

一部委員限り

資料 2 - 3

消費者保護政策委員会（第4回） 事業者ヒアリング ご説明資料

KDDI株式会社

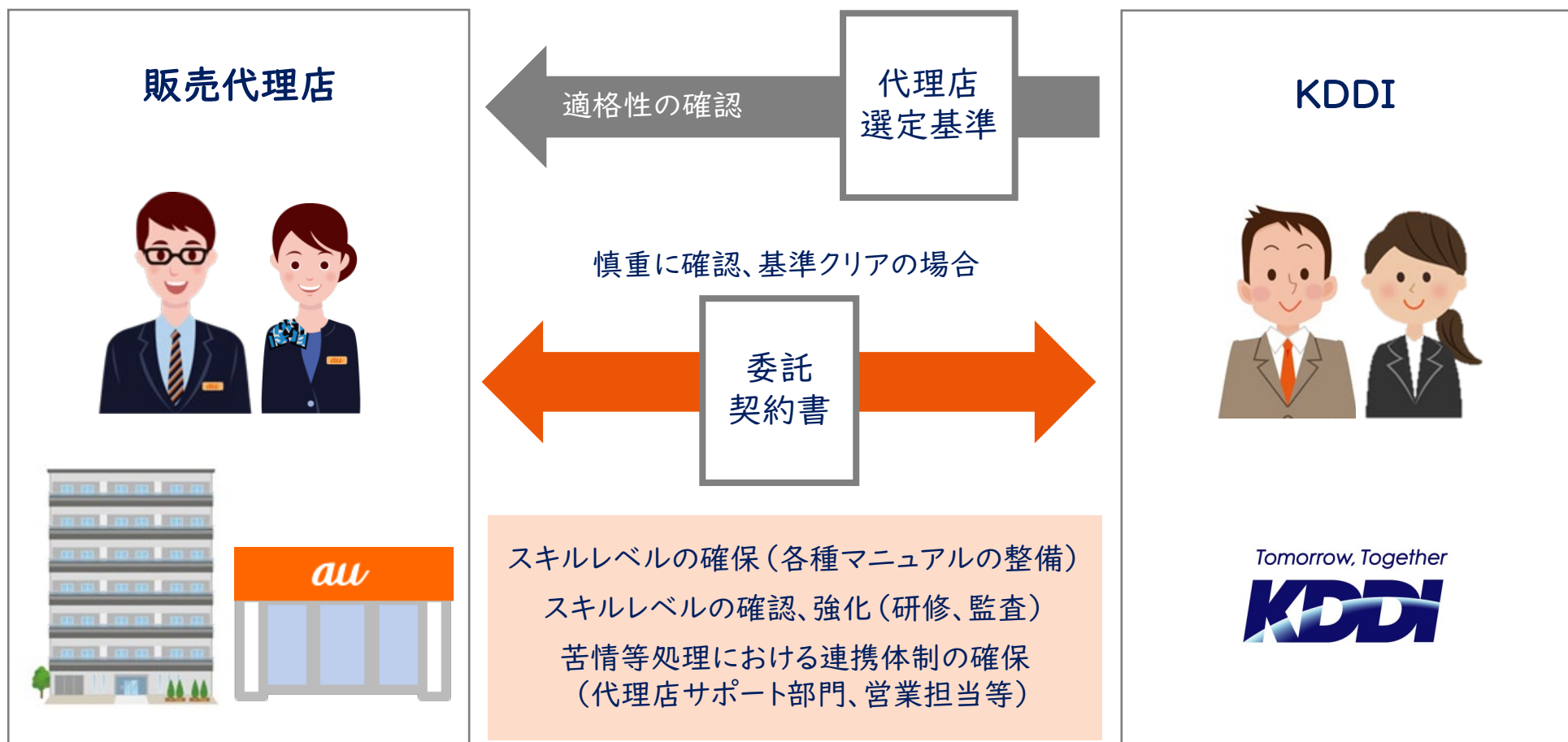
2026年2月12日

指導等措置義務の実施状況

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
2. 媒介等業務の媒介等業務の適切な実施のための体制整備
3. 監督措置
 - FTTH電話勧誘
4. 苦情等処理に関する措置
5. 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置
 - FTTH電話勧誘
6. その他
 - 代理店に対する目標設定等
 - 出張販売の対応

