

## ◆ 携帯電話サービスにおける店頭での苦情・相談収集と、縮減に向けての取り組み

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会



<http://www.keitai.or.jp/>

# 1. 全携協の活動進捗報告

---

- 加盟企業の拡大
- キャリアショップ全体に占める全携協のシェア
- 全携協の活動紹介

## ◆ 加盟企業の拡大

名称 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会、略称:全携協  
(National Association of Mobile-phone Distributors、略称:NAMD)



設立日 2014年12月15日

目的 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。

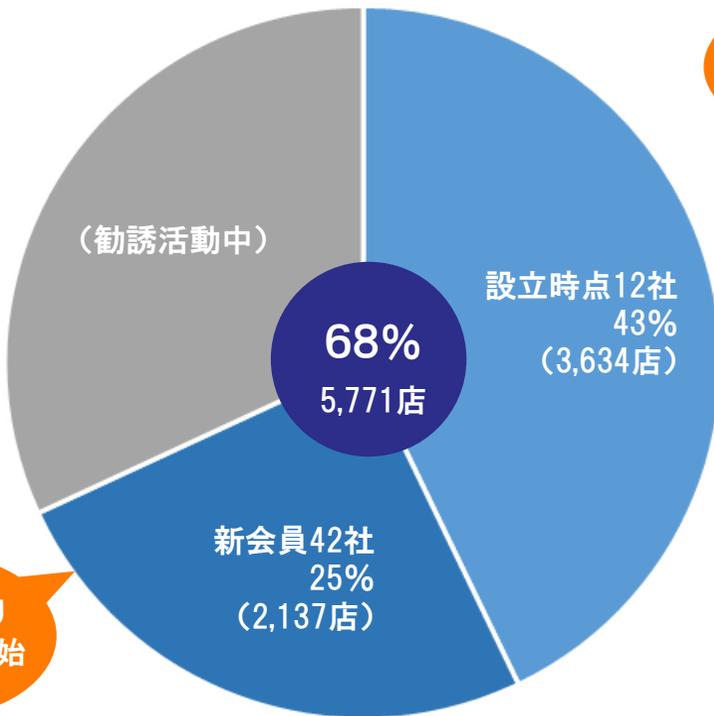
正会員 (設立時点) アイ・ティー・エックス(株)、MXモバイルリング(株)、兼松コミュニケーションズ(株)、(株)クロップス、コネクシオ(株)、(株)相互移動通信、(株)ダイヤモンドテレコム、(株)ティーガイア、(株)TDモバイル、(株)富士通パーソナルズ、(株)ベルパーク、(株)和田正通信サービス (計12社)

正会員 (新会員) (株)アイ・シー・ピー、(株)アドバンス、アロージャパン(株)、イーエステレコム(株)、(株)エスケーアイ、(株)エス・ティー・シー、(株)ケイ・ジー・テー、(株)コスモネット、コムパス(株)(賛助会員)、(株)サエラ、佐賀家電(株)、(有)佐世保電子サービス、(株)三和システム、(株)ジェイコミュニケーション、ジョイコム(株)、(株)城山、(株)スタートーク、(株)セルラー電話サービス福島、(株)高津戸電子、田中電子(株)、(株)田部海運、(株)通信館、(株)デジホン兵庫、(株)テレパーク、テレコムサービス(株)、(株)テレホンシステム、(株)トーシン、(株)ノジマ、ハートランド(株)、(株)ハムセンター秋田、(株)パルネット福島、(株)東日本システムセンター、光通信システム(株)、(株)フジデン、(株)プラスモバイル、北海道システム通信(有)、(株)三瀬商店、モバイルコミュニケーションズ(株)、吉田通信(株)、横浜商工(株)、(株)リンクアップ、(株)ワンダー (計42社)  
その他、入会審査中20社

**設立時点12社で始まった全携協は、その後 積極的な勧誘活動を推進し、  
8月末時点で計54社まで加盟企業を拡大することができました。**

## ◆ キャリアショップ<sup>(※1)</sup>全体に占める全携協のシェア(店舗数)

2015年8月31日現在。正会員配下の二次代理店(※2)含む。



現在、約20,000名のスタッフが  
苦情・相談を収集中！



今まで私たちは各社・各店で苦情・相談の対応と対策に努めてきましたが、全携協ができたことにより、業界は初めて同じ項目に沿って苦情・相談を収集・蓄積できるようになり、より精緻な分析と対策作りが始まっています。スタッフひとりひとりの意識も高まり、店舗からの自主的な「改善提案」も2,478件も集まりました。

