

※一部構成員限り

資料 3 - 3

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第42回） ご説明資料

KDDI株式会社

2022年10月18日



**令和4年8月1日に、総務省より
「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）」を受領しました**

**弊社では、当検討会でのご議論やご指摘事項を踏まえ
いち早く様々な取組みに着手してまいりました**

本日は、上記に対する弊社取組みをご説明いたします

①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

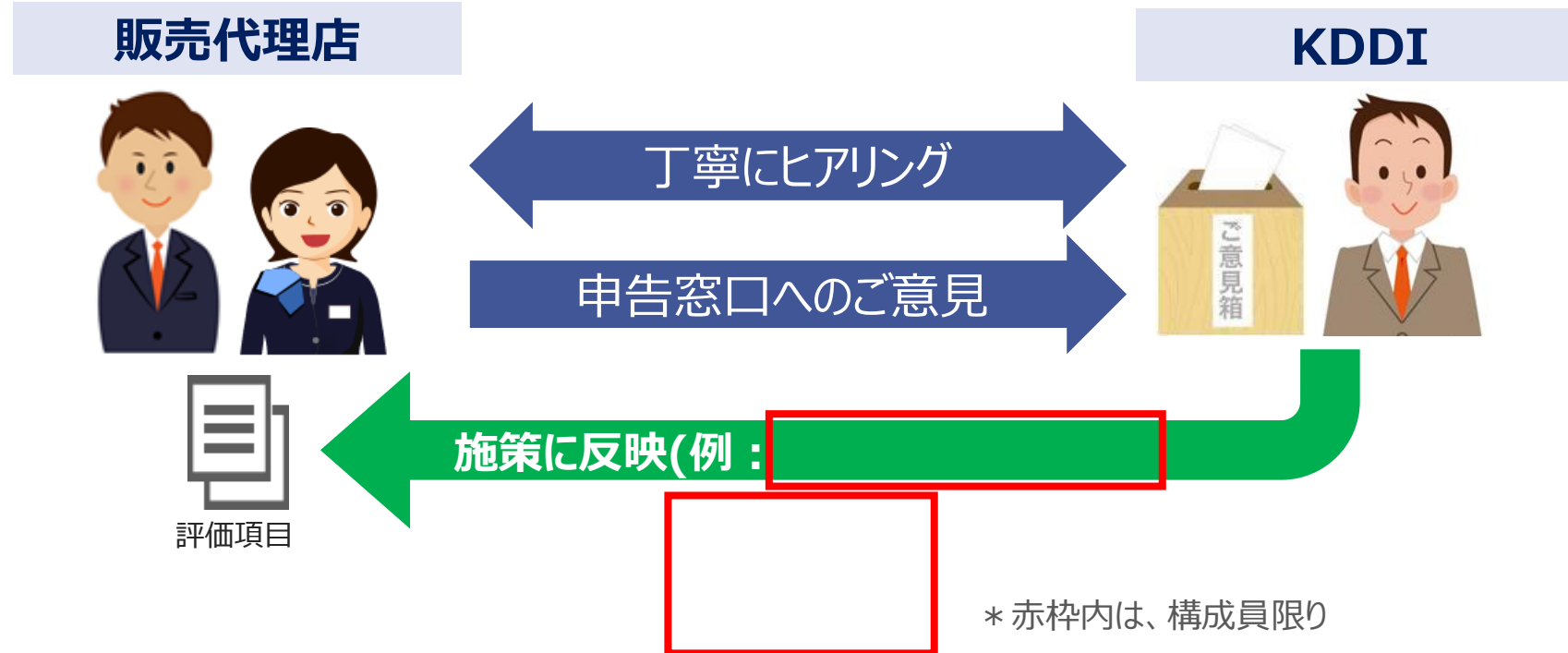
販売代理店自身が実態を踏まえて選択する目標を基にした絶対評価へ移行
また、通信以外の商材の評価を拡大し、通信サービスとのバランスを重視



* 赤枠内は、構成員限り

②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

弊社営業担当者が**丁寧にヒアリング**するほか、
販売代理店向け**申告窓口**を開設し、ご意見を**施策に反映**



③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

販売後のお客さまフォローのため 販売主体の明確化

POP



店舗案内チラシ



店頭で通常実施している各種説明と 同様の丁寧な説明

販売効率を重視して、
必要な説明事項を割愛したりしない

重要事項説明を含むお客さま向けの
重要な説明対応をイベントスタッフに委ねない



**今後も、販売代理店業務の一層の適正性確保に向け
市場環境やお客さまニーズに応じた柔軟な取組みを進めてまいります**

**合わせて
今回ご説明した取組みが形式的なものにならないよう留意し
重要なパートナーである販売代理店との
関係維持、向上に努めてまいります**



参考（要請文書への弊社回答）

6

要請文書	弊社回答
①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	- 評価指標の対象となるサービスについては、お客さまのご利用状況やニーズを丁寧にヒアリングした上で、「適合性の原則」に則り、適切にご提案するよう指導、啓発しております。 - 評価制度については、ショップ間における過度な競争となる可能性があることを考慮し、従来の相対評価によるランク付け、及びランクに伴う支援金を廃止し、一定の固定型支援金に加え、販売代理店自身が、過去の販売実績等の実態を踏まえて選択する目標に応じたもの（絶対評価）へ、2022年6月より改定しております。 - 今後も市場環境やお客さまニーズに鑑み、必要に応じて見直しを検討してまいります。
②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	- 販売代理店と弊社間のコミュニケーション強化においては、評価指標の見直し時に丁寧な説明を行い、理解促進に努めるとともに、日頃の営業活動時におけるヒアリング、ショップ施策意見集約窓口を開設して、直接、施策策定部門へ申告できる取組みを実施しております。 - これらの取組みを進めた結果、これまでも販売代理店の意見を施策に反映しております。例えば、販売代理店の適正な営業活動を評価する項目の追加、[redacted] 評価の公平性を担保するための不適切な販売の是正 [redacted] [redacted] などがあります。 - 今後も本取組みが形式的なものにならないよう留意し、重要なパートナーである販売代理店との関係を維持、向上してまいります。
③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	- 出張販売を実施する際、販売代理店が責任をもって適切な対応を行うよう指導、啓発しております。 - また、販売者（店舗名・連絡先・住所等）の情報について、広告物等を通じてお客さまに分かりやすく明示する運用をガイドライン化し、徹底を図っております。 - 今後も販売代理店が丁寧に営業できるよう、適切な支援をおこなってまいります。

* 赤枠内は、構成員限り

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

