

一部構成員限り

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回） 関係者ヒアリング資料

< 販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況 >

2024年 3月25日
ソフトバンク株式会社

【主なヒアリング事項】

- 委託先の審査基準の整備状況及び能力の適格性の確認方法
- 苦情等処理の連携体制の構築状況



【当社の対応】

- 業務遂行能力、苦情処理の適切かつ迅速な処理に必要な体制等について、当社の定める代理店調査票でヒアリングを実施し審査
- 苦情があった場合には、当社に対して直ちに内容を報告した上で解決するよう代理店契約書内で規定

媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

【主なヒアリング事項】

- 適切な誘引の手段に関する事項、法令等の遵守に関する事項に関する記載状況
- 代理店及び代理店業務担当者への研修の実施状況



【当社の対応】

- スタッフ向けの各種研修やマニュアル等を用意（適宜実施・更新） ※ 詳細次頁
- 法令違反やコンプライアンスについての措置の基準を代理店契約書内で規定

媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

【スタッフ向けの研修・マニュアル（一部抜粋）】

構成員限り

媒介等業務受託者の届出に関する措置

【主なヒアリング事項】

- 届出の状況確認、遵守させるための措置



【当社の対応】

- 業務を開始するまでに、電気通信事業法に基づく媒介等業務受託者に係る届出を実施の上、受付通知書の写し（代理店届出番号）を当社に提出することを代理店契約書内で規定
- 当社に提出された代理店届出番号を、社内の担当部門にて集約しシステムで一元管理
- 2024年1月電気通信事業法施行規則改正を踏まえた代理店届出制度に関する再周知を実施 ※ 詳細次頁

【代理店への周知（一部抜粋）】

構成員限り

【主なヒアリング事項】

- 媒介等業務の実施状況の確認
- 媒介等業務の実施状況の検証・改善の措置



【当社の対応】

- 監査部門による特定チャネルを対象とした覆面調査と、営業部門による全ショップ^o対象の覆面調査を実施

【調査項目の例】

- 契約時・解約時に必要な説明をしているか
- お客さまの意向に沿った案内をしているか
- お客さま確認画面で適切に説明しているか 等

【主なヒアリング事項】

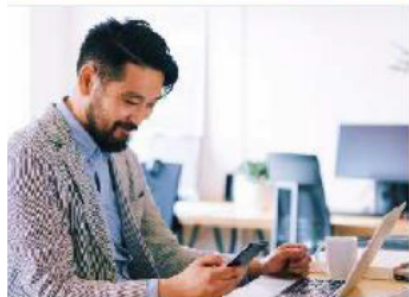
- 媒介等業務に問題が発見された場合の措置



【当社の対応】

- 問題に応じて代理店へ是正を求めるなど丁寧なコミュニケーションを実施

構成員限り



情報革命で 人々を幸せに

SoftBank