**苦情・相談の収集は、正会員の直営店で行います。**(現在は設立時点12社で1,598店舗)

**キャリアショップは、取扱商品もサービスもキャリア指導の下 ほぼ同じ内容のため、直営店だけでも十分な件数と内容が集まります。**

※1 キャリアショップとはドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップ、ワイモバイルショップという携帯電話サービスの主要販路であるキャリアブランドショップを指します。(2015年8月31日時点でドコモショップ2,400店、auショップ2,560店、ソフトバンクショップ2,559店、ワイモバイルショップ957店、合計8,476店。出典：各社のHPより。) 尚、携帯電話サービスにおいてはオンライン販売はキャリア自身による直営サイトしかなく、また、一部を除き、電話勧誘販売、訪問販売はありません。

※2 携帯電話サービスにおける二次代理店とは一次代理店からショップ運営の再委託を受けている契約関係(キャリアへの届出も必要)であり、自由に他の一次代理店の傘下に移ることはできないため、一次代理店を中心に高い組織率となっています。三次代理店以下も同様で、キャリアと一次販売代理店が把握していない代理店はありませんが、現在そもそも三次代理店以下は全携協加盟の代理店配下ではほとんど存在しません。

# ◆ 全携協の活動紹介

## ◆ 全携協設立

12月15日 設立登記  
1月23日 決起式典  
3月23日 事務所開き



## ◆ 春のあんしんネット・新学期一斉行動(2月～) フィルタリングサービス全携協独自チラシの配布



## ◆ 安心ネットづくり促進協会への 特別会員としての加盟(4月)



1億人のネットまみれ  
もっとグッドネット  
安心ネットづくり促進協議会  
Japan Internet Safety Promotion Association (JISPA)

## ◆ 2015年度 第1回社員総会(6月、41社)

総務省・吉田前電気通信事業部長にもご講演頂きました。



## ◆ 全国12箇所での消費者支援連絡会等への参加 (6月～9月)

- 6/26 関東総合通信局
- 7/03 東北総合通信局
- 8/06 沖縄総合通信事務所
- 8/07 九州総合通信局
- 8/25 神奈川県消費生活課
- 8/28 東海総合通信局
- 9/04 近畿総合通信局
- 9/08 信越総合通信局
- 9/10 四国総合通信局
- 9/15 北海道総合通信局
- 9/17 中国総合通信局
- 9/24 北陸総合通信局



## ◆ シニアや女性のための消費者支援スマホ講座 老テク研究会や地域NPO、メーカー、キャリアと連携 全国10都市にて57回にわたる講座(4月～12月)



総務省、TCA、国民生活センター・消費生活センター他、関係団体と連携した活動を始めています。

## 2. 苦情・相談事例の収集と、縮減活動に向けて

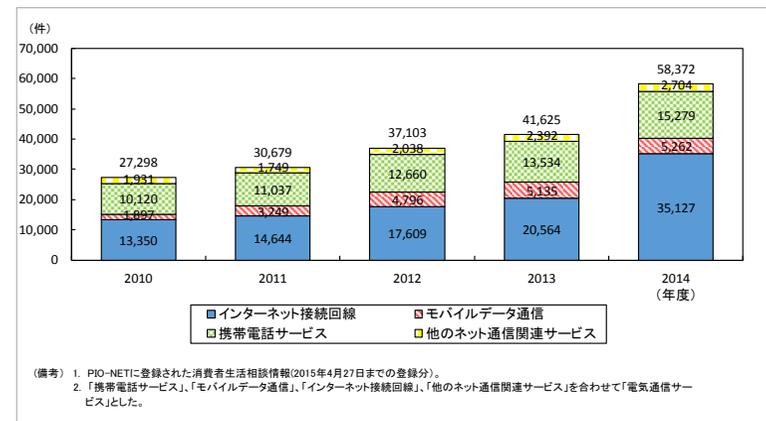
- 全携協における、苦情・相談の収集内容
- 苦情・相談の収集体制
- 集まった苦情の内容
- 全携協における、苦情・相談の処理体制

