

携帯電話販売代理店の取組について (「ICT安心・安全研究会」資料)

携帯電話販売代理店団体設立準備会
2014年12月4日

目次

1. 業界団体の設立に向けた動き
 - 1-1. 業界団体設立準備会の概要
 - 1-2. 業界団体設立準備会の運営体制
 - 1-3. スケジュール
 - 1-4. 目的(案)
2. 苦情・相談件数の低減に向けた動き

1. 業界団体の設立に向けた動き

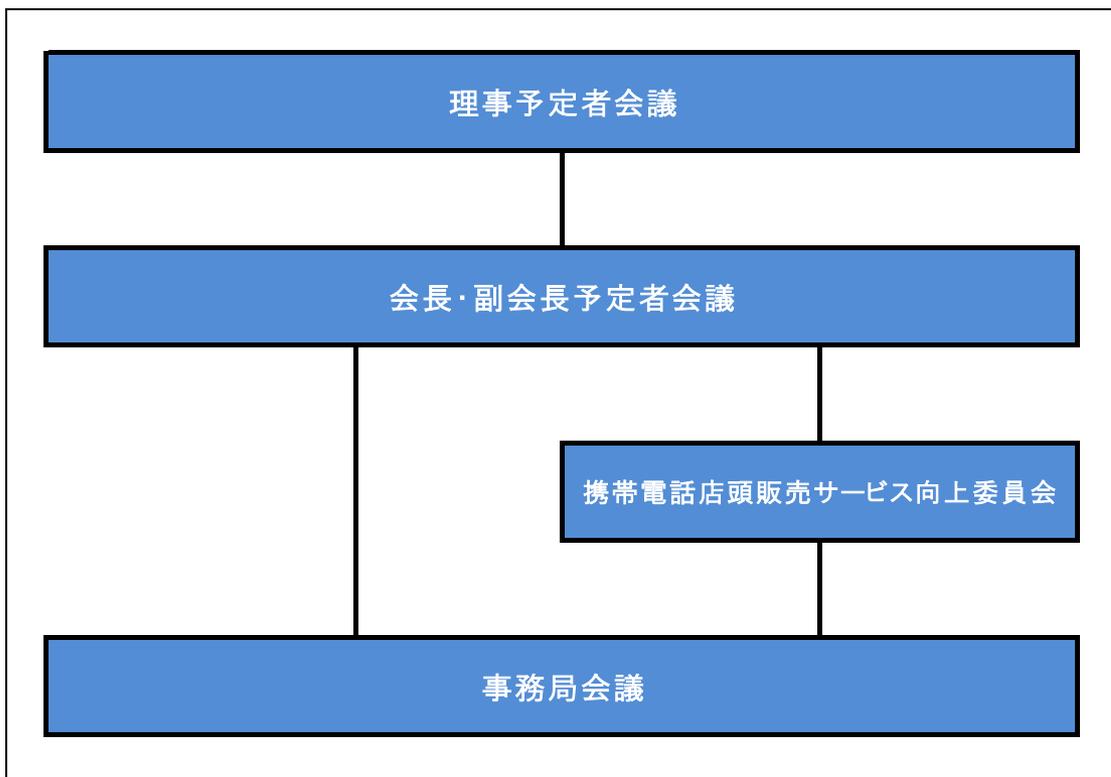
1-1. 業界団体設立準備会の概要

- ① 携帯電話販売代理店団体設立準備会(以下、準備会)の設立目的・役割
 - a. 携帯電話販売にかかる苦情・相談の低減を目指し、お客様視点を重視した販売の適正化を目的とした「業界団体」設立の諸準備。
設立スケジュールは、当初予定の2月を前倒しし、年内(12月)を目標とする。
 - b. 消費者の苦情・相談件数の低減策の立案と実行が緊急性を帯びていることから「携帯電話店頭販売サービス向上委員会」を設置し、これらの課題に取り組む。
- ② 準備会の設立日 : 2014年9月26日
- ③ 準備会のメンバー : 主要代理店12社で構成

