



消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第56回) 事業者ヒアリング ご説明資料

2024/4/30

ビッグロブ株式会社

本日のご説明事項

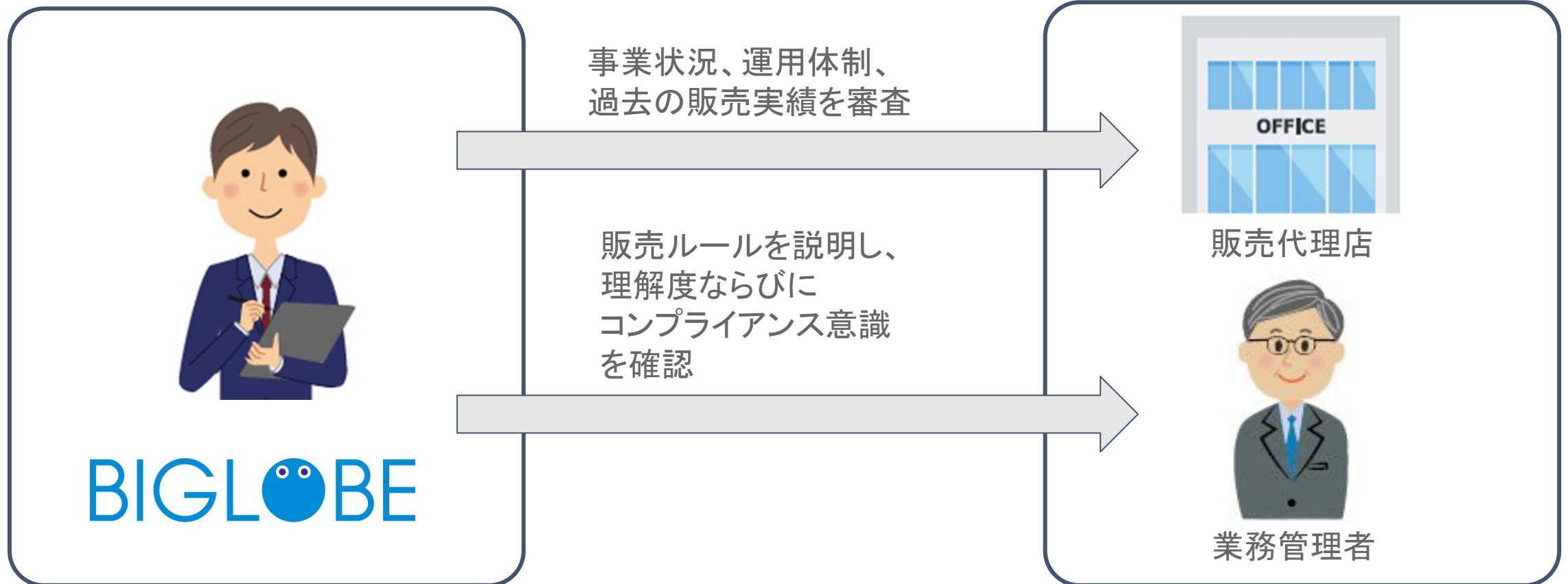
FTTHの媒介等業務(販売代理店業務)に関する下記の状況の説明

- (1)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について
- (2)利用者からの苦情及び問合せを適切・迅速に処理するための連携体制の確保について
- (3)適切な勧奨・法令順守のための手順書作成、販売代理店・販売員への研修について
- (4)販売代理店の届出に関する措置について
- (5)販売代理店の監督措置の実施状況について
- (6)販売代理店業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置について

(1)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について

説明能力確保のために、契約締結・販売開始前に以下を実施

- ・販売代理店登録前の審査
- ・業務管理者への販売ルールの説明と理解度確認

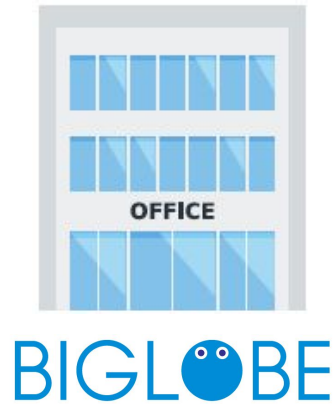


(2)利用者からの苦情及び問合せを適切・迅速に処理するための連携体制の確保について

適切・迅速な苦情・問い合わせ処理のために、以下を実施

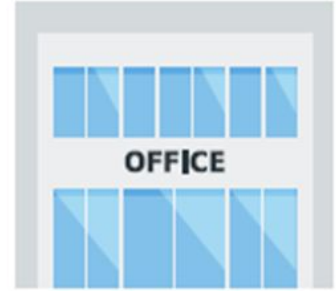
- ・あらかじめ代理店との連携手順を取り決め
- ・代理店からの連携先情報等の提出必須化
- ・苦情案件の処理に遅延等があった場合、改善要請、指導を実施

