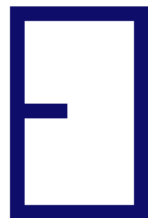


消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回） 事業者ヒアリング ご説明資料

KDDI株式会社

2024年3月25日

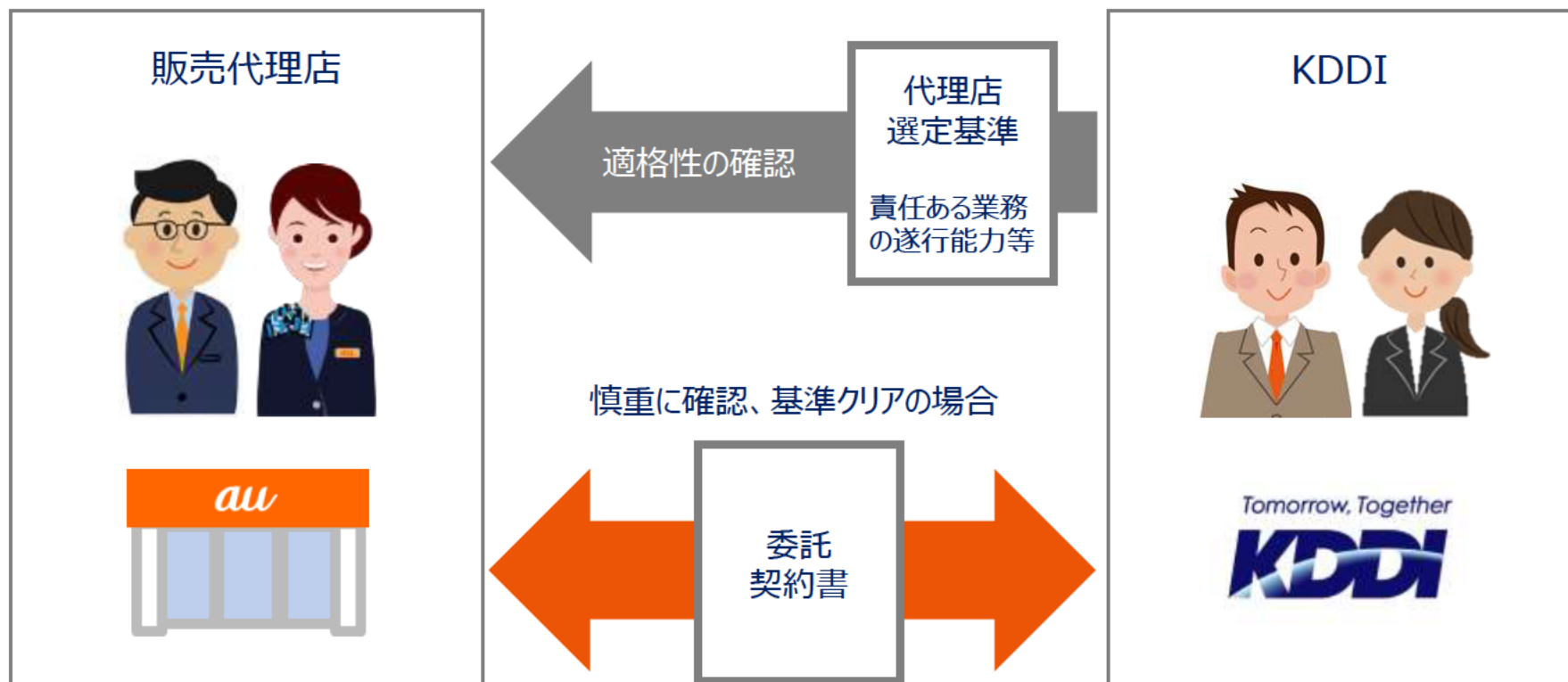


本日のご説明事項

- **販売代理店への指導等措置義務について**
 - **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**
 - **媒介等業務の手順等に関する文書の作成等**
 - **媒介等業務受託者の届出に関する措置**
 - **監督措置**
 - **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**
- **報告書2023を踏まえた対応状況**



