

NTT東西における販売代理店への指導等 措置義務等の取組み

2024年5月24日

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

本日のご説明について

- NTT東西では、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう、電気通信サービスに関する消費者保護ルールを遵守しております。
- 本日は、ヒアリング項目のうち、重点的な取組み事項を中心にご説明させていただきます。
※現在、販売代理店については、主にビジネスでご利用する方へのみ営業活動を実施しておりますが、適切に対応するよう指導・措置義務への対応等を行っております。

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

- (1) 媒介等業務に係る役務に関する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
- (2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの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事業者との連携体制の確保

2. 責任者の選任

3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

- (1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成
 - ①適切な誘引の手段に関する事項
 - ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項
- (2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置

5. 監督措置

6. 苦情処理に関する措置

7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置

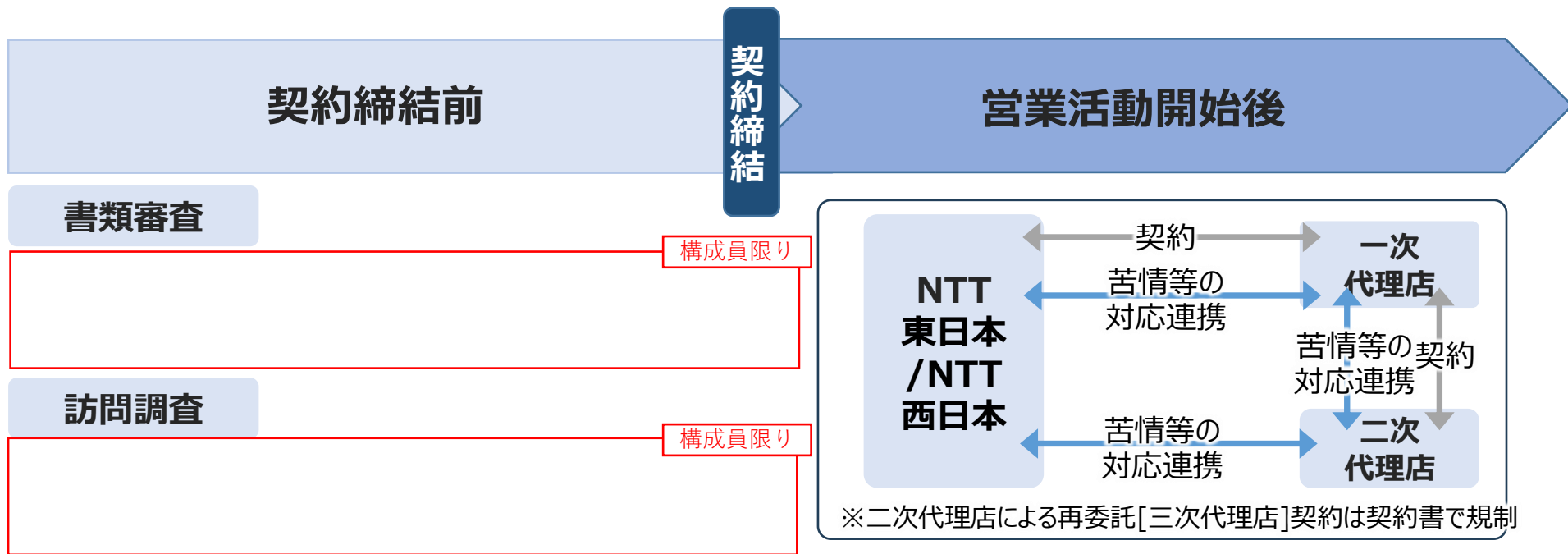
8. 委託状況を把握するための措置

①媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

- 媒介等業務を委託する際には、事前の書類審査と訪問調査により適格性を確認。

構成員限り
- 契約書・仕様書で苦情処理担当部署の設置を代理店に義務付け。
- 一次代理店毎にNTT東西のアカウント担当を設定し、その担当者が二次代理店も含めた管理をすることで、お客様の苦情等に迅速かつ適切に対応ができる体制を構築。

媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託における取組み



②媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

- 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を契約書・仕様書に定め、遵守することを徹底。
- また、営業マニュアルの展開や定期的な研修により、実効性を確保。
- 不適切な営業活動が発生した場合、該当事象の注意喚起のため、代理店向け周知システムにて各社に不適切な事例を展開し、迅速な再演防止を徹底。

媒介等業務の手順等に関する文書の作成等の取組み

契約締結

営業活動実施

契約更新

営業活動実施

契約更新

営業活動実施

契約更新

<契約締結・更新時> ※1回/年

- ◆ 契約書・仕様書に以下の内容を規定

契約書
&
仕様書

構成員限り

<営業活動実施時> ※都度

- ◆ 各企業へ以下の方法で適正な手順等を展開

構成員限り

法令・条例・ガイドラインが変更となった場合は、**契約書・仕様書に反映**し、遵守を徹底

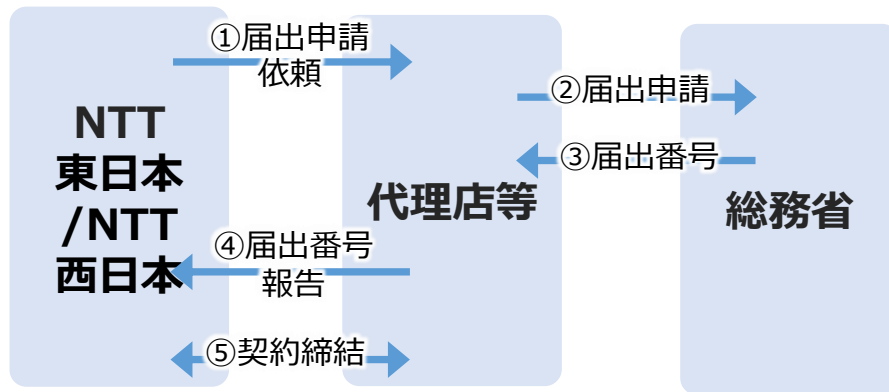
不適切な事例等の発生時や法令・条例・ガイドラインの変更時に代理店向け周知システムにて**都度共有し、マニュアル等も更新**