販売委託
契約締結時



苦情対応
手順書

代理店
連絡先
情報等



販売代理店

苦情
発生時



苦情対応
状況確認

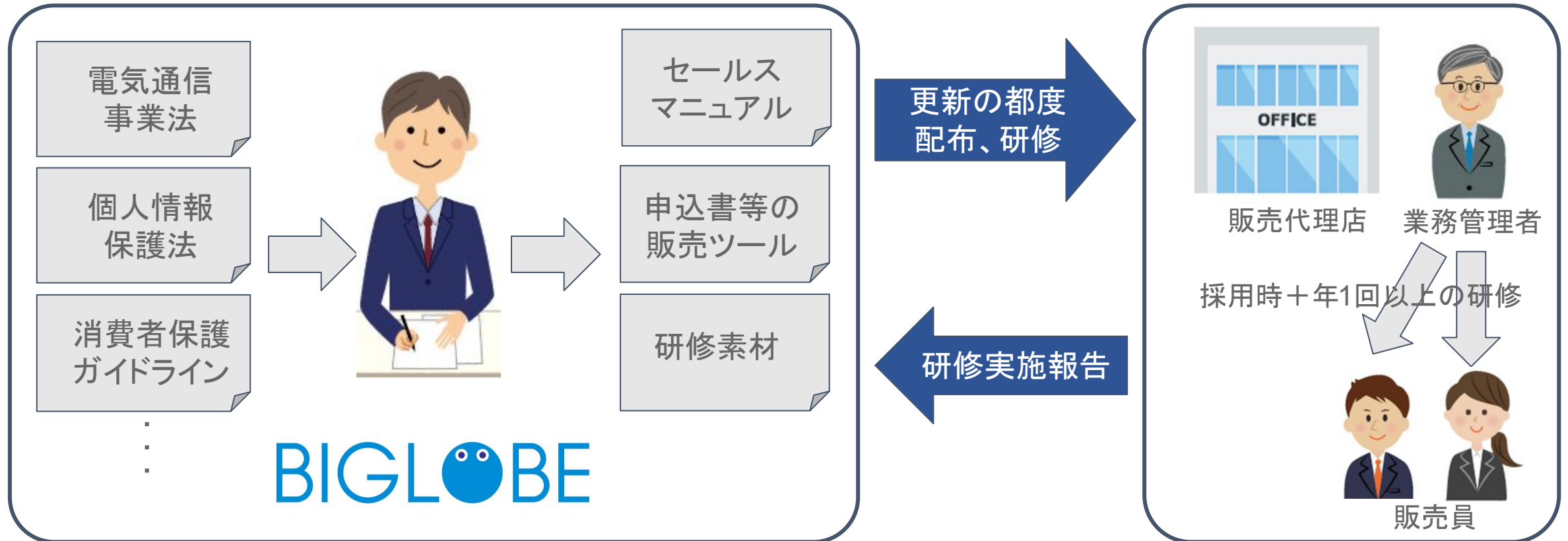
指導



(3)適切な勧奨・法令順守のための手順書作成、販売代理店・販売員への研修について

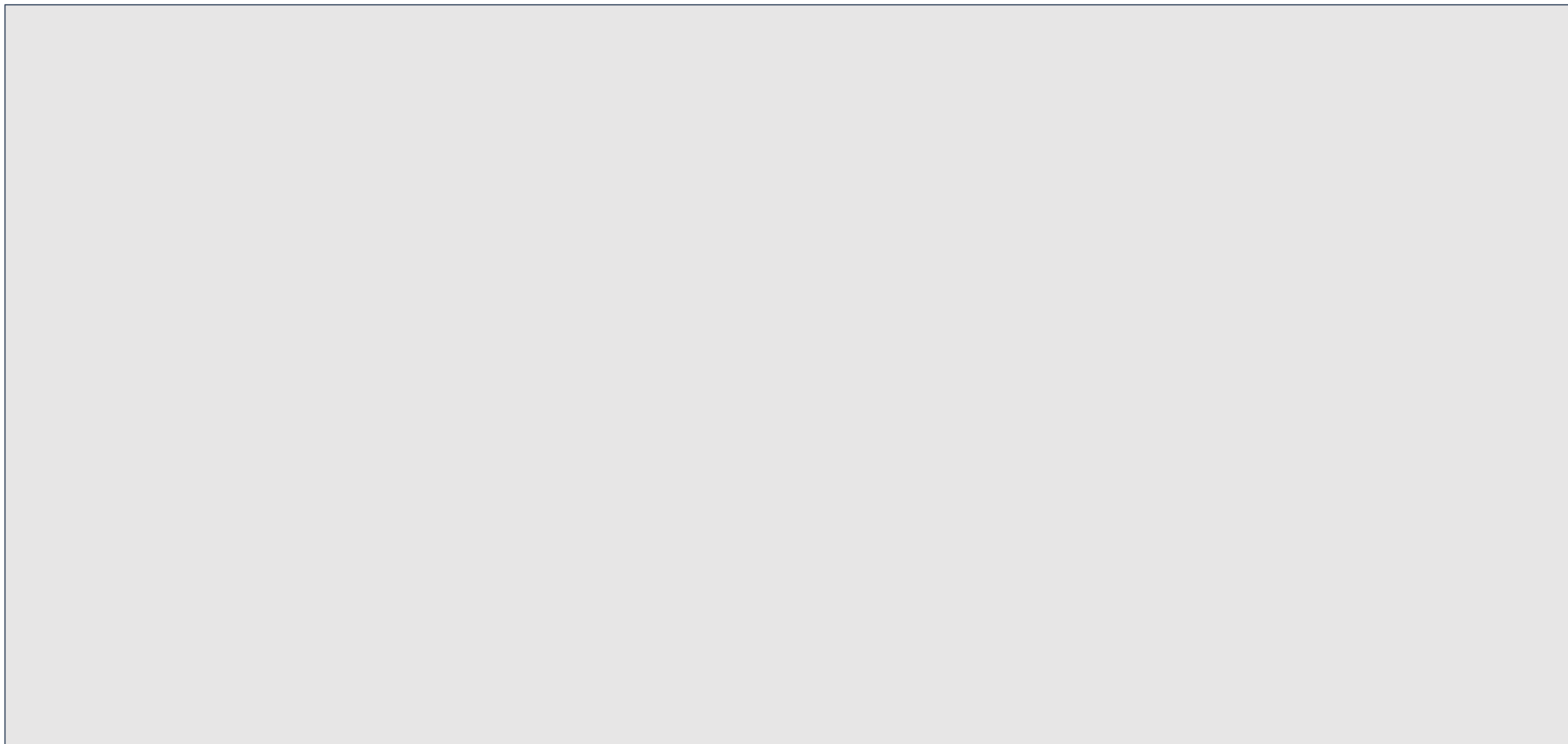
適切な勧奨・法令順守のために、以下を実施

- ・セールスマニュアルや販売ツール(必須確認項目)を作成し、販売代理店に配布