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

弊社が定めている代理店選定基準に沿って、能力の適格性等を確認
スキルレベルのチェックや、苦情等処理における連携体制の確保を図っている

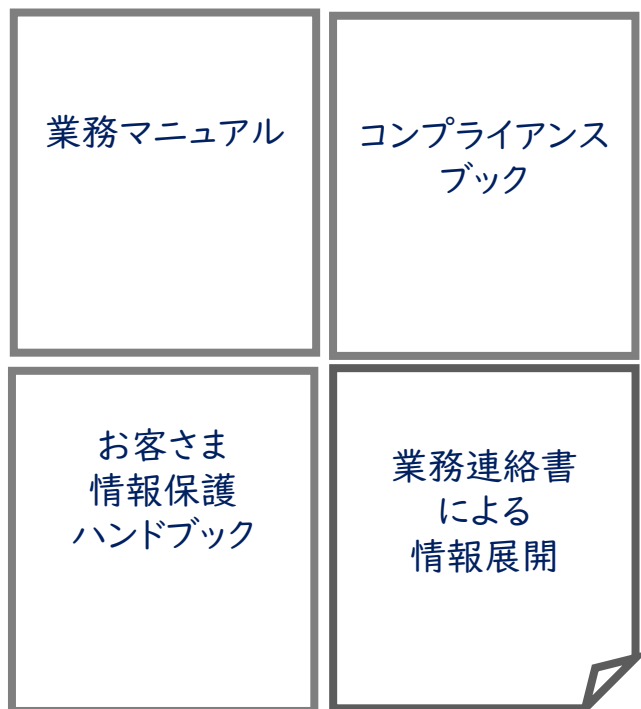


2. 媒介等業務の適切な実施のための体制整備

各種マニュアルを整備、苦情の動向等により適宜更新
定期・随時に各種研修を実施し、受講状況を管理

各種マニュアルの整備、更新

各種法令の内容や不適切な事例等を記載、
苦情の動向やガイドライン改正を踏まえて更新



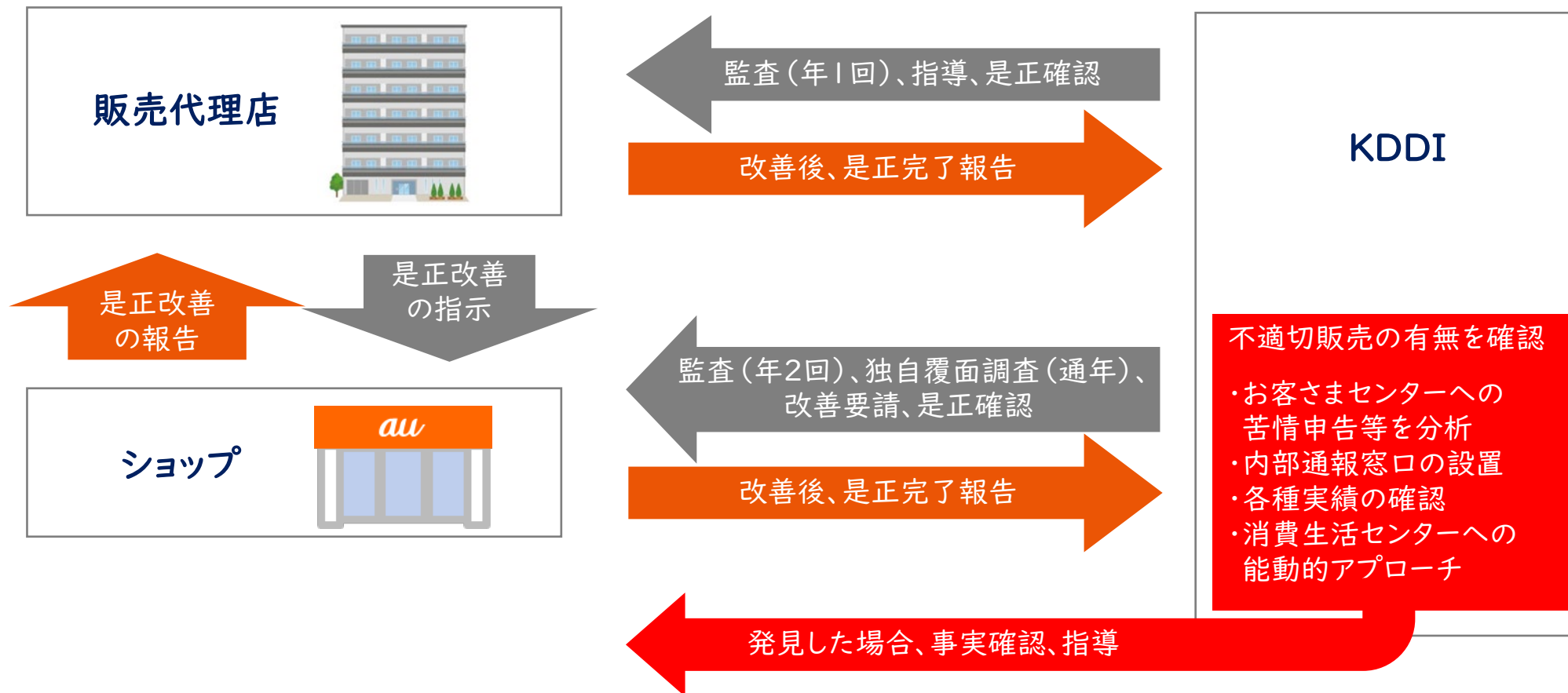
研修の実施

