

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64回） 事業者ヒアリング資料

2025年03月27日
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

■ はじめに

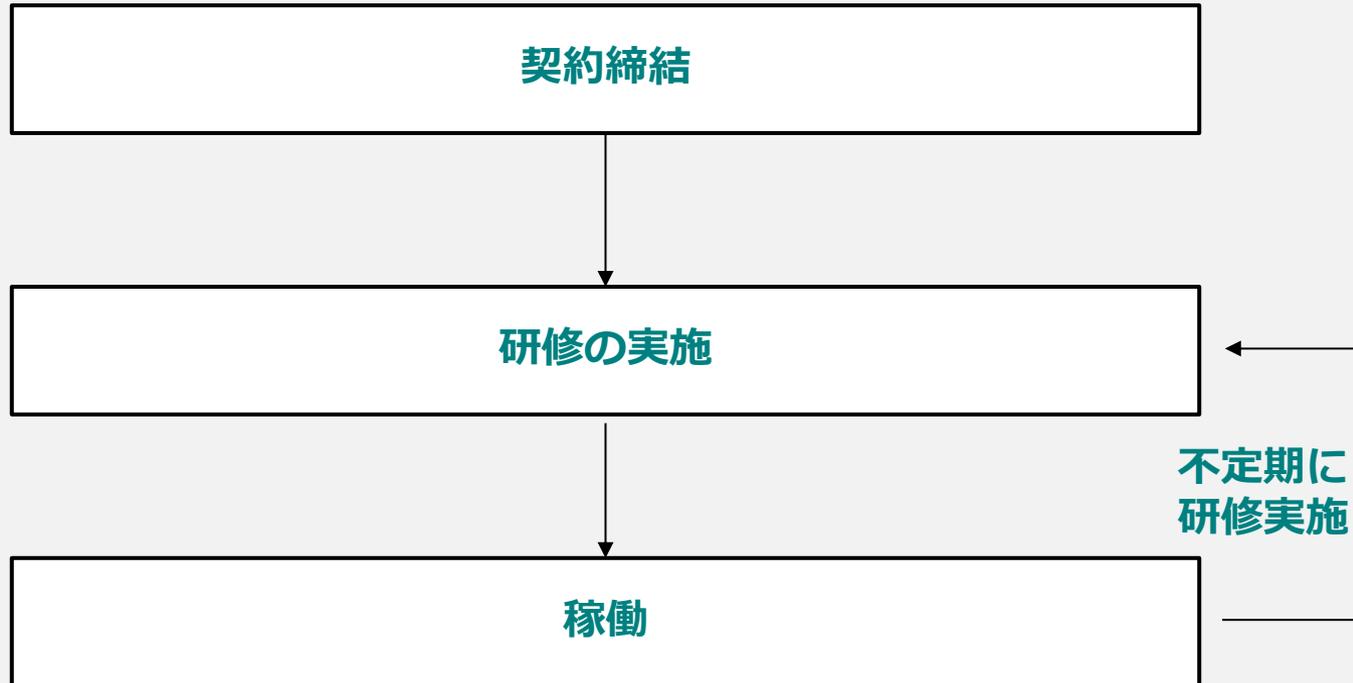
- FTTHサービスの提供にあたり、弊社は自社ショップや家電量販店を持たない事業者であるため、サービスの拡販は自社HPでの販売に加え、販売代理店にも委託しています。
- 先般、2022年の省令改正に際しては、マニュアル類を改定し、販売代理店への周知を行いました。
- 新たな販売代理店の稼働においては、不慣れな点から一時的に苦情が発生することがありますが、その後の是正により苦情の発生を抑制しております。

構成員限り

■ 電話勧誘等を行う販売代理店への指導体制（代理店への研修の実施）

- 販売代理店への委託開始時には全ての販売担当者に対し、研修受講を義務付けています。
- 法令変更時などにも不定期で研修を実施しています。

■ 契約後、稼働までの流れ



■ 直近の研修実施状況

- 今年度は以下日程にて当社の非営業部門から販売代理店担当者への研修を実施。

構成員限り

■ 電話勧誘等を行う販売代理店への指導体制（代理店への是正指導）

構成員限り

■ 勧誘状況のモニタリングについて

- 弊社では、販売代理店に対する定期的な監査を実施し、法規定等の遵守状況を確認しています。規定違反を検知した場合は、改善指導を実施しております。
- また、電話勧誘を行っている主要なサービスでは、苦情の多い代理店経由でお申し込みいただいたお客様に対し弊社からご連絡を行い、不適切な対応がなかったかの聞き取りを行っています。
- 不適切な対応についてのご申告があった際には、苦情内容を確認したうえで代理店への指導を行い、悪質な場合は稼働停止などの処分を行っています。
- また、配慮が必要なお客様への対応として、弊社では70歳以上を高齢者と定義し、ご契約時に高齢者の方であると判明した段階で、ご家族様が同席してのご説明や、別途ご家族様へ説明をする事を提案しております。意思疎通が困難な方への勧奨は禁止しております。

