

---

**消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回）  
事業者ヒアリング資料**

---

**2024年3月25日  
株式会社NTTドコモ**

## (1) 共通質問事項

① 媒介等業務の委託および責任者報告、苦情体制の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>代理店責任者名についても予め当社に報告</li> <li>苦情発生時については代理店と当社にて情報連携が可能な体制を確保</li> </ul>
② 媒介等業務の手順書作成および研修実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>手順書は代理店向けWEBサイトにて展開・管理を実施</li> <li>研修は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</li> </ul>
③ 媒介等業務の届出状況の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社でも各代理店の届出状況の把握を定期的実施</li> </ul>
④ 媒介等業務の監督および問題が発見された際の措置	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な業務状況の確認に加え、問題が発生した場合は改善指導等、適正に対応</li> </ul>

## (2) 個別質問事項（報告書2023を踏まえた対応状況）

① 販売代理店との実質的なコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売代理店との実質的なコミュニケーションについて、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</li> </ul>
② 目標・評価指標の設定状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>目標・評価指標の設定についても市場環境を踏まえ、適正な運用となるよう随時見直し</li> </ul>
③ 出張販売の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>

## 2. 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

- 契約時において、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
- 代理店責任者名についても予め当社に報告

構成員限り

### 3. 苦情等処理の連携体制の構築状況

- 代理店にて発生した苦情については、該当店舗の管轄支社・支店及びお客様相談室に連携する体制を構築
- 当社のお客様相談室に入った苦情については、該当店舗の管轄支社・支店に対して速やかに情報連携を行い、ドコモ営業担当より該当店舗に改善指導を実施

構成員限り

- 媒介等業務に関する手順書（適切な誘因手段、法令順守に関する事項等）については代理店向けWEBサイトにて展開・管理を実施

構成員限り

## 5. 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

- 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て媒介等業務に関する各種営業研修を実施

構成員限り

構成員限り

構成員限り



構成員限り

代理店のご意見・ご要望	対応内容	対応時期
① <span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">構成員限り</span>		
②		
③		
④		

## 7-2. 報告書2023を踏まえた対応状況② (目標・評価指標の設定状況)

構成員限り

構成員限り

構成員限り

- 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

構成員限り

<sup>NTT</sup> docomo