

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第43回）

令和4年12月16日

**【新美主査】** 皆さん、こんにちは。本日もお忙しいところをお集まりいただきましてありがとうございます。ただいまから第43回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染拡大を防止するために、ウェブ形式による会議ということにさせていただきました。

なお、本日は平野構成員、森構成員、西村構成員、近藤構成員から欠席の連絡をいただいております。

会議を始めるに当たりまして、事務局からウェブ会議による開催上の注意事項についての御案内と、配付資料の確認がございます。

それでは、よろしく申し上げます。

**【竹内消費者行政第一課課長補佐】** 事務局でございます。では、ウェブ開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきます。

まず、資料についてです。構成員の方々につきましては、事前に送付した資料を御覧ください。また、傍聴の方は、当検討会のウェブページに資料を公開しておりますので、そちらを御覧いただければと思います。

次に、御発言についてですが、御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを踏まえ、主査から発言者を指名いただく方式とさせていただきます。

御発言に当たりましては、お名前を必ず冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュート、オフにさせていただきますようお願いいたします。

接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただくようお願いいたします。その他、チャット機能等で随時御連絡をいただければ対応させていただきます。

続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。配付資料につきましては、議事次第のとおり、資料1から資料1-4及び資料2と3となっておりますのでございます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、早速議題に入りたいと思います。議事次第を見ていただくと分かりますように、本日は3点のお諮りをしたいと思います。第1は、令和元年改正電気通信事業法の検証について、これは、そのうちの勧誘行為規制関係について、まず1つ目の議題とさせていただきます。第2が、同じく元年改正電気通信事業法の検証ということで、販売代理店の届出制度導入の関係でお諮りいたします。第3点が、販売代理店の営業に係る今後の実態把握の方針についてでございます。この3点について御議論いただきたいと思います。

それでは、議題1について、一般社団法人電気通信事業者協会より御説明をいただきたいと思います。よろしく申し上げます。

【濱谷】 電気通信事業者協会の濱谷です。令和元年の事業法改正の対応等について説明申し上げます。

1ページ目を御覧ください。2点です。令和元年の事業法改正のうち、1点目、勧誘行為規制に関して当協会が行ったこと、2点目、当協会ですべて設けております相談窓口への入電傾向の変化について、順に説明申し上げます。

次のページをお願いします。まず1点目、令和元年の事業法改正のうち、勧誘行為規制への対応についてです。

事業法改正によって強化された勧誘行為規制の内容は、「自己の氏名若しくは名称」「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止するというものでした。こちらの対応としまして、当協会会員においては、営業マニュアルの見直しや社内関係部門、それから、代理店に対しての周知を行いましたほか、当協会からも会員に対して周知し、注意喚起を行いました。

次のページをお願いします。こちらのスライドは、令和元年の事業法改正とは直接の関係はありませんが、この改正当時の背景に、F T T Hサービスに関する勧誘苦情というのが大きくなっていったということがございましたので、この中で当協会が行った取組を参考までに御説明するというものです。

当協会では、契約締結後であっても、工事前に御連絡いただければ無償でキャンセルできるというセーフティネットの取組を行っていたほか、令和2年、一昨年には、当協会会員に対する苦情というのは低減傾向にはあったんですが、さらなる苦情低減というのを目的にしまして、代理店によるF T T Hサービスの電話勧誘において、電話のお相手が高齢者だった場合は、電話説明を一旦終了して、説明書面を郵送し、後日、改めて書面を基に

電話をかけて説明という、代理店チャンネルと高齢のお客様、2つをターゲットに絞った取組というのをやっておりました。こちらは令和4年、今年の事業法改正に先駆けて行っておりましたが、現在は、リード文の中にありますように、改正後はこの改正内容に沿った対応ということで、特に代理店ですとか高齢者というところに絞ることなく対応しております。

次のページをお願いします。ここからは、T C A相談窓口の入電分析についてでございます。

この窓口はお電話で相談を受ける窓口として、専門の相談員が電気通信サービスに関するお問合せにお答えするほか、御相談の内容に応じて、会員事業者に取り次いだり、適切な相談先を御紹介したり、問題解決に向けたアドバイスというのを中心に行っております。

このスライドでは、苦情の発生時期別に見た場合です。時計回りに0時のところから、勧誘、契約、工事、利用というふうに進む中で、赤い枠で囲った勧誘時点というのを見ていただきますとおり、大変に減少しているということが見てとれるかと思えます。

次のページをお願いします。最後です。もう一つ、こちらは苦情の発生要因別に見た場合です。こちら赤い枠部分の、こちらはジャンルで分けております。販売・勧誘というジャンルを見ていただきますとおり、大変減少しております。

もちろん、このときの事業法改正による、例えば、代理店届出制度の創設であるとか、後に制度化された役務料金と端末料金の完全分離ですとか、こういうこともありましたから、一概に勧誘行為規制の効果かどうかというのはさておき、ひとまず当協会相談窓口への入電傾向としましては、勧誘関係の苦情というのは如実に減少しているということがお分かりいただけるかと思えます。

以上で、当協会からの説明を終わります。御清聴ありがとうございました。

**【新美主査】** どうも御説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、一般社団法人テレコムサービス協会様より御説明をいただきます。よろしくをお願いします。

(音声トラブル)

**【岡本】** 大変申し訳ございませんでした。

それでは、テレコムサービス協会の報告になります。資料1-2になりまして、2点御説明させていただきます。

まず1点目が、苦情件数の推移になるんですけれども、全国の消費生活センター様から

苦情であっせんされている件数について、2018年度から事業者に対してアンケートを実施しているんですけれども、そちらの件数推移になります。

アンケートを実施したところ、12社より回答がございまして、うち5社が電話勧誘を実施しております。2018年度は苦情件数が177件、その中でも、営業要因、お客様との認識相違であるとか、代理店側での説明不足であるとか、そういったことが原因での苦情というのが152件発生しておりました。

