

店頭における苦情の最新状況と、全携協の取り組み

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

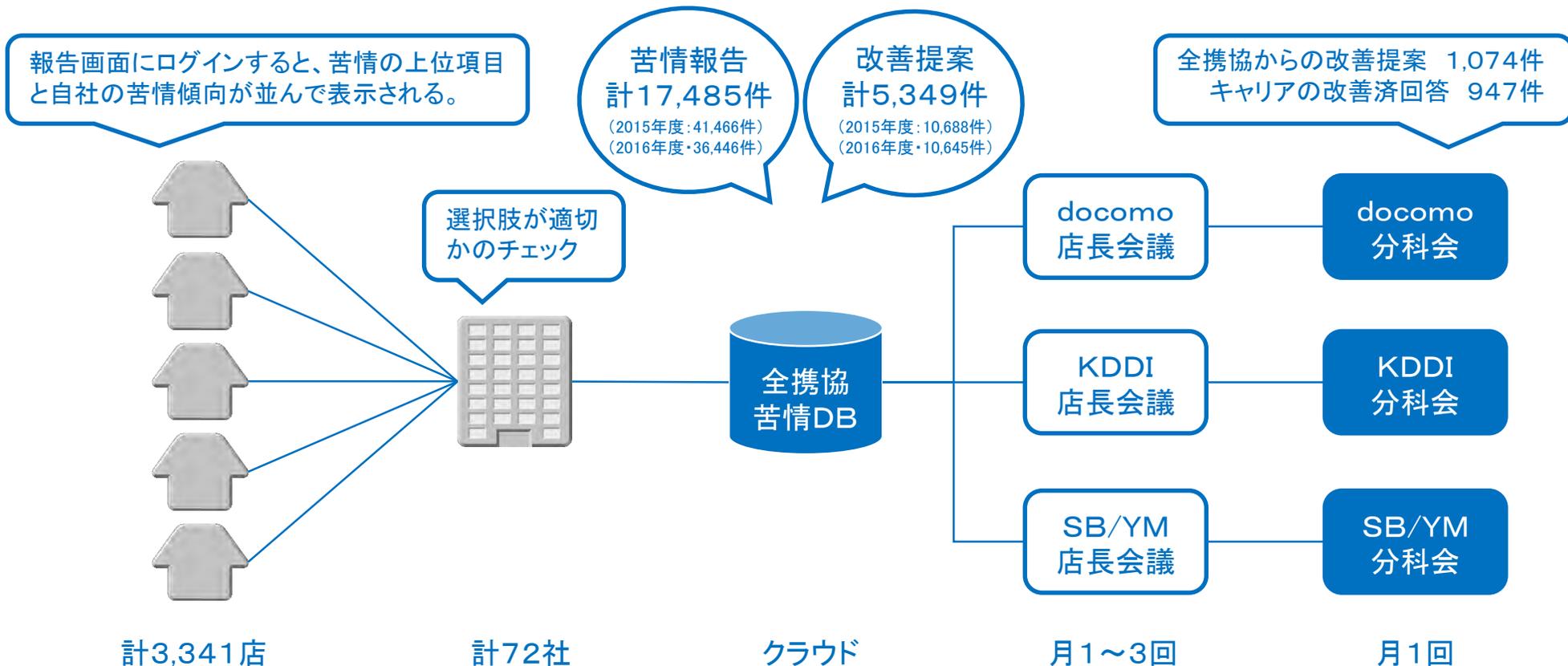
理事 大谷 信雄（株式会社富士通パーソナルズ 代表取締役社長）



1. キャリアショップにおける苦情の最新状況

全携協の苦情収集の仕組み

- ① 回収対象は二次対応(※1)を必要とした苦情、翌日以降に持ち越しとなった苦情、一次対応でも長時間対応になった苦情、その他頻発している苦情。
- ② 苦情の発生原因は、知識・経験の豊富な店長・副店長により1つの主因に絞って記録。(=優先度の高い苦情対策から実行していくという趣旨。)
- ③ 報告は毎日行い、苦情がなかった日は「0件報告」を行う。また報告の際、再発防止の改善提案(現場のアイデア)があればあわせて報告する。
- ④ 苦情収集項目は、より正確な収集・分析が行えるよう随時見直しを行う。(※2)



※1 二次対応とは店長などの上司やキャリア、警察や警備会社等につなぐなど、一次対応者で解決しなかったものです。尚、同一の苦情・相談に基づく再来店はカウントせずユニークユーザー数としています。

※2 現在苦情収集項目は大分類4、中分類22、小分類138項目あります。収集項目は改定の都度 総務省、TCA、国民生活センター、全相協、NACS他、関係団体の方々と共有し、ご意見を頂戴しています。

全携協の苦情収集項目 (入力画面のイメージ)

大分類 (4項目)

中分類 (22項目)

前回発表時から
2項目追加

小分類 (138項目)

① 端末 (携帯電話・タブレット)

設定・使い方

LINE等、キャリアサービス以外の苦情

予約・品揃え

故障・修理①(通常故障)

故障・修理②(端末補償交換サービス)

② 回線契約 (契約、料金、手続き)

通信品質

代理店独自アプリ(アフィリエイト)

料金プラン

請求書関連

価格・販促

契約手続き

キャリアオプション／アプリ

解約、休止

③ その他の契約、 物販等

ひかり

キャリアブランドのアクセサリ・付属品等

でんき

キャリアブランドのその他のサービス

保険

代理店独自のアクセサリ・付属品等

ポイントサービス(クレジットカード含む)

④ 対応品質

自店舗

キャリアコールセンター(③除く)

