



令和元年改正電気通信事業法の論点整理

令和5年4月21日
事 務 局

事業者・販売代理店の 勧誘の適正化等について

苦情動向等について

【事業者・販売代理店の勧誘の適正化に係る苦情動向について】

- 通信市場全般について: 第42回検討会 資料1(総務省資料)
発生時点、発生要因のいずれについても、令和元年改正で導入した勧誘行為規制に関連する苦情(締結前の勧誘段階での苦情、不実告知・事実不告知等)の割合が減少しており、制度改正は一定の効果が出ているものと評価できる。
(例) ・締結前の勧誘段階での苦情 2018年度:59.9%⇒2021年度:40.9%
・不実告知・事実不告知に関する苦情 2018年度:51.2%⇒2021年度:25.5%
- 個別分野について: 第43回検討会 資料1-1から1-4(事業者団体資料)
定量的にデータを示すことができた事業者団体は少ないが、加盟事業者への聞き取り調査等の結果、事業者団体の構成事業者、第42回検討会で総務省が示した傾向(全体として減少傾向)を踏まえると、個別の役務単位で見ても、少なくとも勧誘行為規制に関連する苦情は増加していないと推察される。一方、横ばいと推測されるものも散見される。

【省令による禁止行為の追加について】

- 令和元年改正を踏まえ、令和4年7月施行の省令改正によって、「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないこと」「契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求すること」を禁止。

方向性について

- 事業者・販売代理店の勧誘の適正化についての制度改正は、通信市場全般の苦情等の動向を踏まえると一定の効果が出ているものと評価できるため、現時点において、直ちに追加の制度改正を講じる必要性は低いのではないかと。
- 省令による禁止行為の追加については、令和4年夏に関係省令が施行されたばかりであることを踏まえるべきではないかと。
- 一方、事業者・販売代理店の勧誘の適正化については一定数の苦情は未だに継続していること、省令による禁止行為の追加については施行してから間もないことを踏まえると、引き続き、これらの不適切事例について、執行強化や事業者のさらなる自主的取組を促すことで法遵守の徹底を図るべきではないかと。
- 加えて、定期的なモニタリングを続け、事業者・販売代理店の勧誘の適正化等の苦情の動向、新たな苦情の動向を把握し、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改正を検討するべきではないかと。

