

# 全携協の取組みについて

**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 取締役常任顧問）**

# 前回の「評価・総括」の振り返り (2018年7月)

## 今後の対応・取組の方向性等

15

### 【MNO】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ、相当程度(約19%)減少している。平成28年度第4四半期、平成29年度上半期はそれぞれ前年同期比で、減少しており、継続的な減少傾向が認められる。
2. 引き続き、各事業者及び関係事業者団体においては、スマートフォン等が国民生活に不可欠なインフラとなっていることを踏まえ、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。  
※ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施。(関係各項目での記載は割愛)
3. 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっていること、また、新たな料金プランやサービス等も、逐次提供されているところ、新たなサービスの中には、提供条件が分かりにくい等の指摘があるものもあるといったことも踏まえて、対応していくことが必要である。

- 
- ① (一社)全国携帯電話販売代理店協会から進捗報告がなされているところであるが、一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策について、引き続き、関係事業者及び事業者団体においては、検討を推進していくことが求められる。
  - ② 契約時における提供条件の概要の説明の場面のほか、利用者の理解を助ける取組の推進も必要と考えられる(例えば、携帯電話ショップにおけるスマホ教室等の推進)。また、携帯電話ショップにおける待ち時間の縮減のため、携帯電話ショップの来店予約についても、一層の周知などを図っていくことが必要と考えられる。
  - ③ 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会 報告書」(平成30年4月)でも指摘されたところであるが、利用者が端末代金を4年の割賦払いにし、2年経過後、新機種に買い換えて同じプログラムに入り続ける場合に限り端末の残債を免除するプログラム(いわゆる「4年縛り」)のように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについては、その提供条件の概要について適切に説明することが求められる(消費者保護ルールガイドラインを改定)。

※ 「→」は、今後の取組に当たっての留意事項、これまでのモニタリング会合での指摘(検討・改善事項)等に加え、取組が求められる個別事項等。

- ① 高齢者へのより一層丁寧な説明 (P3~)
- ② 利用中の情報提供の在り方 (P10~)
- ③ 待ち時間の対策 (P12~)
- ④ 問診票 (P16)

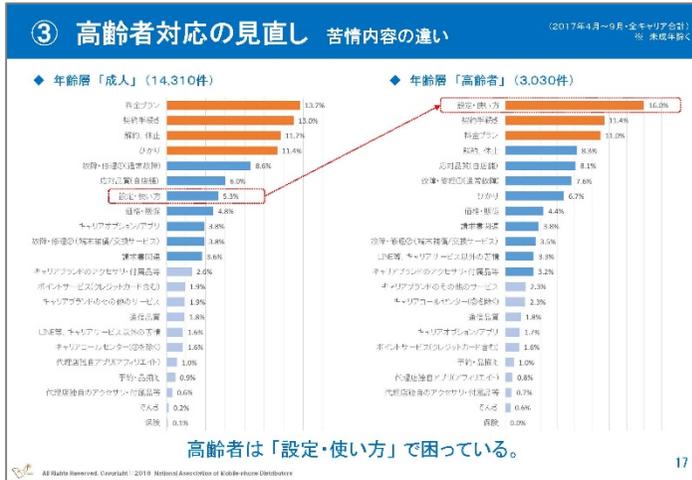
# 1. 高齢者へのより一層丁寧な説明等

---

※ 「消費者保護ルールの検証に関するWG(第2回)」での発表内容

# 高齢者のトラブルへの対応 ①

## ◆ モニタリング定期会合での全携協発表資料より抜粋 (第4回・2018年2月16日)



### 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

高齢者の方もホントはみんな使いたい！

AppleID, Googleアカウント, キャリアIDの教だ。 “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, ナavigoって何？

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”解消は一日にしてならず。関係団体が連携して取り組むべき課題。)

### 各社のスマホ・アフターフォローの対応状況

**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

**「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か月セット3,000円、4か月目以降380円/月  
(au契約10年以上の方は加入料が3,000円が無料)
- ② スマホ訪問サポート(60分8,500円～)

**「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

### 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」「実際に使ってみた」という高品質依頼が…。

**現行運用**

65歳

高齢者対応

通常対応

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。)

