

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 論点整理(案)

令和6年5月24日
令 事 務 局

【現状と課題】

- MNOの苦情相談の主なチャネルは、販売代理店等の店舗となっている。また、MVNOにおいては店舗や電話勧誘、FTTHにおいては電話勧誘や訪問販売が高い割合を占めているところであり、販売代理店を起因とする苦情相談は多い状況にある。
- 総務省では、報告書2023を踏まえ、指導等措置義務のうち、媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置を明確化したとともに、販売代理店において不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、委託元の電気通信事業者による指導等措置義務が適切に果たされているかが問題となり得ることを明確化したところ。
- 以上を踏まえ、電気通信事業者に対し、指導等措置義務の履行状況を確認した。

【論点整理(案)】

- 今回のヒアリング対象の電気通信事業者による指導等措置は、概ね適切に履行されていると評価できる。
- 指導等措置の内容として効果的な取組も見られるところ、以下のような取組は、他の事業者においても実施することが期待される。
 - 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等：
接客品質やコンプライアンス等の確保のための定期的な研修及びテスト等の実施
 - 媒介等業務受託者の届出に関する措置：
届出の受付完了通知書の写しの提出や定期的な届出情報の確認の実施、変更時の報告の義務付け
 - 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置
定期・不定期での店舗モニタリングや監査の実施やその結果を踏まえた改善・指導の実施。
- 指導等措置は適切に履行されている一方で、販売代理店を起因とする苦情相談が引き続き多い現状においては、総務省において継続して状況を確認していくことが適当ではないか。
- また、ヒアリングでは、一部の事業者においては個人の代理店を把握できていない状況も確認されており、円滑な執行の観点からも指導等措置義務の前提となる代理店情報の適切な管理・把握が必要と考えられる。事業者としても自主点検すべきではないか。

【共通質問事項】

	(株) NTTドコモ	KDDI (株)	ソフトバンク (株)	楽天モバイル (株)
1. 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 (1) 媒介等業務に係る役務に関する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の確保	・適切かつ確実に遂行する能力を有する代理店に委託するよう、適切に判断し委託可否を決定。	・代理店選定基準に沿って、能力の適格性等を確かめたうえで、業務委託基本契約書を締結。	・業務遂行能力、苦情処理の適切かつ迅速な処理に必要な体制等について、代理店調査票でヒアリングを実施し審査	・外部委託先としての審査基準と業務に関する適格な能力を保持していることを確認するための審査基準から審査。
	・代理店と情報連携が可能な体制を確保。		・苦情があった場合には、直ちに内容を報告した上で解決するよう代理店契約書内で規定。	・店舗運営会社が行う業務に関する苦情や問合せを適切かつ迅速に処理するため、店舗運営会社との連携体制を確保。
2. 責任者の選任	・あらかじめ代理店責任者名を報告。	・業務委託基本契約書の締結者（代表取締役等）を選任。 ・締結者に変更があった場合は、通知を義務付け。	・責任者（役員等）について、調査票でヒアリングを実施（変更があった際の再提出含む）。	・必要な対応を実施。 ※詳細構成員限り。
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等 (1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ① 適切な誘因の手段に関する事項 ② 媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項	・手順書は代理店向けWEBサイトにて展開・管理。	・各種マニュアルを整備し、ショップ向けサイトにて展開。	・スタッフ向けの各種研修やマニュアル等を用意（適宜実施・更新）。 ・法令違反やコンプライアンスについての措置の基準を代理店契約書内で規定。	・店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、店舗運営に関するマニュアルを網羅的に整備。
	・全スタッフ向けの各種法令等の遵守に向けた研修に加え、スタッフの在籍年数やスキルに応じた各種営業研修を実施。	・定期・随時に研修を実施し、テストやアンケートで実効性を確保。		・店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、店舗運営の研修に関するカリキュラムを整備。

