

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 事業者ヒアリング ご説明資料

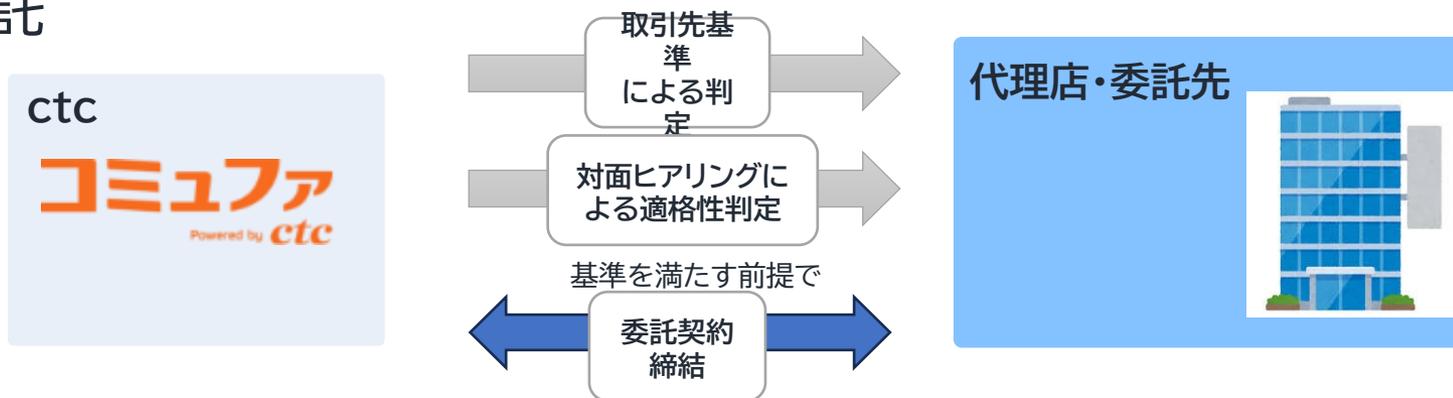
中部テレコミュニケーション株式会社

未来をえがき、笑顔をつなぐ

本日のご説明事項

- 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
- 監督措置
- 苦情処理に関する措置
- 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
- 共通質問事項回答

