



# 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 ご説明資料

---

2025/3/27

ビッグローブ株式会社

# 本日のご説明事項

電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等に関する下記の状況の説明

- (1)電話勧誘起因苦情の変化状況と苦情全体に対する割合
- (2)電話勧誘の適正性確保のために講じている措置と販売代理店指導の状況
- (3)電話勧誘を行っている販売代理店に対するモニタリング実施状況
- (4)苦情にいたった原因
- (5)今後の対策

## (1)電話勧誘起因苦情の変化状況と苦情全体に対する割合

規律の導入前後(2022年7月)、前回報告(2023年11月)以降の苦情比率(※)は横ばいで推移

**構成員限り**

規律導入後に特有の苦情として、契約前の説明書面の名称を契約確認書としたことで、それを契約書と誤解したとの苦情が発生したため、書面の名称を変更して対処

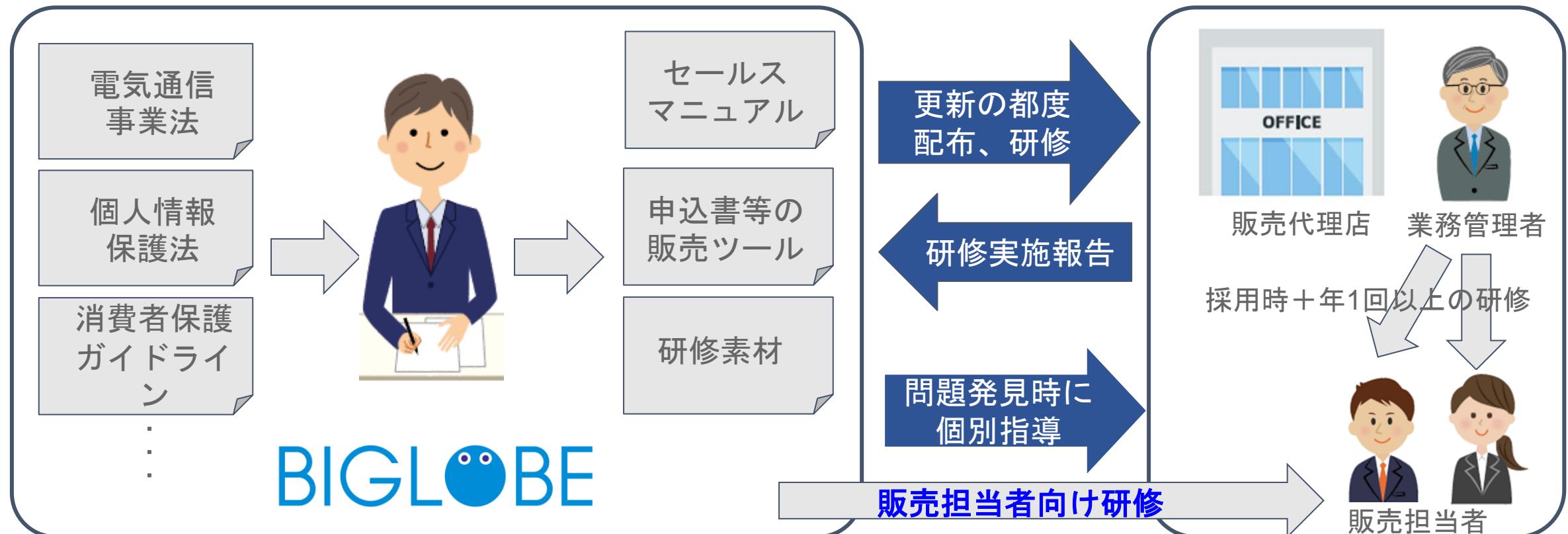
※)苦情比率=電話勧誘苦情数/電話勧誘での申込件数×100(%)

**構成員限り**

## (2)電話勧誘の適正性確保のために講じている措置と販売代理店指導の状況

適切な勧奨・法令順守のために、以下を実施

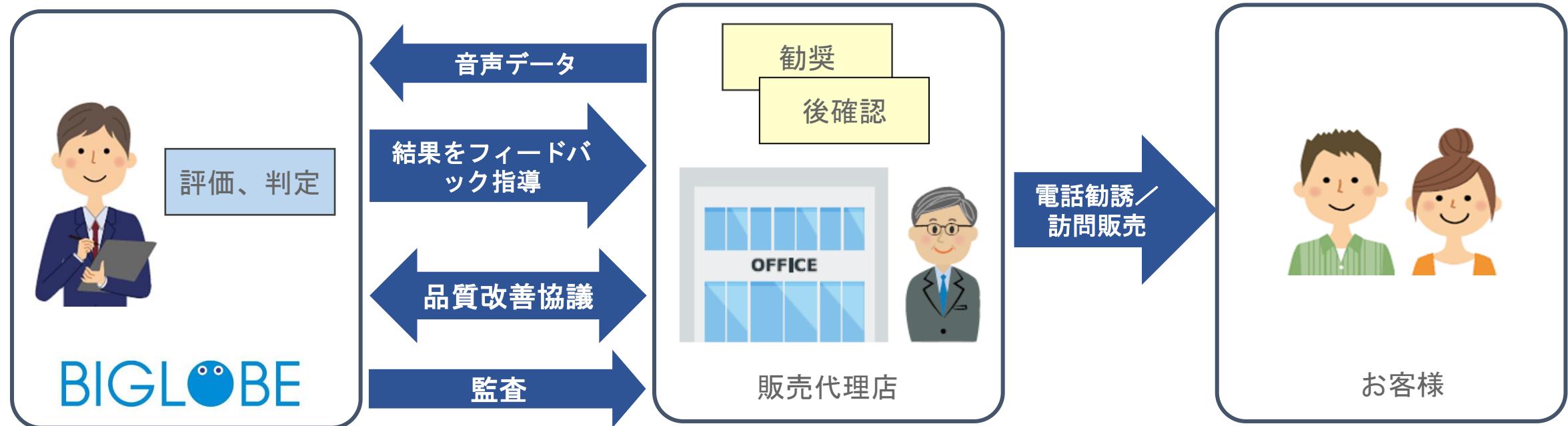
- ・電話勧誘時の販売規程(セールスマニュアル)を整備して販売代理店に配布
- ・販売担当者向けまで対象を広げた研修
- ・苦情内容、モニタリング結果で問題が見つかった場合には個別に代理店を指導
- ・ご高齢の方に対しては、高齢者専用の後確認をビッグローブにて実施



