

電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の適切な履行

令和6年3月25日
事務局

- 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（媒介等業務受託者）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

- 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができ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
- 媒介等業務の実施の状況を監督する責任者の選任
- 媒介等業務の手順等に関する文書の作成、媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者に対し、媒介等業務に関する法令等を遵守させるための研修の実施等の措置
- 媒介等業務受託者の届出を行ったことを確認し、当該規定を遵守させるための措置
- 媒介等業務受託者における媒介等業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認することにより、当該媒介等業務受託者が当該媒介等業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、媒介等業務受託者に対する必要かつ適切な監督等が行われるための措置
- 媒介等業務に係る利用者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるために必要な措置
- 媒介等業務受託者が媒介等業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、当該媒介等業務受託者による当該媒介等業務の中止、他の適切な媒介等業務受託者への当該媒介等業務の速やかな委託その他当該媒介等業務の委託に関する契約が変更され、又は当該契約が解除される等、媒介等業務が適正かつ確実に遂行されることを確保するための措置
- 通信料金と端末料金の完全分離・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
- 各措置の適正かつ確実な実施のため電気通信事業者が媒介等業務の委託状況を把握するための措置

- 販売代理店の媒介等業務が電気通信事業法令に照らして不適切と思われる事案について、届出情報を活用して、随時、
 - ・事実関係の確認
 - ・業務改善の要請
 - ・販売代理店への行政指導、電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導等を実施。

電気通信事業者及び販売代理店に対する行政指導等の実施状況（令和5年度）

事案	概要
<p>イツ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社ティーラ及び株式会社ジェー・エヌ・エスに対する行政指導 （令和5年12月22日）</p>	<p>イツ・コミュニケーションズ株式会社（以下「イツコム」という。）が消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、同社の媒介等業務受託者である株式会社ティーラ（以下「ティーラ」という。）及び株式会社ジェー・エヌ・エス（以下「JNS」という。）の勧誘において、不適切な行為があったとの苦情相談が総務省に寄せられたことを受け、三社に事実確認を行ったところ、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ティーラ：電気通信事業法（以下「法」という。）に規定する事実不告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・JNS：法に規定する不実告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・イツコム：法に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務への違反がそれぞれ認められた。 <p>したがって、同法の遵守を徹底すること等について、これら三社に対して指導を行った。</p>