コンプライアンス(定期)と法令改正や新商品等
(随時)の研修を実施し、履行状況を確認



3. 監督措置

販売代理店・ショップに対し、定期的な監査や独自覆面調査を実施
不適切な販売を発見するため、情報収集や分析に取組み



3. 監督措置（FTTH電話勧誘）

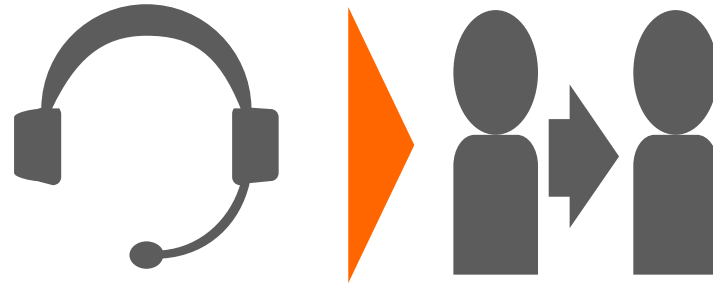
弊社が独自に作成したルールブックで法令等の理解を深めるほか、音源のモニタリング、使用する電話番号の管理などを実施

独自のルールブックを使った指導



- 勧誘時に守るべきルール
- 活動開始前に実施すること
- 活動中に守るべきガイドラインや運用
- 「電話勧誘を行う際は、原則説明書面を交付して説明」が原則であることを明記