＜MN0＞ヒアリング結果概要②

3

【共通質問事項】

	(株) NTTドコモ	KDDI (株)	ソフトバンク (株)	楽天モバイル (株)
4. 媒介等業務 受託者の届出 に関する措置	各代理店の届出状況の把握を定期的の実施。	- 届出書の写しの提出を義務付け。 - 届出番号を管理。	- 業務を開始するまでに、事業法に基づく届出を実施の上、受付通知書の写し（代理店届出番号）を提出することを代理店契約書内で規定。 - 提出された代理店届出番号を、社内の担当部門にて集約しシステムで一元管理。 2024年1月電気通信事業法施行規則改正を踏まえた代理店届出制度に関する再周知を実施。	店舗運営会社による届出が適切に行われるよう、管理シートや店舗運営会社との定例会議等を活用した管理を実施。
5. 監督措置	定期的に業務状況を確認。	- 代理店・ショップに対し、定期的に監査を実施。 - 改善が必要な事項があればその場で指導、後日結果を確認。	監査部門による特定チャネルを対象とした覆面調査と、営業部門による全ショップ対象の覆面調査を実施。	店舗運営会社における業務の実施状況を確認・検証・改善等するための措置として、3ラインディフェンスを適用した体制の維持や、店舗運営における「検知→指導→改善→啓発」のサイクルを回すための取組を実施。
6. 苦情処理に 関する措置	代理店と情報連携が可能な体制を確保。	業務委託基本契約書において、苦情申告に対する対応を規定、具体的な対応手順については、代理店向け業務マニュアルに規定。	苦情があった場合には、直ちに内容を報告した上で解決するよう代理店契約書内で規定。	必要な対応を実施。 ※詳細構成員限り。
7. 媒介等業務 の適切かつ確 実な遂行を確 保するための措 置	問題が発生した場合は改善指導等、適正に対応。	- 問題が生じた場合、早急に指導等改善に向けて取り組み。 - 業務委託基本契約書において、不祥事等があった場合の対応を規定。	- 問題に応じて代理店へ是正を求めるなど丁寧なコミュニケーションを実施。 - 媒介等業務に問題が発見された場合の措置を契約書内で規定。	問題事象を検知した際は、双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、会社間でも指導等を必要に応じ実施。
8. 委託状況を 把握するための 措置	各代理店の届出状況の把握を定期的の実施。	営業担当が日頃よりコミュニケーションを図るほか、監査担当による定期監査などで状況を把握。	連絡先等の棚卸しを実施するとともに、代理店ごとに営業部門の担当者を配置。	必要な対応を実施。 ※詳細構成員限り。

【個別質問事項】

	販売代理店との 実質的なコミュニケーション	目標、評価指標の設定状況	出張販売の状況
(株) NTT ドコモ	・2023年度より改善を図り、代理店の声を反映できるよう工夫。	・市場環境を踏まえ、適正な運用となるよう随時見直し。	・2023年度の出張販売の実施回数は2022年度と比較して減少。不適切な営業行為を実施しないよう、消費者保護ルールについての事前研修を実施。
KDDI (株)	・営業担当が、商談形式で丁寧なヒアリングや意見交換を実施。また、営業担当を介さずに施策策定部門へ申告できる窓口を設置。 ・全携協と定期的に苦情縮減会議を実施し、改善に努めている。	・2022年6月より、従来の相対評価によるランク付け及びランクに伴う支援金を廃止し、販売代理店が過去の販売実績等の実態を踏まえて選択する目標に応じたもの（絶対評価）へ移行済。なお、適合性の原則に反した無理な販売につながりかねない評価指標や施策は設定しないよう、十分な注意を払っている。	・全携協と連携の上、営業品質の担保を図っている。（スタッフ向けの教育・研修コンテンツの提供、不適切な勧誘を行わない等の関連法令の遵守・委託先管理・各種訴求の注意事項などの徹底、お客さまフォローのために販売主体を明確化）。 ・イベント実施の都度、現場から写真提出を行っていただく運用を継続。
ソフトバンク (株)	・定常的に代理店の意見を取り入れる体制を構築、代理店との丁寧なコミュニケーションを継続的に実施。 ・代理店意見・要望等を踏まえ、評価制度の改定や各種サービス・オペレーション改善を適宜実施。	・適合性の原則、コンプライアンスに反する不適切な営業活動を行わないよう、代理店・スタッフ向けの周知・研修及び覆面調査を定期的の実施 ・正当な営業努力による成果に応じた評価を実施。 ・代理店意見・要望等を踏まえ、評価制度の改定を適宜実施。	・出張販売に特化したガイドラインを作成・展開。 ・代理店・スタッフ向け（イベント会社含む）の周知・研修及び覆面調査を適宜実施。
楽天モバイル (株)	・すべての店舗運営会社と定期的に意見交換を行う場を設けている。 ・意見交換の場では、評価指標を達成するための戦略の説明とあわせて、指標の所感について確認するとともに、現状の制度やインセンティブ体系等についても幅広く意見を頂き、店舗運営会社にとって納得のいく内容となるよう配慮。	・店舗運営会社のスタッフには、回線の利用を希望する消費者すべてに分け隔てなくサービスを案内頂きたいという考えから、ポートイン指標の設定は行っていない。 ・端末販売時の手数料は回線契約の有無を問わず同額に設定する等、消費者のニーズに沿った営業活動につながりやすい評価指標を採用。	・店舗運営会社に対する適切な支援や営業品質の担保、指導監督措置の観点から、常設店舗と同水準の丁寧な営業活動を実施。
全国携帯電話販売代理店協会			・各キャリアと改善会議を集中的に行い、5つの改善提案に対する対応完了。