- ・販売代理店の業務管理者が、採用時および年1回以上の頻度で販売員に研修を実施
- ・販売代理店からの研修実施報告を義務化



(参考)セールスマニュアルの概要

構成員限り



(4)販売代理店の届出に関する措置について

確実な代理店届出のために、以下を実施

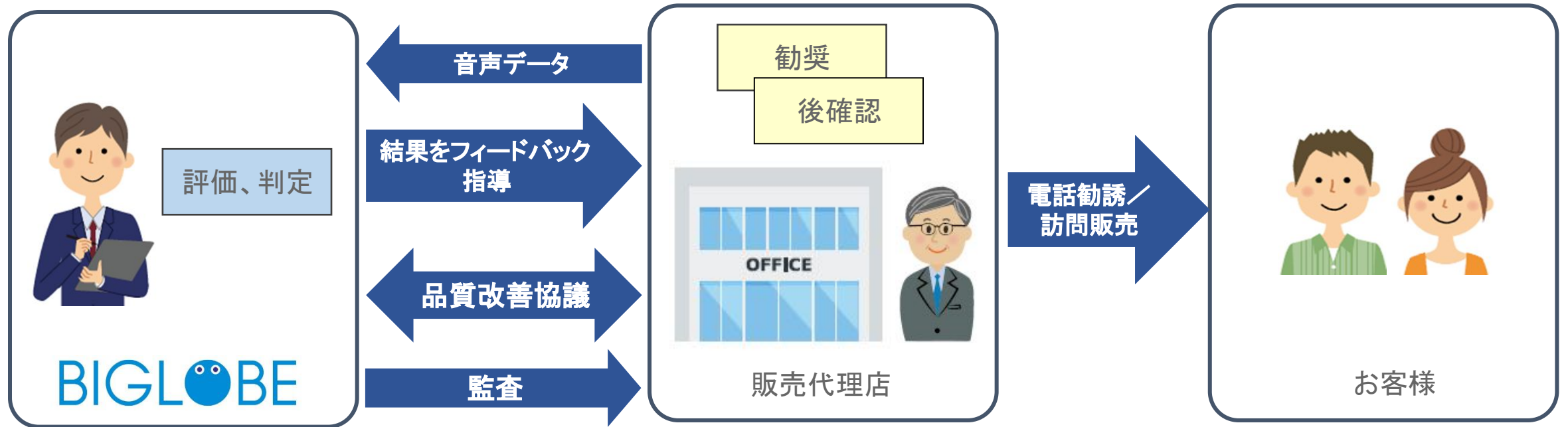
- ・代理店登録時に代理店から届出状況を報告
- ・年次の代理店監査で届出状況を再確認



