

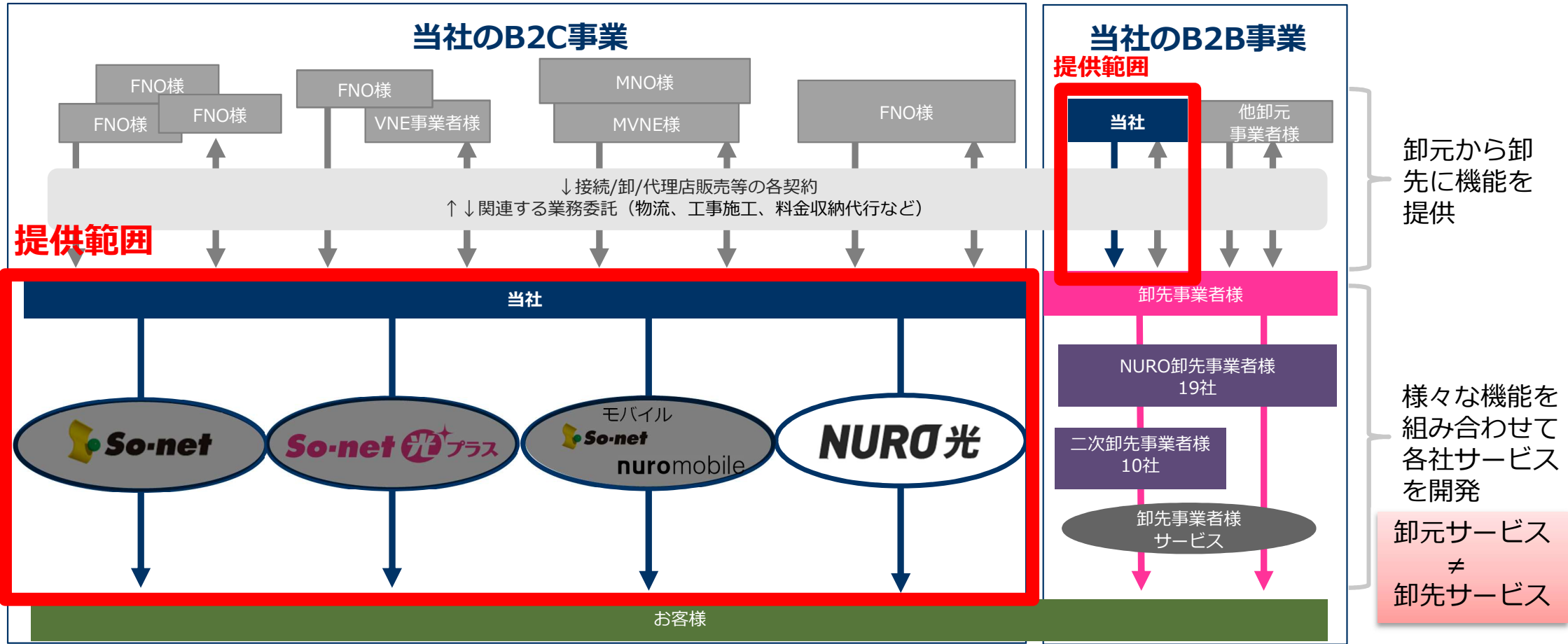
SONY

# 当社卸事業と消費者保護に関する取り組みについて

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

# 当社のサービス提供状況

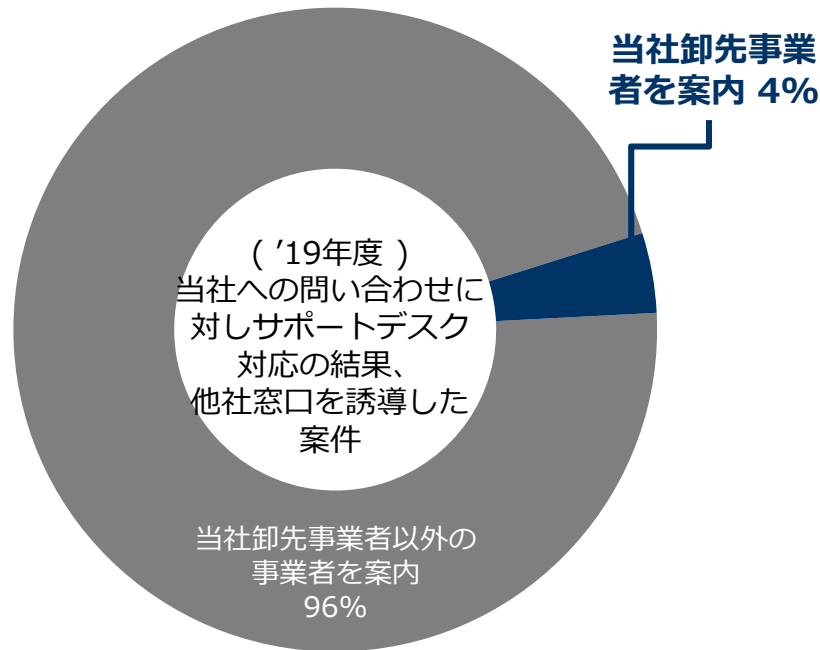
- ・当社は様々な事業者様から卸や接続の提供を受けて当社独自のサービスを開発している。（B2C事業）
- ・同様に当社から卸提供を受ける事業者様でも多彩なサービスを展開。（B2B事業）



# 当社の卸先事業者に寄せられている苦情についての当社での把握状況

## ・卸先事業者の苦情についての当社認識

1. 他事業者様から当社卸先についての不適切営業の疑義について情報を頂く事例が存在した。  
昨年度後半に数件の情報提供があった。
2. 今回、当社サポートデスクへの問い合わせ内容を集計。卸先事業者を当社と誤認して連絡が入るケースが一定数存在。  
比較的多くは無く、アラートが上がるレベルではなかった。



## ▼【4%の内訳と割合】当社卸先事業者に関連した内容

問合せ概要	割合	主な理由
解約・機器返却に関する問合せ	39%	卸先サービスの提供機器に当社名・連絡先が掲載されており発生する問合せ。
当社提供サービスと誤って認識された問合せ	22%	事業者を誤認しての問い合わせ
弊社が提供するオプションに関する問合せ	19%	弊社名が入ったオプションをきっかけに問い合わせが発生。
請求確認	13%	債権回収業務を受託しており、通知書に弊社名が掲載されており発生する問合せ。
当社への卸先サービスに関する問合せ	7%	異なる事業者と理解した上でどのような関係性であるのか質問するなどの問合せ。

・当社と卸先事業者はそれぞれが別の事業者である事から、消費者対応を行う為であっても顧客情報（個人情報）を得て事実確認を行う事は困難。

・但し、事業者名の確認が取れたものについては卸先事業者への注意喚起を実施。