③届出に関する措置や監督措置等

- 届出に関する措置としては、新規契約時に届出番号の提出を義務付けており、届出番号を受領するまで契約締結を禁止。
- 監督措置としては、定期的に各代理店企業の対応内容を無作為に抽出し、モニタリング調査を実施することで、適切な営業活動を定着化。
- 媒介等業務に問題(不適切な営業活動 等)が発見された場合は、契約書・仕様書に基づき、営業停止等の措置を実施。

措置義務等の取組み

<届出に関する措置>



内容に変更が生じた場合や媒介等業務を終了した場合は速やかに届出を実施する旨を契約書・仕様書にて規定

<監督措置>

モニタリング調査項目

構成員限り

<是正措置>

- ✓ 契約書・仕様書に基づき、営業停止等を実施

(参考 1) 定期モニタリング調査の概要

構成員限り

(参考 2) 定期モニタリング調査実施時のチェックシート

構成員限り

まとめ

- NTT東西としては、消費者保護の観点から、よりお客様が安心してサービスをご利用いただけるように、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に則り、今後も、事業者としての責務を果たすべく、販売代理店での委託に係る業務が適切・確実に遂行されるように取組んで参ります。
- また、お客様にご満足いただけるサービスを提供していく上で、重要なパートナーである販売代理店と連携し、適合性の原則に基づくお客様への分かりやすいご案内をはじめ、お客様からのご意見・ご要望に耳を傾けていきながら、消費者保護の取組みを進めて参ります。

ヒアリング事項に対するご回答①

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託		
(1) 媒介等業務に係る役務に関する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		
・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等		社内審査基準におけるチェックシートを活用し、契約企業の適格性を書類審査と訪問審査で確認しております。 書類審査では、社外信用調査を基にした資金状況や過去の法令違反の有無、社会的トラブル有無等の確認を実施しております。 訪問調査では、企業が登記住所に存在しているか、顧客情報が適切に管理できる状況になっているか等の管理体制を確認しております。
(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの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事業者との連携体制の確保		
・苦情等処理の連携体制の構築状況等		契約書・仕様書にて、苦情対応等に関する窓口の設置を義務付け、各代理店企業と迅速かつ適切に苦情等に対応ができる体制を構築しております。
2. 責任者の選任		
・責任者の選任基準及び選任の状況等		<一次代理店> ・注文取次業務に関する契約において確認を実施しております。 <二次代理店> ・一次代理店が二次代理店と契約する場合は、一次代理店に対して販売パートナー再委託申請書の提出を義務付けており、その申請書の中で確認を実施しております。

ヒアリング事項に対するご回答②

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等 (1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘引の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項		
- 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等 - 文書への苦情等の反映状況、頻度等		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ついては、契約書・仕様書に定めることに加え、営業マニュアル等も展開することで、適切な活動を徹底しております。 また、不適切な営業活動による苦情等が発生した場合には、該当事象の注意喚起のために、代理店各社に事例を展開することに加え、マニュアル等の更新を随時しております。
(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等		
研修の実施状況等		仕様書において、適正な営業活動の推進及び消費者保護ルールに関するガイドラインに定める法令の遵守に向けた研修の定期実施（1回以上/年）を義務付けております。 代理店各社から研修実施報告の提出を義務付けており、確実に実施する体制を構築しております。 また、省令改正等で早期に対応が必要な際は、各種周知システムやNTT東西のアカウント担当者による説明等、個別対応を実施しております。
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置		
届出の状況確認、遵守させるための措置等		新規契約を締結する場合には、一次代理店・二次代理店ともに届出行い、届出番号を提出しないと契約締結（二次代理店の場合は承認）できない仕組みとしております。 また、変更・廃業等が生じた際にも、届出を実施するよう契約書・仕様書にて定めております。

ヒアリング事項に対するご回答③

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
5. 監督措置		
・媒介等業務の実施状況の確認等 ・媒介等業務の実施状況の検証・改善の措置等	毎年、代理店各社に対してコンプライアンス点検を実施し、その結果をもとに指導を実施しております。 また、定期的に対応内容のモニタリング調査を行い、不適切な営業の有無の確認や指導等も実施しております。	
6. 苦情処理に関する措置		
・代理店への苦情等対応体制が整備されるための措置の状況等	契約書・仕様書にて、苦情対応等に関する窓口の設置を義務付け、各代理店企業と迅速かつ適切に苦情等に対応できる体制を構築しております。	
7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置		
・媒介等業務に問題が発見された場合の措置等	媒介等業務に問題が発見された場合については、契約書・仕様書に基づき、営業停止等の必要な措置をとっております。	
8. 委託状況を把握するための措置		
・代理店の状況を把握するために、どのような措置を取っているか等	代理店各社別にNTT東西のアカウント担当者を配置し、常に連絡がとれる体制を構築しております。また、代理店企業の担当者名・連絡先等を登録し、速やかに連絡がとれる体制を構築しております。	

10