**案**

高齢者対応②

高齢者対応①

通常対応

契約意思確認方法(uu)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。

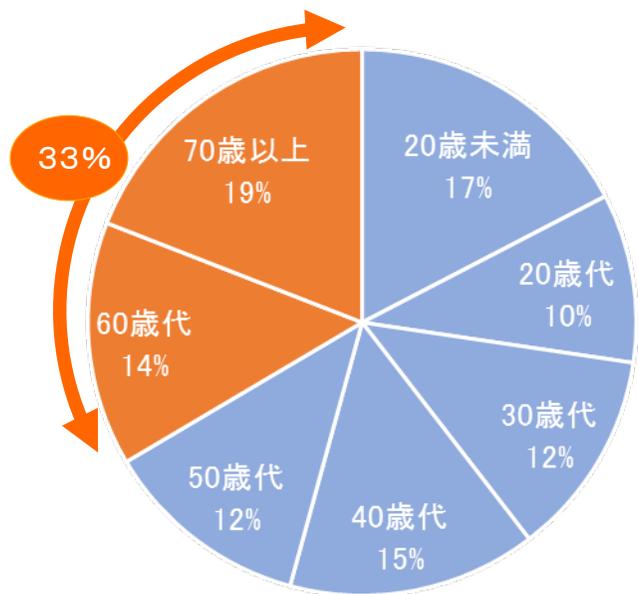
問診票(適合性の原則に合致した口頭説明の省略)導入と同時に検討予定。

全携協は高齢者がスマホ・タブレットの「設定・使い方」で困られている点を訴えて参りました。

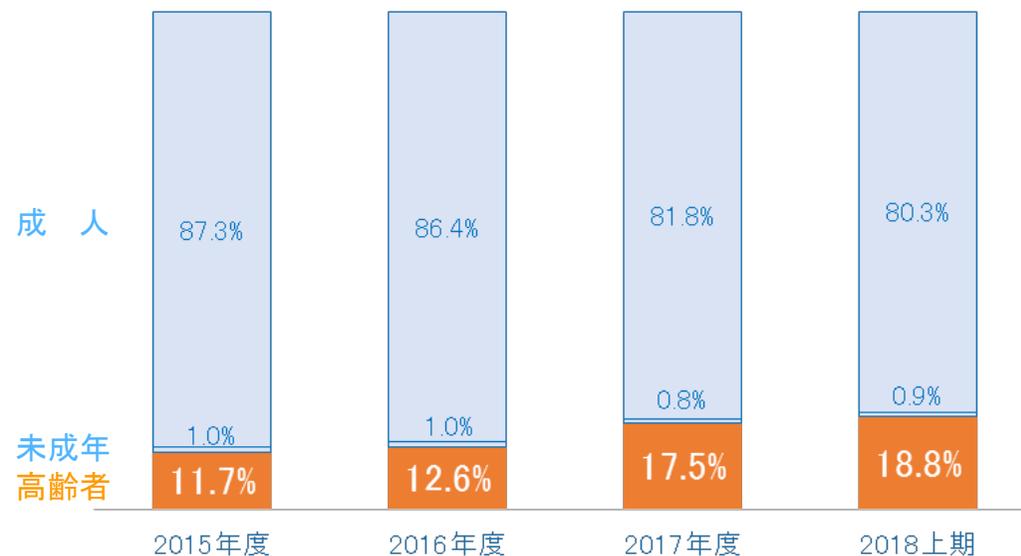
# 高齢者のトラブルへの対応 ②

注) 全携協では個人情報を収集しておりませんので、65歳以上を高齢者と定義しつつ、実年齢に拘らず高齢者、未成年として特別に配慮した対応が必要と感じたお客様をカウントしています。

出典：日本の年齢別人口(国勢調査、2016年3月1日時点)