法改正の効果について

- 令和元年度の法改正に一定程度の効果はあったということは大変喜ばしいこと。一方、それでも一定数の苦情が残っていることは少々驚いている。

【42回・木村構成員】

- 不実告知等に関する苦情は残ってはいるが、有意に減っていることが見て取れるということで、令和元年度の法改正に効果があったと思う。

【42回・森構成員】

今後の方向性について

- 締結前の勧誘段階の苦情が二番目に多いことを踏まえると、原因の分析等、取らなければならない対策が残っていると思う。

【42回・木村構成員】

- (令和元年の法改正は)かなり機動的にやったと思うが、問題がある限りにおいては、どんどん法制度化していくということが非常に重要なことなのではないか。

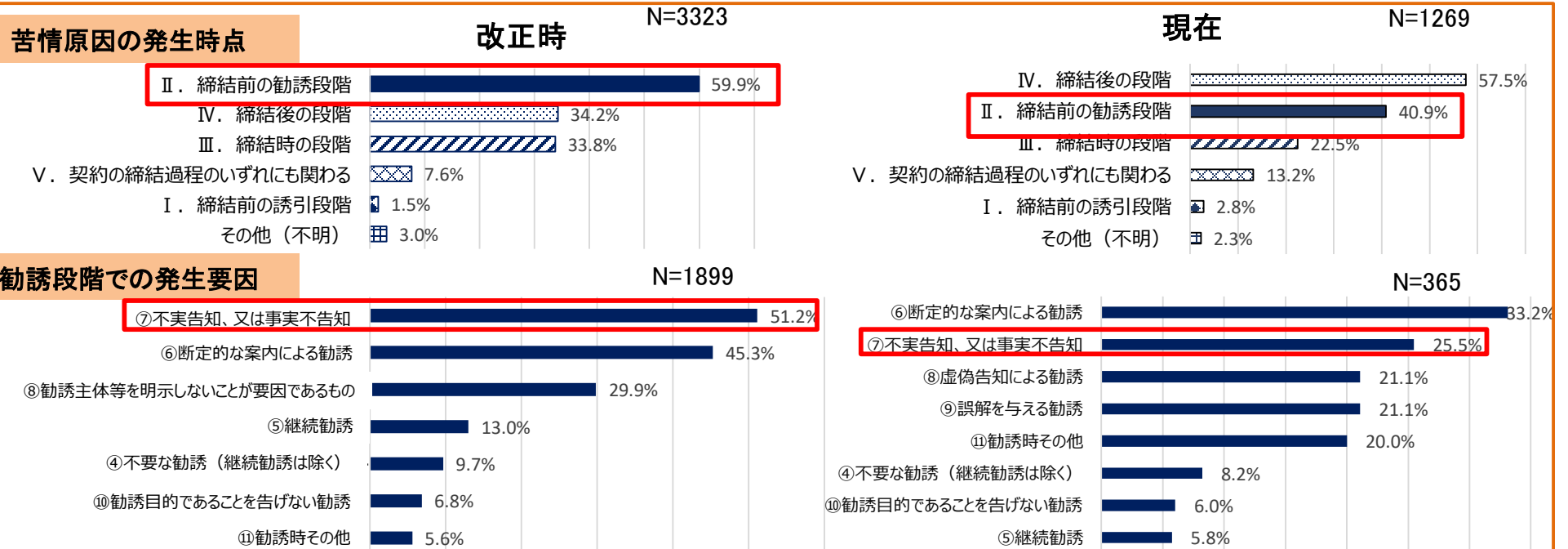
【42回・森構成員】

- 苦情割合は減少していることは承知したが、さらなる減少に向けて努めていくべき。自身が悪いと思っており、苦情を言えない消費者をすくい上げていかないといけない。

【43回・木村構成員】

(参考)関連する苦情等の動向について

通信市場全般の動向(第42回検討会資料(抄))



個別市場の動向(第43回検討会資料(抄))

- FTTH(自社設置)、MNOについては、発生時期における販売時の苦情、発生要因における販売・勧誘の苦情の割合ともに、令和元年改正法施行後に減少傾向(TCA資料)
- 他市場(FTTH(他社設置)、MVNO、ケーブルテレビ等)については、経時的に定量データが示されているわけではないが、各事業者団体が加盟事業者にヒアリングした結果等を踏まえると、少なくとも令和元年改正法施行後に苦情が増加はしていない(横ばいもしくは減少傾向)と推測される。

販売代理店届出制度について

現状

- 令和5年3月末時点で98,527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
 - ・ 総務省の届出窓口に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

販売代理店届出制度導入後の状況・活用

○届出の現状

- ・ R元.10の制度導入以降、多くの届出。
→R2.3末 約2.5万、R5.3末 約9.9万(3年で約4倍)
- ・ 届出事業者の多くは個人であり、連鎖販売取引業者関係。

○システムの現状

- ・ 届出情報管理及び電子届出活用のため、システム整備済。

○届出情報の活用の状況

- ・ 法令等違反行為の疑義事案に関し、届出情報を用いて、事実関係の確認、業務改善の要請、行政指導等を実施。
- ・ 利用者による情報の把握のため、届出情報を総務省WEBページで公表。
- ・ 利用者による情報の把握のため、説明書面への届出番号の記載を義務づけ。

これまでの意見等

○本制度は「代理店はここである」とアイデンティファイできるというベースをつくった制度。今回の検証のタイミングではこのままの形で進めるということではよいのではないかと。【42回・市川構成員】

○利用者がきちんと販売代理店の届出情報が確認できているかが非常に大きな意味を持つ。現在の苦情分析資料等からは、消費者側が届出情報等を十分理解しているとは言えないのではないかと。【42回・西村構成員】

○制度導入の趣旨を踏まえ検討し、利用者から販売代理店の情報等が確認できる制度に広げていくべき。【43回・木村構成員】

○届出制度の存在、届出事項等を利用者側で認識頂くのは重要だが、勧誘等を受けた時に利用者(消費者)が、総務省公表の届出情報を確認頂くよう周知啓発が必要。結果、消費者保護の充実、行政庁の機動的な法執行も実施可能となる。【42回・森構成員】

方向性

○総務省による販売代理店の情報等の把握及び法執行等の円滑化という観点から効果が出ていること、利用者による情報の把握に有効であることから、届出制度そのものを抜本的に見直す必要はないのではないかと。

