

構成員限り

資料 2 - 2

# 販売代理店への指導等措置義務等に関する対応について

## 株式会社オプテージ

料金、その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保のため、代理店契約の締結前の確認、および代理店契約締結後のマニュアルによるサポートを実施しております。苦情及び問合せについては、当社サポートセンターにて承るようご案内頂いております。

## ■代理店の能力確保への取り組み

### 代理店契約締結前

#### ✓ アウトソーシング審査

代理店活動に適した組織体制や情報管理能力を備えているかを確認。

#### ✓ 代理店規約への誓約

業務における報告義務や広告宣伝、再委託など遵守内容を記載している規約の遵守を誓約いただいたうえで代理店申込書を受領。

### 代理店契約締結後

#### ✓ マニュアルの提供

営業活動時の商材説明、情報セキュリティ、コンプライアンスに関するマニュアルを提供し、変更があれば随時更改、通知を実施。

## ■苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な代理店との連携体制の確保

弊社の店舗・サポートセンターにてお問合わせを承っており、必要に応じて代理店への事実確認等を実施するため、

代理店業務の担当者や上席、緊急連絡先などを記載した窓口表を作成し弊社で管理。

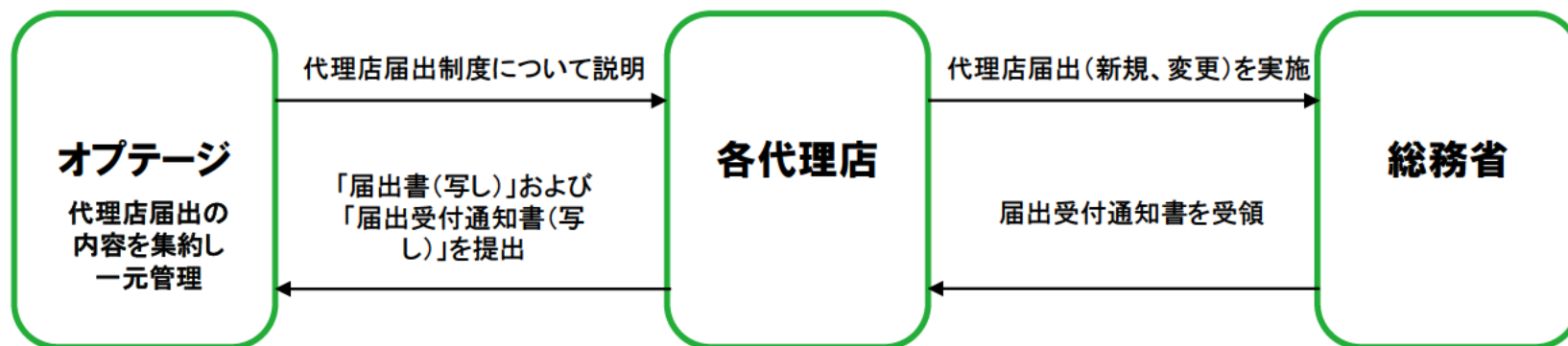
弊社が作成した「勧誘の手引き」により、勧誘方法、関係法令などの説明を代理店に実施しております。  
業務担当者への説明は、「勧誘の手引き」をもとに各代理店が実施しております。  
新サービス、新キャンペーンなどの重要施策については、合同説明会により説明を実施しております。

## ■勧誘の手引き 記載事項

構成員限り

「勧誘の手引き」により、代理店届出制度の対応について説明を実施しております。  
代理店届出の内容は随時弊社にて集約し一元管理を実施しております。

## ■代理店届出制度に関する措置



## ■勧誘の手引き <記載例>

構成員限り

代理店の営業状況を確認し、管理・監督を実施しているほか、年1回のアウトソーシング審査の棚卸を実施しており、不適切な内容があった場合、代理店業務を一時的に中止し改善活動を指導しております。不適切な内容については代理店各社へ事例を共有し、注意喚起を行っております。

構成員限り

「勧誘の手引き」を用いて確実な遂行ができるよう代理店への指導、監督を行っております。  
万が一不祥事があった場合は、代理店の不祥事、法令違反内容に応じ「代理店規約」に準じたペナルティ（委託中止、委託解除を含む）を課しております。

## ■勧誘の手引きを用いての説明と改善指導

- ✓ 営業活動における「適正な勧誘手段」を規定
- ✓ 規定に反するような勧誘活動を確認した場合  
⇒改善活動を指導のうえ、確実に実施されるまで  
都度確認を行う。
- ✓ 弊社内で違反事案を共有、再発防止策を検討のうえ、  
他の代理店へ指導を行う。

構成員限り