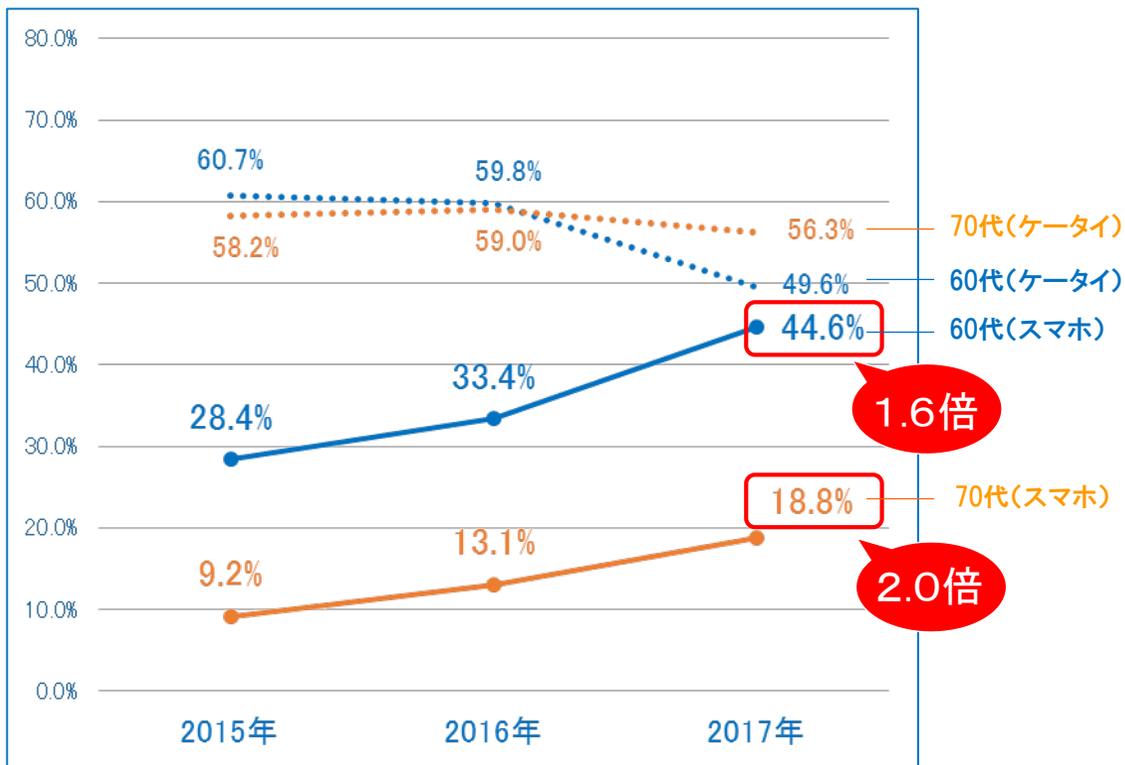
出典：全携協苦情データベース



高齢者の苦情は、近年なぜ増え始めているのか？

# 高齢者のトラブルへの対応 ③

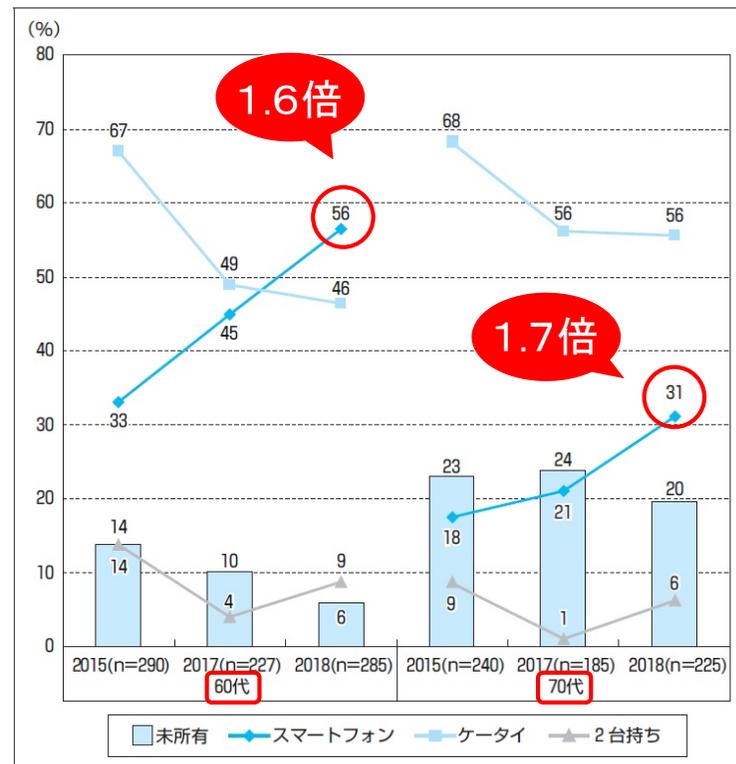
出典：総務省「通信利用動向調査」(各年)より作成



出典：「スマホ・ケータイ利用トレンド2018-2019」(モバイル社会研究所)