【共通質問事項】

	(株) インターネットイニシアティブ	(株) オプテージ
1. 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 (1) 媒介等業務に係る役務に関する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の確保	・社内の与信システムを利用して企業与信を行うとともに、打合せにて各種ヒアリングを実施。	・代理店活動に適した組織体制や情報管理能力を確認し、アウトソーシング審査を実施 ・規約の遵守を誓約したうえで、代理店申込書を受領。
(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保	・契約書では苦情は当社が対応、業務に関する苦情は当該代理店が対応」と規定しているが、実運用としては当社が一元的に消費者より苦情・問合せを受けて対応。	・苦情・問合せは店舗・サポートセンターにて承っており、事業者への事実確認等のため代理店業務の担当者や上席、緊急連絡先などを窓口表にて管理。
2. 責任者の選任	・「代理店契約書の締結者」もしくは「媒介等業務委託先チェックシートの回答者」を責任者として選任、変更があった場合は速やかに通知されるようになっている。	・アウトソーシング審査の審査項目にて組織体制を確認し、担当部署の上席を責任者として選任。
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等 (1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘因の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項	・代理店マニュアルを説明のうえ、契約書の遵守事項として別紙付帯し、契約締結。	・営業時の勧誘の内容、事業法の内容については、「勧誘の手引き」を作成して説明を実施。
(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	・消費者への説明・販売業務を実施するにあたり必要となる実務の研修を必要に応じて適宜実施。	・「勧誘の手引き」に沿って代理店にて実施。

【共通質問事項】

	(株) インターネットイニシアティブ	(株) オプテージ
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置	・代理店担当者に対する届出の必要性および方法を周知。 ・代理店に向けた届出手続きの案内（案内文書の作成・更新）と質問へ対応。 ・各代理店の届出情報（新規・変更）を一元的に管理。	・届出の新規、変更届出の内容は随時集約し一元管理を実施。
5. 監督措置	・業務における活動状況や法令対応状況について定期的に確認。 ・毎年度の消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）を踏まえ、代理店とともにチェック・改善対応を実施。	・代理店活動における注意事項を代理店契約の規約に定めており、毎月代理店の訴求状況報告を受け管理・監督を実施しているほか、年1回のアウトソーシング審査の棚卸を実施。
6. 苦情処理に関する措置	・契約書上は、苦情は同社が対応し、業務に関する苦情は当該代理店が対応することになっているが、実運用としては同社が一元的に消費者より苦情・問合せを受けて対応。	・代理店業務の担当者や上席、緊急連絡先などを窓口表にて管理しており、苦情があった場合は必要に応じて連携し対応を実施。
7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置	・契約書において解除事由を定め、その定めにより適宜適切に対応。	・「勧誘の手引き」を用いて確実な遂行ができるよう代理店への指導、監督を実施。 ・万が一不祥事があった場合は、代理店の不祥事、法令違反内容に応じ「代理店規約」に準じたペナルティ（委託中止、委託解除を含む）を課す。
8. 委託状況を把握するための措置	・契約において、代理店情報について通知し、情報変更があった場合は遅滞なくその旨通知するよう規定。	・毎月代理店活動の実績共有及び活動内容の報告を受け、必要に応じてマニュアル更新、苦情処理内容の共有を実施。