勧誘状況のモニタリング



KDDI営業担当にて、音源データの聞き取り

改善が必要な場合、トークスクリプトの見直し等を指導

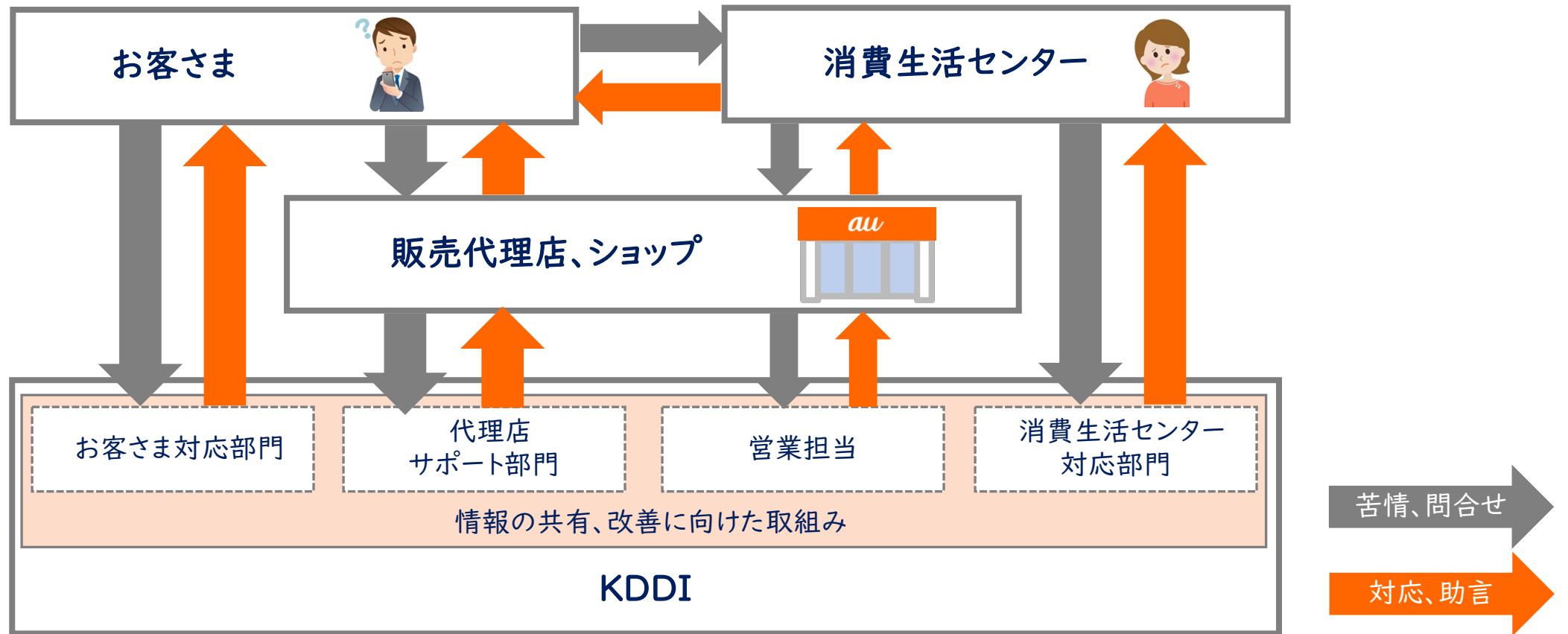
代理店が利用する電話番号の管理



KDDI関連業務で使用するすべての電話番号の申告

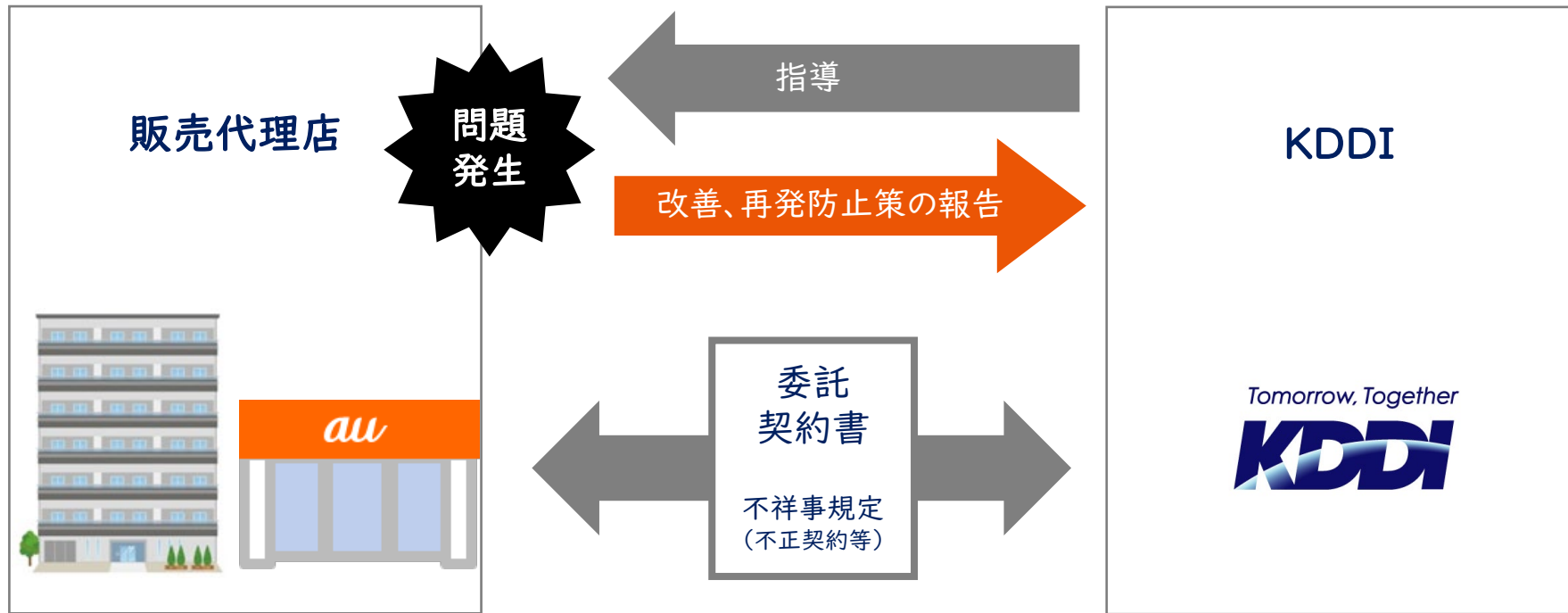
4. 苦情等処理に関する措置

苦情や問合せを適切、迅速に処理するための連携体制を確保