資料5-4 スマホ・ケータイ所有 年代別経年推移 (SA)

- 60代は2018年に初めてスマートフォンがケータイを上回り、5割を超えた。
- 70代もスマートフォンの所有率がこの1年で10ポイント増え、3割を超える。その一方、ケータイの所有率は、ほぼ変わらない。



出所：2015年シニアの生活実態調査, 2017年-2018年一般向けモバイル動向調査 (訪問留置)

高齢者へのスマホ普及が始まっている。(直近3、4年で2倍程度)

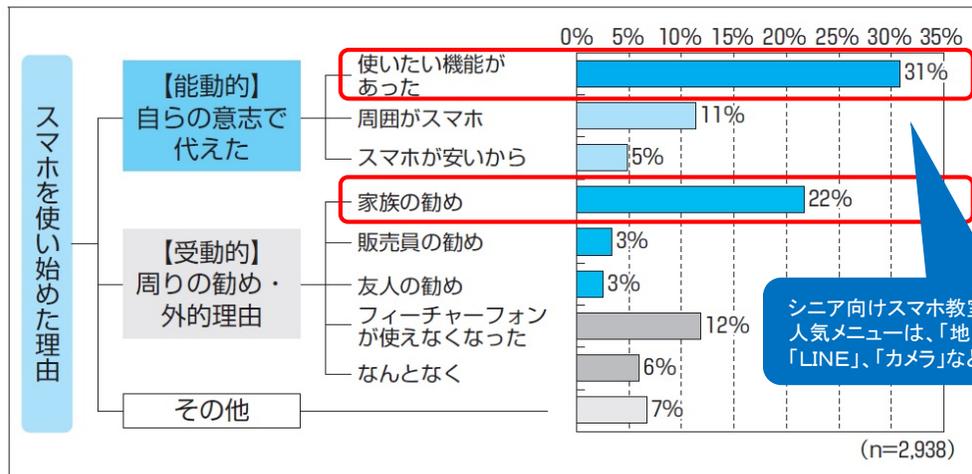
# 高齢者のトラブルへの対応 ④

「2017年シニアのスマホ利活用調査」  
 ・2017年3月調査  
 ・60歳から79歳の全国男女。(スマホ保有者)

出典：「スマホ・ケータイ利用トレンド2018-2019」(モバイル社会研究所)

## 資料5-5 スマートフォンを使い始めた理由 最も重視した理由(SA)

- 最も多い理由は「使いたい機能があった」、次いで「家族の勧め」「ケータイが使えなくなった」と続いた。
- 「能動的」「受動的」に大別すると、大よそ半数に分かれた。