思ったよりも通信料が高い

契約内容は複雑で理解できていなかった

家族割、学割、複数割などの割引につ

説明不足・誤案内

事務処理ミス

その他

小分類は中分類を
選択すると自動表示。



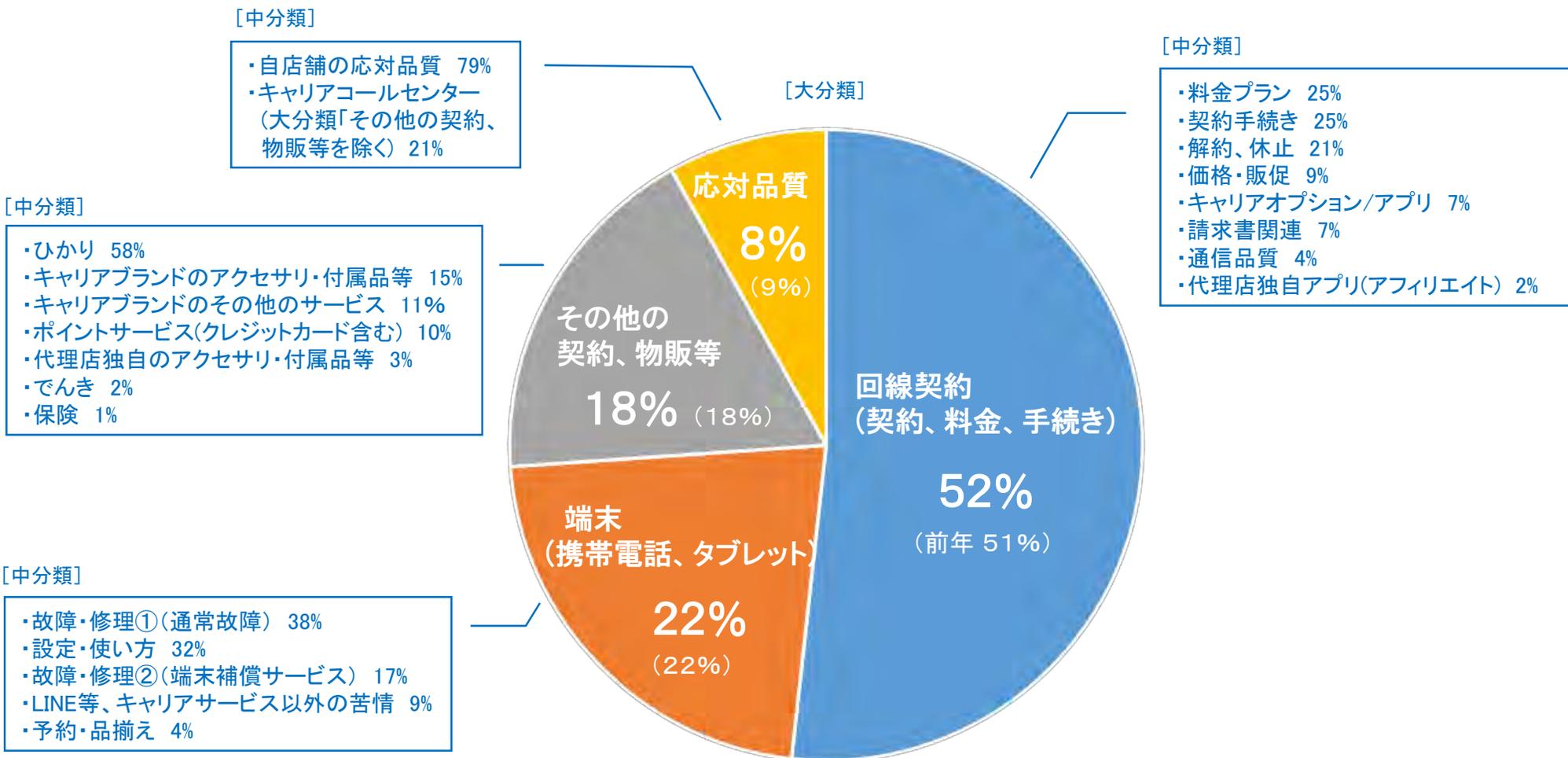
この中分類・22項目が、主な苦情のキーワード

苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2017年4月～2017年9月のデータ 計17,485件

(吹き出しは「中分類」)

(括弧は前年ですが、収集項目変更の都合で7～9月です)

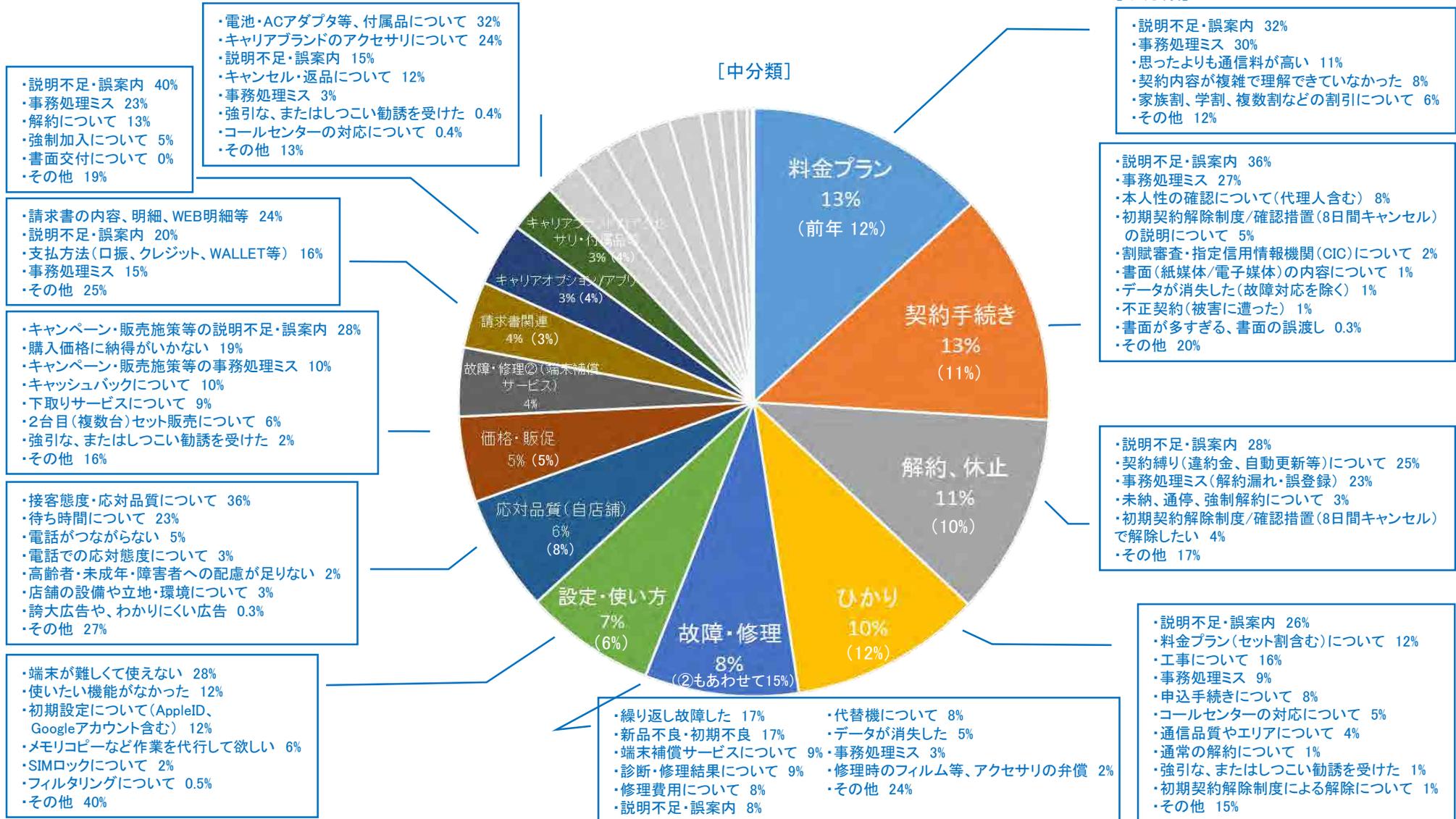


「キャリアショップ店頭販路」では、通信役務に関する苦情が5割、端末が2割、その他が3割。

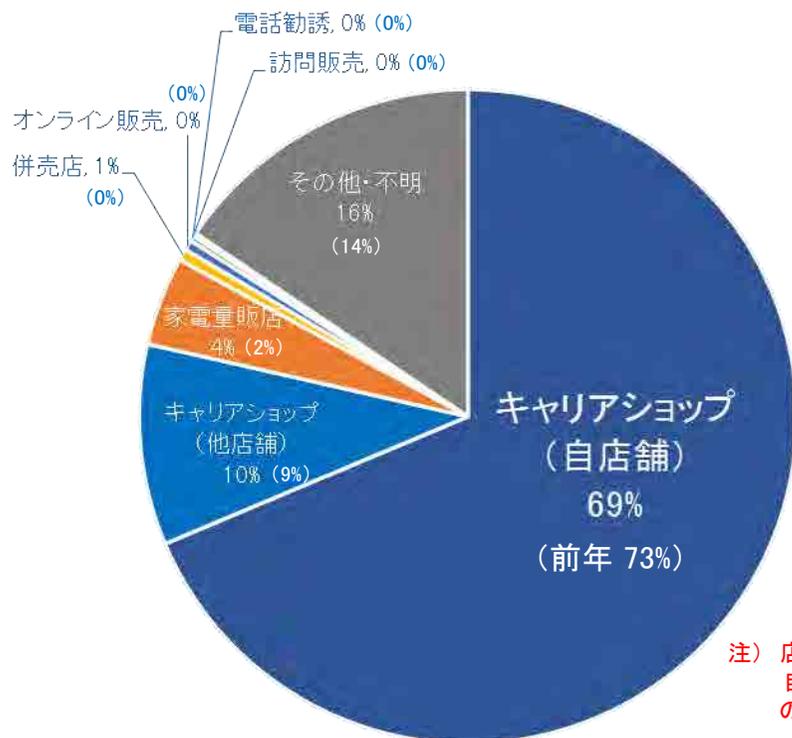
苦情の構成比（全キャリア・中分類）

2017年4月～2017年9月のデータ 計17,485件

(吹き出しは「小分類」)
(括弧は前年7～9月)

