

NTT東西の販売代理店に対する 指導等措置義務の取り組み

2026年2月12日

NTT東日本株式会社
NTT西日本株式会社

本日のご説明について

- NTT東西では、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう、電気通信サービスに関する消費者保護ルールを遵守しております
- 本日は、ヒアリング項目にある指導等監督措置の取り組みを中心にご説明させていただきます

※現在、販売代理店については、主にビジネスでご利用する方を中心に営業活動を実施しておりますが、適切な営業活動に向けて、指導・措置義務への対応等を行っております

①消費者保護ルールの見直しに合わせた取り組み

②指導等監督措置義務の取り組み

③NTT東西における電話勧誘を起因とする苦情の推移

①消費者保護ルールの見直しに合わせた取り組み

- 電気通信サービスに関する苦情・相談件数の急増に対応するため、電気通信事業法が改正され、消費者保護ルールを整備し、2004年に施行。直近では2022年に消費者保護ルールが充実・強化された
- 消費者保護ルールの改訂に合わせ、NTT東西では契約書・仕様書・販売代理店マニュアル・販売CSルール等を変更し、取り組みの定着化を図ると共に、独自取り組みを実施

これまでの電気通信事業法における消費者保護ルールの推移・NTT東西の独自取り組み

	消費者保護ルールの見直し	NTT東西の独自取り組み
2004年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電気通信事業法改正 ➢ 消費者保護ルール整備 	
2015年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 説明義務の充実 ➢ 契約書面の交付義務 ➢ 初期契約解除制度 ➢ 不実告知等の禁止 ➢ 勧奨継続行為の禁止 ➢ 代理店への指導等措置義務 	
2018年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 業務の休廃止に関する事前届出制導入 ➢ 周知義務の強化 	
2019年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 販売代理店の届け出制度の導入 ➢ 自己の名義等を告げずに勧奨する行為の禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ NTT東西によるモニタリング調査開始
2022年	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 電話勧奨時の説明義務の厳格化 ➢ 解約時に請求できる金額の制限 ➢ 遅延なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 説明書面送付後に契約後確認を行う際には、契約前確認時と人員を変えて重要事項の読み合わせを実施 ➢ ペナルティを更に強化
2025年		<ul style="list-style-type: none"> ➢ 高齢者への第三者確認において同居家族不在時は別居家族への確認

改正の都度見直し



契約書・仕様書



販売代理店
マニュアル・
販売CSルール



コンプラ
点検・
CS研修

別紙②

別紙①

別紙①

②指導等監督措置義務の取り組み

- 販売代理店での注文取次業務を再委託する際は二次代理店までしか認めず、二次代理店の追加受付時は適格性確認を実施
- ルールに基づき、法令等の遵守に関する事項を契約書・仕様書に定め、その中で苦情対応窓口設置することを義務付ける
- また、契約締結後は、販売代理店マニュアルや販売CSルールで活動における留意ポイントや営業停止ルール等を明示。また、定期的なモニタリング調査やコンプライアンス総点検・CS研修を実施。なお、年1回総務省への定期報告の際には、取次実績がない販売代理店の契約を解除する等の精査を実施

指導等監督措置の取り組み

契約締結前



適格性確認



媒介契約届出



責任者選定・
通知

契約締結



契約書・仕様書



苦情対応窓口
設置

契約締結後



別紙①
・販売代理店マニュアル
・販売CSルール



別紙②
モニタリング調査



別紙③
コンプライアンス
総点検・CS研修



苦情問合せ内容
把握・分析

別紙①販売CSルール

- 電気通信事業法・消費者保護ルール(ガイドライン)の改定を受け、販売CSルールも適宜見直しを行い周知
- 販売CSルールでは、「**アポイント→契約前確認→契約後確認**」の各プロセスにおいて人員を変えて(3人分のリソースを投じて)、申込意思確認を行うことを規定
- 苦情内容や件数等に応じて「**営業停止**」「**契約解除**」「**販売インセンティブの減額**」を実施。営業停止にする場合は、同一代理店の他店舗にも調査を行い、同様の違反が確認できた場合、営業停止等を実施

主な販売CSルールの内容



販売CSルール

<勧奨トーク・トークスクリプト注意事項>

Aさん

アポイント

- ✓ 名乗り:社名+名前を必ず伝える
- ✓ 提案:必ず「ご提案」というワードを伝える
- ✓ メタル移行:「今後の固定電話サービス」に関する報道発表を契機とした活動は禁止

Bさん

契約前 確認

- ✓ 高齢者の場合:第三者確認を必須。
[同居家族不在時は別居家族への確認](#)
- ✓ 申込意思確認:お客様からの了承・返事をいただく

Cさん

契約後 確認 (読み合わせ)

- ✓ 説明書面を必ず手元にご用意いただく
- ✓ 取次前に必ず読み合わせを完了させる
(取次後の読み合わせは禁止)