【共通質問事項】

	ソニーネットワークコミュニケーションズ（株）	中部テレコミュニケーション（株）	ビッグローブ（株）	東日本電信電話（株） 西日本電信電話（株）
1. 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 （１）媒介等業務に係る役務に関する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の確保	代理店契約および再委託契約を検討する前段において、規定する調査事項をヒアリングし、業務を委託するに適しているかを審査。	取引先選定基準を満たすことを確認、対面ヒアリング等で業務への適格性を確認した上で、委託契約書を締結。	- 事業状況、運用体制、過去の販売実績を審査。 - 代理店の業務管理者に販売ルールを説明し、理解度ならびにコンプライアンス意識を確認。	事前の書類審査と訪問調査により適格性を確認。
（２）媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保	代理店において問合せ窓口の設置および迅速な対応と、当該窓口を消費者に説明することや、苦情発生時の同社への報告を販売ガイドラインに規定しており、連携できる体制を確保。	共通基盤（CRM）活用を前提として、利用者の声を共有できる仕組みのほか、相互の体制図、フローなどを共有できる体制を構築。	- あらかじめ代理店との連携手順を取り決め、代理店からの連携先情報等の提出を必須化。 - 苦情案件の処理に遅延等があった場合、改善要請、指導を実施。	契約書・仕様書で苦情処理担当部署の設置を義務づけ。
2. 責任者の選任	代理店毎に責任者の配置を義務付け、当該責任者を委託開始時申請書にて提出させる。	業務委託基本契約書の締結者を選任するほか、体制図において窓口となる責任者マネージャーを設定し、随時更新。	- 社内で、監督・指導を行う事業責任者を選任。 - 代理店登録時に、代理店ごとに業務管理者の選任、申請を必須化。	- 一次代理店は、注文取次業務に関する契約において確認。 - 一次代理店が二次代理店と契約する場合は、一次代理店に対して販売パートナー再委託申請書の提出を義務づけ、その申請書の中で確認。

【共通質問事項】

	ソニーネットワークコミュニケーションズ（株）	中部テレコミュニケーション（株）	ビッグロブ（株）	東日本電信電話（株） 西日本電信電話（株）
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等 （１）手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘因の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項	適切な販売方法、関係法令等遵守すべき事項を定めた販売ガイドラインを整備し展開。	業務マニュアルの他、営業マナー&コンプライアンスブックなどを作成、各種法令の内容や不適切な事例の紹介などを記載して営業員に配布。	セールスマニュアルや販売ツール(必須確認項目)を作成し、販売代理店に配布。	適切な誘引の手段に関する事項、法令等の遵守に関する事項を契約書・仕様書に定め営業マニュアル等も展開し遵守することを徹底。
（２）代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	販売スタッフへの販売ガイドラインの研修を販売開始前・定期的に受講を義務付け。	毎月各代理店との品質会議を開催し事例共有を随時実施、営業スキル・コンプラなどのEラーニング、対面研修など各種研修の受講をもって、然るべきスキルを有するものを営業員と認定する制度を導入。	- 代理店の業務管理者が、採用時および年1回以上の頻度で販売員に研修を実施。 - 代理店からの研修実施報告を義務化	仕様書において、適正な営業活動の推進及び消費者保護ルールに関するガイドラインに定める法令の遵守に向けた研修の定期実施を義務付け。
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置	- 販売開始前の確実な届出を義務付け。 - 契約終了時には、廃止等の申請を義務付け。	届出番号について、契約時に報告を求めて管理。	- 代理店登録時に代理店から届出状況を報告。 - 年次の代理店監査で届出状況を再確認。	新規契約時に届出番号の提出を義務付け、届出番号を受領するまで契約締結を禁止。
5. 監督措置	- 定期的な監査を実施し法規定等遵守状況を確認。 - 規定違反を検知した場合は改善指導・および改善状況を確認。	代理店、ショップに対して年1回以上監査を実施し、現地視察・お客さまの声の分析・音声記録などの情報をチェックシート等により判定し、不適切と認められた箇所については、随時、是正指示を行い、改善報告の受領や品質指標などの改善を確認。	- 月次で勧奨・後確認のサンプリング音声を確認。 - 必要に応じて品質改善協議を実施。 - 年次で代理店監査を実施	- 定期的に各代理店企業の応対内容が無作為に抽出し、モニタリング調査を実施することで、適切な営業活動を定着化。 - 媒介等業務に問題(不適切な営業活動等)が発見された場合は、契約書・仕様書に基づき、営業停止等の措置を実施。