2021年度は、電話勧誘を実施している事業者が6社に増えておりまして、苦情の件数は217件と若干増加しておりますが、営業要因の件数が139件と減少しております。

2021年度の苦情件数が増加した要因として、お客様起因の苦情が増えているのが原因かと考えておりますけれども、こちらに関しては、事業者の確認を取ったところ、料金未納等による苦情ということでございました。

続きまして、2点目です。3ページ目になりますけれども、「勧誘に先立って『自己の氏名若しくは名称』又は『勧誘である旨』を告げずに勧誘する行為の禁止」について、こちらについて、FVNO委員会での取組と、各事業者での取組について御説明させていただきます。

まず、委員会としては、「光コラボのマニュアル・ツール類」というものを以前から作成しておりますけれども、こちらに、このページの下半分の部分がマニュアルの抜粋になりますけれども、推奨トーク等をマニュアルに追記して、周知しているところでございます。

4ページ目、5ページ目になりますけれども、こちらは各事業者での取組状況になります。具体的には、各社、事業者のほうで作成している代理店向けの手順書等に、先ほどの委員会で作成したマニュアルの内容を反映していただいているという状況でございまして、さらに、各社で電話勧誘のモニタリング等でチェックをしているという状況でございました。

続きまして、6ページ目になります。こちらは遅滞なく解約できるようにするための措置というところですが、こちらについては、ウェブでの解約を受け付けられるようにしているという会社が6社、オペレーターを増員しているところが8社でございました。

以上、FVNO委員会からの報告であります。

【小田】 続きまして、テレコムサービス協会MVNO委員会からも報告をさせていただきます。

同じく資料1-2の7ページから御説明をさせていただきます。

テレコムサービス協会加盟のMVNO 40社にアンケートを実施いたしましたというところで、うち15社から回答いただきまして、うち3社においては勧誘行為を実施しているということで確認は取れております。

次、8ページ目に参りますと、具体的にどういった勧誘行為を行っているかというところで、訪問による勧誘を行っているのが3社、うち2社については、電話勧誘も行っているということで確認は取れております。

また、実施者に関しまして、3社いずれも代理店による勧誘を実施しているということに加えて、2社に関しては、自社自身でも勧誘行為を行っているということです。

続きまして、苦情の発生状況なんですけれども、この3社のうち、1社に関しては特段苦情は認知していないと。2社に関しては、認知した苦情があるということと、苦情の状況に関しては、この2社とも令和元年の法改正前後で状況変化はないということで報告を受けております。

9ページ目に参りまして、MVNOにおける勧誘行為の中で、不正行為の対策というところで簡単に御紹介しております。詳細は御説明差し上げませんが、手引等はしっかり作ったりですとか、トークスクリプト等を準備しまして、書面も用意した上で、法令等に従いまして、クレームやトラブルが発生しないように留意して実施しているというところでございます。

MVNO委員会からは以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

では、続きまして、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟様より御説明いただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

**【吉田】** ケーブルテレビ連盟でございます。資料1-3を基に説明を進めてまいります。

1ページ目、お願いいたします。まず、法改正等が適切に周知されているかを御理解いただくために、まず私どもの組織について簡単に御説明してまいります。

私どもでは、それぞれの検討課題ごとに委員会というものを設置しております。消費者保護に関連する事項については、こちらに記載されております権利・法令遵守委員会という委員会が担当しております。さらに、理事会の下に支部長会議という会議がございまして、こちらには全国11ブロックに分けた支部の支部長が参加してございまして、こういった会議体を通じまして、法改正の周知等、徹底等を行っているということでございます。

続きまして、2 ページ目です。まず、業界団体としての主な取組について御報告してまいります。

法改正前から、こういった点についてはきちんと周知徹底はしておりましたが、法改正後には、禁止事項になった事項を会員事業者に改めて周知、一層の注意を求めているものがございます。

さらに、どういった周知をしているかということでございます。まず、先ほど御説明しました権利・法令遵守委員会を通じて、勧誘に先立って、勧誘である旨を告げずに勧誘する行為が禁止されたことについて適宜、これは適宜というのは複数回ですね。何度も、会議があるたびに、しばらく周知を実施しておりました。

また、電気通信事業法の一部改定に伴って、ガイドラインに業界独自の注記をつけて周知をしております。具体的な内容としては、点検に乗じて勧誘であることを告げずに、モニターと称して有料サービス用の機器を設置することは駄目ですよとか、機器の修理時で訪問しているときに、勧誘であることを告げずにより高額なサービスへの切替えを誘導するといったことも禁止されていると。こういった業界独自の事情に応じた注記をつけて周知徹底をしております。

さらに、法改正後には、全国11支部で毎年実施しております連盟主催の説明会で、法改正内容の周知を実施しております。

もう一つ、継続的な取組としては、法改正後、毎年会員事業者には周知徹底を続けて、苦情削減の取組を継続しているところでございます。

1つ目としては、モニタリング定義会合の調査結果については、必ず会員にフィードバックし、定常的に開催する会議体等で注意喚起と改善、また、苦情の内容等を整理しております。さらに、加盟各社においては、事業エリア内の消費生活センター様と情報交換をするようにということで、定期訪問を推奨しているところでございます。

さらに、先ほど申しあげました全国11支部の説明会については、毎年継続して開催をして、この場で何度も何度も周知、啓発活動を継続しているということでございます。

さらに、ガイドラインについては、見直しが入るたびに業界独自の注記をつけて、徹底をしているということでございます。

さらに、業界団体としては、お客様相談窓口を設置しておりまして、こちらに入電あった際には、事業者に必要なエスカレーションを実施し、そのたびに指導改善を継続して実施しているということでございます。

