

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第57回）

1 日時：令和6年5月24日（金）10：00～12：00

2 開催形式：Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、石田構成員、市川構成員、北構成員、木村構成員、近藤構成員、長田構成員、西村構成員

○オブザーバー

公正取引委員会、消費者庁、独立行政法人 国民生活センター、公益社団法人 日本広告審査機構、一般社団法人 電気通信事業者協会、一般社団法人 テレコムサービス協会、一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会、電気通信サービス向上推進協議会

○総務省

井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長、佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐、丸山消費者契約適正化調整官

4 議事要旨

※議題1は非公開実施のため省略

【新美主査】 それでは、議題2に入りたいと存じます。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に関する論点整理（案）について、まずは事務局から御説明をいただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

【丸山調整官】 事務局です。資料2を御覧ください。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の論点整理（案）ということで御説明をさせていただきます。

1 ページ目を御覧ください。論点としては2点御用意しております。1点目として、指導等措置義務の履行状況の評価です。

まず、現状ですが、MNOの苦情相談の主なチャネルは、販売代理店などの店舗となっているところです。また、MVNOにおいては店舗や電話勧誘、F T T H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まして、販売代理店を起因とする苦情相

談が多い状況にあります。

総務省では、この検討会の2023年の報告書を踏まえまして、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ました。また、販売代理店において不適切な業務運営が広範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ということも併せて明確化をしたところです。

こういったことを踏まえまして、今回、一部の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するというヒアリングを行ったものです。

論点整理の案です。今回ヒアリングを行った電気通信事業者による指導等措置については、概ね適切に履行されていると評価できるものと考えております。

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であり、そういったものについては、ほかの事業者においても実施することが期待されると考えます。効果的な取組としては、例えば、代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等の関係では、接客品質やコンプライアンスなどの確保のための定期的な研修が行われたり、テストなどが行われたりしていました。

媒介等業務受託者の届出に関する措置の関係では、届出の受付完了通知書の写しの提出を求めたり、定期的に届出情報を確認したり、また、変更がある際にはその報告を義務づけたりといったことが行われていました。

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の関係では、定期であったり不定期であったりですが、店舗をモニタリング調査したり、また、監査を行い、その結果を踏まえ、必要に応じ改善指導を行うといった取組がありました。

指導等措置は適切に履行がされている一方、販売代理店を起因とする苦情相談が引き続き多いという現状ですので、総務省においては継続して状況を確認していくことが適切ではないかと考えております。

また、今回のヒアリングでは、一部の電気通信事業者においては、個人の代理店を把握できていないという状況も確認されておりました。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・把握は必要であるとともに、電気通信事業者としても自主的に点検などを行うべきではないかと考えているところです。

2ページ目から9ページ目までについては、今回ヒアリングを行った結果の概要ということで、分野ごとにまとめたものをおつけしているところです。説明については、割愛させ

ていただきます。

10ページ目を御覧ください。続いて、2点目の論点ということで、円滑な執行に向けた対応になります。まず、現状です。総務省では、従来ホームページ上で販売代理店の届出情報について公表を行ってきているところです。今回、この検討会の2023年の報告書を踏まえ、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、これら2点の情報を追加した形で今年から公表するようにしてきており、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を行ったところです。

今回行った電気通信事業者のヒアリングにおいても、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、定期的に届出の状況を確認するなど、最新の情報を把握するように努められていることも確認されています。

一方、特定の場合を除いて、個人の販売代理店とは契約をしないとする電気通信事業者も多いところで、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数存在しているところです。また、この後データについては御紹介をいたしますが、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店が近年急増しているという状況にもあります。

さらに、総務省が日頃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、廃止の届出や変更の届出が出されていないという例も確認されているところです。

以上のようなことを踏まえまして、論点整理の案です。現状、特に個人の代理店の届出については、制度上、住民票の写しを添付すれば足りるということになっておりますが、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は、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が必要ではないかと考えているところです。

他方で、現状、こういった添付書類がつけられていないというところの届出の取扱いや事務処理の負担なども踏まえるとともに、販売代理店電子届出システムを運用してきているところですので、この活用も視野に入れて、システム改修なども行った上で導入すべきではないかと考えております。

なお、一定の期間を設けた上で、その期間内に添付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ところです。