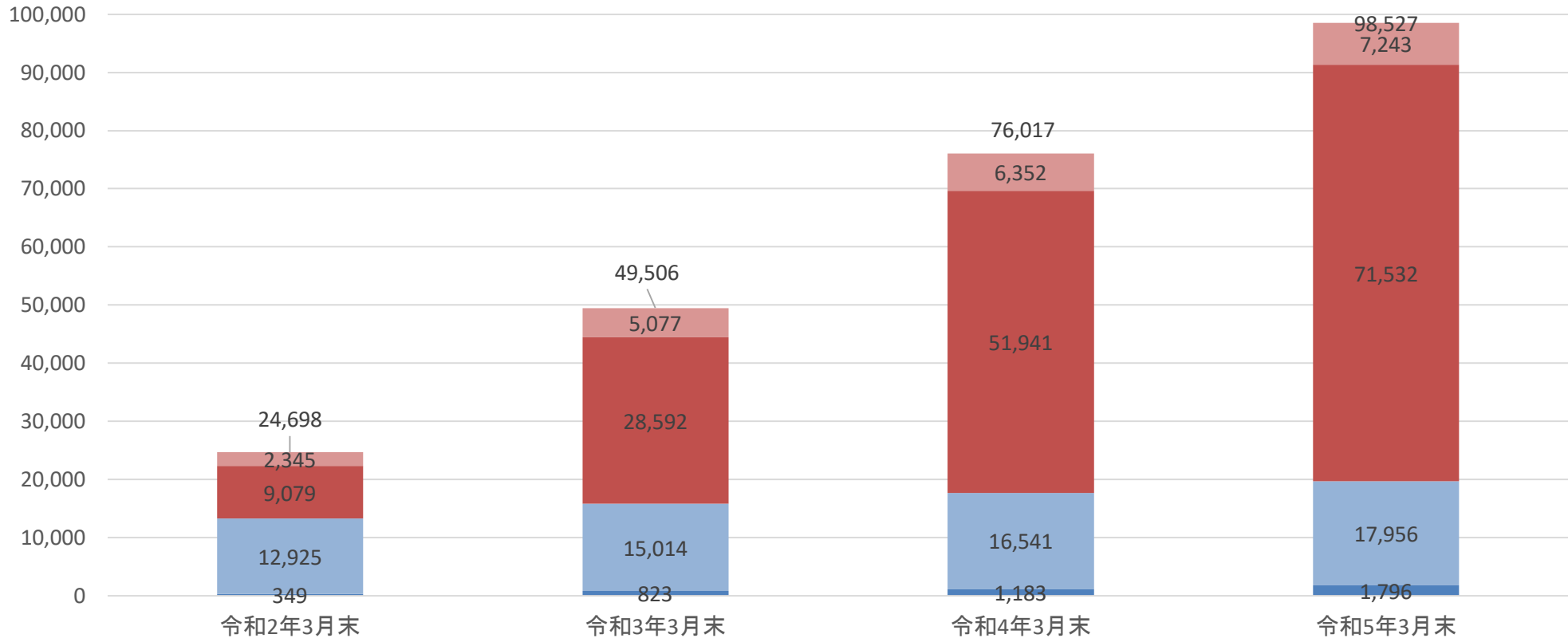
○一方で、これまでに明らかになった課題等を踏まえ、代理店指導監督義務や届出情報の公表等、制度・運用面での改善を図る必要があるのではないかと。

(参考)販売代理店届出者数の推移

- 販売代理店の届出数は令和5年3月末時点で98,527者(うち個人等の販売代理店は78,775者※¹)であるが、連鎖販売取引によるスキームを利用した一部の電気通信事業者※²の個人等の販売代理店は全届出代理店の約7割に当たる71,532者となっている。

※¹ 大手電気通信事業者における個人等の代理店は、令和5年3月末時点で概ね2,800者となり、個人等の代理店総数の約3.5%に留まる。

※² 集計に当たっては当省で把握している連鎖販売取引によるスキームを利用した事業を行っていると思われる事業者の代理店であって、個人等として届出されているもののみを集計。なお複数の事業者の代理店も居るが、重複分は排している。(重複を許す場合は、72,044者)

