
「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた
指導等の措置の実施について(要請)」の対応について

2022年10月18日
株式会社NTTドコモ

1. 要請への対応策(①評価指標等)

要請①(評価指標等)

新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果(例:継続利用率やオプションの実際の利用率等)も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること

対応策

<既存の取組>

構成員限り

【サービス関連項目を適正評価する仕組み】

構成員限り

- ✓ 需要予測データに基づき需要があるとして表示されたお客様に対する契約実績のみ評価対象

<追加の取組>

構成員限り

2. 要請への対応策(②代理店とコミュニケーション)

要請②(代理店とのコミュニケーション)

契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること

対応策

<既存の取組>

【各種基準値・目標値の通知前倒し】

- ✓ 代理店が、各種基準値・目標値について予見し事前に意見提起できるよう、検討案ベースの翌月以降の各種基準値・目標値を前月末の20日前後に全国一斉通知(2021年8月～)

【意見収集・回答ルールの全国統一化】

- ✓ 地域ごとに異なっていた意見の収集・回答ルールを、全国統一した上で販売代理店から提起された意見とその回答結果を本社に集約するよう運用見直し(2021年9月～)

構成員限り

<追加の取組>

【販売代理店向け相談窓口の新設】

- ✓ **販売代理店が随時意見できるよう販売代理店向けの相談窓口を新設(2022年10月～)**
寄せられたご意見を**営業部門のみならず、渉外部門等も確認することで、プロセスが形式的なものとならないように努める**

3. 要請への対応策(③出張販売における適切な支援)

要請③(出張販売における適切な支援)

出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと

対応策

<既存の取組>

【説明用ツール】

- ✓ 出張販売においても店頭と同様の説明ツールを利用し、店頭と同様の対応・説明を実施

【指導体制構築】

- ✓ 出張販売に関わるお客様からのご指摘を集約し、CS推進部門より全国支社・支店に対し提示し、出張販売実施店舗を指導する体制を構築(2022年3月～)

<追加の取組>

【販売代理店支援】

- ✓ お客様からのご指摘が多い事項について、説明用ツール上の留意事項の文字を大きく、赤字にする等分かりやすい内容に随時改版
- ✓ 既存の個別指導に加えて、件数の多いトラブル事例を全国に水平展開し、注意喚起を実施

【出張販売・イベント会社支援】

- ✓ 販売代理店スタッフ、及び出張販売・イベント会社スタッフに対して、適合性の原則についての研修教材を提供し、出張販売で実際にお客様対応をする前に留意事項等を含む研修を実施
今後も引き続き、お客様や代理店の声も踏まえ随時改善を検討する