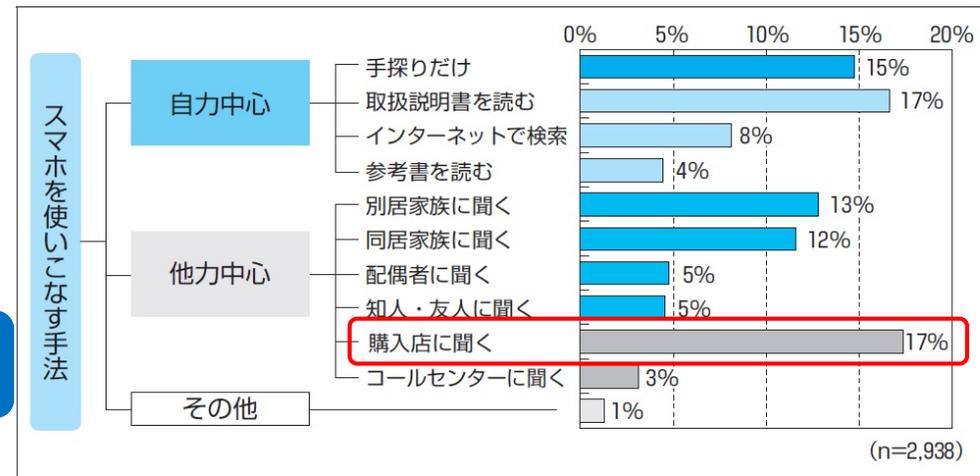
出所：2017年シニアのスマホ利活用調査

高齢者はスマホを使いたいと思っている。



## 資料5-7 スマートフォンを使いこなす手法 最も重視した手法(SA)

- 「取扱説明書を読む」「購入店に聞く」「手探りだけ」が上位。
- 「自力中心」「他力中心」に大別すると、大よそ半数に分かれる。



出所：2017年シニアのスマホ利活用調査

「難しいからあきらめる」のではなく、使えるようにするためには…。



高齢者にスマホが普及するまでの間、店舗での初期設定や使い方説明が求められている。  
 (引き続き、各キャリアと連携して初期設定のご支援やスマホ教室を推進します。)

# 高齢者のトラブルへの対応 ⑤

◆ モニタリング定期会合での全携協発表資料より抜粋 (第4回・2018年2月16日)

## 将来に向けての改善提案 高齢者保護の強化

全携協は2017年6月のモニタリング定期会合(第3回)から、65歳以上の中でも更に一定年齢以上の方には、損保業界のような「契約意思確認強化」の提案を行ってきました。

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ただろうかは **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

高齢者対応

通常対応

案

●●歳

高齢者対応②

●●歳

高齢者対応①

通常対応

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。

# 高齢者のトラブルへの対応 ⑥

## ◆ TCA発表資料 (モニタリング定期会合第5回・2018年6月28日)

## ◆ 全携協内にアンケートした結果 (2018年10月調査、688店舗)

### MNO3社の高齢者へのさらなる取組

TCA

- 現在、MNO3社で自主基準を定め、65歳以上のお客様に丁寧な対応を行うこととし、端末操作を含めて、不明点はないか等の追加確認を専用資料で実施している
- 今後、自主基準を改定し、80歳以上のお客様に対し、より丁寧な対応を行うこととして、MNO3社で以下の実施を検討する

#### ご家族への 電話確認

ご高齢者がお一人で来店された場合、  
契約前に、店頭からご家族に確認の電話を入れる対応を行う

※ お客様がご希望されない場合等は除く

#### 同伴来店 の推奨

ご高齢者には、できる限りお一人での来店ではなく、ご家族等との  
同伴での来店を推奨する周知活動を実施する

### お客様の声

- ・ 親切だとお褒めの言葉がありました。
- ・ 今はそこまでやっているんだね、という反応。
- ・ 本人は嫌がっていたが、ご家族にはご安心いただけた。
- ・ 未成年のように一人で契約できないことに不満。
- ・ なぜ家族の承認が必要なのか。バカにしてるのか。

### 店頭スタッフの声

- 全体的に、すんなり受け入れてくれるお客様が多い傾向。
- TVCM等で広く周知してほしい。(HPは見ない。)
- ・ 家族に連絡がつかない。配偶者も高齢が多い。
- 苦情や後日キャンセル(返品)が減るので、続けてほしい。
- ・ 家族に確認できると安心して登録作業ができる。
- ・ もっと年齢を下げてもいいと思う。