こういった制度上の手当てと並行しまして、総務省においては、個人の販売代理店などの

実態把握を行うべきではないかと考えているところです。

11ページ目を御覧ください。ここからはデータの御紹介となります。まず、販売代理店届出者数の推移です。販売代理店の届出者数は、令和元年10月の制度導入以降、右肩上がりに増加している状況にあります。

オレンジで示している部分が個人の販売代理店となっております。こちらが急激に増加してきているところです。その要因としては、連鎖販売取引に係るものの増加によるものと考えられるところです。

12ページ目を御覧ください。今申しました、連鎖販売取引に係る販売代理店の内訳です。個人の販売代理店を多数有する電気通信事業者上位3社の個人販売代理店数を見たところ、3年半で約9倍の増加となっており、全体の届出販売代理店数の伸びについては、同じ期間約4倍ですので、それと比較しても急激に伸びているという状況にあります。

上位3社の事業者の個人等の販売代理店の数と、それ以外の事業者の個人販売代理店の数を比べると、令和2年3月末では約4対1でしたが、令和6年3月末では約9対1となっており、上位3社への集中傾向というものが近年急速に強まっているような状況となっております。

事務局から資料の御説明は以上となりますが、本日御欠席の黒坂構成員から、この論点整理案への意見ということでいただいておりますので、事務局より代読をさせていただきます。

まず、論点整理案全体について、異存ございません。丁寧に取りまとめをいただき、ありがとうございます。

その上で、円滑な執行に向けた対応において、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との記述があるところ、本件については私も課題意識を有しています。

いわゆるMLM等の連鎖販売スキームそのものについては、適法に行われる限り、営業の自由の範囲にあり、それ自体を直ちに問題視するものではありません。しかしながら、消費者保護一般において課題が散見されることも事実であり、また、連鎖販売スキームは個人間で商流が構成されることにより、商流自体が可視化、顕在化しにくい特性もあります。その際、販売代理店が本来担うべき消費者行政の責務が十分履行されているのか、十分検証が困難となることも想定されます。

こうした課題の可能性を踏まえ、今後より詳細に注視し、適正化が必要であれば迅速に対応が期待されると考えます。

以上、黒坂構成員の御意見について、事務局から代読をさせていただきました。

事務局からは以上となります。よろしく願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、質疑の時間に入りたいと思います。ただいまの御説明及び黒坂構成員のコメント併せてですが、それを踏まえて、御意見、御質問のある方はどうぞチャットにて御返信いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

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。10ページ、個人の代理店につきまして、これまで何度か発言してまいりました。個人の代理店の届出に対しては、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こと、また、一定期間を経た上で書類が提出されなかった場合は氏名等を公表すること、この論点整理案に賛同いたします。

これに加えて、氏名等を公表した上で、それでも書類が提出されなかった場合などについては、届出を廃止するといった措置が必要であると考えます。

もう1点、12ページにありますように、連鎖販売スキームを活用した個人代理店が急増している点につきまして、上位3社、ゼロモバイル、スターモバイル、一般社団法人全国事業協会、この3社がMVNOとして非常に多くの個人代理店を有しているところであります。

昨年3月、消費者庁が株式会社ゼロモバイル、株式会社センターモバイル、一般社団法人ライフラインプランナー協会を、事実不告知等の不適切な勧誘行為を行ったことに対して行政処分を行いました。その後、上位3社を含む各社の、連鎖販売スキームを活用した事業者のホームページを拝見したところ、コンプライアンス研修など、代理店に対する教育を徹底しているようでして、今のところ大きな苦情相談は私の耳には入ってきておりません。

今後、総務省におかれましては、消費者団体、消センさん等と連携して、適切な販売が行われているかを注視していく必要があると考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。効果、実効性を持たせるための措置についての御意見、非常に大事だと思います。

それでは、続きまして、木村さん、御発言をお願いします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。私もこの論点提案にはおおむね賛成いたします。

グラフ化されますと、こんなに個人などの販売代理店の問題が大きいのかということをも改めて認識いたしました。

やはりここはきちんと対応していくべきだと思いますし、連鎖販売は消費者トラブルの大きなものの一つでありますし、現在あまり被害が起こっていないのかもしれませんが、未然防止という観点もありますし、総務省でできることはきちんとしておくべきだと思います。届出の廃止ですとか、きちんと届出をしているかどうかとか、これからも見ていく必要がありますので、ぜひ消費者保護という観点で今後対応していければと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 市川でございます。御説明ありがとうございます。今の論点整理、私もこの流れで賛成でございます。

