

電気通信事業者による販売代理店への 指導等措置義務等に関するヒアリングについて

令和6年5月24日
事務局

【共通質問事項】

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

(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

2. 責任者の選任

・責任者の選任基準及び選任の状況 等

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適切な誘因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

(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

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

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

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
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
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

【個別質問事項】

【MNO】
報告書2023を踏まえた対応状況
・販売代理店との実質的なコミュニケーションに向けた協議の仕組みの改善状況 ・目標、評価指標の設定状況 ・出張販売の状況
【全携協】
指導等措置の受け手としての対応状況
報告書2023を踏まえた対応状況
・業界団体としての活動状況（事業者とのコミュニケーションの改善、目標、評価指標の設定、出張販売への対応 等）

分野	事業者名等	日程
MNO	株式会社NTTドコモ	第55回会合（令和6年3月25日）
	KDDI株式会社	
	ソフトバンク株式会社	
	楽天モバイル株式会社	
	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会	
MVNO	株式会社インターネットイニシアティブ	第56回会合（令和6年4月30日）
	株式会社オプテージ	
FTTH	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社	
	中部テレコミュニケーション株式会社	
	ビッグロブ株式会社	
	東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社	第57回会合（令和6年5月24日）

	事業者名等	発表者（敬称略）	説明	質疑
1	東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社	小野 伯展 営業推進本部 デジタルコンサルティング部 企画支援部門長	7 分	7 分