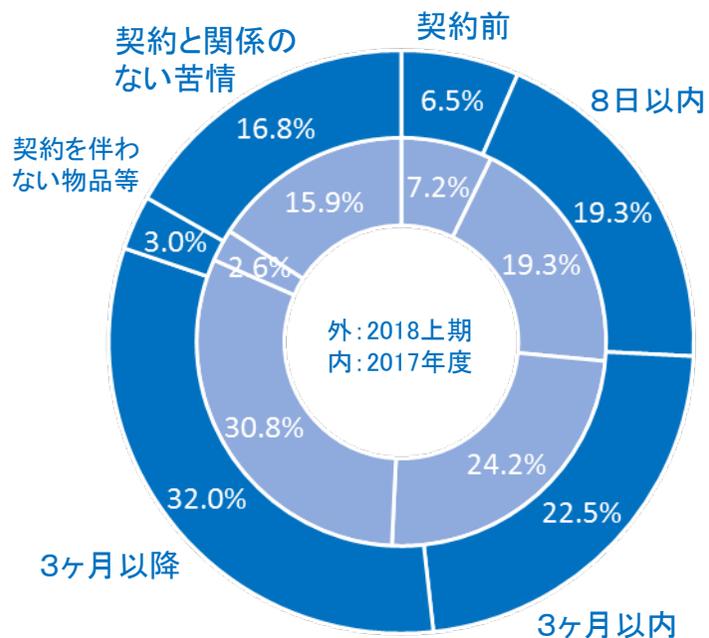
18年8月1日から全キャリアで実現！ 今後もキャリアと共に、より良い制度に改善していきます。

## 2. 利用中・解約時の情報提供・説明の在り方

---

※ 「消費者保護ルールの検証に関するWG(第2回)」での発表内容

## 苦情の発生時期



## 苦情内容(2017年度)



今後の活動については、各キャリアと相談・連携して進めて参ります。

# 3. 手続き時間、待ち時間への対策

---

※ 「消費者保護ルールの検証に関するWG(第2回)」での発表内容

# 待ち時間対策について

- ◆ **待ち時間**について（全携協内でアンケートを実施。2018年10月調査、有効回答数688店舗。）

「来店予約」を徹底することが、待ち時間削減の一番大きなポイント。

## 予約なしの取組事例

- ・ スタッフによるこまめな声掛け。（待ち時間状況をお伝えする。）
- ・ 来店時の待ち時間の見える化。
- ・ 待ち時間のストレスを軽減する工夫。（フリードリンク、雑誌、タブレット動画視聴・ゲーム等）
- ・ 近隣店の割引クーポン配布。

## 改善提案

- ① 各キャリアの「来店予約（電話・HP）」制度の周知活動。
- ② 予約枠の拡大。（現在20%程度 → 80%など、予約客をメインに）
- ③ 予約なしで来店された場合（緊急以外）はその場で時間予約。
- ④ 料金収納や簡易業務の機械化。



# 手続き時間対策について

## ◆ **手続き時間**について（全携協内でアンケートを実施。2018年10月調査、有効回答数688店舗。）

利用期間総額や家族単位で考えると携帯電話は高額<sup>(※)</sup>な契約。

「短い時間」よりも、「お客様の納得感・満足感」が大事

また、各種設定作業やキャリア商材以外の相談(LINE等)も受けている。

### 現在の取組事例

- ・ 待ち時間の活用。(事前説明、バックアップ作業、カウンターで質問したい内容を書き出して貰う等。)
- ・ 複数のスタッフによる作業の分業化。
- ・ お客様の許可を得て、話しながらも手を動かす…。

### 改善提案

- ① ハイリテラシー層の説明省略の工夫。(それ以外の方には適合性の原則に則った説明。)
- ② よりわかりやすい料金プランの導入。(キャリアと連携。)
- ③ お客様の利用実態・生活スタイルにあわせ、提案の絞り込み。
- ④ 設定等、手続きの一部有料化の検討。あるいは設定作業専門要員の設置。
- ⑤ 法26条(説明義務)の効率化は各キャリアと検討中。

※ 「情報通信白書(平成30年版)」によれば2017年は122,207円(うち移動電話通信用料100,250円、固定電話通信用料21,957円)、消費支出に占める割合4.18%。

## 4. その他① 「4つの改善提案」について

---

# 前回(第5回)での発表内容

## 4つの改善提案（振り返り）

- ・ モニタリング定期会合(第2回・2017年2月3日)において、全携協から提案。
- ・ モニタリング定期会合(第4回・2018年2月16日)において、取組みの進捗を報告。

### 1. 説明前の問診票の導入

まずは「全説明」できるよう、説明義務(法第26条)のある項目の一覧化を実施。  
適合性の原則に合致した口頭説明省略・接客時間短縮は2018年度中に検討。

### 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、値引き額、オプション等、契約内容と総額がいくらなのかを図示や1~2枚で書面交付できるようキャリアと連携。(改善済)

### 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。並行して「設定・使い方」でお困りの高齢者のために、使い方説明等のアフターフォローをキャリアと連携して推進中。

### 4. 録音による対応品質の向上

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。

各キャリアで  
トライアル中！  
(TCA発表資料ご参照)