(5)販売代理店の監督措置の実施状況について

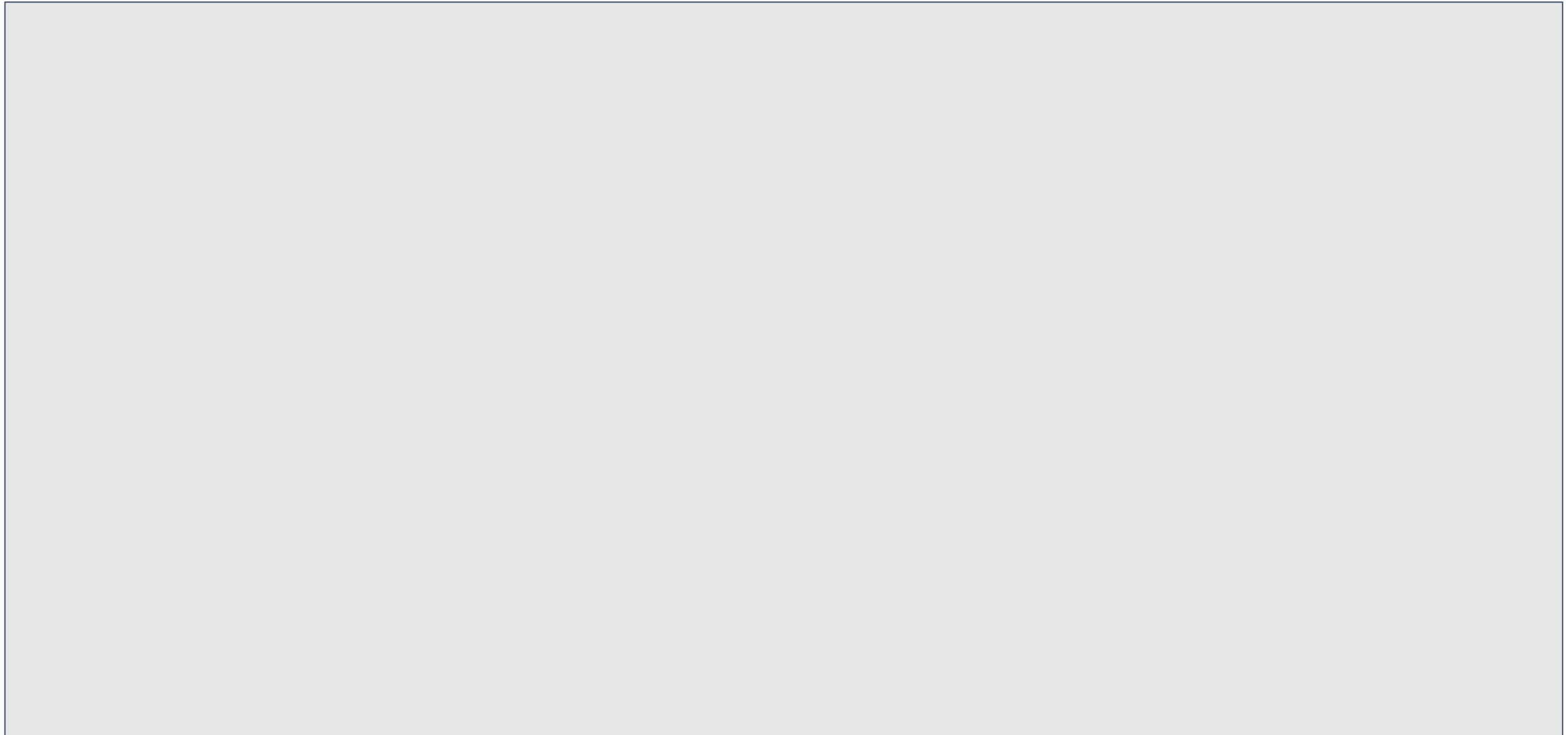
販売代理店の品質を担保するために、以下を実施

- ・月次で勧奨・後確認のサンプリング音声の確認
- ・必要に応じて品質改善協議
- ・年次で代理店監査を実施(販売規程の順守状況やセキュリティ規程準拠状況等確認)



