

ICTサービス安心・安全研究会  
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG  
第17回資料

---

# 通信業界における苦情・相談を抜本的に 減らすために今なすべきこと ～代理店に対する指導等の措置義務を中心に～

2015年10月05日

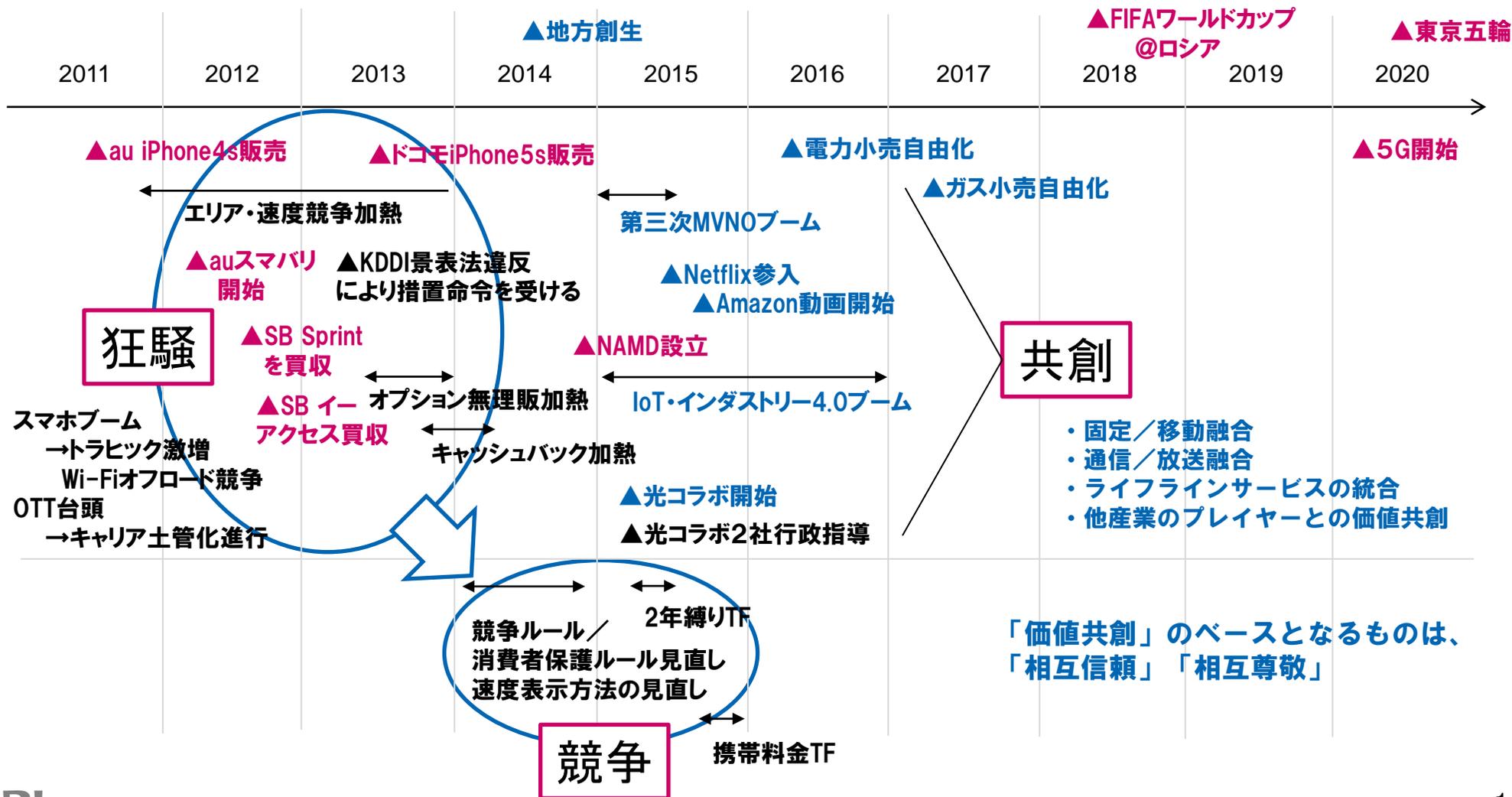
---

株式会社野村総合研究所  
ICT・メディア産業コンサルティング部

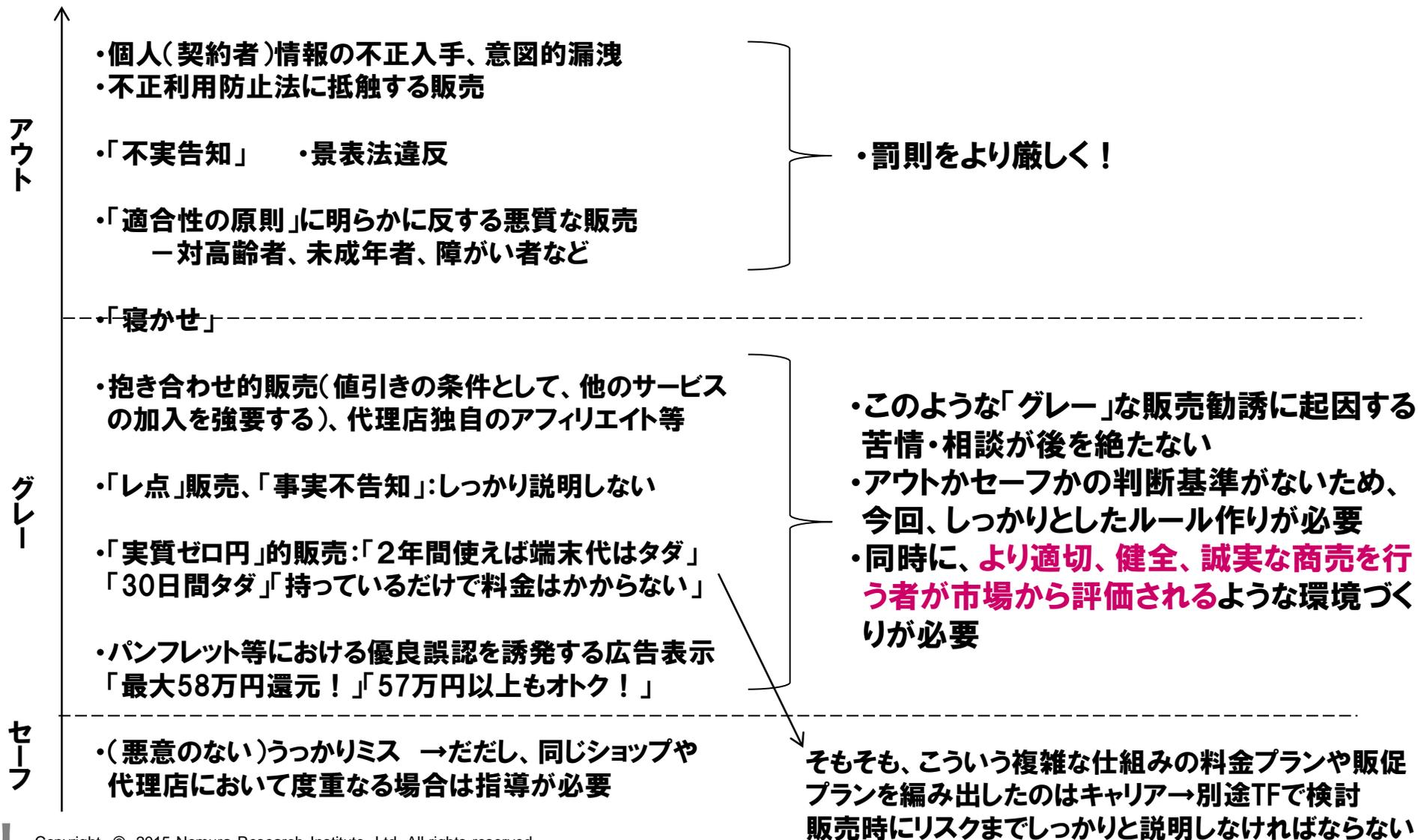
上席コンサルタント  
北 俊一 (Shun'ichi Kita)