■ 勧誘状況のモニタリングについて（監査フロー概要）

構成員限り



■ 代理店における電話勧誘の適正化の確保のために講じている措置

- 電話での勧誘を行う代理店に関するお困りごとについては、専用の問い合わせ窓口（代理店入会相談ホットライン）を設置して対応しています。
- この窓口の周知を図るための施策を進め、勧誘に関するお客様のご意見を迅速に収集することで、苦情の件数を減らすことを目指しております。

イメージ	代理店入会ご相談ホットライン
<ul style="list-style-type: none">• 「代理店入会ご相談ホットライン」は、弊社代理店のご案内内容に関する苦情申告窓口です。 0120-XX-XXXX <p>このような時はお電話ください</p> <ul style="list-style-type: none">• ご案内時に不快な思いをした• 誤った案内をされた• 強制的な案内をされた• 正しく社名を名乗らなくて不安• 申込をキャンセルしたいけど販売代理店につながらない など <p>※ 対応品質向上のため、通話内容を録音させていただいております。あらかじめご了承ください。</p> <p>※ お問い合わせいただきました内容は、サービス品質改善のために必要な範囲で関係会社に提供することがあります。</p> <p>※ 本窓口は代理店経由での入会のお客さまが、不快な思いをされた等の場合の専用窓口です。 その他の方法でご入会のお客さま、一般的なお問い合わせは弊社サポートページをご活用いただきますよう、お願い申し上げます。</p>	

【相談電話番号の表示場所】

- ①弊社のサポートデスクのAIチャットで「代理店苦情」と認識された際に、ホットラインの連絡先を表示しています。
- ②今年の3月より、電話勧誘によってご加入いただいたお客様には、弊社からSMSでホットラインの連絡先をお知らせしています。
- ③今後、販売代理店を通じてご加入されたお客様には、ホットラインの連絡先番号が記載されたチラシを同封する予定です。

■ ヒアリング項目

	ヒアリング項目	ご回答
1	- 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。	電話勧誘の規律導入にあたり、弊社の販売代理店には新たな運用ルールに沿ったマニュアルを作成し、周知を行いました。また、研修を通じて法令遵守の徹底を図り、継続して運用しています。苦情の件数推移については、時期により増減が見られます。
2	- 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。	苦情全体のうち、直近の割合で代理店苦情は 構成員限り です。
3	- 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。	販売手法を問わず、販売代理店への委託開始時には、全ての販売担当者に対し、研修を受けてからの稼働を義務付けています。また、苦情が多い委託先販売員に対しては、苦情内容の事実確認を行ったうえで、再研修の実施や、再発した場合には販売停止とするなどの指導を行っています。さらに、悪質な場合は契約停止の措置を講じています。
4	- 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。	代理店を管轄する部門とは異なる組織により、定期的に代理店監査を実施しています。また、電話勧誘を行っている主要なサービスでは、苦情の多い販売代理店経由でお申し込みいただいたお客様に対して、弊社からフォローコールを行い、勧誘時に不適切な対応がなかったかを確認しています。ご申告があった際には、苦情内容を確認したうえで、悪質な担当者は弊社商材の販売を継続できないようにしています。また、配慮が必要なお客様への対応として、弊社では70歳以上を高齢者と定義し、ご家族への説明の提案を行っています。
5	- 代理店における電話勧誘の適正化の確保のために講じている措置はあるか。	電話勧誘を行っているサービスに関しては、苦情を始めとしたお困りごとについて、お客様からのお問い合わせ専用窓口（代理店入会相談ホットライン）を設けて対応しております。勧誘時におけるお客様の声を早期に把握することで、苦情案件への速やかな対処と適正化を実施しています。
6	- 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。	代理店販売に関する苦情を分析すると、苦情発生件数は獲得規模の増減に連動していると考えますが、苦情内容から契約内容・料金等の説明不足、誤認を与える説明などが多いと認識しております。
7	- 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。	代理店による説明を補完するために、電話勧誘を行っている主要なサービスでは、苦情の多い販売代理店経由でお申し込みいただいたお客様に対して、弊社からフォローコールを実施するほか、代理店入会相談ホットラインにご相談いただける体制を整えました。それら窓口の情報を基に代理店を指導し、悪質な場合は稼働停止や契約解除などの対応を行ってまいります。

SONY

SONY is a registered trademark of Sony Group Corporation.

Names of Sony products and services are the registered trademarks and/or trademarks of Sony Group Corporation or its Group companies.

Other company names and product names are registered trademarks and/or trademarks of the respective companies.