

・代理店の届出状況は自社の代理店情報等をまとめたシステム(データベース)に記録し、概ね年に1回の棚卸しや、随時の担当営業社員による情報入手及び更新等を通じ、正確性を担保。

⑤監督措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

委託元の電気通信事業者又は代理店(再委託の場合)は、媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認することにより、**媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置を講じなければならない。**

【媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認】

媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認する方法として、例えば、委託契約において電気通信事業者が代理店に対して代理業務を、定期的に又は必要に応じた監査することを定めることが想定。必要に応じた監査とは、例えば、苦情等の内容の傾向を分析した上で最も必要と考えられる対象範囲での調査、代理店で手順等文書への違反が疑われた等の場合の調査、代理店の特定店舗で違反がみられた場合に、同代理店の別店舗の調査などが考えられる。

代理店による電話勧誘販売により新規契約(契約事業者が変更されない場合は除く。)を締結する場合は、特段の事情がない限り、電話による説明を補い、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任で後確認を実施、その結果利用者が疑義を呈した場合は利用者に特段の不利益なく申込等の取消し等に応じることが求められる。また、代理店の訪問販売による新規契約の場合も、同様に対応することが適切。

さらに、代理店による電話勧誘販売について、電気通信事業者は、代理業務の実施状況を定期的に確認するため、勧誘の状況を録音した通話記録の定期的なサンプル調査を実施し、かつ、それを業務改善に活かす仕組みとすることが求められる。

【媒介等業務の的確な遂行を検証、必要に応じ改善させる等】

確認結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制整備が必要。特に、電気通信事業者は、適合性の原則の趣旨を踏まえた説明等が履行されるよう対応することが適切。

例えば、電気通信事業者内の責任ある部署で検証、必要に応じ経営陣への報告、電気通信事業者の適切な業務指導、代理店の適切な業務運営への反映がなされるなどの体制整備などが考えられる。

また、顧客満足度や理解度の調査・検証により代理業務の的確な遂行の実効性向上などが考えられる。

さらに、代理業務が必ずしも的確に遂行されていないことを示唆する調査結果が多数得られたときは、同結果となったことについて電気通信事業者としての運用方針(代理店指導等措置の内容)に原因がなかったかを検証し、検証結果に基づき必要な措置を採ることが適切。



電気通信事業者の主な取組

(1) 媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認

- ・代理店業務の委託契約書及び業務マニュアル等に詳細は規定。
- ・電気通信事業者(直接の代理店担当の営業ではなく、監査担当又は営業部門を管轄する者)により営業チャネル全体に対して1年間に1度以上実施。営業チャネル別に時期等の変更や覆面調査等も実施する等、定期的に点検・確認を実施。
- ・代理店の自己点検シートは自主的な実施にとどまる例もあるが、少なくとも電気通信事業者においては点検シート等により項目を確認。(実地確認の際に使用等)
- ・電話勧誘を行う代理店が居る場合は、定期的に音源ログのサンプリング調査を実施。

(2) 媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

- ・(1)での監査結果を踏まえ、改善が必要な事項があれば、その場で指導、改善依頼を行い、改善実施後に、事業者へ改善結果を直接報告させ、次の監査時等に再度確認する等、改善状況の確認を実施。
- ・定期的な監査以外でも、個別に改善が必要な事案が発生した場合は、都度、改善に向けた取組を実施。

⑥苦情処理に関する措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

委託先代理店において、代理業務に係る利用者の苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならない。

委託元の電気通信事業者又は上位代理店(再委託の場合)が委託先の代理店に代わってそうした措置を講ずる場合は、代理店に関する苦情及び問合せが当該委託元に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要。

電気通信事業者の主な取組

- ・代理店業務の契約書や業務マニュアル等において、代理店に関しても苦情対応窓口の設置及び明示や手順等についても定めるよう求めており、販売代理店における消費者からの苦情申告に対する対応を規定。
- ・通信サービスに関しては電気通信事業者が自ら対応し、販売代理店の独自オプションや販売時の説明状況等、代理店が詳細を把握して回答すべき点は販売代理店での対応を原則とした上で、事業者側の窓口と代理店で連携して対応。

⑦媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

代理店の代理業務に問題が発見された場合に当該代理店への指導を行うとともに、そうした措置では解決しないと考えられる場合には委託の中止、委託契約の解除等適切な措置を講ずる体制が整備されている必要がある。また、委託中止又は委託契約の解除を行う際には、適切な利用者保護が図られる体制が整備されていることが必要。

電気通信事業者の主な取組

- ・代理店業務の委託契約書の条項において、不祥事等があった場合の対応を規定。

⑧通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

事業法第27条の3の指定を受けた電気通信事業者は、移動電気通信役務の提供に関する契約の媒介等の業務を行う代理店が通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置を講じなければならない。