〒100-0005  
東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル

# 通信業界は、消費者及び他産業からの信頼を早期に取り戻し、「狂騒」から真の「競争」、そして、新たな価値の「共創」へシフトしなければならない

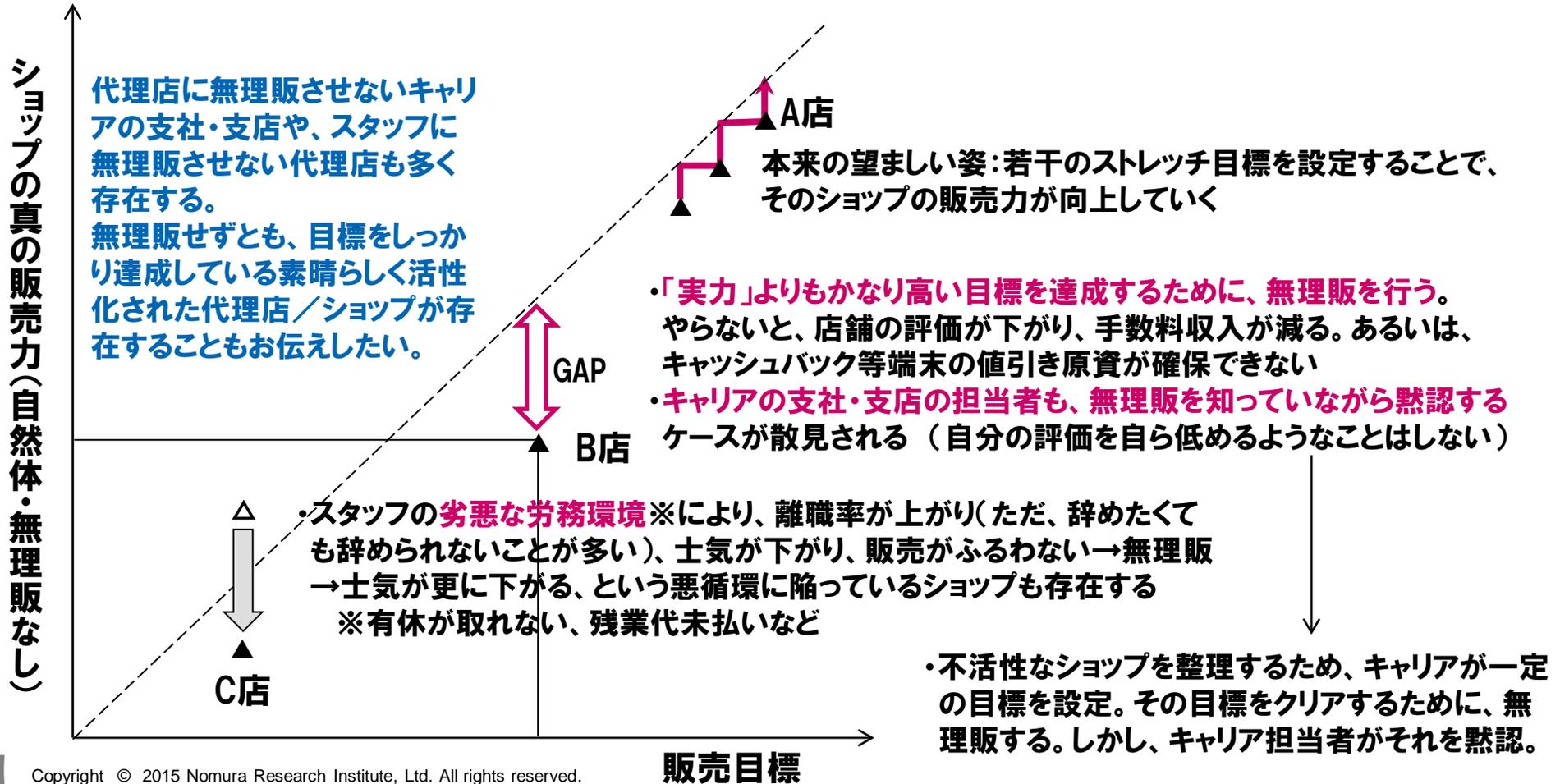