帳票とシミュレーターの  
改善は実施済ですが、  
今後も新しい料金プラン  
がリリースされますので  
引き続きキャリアと連携  
して改善推進します。

80歳以上基準  
18年8月スタート！



## 4. その他② 「青少年保護」について

---

※ 「消費者保護ルールの検証に関するWG(第2回)」での発表内容

# 青少年保護について

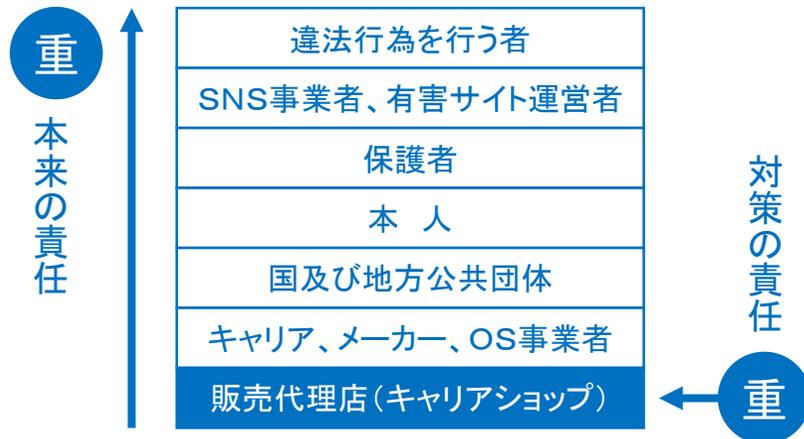
## 1) 青少年インターネット環境整備法改正(2018年2月1日)への対応

13条 **青少年確認義務** ※新規、名義変更、機変  
14条 説明義務  
16条 フィルタリング有効化措置義務

各キャリアと専用ツールを作成し、

使用者確認実施率 2016年度**57%** → 2017年度**90%**まで向上。  
(総務省覆面調査) 引き続き100%を目指します。

## 2) 更なる青少年保護に向けて、全携協の懸念



[懸念①] 店頭での説明率が高いのに、利用率が44%なのは、保護者側の意識の問題にも一因があるのではないかと？

[懸念②] フィルタリング以外の取組状況が見えない。

例) フィルタリングを使っている保護者が必要と考える取組(内閣府調査)  
「有害サイトへの規制の強化(65.5%)」、「家庭における取組の支援(54.7%)」、  
「学校における情報モラル教育の充実(51.9%)」、「安全な機能を業者が保護者に説明(43.6%)」、「保護者会等で保護者に対し啓発充実(33.3%)」、等。

[懸念③] **キャリアショップでは青少年確認、説明、設定作業で15～30分の代理店側の負荷が発生している。**

店頭でのフィルタリング訴求だけではなく、左図のとおり、全方位での取組が必要な社会的課題だと思います。

## 5. その他② その他の取組み紹介

---

# 全携協の活動の重点

## [苦情の縮減]

～ 活動の基本 ～

年**3万5千件**の苦情収集

年**1万1千件**の現場の改善提案

販売代理店横断の**苦情縮減店長会議**

**キャリアとの対策会議**(月1回)

## [消費者保護啓発活動]

### **あんしんショップ認定制度**

会員向け全国セミナー(年3回)

地域セミナー(全国9箇所・年1回)

全国の消費者支援連絡会

## [社会的問題への貢献]

### **eネットキャラバン活動**

高齢者向けスマホ教室の開催

青少年向けフィルタリングの徹底

不正契約の防止

## [ESと定着率の向上]

全国での新人スタッフ向け研修

全国での教育担当者向け研修

各キャリアとのES向上施策の検討

# 苦情の縮減活動

各キャリアとの毎月の  
苦情対策会議  
(2015年8月～2018年9月)

docomo 24回  
KDDI 28回  
SoftBank 27回

## 改善提案

キャリアと定期的に縮減対策  
会議を実施。(2015年8月～)