今まではこのPIO-NETのデータしかありませんでした。

「携帯電話サービス」の相談発生率は横ばい

◆相談発生率	スマホ普及前 ↓					(①は出典:TCA、PHSは除く)
	2010	2011	2012	2013	2014	
①携帯電話契約者数 (契約)	119,535,400	124,187,600	131,724,900	139,552,000	147,839,700	
②携帯電話サービス相談件数 (件)	10,120	11,037	12,660	13,534	15,279	
相談発生率 (②÷①)	0.008%	0.009%	0.010%	0.010%	0.010%	

電気通信サービスに関する相談件数 (出典:消費者白書)



## ◆ 全携協における、苦情・相談の収集内容

私たち全携協では、

**「二次対応(エスカレーション<sup>(※3)</sup>)を必要とした、もしくは翌日以降に持ち越しとなった顧客対応のケース」**

を苦情・相談の収集対象としています。



### 専用のWeb入力システム

苦情・相談 報告システム



ログインID:

パスワード:

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

トップ 入力簿 一覧 報告内容 報告内容 報告内容 ユーザー一覧 パスワード変更 ログアウト 2015年04月06日 04

印刷用表示: 2015/04/01 ~ 2015/04/04 検索: エクスセル出力

都府	コード	店舗名	0501	0502	0503	0504	0505	0506	0507	0508	合計
北海道	4071	ドコモショップ札幌上野									
北海道	4272	ドコモショップ札幌南									
北海道	4273	ドコモショップ札幌南									
東京都	6281	ドコモショップ池袋									
東京都	6781	ドコモショップ池袋									
東京都	6281	ドコモショップ池袋									
東京都	6282	ドコモショップ池袋									
東京都	6283	ドコモショップ池袋									
東京都	6284	ドコモショップ池袋									
東京都	6285	ドコモショップ池袋									
東京都	6286	ドコモショップ池袋									
東京都	6287	ドコモショップ池袋									
東京都	6288	ドコモショップ池袋									
東京都	6289	ドコモショップ池袋									
東京都	6290	ドコモショップ池袋									
東京都	6291	ドコモショップ池袋									
東京都	6292	ドコモショップ池袋									
東京都	6293	ドコモショップ池袋									
東京都	6294	ドコモショップ池袋									
東京都	6295	ドコモショップ池袋									

「改善提案」の欄を設け、店舗スタッフの知恵を縮減に活かせるようにしています。



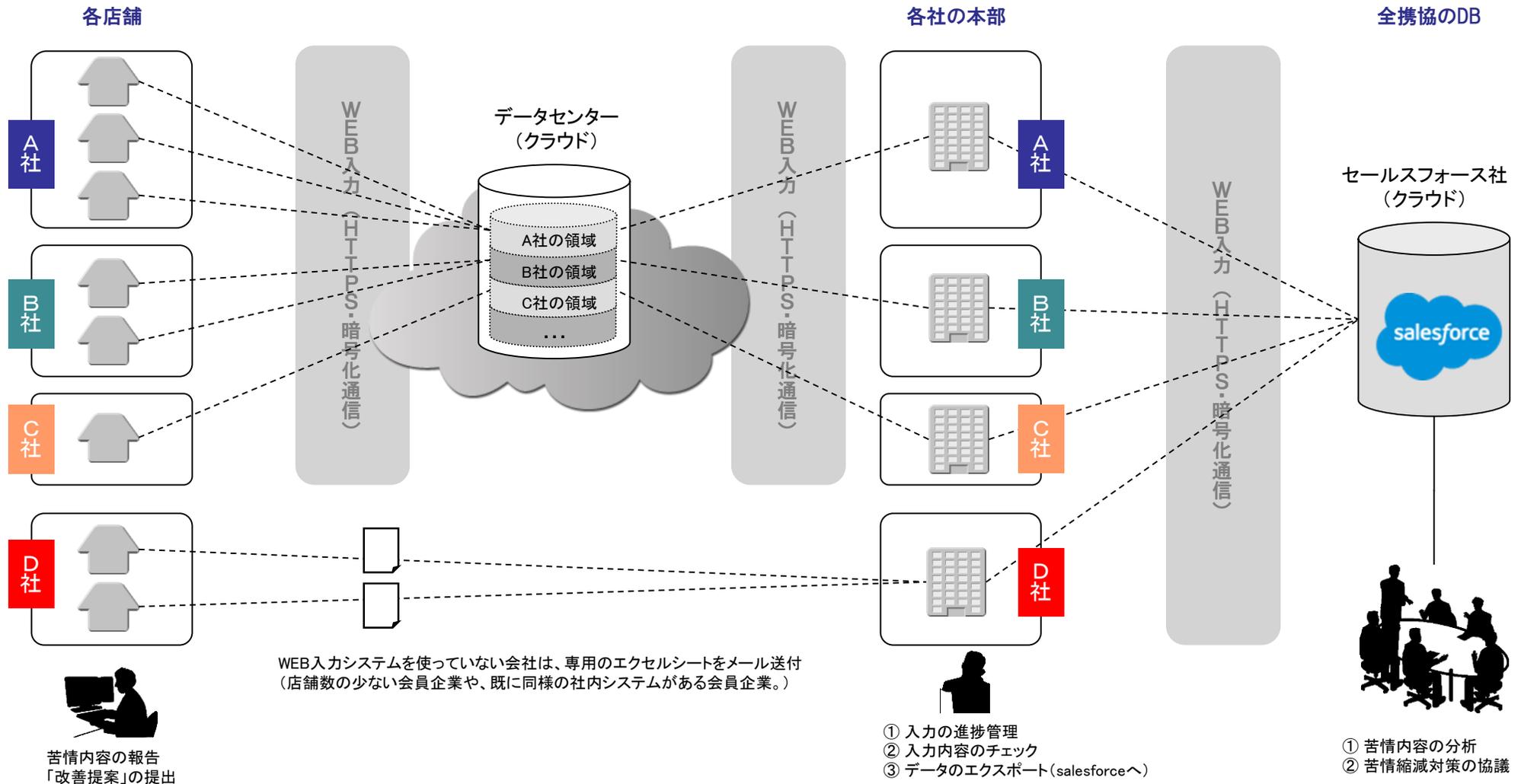
店舗にはお客様の単なる勘違いや、使い方などのご相談も数多く寄せられており、対応に1時間かかったとしても お客様にご納得いただけただけの場合は「苦情」ではないと考えるからです。

