

# 第6回消費者保護政策委員会 事業者ヒアリング資料

2026年4月6日

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

# 弊社における契約・解約・利用者トラブルに関するDXの取り組み状況

デジタル技術による利便性向上と、有人対応への円滑な連携を行うサポート体制を構築しております。



## 24時間対応のデジタル支援

契約・解約手続きのオンラインでの手続き受付に加え、チャットボット・FAQによる自己解決導線を構築。



## システム連携と有人引継ぎ

お客様情報のデータベースと連携した動的案内を実施。未解決時は会話履歴を引き継いで有人チャットへ接続し、お客様の負担を軽減。



## 現状の課題（ITリテラシー等格差）

お客様のITリテラシー等の差異により、内容が完全に伝わらず苦情となるケースが存在する。



## 今後の展望（生成AI等の活用）

現在のシナリオ型の限界を打破すべく、生成AI等の高度な技術を検証・導入し、より理解しやすい説明手法を追求。

# 販売体制・代理店管理に関するDXの取り組み状況

システム化により個人の能力に左右される状況を脱却し、安定した品質でご案内できる販売体制を推進しております。



## 管理・研修のデジタル化

- 販売代理店向けの研修コンテンツをeラーニング化。受講状況をシステムで一元管理。
- お客様の申込ステータスを確認できるシステムを提供し、適正な進捗管理を支援。



## 動画による品質標準化

- 口頭説明のバラツキや不適切勧誘を未然に防止。
- すべてのお客様に対し、説明案内をテキストや動画で提供することで説明品質を標準化。



## お客様端末での申込完結

- お客様ご自身の端末でご契約内容を確認いただいた上で、ご自身で申込操作を完結していただく機能を提供。
- 意図しない契約手続きを物理的な仕組みで抑止。

# 電子交付およびWEBでの表示内容に関する取り組み

電子交付の利点を最大限に活用。

各種表示物への理解度向上に向けて工夫を重ねております。

## 契約書面の電子交付による利点

- 契約内容を即時かつ詳細に確認できる利便性から、WEB販路では電子交付の優先勧奨している。
- WEB販路では、約款等を表示した後、申込確定ボタンの直上に同意チェックボックスを配置し、見逃しを防ぐ措置を講じている。他方、電話勧誘では電子交付は禁止。
- マイページで申込後、いつでも契約内容の閲覧・ダウンロードが可能（解約後も一定期間閲覧・ダウンロードが可能）。



## 各種表示物の理解度の向上に向けて

- 消費者様の誤認や意図しない契約を防ぐため、景表法等の関係法令に準拠した当社独自のガイドラインを策定・運用。
- 幅広い消費者様にご理解をいただけるように日々UIの改善を図っている。

# SONY

SONY is a registered trademark of Sony Group Corporation.

Names of Sony products and services are the registered trademarks and/or trademarks of Sony Group Corporation or its Group companies.

Other company names and product names are registered trademarks and/or trademarks of the respective companies.