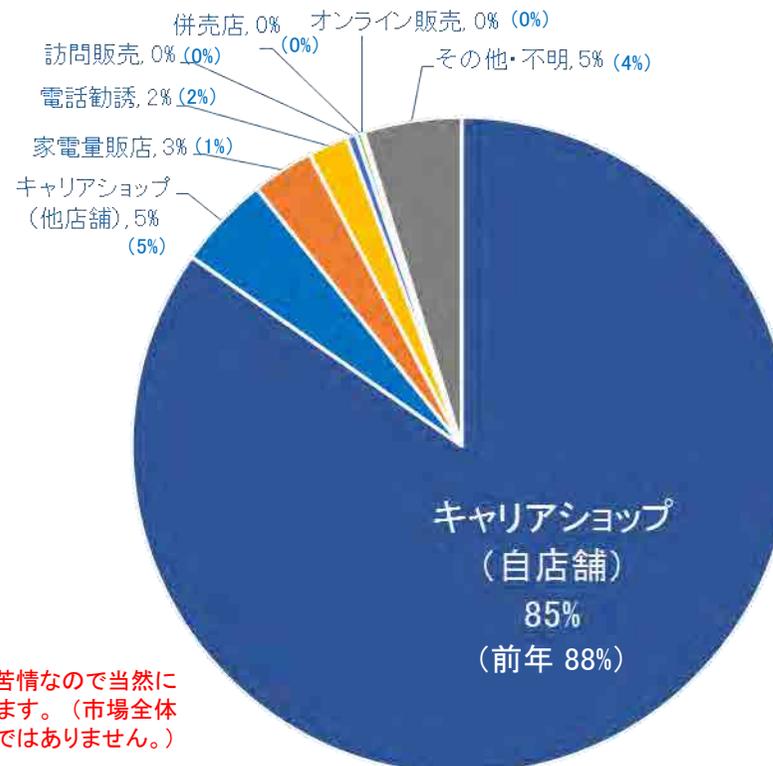


【MNO】



N=15,585
期間:2017年4～9月

【FTTH】

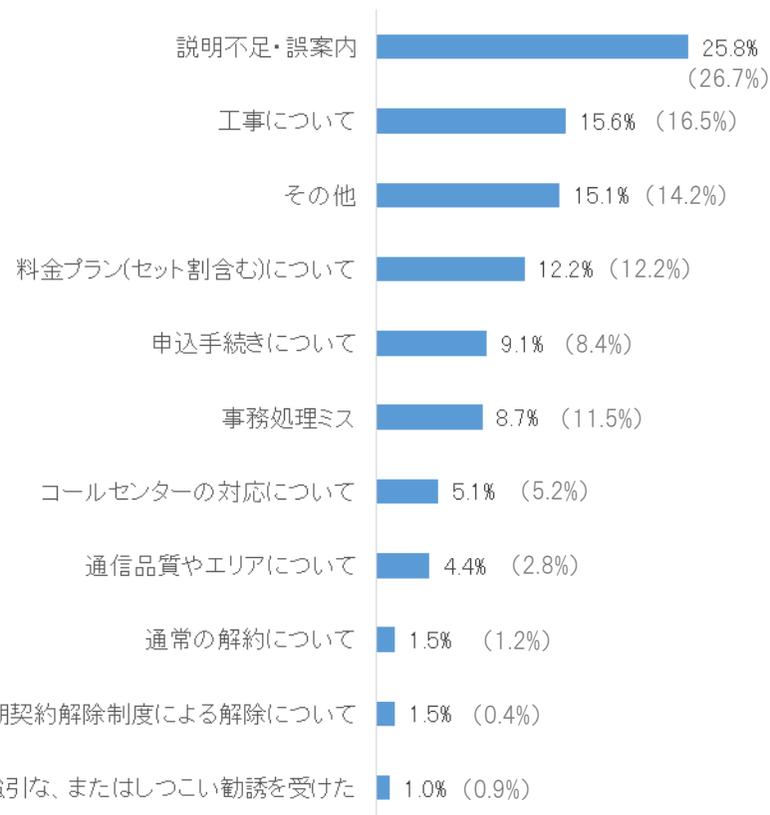
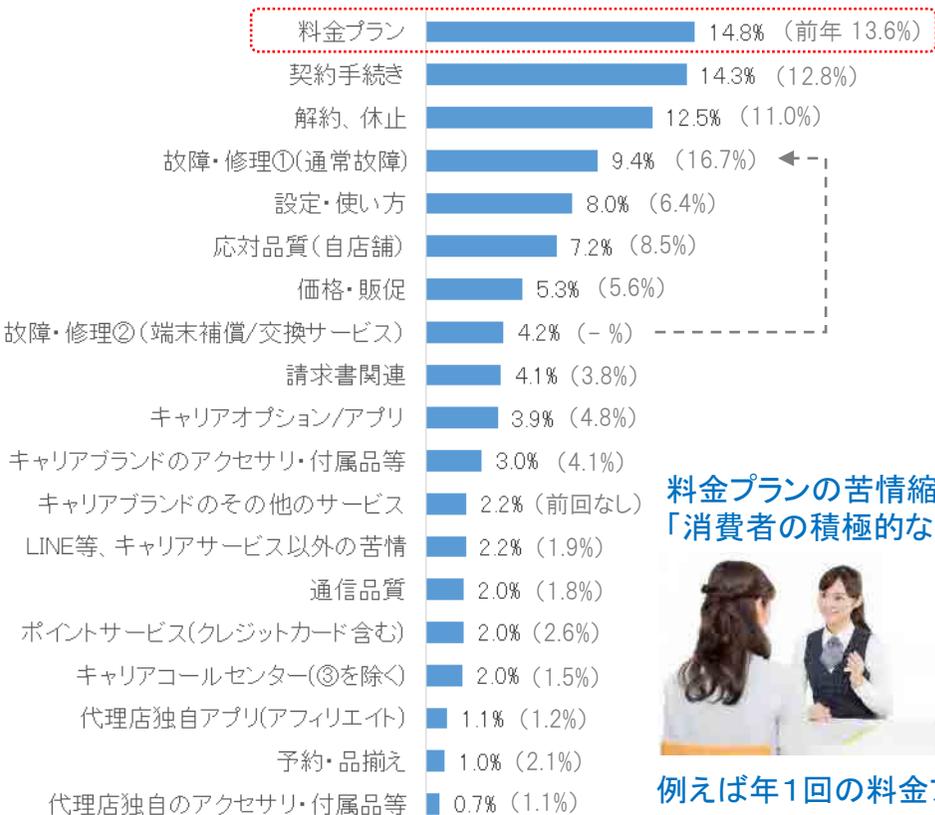


N=1,835
期間:2017年4～9月

注) 店頭で受け付けている苦情なので当然に
自店舗での発生になります。(市場全体
の苦情の発生チャンネルではありません。)

