

消費者保護に向けたNTT東西の取組み

2 0 2 5 年 3 月 2 7 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、ヒアリング項目にある販売代理店における電話勧誘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、適切な営業活動に向けて、指導・措置義務への対応等を行っております。

①電話勧誘を起因とする苦情の推移

②販売代理店への指導状況

③販売代理店へのモニタリング調査状況

④販売代理店の適正性を確保するための措置

①電話勧誘を起因とする苦情の推移

- NTT東西の代理店における苦情件数については、書面交付義務など消費者保護ルール遵守に向けた取組みにより、前回（22年度11月～23年度10月）と比べ、半数近く減少しております。
- 主な苦情理由としては、「**お客様への説明不足**」/「**接客対応上の不備**」に分けられますが、「**お客様への説明不足**」は、東西共に大きく減少しています。

電話勧誘を起因とする苦情内容（前回との比較）

構成員限り

②販売代理店への指導状況

- NTT東西では、販売代理店に対して、「お客様への説明不足」/「接客対応上の不備」を改善すべく、**年2回のCS研修**で指導を実施しております。
- 「お客様への説明不足」の解消に向けては、消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえた、「**モニタリングによる実態確認**」/「**高齢者対応**」について、取り組んでおります。
- また、『消費者保護ルールの在り方に関する検討会』で議論・決定された事項や法令改正の内容等について、タイムリーな情報提供を行い、CS向上に向けた意識醸成を図っております。

販売代理店への指導内容

CS研修の実施

CS向上
の意義

適正な
営業

苦情の
傾向

不適切
事例紹介

ペナルティ



「お客様への説明不足」への改善取組み

【モニタリングによる実態確認】

消費者保護ルールに関するガイドラインで定める対応が実施できているか通話録音データで確認。



【高齢者対応】

- ・架電時における、年齢確認の実施。
- ・高齢者の場合、第三者への確認を実施。



③販売代理店へのモニタリング調査状況（概要）

- 苦情の未然防止・不適切営業の勧奨抑止を目的に、NTT東西主導のもと、電話勧奨における対応模様について、販売代理店への「定期モニタリング」を実施しております。

構成員限り

③（参考）販売代理店による販売二次代理店へのモニタリング調査事例

- NTT東西は販売代理店に対して、販売二次代理店への「定期モニタリング」の実施を促しております。
- 販売代理店による、モニタリング優良実施事例をご紹介します。

