

資料 4 - 5

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回）

関係者ヒアリング 説明資料



- 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

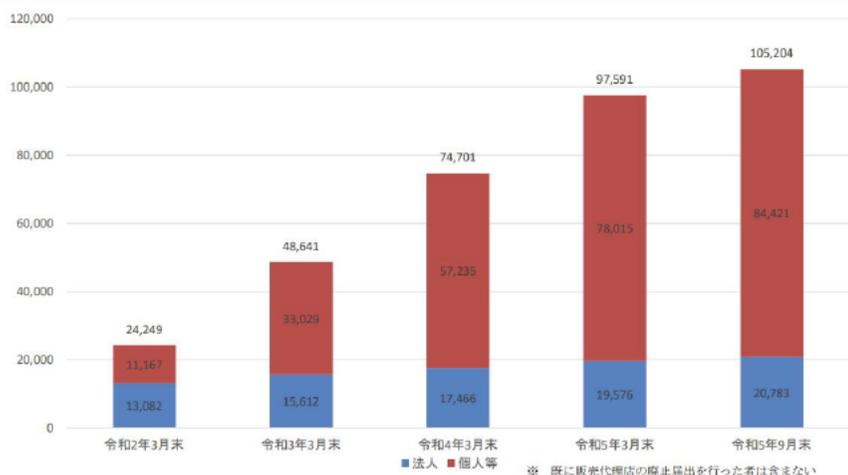
媒介等業務受託者に対する指導等措置義務について

第51回会合(2023年11月17日)・資料2「消費者保護ルールの現状と課題について」

販売代理店届出者数の推移

22

- 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5年9月時点で105,204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。

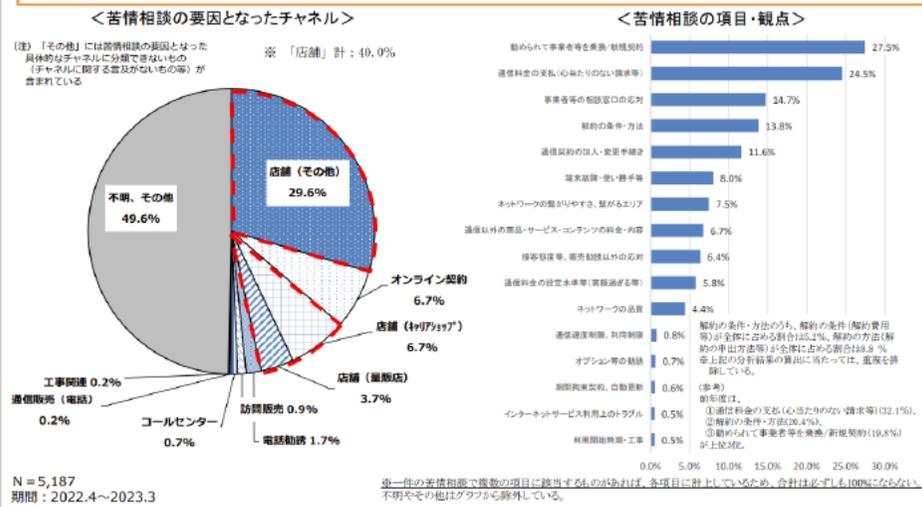


- キャリアショップの運営会社に個人代理店は存在しない。
(媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有するか、という論点については問題ない。(苦情発生の原因ではない。))

苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点[MNO]

23

- 2022年度のMNOの苦情相談では、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が最も多い。
- 項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が2021年度から7.7ポイント増加し、最も多い。



- MNOの端末販売の89%が店頭であり(※)、店頭起因の苦情割合が最も多くなっている。
※ 公正取引委員会・緊急実態調査結果より。(2023年2月24日公表)
- (「勧められて事業者を乗換/新規契約」の急増は、白ロム廉価販売を活用したキャリア間のPI競争が背景にある。)

2023年12月27日施行の割引上限規制の見直しにより、市場の健全化が期待されます。

ヒアリング事項に対する回答（共通質問事項）

ヒアリング事項		全携協回答（受けてとして）
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 ・ 委託先の審査基準の整備状況及び能力の適格性の確認方法等	各キャリアの審査基準に則り委託が行われている。 (但し、キャリアショップ運営代理店の新規参入はほぼない。)
(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 ・ 苦情等処理の連携体制の構築状況等	各キャリアとも代理店サポート窓口があり、店頭苦情の対応で適宜連携を行っている。またキャリアのコールセンター等に入った苦情も各ショップと連携して解決に向けた取組を行っている。
2. 責任者の選任		
—	・ 責任者の選任基準及び選任の状況等	あり。
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 ・ 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に関する記載状況等 ・ 文書への苦情等の反映状況、頻度等	各キャリアとも、販売代理店向けのマニュアルを整備しており、法令等の改正に伴い適時適切に更新している。
(2)	代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等 ・ 研修の実施状況等	各キャリアとも研修制度を整備している。 (必要な研修を修了していないスタッフが接客することはない。)
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置		
—	・ 届出の状況確認、遵守させるための措置等	各キャリアとも受付通知書の写し(届出番号)を提出させている。