また、全携協では収集にあたり「苦情の発生原因(内容)」は、知識と経験の豊富な店長・副店長により1つの主因に絞って記録しています。これは 縮減活動の策定と実行力を高めるためです。

ただし、客観的な発生原因とは別に「お客様のご主張」は最大3つまで記録しており、お客様の生の声も取りこぼさないように注意しています。(※4)

※3 エスカレーションとは店長などの上司やキャリア、警察や警備会社等につぐなど、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。  
※4 苦情収集項目は全18項目あり、例えば「苦情内容」は12の大分類と54の小分類に沿って記録しています。尚、全携協の苦情収集項目は総務省、有識者、TCA、国民生活センター他、関係団体の方々と共有しご意見を頂戴しています。

# ◆ 苦情・相談の収集体制（専用Web入力システム<sup>(※5)</sup>、もしくは専用エクセルシートでの報告）



**1月にエクセルでのテスト運用、2月にWEB入力システムを開発、そして3月より本格運用を開始しています。  
苦情収集項目も、より精緻な分析が行えるよう3月と5月に見直しを行っており、9月にも更にブラッシュアップを行いました。**

※5 WEB入力システムはパソコンでもタブレットやスマホでもアクセスでき、ほとんどの項目をプルダウンで選択できるようにしています。(苦情内容の詳細と改善提案のみ手入力。)

# ◆ 集まった苦情の内容

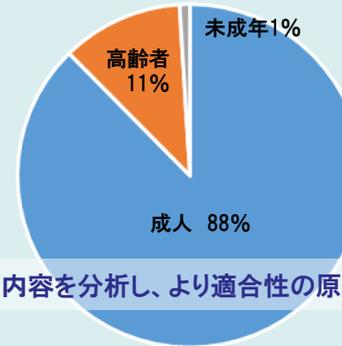
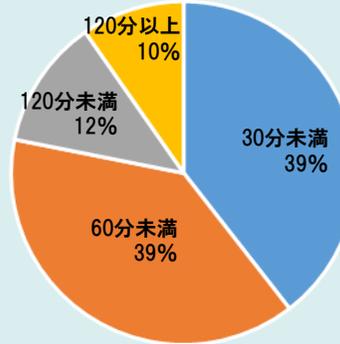
[グラフ等のデータは収集項目が同一の5~7月の合計10,174件を使用しています。]