【共通質問事項】

	ソニーネットワークコミュニケーションズ（株）	中部テレコミュニケーション（株）	ビッグロブ（株）	東日本電信電話（株） 西日本電信電話（株）
6. 苦情処理に関する措置	・問合せ窓口の設置および迅速な対応と、当該窓口をお客さまへ説明すること、同社への報告を規定。 ・サポートデスクの営業時間、窓口情報も説明することを義務付け。	・業務委託基本契約書において、苦情申告に対する対応を規定。また、代理店単独での対応が困難な場合、エスカレーションルールや相談窓口として代理店サポートを設けており、連携して迅速かつ適切に対応を進めるよう体制を整備。	・通常のカスタマーセンターに加えて、専用の代理店入会相談窓口を設置するなど、早期解決につなげるための体制を整備。	・契約書・仕様書にて、苦情対応等に関する窓口の設置を義務付け、各代理店企業と迅速かつ適切に苦情等に対応できる体制を構築。
7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置	・不適切な販売行為等を検知した場合、速やかに事実確認を実施。 ・あらかじめ指導内容を規定しており、規定違反等検知した場合は、事案内容を勘案し、改善指導等を実施。	・業務遂行において問題が生じた場合、営業担当から早急に指導を行うなど、改善に向けた取組みを実施。また、業務委託基本契約書において、不祥事等があった場合の対応を規定しており、問題の内容に沿って厳正に対処。	・販売取次契約書において問題発生時の対応を規定。 ・問題発生のおそれがある場合には事実確認し、再研修等を実施。 ・改善が認められない代理店に対しては、代理店登録を解除。	・媒介等業務に問題が発見された場合については、契約書・仕様書に基づき、営業停止等の必要な措置をとる。
8. 委託状況を把握するための措置	・委託開始前に連絡先・所在地等を提出させ、変更時には遅滞なく通知することを義務付け。	・委託先毎に営業管理者を選任し、コミュニケーションの強化を図るほか、定期監査の実施などで状況を把握。拠点単位での連絡手段も管理。	・代理店の委託状況の変更があった場合は、都度同社への申請を必須化 ・加えて、一年に一回の代理店監査により、委託状況・変更届出状況を確認	・代理店各社別にNTT東西のアカウント担当者を配置し、常に連絡がとれる体制を構築。 ・代理店企業の担当者名・連絡先等を登録し、速やかに連絡がとれる体制を構築。

【現状と課題】

- 総務省では、報告書2023を踏まえ、Webページにおいて公表している販売代理店の届出情報に、「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」の情報を追加し、利用者が主体的に販売代理店情報を確認できるように措置したところ。
- 事業者ヒアリングでも、電気通信事業者においては、総務省に対して出された届出に基づき送付された受付完了通知書の写しを販売代理店から入手し、一元的に管理するとともに、定期的に状況を確認するなど、最新の情報を把握するよう努められていることが確認された。
- 一方で、特定の場合を除き、個人の販売代理店とは委託契約をしないとする電気通信事業者も多いところ、電気通信事業者が把握していない個人の販売代理店による届出も一定存在。また、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店は近年急増。
- さらに、総務省が行っている随時調査においては、電気通信事業者との契約が終了しているにもかかわらず、廃止届出や変更届出がされていない例が確認されている。