ヒアリング事項に対する回答（共通質問事項）

ヒアリング事項		全携協回答（受けてとして）
5. 監督措置		
—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 媒介等業務の実施状況の確認等 ・ 媒介等業務の実施状況の検証・改善の措置等 	各キャリアとも営業担当による定期的な店舗巡回や、監査部門による定期的な調査、消費者保護ルールに関する覆面調査等を実施。
6. 苦情処理に関する措置		
—	・ 代理店への苦情等対応体制が整備されるための措置の状況等	1. (2)と同じ。
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		
—	・ 媒介等業務に問題が発見された場合の措置等	代理店契約等に則り、委託解除も含むペナルティが課せられる。
8. 委託状況を把握するための措置		
—	・ 代理店の状況を把握するために、どのような措置を取っているか等	4. 5. の他、各代理店にはキャリア側で担当営業が設置されている。

ヒアリング事項に対する回答（個別質問事項）

ヒアリング事項	
指導等措置の受け手としての対応状況	
報告書2023を踏まえた対応状況	
	<ul style="list-style-type: none">・ 業界団体としての活動状況（事業者とのコミュニケーションの改善、目標、評価指標の設定、出張販売への対応等）

[全携協回答]

● 事業者とのコミュニケーションの改善、目標、評価指標の設定について

- 加盟店各社とキャリアとの取引条件については守秘義務に抵触する虞があり、また全携協はキャリアと直接の取引関係がないことからご質問にお答えできる立場にございません。
（斯かる対応状況の把握については、総務省から販売代理店及び店舗スタッフへの直接アンケートの実績もあることから、これを継続的に実施することが望ましいと考えます。）
- 全携協からは、過度なPI競争等の「競争領域」については、過去各キャリアから「やめたくてもやめられない」と意見の出ているとおり、全携協や販売代理店とキャリアとのコミュニケーションだけで解決できる問題ではなく、客観的なデータで市場の状態を検証すべきと考え、各MNOから新規の件数に加えて機種変更の件数、SIMのみ新規の件数も報告規則に加え、特に新規と機種変更のバランスが異常値になっていないか定点観測すべきと提案してきています。また、キャリアの評価指標については、アフターフォロー拠点である店舗の存続に関わる評価指標の配点は「機変≧新規」でないと適合性の原則違反が助長される懸念があると意見してきています。

（参考）

- ・ 2023年 2月28日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第44回)・競争ルールの検証に関するWG(第39回)合同会合
- ・ 2023年 5月17日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第48回)・競争ルールの検証に関するWG(第44回)合同会合
- ・ 2023年12月22日 競争ルールの検証に関するWG(第50回)

(参考) 出張販売適正化の取組

2022年8月の総務省要請を受け、消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第42回・2022年10月18日)において、全携協としてのキャリアへの5つの改善提案を公表。2024年2月22日モニタリング定期会合で取組完了報告。

No.	全携協の 5つの改善提案	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
①	<ul style="list-style-type: none"> 出張販売用研修制度 タブレット動画等の活用 	<ul style="list-style-type: none"> 10/18より外部スタッフ向け研修開始。(事前の受講完了報告を義務化) タブ動画、冊子を活用した説明徹底を再周知。 	<ul style="list-style-type: none"> 1/6、外部スタッフ向け研修動画(YouTube)公開。 1/12、代理店向け研修動画(研修システム内)公開。 タブ動画は従来より存在。 ※上記代理店向け研修に要素織り込み。 	<p>12/16、外部スタッフ向け研修を展開。 (受講状況管理は派遣会社・代理店側で実施。)</p>
②	常勤スタッフによる、お客様との契約内容再確認(ダブルチェック)	<ul style="list-style-type: none"> 11/25、再周知を実施。 2023年1月までに実施の全支社各会議体において、周知を完了済。 	上記外部スタッフ向け、代理店向け研修の双方に要素織り込み、運用徹底を推進。	12/17、接客クルーと登録クルーとの引継書作成。 (登録クルーによる契約内容再確認を徹底。)
③	出張元店舗の掲出	<ul style="list-style-type: none"> 11/25、マニュアル改定。 2023年1月までに実施の全支社会議体において、周知を完了済。 	<ul style="list-style-type: none"> 21年度より対応中。不徹底撲滅のため9月に代理店案内を実施の上、遵守状況も随時調査。 大型POP雛型を代理店提供。 	<ul style="list-style-type: none"> 9月より実施中。 催事ブースではA4以上のサイズで掲出。 店舗名の口頭案内。
④	端末単品販売と回線付きとの価格の併記	<ul style="list-style-type: none"> 11/10、変更を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 12/1より店頭POP一斉切り替えを実施済。 	<ul style="list-style-type: none"> 12/1より実施済。
⑤	イベント会社事前審査(非推奨リスト整備)	<ul style="list-style-type: none"> 23年10月契約締結より開始。 	<ul style="list-style-type: none"> 23年8月実施分より開始。 	<ul style="list-style-type: none"> 23年11月実施分より開始。

22年10月以降、各キャリアと改善会議を集中的に行い、①～④は22年12月、⑤も23年中に全て完了。