対応者を分けるようルール化

営業停止ルール

構成員限り

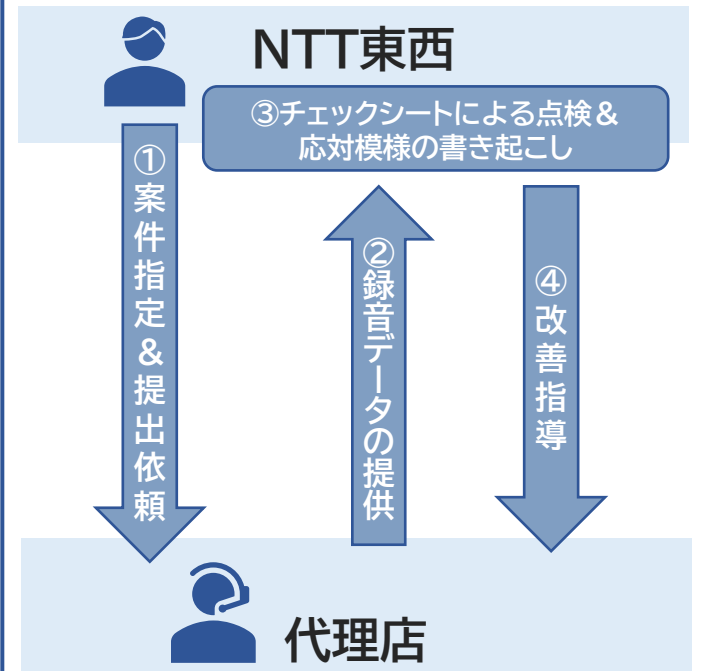
別紙②定期モニタリング調査

- 苦情未然防止・不適切勧奨の撲滅を目的に、電話勧奨での受注案件を中心に、NTT東西による勧奨内容の「定期モニタリング調査」や対応模様の「書き起こし」を実施
- モニタリング調査における注力ポイントとして、消費者行政より特に注視されている「高齢者への第三者確認有無」・「説明書面交付による読み合わせの有無」等をチェック

取り組み

モニタリング調査体制

実施頻度：毎週



モニタリング調査項目・改善指導

チェック項目で不適正が発生した都度、販売代理店アカウント担当者から該当の一次代理店・二次代理店への指導を実施

調査項目	主な改善指導内容
代理店届出制度を踏まえた対応	<p>【誰が誰に】 販売代理店アカウント担当者から一次代理店担当者or二次代理店の社長及びバックヤード責任者への指導</p> <p>【対応手法】 主に対面</p> <p>【説明ツール】 モニタリング調査報告書や該当案件の書き起こしや通話録音、説明書面等</p> <p>【指導内容】 モニタリング調査報告書や書き起こしを用いてNG項目・トークを説明の上、改善点を指導。必要に応じ説明書面の修正、現地での立ち入り指導を実施。改善が見られなければペナルティを強化</p>
虚偽説明の有無	
誤認を与える説明の有無	
料金説明の有無	
高齢者への第三者確認の有無	
説明書面交付による読み合わせの有無	
申込意思の確認	
オプション商品を想起させる説明	
民法改正対応	
接客態度	

別紙③教育・啓発・指導

- NTT東西では、販売代理店に対して年1回のコンプライアンス総点検と年1回以上のCS研修を実施
- 消費者行政より特に注視されている直近の課題である「高齢者への電話勧奨における第三者確認の徹底」「電話勧奨における説明書面交付・読み合わせの徹底」等、CS研修において啓発・指導

販売代理店への取り組み内容



コンプライアンス総点検

年1回

総点検チェックリスト 全39項目

勧奨前

- ✓ 通話録音実施・1年間保存
- ✓ 勧奨非希望ユーザのリスト除外

勧奨時
(契約前確認)

- ✓ 自社の会社名・名前の名乗り
- ✓ 高齢者の場合、第三者確認
- ✓ 別担当者による2回以上の申込意思確認

勧奨後
(契約後確認)

- ✓ 説明書面送付後のお客様との読み合わせ
- ✓ 申込取消申告時の速やかな対応
- ✓ 販売代理店独自施策の適正な運用

日常

- ✓ 全従業員を対象にした研修の実施
- ✓ 苦情発生時の再発防止・改善指導



CS研修



年1回以上

全従業員を対象にコンプライアンス
総点検時に実施
(再委託先新規契約時、新人採用時も実施)

CS研修資料

CS向上
の意義

適正な
営業

苦情の
傾向

ペナル
ティ

不適切
事例
紹介

③NTT東西における電話勧誘を起因とする苦情の推移

構成員限り

- NTT東西における販売代理店苦情発生率については、 %を下回る
- 主な要因としては、説明書面交付とその読み合わせの確認を人を変えて行うことを義務化したことに加え、厳格なペナルティを設定し、基準に合致しない販売代理店契約を解除したことにより、「お客様への説明不足(料金認識齟齬等)」の苦情が減少
- 苦情発生時は、通話録音で事実確認を実施。お客様への説明が足りていないことが判明した際は、お客様にご連絡し再説明を行うと共に、その中でお客様からの申込取消の申出があった場合は、速やかな対応を実施
- また、CS研修資料にも直近の苦情案件例を盛り込み、全社的な再発防止に努めるよう注意喚起を実施

NTT東西の販売代理店苦情発生率

構成員限り

まとめ

- NTT東西としては、消費者保護の観点から、よりお客様が安心してサービスをご利用いただけるように、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に則り、今後も、事業者としての責務を果たすべく、電話勧誘をはじめとする業務が、適切かつ確実に遂行されるように取り組んで参ります。
- また、お客様にご満足いただけるサービスを提供していく上で、重要なパートナーである販売代理店と連携し、お客様への分かりやすいご案内をはじめ、お客様からのご意見・ご要望に耳を傾けていきながら、消費者保護の取り組みを進めて参ります。