ここからは、各事業者の取組事例でございます。

「事前に勧誘であることを告げる」については、法改正前から各事業者が営業担当員・販売代理店に対して、マニュアル等で指導、注意しておりましたが、さらに徹底するということで、事業者の営業担当向けに座学で事前承認を得ることを周知徹底しております。

ここでは、事前配布資料にもきちんと有料サービスの案内をすることについて記載すること。

作業で伺う場合には、きちんと「作業終了後に案内をしてよろしいでしょうか」という確認をしてから作業に入ること。ここで案内は要らないという場合には、間違いなく案内はしないというような指導を徹底しております。

また、代理店の営業担当者には、「訪問時に有料サービスの案内があること」を事前に伝えることを徹底しているということでございます。

さらに、点検の際に有料サービスについて案内を希望されるかを確認して、希望しない場合には、訪問担当者にきちんとその旨を伝えた上で訪問をするといったことを徹底しております。

こちらは取組事例でございますが、事前にこのような画面、書面をお客様にお見せして、御希望があった場合のみ御案内をしていくということを徹底しております。

さらには、座学のほかに、研修会等でロールプレイング、実際にお客様と話すような訓練を行って、正しい手順の認知に努めているところでございます。

最後に、ケーブルテレビインターネットサービスの苦情件数の推移でございます。ケーブルテレビ連盟の相談窓口がございますが、こちら、推移をお示しするようなほど件数がなくて、この件数については、消費者保護ルールのモニタリング定期会合で公表された傾向分析の対象とされた苦情件数から、割合を算出してお示ししております。こちらの棒グラフを見ていただきますとお分かりいただけますとおり、令和元年の改正後、苦情件数は半減ということで、大きく減っております。

こうした取組を続けてまいりたいということで、私どもの報告とさせていただきます。ありがとうございました。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。

それでは、最後に、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会様より報告をいただきたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

**【石前】** 日本インターネットプロバイダー協会の石前です。よろしく申し上げます。

それでは、私から、勧誘行為規制に関する J A I P A の対応状況について御説明いたします。

資料 1 - 4 の 2 ページ目を御覧ください。勧誘行為規制関係の苦情の割合の推移についてです。

J A I P A としては、苦情を受け付ける窓口はなく、推移は把握できておりませんが、J A I P A 加盟の各事業者からは、苦情は非常に少ないとの報告をいただいています。

加盟各社の状況を伺ったところ、勧誘行為規制に関する苦情は少なく、分けて分類していない状況です。

事業者からは、代理店に関する苦情は、勧奨数は増加しているが、苦情は同等であるとか、勧誘行為規制に関する苦情は、特にエスカレーションに上がっているケースが少ないであるとか、最近では苦情なし、あっても数件／月程度という報告をいただいております。

それでは、3 ページ目を御覧ください。J A I P A での省令改正への対応でございます。

1 では、J A I P A 加盟事業者への改定内容の周知になります。

2 としては、毎月開催している部会にて、情報共有・情報交換を行っています。

3 として、重要案件については、J A I P A と事業者が連携して利用者への注意喚起を行っています。この事例では、事業者の 9 サイトと連携して注意喚起を実施しました。

4 ページ目を御覧ください。J A I P A 事業者の対応でございます。

1 としては、事業者内での改正事業法の周知活動になります。

2 としては、代理店指導として、マニュアル作成・展開、標準トークスクリプトの展開及び代理店で作成したスクリプトのチェック、また、一部事業者では、違反行為を行うのは特定のスタッフによることが多いことから、そのスタッフが他事業者へ入り込んでいないかまで確認しているところもあります。

3 としては、苦情が出た場合の改善活動、場合によっては稼働停止や契約解除まで実施します。

4 は、代理店監督ですが、電話のサンプリングによるモニタリング、確認テストや改善活動を行っています。

J A I P A としては、以上でございます。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの御報告につきまして、質疑応答に移りたいと思います。何か御発言あるいは御質問、御意見ある方は、どうぞお願いいたします。

チャット欄にて合図していただければ、御指名させていただきます。どうぞよろしくお願ひします。

いかがでしょうか。

それでは、市川さん、どうぞ、御発言をお願いします。

**【市川構成員】** 慶應大学、市川でございます。

皆さん、プレゼンテーションありがとうございました。私からは、質問が1つと、コメントが1つでございます。まとめて言ってしまう。

1つ目が、テレコムサービス協会さんのMVNO委員会さんのお話でして、資料の7ページを拝見しますと、加盟社が40社で、回答総数が15社ということで、他の団体も含めて、全てきちっと回答をもらうのは難しいと思うのですが、この中で言いますと、勧誘なしも含めて、15社の中の傾向はいただいているとおりでと思うのですが、残り、いただけていないところについて、どういう理由でいただけなかったか、あるいは、いただけていなくても、もし何らか推察できていることがあれば教えていただきたいという質問が1点でございます。

もう1点がコメントでございまして、それは日本ケーブルテレビ連盟さんについてでございまして、頑張って数字を出していただいて、計算していただいているということと、あと1つ、5ページに、こういうふうに確認しているということをごきちんとお見せいただいて、こういうふうに紹介いただけているということは、とてもいいことだと思っております。

と言いますのも、私、たまたまnイコール1で恐縮ですが、昨日これに当たっております一チャンネルの好き嫌いの都合で、たまたまケーブルさんに入っていないくて申し訳ないのですが一これは確かに数年前とはきちっと違っていて、ここに書かれているとおりにのっとなさっていました。申し上げたかったのは、このように、この会でこういうふうにやっていますということをごきちんを見せていただいているので、消費者の方からすると、どうしてそのようにやっていないのかなということをご比べることもできます。このようにきちんとしてやってくださって、クレームを減らしていかうとされていることはとてもいいことだと思っておりますので、コメントさせていただきました。