【MNO】 苦情「中分類」より

【FTTH】 苦情「小分類」より



料金プランの苦情縮減には、
「消費者の積極的な関心」も重要。

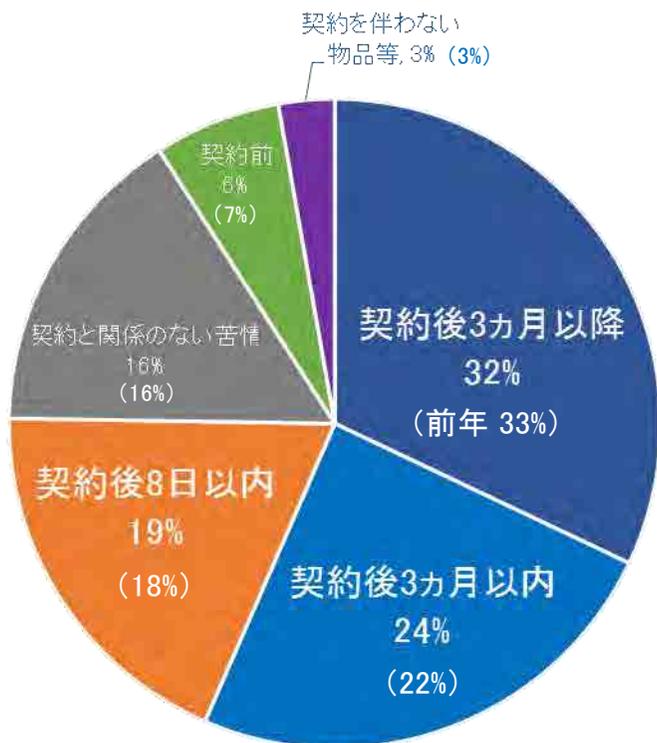


例えば年1回の料金プランの見直しなど…。 強引な、またはしつこい勧誘を受けた

N=15,585
期間:2017年4～9月

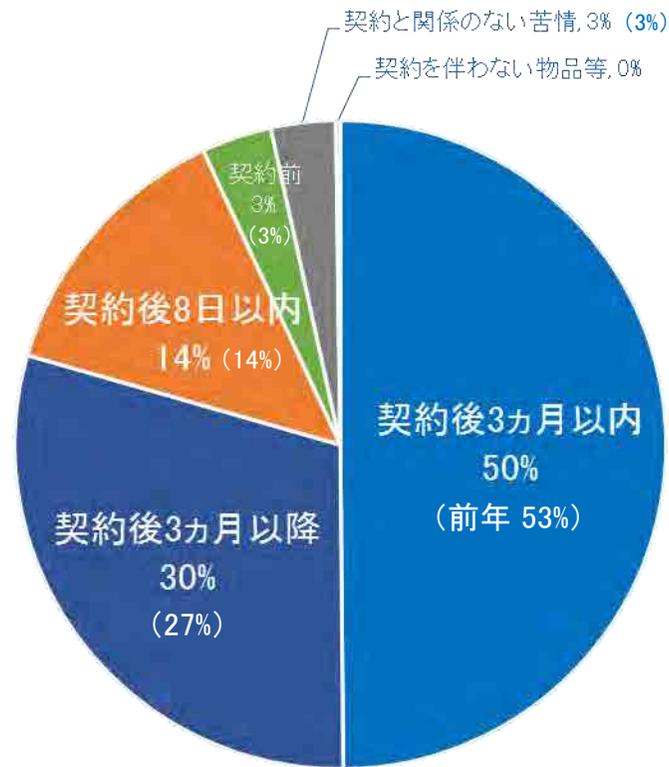
N=1,835
期間:2017年4～9月

【MNO】



N=15,585
期間:2017年4～9月

【FTTH】



N=1,835
期間:2017年4～9月

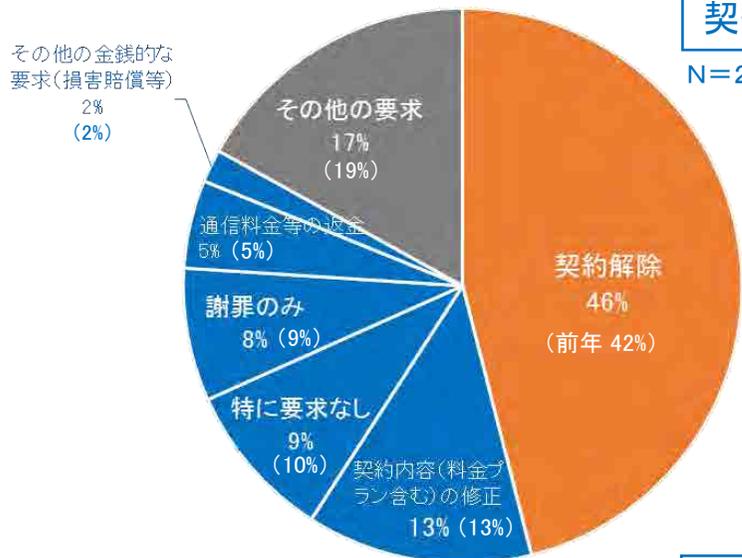
要望内容 利用中・契約初期の内訳

2017年4月～2017年9月のデータ 計17,485件 から
でんき49件、保険16件を控除し、FTTH1,835件を分離
(契約初期は8日以内、利用中は3ヶ月以内、3ヶ月以降)

【MNO】

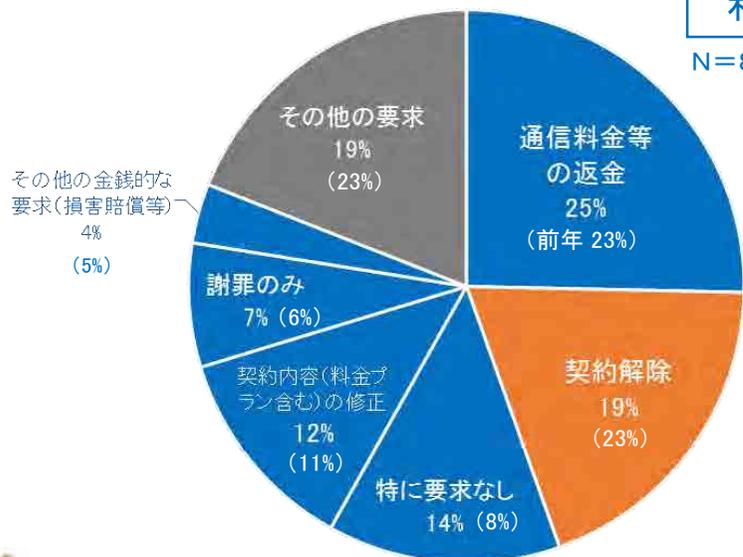
契約初期

N=2,920



利用中

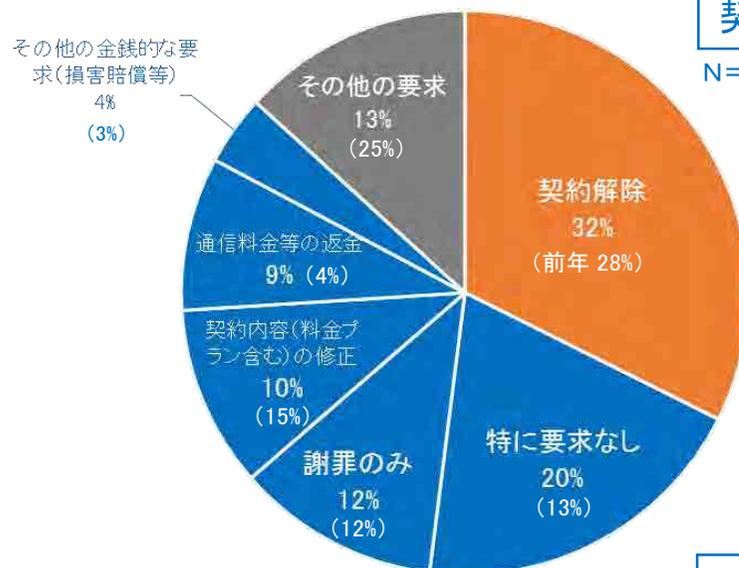
N=8,809



【FTTH】

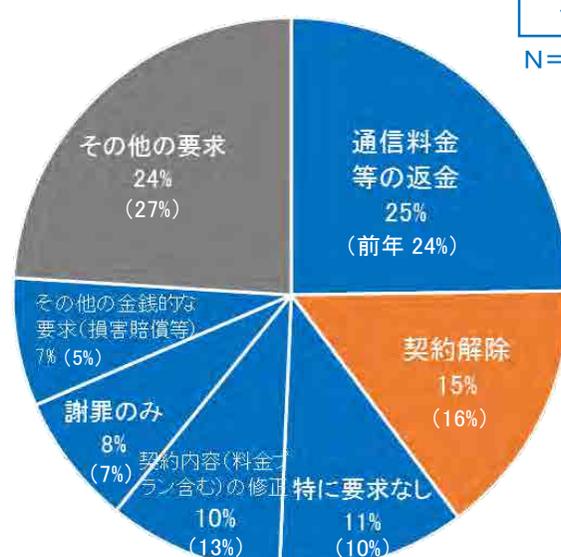
契約初期

N=250



利用中

N=1,458



2. 4つの改善提案の進捗報告

今、私たち店頭での負荷は確実に増加しています…

国とキャリアから求められていることをひとつひとつ丁寧に実施すると、2時間、3時間…。

ご家族の利用状況、電気や
自宅のネット環境確認 保険の提案
(+10分)

下取り有無の確認
(+5分)

改正法準拠の説明
(+20分)