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かめた上で、委託契約書を締結

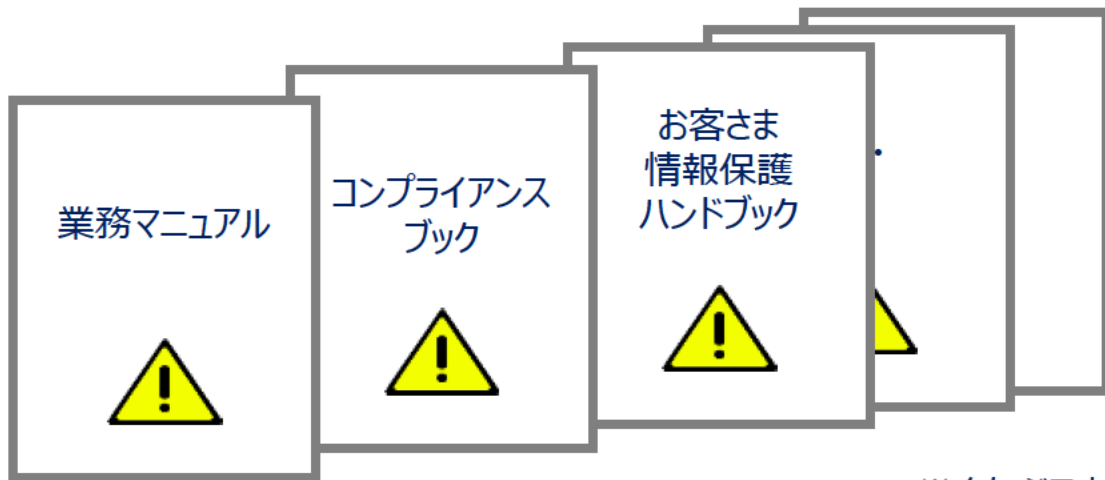


※イメージです

各種マニュアルを整備、ショップ向けサイトにて展開 定期・随時に研修を実施、テストやアンケートで実効性を確保

マニュアルの整備

各種法令の内容や不適切な事例の紹介、
事業法改正に伴う説明対応のポイントなどを記載