以上、質問1点とコメント1点でございます。以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、質問についてですが、MVNOの委員会のほうへ質問がありました。どうぞ、

テレサ協さん担当者、お答えいただけたらと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【小田】 テレコムサービス協会MVNO委員会です。御質問ありがとうございます。

いただいた御質問についてですが、まず回答した15社につきまして、いわゆるMVNOも規模がいろいろある中で、比較的大きなところについては、ほぼほぼ漏れなく回答いただいた形で15社となっております。逆に、比較的小規模ですとか、あとは、私自身の所属会社である楽天モバイルもそうなんですけれども、新規勧誘を今していない、ただMVNO委員会には引き続き加盟しているといった会社が回答に含まれていないという傾向となっております。

また、勧誘ありとあった3社に関しまして少々補足させていただきますと、MVNOだけを事業としているというよりは、固定回線含めて、店頭等、あるいは、電話勧誘等を行っているという中で、商品ラインナップとしてMVNOも取り扱っているという傾向がございます。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

市川さん、よろしいでしょうか。

【市川構成員】 結構です。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、石田さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いいたします。

音声不調のため、一部聞き取れない点があったため、念のため確認させていただきます。FVNO委員会さんにお伺いします。2ページのところで、2018年から2021年で苦情の件数は確かに減っているんですけども、結構多いかなということと、その原因が、電話勧誘による苦情であるということなのですけども。

それに対して、各社さんの取組のところですが、12社による回答を得たとなっているんですけども、苦情の報告のあった6社ということで書かれて、残りの6社は電話勧誘による苦情がなかったのか伺いたいのと、4ページの各社の取組で、A社からC社、E社の取組などを見ていると、かなり取組が徹底していて、電話勧誘の苦情はなくなるのではないのかと思うのですが、この中では、苦情のなかったところがいい取組をしているところなのかどうかというのを教えていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、どうぞ、テレサ協さんのほうでお答えいただけたらと思います。

**【岡本】** FVNO委員会の岡本です。御質問ありがとうございます。

まず、2ページ目のところの12社中6社が電話勧誘を実施している会社でございまして、残りの6社については、電話勧誘自体を実施しておりません。ですので、電話勧誘による苦情というのも当然発生していません。そういう状況でございます。

4ページ、5ページの各社の取組のところについてですけれども、この各社、件数はばらつきはありますけれども、苦情がゼロというところは残念ながらなくて、ある程度苦情は、こういった取組はしていても出てしまっているという状況でございます。

その中でも、より件数を減らすために、各社様々な工夫をしているといった状況でございます。

以上になります。

**【新美主査】** ありがとうございます。

石田さん、よろしいでしょうか。

**【石田構成員】** 具体的な対策で、良い対策を取っていったら、苦情の少ないという社がありましたら、ぜひ見本として、苦情の件数を減らすようにしていただきたいと思いません。

ありがとうございました。

**【新美主査】** それでは、続きまして、長田さん、どうぞ、御発言をお願いします。

**【長田構成員】** 長田でございます。FVNO委員会に続けて質問です。

FVNO委員会さんの2ページの、2021年度に苦情として217件あったうちに、約4分の1弱がお客様起因であると。そして、そのほとんどが料金未納というのが多いんだというふうにおっしゃったと思うんですけれども、料金未納のお客様からセンターのほうに苦情等が寄せられるというのは、具体的にどういう状況なのかがよく理解できなかったもので、何か契約したサービスの料金について説明が不足していたとか、そういうことなのか、ちょっと教えていただければと思います。

**【新美主査】** それでは、ただいまの質問について、どうぞ、お答えをよろしく申し上げます。

**【岡本】** FVNO委員会の岡本です。

お客様起因の苦情というところで、こちらに関しては、アンケートを実施した際にそこまで細かくヒアリングをしているものではないので、各社でどういった状況かというのは

把握はしていないんですけれども、私が所属している会社に限った話でお話しさせていただくとすれば、料金未納関係で言えば、再請求が来たことに対して、これは何だということであったり、あとは、サービス停止だったり、強制解約になって、ネットや電話が使えなくなって消費者センター様に御相談されるケースというのが多いのかなというふうに感じております。

以上になります。

【新美主査】 ありがとうございます。

長田さん、よろしいでしょうか。

【長田構成員】 料金を支払わなければいけないということを理解していなかったお客様というのが存在するのかなというふうにもちょっと推測してしまいますので、いずれお時間のあるときに、このお客様起因というのはどういうものなのかを、ぜひ御回答なされた各社にお尋ねいただけるといいなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村でございます。

私はTCAさんに質問なんですけれども、グラフを拝見して、苦情の割合が減少しているというのは大変よく分かったんですが、これ、そもそも2017年度と2021年度のn数というか回答者数が分からないので、そこを教えていただきたくて。実際、その苦情件数は、割合では減っているんですけれども、件数としてどのくらい減っているのかというのを教えていただければなと思います。

以上です。

【新美主査】 それでは、TCAさん、どうぞ、お答えをよろしくをお願いします。

【濱谷】 電気通信事業者協会、濱谷でございます。木村さん、御質問ありがとうございます。

すみません。こちら、もともと総務省さんからいただいた内容が、割合における推移を示してほしいということでしたので、そのとおりに作った関係上、nの数をお見せせずいたしております。

ざっくり、入電全体は、年間で言うと、2017年度で6,000件が、2021年度は9,000件というふうに1.5倍に増えております。ただ、その中で苦情の割合は、49%

から39%まで減っております。ということからすると、絶対数としては減っていないということになるかなとは思いますが、極端に増えているわけではないんですが、そういった傾向にあるかなと思っております。