## 収集

約3千店舗から、苦情と  
改善提案を毎日回収。



**PDCAを毎月1回転!**

## 対策会議

代理店横断の「店長会議」で  
対策を議論。(2015年8月～)

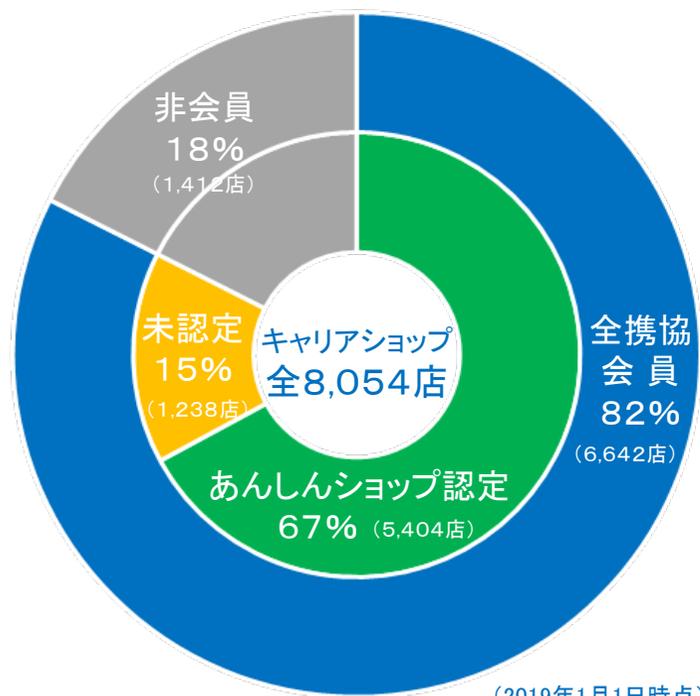
全携協からの改善提案  
(2015年8月～2018年9月)  
**3キャリア合計 1,266件**

キャリアからの回答入手  
(2015年8月～2018年9月)  
**3キャリア合計 1,200件**

## 分析

- ・定量データでの傾向分析。
- ・定性データでの内容分析。

# あんしんショップ認定制度

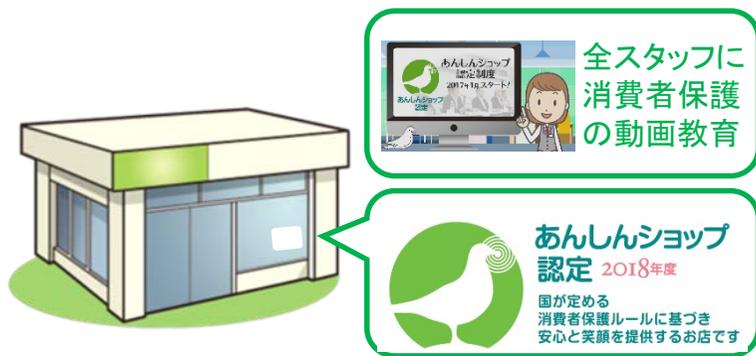


あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置） ※敬称略

会長	澁谷 年史	（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	（明治大学法学部教授）
委員	北 俊一	（野村総合研究所パートナー）
委員	長田 三紀	（全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長）
委員	澁谷 年史	
委員	有木 節二	
オブザーバー	梅村 研	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	中溝 和孝	（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）



ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

# e ネットキャラバン

全携協では、会員各社の協力の下、一般財団法人マルチメディア振興センターの「eネットキャラバン(※)」活動に参画しており、**全国47都道府県の小中高等学校の児童生徒**および**保護者**向けに講師の派遣を行っています。

※ 総務省・文科省と連携したインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。



**約1,564名**の認定講師

(2018年11月1日時点)

**e ネットキャラバン**  
全携協会員の講座実施数

82回

2016年度

295回

2017年度

e ネットキャラバン  
全体1,477件の  
**31%!**

2年で**10倍!**

800回超

下半期  
(予定)

上半期  
(454回)

2018年度



# 総務大臣表彰

2018年6月1日、総務省主催「平成30年度 電波の日・情報通信月間記念中央式典」にて、総務大臣表彰を受賞。