ご利用状況の確認
最適な料金プランの
シミュレーション
(+15分)

交付画面の確認

端末補償案内(+5分)
初期設定支援(+5分)

キャリアシステムへの
登録作業
(+10分)

カードの提案
(+5分)

高齢者向け
端末操作説明

フィルタリングの
説明・有効化措置
(+20分)



スタッフとお客様の負荷を軽減できる更なる工夫が必要。

4つの改善提案（振り返り）

（総務省モニタリング定期会合（2017年2月3日）における全携協からの改善提案）

1. 説明前の問診票の導入

（改正法が求める15項目の説明事項（基本説明事項）を説明漏れのないよう一覧化し、お客様がご存じないことだけを説明するルールに変更することを提案。）

2. 契約前の料金シミュレーション

（苦情になるのは料金関係。初期費用、月額費用、値引き額、オプションも含め、契約内容と総額がいくらなのかを1～2枚で書面交付できるようキャリアと連携して推進。）

3. 高齢者対応の見直し

（他業界を参考に、苦情の発生状況も踏まえた年齢基準の設定と、契約意思確認方法を強化することを提案。）

4. 録音による対応品質の向上

（接客カウンターでの録音の実施、研修教材として活用等）

① 説明前の問診票の導入（まずは一覧化を提案！）

基本説明事項

- (1) 契約するキャリアの名称（ドコモ、KDDI、ソフトバンク、ワイモバイル）
- (2) 自店舗の店名（〇〇ショップ〇〇店）
- (3) 契約するキャリアの連絡先電話番号（各種お問い合わせ電話番号）
- (4) 自店舗の連絡先電話番号（平日と公休日で受付時間帯が異なる場合はその旨）
- (5) 契約するサービスの内容（①サービス名称、②種類（携帯電話、光等）、③品質（ベストエフォート型の場合は最高速度が保証されない点）、④電波がつながりにくくなるケース（場所等）の説明、⑤緊急通報（110番等）ができない場合はその旨、⑥利用者が満18歳未満の場合は保護者が不要としない限りフィルタリングサービスの利用が必要である旨、⑦速度制限など、その他利用に関する制限）
- (6) 通信料金（基本料金、通話料金、データ通信料金、家族割・長期契約割等の料金割引、キャッシュバック等の特典、事務手数料等の契約初期にのみ生じる料金）
- (7) その他の経費（(6)に含まれない経費。工事費や無線LANルータのレンタル料等）
- (8) 期間限定の割引の適用条件（月々サポート/毎月割/月割等）
- (9) 契約解除・契約変更の連絡先及び方法（連絡先は(3)(4)と同じであればその旨、セット契約で種類ごとに連絡先が異なる場合は全て。また契約解除・変更にあたりIDやパスワード、所定書式が必要な場合はその旨）
- (10) 契約解除・契約変更の条件等（違約金の条件、レンタル物品の返却送料等）
- (11) 初期契約解除制度の内容（初期契約解除制度の対象契約（光）の場合は、契約日を含む8日間以内に書面により契約解除が可能である旨と、解除する場合に必要な費用（利用料、工事費、事務手数料等）、解除した場合の不利益（乗り換え元の事業者への復帰条件等）。またオプションなどセットで契約した関連契約のうち同時に解除できないものがある場合はその旨）
- (12) 確認措置の内容（確認措置の対象契約（携帯電話）の場合は、電波の状況が悪かった場合や説明義務（「基本説明事項」の説明）の遵守状況が不十分だと思われる場合は契約日を含む8日間以内に申し出ること事実確認の上、解除が可能な場合がある旨と、手続きの詳細が契約書面に記載されている旨）
- (13) 契約の変更・解約に伴う負担（月々割などの端末代金の割引がなくなり割賦残債だけが残る点や、キャッシュバック等が取り消される場合はその旨）
- (14) 他業種（放送や電気など）とのセット販売時の注意点（各契約の拘束期間と違約金、電気通信サービスの解除に伴い自動的に解除されない契約の場合はその旨）
- (15) 定型約款に関する情報提供

認知の限界を
超えている？



従来はカタログや重説等
基本説明事項が複数の説明
ツールに散らばっていた。

★印は口頭で内容説明させていただきます。それ以外はご不明の場合、お申し出ください。 2017.9版

ご契約にあたっての重要説明事項一覧

（電気通信事業法第26条、施行規則第22条の2の3第1項）
下記は契約に先立ちお客様にご説明したかなくてはならない項目となります。ご不明な点等ございましたらスタッフにお申し出ください。

チェック	項目	参照ページ
<input type="checkbox"/>	契約する携帯電話会社の名称と、電話番号等	交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	ご来店いただいている店舗の名称と、電話番号等	交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	契約するサービスの内容	—
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> サービス名称 <input type="checkbox"/> 種類 <input type="checkbox"/> 品質（ベストエフォート等）	交付書面 PO 交付書面 PO 交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 電波がつながりにくい場所等 <input type="checkbox"/> 緊急通報に係る制限 <input type="checkbox"/> その他の利用制限	交付書面 PO 交付書面 PO 交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	★ 契約者（または使用者）が青少年（18歳未満）の場合のフィルタリングサービスの設定	交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	★ 通信料金（※1）	交付書面 PO
<small>※1 基本料金（定額制）、月々の使用料、適用される料金割引やキャッシュバック、事務手数料など契約初期にだけ生じる料金他、また、期間限定の割引や一定期間経過した後のキャッシュバックやポイントの付与は、その適用期間や条件を説明する必要があります。</small>		
<input type="checkbox"/>	★ その他の経費（※2）	交付書面 PO
<small>※2 FTTN利用に必要な機器のレンタル料や工事費と、適用される割引がある場合はその内容</small>		
<input type="checkbox"/>	★ 契約解除・契約変更の連絡先、方法、条件（※3）等	交付書面 PO
<small>※3 期間限定・自動更新等の条件、料金プラン解約時に生じる費用（違約金、日割り計算されない定額料金）、レンタル物品の返送料等、端末の残債、端末代金の割引やキャッシュバック等が取り消され又は違約金が発生する場合にはその旨。</small>		
<input type="checkbox"/>	★ 「初期契約解除制度（光の契約）」、「8日以内キャンセル（携帯電話の場合）」	交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	★ 他業種（でんき等）とのセット契約について（拘束期間、更新時期、違約金、解約方法等）	交付書面 PO
<input type="checkbox"/>	（その他、定型約款の関係で新たに説明が必要な事項があれば。）	交付書面 PO

上記内容につき、ご不明点がなければ、
ご署名をお願いいたします。

各キャリアの対応状況 (2017年12月に対応完了)

docomo

KDDI

SoftBank

一覧化により、まず「説明の効率化と抜け漏れ防止、お客様の理解度向上」に注力。
 問診票としての利用(適合性の原則に合致した口頭説明省略・接客時間短縮)は今後検討。

② 契約前の料金シミュレーション結果の書面交付

docomo

毎月の総支払額の見込み、および解約時の請求額を1枚で交付。

毎月の支払額・解約に伴う支払額のご案内

項目	金額
基本料金	0円
オプション料金	0円
通信料金	0円
その他	0円
毎月の支払総額	0円

※解約時の支払総額は、上記の月額料金に、解約手数料（1,000円）を加算して算出されます。

KDDI

Before

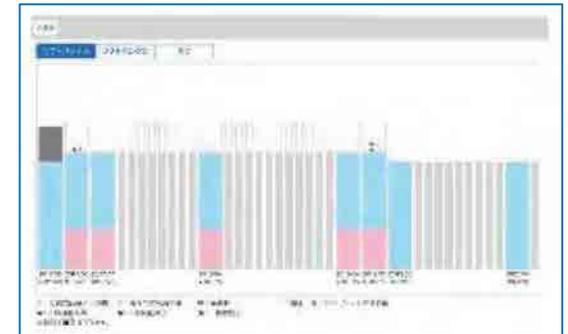


After (2017年9月12日リリース)



