

一次答申案の修正（新旧）

参考資料

序章 検討の背景・経緯

頁	旧	新	修正理由
3	このような消費者保護ルールに関する検討・見直しと運用を通じて、電気通信分野における苦情相談件数（総務省及び（独）国民生活センターで把握している数字の合計）は、この 10 年間で 2 割以上減少（平成 27 年（2015）度：90,668 件→令和 6 年（2024）度：69,448 件）した一方で、依然として年間 7 万件程度の高い水準にある。	このような消費者保護ルールに関する検討・見直しと運用 <u>及び事業者における取組</u> を通じて、電気通信分野における苦情相談件数（総務省及び（独）国民生活センターで把握している数字の合計）は、この 10 年間で 2 割以上減少（平成 27 年（2015）度：90,668 件→令和 6 年（2024）度：69,448 件）した一方で、依然として年間 7 万件程度の高い水準にある。	御意見を踏まえた修正

第 1 章 検討トピック 1：消費者への説明の充実の在り方

第 4 節 論点整理

第 1 項 状況認識

頁	旧	新	修正理由
11	（i）通信契約に際してのオプションの勧誘状況、（ii）通信契約の締結後、利用者が実際に解約手続を行うまでの間の対応、（iii）端末に関する説明の状況についての事業者等からの報告及びヒアリングの結果を踏まえれば、TCA 公表の全 MNO による「利用者理解の向上のための取組みについて」（令和 7 年 9 月 1 日から運用開始）も踏まえ、各事業者において適切な対応が行われるよう努めていることが伺われる。なお、 <u>代理店独自商材の取扱いについては、事業者で全てを把握しているわけではなく、販売代理店次第の側面も伺われる。</u>	（i）通信契約に際してのオプションの勧誘状況、（ii）通信契約の締結後、利用者が実際に解約手続を行うまでの間の対応、（iii）端末に関する説明の状況についての事業者等からの報告及びヒアリングの結果を踏まえれば、TCA 公表の全 MNO による「利用者理解の向上のための取組みについて」（令和 7 年 9 月 1 日から運用開始）も踏まえ、各事業者において適切な対応が行われるよう努めていることが伺われる。なお、 <u>MNO の販売代理店が運営するキャリアショップにおいて、独自商材を取扱うには、各 MNO の事前審査を経た許可と各 MNO が定めるルールに則った運用が必要とされている。一方で、そうした独自商材における利用者と代理店との間の個々の契約状況について、MNO 側で必ずしも把握しているわけではない。</u>	御意見を踏まえた修正
11	なお、各 <u>販売代理店</u> において、利用者に対する契約内容の最終確認の	なお、各 <u>事業者</u> において、利用者に対する契約内容の最終確認の取組	御意見を踏

	取組として、出口における書面の再提示を実施しており、その際、契約内容の要点を整理した簡略な帳票を個別に作成していることが伺われる。	として、出口における書面の再提示を実施しており、その際、 <u>一部の事業者においては、</u> 契約内容の要点を整理した簡略な帳票を個別に作成していることが伺われる。	まえた修正
--	---	--	-------

第3章 検討トピック3：法令遵守を確保するための措置の在り方

第2節 事業者等からの報告及びヒアリングを通じて確認した主な事項

第2項 報告及びヒアリングを踏まえた各事業者の取組状況

1. 指導等措置義務の実施状況（販売代理店に対する評価指標の設定状況を含む）

頁	旧	新	修正理由
21	各事業者において、販売代理店ごとに責任者を設定させ、総務省への販売代理店届出の状況を通知させるようにするとともに、二次以下の委託先の情報も可能な限り申告させるようにしている。一方で、 <u>例えば事業者への申告が上がってこない下位の販売代理店（アウトサイダーも含まれる。）</u> については、事業者としてその状況を把握できていない実情も存在する。そうした中で、二次以下の代理店についても厳格な管理を行う観点から、委託元の販売代理店において、委託先の各販売代理店を個々に管理する責任者を設定している事業者も存在している。	各事業者において、販売代理店ごとに責任者を設定させ、総務省への販売代理店届出の状況を通知させるようにするとともに、二次以下の委託先の情報も可能な限り申告させるようにしている。一方で、 <u>事業者の正規代理店として認められていないアウトサイダーについては、</u> 事業者としてその状況を把握できていない実情も存在する。そうした中で、二次以下の代理店についても厳格な管理を行う観点から、委託元の販売代理店において、委託先の各販売代理店を個々に管理する責任者を設定している事業者も存在している。	事実関係の確認を踏まえた訂正

第3節 委員等からの主な意見

第2項 委員等からの意見

2. 監督の強化

頁	旧	新	修正理由
23	<u>モニタリングの強化、罰則の厳格化が必要ではないか。【青柳委員】</u>	<u>苦情件数が下げ止まっていることを踏まえると、事業者に課されている諸義務の実効性を高める方策を検討することが必要ではないか。他の消費者保護法制に見られる罰則なども参考にしつつ、ルールの実効性強化の必要性についても再検討する段階にあるのではないか。【青柳委員】</u>	事実関係の確認を踏まえた訂正

第4節 論点整理

第1項 状況認識

頁	旧	新	修正理由
24	各事業者において、販売代理店への委託契約時における審査、委託契約後の研修・指導やスキル評価の実施、営業状況の監査等を適切に行うことで、指導等措置義務の遵守に努めていることが伺われる。一方で、 <u>下層の販売代理店の監督が不十分な状況にあり、アウトサイダーによる販売を巡る問題が存在していることも伺われる。</u>	各事業者において、販売代理店への委託契約時における審査、委託契約後の研修・指導やスキル評価の実施、営業状況の監査等を適切に行うことで、指導等措置義務の遵守に努めていることが伺われる。一方で、 <u>下層の販売代理店に対しては事業者による監督が行き届きづらくなる懸念も指摘されているほか、FTTHの電話勧誘において、事業者の正規代理店として認められていないアウトサイダーによる販売を巡る問題も確認されている。</u>	御意見を踏まえた修正

※その他、軽微な体裁修正