### (3)電話勧誘を行っている販売代理店に対するモニタリング実施状況

販売代理店の品質を担保するために、以下を実施

- ・月次で勧奨時の通話記録を提出させ、必須確認項目に対する不足がないか確認
- ・必要に応じて指導を実施
- ・音声モニタリング以外にも、定期的に監査・品質改善協議を実施
- ・モニタリング結果による代理店評価



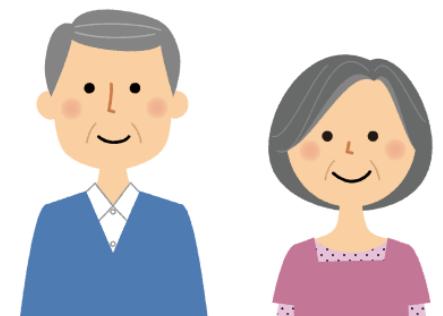
## (4) 苦情にいたった原因

### 電話勧誘の特性(難しさ)

- ・まずは電話を聞いてもらうためのきっかけが必要
- ・顔を見て話ができないため、お客様が理解されているかどうかを表情等から把握しづらい
- ・電話に出てくる方が高齢者である確率が高い

### 電話勧誘において特徴的な苦情とその原因

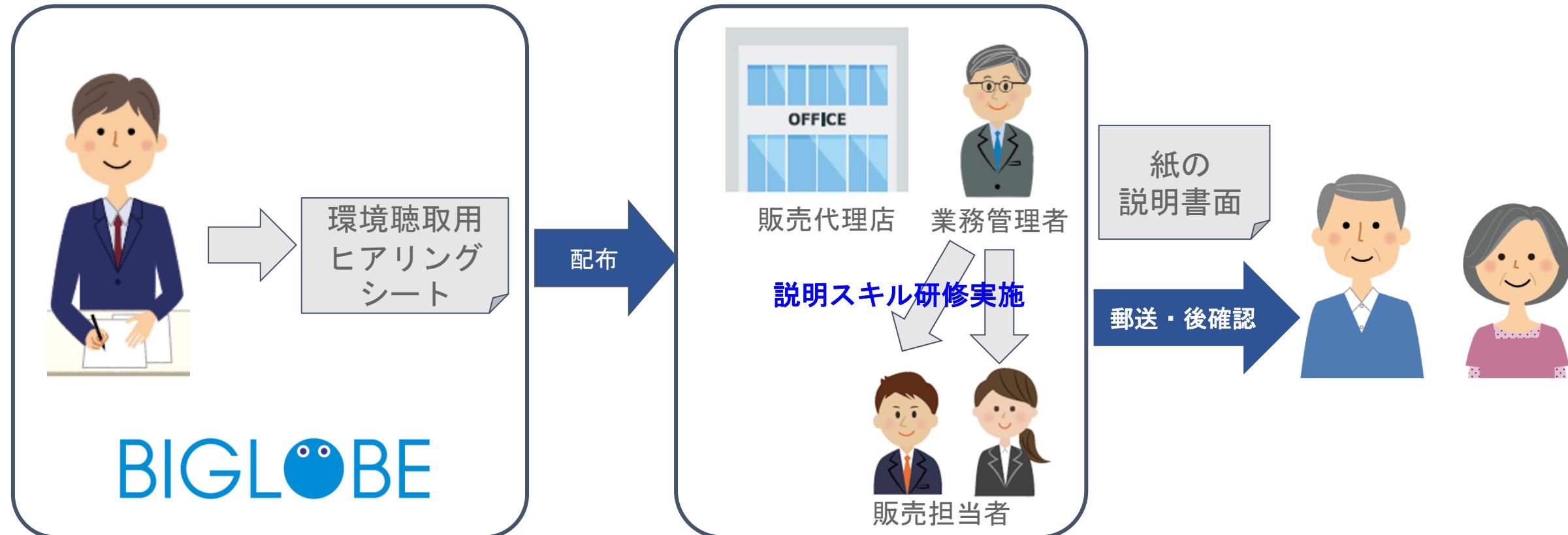
- ・安くなると言われた  
→現在ご利用中の利用環境・料金の正確な確認ができていない
- ・事業者が変わるとは思っていなかった  
→事業者変更や転用の場合の契約切り替え内容がわかりにくい(回線と契約形態が非連動)
- ・高齢者からの苦情が多い  
→ご高齢の方への説明不足・理解度の確認ができていない



## (5)今後の対策

「電話勧誘の難しさ」を踏まえた対策を実施し、品質を向上

- ・環境聴取用の基本ヒアリングシートを新規に整備し代理店で利用
- ・販売担当者向けに説明スキルを高めるための研修実施
- ・ご高齢の方へは代替手段を選択された場合でも、説明書面の郵送必須化を検討
- ・お客様問い合わせのAI分析試行中(問い合わせの中に埋もれている苦情要素を早期発見・対策)



構成員限り

**BIGLOBE**