1-(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



弊社が定める取引先選定基準を満たすことを確認、対面ヒアリング等で業務への適格性を確認した上で、委託契約書を締結しております。

3-(1) 媒介等業務の手順等に関する文書の作成

マニュアル・文書



業務マ
ニュアル

法令・事
例

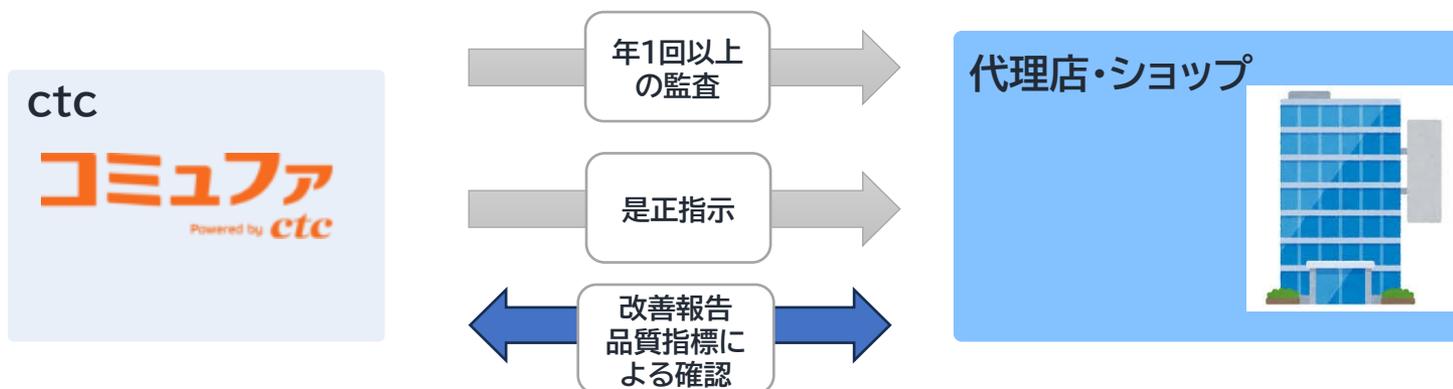
定例会議・Eラーニング



以下にあげる文書・研修環境などを用意しております。

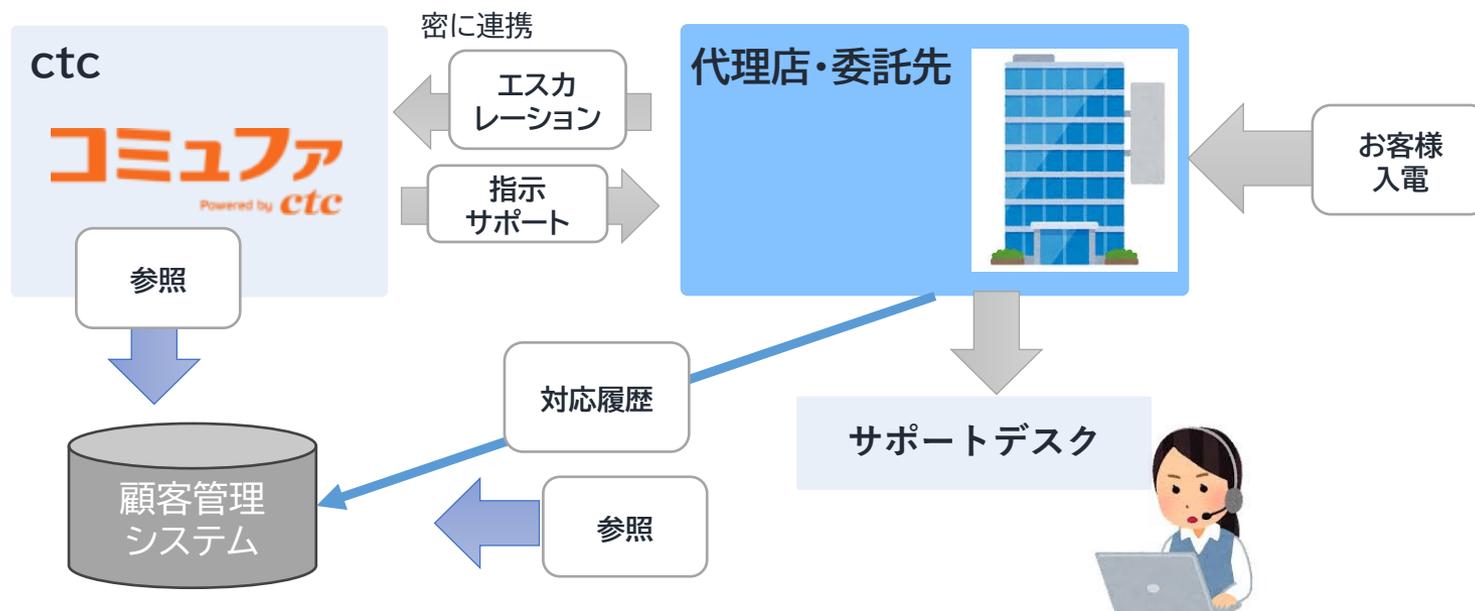
- ①冊子配布の他、代理店ポータルサイトにて各種マニュアルの閲覧
- ②営業品質会議にてサービスや事例の随時共有
- ③研修およびEラーニングによる営業員認定制度導入など