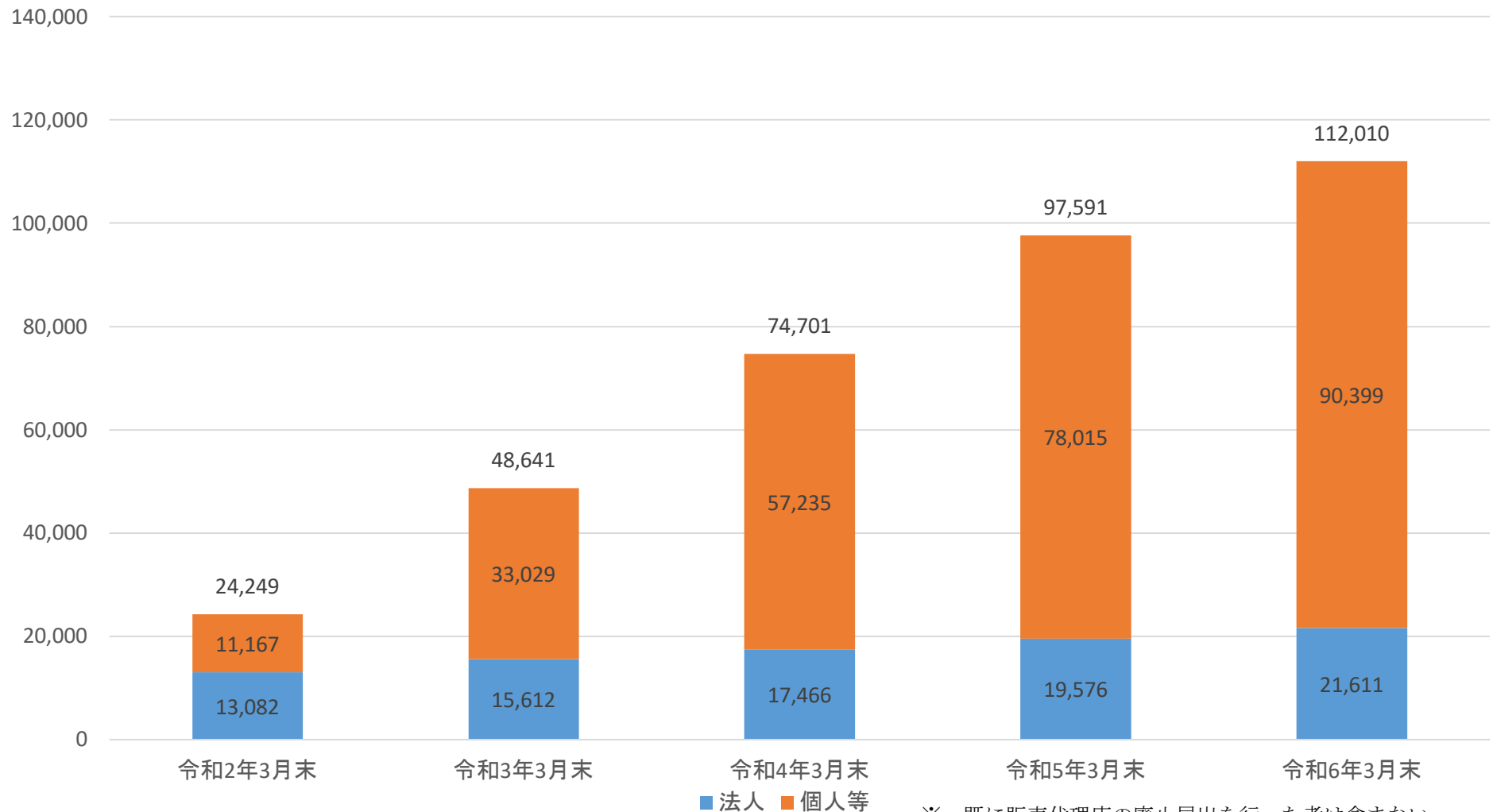
【論点整理(案)】

- 現状、特に個人の代理店の届出については、住民票の写しの添付のみとなっているところ、なりすましによる届出や電気通信事業者との契約関係のない状態での届出を防止するために、電気通信事業者との契約関係を証明する書類の写しの添付を求めるべきではないか。
- 他方で、既存の届出の取扱いや事務処理の負担等も踏まえるとともに、販売代理店電子届出システムの活用も視野に入れて、システム改修等も行ったうえで、導入すべきではないか。
- なお、一定の期間を設けたうえで、当該期間内に当該書類が提出されなかった場合などは、氏名を公表するといった措置も必要ではないかと考えられる。
- 並行して、総務省においては個人の販売代理店等の実態把握を行うべきではないか。