## 苦情・相談収集件数 (12社直営店 1,598店)

	苦情件数	改善提案
本格稼動→	3月 3,826件	—
	4月 3,797件	260件
収集項目見直し→	5月 3,757件	686件
	6月 3,245件	737件
	7月 3,172件	795件
<b>計</b>	<b>17,797件</b>	<b>2,478件</b>

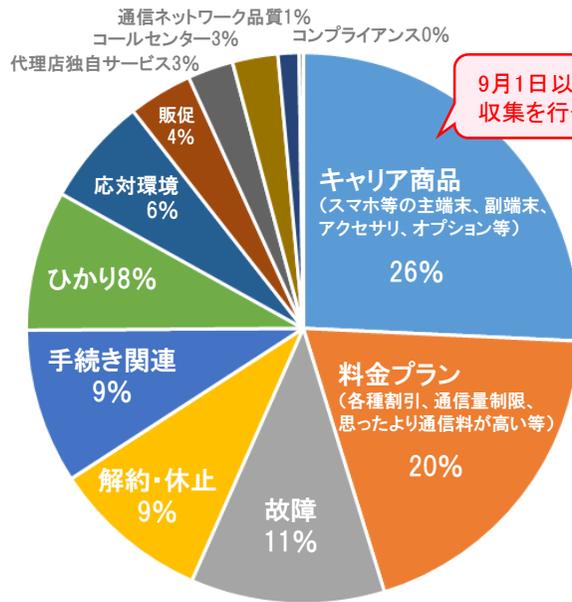
(今回グラフで使用しているデータは3ヵ月分の合計 10,174件)