⑨委託状況を把握するための措置

消費者保護ガイドライン上の留意事項

代理店に対する指導等の措置を適切・確実に実施するため必要な範囲内で、委託状況を把握するための措置を講じなければならない。例えば、監督措置が行き届き、総務大臣への報告義務が適切に履行されるよう、代理店との連絡の手順についての明確化が考えられる。ただし、委託先の代理店を全て把握することまでを一律に求めるものではない。



電気通信事業者の主な取組

- ・契約書締結等の際に代表者、所在地、連絡先電話番号等を確認し、システムに投入。変更時にシステム内の情報を更新。
- ・また、担当者レベルでは日々の営業含めた活動において情報を把握しコミュニケーション強化を実施。

⑩総務大臣への報告義務

消費者保護ガイドライン上の留意事項

利用者の利益に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるとき*は、監督措置の実施と並行し、速やかに代理店の①氏名又は名称、②住所、③代理店が法人の場合、代表者の氏名又は名称、④その他法人番号等代理店を特定するために必要な情報を総務大臣に報告しなければならない。

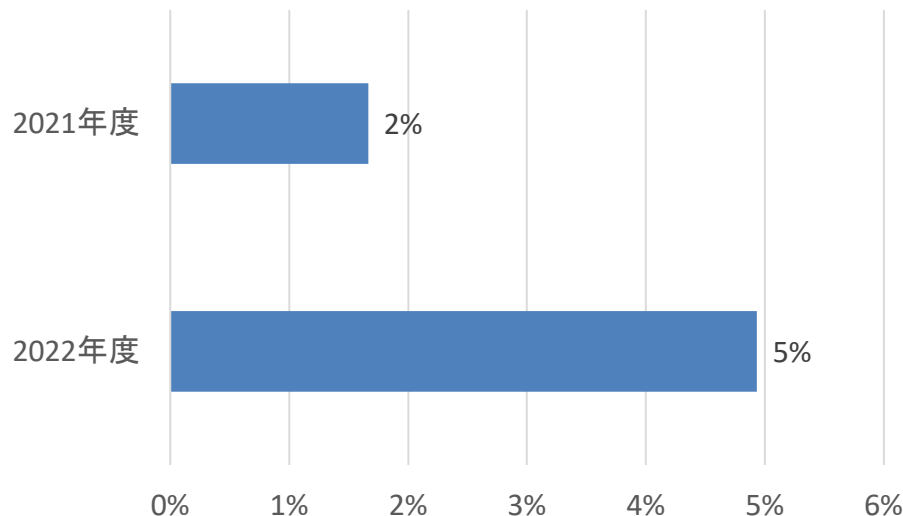
※例:苦情相談が多数発生するおそれや現に又は既に苦情相談が多数発生している場合

③一部販売代理店の 変更届出等の不徹底

③一部販売代理店の変更届出等の不徹底

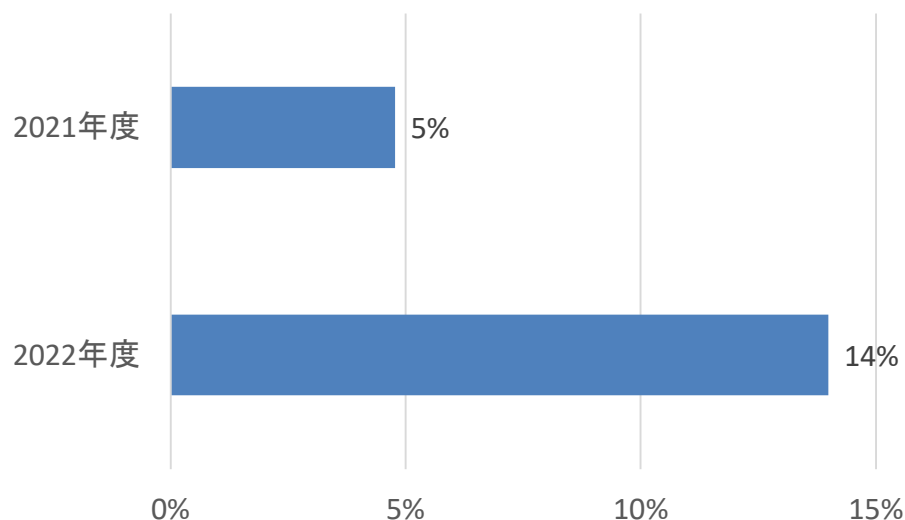
- 販売代理店の届出情報は、代理店業務の適正性確保を図る観点から以下のとおり一定程度活用。
 - ① 販売代理店の媒介等業務が法令に照らして不適切と思われる事案について、**事実関係の確認、業務改善の要請、行政指導等の実施**
 - ② 届出情報の公表を通じた**利用者等による販売代理店の情報の把握の容易化**
- 他方、販売代理店の定期報告制度において、定期報告を促す通知の5%強が宛先不明で不着であること、4月～6月に総務省が開設した販売代理店電子届出に関する問合せ窓口に寄せられた問合せの1割前後が同通知を見た代理店からの廃止・変更届出に関する問合せであることを踏まえると、**販売代理店において住所変更等、届出内容の変更届出や、業務廃止時の廃止届出が徹底されていない可能性がある。**
- その結果、総務省において公表している販売代理店情報も、既に業務を廃止している販売代理店の情報が一定数含まれ得る等、最新の状況を反映できず、正確性に疑義が生じるおそれがある。