ご申告内容の確認、分析、共有を行い、改善に向けた取組み、指導



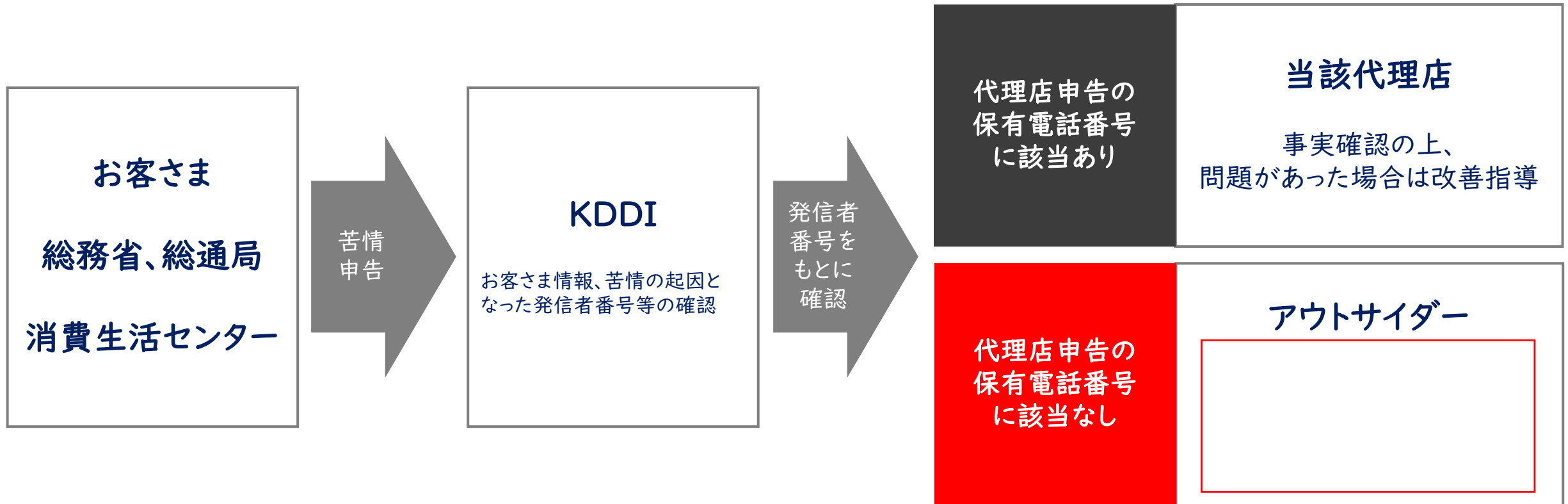
5. 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置

問題が生じた場合、早急に指導等改善に向けて取り組み
また、委託契約書において、不祥事等があった場合の対応を規定



5. 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置 (FTTH電話勧誘)