SoftBank

Before



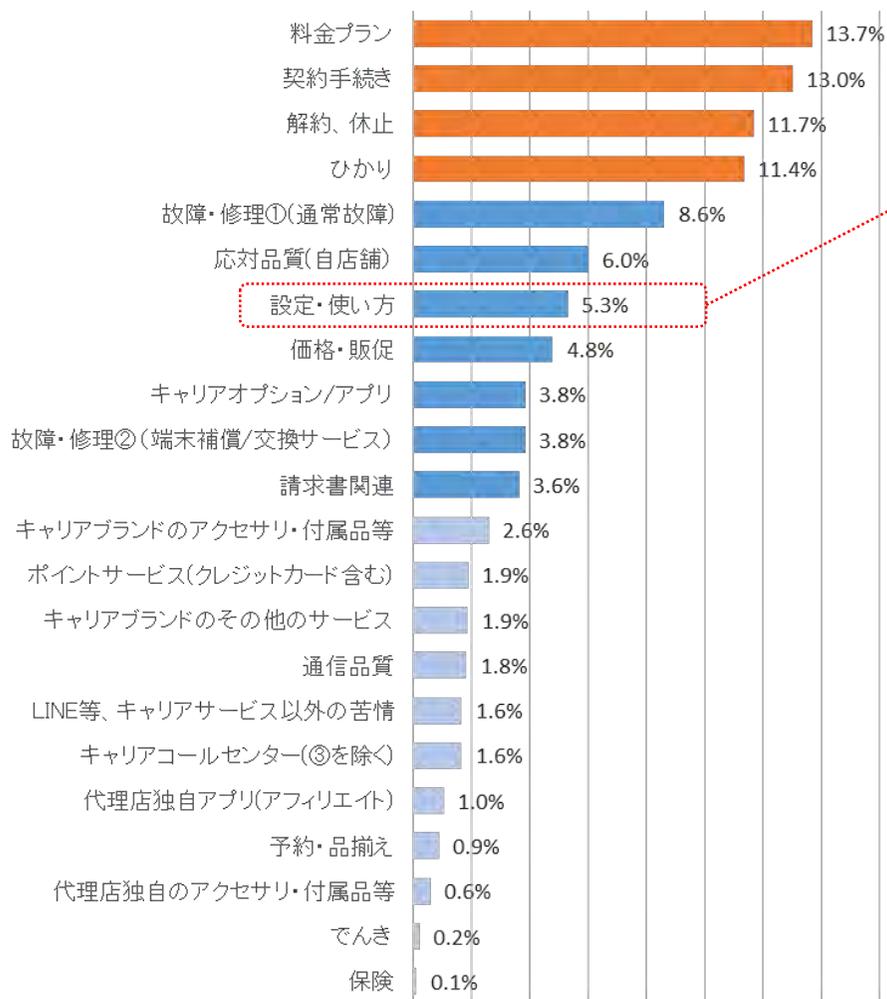
After (2017年5月17日リリース)



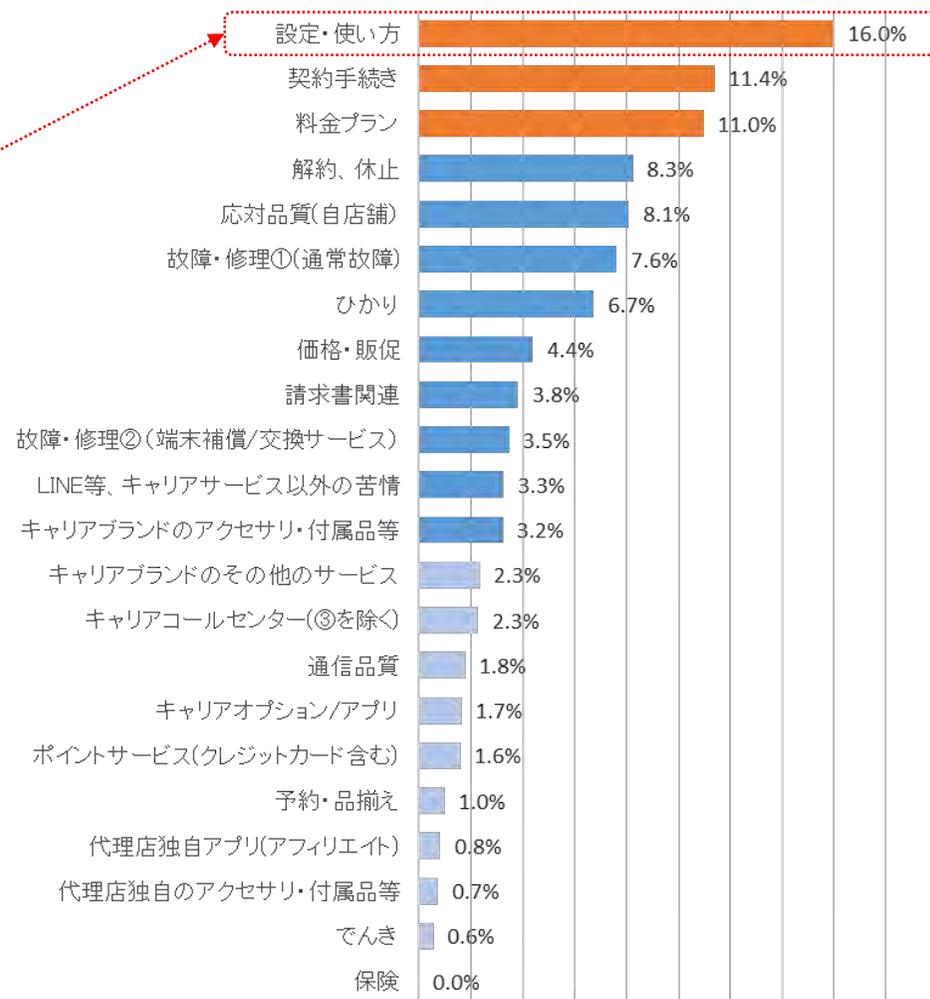
③ 高齢者対応の見直し 苦情内容の違い

(2017年4月～9月・全キャリア合計)
※ 未成年除く

◆ 年齢層「成人」(14,310件)



◆ 年齢層「高齢者」(3,030件)



高齢者は「設定・使い方」で困っている。

各社のスマホ・アフターフォローの対応状況

ド
コ
モ

2018年1月より、スマホ教室活性化(無料)

- ① シニアを対象にスマホ購入前後にカリキュラムの提供
- ② 開催回数の増加
- ③ 講師向けの研修プログラムの提供
- ④ お客様認知向上に向けたプロモーション強化



K
D
D
I

「auスマートサポート」

- ① auスマートサポートセンター(電話サポート)
スマホレッスン(電話で操作説明)
3ヵ月セット3,000円、4ヵ月目以降380円/月
(au契約10年目以上の方は加入月の3,000円が無料)
- ② スマホ訪問サポート(60分8,500円~)



ソ
フ
ト
バ
ン
ク

「スマホアドバイザー(無料)」制度

- ① ソフトバンク社から各店へ派遣
(2017年2月時点、約600名・全国約550店)
- ② スマホ教室、操作案内、アプリ・サービス案内



高齢者向けスマホ教室や、初期設定のご支援

どのタイミングでどのようなアプローチが一番効果があるかは、妙案がなく、模索中…。

購入前

- ・ 実機、カタログ
- ・ スマホ教室

購入時

- ・ カウンターでの初期設定支援

購入後

- ・ スマホ教室
- ・ 電話サポート

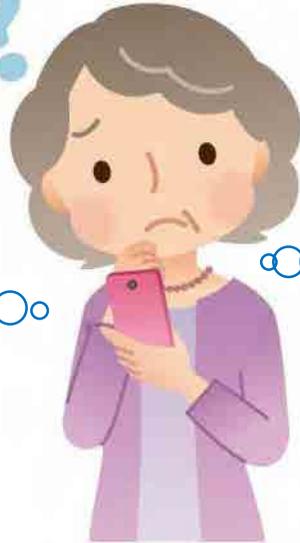
AppleID、
Googleアカウント
キャリアIDの設定。

“初期設定”もいろいろ…。

メールの設定、
LINEの設定、
アプリの設定。

ガラケーでも使ってた
電話、メール、ネット
の使い方が変わった。

Wi-Fiの設定、
Bluetoothの設定、
テザリングって何？



高齢者の方もホントは
みんな使いたい！



販売代理店の自主的な取り組みである「スマホ教室」や「初期設定ご支援」の重要性の高まり（消費者間の“情報格差”解消は一日にして成らず。関係団体が連携して取り組むべき課題。）