コメントが2点ありまして、1点は、既にコメントで黒坂先生以下おっしゃったことでございまして、10ページのところの、変化している状況についてきちんと可視化して、捉えられる状況にしておくということに、総務省さん含めてやっていただくことにとても賛成でございます。もう1点は、1ページの頭のところの履行状況の評価でございますけれども、我々、個別の事業者さんのお話を聞かせていただきましたが、先ほどの1点目とも関わりますけれども、きちんと店舗のモニタリング、監査をしていくというところについて、様々な水準、やり方を我々も拝見させていただいたわけでございますので、ぜひベストプラクティスといいますか、普通の競争に持っていく、こういうふうに事前にきちんと監督しておけば、後のことも起きにくいということでございますので、そこについてはぜひいい形で持っていただくよう指導いただければというふうに思っております。

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、続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 私も皆様と同じ意見になりますが、1ページの論点整理のところ、指導措置義務の前提となる代理店情報の適切な把握をしているということが重要だと私も考えます。そして、事業者として、代理店の情報を把握していただいて、なおかつ、10ページのところに、総務省においては個人販売代理店の実態把握を行うべきではないかとありますが、1ページのところでそのように書いていますので、事業者において代理店の情報を把

握し、実際、指導措置義務が果たされているかどうかということを確認して、そして、それが確認できているかどうかということを経済省において確認していただきたいと思います。その結果をもって、また指導もできるのではないかと考えています。

この案に賛成です。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、長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。私もこの案に賛成をしております、加えて、今回の論点整理案の中にもありますけれども、やはり電気通信事業者の代理店としてのお仕事をなさるとい条件の中では、手続もデジタル化一本に絞っていくべきではないかというふうに考えています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、近藤さん、御発言をお願いします。

【近藤構成員】 近藤でございます。今、北様からご発言がありましたが、個人代理店については、こういうものを放置してはやはりまずい、とてもいけないのではないかと思いましたので、ちょっと対処方法が甘いのではないかと感じましたので、お伝えしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

私も、この問題を考えていて、連鎖販売という用語が、どうも問題を曖昧にしているのではないかなという気がいたします。これ、通信サービスを連鎖して販売するというのは、どういうことを意味するのかですね。これ、物品の場合ならば売り切りということはあり得るんでしょうけれども、サービスの場合にあるのかどうですね。ですから、この販売という言葉が悪いのではなく、どのような取引形態をやっているのかということはいくつと分析していかなければいけない、そのことが、今の構成員の皆様の発言したことの補強になるというふうに思います。

最近では、物品であっても、連鎖して販売していくときに、大本の販売者は、売り切りで知りませんということではなくなってきている状況が多くなっています。通信の場合には、それ以上に、電気通信事業者が末端でどういう状況でサービスが利用されているのか、そういう契約になるのかを知らないで良いということではあり得ないと思いますので、場合によ

ては、通信事業者が知らない代理店が出てきたら、そのサービスは提供しないということがあっても良いくらいの問題ではないかと個人的には思っております。

この辺り、もう少し連鎖販売の実態、電気通信サービスにおける連鎖販売というのは一体何なのかということをもう少しきちんと考える必要があるし、電気通信事業者もその辺を押さえる必要があるのではないかと考えています。今、皆さんのお話を聞いたところで、私の感じた問題意識でございます。

本日御議論いただいた点について、事務局から提案した案につきましては、皆さん、特段の異議がない以上に、もっと積極的にこれを実効性のあるものにすべきだという御意見だったかと思えます。事務局におかれましては、今日いただいた御意見を基に、さらに必要な検討をして、よりいい実効性のある方策を定めていただきたいというふうに思います。

事務局のほうから何かございますか。

【丸山調整官】 事務局です。御議論いただき、また、論点整理案に御賛同いただきまして、ありがとうございました。

御議論を踏まえまして、また新美主査に最後におっしゃっていただいた、電気通信事業における連鎖販売の実態、そういったものも踏まえて、今後検討していければと考えております。ありがとうございました。

【新美主査】 ありがとうございます。

非常に的を射た御発言、御指摘をいただいたというふうに思います。

それでは、本日の議事は以上となります。

これにて閉会とさせていただきます。熱心な御議論、ありがとうございました。

以上