## 卸先事業者様に向けた取り組み

現在実施している事項	
契約開始時の 情報提供	電気通信業界の消費者保護ルールのノウハウが無い事業者等からの希望により以下を実施。 ・当社で使用する販売代理店向けガイドライン、説明書面等をサンプルとして提供。 ・消費者保護ルールガイドラインの解説等の研修を実施。
法令変更時の 情報提供	総務省から広く周知する旨の要請があった場合などに、法令変更等の情報を卸先事業者に対しても展開し注意喚起を実施。 * 直近での対応：2019年10月の事業法改正に関連する内容を周知。
情報伝達	他者からの苦情伝達があった場合に、クレームの状況を鑑みて卸先事業者へ連携を実施。 * 直近での対応：昨年度末にかけて数件実施。

・卸先事業者様の販売活動に直接関与する事は困難であるが、消費者への対応が適切に実施される様、法令やガイドラインといった情報を展開する事により「電気通信事業者が守るべき事項の取りこぼし」が発生しない様に情報を伝達し支援する。(当社代理店と同じレベルでの情報を提供)

・このような支援については、消費者問題のトレンドに応じ必要な頻度で情報が行きわたる様に実施していく。

### (対応の強化を講じている点)

- ・2次卸先に対しても確実な情報展開。(2019年10月の法改正に際しても周知を実施)
- ・当社サービスとの誤認を避ける為、ブランド使用ルールについての見直し。 (“byNURO”等の使用を禁止)

# SONY

SONY is a registered trademark of Sony Corporation.

Names of Sony products and services are the registered trademarks and/or trademarks of Sony Corporation or its Group companies.

Other company names and product names are registered trademarks and/or trademarks of the respective companies.