# 「不適切」、「不健全」、「不誠実」な販売に起因する苦情・相談を減らすためには、キャリアによる代理店に対する指導等の措置義務の強化が不可欠



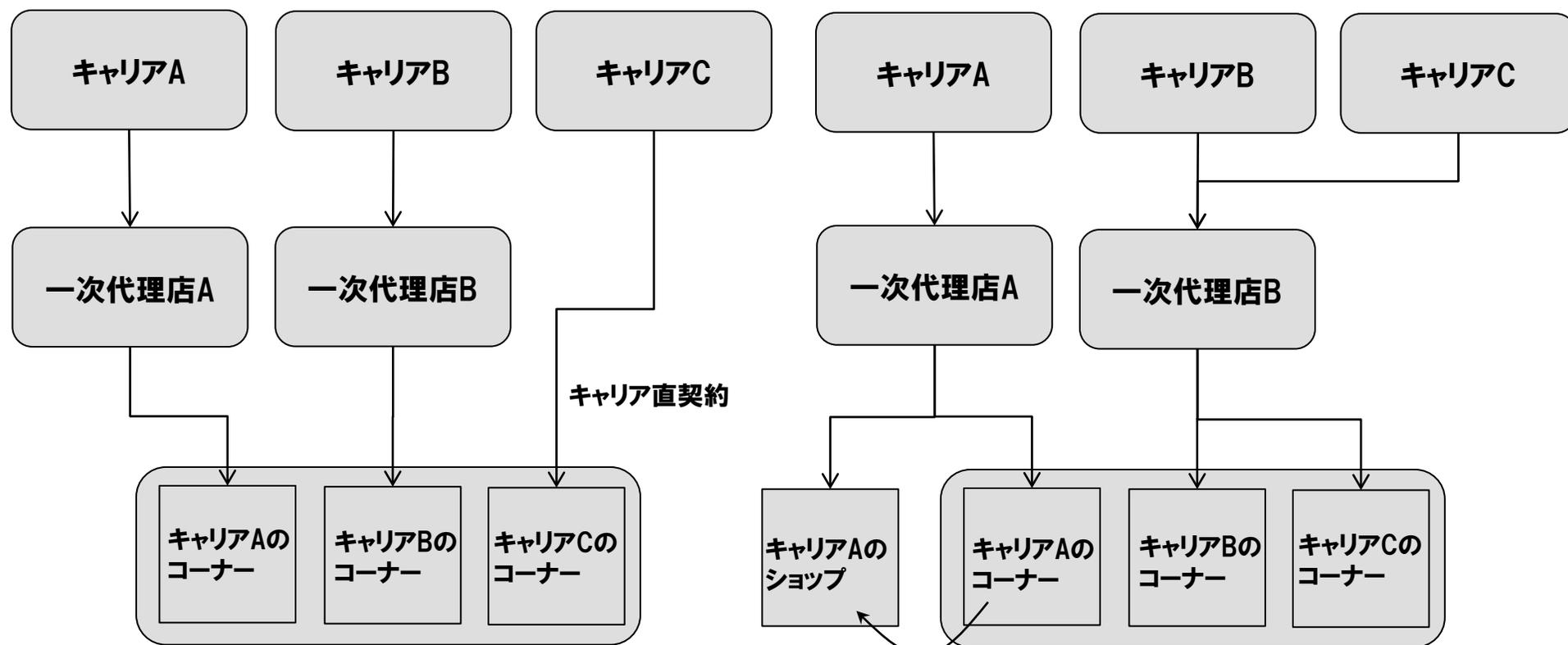
# 通信業界における苦情・相談発生のメカニズム： キャリアの目標管理と、ショップ及び商材の実力とのギャップ

