

MNO事業者および全携協へのヒアリング事項

1 「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」（2022年8月）関連

今年度、総務省が実施したアンケート調査の結果によると、不要と思われるような上位の料金プラン・オプションやアクセサリを推奨したことがあると回答した者はいずれも2割以下（昨年度の調査ではそれぞれ3割・3割・2割程度）となっている。また、何らかの不適切な勧誘を強く行った事はないと回答した者の割合は今年度は7割以上（昨年度が4割未満）となっており、昨年8月の要請以降、状況は改善傾向にあるといえる。

一方で、約3割の者が不適切な勧誘を行った事があると回答されていることから、引き続き一定数の不適切な勧誘事例が存在しているといえる。これを踏まえて、下記の内容について、考え方等をお伺いしたい。

(1) 評価指標

① 極端な評価指標が消費者のニーズ等に沿わない販売を生じさせていることを示唆していることに対する考え方

○ 今年度のアンケートの結果、消費者のニーズや意向に沿わない販売を強く行ったことがあるとの回答が1割～2割であり、何らかの不適切な勧誘を行ったことがあると回答しているものは約3割（昨年度は6割）にのぼった。昨年度調査と比較した場合、改善傾向にはある一方、引き続き一定数の不適切な勧誘事例が見られるところ、そうした販売の背景にはキャリアからのノルマ等の目標を達成するための代理店の目標があると思われるとの回答が7割以上見られた。

また、代理店へのヒアリングの結果では、極端な評価指標が適合性の原則に則った営業を妨げる要因となる、特にポイントイン指標は改善が不十分等の意見が多かった。このように、ヒアリング等の結果は、ポイントイン指標を中心とする極端な指標が消費者のニーズや意向に沿わない販売を生じさせていることを示唆しているが、この結果についてどのように考えているか。自社において把握している状況認識、課題認識などと同じか、乖離しているか。

② 消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切販売を含んで算定される極端な評価指標の達成度合いより代理店を評価することに関する考え方

○ ヒアリングの結果、評価指標にはポイントイン指標を中心として極端なものがあるとの意見があった。他方、アンケートの結果、消費者のニーズや意向に沿わない販売を強く行ったことがあるとの回答が1割～2割、ヒアリングの結果及び代理店情報提供窓口寄せられた情報からは、評価指標を達成するために無理な販売などを行うことにより契約数を確保する様子が見られる。また、代理店情報提供窓口寄せられた情報では、いわゆる手配師を利用して見かけ上指標を達成しているかのように装う代理店が存在することを推測させるものが一定数存在する。このように、ヒアリング等の結果は、不適切な勧誘の背景に極端な評価指標があ

ることを示唆しているが、自社において把握している状況認識、課題認識などと同じか、乖離しているか。こうしたことによる指標の達成についてどのように考えているか。こうしたことを含む評価指標を適切に機能させるため、どのような対応、方向性を考えているか。

③ 極端な評価指標が生じさせていることを示唆している消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売への対応の考え方

- 指標が代理店の営業に大きな影響を与えていることを踏まえると、指標も含めて、ポイントイン指標を中心とした極端な評価指標が消費者のニーズ等に沿わない販売、その他不適切な販売の一因となっているとすれば、利用者の利益保護、評価指標の有効性確保等のため、不適切な販売が行われないような措置を講ずるべきである。この場合、ポイントイン指標を中心とした極端な評価指標の改善、ポイントイン指標を中心とした極端な評価指標の内容から想定又は現認される不適切な販売の類型に応じた個別の対応が考えられるところ、具体的にどのような対応、方向性を考えているか。

(2) コミュニケーション

- ヒアリングの結果、キャリアと代理店との間のコミュニケーションについては、一部の代理店は肯定的な回答だが、中小規模代理店は説明はあるが一方的で、交渉の余地はない等と回答するものが多く、規模の大小によって意見内容が異なる傾向にあった。この結果についてどのように考えているか。
- 代理店との間のさらなるコミュニケーション改善の観点から、今後どのような対応、方向性を考えるか。

(3) 出張販売

- ヒアリングの結果、出張販売は数字を追いかける場所になっており、適合性の原則に反する営業に繋がりがやすい環境にあるとの意見があった。これを防止する観点から、代理店に対する適切な支援や、営業品質を担保するためにどういった取組をしているか。
- また、出張販売においては、現場で積極的に勧誘を行うことは社内ルール上認めていないと説明を受けているが、代理店情報提供窓口寄せられる情報では、積極的な勧誘を行っていることを推測させる結果がでているところ、代理店への指導監督措置としてどういった対応を講じる予定か。

(4) 総論

- 通信キャリアが契約の締結の媒介等の業務等を代理店に委託をする際には、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等、当該委託に係る業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならない(指導等措置義務)とされている。
- アンケート、ヒアリング結果を踏まえると、キャリアが交渉の余地無く極端な

指標を設定することや、代理店への十分な説明・コミュニケーション不足等が、適合性の原則に反する営業を助長している可能性がある。こうした事案が広汎に見られると認められる場合、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等、指導等措置義務をキャリアが適切に講じているかが問題になりうるが、現状をどう認識しているか。また、今後どういった措置を講じるか。

2 個別事項※構成員限り

3 その他

上記1. 2で回答した以外に、特筆すべき取組等があれば、ご教示いただきたい。