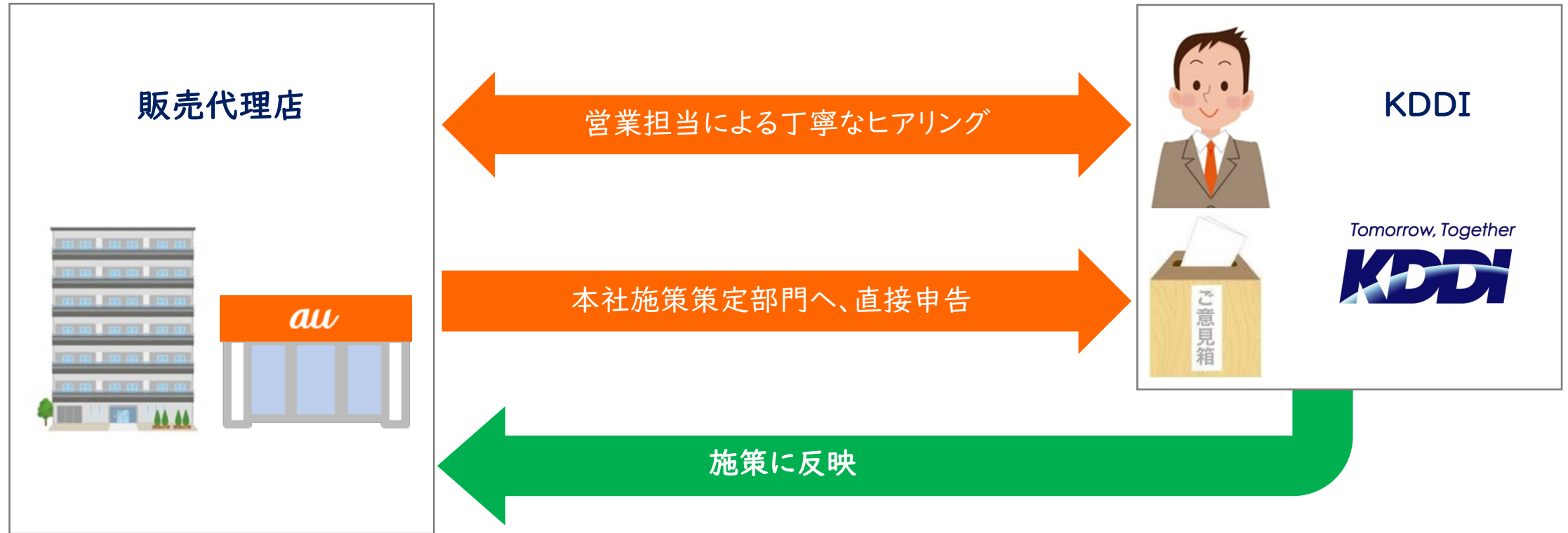
電話勧誘の苦情発生時、代理店申告の保有電話番号に該当しなかった場合、弊社代理店を名乗るようないわゆるアウトサイダーとして厳正に対処



赤枠内は構成員限り

6. その他（代理店に対する目標設定等）

目標や施策等については、過去の実績や市場環境を踏まえて設定
複数の交渉窓口を設定し、実質的なコミュニケーションを図っている



6. その他（出張販売の対応）

店頭で通常実施している各種説明と同様の丁寧な説明を行うなど、
販売代理店とイベント会社、及びそれぞれのスタッフへ指導

出張販売に関する指導、対応

販売効率を重視して、
必要な説明事項を割愛したりしない

重要事項説明について、
イベントスタッフに委ねない

スタッフ（代理店、イベント会社）向けに、出張販売に
関する研修コンテンツを提供し、受講履歴を確認

販売主体の明確化を指示



実施店舗名を
目立つ場所に表示



販売後のフォローのため、
チラシや名刺をお渡し

販売代理店への委託に係る業務が適切・確実に遂行されるよう、
引き続き事業者としての義務を履行するとともに、

重要なパートナーである販売代理店と、
消費者保護の取組みを進め、
苦情申告の抑止に努めてまいります

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