**【新美主査】** ありがとうございます。

木村さん、よろしいでしょうか。

**【木村構成員】** ありがとうございます。

そうですね。割合としては減っているんですけども、そういうことを考えると、苦情って、消費者にとっては、自分の苦情はやっぱり大事なもののなので、さらに減少するようにしていかなければいけないなと思います。

やはり苦情が減っていますけれども、苦情を言えない人、例えば、これ、自分が悪いかもしれないと思っている人も中にはいらっしゃると思いますので、その辺りもすくい上げていかなければいけないのかなと今感じた次第です。ありがとうございました。

**【新美主査】** それでは、時間の都合もございますので、議題2についてお諮りしたいと思います。事務局から御説明よろしくをお願いします。

**【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】** 事務局でございます。続きまして、資料2、販売代理店の届出制度導入関係について説明申し上げます。

資料をおめくりいただきまして、届出制度の運用に当たっての課題でございます。右肩2ページ目を御覧ください。

届出代理店数は、2022年9月末時点で8万9,000社となっております。この多くは個人による代理店となっております。代理店数が増加する一方で、苦情内容も、代理店の対応等に起因すると見られる苦情があるところでございます。

この点で、課題として大きく4点に分けておりまして、①一部販売代理店のリテラシー不足、②相当数の販売代理店起因の苦情相談の存在、③一部販売代理店の変更届出等の不徹底、④行政の維持管理コストの増大としております。それぞれの詳細は以下に記載しておりまして、右側にガイドライン等の関連箇所を記載しているところでございます。

続きまして、1ページおめくりいただきまして、一部販売代理店のリテラシー不足でございます。右肩4ページ目でございます。

まず、届出代理店数は、年度末時点で比較しますと、この2年間で約3倍となっている状態でありまして、個人等が7割以上を占めているという状態でございます。また、私どものほうで例年4月から6月までコールセンターを開設しているところでございます。

れども、こちらについても、パソコンを有していない、メールを利用していない、自身の加入サービスの解約、つまり、消費者としての立場での解約を求める相談を寄せるといった事例が寄せられているところでございます。もちろん、私どものほうで、代理店業務を実施しないのであれば、廃止届を利用するようといった指導はしているところでございますけれども、代理店の数が急増していることを踏まえれば、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は懸念されるところでございます。

1 ページおめくりいただきまして、相当数の販売代理店起因の苦情相談でございます。右肩 6 ページ目でございます。

私ども総務省のほうで、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合を年 2 回開催しておりますけれども、その際分析した苦情のうち、販売代理店に起因すると推察される苦情相談の割合を見たところ、減少はしているものの、かなりの規模を占める結果となっているところでございます。

なお、これは販売代理店での勧誘・説明・契約等に当たったの苦情相談件数であり、必ずしも全ての販売代理店で不適切な営業をしているというものではございませんけれども、消費者目線で見ますと、対応等について相談を寄せる例が多くなっているところでございます。

この点、電気通信分野は販売代理店をチャネルとして勧誘等を広く行っているところでございますので、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と考えております。

一方で、制度的な措置は一定程度行っているところでございますので、ルールをどのようにして販売代理店に遵守させるかといったところが課題となってくると認識しているところでございます。

続きまして、右肩 7 ページ目でございます。こちらは私どもで同じく行っております消費者支援連絡会において、毎回 1 1 の総通局等で、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者の方々とテーマを設けて意見交換を行っております。その中で、「販売代理店の勧誘に関する課題について」というテーマで意見交換を行ったものの結果でございます。

「代理店自体の不十分な説明による勧誘」と並んで、「事業者の代理店への指導監督の強化を求める意見」が最多となっているところでございます。

続きまして、右肩 1 1 ページ目を御覧ください。電気通信事業者の代理店指導監督義務について、これは電気通信事業法第 2 7 条の 4 に規定しております。また、具体的な条項

は、電気通信事業法施行規則第22条の2の18に規定しておりまして、こちらの内容を概要欄にて解説しているところがございます。

続きまして、右肩12ページ目でございますが、代理店指導監督義務の詳細でございます。青の見出しに消費者保護ガイドラインでの記載をまとめまして、緑の見出しに、事務局にて主な電気通信事業者の方々から現在の取組について伺い、それをまとめたところがございます。

1番でございますが、委託時の審査基準をあらかじめ整備し、それに基づき委託先の能力の適格性を確かめる必要があるとしており、電気通信事業者の取組としては、委託時審査シートに基づいて確認。書面だけでなく、対面等のヒアリングを実施とのことでございます。

また、リテラシーや業務遂行能力、与信審査なども、資料のとおり行っているところがございます。

続きまして、右肩13ページ目、2番でございますけれども、委託元の事業者や代理店が、代理店業務の実施状況を監督する責任者の選任ということございまして、こちらについて、事業者側においても責任者の選任等を行っているというところがございます。

続きまして、右肩14ページ目と15ページ目でございます。3番でございますけれども、電気通信事業者は、代理店に対して、手順等文書を作成し、配布しなければならないとしておりまして、例えば、電気通信役務契約の勧誘手段の適正化、独自オプションの内容の明確化などを求めているところがございます。

また、研修等について、委託元の電気通信事業者等は、委託先の代理店及びその代理業務の従事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としているところがございます。

右肩15ページ目でございますが、この点、電気通信事業者の主な取組としましては、代理店向けの業務マニュアル等に適切な誘引の手段に関する事項を定め、法令改正等の必要に応じ累次改正を行っているというところがございます。

研修につきましては、対面やeラーニングで、新規の場合ですとか、定期的なコンプライアンス研修等で実施しているというところがございます。方法等は、資料に記載のとおりでございます。

続きまして、16ページ目でございますが、4番でございますけれども、届出に関する事項でございます。新規または承継の届出は、電気通信事業者は、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とされております。