## 二次応対も含めた対応時間

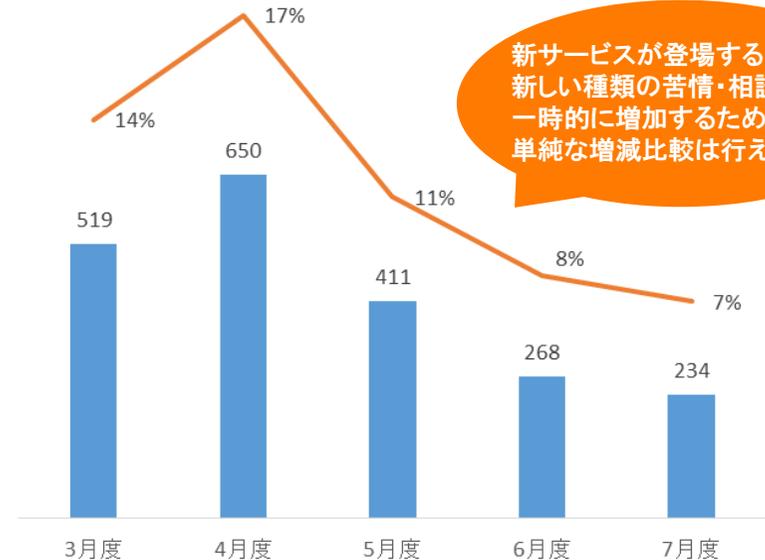


内容を分析し、より適合性の原則に配慮した対応を検討していきます。

[参考①] 苦情内容(大分類) … 小分類は更に54項目に細分化



[参考②] ひかりとのセット販売に関する苦情件数と、苦情全体に占める構成比



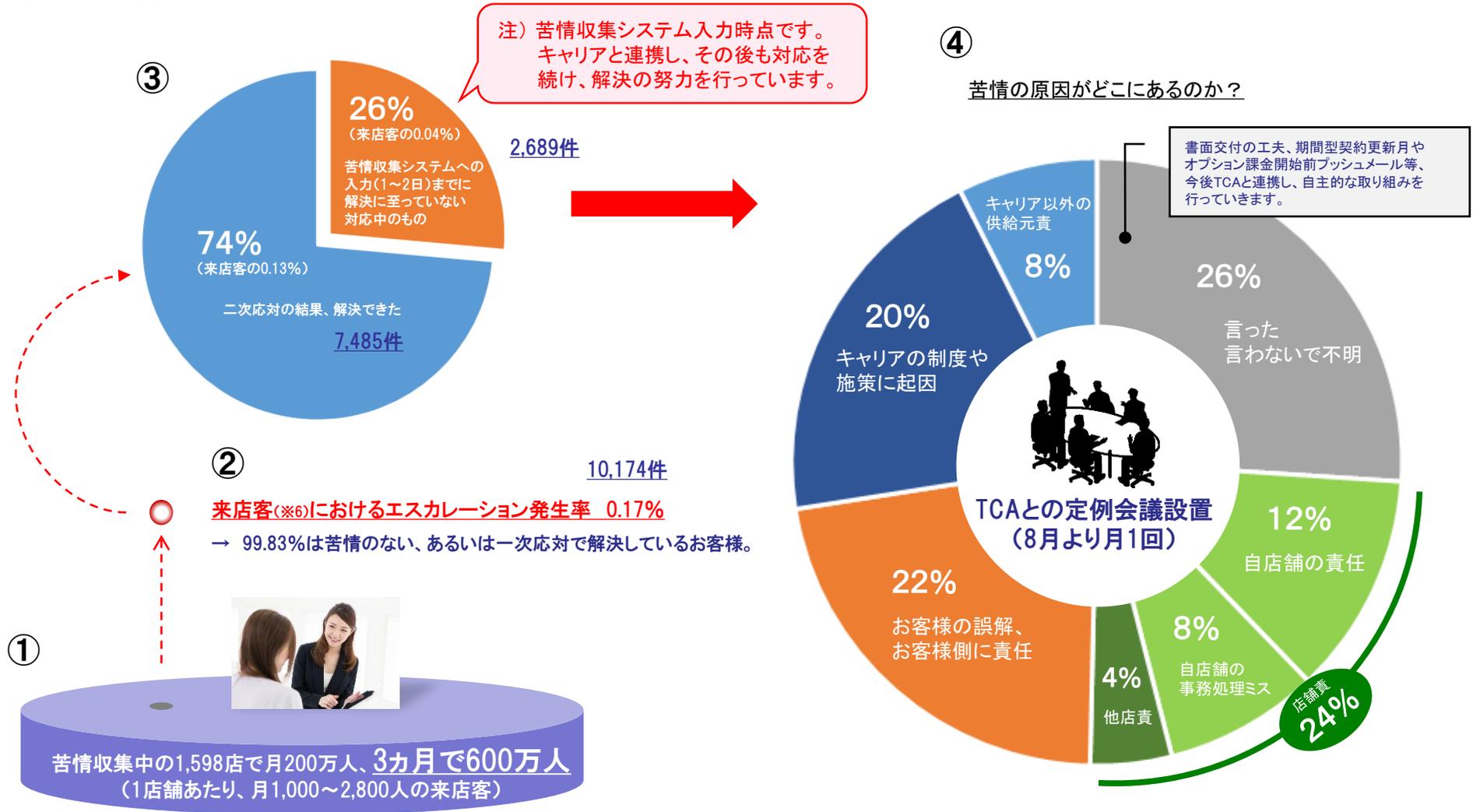
新サービスが登場すると新しい種類の苦情・相談が一時的に増加するため単純な増減比較は行えません。

**5ヵ月で17,797件の苦情・相談、2,478件の改善提案が集まりました。**

注) 本資料のグラフ等は収集項目が同一の5月~7月のデータ・計10,174件を使用しています。

# ◆ 苦情・相談の縮減に向けて

[グラフ等のデータは収集項目が同一の5~7月の合計10,174件を使用しています。]