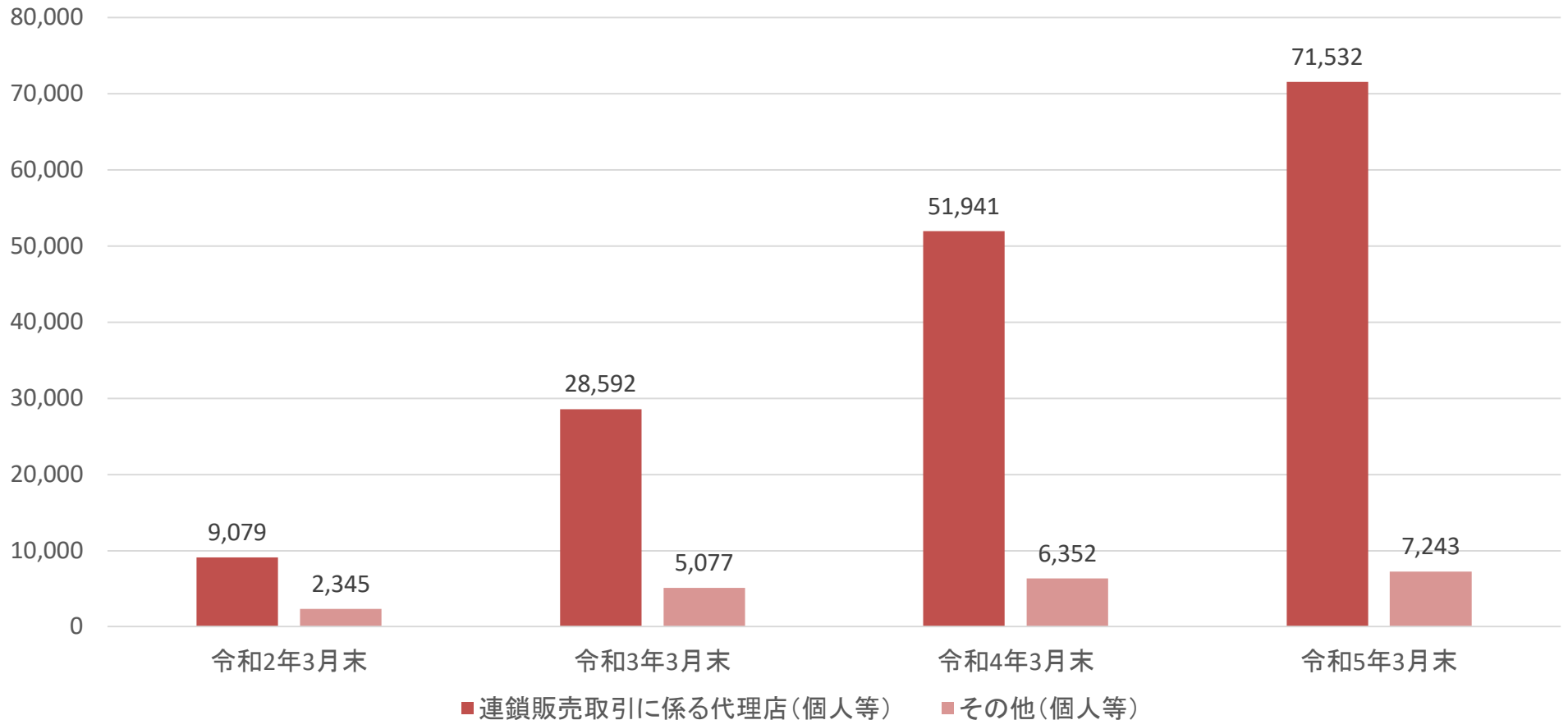


■ 連鎖販売取引に係る代理店(法人) ■ その他(法人) ■ 連鎖販売取引に係る代理店(個人等) ■ その他(個人等)

※ 令和5年3月31日時点で登録されている販売代理店を集計しており、既に販売代理店の廃止届出を行った者は含まない

※ 連鎖販売取引に係る代理店は、連鎖販売取引によるスキームを利用した電気通信事業者のうち、代理店数の多い上位3者の代理店をカウントしている

- 個人等の販売代理店を多数有する電気通信事業者の上位3社の個人等の販売代理店数を見ると、令和2年3月末から3年間で約8倍となっており、全体の届出販売代理店数の伸び(3年間で約4倍)と比べても急激に伸びている。
- 上記3社の個人等の販売代理店数と、その他の事業者等の個人等の販売代理店数を比べると、令和2年3月末では約4:1であったが、令和4年3月末では約8:1、令和5年3月末では約10:1となる等、上位3社への寡占・集中傾向が近年急速に強まっている。