構成員限り

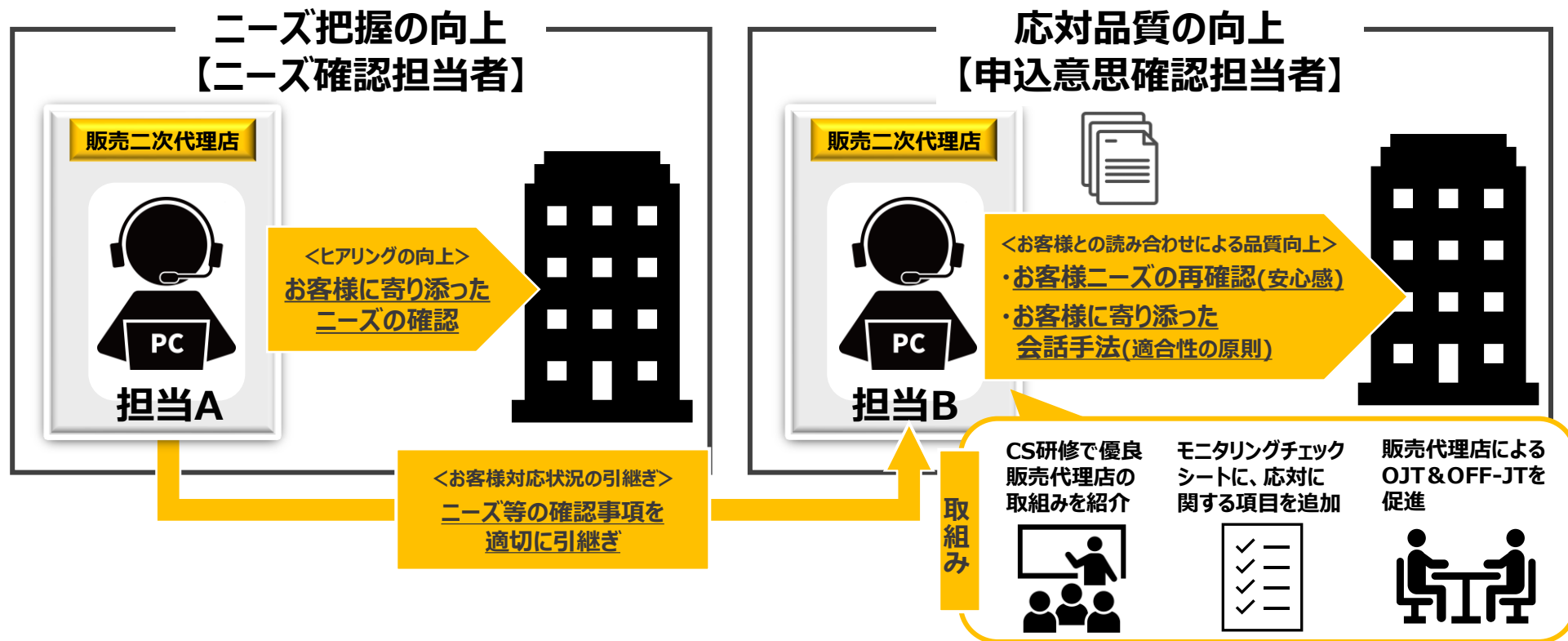
構成員限り

④販売代理店の適正性を確保するための措置

■ NTT東西においては、更なる苦情削減に向け、以下の取組みに努めて参ります。

- ① CS研修（年2回）にて、担当者が変わる際、ニーズ確認担当者から申込意思確認担当者への適切な内容の引継ぎを行い、お客様ニーズの再確認や、適合性の原則を体現するお客様に寄り添った会話手法等に、重点を置いた研修を実施することで、「お客様への説明不足」を解消し、お客様への安心感の提供に努め、「接客応対上の不備」の更なる解消も図って参ります。
- ② CS研修にて、苦情が少ない優良販売代理店の取組みを水平展開して参ります。
- ③ 「接客応対上の不備」の解消に向けて、現在のモニタリングチェックシートに、応対に関する項目を追加し、接客品質の向上を図って参ります。
- ④ 販売二次代理店の接客品質の向上に向けて、販売代理店主導によるOJT、OFF-JTの実施を継続して促して参ります。

販売代理店の適正性を確保するための措置



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、電話勧誘をはじめとする業務が、適切かつ確実に遂行されるように取り組んで参ります。
- 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、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

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化 構成員限り		
電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告（2023年11月）以降でどのような変化があるか。		
苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。		
代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。		- 販売代理店に対して、「お客様への説明不足」/「接客対応上の不備」を改善すべく、年2回のCS研修で指導を実施しております。 「お客様への説明不足」の解消に向けては、消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえた「モニタリングによる実態確認」/「高齢者対応」について、取り組んでおります。 『消費者保護ルールの在り方に関する検討会』で議論・決定された事項や法令改正の内容等について、タイムリーな情報提供を行い、CS向上に向けた意識醸成を図っております。
代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。		- 苦情の未然防止・不適切営業の勧奨抑止を目的に、NTT東西主導のもと、電話勧奨における対応模様について、販売代理店への「定期モニタリング」を実施しております。 - NTT東西は販売代理店に対して、販売二次代理店への「定期モニタリング」の実施を促しております。
代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。		- CS研修にて、担当者が変わる際、ニーズ確認担当者から申込意思確認担当者への適切な内容の引継ぎを行い、お客様ニーズの再確認や、適合性の原則を体現するお客様に寄り添った会話手法等に重点を置いた研修を実施して参ります。 - 販売二次代理店の接客品質の向上に向けた、販売代理店主導によるOJT、OFF-JTの実施を促進して参ります。

ヒアリング事項に対するご回答

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化		
貴社で把握している苦情（特に電話勧誘に起因するもの）について、苦情に至った原因をどのように考えているか。		
昨今の貴社の適正化の取組にもかかわらず、苦情が減少しない実情をどう考えるか。今後どのように対応していくか。		代理店における苦情件数については、前回（22年度11月～23年度10月）と比べ、半数近く減少しておりますが、これまで以上に改善していく上で、「接客対応上の不備」に起因する苦情への更なる取組が必要と捉え、接客品質の向上に重点を置いた取組を実施して参ります。