販売代理店届出者数の推移

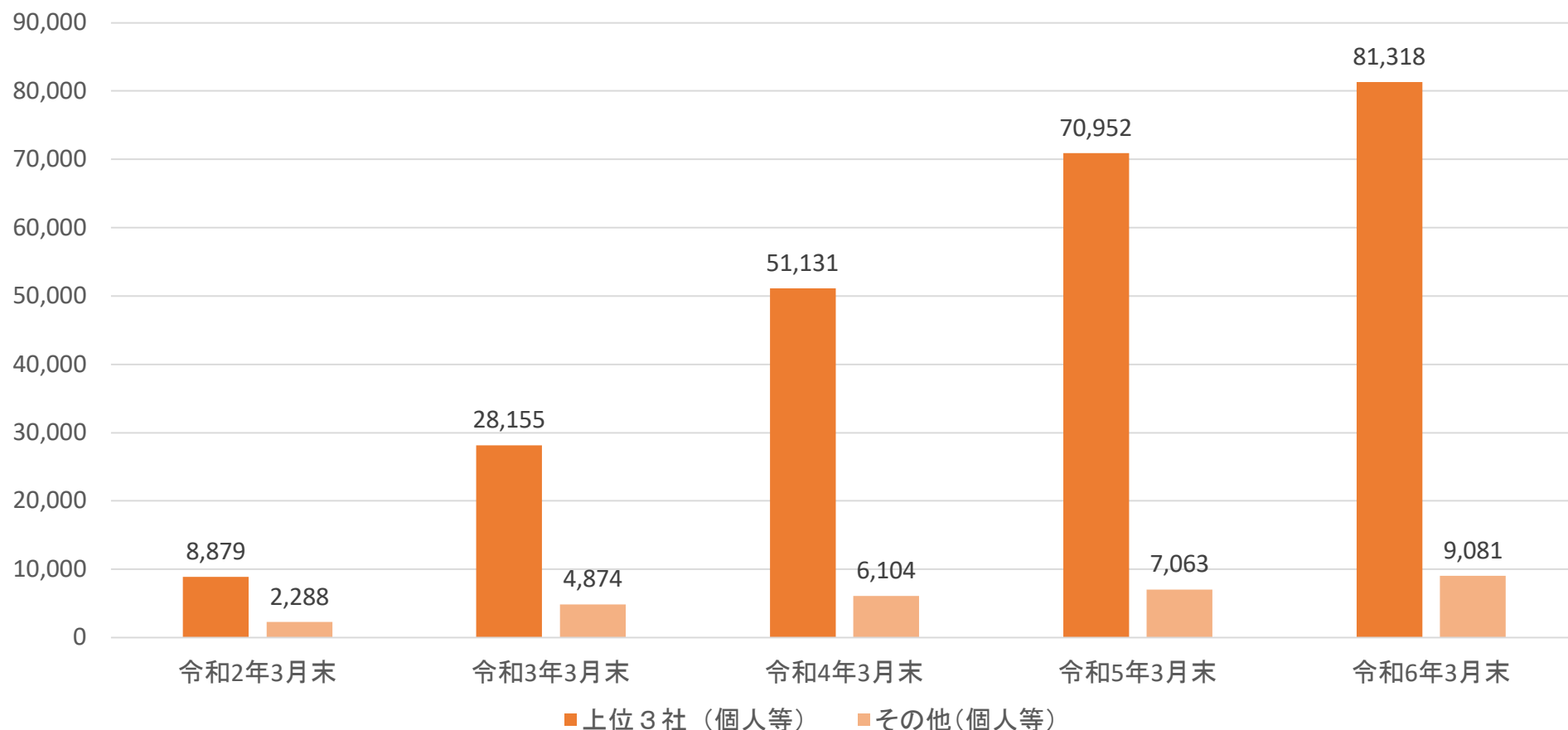
11

- 販売代理店の届出数は令和元年10月の制度導入後、右肩上がりに増加し、令和6年3月時点で112,010者。
- 個人の販売代理店が急激に増加。要因として、連鎖販売取引に係る個人の販売代理店の増加が考えられる。



※ 既に販売代理店の廃止届出を行った者は含まない

- 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年半で約9倍となっており、全体の届出販売代理店数の伸び（3年半で約4倍）と比べても急激に伸びている。
- 上位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6年3月末では約9：1となる等、上位3社への集中傾向が近年急速に強まっている。



※ 既に販売代理店の廃止届出を行った者は含まない