

第三回 消費者保護政策委員会 事業者ヒアリング資料

2026年01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

- 弊社は固定インターネットサービスとして、以下のブランドを展開しています。



- 販売代理店に販売を委託する際には、代理店が円滑に業務を行えるよう、必要な資材を十分に提供し、研修の実施などの支援体制を整えることで苦情の抑制に努めています。

構成員限り

■ 弊社の事業環境について

- 弊社は家電量販店などの実店舗を持たず、FTTH サービスの提供にあたっては自社ウェブサイトに加え、販売代理店を活用して事業拡大を推進しています。
- 法令遵守に関しては、規則の変更に合わせてマニュアルの改訂を行い、その情報を確実に販売代理店へ共有しております。
- 新規販売代理店の稼働初期には、不慣れから一時的に苦情が発生することがありますが、早期に情報を収集し、苦情の抑制に努めています。
- 弊社では、代理店販売に関する苦情を把握し削減するため、専用の電話窓口を設置し、各ブランドごとに寄せられる苦情を集約し、迅速な対応と是正を実施しています。

■ 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）

- ・ 不適切な販売行為を把握した際には事実確認を行い、規定違反が認められた場合は速やかに改善指導を実施しております。
- ・ 販売ガイドラインには指導措置内容を規定しています。（等）

■ 問い合わせ申告から是正までのフロー概略図

構成員限り

■ 勧誘状況のモニタリングについて

- 弊社は販売代理店に対して定期的に監査を実施し、法令遵守の状況を確認しており、規定違反が判明した場合は、速やかに改善指導を行います。
- 代理店による勧誘に関しては専用の窓口を設置し、不適切な対応が確認された際には適切に対処しています。また、苦情が多く寄せられる代理店からの申し込みについては、弊社から直接確認を実施しております。
- 不適切な対応の申し出があった場合には、苦情内容を精査したうえで代理店へ指導を行い、悪質なケースでは獲得停止などの厳正な処分を行います。
- さらに、配慮を要するお客様への対応として、弊社では70歳以上のお客様を高齢者として扱い、ご契約時に高齢者であることが判明した場合は、ご家族の同席による説明や、別途ご家族への説明を推奨しております。意思疎通が困難な方への勧奨は厳禁としています。

■ 勧誘状況のモニタリングについて（監査フロー概要）

- ・ 代理店を管理する部門とは異なる組織で、定期的な監査を実施し法規定等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行っております。

■ 監査フロー概要図

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

- 電話による勧誘を行う代理店に関するご相談には、専用窓口で対応しています。
- この窓口の認知度向上に向けた取り組みを推進し、勧誘に関するお客様のご意見を迅速に収集することで、苦情の件数削減を目指しています。

■ 現在実施している窓口案内の内容

入会后即時に
窓口案内を
SMS送付

サポートデスク
AIチャットでの
窓口への誘導

入会后に
窓口案内を
ハガキでも送付

契約書面への
窓口案内の同封

■ ハガキでの窓口案内

構成員限り

■ 入会后即時と翌日などにSMSで窓口を案内

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.