定期報告通知はがきの不達割合



※定期報告対象者のうち、メールで連絡が取れない者に定期報告通知はがきを郵送している

廃止届出・変更届出に関する問合せの割合



※総務省に設置した定期報告コールセンター（各年4～6月）への問合せにおける割合

届出情報の公表

- 総務省のホームページ上で、届出を行った販売代理店の一覧を概ね四半期に一度公表しているが、前述の変更届出等の不徹底による公表内容自体の正確性への疑義に加え、**消費者から見て勧誘等を受けた代理店が「代理店届出をしているか」は確認できるが、「どの電気通信事業者」の「何の役務」の代理店として届出を行っているか分からない状態**となっている。

現在公表している届出情報

- ① 販売代理店である法人又は個人の名称
- ② 販売代理店の届出番号
- ③ 販売代理店の法人番号

業務を廃止したが
廃止届出を行
なっていない代
理店の情報

- ④ 販売代理店の住所
- ⑤ 販売代理店の届出年月日
- ⑥ **取り扱う通信サービスの提供事業者の名称・住所・法人番号**
- ⑦ **委託元(事業者又は上位代理店)の名称・住所・法人番号**
- ⑧ **取り扱う通信サービスの区分**
- ⑨ 販売形態の別
- ⑩ 再委託の有無

届出の不徹底
により公表内容
の正確性に疑
義が生じる部分

総務省で把握している届出情報

公表していない部分

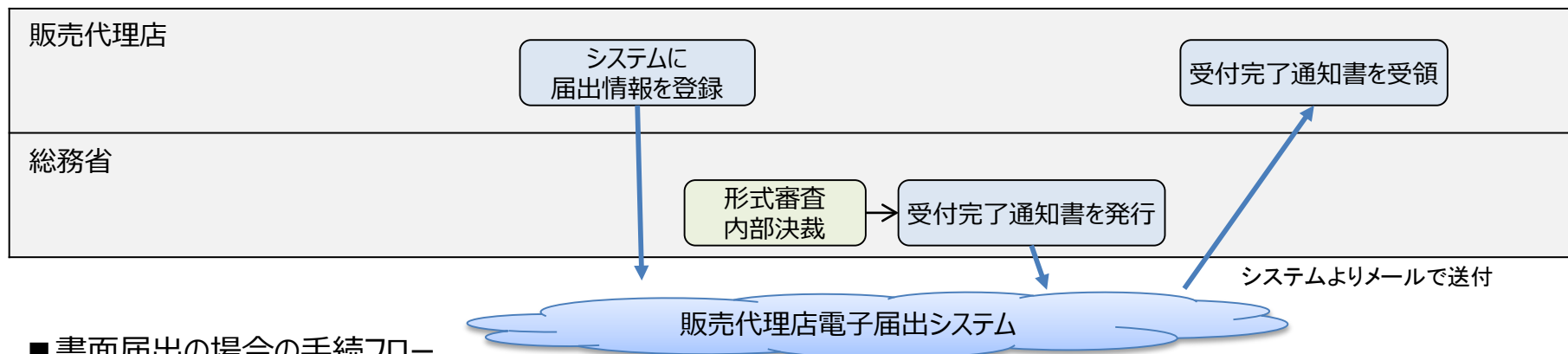
④行政の維持管理コストの増大

④行政の維持管理コストの増大

- 代理店の届出は、電子届出又は書面による手続によりなされている。
- 書面による手続の場合、書面受付から、形式審査及び受付承認決裁、資料の保存、電子届出システムへの登録及び受付完了通知書の送付等の工程が必要となる。電子届出と比べ、特に届出内容の不備等に係る補正等の調整、膨大な件数の届出情報のシステムへの登録及び郵送作業に相当な時間を要する。
- 届出自体が年間約3.6万件行われており、そのうち大多数が書面によるものであることから、それに起因する維持管理コストを相当程度要している。

※無作為に抽出した受付実績によると、本年8月からの直近4ヶ月間に受け付けた約1,400件の届出のうち、9割弱が書面によるもの。

■電子届出の場合の手続フロー



■書面届出の場合の手続フロー

