

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第56回） 事業者ヒアリング資料

2024年04月30日
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

■ 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

No.	ヒアリング事項概要	弊社対応
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	販売代理店契約および再委託契約を検討する前段において、規定する調査事項をヒアリングし、業務を委託するに適しているかを審査している。
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	問合せ窓口の設置および迅速な対応と、当該窓口を消費者に説明する事、弊社への報告を規定している。

■ 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

No.	ヒアリング事項概要	弊社対応
1	手順等の文書の作成 ①適切な誘因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	適切な販売方法、関係法令等遵守すべき事項を定めた販売ガイドラインを整備し展開している。
2	代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等	販売スタッフへの販売ガイドライン等の研修を販売開始前・定期的に受講を義務付けている。

■ 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等(ガイドライン・マニュアル等)

構成員限り

■ 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（研修資料）

構成員限り

■ 媒介等業務受託者の届出に関する措置（届出手続き概要）

構成員限り

■ 監督措置（監査フロー概要）

構成員限り

■ 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（改善指導等）

構成員限り

■ その他

No.	ヒアリング事項概要	弊社対応
1	責任者の選任	販売代理店毎に責任者の配置を義務付け、当該責任者を委託開始時申請書にて提出していただいている。 変更が生じた場合にも報告義務を規定している。
2	苦情処理に関する措置	問合せ窓口の設置および迅速な対応と、当該窓口をお客さまへ説明する事、弊社への報告を規定している。 上記に加え、弊社サポートデスクの営業時間、窓口情報も説明することを義務付けている。
3	委託状況を把握するための措置	委託開始前に連絡先・所在地等を提出させ、変更時には遅滞なく通知することを義務付けている。

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.