これについての主な取組としましては、委託契約書等での規定の整備や記載、新規届出につきましては、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ということを求めているところでございます。また、変更届出や廃止届出等も義務化している例もございました。これを自社の代理店情報等のデータベースに記録し、定期的な棚卸し等により、正確性を担保しているといった取組を行っているところでございます。

続きまして、17ページ目と18ページ目、監督措置でございます。媒介等業務の実施状況を定期的または必要に応じて確認すること、及び、媒介等業務の的確な遂行を検証し、必要に応じ改善させる等のことを求めているところでございます。

これについての事業者の主な取組でございますが、右肩18ページ目でございます。

まず、定期的な確認等については、委託契約書、業務マニュアル等に詳細は規定しております。電気通信事業者により概ね全チャネルに対して1年間に1度以上実施しているところでございます。点検方法等は、資料のとおりでございます。

なお、検証の結果を受けての改善でございますけれども、資料のとおり、指導改善依頼を行い、結果を報告させ、また、再度の確認等を実施しているといったところでございます。

続きまして、右肩19ページ目、6番と7番でございましてけれども、苦情処理に関する措置と、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でございまして、事業者において、契約書や業務マニュアル等においてそれぞれ規定しているといったところでございます。

続きまして、右肩20ページ目でございまして、8番と10番は割愛いたしますが、9番については、事業者での代理店に対する日々の連絡体制を整備しているといったところでございます。

続きまして、一部販売代理店の変更届出等の不徹底となります。右肩22ページ目でございます。

代理店の届出情報は、業務の適正性確保を図る観点から一定程度活用しているところでございます。他方で、代理店の定期報告という制度がございまして、対面販売を行っている代理店ですとか、または再委託を行っている場合に、営業所や再委託先等の情報を毎年4月から5月に総務省に対して報告いただいているところでございます。こちら、1万数千社程度に定期報告を促す連絡を行っているところでございますが、基本的には、もちろん

んメールで行っているところでございますけれども、一部のメールアドレス未登録の方には、はがきでお送りしております。

このはがきについて、5%程度は不着となっているという状況でございます、これには住所変更等の変更届出がなされていないことが考えられるところでございます。

また、総務省の届出関連の相談窓口に様々な問合せをいただいておりますけれども、こちらのはがきを見て、廃止届出等の問合せをしてくるなど、廃止届出自体についての認識を欠いており、事業者の指導監督も含めて、不十分と考えられるものもでございます。その結果、廃止や変更が適切になされず、公表データの正確性も担保できないおそれがあるところでございます。

続きまして、右肩23ページ目、届出情報の公表でございますが、概ね四半期に一度公表しているところではございますけれども、下の青の枠内1番から3番の情報を公表しており、オレンジの部分、4番から10番の情報については、総務省では把握しているものの、公表はしていない事項となります。

この結果、「どの事業者」の「何の電気通信役務」に関する代理店として届出を行っているかといったところが、公表情報からでは読み取れないという状態となっているところでございます。

続きまして、行政の維持管理コストの増大でございます。右肩25ページ目を御覧ください。

代理店の届出につきましては、電子届出または書面による手続きができるところでございますけれども、書面の場合は、受付から、資料保存もそうですけれども、届出システムへの登録、受付通知書の送付等が必要となるところでございます。届出内容の不備もそれなりにございますので、こちらの補正等の調整にも時間を要するところでございます。届出代理店数は8万9,000社でございますけれども、年間の届出数は概ね1年間で3万6,000件程度となっているところでございまして、大多数が書面によるところでございますので、こちらに対する対応のコストが相当程度かかっているところでございます。

資料2に関する説明としては、以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局からの説明につきまして、質疑応答に移りたいと思います。御質問、御意見ございましたら、チャット欄にてお知らせいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

北さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

今の御説明の最初のほうで、個人代理店が約6万件、全体の77%が個人だということで、ちょっと驚いております。私、まだそもそも具体的にこの方々がどんなビジネスを営まれているのか把握していないんですが、このような代理店さんに起因した消費者トラブルというのは、既に報告されているのか、把握されているのか、そのトラブルの件数の中で、こういう個人の代理店に起因するものが分離されているのかということをお伺いしたいと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。

私もちょっと個人代理店の多さにびっくりしたんですが、北さんの質問について、事務局、どうぞ、データ、資料ありましたら、お答えください。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 ありがとうございます。事務局でございます。

まず、個人販売代理店に関するものでございまして、こちらの大多数を占めるものは、いわゆる連鎖販売取引に関わっている消費者兼代理店の方々が主なところでございます。

いわゆる連鎖販売取引に関しては、知人を勧誘するといった行為に附随して、その代わりに報酬等を受け取るというのが一般的かなと思っておりますけれども、その場合、報酬を得て、契約を結んだ上で媒介等を行うということで、代理店としての届出が必要となるといったところでございまして、こちらの件数は相当程度あるという状況でございます。

それで、私ども総務省のほうに寄せられる苦情としましては、確かにこちらの連鎖販売取引に関して、勧誘を受けたといった苦情をいただいているところではございますけれども、直近1年程度を見ますと、そこまで大きな件数ということには至っていないところでございます。

ただし、消費生活センターの方々のほうには、いわゆる特定商取引法による特定負担のほうの金額とかも含めて御相談等が多数寄せられているという状況でございまして、今、手持ちとして何件苦情が寄せられているというのは私どもも持っていないところではございますが、状況としては以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

北さん、よろしいでしょうか。

【北構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 では、続きまして、長田さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。個人の方の多さにも驚きますし、総務省のホームページを見ると、連絡が取れない代理店というのの数もすごくて、大変びっくりしています。