状況

- 届出販売代理店数は令和元年度末から令和4年度末で約4倍となり、その約20%を法人、約80%を個人等が占める。
- 個人等の中には、販売代理店としてのリテラシーや認識の欠如が懸念される者の存在が確認されている。
- 届出販売代理店の急増の中、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。

これまでの意見等

- 過度な条件・基準等は適切ではないが、底辺への競争(race to the bottom)にならないよう、販売代理店に求める事務遂行能力等の基準を考えるべき。【43回・市川構成員】
- 一部販売代理店との連絡が取れない点について、届出制度導入時に、判断がつかず取りあえず届出をしたような者もいるのではないか。届出の実態について、少し重点的に調べるべき。【43回・黒坂構成員】
- 制度導入時、個人等の代理店は一定数居ると想定していたが、連鎖販売取引業関連で急増と状況が異なる。まずは個人等の内訳の把握が必要。大手事業者は基本的に法人等に限り、個人等はもう代理店として扱わないのか。【43回・黒坂構成員】

方向性

- 一部販売代理店において懸念されるリテラシー等の不足について、代理店等指導監督義務に基づく措置の一つである「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」が適切に行われるよう、次の措置を講じてはどうか。
 - ・「媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置」(施行規則第22条の2の18第1項第1号)に、以下のとおり必要な措置を追記する等の具体化
 - ー 電気通信役務に関する法令等や電気通信役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に関して、媒介等業務の対象となる電気通信役務について料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力
 - ー 自らの媒介等業務の実施に当たっての消費者からの苦情相談等を電気通信事業者と連携して対応できる体制
 - ・一部のMVNOで見られる、法人代理店と比して著しく多くの個人代理店を有する事業者への当該措置の実施の徹底の要請

状況

- 総務省等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が過半数(2021年度)であり、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、今後も苦情相談のうち一定水準を占めることが想定され、販売代理店の消費者保護ルール遵守が求められる。
- 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如何に販売代理店に遵守させるかが引き続き課題となる。

これまでの意見等

- 全体の7割強を占める個人等の代理店に起因する消費者トラブルの状況を総務省側でどう把握・分析等しているか。【43回・北構成員】
- 締結前の勧誘段階での苦情がまだ2番目に多いということで、これから分析や取らなければいけない対策がある。【42回・木村構成員】
- 連鎖販売取引業関連の相談等では、目的等を伝えていない場合も多々ある。電気通信事業法の自己の名乗り・目的等を告げない勧誘等の禁止行為規制に反する場合もあると思うが行政処分等も適切に実施すべき。【42・43回・石田構成員】

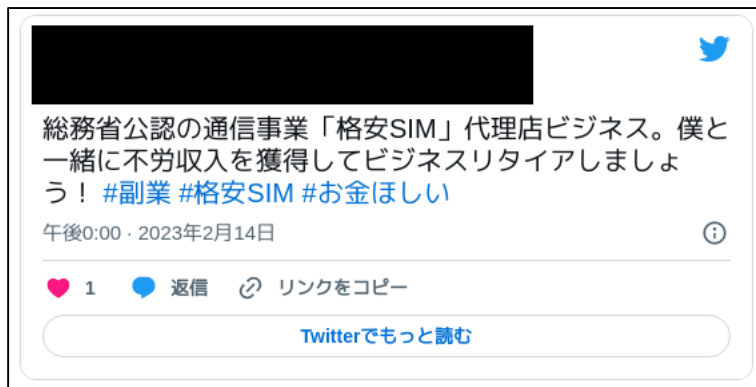
方向性

- 販売代理店起因の苦情について、モニタリング会合で明らかになった状況を踏まえ、更に内容を詳細に分析し、課題を明確化した上で、必要な対応を検討していくべきではないか。
- 連鎖販売取引に係る販売代理店等に関する苦情等には、事業者の信用度の問い合わせに関するものが多いほか、総務省、届出制度との関係を示唆する勧誘等に関するものがある。こうした勧誘等が利用者に誤解を及ぼすことがないように、必要な周知等を行うべきではないか。
- 上記のとおり代理店起因の苦情が相当数あることに加え、後述する変更届出等の不徹底のおそれも踏まえ、総務省への届出情報のうち、公表する内容について、より利用者等による情報把握の容易化及び電気通信事業者等による販売代理店届出状況の把握に資するものとするために、例えば公表情報に「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、所要の措置を講じてはどうか。