将来に向けての改善提案 高齢者保護の強化

喜んで購入された後も
「やっぱり難しい」
「家族に反対された」
という返品依頼が…。

専用ツールで更に丁寧に説明。
ただ、説明をご理解いただけ
かどうかは 各店の判断。

65歳 ▶

お客様のリテラシーを判断する
方法がない。
(全てのお客様に全説明。)

現行運用



案

●●歳 ▶

●●歳 ▶



契約意思確認方法(※)を強化。

高齢者用の説明ツールを使用。

説明前の問診票によるリテラシ
ーの程度に応じた対応の実現。

問診票(適合性の原則に合致した口頭説明の省略)導入と同時に検討予定。

④ 接客録音

◆ 2017年2月3日 定期モニタリングでの発表内容

“説明した”ということではなく、“ご理解いただけた”ということへのこだわり。

お客様に本当にご理解いただける説明方法を追求する目的で、接客カウンターでの録音・分析を検討します。(実際の検討にあたってはコストや運用面など様々な確認が必要。)

個人情報の安全管理や
お客様の承諾の取り方等
中長期に向けて検討。



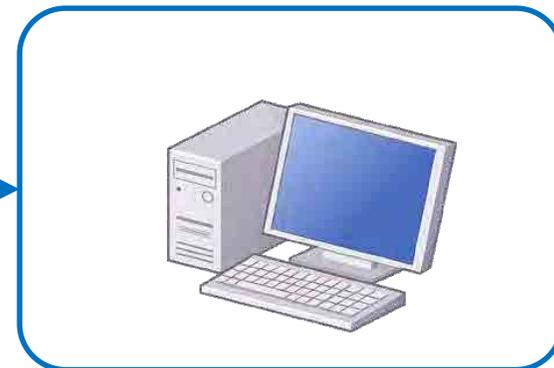
研修教材としての活用
「よりわかりやすい説明トークの研究」



お客様のご同意を得た接客の録音。



個人情報保護に配慮した保管



検索・再生・分析

苦情の縮減に向けて キャリアに対する改善提案（累計1,074件提案）

各キャリアとの毎月の
苦情対策会議
(2015年8月～2017年9月)

docomo 17回
KDDI 17回
SoftBank 21回

収集

現在約3千店から苦情と
改善提案とを毎日回収

全携協からの改善提案
(2015年8月～2017年9月)

3キャリア合計 1,074件

キャリアからの改善済回答
(2015年8月～2017年9月)

3キャリア合計 947件

改善提案

2015年8月よりキャリアと
毎月縮減対策会議を開催



PDCAを毎月1回転！

分析

- ・定量データでの傾向分析
- ・定性データでの原因分析

縮減対策

2015年8月より代理店
横断の「店長会議」を設置

お客様に よりご理解いただけるように



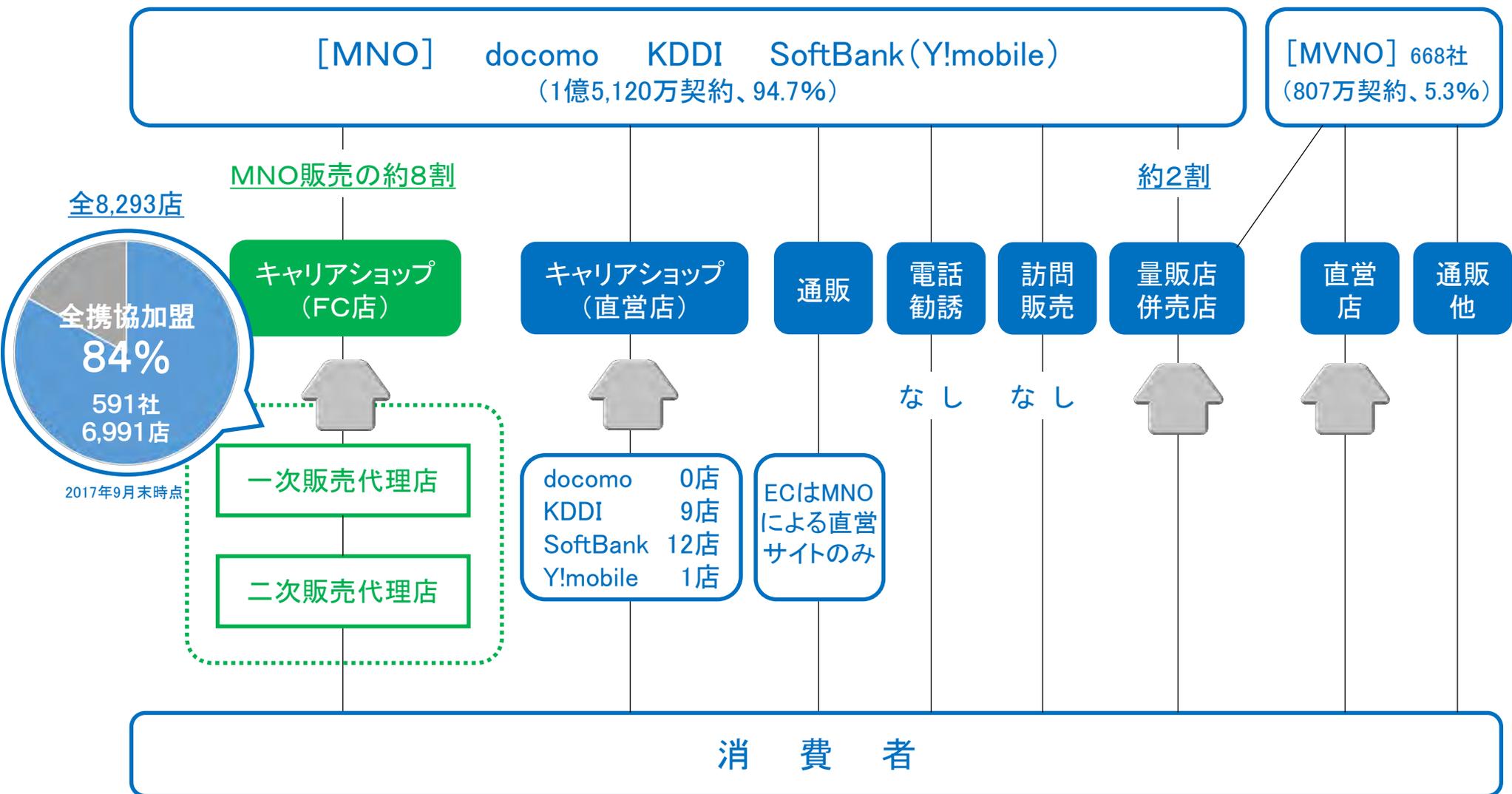
私たち全携協は これからもショップスタッフの育成・応対品質の向上に努め、
4つの改善提案以外にも、キャリア様といっしょに改善に取り組んで参ります。

(参考). 全携協の取り組み

全携協の位置づけ

… 携帯電話（音声系）の国内主販路

契約者数は総務省公表の2016年12月末時点
 (MNOはPHS・BWAを含み、通信モジュールを除く。MVNOはSIMカード型(格安SIM)のみ。MVNOの一次事業者291、二次以降377社。)



