

令和元年改正電気通信事業法の 遵守徹底の現場への浸透状況について

2021年2月2日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

令和元年改正事業法への業界としての取り組み状況

全国11支部で説明会（コンプライアンス系）を毎年開催。周知、啓発活動を継続して実施。

販売代理店への届出制度の導入への対応

法施行前に会員向けに制度の周知の実施。（電子メール）

連盟内で定期的を開催する会議で提出期限の周知徹底、届出実施の指導徹底の連絡。

媒介等業務受託者届出マニュアルを配布し手続き履行の促進を実施。

代理店届出制度に関するQ & Aに業界独自の注釈や解説を織り込み会員に配布。

事業者・販売代理店の勧誘の適正化への対応

毎年実施の支部での説明会において法改正概要を会員各社に周知。

会員各社が営業員、販売代理店へ本制度の教育ができるようQ & A資料を作成する等支援を実施。

電気通信事業法の一部改定に伴い消費者保護ルールに関するガイドラインを会員に周知徹底。

法改正後の遵守徹底に関する現場(代理店)への浸透について

- ・事業者作成の代理店向け「営業ガイドライン」に令和元年改正事業法の遵守徹底についても併せて記載。
- ・事業者から各協力会社（代理店）に対して法改正の主旨と対応を説明。特に大手協力会社へは、事業者が個別訪問し、法改正の意義や背景を含めて重要性を説明し、遵守徹底を依頼している。
- ・法改正時に各代理店営業担当に直接説明を実施。以降に入社の代理店営業担当にも新人研修時に説明を実施。
- ・代理店営業リーダー、営業担当は事業者の自社の営業担当者と同室で執務を行っているので日々のミーティング、週次の定例会議等、日常のコミュニケーションを通じて業務委託証明書の携帯チェックなどの遵守の徹底を図るとともに浸透度合いを把握。（複数事業者で実施）
- ・3か月に一回代理店向けに研修を実施し、理解度を図るテストを実施し営業実施には合格が必須としている。

代理店への制度の浸透度合いの把握について

- ・対面契約をしたお客さまに事業者から後日SMSで対応時のアンケートを送付。営業スタッフや工事スタッフの入室から提案工事までについて不手際等が無かったかのアンケートで取得をしており、多角的な把握に努めている。（月間2,500件程度のアンケート取得）
- ・19年10月の事業法改正後、12月時点で届出状況を集約・確認。その後協力会社の増減反映するため、今年度に関しても再度確認を行っている。また、各委託先における対応状況のヒアリングを実施。
- ・契約直後に事業者社員が社内からお客様所有電話に連絡し、説明内容の確認および営業態度等をヒアリングする部署を設置し確認を実施している。

新型コロナウイルス感染症対策に配慮した営業体制について

- ・アポイントなしの訪問は自粛中。（緊急事態宣言の発令有無、感染者状況により実施状況は異なる）アポイントがある場合は、お客様にご了解をいただいた上で訪問。
- ・対面にリスクを感じる等希望されるお客様に対しては、リモートでの商談ご案内し、了解いただけただお客様にはオンラインで商品説明を実施。（複数事業者で実施）
- ・事前にお知らせ案内書類（社名、氏名、写真、感染対策の徹底についてのご案内等）を配布し極力面会時間を短縮、接触を控えられるようにし、お客様の承諾を得た上で、訪問している。
- ・訪問する際には訪問員は毎朝必ず体温を測り、その日の体調を報告する。訪問前に、訪問の可否、訪問先の状況（発熱者の有無等）を確認後、お客様の承諾を得た上で訪問。
- ・お客様宅への出入りの際は必ず手（特に指）を消毒する。
- ・固定系サービス（インターネット・電話サービス）は、確認事項（MNP手続きなども含め）が多く、訪問営業が最も理解を得やすく、電話での説明及び契約は非常に難しい（クレームを発生させる）と考えている事から対面販売のみとしている。訪問時には必ず、基本的な感染対策（マスク着用・アルコールでの消毒・一定間隔の距離の確保）などを説明したうえ、お客様の承諾を得られた場合に限り訪問している。
- ・対面前の検温/消毒確認欄を名刺に記載しお客様に確認していただいた上で説明を開始している。
- ・利用者と対面の形をとらざるを得ない訪問販売については、アポイント無しでの訪問は禁止とし、必ず事前の訪問承諾を必須としている。
- ・これまでのお客様からの問い合わせ対応については、全件訪問し説明していたが、一部にて電話での営業説明に切り替えている。