

消費者保護政策委員会（第4回） ご説明資料

2026年 2月12日
ソフトバンク株式会社

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**
(責任者の選定・苦情処理に関する措置)
2. **媒介等業務の手順等に関する文書の作成等**
3. **媒介等業務受託者の届出に関する措置**
4. **監督措置**
5. **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**
6. **委託状況を把握するための措置**
7. **その他**

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

- 委託前に代理店調査票に基づき、適切な業務遂行能力について審査を実施
- スタッフに対する教育・指導体制、コンプライアンス体制、苦情処理体制に関する事項を確認
- 苦情があった場合には、代理店から当社に対し直ちに内容の報告を受け体制を構築

SoftBank

調査票にてヒアリング

- 定期的な研修実施体制
- コンプライアンス体制
- 苦情処理体制
- 責任者 etc.



2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

- 法令/コンプライアンス、サービス知識、接客応対等に関する各種マニュアル整備・研修を実施
(適宜更新・実施)
- 研修の受講状況については、当社研修システムの受講履歴等より把握

【スタッフ向けの研修・マニュアル（一部抜粋）】

【構成員限り】

3. 媒介等業務受託者の届出に関する措置

- 代理店届出について、受付通知書の写しの提出を義務付け、当社にて代理店届出番号を管理
- 変更/承継/廃止等に伴う届出対応および定期報告徹底の周知を年1回実施

【代理店への周知（一部抜粋）】

【構成員限り】

4-1. 監督措置

- 説明必須事項についてはシステム上で確認が行える仕組みを整備し、あわせて「申込内容確認画面」を用いて接客時にお客さまと申込内容の最終確認を行う運用を実施
- 当社独自の覆面調査等を通じて、定期的なモニタリングを実施

【確認画面（一部抜粋）】

【構成員限り】

4-2. 監督措置（電話勧誘）

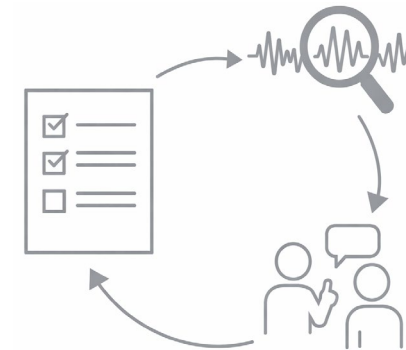
- 電話勧誘は、サービスに興味を示していただき電話勧誘の承諾をいただいた方に限定して実施
- 電話勧誘に特化したマニュアルの作成、モニタリング、指導を実施
- 半期毎に外部監査によるトークスクリプトや音声ログのチェックを実施

マニュアルの提供



対応事項や禁止事項を掲載したマニュアルを提供

代理店指導体制



- 代理店にて自主チェックを実施
- 半期に1回外部監査で音声ログを確認
- 当社から必要に応じて指導

5. 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

- 媒介等業務に問題が発見された場合の措置として、代理店契約書に基づくペナルティの適用を検討
- 問題に応じて代理店へ是正を求めるなど丁寧なコミュニケーションを実施

 SoftBank

契約に基づくペナルティを適用（以下一例）

再発防止策
提出指示

研修受講
指示

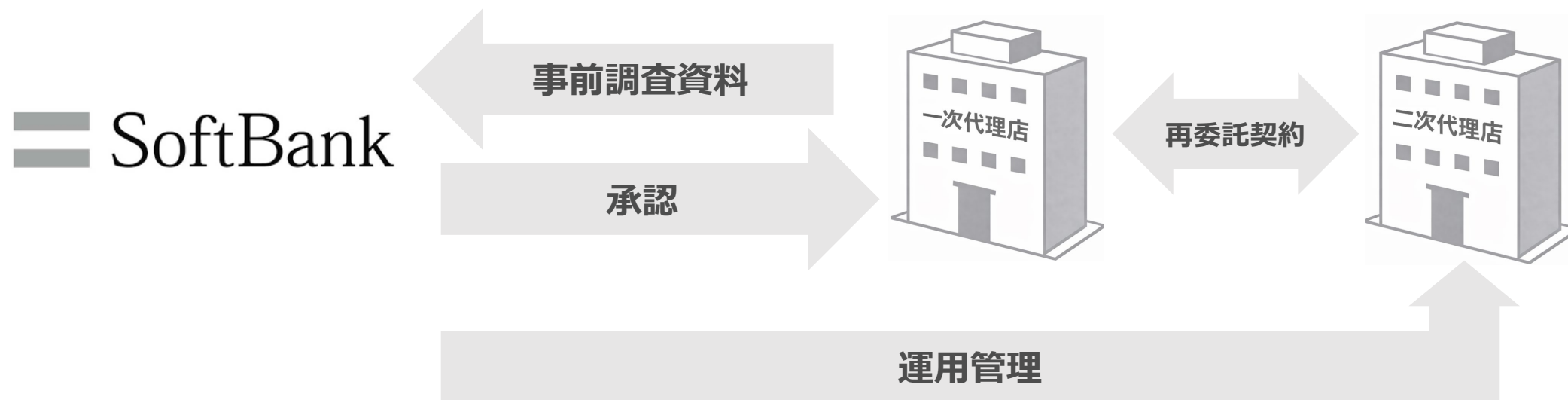
罰金

業務停止
契約解除



6. 委託状況を把握するための措置

- 一次代理店が再委託を行う場合には事前の当社承認を得た上で、指定の事前調査資料を提出するよう代理店契約書内で規定
- 二次代理店に対しても一次代理店と同様の運用管理を実施



その他ヒアリング事項への回答

<p>代理店に対する目標設定等</p>	<ul style="list-style-type: none">• 目標設定・支払い金額においては、過去の実績や市場環境を踏まえ、過度にならない範囲の水準にて設定• 定常的に代理店の意見を取り入れる体制を構築し、代理店との丁寧なコミュニケーションを実施するとともに代理店の意見・要望を踏まえた代理店評価等の全般的な見直しを実施
<p>出張販売の対応</p>	<ul style="list-style-type: none">• 出張販売に特化したマニュアルの作成、イベントスタッフ向けの周知• 研修・当社独自の覆面調査を適宜実施
<p>指導等措置義務を果たすにあたっての障壁・課題</p>	<ul style="list-style-type: none">• ルールの煩雑化による現場の負担の増大• 上記課題に対応するため、最新マニュアルのスタッフ専用サイトへ集約、当該マニュアルの内容に関する研修の受講必須化を実施

 SoftBank