

# 事業者ヒアリングの実施（概要） ＜指導等措置義務の実施状況＞

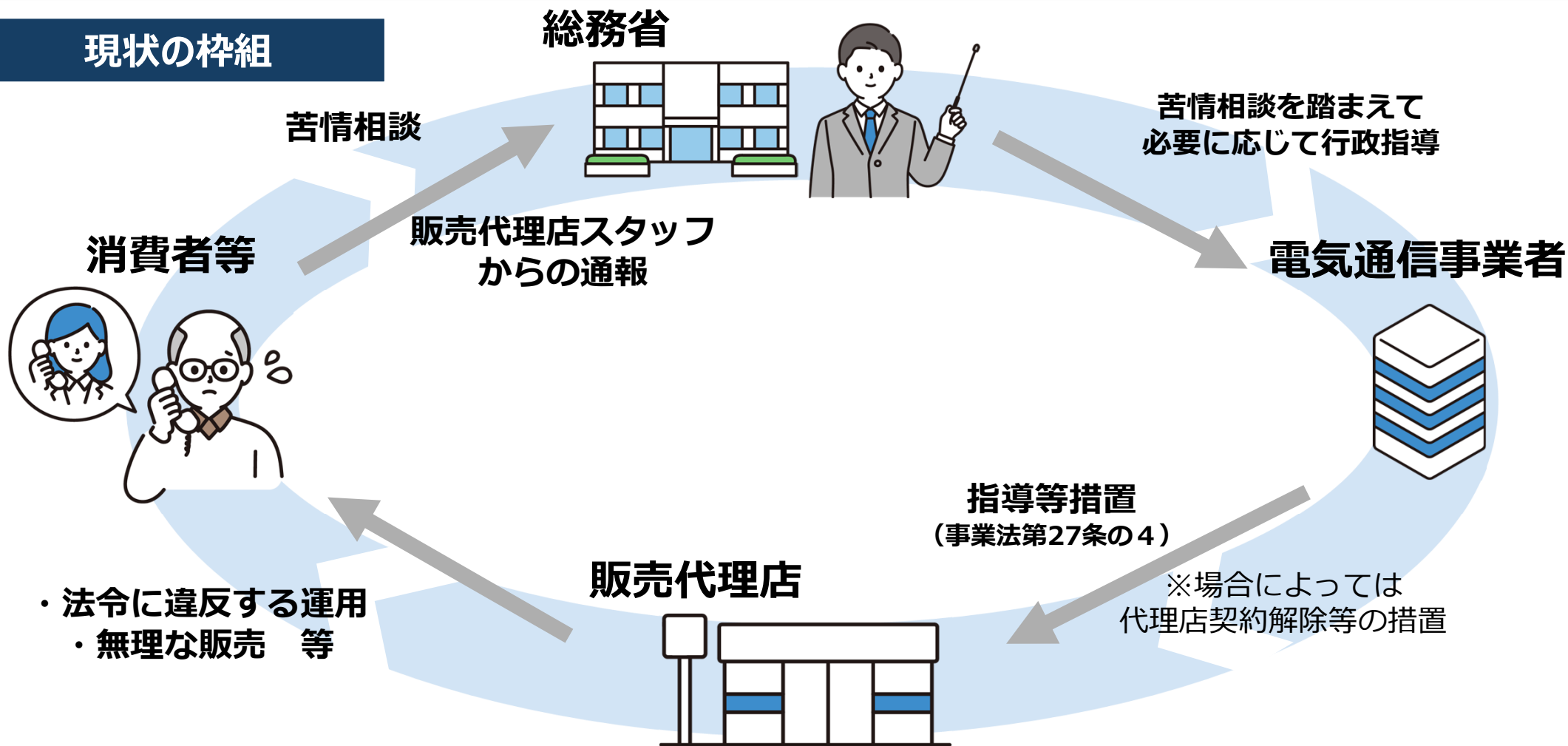
---

令和 8 年 2 月 12 日  
事務局

## 検討の範囲（案）

- MNOの苦情相談に関する現状を踏まえ、  
電気通信事業者・販売代理店に対して**抑止力を高めるためにどのような取組が考えられるか**。また、**指導等措置義務の実効性を確保するためにどのような取組が必要か**。  
(例えば、苦情件数の多い事業者名等を公表すること、指導等措置義務の実施状況について報告/公表を求めること等についてどう考えるか。)

## 現状の枠組



指導等措置義務の実施状況を確認するため、FTTH事業者及びMNO各社等に対しヒアリングを実施。

## ■ ヒアリング対象

### ▶ 前回 実施

#### 第3回：FTTH事業者

ソニーネットワークコミュニケーションズ、ビッグローブ、オプテージ、  
中部テレコミュニケーション、QTnet、ハイホー

### ▶ 今回 実施

#### 第4回：モバイル関係事業者等（MNO、全携協）、NTT東日本・西日本

NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、全国携帯電話販売代理店協会  
NTT東日本・NTT西日本

## ■ 第4回委員会におけるヒアリング

事業者名	ご発表者
1 (株) NTTドコモ	経営企画部 料金企画室長 福山 佳子 様
2 KDDI (株)	シニアディレクター 渉外・広報本部副本部長 兼 渉外統括部長 山本 雄次 様
3 ソフトバンク (株)	渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 平田 浩康 様
4 楽天モバイル (株)	渉外本部 政策渉外室長 小田 祐己 様
5 (一社) 全国携帯電話販売代理店協会	専務理事 俣野 通宏 様
6 NTT東日本 (株) / NTT西日本 (株)	NTT東日本 (株) 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 中林 雪彦 様

## **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  
電気通信役務に関する法令等や契約に関する知識を確保するための取組、知識を確認する方法及び  
審査基準（スキル認定資格等）
- (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  
消費者からの苦情等を連携する体制の概要

## **2. 責任者の選任**

責任者の選任基準及び選任の状況

## **3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等**

- (1) 手順等の文書の作成  
代理店へ提供しているマニュアルの概要、苦情を踏まえた更新事例、ガイドライン改正の反映状況、  
更新頻度
- (2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等  
販売代理店が実施する研修の作成者（電気通信事業者か販売代理店独自か）、研修の履行状況につ  
いての把握状況

## **4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置**

届出の状況確認の方法、届出に関する規定を遵守させるための措置 等

## **5. 監督措置**

業務の実施状況の確認方法及び頻度、不適切な販売を発見する取組、指導・ペナルティ（契約解除  
等）の内容 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**

媒介等業務が適切に行えなくなった場合の措置の概要とその実績

## **8. 委託状況を把握するための措置**

各代理店の委託状況（二次代理店以降等）を把握するための措置、二次代理店（以降）の適切な媒介等業務遂行のために、特に力を入れて取り組んでいる事項

## **9. その他**

### **(1) 代理店に対する目標設定等**

代理店評価の仕組み、設定する目標のインセンティブ/不達場合の対応/設定した目標の妥当性の検証/代理店・事業者間の交渉の状況

### **(2) 出張販売の対応**

出張販売に関する指導状況等

### **(3) その他**

指導等措置義務を果たすにあたっての障壁・課題について