この制度を考えたときには、こういう状況はあまり想定していなかったということと、あと、個人の方がたくさんいらっしゃるということなんですけれども、個人のお名前ではなく、それぞれ皆さん、いろんな会社名っぽいような名前がついていて、どこの代理店さんがそうなのかというのが、名簿を見てもよく分からないのと、それから、先ほど総務省の御説明にもありましたけれども、どこの電気通信事業者の代理店なのかというのも分からないというこの状況は、ちょっと改善しないといけないかなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今の長田さんの御懸念も私も共有していますし、連鎖取引なんかについて、責任追及があったときに、これ、電気通信事業者は知らんぷりできるかどうか、今後真剣に考えないといけないかなという印象を持っております。

それでは、続きまして、黒坂さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。私も同じところに1点コメントがございます。

個人が多いというのに私も驚いたんですが、ただ、実は、この制度を導入するときのことを思い出しております、媒介等を含めて、結構個人ないしは個人事業主の方がそこそこいらっしゃるというような認識があります。今、事務局から、いわゆるマルチ商法の方が多という御説明があったので、状況も変わっているかと思いますが、私も、この個人の方の把握というのは、少し重点的に見ていただいていた方がいいかなと思っているというのがまず1点です。

関連して、12ページ目の御説明の中で、委託時審査等の中で、個人の代理店は基本的にほとんど該当なく、法人代理店に限るといような電気通信事業者の主な取組、2ポツ目のところにコメントがあります。恐らくこれは、現時点では、こういう個人ないしは個人事業主の方は、キャリアさんはもう代理店として扱わないようにされていらっしゃるのではないかと思いますので、この辺りの実態がもし何か事務局から御説明いただけることがあれば、教えていただけないかと思っております。これが関連する質問のところでございます。

ごめんなさい。あと続けてまいります。22ページ目のところに、一部販売代理店の変

更届出の不徹底で、はがきが返ってきてしまうという方々がいらっしゃるということが書かれています。これも個人の話とも少し関連するのではないかなと思います。まともに生業をしているのであれば、そういうことは恐らくあり得ないと思うので、恐らくこの届出制度を導入するときに、判断がつかず、取りあえず届出をしてしまった、あるいは、場合によっては、悪意というほどではないですが、箔つけのためにしてしまったみたいな方もいらっしゃるのではないかと思いますので、制度導入して少し時間がたちましたので、この届出の実態については、少し重点的に調べていただいてもいいかなと思いましたので、御検討いただければと思います。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、質問の部分について、事務局からお答えいただければと思います。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 黒坂先生、御質問ありがとうございます。事務局でございます。

まず12ページ目のところからと思いますけれども、私ども総務省のほうで、いわゆる業界の大手の電気通信事業者さんに主な取組をお伺いしました。その中で、こちらの資料にも記載しているとおり、個人の代理店は基本的にほとんど該当なく、法人代理店に限っているということは回答いただいております。

こちらの理由としましては、代理店に関しては、いわゆる委託契約が成立しておりますので、やはり代理店のした行為に関して、電気通信事業者も一定程度の責任を負うというところがございます。履行者と履行補助者の関係もございますので、そういったものがありますので、やはり指導監督義務ですとか、そういった責任を全うするためにも、電気通信事業者、特に大手さんのほうでは、そういった個人の方々ですと、なかなか信用ですとか、リテラシーの部分ですとか、その辺りが担保できないといったところもございまして、法人等で、かつ、過去の実績とかを問うているという状況でございます。

22ページ目のところでございますが、こちら、はがきが返ってくるといったところでございます。おっしゃるとおりでございまして、こういった形で、制度が遵守されているかといったところもございますので、この辺りは、また、今の現状の届出情報の公表等によりますと、付加的な情報といいますか、そういった部分に関しては、私どもも特段今の時点は載せておりませんので、こういった形でこの点について対応が可能かといった点につきましては、私どものほうで検討してまいりたいと考えているところでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

黒坂さん、よろしいでしょうか。

【黒坂構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 では、続きまして、市川さん、どうぞ、御発言ください。

【市川構成員】 市川でございます。私も皆さんと重なります。販売代理店の個人代理店が急増しているというところについて、1点コメントでございます。

2ページに、もう既に①のところ課題と関連事項ということで、事務局から挙げていただいておりますが、先ほど来先生方御指摘のように、実態をきちんと見るということとともに、もともときちんと消費者・利用者に対応してほしいということとやっているにもかかわらず、ここにあるように、メールを利用しないとか、お客さんから対応しようがないようなところが代理店という形になっているというのは、もともと考えている趣旨とは異なっているわけです。

もちろん、なるべく様々な方がいろんな形で商売をして、きちんと流通をつくっていくということは大事なのですが、ある程度何かを満たしていないと、という意味ですと、右側にあるような、遂行する能力がないということについて、一私も、自分の専門からいって、そう大きい基準をいろいろつけたくはないのですが、あまり放置して race to the bottomになると困るので、そこはある程度見えたところで、この制度の見直しのタイミングでもございますし、クオリファイできるところといいますか、基準ということをそろそろ少し考えていかないといけないのではないかと思います次第です。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、石田さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくをお願いします。

私も同じ箇所です。今回、定期的な報告がなされていないとか、連絡がつかないとかいうようなところが個人でたくさんあるという内容でしたし、また、連鎖販売取引などの場合で、目的を告げないで勧誘するといった相談があったりしますので、電気通信事業法の中でも、名前を名のらないとか、勧誘の目的を最初に告げないとか、そういうような違反の部分もあるのかなと思います。

そうしましたら、そういったような代理店を多く抱えているという通信事業者については行政指導・業務改善命令というような対応も考えられるのではないかと考えております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

石田さんのおっしゃったようなことについて、やっぱり実態をしっかりと見極めなければいけないと思いますので、この点要注意ということでコメントをいただいたということにします。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ、御発言をお願いします。