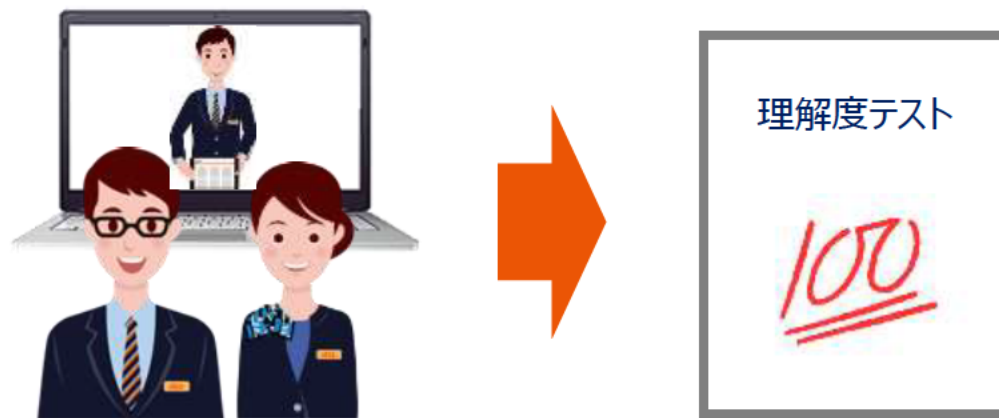


※イメージです

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*を実施の上、理解度を確認

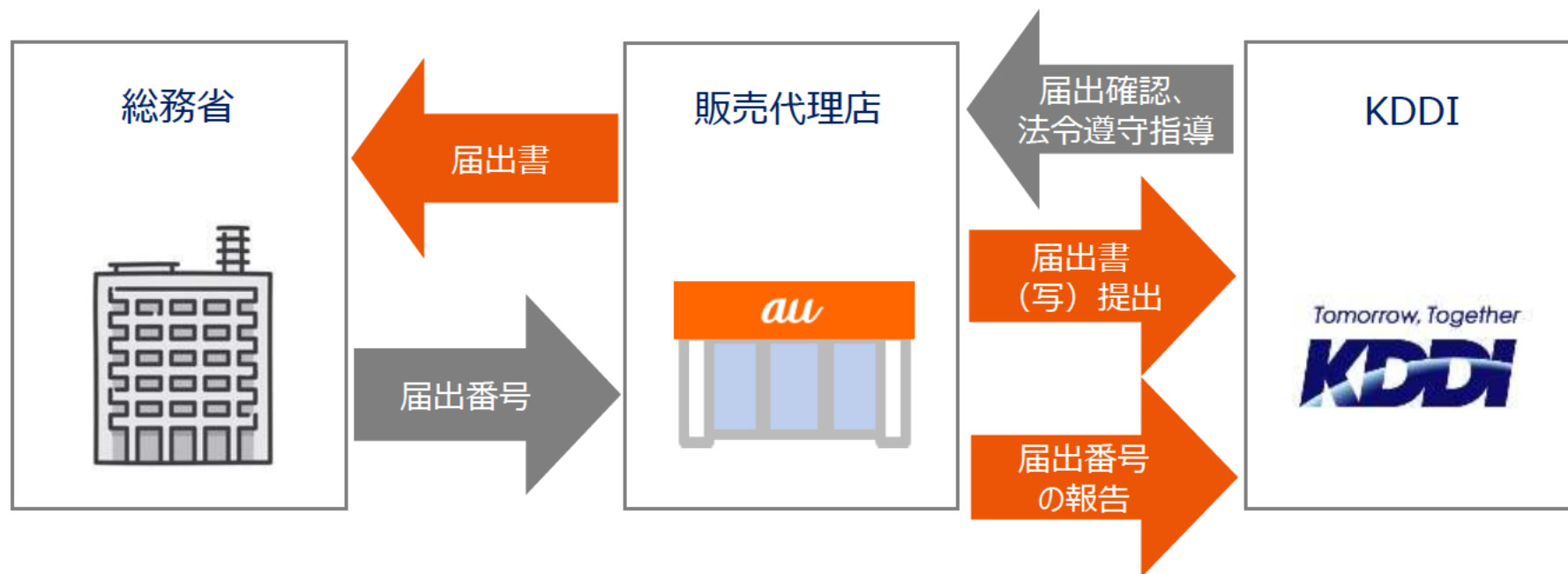
※2023年度実績：約125講座



※イメージです



届出書の写しを弊社へ提出するよう義務づけ、
届出番号についても報告を求め、弊社にて管理



※イメージです

弊社との委託契約内容に変更が生じる場合、