- 連鎖販売取引等に関する苦情として総務省等に寄せられた苦情を分析したところ、多くは事業者の信用性や解約に関するトラブル等の相談が多数であったが、中には、「総務省お墨付き」等を謳い文句とした勧誘を受けたとの相談も数件あった。一方で、現在の電気通信事業者の代理店指導監督が不十分との指摘は2件に留まった。
- 他方で、総務省お墨付きという文言を付して勧誘する者はSNS等を見ると一定数確認できる場所であり、総務省において特定事業者のビジネスにお墨付きを与えることはないと考えられたため、事実と反すると思われる広告がなされている。

連鎖販売取引に関する総務省等への苦情分類	件数
解約料・手続に関するトラブルの相談	134
事業者の信用性及びマルチ紛いの商法ではないかとの問合せ	112
知人等から紹介されているが、人間関係もあり、断りづらい	13
紹介料やキャッシュバックが受け取れない。	10
総務省等国の公認・推奨、お墨付き等の謳い文句での勧誘	8
説明義務の履行等を含め、代理店の指導監督が不十分との意見	2
紹介者とのトラブルについての処理を解約後も求められた	1
その他	38
合計	318

Twitterの投稿



Instagramの投稿



その他、「#総務省お墨付き」等を付した投稿多数

状況

- 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、①販売代理店の法令等違反行為疑義事案について、事実関係確認、業務改善要請、行政指導等、②届出情報の公表を通じた利用者及び電気通信事業者等による販売代理店の情報把握の容易化のために、活用している。
- 他方、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との懸念があり、総務省において公表している販売代理店情報の正確性に疑義が生じるおそれがある。

これまでの意見等

- 利用者がきちんと販売代理店の届出情報が確認できているかということが非常に大きな意味を持つ。現在の苦情分析資料等からは、消費者側が届出情報等を十分理解しているとは言えないのではないか。【42回・西村構成員】
- 一部販売代理店との連絡が取れない点について、届出制度導入時に、判断がつかず取りあえず届出をした者もいるのではないか。届出の実態について、少し重点的に調べるべき。【43回・黒坂構成員】
- 制度導入時、個人代理店の急速な伸びは想定していなかった。総務省公表の届出情報を見ても、どの電気通信事業者の代理店か、名簿等を見てもよく分からないのは改善すべき。【43回・長田構成員】

方向性

- 届出情報を正確なものとするために、次のような措置が考えられるのではないか。
 - ・ 総務省において、届出受理の際に、届出内容に変更等が生じた場合、変更届出等が必要である旨周知を徹底する。
 - ・ 「委託状況を把握するための措置」(施行規則第22条の2の18第1項第9号)について、以下の点を追加する。
 - － 自らのサービスの取扱代理店を把握する体制とし、委託状況に関する総務省の事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくこと
 - － 定期的又は必要に応じて、自らのサービスを取り扱う代理店において、「媒介等業務受託者の届出に関する措置」(施行規則第22条の2の18第1項第4号)として変更・廃止の届出が適切に行われているか確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じること
なお、特に代理店指導監督が不十分となりやすい個人代理店について、一部のMVNOで見られる、法人代理店と比して著しく多くの個人代理店を有する事業者へ、周知徹底及び上記の措置について徹底されるよう総務省から要請する。
- 総務省への届出情報のうち、公表する内容について、より利用者等による情報把握の容易化、及び電気通信事業者等による販売代理店届出状況の把握に資するものとするために、例えば公表情報に「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、所要の措置を講じてはどうか。

状況

- 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(約9割)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。

これまでの意見等

- 制度導入時、個人等の代理店は一定数居ると想定していたが、連鎖販売取引業関連で急増と状況が異なる。【43回・黒坂構成員】

方向性

- 販売代理店については電気通信役務の媒介等を取扱うという性質を踏まえれば、他業種と比べてもよりシステム等を活用した各種手続に対応することが求められる。この点を踏まえ、多くの代理店を有する大規模な電気通信事業者及び多くの個人代理店を有する事業者に、電子システムの活用の促進の協力を求めていますか。
- 他方、電子届出のみに限定することは、書類及び電子システムの双方について利用可能な届出者の選択肢を狭めることになる一方、電子届出でも一部本人確認書類が必要な現状では利用者の負担軽減効果は限定的であること及び同法の他制度等のバランスに配慮し、本人確認に関する全体の制度改正の状況等を慎重に見極めつつ検討すべきではないか。