



販売代理店の業務に係る今後の 実態把握の方針について

令和4年12月
総務省
総合通信基盤局

今後の実態把握の方針（案）

- 本年8月、「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」を踏まえ、総務省から4キャリア、全携協に対して販売代理店の業務適正化に係る要請を実施し、9月末に各事業者等からの回答を受領。
- 今後、各事業者の対応によって、**販売代理店の業務がどう改善されたのかを実態把握するため、下記の手法で多角的に調査を実施すること**としたい。

手法	内容
①販売代理店店員へのアンケート調査	<ul style="list-style-type: none">・ 昨年度も実施した販売代理店店員へのアンケートについて、質問内容を現行化しつつ、実態把握の客観性を向上させるため調査対象数の上積みを行った上で、今年度も実施することとする。※アンケート内容（案）については、次ページ以降参照
②販売代理店オーナー等への個別ヒアリング	<ul style="list-style-type: none">・ 多角的な実態把握の観点から、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」及び「競争ルールの検証に関するWG」を合同開催し、販売代理店のオーナー等に対して、下記の事項をヒアリングすることとする。<ul style="list-style-type: none">①消費者保護ルールに関連する販売代理店の業務実態②事業法第27条の3遵守に向けた対応及びそれに関する課題・ その際、実態を忌憚なく聴取する観点から、対象者の名称、ヒアリング内容の詳細等は原則非公開とする。
③「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」に寄せられた情報の分析	<ul style="list-style-type: none">・ 令和3年9月に設置した「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」に寄せられた意見等を整理し、販売代理店の営業実態について、直近の消費者等の声を取りまとめる。

※ 上記の他、必要に応じて、事業者団体等が自主的に行っているアンケート結果等についても取り上げることとする。

スケジュール (案)

	12月	1月	2月	3月	4月～
アンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・今会合 	アンケート実施	アンケート結果取りまとめ		<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果報告
ヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ・今会合 			<ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング① ・ヒアリング② 	
窓口に寄せられた情報の分析	<ul style="list-style-type: none"> ・今会合 	分析結果の取りまとめ			<ul style="list-style-type: none"> ・分析結果報告

※赤色の会合は、競争WGと合同開催見込み

アンケート概要（案）

項目	内容（案）
回答者の属性	<ul style="list-style-type: none">● 勤務先のショップの系列● 勤続年数● 勤務先のショップにおける役職 等
回答者の勤務状況	<ul style="list-style-type: none">● 勤務先のショップにおける業務の満足度● 退職済みの場合、退職理由 等
利用者への勧誘等の状況	<ul style="list-style-type: none">● （回答者が望む、望まない、にかかわらず）消費者のニーズや意向に合わない（または消費者のニーズや意向を確認しないで）不適切な勧誘を行ったことはあるか● 不適切な勧誘をしたことがある場合、その背景には何があるかと考えるか 等
非回線契約者への端末単体販売等	<ul style="list-style-type: none">● 非回線契約者が回線契約を要しない割引を適用されたスマートフォン等の端末の購入のみを希望する場合に、割引の適用を拒否（定価のみでの販売を案内）したり、販売可能な状態（店内に在庫あり）であったにもかかわらず、端末の販売を拒否又は端末購入サポートプログラムの提供拒否をしたことがあるか 等
総務省の施策等の影響	<ul style="list-style-type: none">● 現在勤務している携帯ショップにおいて、過去1年程度のあいだに消費者への適正な営業という観点からキャリアの手数料施策等の取組みは改善されたと感じるか● ショップでの働き方や上司・経営陣・キャリアとの関係、利用者とのやり取り、政府の施策などについてなにか考えはあるか 等

ヒアリング概要（案）

項目		内容（案）
ヒアリング対象		<ul style="list-style-type: none"> ● ヒアリング数は、10～15社とする。 ● ヒアリングの対象とする社は、次の面から偏りのないよう選択する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 会社の規模の別 ・ 推薦者の別（総務省、MNO、全携協） ・ ヒアリングの対象者の別（運営会社の社長、現場の責任者）
ヒアリング内容	①消費者保護 ルールに関連する 販売代理店の 業務実態	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務省が2022年8月に実施した要請に対するキャリアの対応について ● 競争環境・経営環境について ● キャリアとの関係について ● 販売代理店の創意工夫について ● 行政・キャリアへの要望について
	②事業法第27 条の3 遵守に 向けた対応及 びそれに関する 課題	<ul style="list-style-type: none"> ● （別途調整）
公表・非公表の別		<ul style="list-style-type: none"> ● ヒアリングは、忌憚なく実態を聴取する観点から、次のとおり行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 非公開で行い、発表者名・詳細な発表内容等も事務局・構成員限りの情報とする。 ・ ヒアリング後、事務局から公表可能な部分をまとめた概要を公開する。