届出の内容変更該当するものは、遅滞なく変更届出等をおこなうよう指示



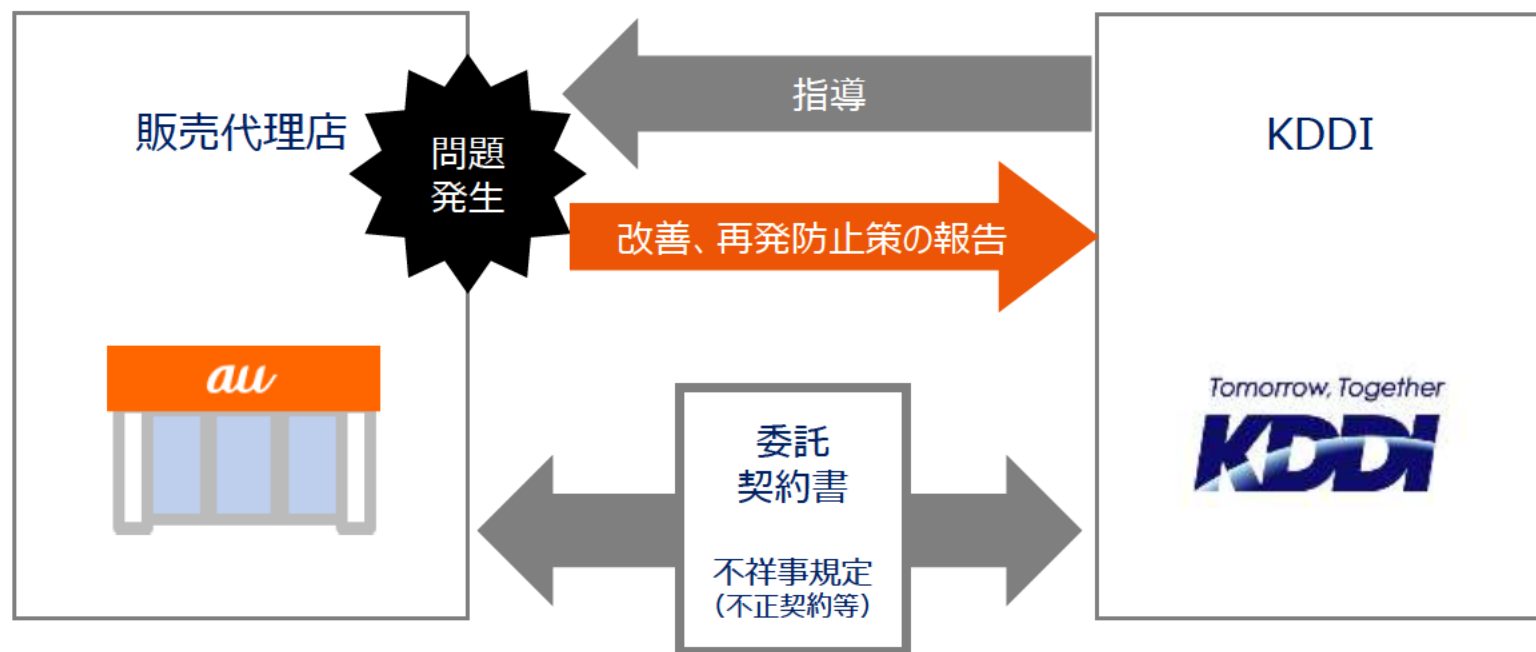
販売代理店・ショップに対し、定期的に監査を実施 改善が必要な事項があればその場で指導、後日結果を確認



※イメージです



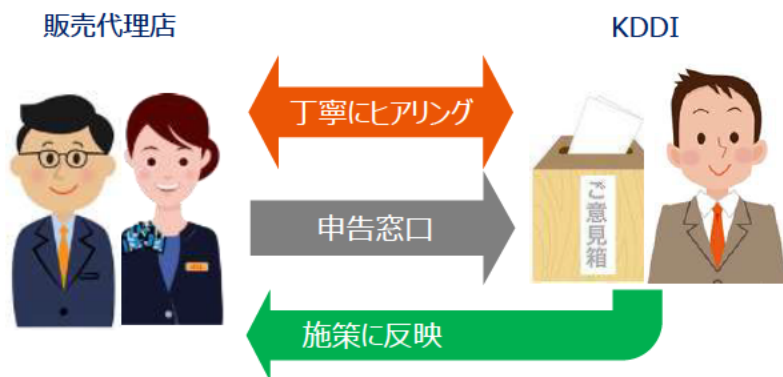
問題が生じた場合、早急に指導等改善に向けて取組み
また、委託契約書において、不祥事等があった場合の対応を規定