5 監督措置



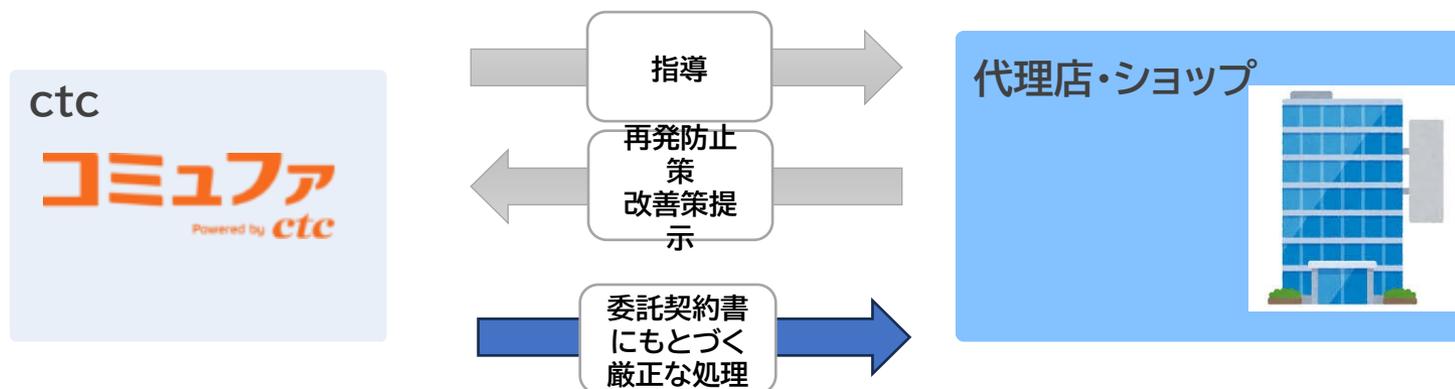
監査は、現地視察・お客さまの声の分析・音声記録などの情報をチェックシート等により判定し、不適切と認められた箇所については、随時、是正指示を行い、改善報告の受領や品質指標などの改善を確認しております。

6 苦情処理に関する措置



エスカレーションルールの明示や専用サポートデスクの設置など、連携して迅速かつ適切に進められる体制をとっております

7 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



業務遂行において、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、改善に向けた取組みをおこなっております。
また、業務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しており、問題の内容に沿って厳正に対処しております。

共通質問事項回答(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	弊社が定めている取引先基準(財務、コンプラ、品質、管理体制含む)の確認、チェックシートによる対面ヒアリング等による業務適格性の判断など、基準を満たしていることを条件として契約締結を実施しております。
	(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	共通基盤(CRM)活用を前提として、利用者の声を共有できる仕組みのほか相互の体制図、フローなどを共有できる体制を構築しております。
2. 責任者の選任		業務委託基本契約書の締結者を選任するほか、前述の体制図において弊社窓口となる責任者マネージャーを設定し、随時更新を実施しております。
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	業務マニュアルの他、営業マナー&コンプライアンスブックなどを作成しており、各種法令(電気通信事業法、消費者契約法、個人情報保護法など)の内容や不適切な事例の紹介などを記載して営業員に配布しております。
	(2)代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	毎月各代理店との品質会議を開催し事例共有を随時実施、営業スキル・コンプラなどのEラーニング、対面研修など各種研修の受講をもって、然るべきスキルを有するものを営業員と認定する制度を導入しております。

共通質問事項回答(2/2)

ヒアリング事項	回答
4. 媒介等業務受託者の届出に関する措置	届出番号について契約時に報告を求めており、弊社にて管理しております。
5. 監督措置	販売代理店、ショップに対して年1回以上、監査を実施し、現地視察・お客さまの声の分析・音声記録などの情報をチェックシート等により判定し、不適切と認められた箇所については、随時、是正指示を行い、改善報告の受領や品質指標などの改善を確認しております。
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。また、販売代理店単独での対応が困難な場合、弊社エスカレーションルールや相談窓口として代理店サポートを設けており、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	業務遂行において、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、改善に向けた取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、問題の内容に沿って厳正に対処しております。
8. 委託状況を把握するための措置	委託先毎に営業管理者を選任し、コミュニケーションの強化を図るほか、定期監査の実施などで状況を把握しております。なお、拠点単位での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。