**【木村構成員】** 木村です。私も同じところになるんですけども、この制度、まず届出からということでスタートしたとは思いますが、やはり公表の部分、23ページになりますけれども、そういったところをどこまでもう少し広げるかということも含めて、やはり利用者からこの販売事業者が確認できるというようなほうに制度を広げていってほしいなと思いますし、そもそも何のためにこの制度を導入したのかというところから検討したほうがよろしいのではないかなと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

今回の皆さんのコメントをきっかけに、代理店の登録数を踏まえた上での施策を今後考えて議論していきたいと思います。

それでは、議題2につきましては、以上とさせていただきます。どうもありがとうございました。

それでは、議題3に移りたいと思います。議題3について、事務局から御説明、よろしくをお願いします。

**【竹内消費者行政第一課課長補佐】** 事務局でございます。それでは、資料3、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の御説明でございます。

1ページ目をおめぐりいただければと思います。もう御存じの内容でございますけれども、本年8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をいただきましたので、それを踏まえまして、総務省から4キャリア、また、全携協に対して販売代理店の業務適性化に係る要請を実施したところでございまして、9月末に皆様からの回答を頂戴したところでございます。

今後、このような対応によって、代理店の業務が実際にどう改善されたかということを実態把握するために、下記の手法で多角的に調査を実施することとさせていただきたいと考えてございます。

内容の御説明でございますけれども、①と③が継続の取組でございます、②が全く新規の取組でございます。

まず、①販売代理店店員へのアンケート調査でございます。こちらでございますけれども、今年の初めにも実施した内容でございますが、そちらにつきまして、質問内容を現行化あるいはブラッシュアップした上で、調査対象数の上積み等々を行って、客観性を向上させた上で今年度も実施するというを考えてございます。具体的な質問項目でございますが、3ページ目に記載がございますので、後ほど御確認いただければと思っております。

2点目が、新規の取組としての代理店オーナー等への個別ヒアリングでございます。こちらにつきましては、多角的な実態把握の観点から、消費者行政第一課でやっておりますこの消費者保護ルールの在り方に関する検討会と、料金サービス課の競争ルールの検証に関するWGの合同開催で対応したいと考えてございます。

具体的な質問内容につきましては、4ページ目に記載がございますけれども、1点目としては、消費者保護ルールに関連する代理店の業務の実態として、今回総務省の要請に対してやったキャリア等の対応につきまして、どう評価するかですとか、行政・キャリアへの要望等につきましてお伺いするというを考えてございます。

また、2点目として、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等についてお伺いするというを考えてございます。

こちらのヒアリングにつきましては、実態を忌憚なくしゃべっていただくという観点から、誰にお伺いしたか、どういったことをしゃべっていただいたかといった詳細等につきましては原則として非公開とした上で、ヒアリング後に、事務局から公表可能な部分についてまとめた概要を公開するというで対応したいと考えているところでございます。

3点目でございますけれども、こちらは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でございます。令和3年9月に総務省が設置した情報提供窓口に寄せられた意見等につきまして整理した上で、直近の消費者あるいはショップで働いていらっしゃる方々の声等を取りまとめるというを考えてございます。

以上3点の取組によりまして、各事業者の対応が期待されている効果を発揮しているか等につきまして確認をしていきたいと考えてございます。

次のページを御覧いただければと思います。以上、御説明差し上げた内容のスケジュールでございますけれども、今回の検討会で方針について御確認いただいたところでござい

ます。年明けからアンケート調査等々の実施にかかりまして、4月頃の検討会を目途に結果をまとめて報告ということをご想定してございます。また、2月末以降、3月にかけて、複数回に分けて検討会、料金サービス課のWGの合同会合で代理店ヒアリングを実施するということをご考えてございます。また、代理店相談窓口の情報につきましても、取りまとめた内容について報告を行うということをご考えているところでございます。そちらの報告結果等々を踏まえまして、検討会における方向性の整理に向けて、さらに検討を深めていきたいと考えております。

私からの説明は以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

今後の実態把握の方針についての御説明ですが、何か確認したいところあるいはコメントがありましたら、どうぞ、よろしくお願ひします。

よろしいでしょうか。詳細はまたいろいろな議論が出てくるかと思ひますので、そのときに併せて意見等を頂戴したいと思ひますけれども、何か特別に御意見ございましたら、せつかくの機会ですから、どうぞコメントをいただきたいと思ひます。

よろしいでしょうか。

それでは、特にないようでございますので、用意した議論は以上でございます。

本日は活発な御議論を頂戴いたしまして、大変ありがとうございました。

それでは、最後に事務局から連絡事項等ございましたら、よろしくお願ひいたします。

**【廣瀬消費者行政第一課長】** すみません。連絡事項の前に一言、消費者行政第一課長の廣瀬でございます。よろしいでしょうか。

**【新美主査】** よろしくお願ひします。

**【廣瀬消費者行政第一課長】** 今日いろいろ御議論いただきまして、ありがとうございます。特に、3年目見直しの届出のところをいろいろ御議論いただきまして、ありがとうございます。

個人代理店に関して、そもそも苦情があるのか、どういった苦情が来ているのか、あと、黒坂先生おっしゃっていたように、3年前に当該制度を入れたときには、個人代理店というのは確かに念頭にはあったものの、それとの関係で、もともと念頭にあった人たちと今の状況というのはどういう違いがあつてということも含めて実態を把握して、課題として今日挙げさせていただいたところ、今日御議論いただいた観点も含めて、次回以降、整理していきたいと思ひますので、ほかのところも含めて、引き続きよろしくお願ひいたし

ます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、事務局のほう、よろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 それでは、これで第43回の会合を終了したいと思います。

次回会合の日程につきましては、別途、事務局からお知らせいたします。本日は誠にありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。これにて失礼いたします。

以上