※イメージです

報告書2023でのご指摘を踏まえ、各種対応を継続 引き続き実質的なコミュニケーション強化に向け取組促進

実質的なコミュニケーション



- 丁寧なヒアリング、申告窓口の継続
- 全携協との苦情縮減会議開催

目標、評価指標の設定



- 相対評価から絶対評価へ移行済
- 無理販につながりかねない指標等に十分注意

出張販売の状況



- 全携協と連携し、様々な取組みを実施
- 現場の写真を提出する独自運用を継続

※いずれもイメージです



**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てまいります**



ヒアリング事項【共通質問事項 1/2】

ヒアリング事項		回答
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	(1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保 (2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保	弊社が定めている代理店選定基準に沿って、確認をおこなっております。その基準を満たしていることを確認した上で業務委託基本契約書を締結しております。
2. 責任者の選任		業務委託基本契約書の締結者（代表取締役等）を選任していただいております。締結者に変更があった場合は、弊社へ通知するよう定めております。
3. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等	(1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘引の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項 (2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	業務マニュアルやコンプライアンスブック、お客さま情報保護ハンドブックなどを作成しており、各種法令（電気通信事業法、携帯電話不正利用防止法、個人情報保護法など）の内容や不適切な事例の紹介、電気通信事業法改正に伴う説明対応のポイントなどを記載しております。 定期的に行うコンプライアンス研修と、法令改正や新商品の発売に関して随時おこなう研修（2023年度：約125講座）があります。すべてeラーニングでの実施となっており、実効性を確保するため、受講後に理解度テストやアンケートを設けております。
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置		届出書の写しを弊社へ提出するよう義務づけております。届出番号についても報告を求めており、弊社にて管理しております。



ヒアリング事項【共通質問事項 2/2】

ヒアリング事項	回答
5. 監督措置	ショップに対しては年4回、販売代理店に対しては年1回、定期的に監査を実施しております。その結果を踏まえ、改善が必要な事項があれば、その場で指導、改善依頼をおこなっております。また、改善実施後に、弊社へその結果を直接報告するようになっており、その後適切に改善がなされているか、弊社より確認をおこなっております。
6. 苦情処理に関する措置	業務委託基本契約書において、お客さまからの苦情申告に対する対応を規定しております。具体的な対応手順については、販売代理店向け業務マニュアルに定めております。 また、販売代理店単独での対応が困難な場合、相談窓口としてサポートデスクを設けており、連携して迅速かつ適切に対応を進めるよう体制を整えております。
7. 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	業務遂行に問題が生じた場合、弊社営業担当から早急に指導をおこなうなど、直ちに改善に向けた取り組みをおこなっております。 また、業務委託基本契約書において、不祥事等があった場合の対応を規定しております。
8. 委託状況を把握するための措置	営業担当が日頃よりコミュニケーションを図るほか、監査担当による定期監査の実施などで状況を把握しております。 なお、連絡手段も所在地や電話番号など報告を求めており、弊社にて管理しております。



ヒアリング事項【個別質問事項：MNO】

ヒアリング事項		回答
報告書2023を踏 まえた対応状況	販売代理店との実質的なコミュニケーションに向けた協議の仕 組みの改善状況	<ul style="list-style-type: none">• 営業担当が、商談形式で丁寧なヒアリングや意見交換をおこなっております。また、営業担当を介さず 弊社施策策定部門へ申告できる窓口を設けております。• その他、全携協と定期的に苦情縮減会議を実施し、改善に努めております。
	目標、評価指標の設定状況	<ul style="list-style-type: none">• 2022年6月より、従来の相対評価によるランク付け、及びランクに伴う支援金を廃止し、販売代理店 が過去の販売実績等の実態を踏まえて選択する目標に応じたもの（絶対評価）へ移行済です。• なお、適合性の原則に反した無理な販売につながりかねない評価指標や施策は設定しないよう、十分 な注意を払っております。
	出張販売の状況	<ul style="list-style-type: none">• 全携協と連携の上、営業品質の担保を図っております。（スタッフ向けの教育・研修コンテンツの提供、 不適切な勧誘を行わない等の関連法令の遵守・委託先管理・各種訴求の注意事項などの徹底、お 客さまフォローのために販売主体を明確化）• イベント実施の都度、現場から写真提出を行っていただく運用を継続しております。

「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

