
**消費者保護政策委員会（第4回）
事業者ヒアリング資料**

**2026年2月12日
株式会社NTTドコモ**

(1) 質問事項

<p>①媒介等業務の委託および手順書作成・研修実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信役務に関する法令等や契約に関する知識や手順書については、代理店向けのWEBサイトにて展開・管理を実施 全スタッフ向けの各種法令等の遵守に向けた研修、出張販売研修等のスタッフに合わせた研修等、媒介等業務に関する各種営業研修を実施
<p>②苦情体制の確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> 苦情発生時については代理店と当社にて情報連携が可能な体制を確保 電話勧誘を実施する際は、全代理店において、電話勧誘における全対応を録音、当社において事後の内容チェック（音声確認）を実施
<p>③届出状況の確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当社でも各代理店の届出状況の把握を定期的実施
<p>④媒介等業務の監督および問題が発見された際の措置</p>	<ul style="list-style-type: none"> 定期的な業務状況の確認に加え、問題が発生した場合は改善指導等、適正に対応
<p>⑤その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> 目標・評価指標の設定についても市場環境、代理店やお客様の声を踏まえ、適正な運用となるよう随時見直し 販売代理店との実質的なコミュニケーションについて、2023年度より改善を図り、代理店の声を反映できるよう工夫

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

- 媒介等業務に関する手順書（適切な誘引手段、法令遵守に関する事項等）については代理店向けWEBサイトにて展開・管理を実施
- 法令改正時・苦情状況等で事務処理が変更となる際は随時更新を実施

構成員限り

3. 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

- 全スタッフ向けの各種法令等の遵守に向けた研修、出張販売研修等のスタッフに合わせた研修等、媒介等業務に関する各種営業研修を実施

構成員限り

4. 苦情発生時の販売代理店指導状況

- 代理店で発生した苦情は、該当店舗の管轄支社・支店及びお客様相談室に連携する体制を構築
- 当社のお客様相談室に入った苦情については、該当店舗の管轄支社・支店に対して速やかに情報連携を行い、ドコモ営業担当より該当店舗に改善指導を実施

構成員限り

構成員限り

6. 電話勧誘時における代理店指導・モニタリング状況

- 省令改正後に対応マニュアル改版、電話対応専用の説明書面の新規作成を実施
- 全代理店において、電話勧誘における全対応を録音、当社において事後の内容チェック（音声確認）を実施

省令遵守のための代理店等への指導内容

- 電話対応マニュアル、電話対応専用書面等を展開
- お客様からの苦情申告に応じ、都度、代理店に対して改善指導

構成員限り

モニタリング状況

- 全代理店において、電話勧誘における全対応を録音、当社において事後の内容チェック（音声確認）を実施
- 当社においては、代理店からランダムに対応音声の提出を依頼し内容の確認、また、お客様の具体的な苦情申告時に対応音声を確認

代理店

NTT docomo



ドコモがランダムで指定した
対応音声の提出依頼



録音データの提出



音声データの
確認

構成員限り

構成員限り

代理店のご意見・ご要望	対応内容	対応時期
① 構成員限り		
②		
③		
④		

つながろう。驚きを。幸せを。



NTTドコモグループ