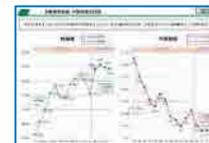
今期のキャリアに対する改善提案事例

ド
コ
モ

お客様説明ツールの
店頭での活用徹底に
向けた改善。



FTTHの苦情縮減に
向けて、ドコモ光サー
ビスセンターと意見
交換を実施。



K
D
D
I

従来細かい文字が
多かった複数のツ
ールを、イラストを
活用した冊子に集約。



機種変更等の下取りの際
AppleCare+に加入され
ている場合は解約を促す
注意喚起が表示。



ソ
フ
ト
バ
ン
ク

お客様の利用
シーンに応じた
月間通信量の
目安を算出。



料金シミュレータ
ーをお客様目線
でわかりやすく
図示。



あんしんショップ認定制度



ご存知ですか？

あんしんショップ認定制度

全国のキャリアショップを対象とした公正かつ中立な認定制度により、安心して携帯電話サービスを利用できる環境を目指します。

全国の認定ショップを探す

携帯販売代理店の方認定ショップ申請をするには



あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置）

※敬称略

会長	竹岡 哲朗	（全携協会長）
副会長	有木 節二	（TCA専務理事）
副会長	前田 博史	（全携協副会長）

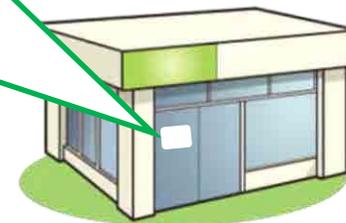
<審査委員会>

委員長	新美 育文	（明治大学教授）
委員	北 俊一	（野村総研プリンシパル）
委員	長田 三紀	（地婦連事務局長）
委員	竹岡 哲朗	（全携協会長）
委員	有木 節二	（TCA専務理事）
オブザーバー	徳光 歩	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	大村 真一	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	桐蔭法科大学院長・教授）



認定ショップ 5,576店

（2017年9月末時点、全キャリアショップの67%）



あんしんショップ 認知向上への取り組み

全国高等学校PTA連合会

(2017.08.24)

全高P連主催の全国大会(静岡)にて約13,000人の校長・PTA関係者にあんしんショップのチラシ配布を実施。



東京都 交流フェスタ

(2017.10.20~21)

東京都消費者月間行事「交流フェスタ」にてブースを設け、青少年の安心安全なスマホ利用の啓発活動を実施。



会員企業向け研修の実施 “店頭での適切な対応に向けて”

消費者へ適切な説明・提案が出来ることを目指し、全携協では新人スタッフ研修や、教育体制を強化したいとの会員ニーズに応え、「教育担当者研修」を全国各地で開催しています。

新人スタッフ研修の実績

<2017年>

①	2月16-17日	東京	20名
②	2月23-24日	東京	16名
③	2月27-28日	大阪	19名
④	5月11-12日	東京	19名
⑤	5月24-25日	大阪	4名
⑥	6月12-13日	東京	9名
⑦	6月22-23日	仙台	19名
⑧	7月13-14日	大阪	19名
⑨	7月20-21日	松山	15名
⑩	8月17-18日	大阪	10名
⑪	8月24-25日	博多	10名
⑫	12月4-5日	沖縄	18名
⑬	12月12-13日	札幌	5名
⑭	12月19-20日	米子	8名

<2018年>

⑮	1月18-19日	大阪	9名
---	----------	----	----

教育担当者研修の実績

<2017年>

①	7月3-4日	大阪	11名
②	7月5-6日	東京	21名

<2018年>

③	2月14-16日	東京	21名
---	----------	----	-----

すでに全国で200名の新人スタッフを育成!



全携協では、FMMCと協定を締結し、eネットキャラバンの取り組みを推進。
会員各社のショップスタッフが講師認定を受け、地元の小中高等学校で講師活動を実施。

既に**約1,000名**の会員会社のスタッフ等が講師認定を受けており、
のべ **380回超**にわたる小中高等学校での講師活動を実施しております。

eネットキャラバン



その他 (会員用WEBサイトの開設、苦情縮減通信、地域セミナー)

項目	区分	2017年02月	2017年03月	2017年04月	増減
収支比率	売上高	44.4%	45.1%	42.0%	-3.1%
	売込額	7.1%	6.0%	6.0%	-1.1%
	売込額	1.0%	1.6%	1.2%	-0.4%
	売込額	1.2%	1.0%	1.3%	0.3%
	売込額	1.7%	1.6%	1.9%	0.3%
責任の所在	設定	5.1%	5.1%	5.4%	0.3%
	QD	1.3%	1.4%	1.5%	0.2%
	メール	1.0%	1.0%	1.0%	0.0%
	メール	7.0%	6.0%	7.7%	1.7%
	メール	3.5%	3.7%	2.9%	-0.6%
	メール	1.0%	1.4%	1.4%	0.4%
	メール	1.4%	1.3%	1.4%	0.1%
	メール	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%
	メール	4.0%	3.9%	3.9%	0.0%
	メール	1.5%	1.1%	0.9%	-0.6%
苦情の分類	苦情	3.2%	3.5%	3.5%	0.3%
	苦情	8.6%	10.4%	13.0%	4.4%
	苦情	1.4%	1.2%	1.2%	-0.2%
	苦情	1.0%	1.2%	1.2%	0.2%
	苦情	0.2%	0.2%	0.4%	0.2%
	苦情	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
	苦情	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
	苦情	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
	苦情	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%
	苦情	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%

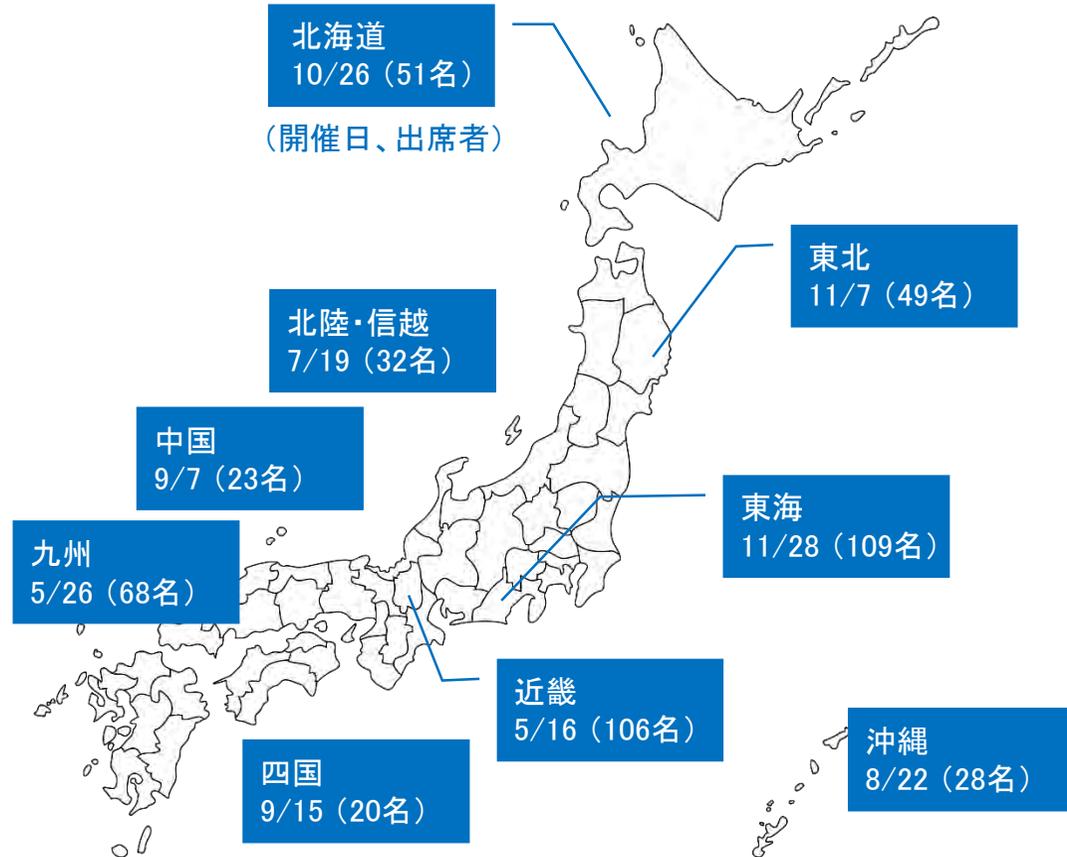


「苦情データの閲覧」
(上位項目や推移等)

「苦情縮減通信」
(キャリア別・月1回発信)



(会員企業)



苦情報告WEBサイトで閲覧できるようにしました。
(現場への情報提供・一体感の醸成)

各地域で地域セミナーの開催
(活動を全国に広げる)