(参考)結果のフィードバック

構成員限り



(6)販売代理店業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置について

販売代理店の不適切な勧誘を防止するために、以下を実施

- ・販売取次契約書において問題発生時の対応を規程
- ・問題発生のおそれがある場合には事実確認し、再研修等を実施
- ・改善が認められない代理店に対しては、代理店登録を解除

<問題発生時>

確認、判定



BIGLOBE

事実確認

報告、改善策

指導または取次停止

<取次停止時>

確認、判定

改善状況の確認

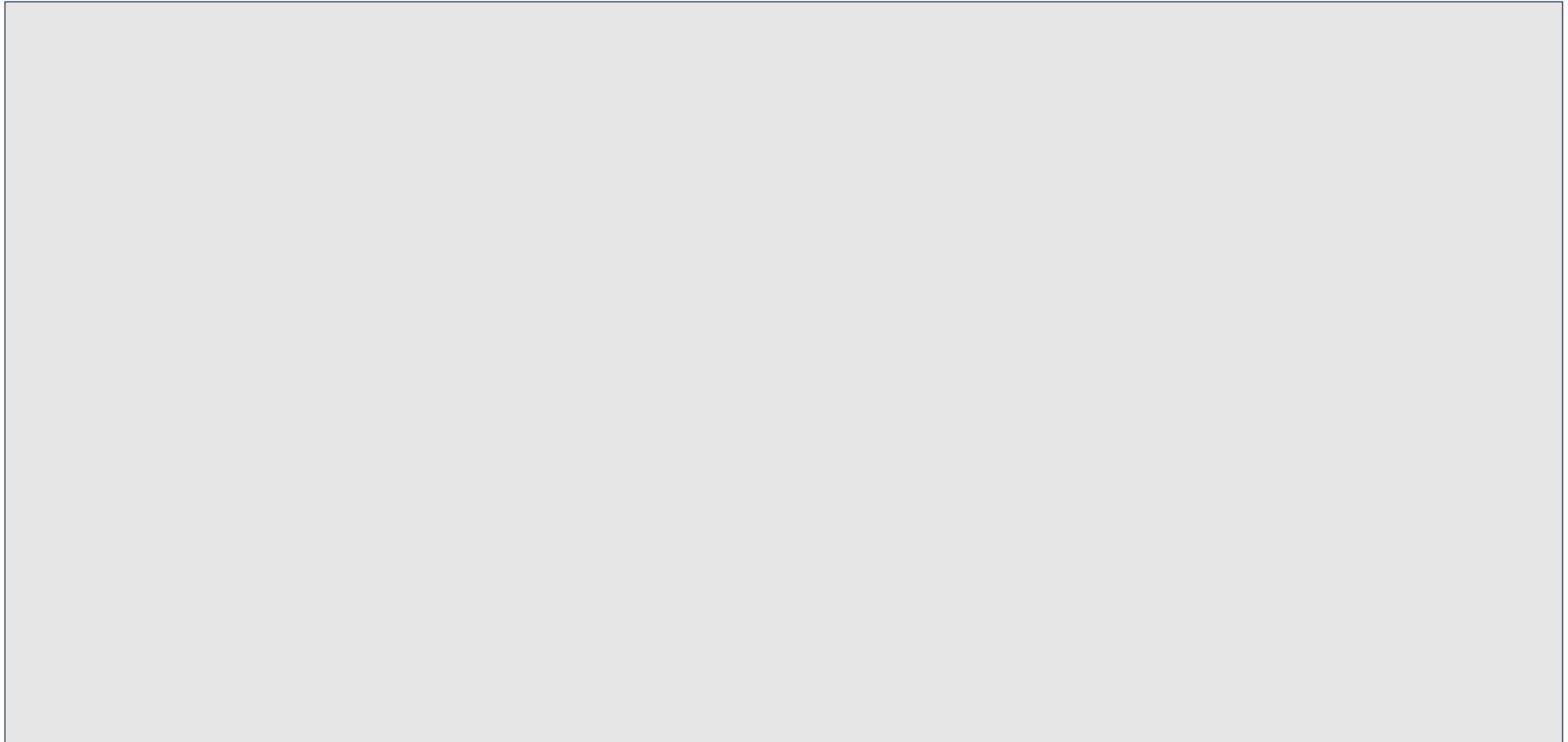
- ・再研修
- ・再開直後の音声モニタリング



販売代理店

(参考)問題発生時の対応

構成員限り



BIGLOBE