1. 業界団体の設立に向けた動き

1-2. 業界団体設立準備会の運営体制

業界団体設立に必要な意思決定までの時間を短縮することを目的とした運営体制を構築



① 理事予定者会議

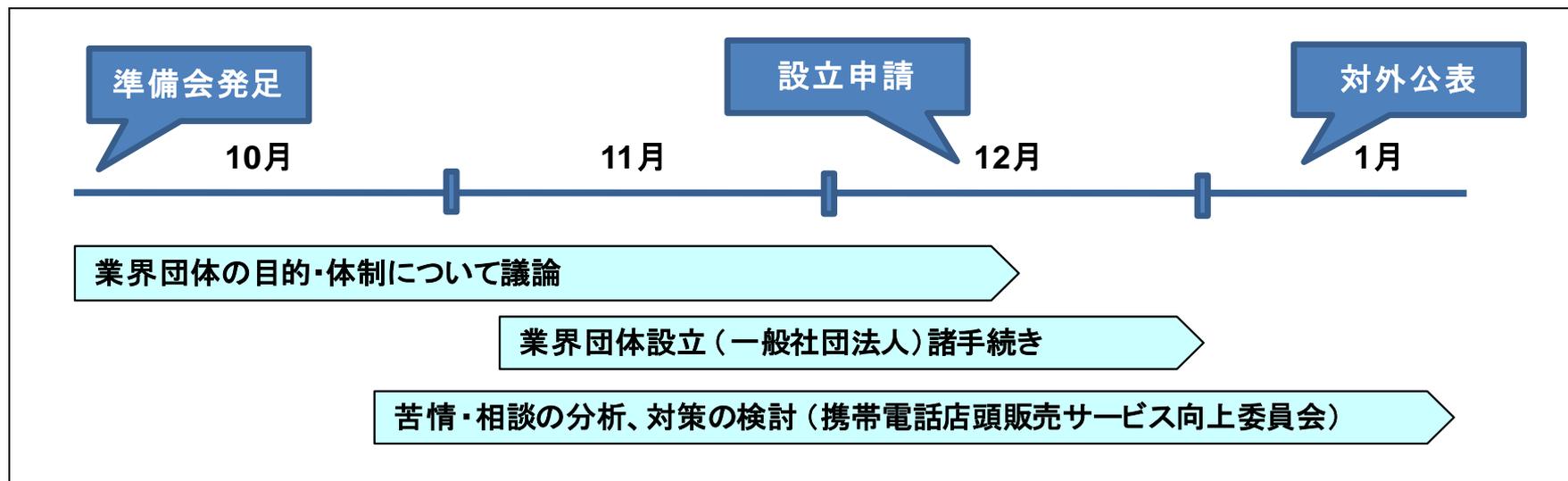
準備会発起人の12社で構成し、会長・副会長予定者会議から上程された議案を審議、最終決定をする。開催頻度は、月に1-2回を想定。

② 会長・副会長予定者会議

会長・副会長予定者を選任し、業界団体設立に必要な検討事項を議論し、理事予定者会議に諮る原案を作成する。開催頻度は週に1回以上。

1. 業界団体の設立に向けた動き

1-3. スケジュール



1-4. 目的(案)

本協会は、電気通信サービスが高度化・多様化・複雑化している状況に鑑み、すべてのお客様が安心して安全に利用できる環境を目指し、公正かつ適正な販売、お客様視点を重視した丁寧でわかりやすい説明及びアフターサービスの充実を通じて、本業界の健全な発展と豊かなICT社会の実現に寄与することを目的とする。

2. 苦情・相談件数の低減に向けた動き

苦情件数の低減に向けた取り組みを最優先事項として捉え、『携帯電話店頭販売サービス向上委員会』を業界団体設立準備会内に設置。
委員会メンバーは、準備会発起人12社より構成する。

《委員会での取り組み課題(案)》

- ① 苦情データの収集
 - a. 代理店各社による苦情データ収集(標準フォーマットの検討)
 - b. 事業者/TCAが保有する苦情データの共有(交渉中)
- ② 苦情データの分析
- ③ 苦情低減のための標準施策の検討
- ④ 業界団体加盟企業への施策の周知