- 一部の“ブラック代理店”や“ブラック販売員”を除けば、多くのトラブルは、ごく普通の代理店／スタッフが、「実力以上」の販売目標を達成するために無理販を行うことに起因する。
- 「実力以上」には、「ショップの実力以上」と、「商材の実力以上」の、2つの要素がある。



# 量販店・併売店における販売勧誘行為に対する、キャリアによる指導については、実態把握を含めた十分な検討が必要

- 一次代理店と量販店／併売店の契約の中身や販売条件にキャリアが介入できるか、という問題がある。
- とはいえ、キャリアの端末と回線(SIM)の販売業務を委託している以上、少なくともその「売り方」について、キャリアが管理監督する義務を負うべき。



量販店A

併売店A(一次代理店直営の場合と、単にタマを卸しているだけの場合がある)

# キャリアによる一次代理店の指導等の措置義務の内容(案)

## 携帯電話だけでなく、光ファイバーやケーブルなど全役務共通

契約締結前

- 適切な委託先の選定(経営状況、業務遂行能力等)
  - 再委託先や卸先を含む

契約締結時

- 再委託先を監督する責任者の設置
- (キャリアが作成した)業務マニュアルの配布、販売員への教育・研修
  - 苦情発生時の適切な対処など、消費者保護に関する規定を含む
  - (一次代理店による)独自の教育・研修体制の構築が望ましい

販売委託業務  
遂行時

- 適切な販売勧誘を行っているか(再委託先を含む)のチェック・指導
- スタッフの労務環境のチェック・指導(キャリア/NAMDによるES調査)
  - 有給取得率、残業時間(残業代の支払い状況)、社会保険加入率等
- 顧客満足度調査(CS調査)←キャリアによるミステリーショッピング
- (キャリア及び代理店による)定期的なスタッフへの研修
- 代理店独自のオプションについての書面交付の確認

トラブル発生時

- 苦情に対する迅速な対応ができているかのチェック・指導
- トラブル事案に応じた、委託の一時中止あるいは委託先の変更
- トラブル事案に応じた、一次代理店への委託契約の変更または解除

# 措置義務が形骸化せぬよう、監督権限を与えられたキャリアが、その責務をしっかりと果たしているかを、総務省がチェックすることが不可欠

## ■ 権限と責務

- 監督者たるキャリア自身が、しっかりとその責務を果たしているかを、総務省が監督する(キャリアによる報告義務)
  - ・ 代理店／ショップの目標設定が、商材毎に、適切に行われているか(獲得率と利用率との乖離等)
  - ・ 代理店／ショップの評価において、結果(量)だけでなく、プロセス(質)まで見ているか など
- キャリア直営店(ドコモCS直営店を含む)や、キャリア直契約の量販店のコーナーについては、総務省が直接的監督する
- 総務省を含む中立的機関によるミステリーショップが有効ではないか

## ■ TCA／NAMMDとの強固な連携

- キャリアは、トラブルの再発防止に対して、TCAやNAMMDと共に、本気で取り組む
- 定期的な会合に、キャリアの渉外だけでなく、担当責任者(営業本部長、販売部長級)が参画する
- その会合には、総務省がオブザーバとして出席する

## ■ “良貨が悪貨を駆逐する”環境づくり

- より適切、健全、誠実な商売を行う者が市場から評価されるような環境づくり
  - ・ ただし、消費者は、どのショップが“優良”かわからない
- 「ショップ／販売員認定制度」や「優良ショップ制度／優良販売員制度」の創設を提案する
- また、上記のミッション等を遂行するための専門的な機関の創設を提案する



野村総合研究所  
Nomura Research Institute