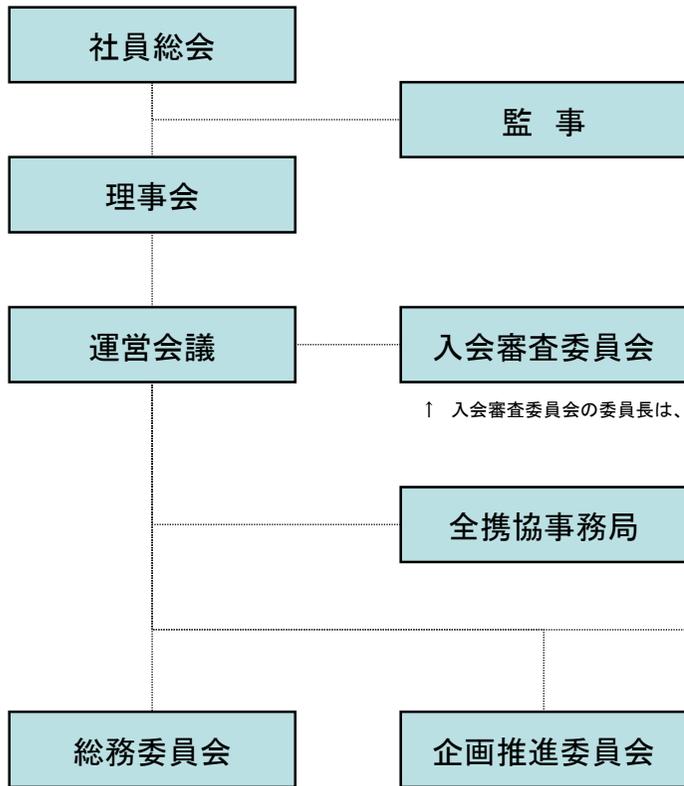


苦情・相談の縮減に向けて、TCA・各キャリアと連携していく体制ができました。

※6 来店客数の業界統一のカウント方法はありませんが、苦情を収集している12社直営店1,598店の発券機などの実績から1店舗あたりドコモ2,100~2,800人、au1,000~2,000人、ソフトバンク1,000~2,500人、ワイモバイル400人と仮定すると、1,598店で1カ月で268~300万人。ここでは更に堅めに見て最低でも約200万人の来客があるとして、エスカレーション率は5月0.19%、6月0.16%、7月0.16%、3カ月平均0.17%となります。

# ◆ 全携協における、苦情・相談の処理体制

～ 現場の知恵(改善提案)を縮減活動に活かす仕組みづくり ～

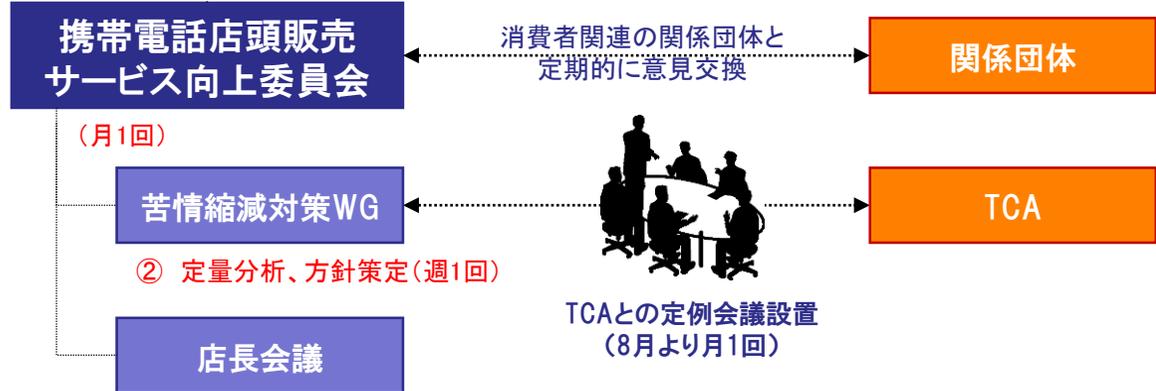


↑ 入会審査委員会の委員長は、外部の弁護士に就任いただいております。



販売現場のメンバーを中心に、  
今、会社の垣根を越えて全携協に結集しています。

① 毎月第6営業日に  
前月分のデータを展開  
(社名・店舗名は削除)



③ キャリア毎にチームを結成  
・ 改善提案の吟味と、絞り込み  
・ 実践的な縮減対策の立案

### 3. 初期契約解除制度について

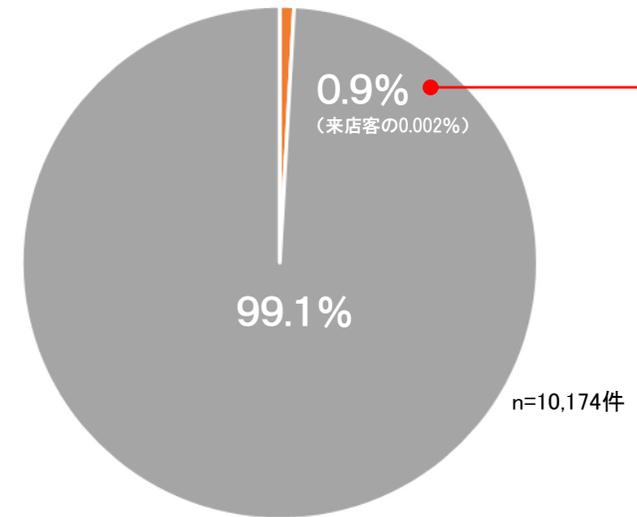
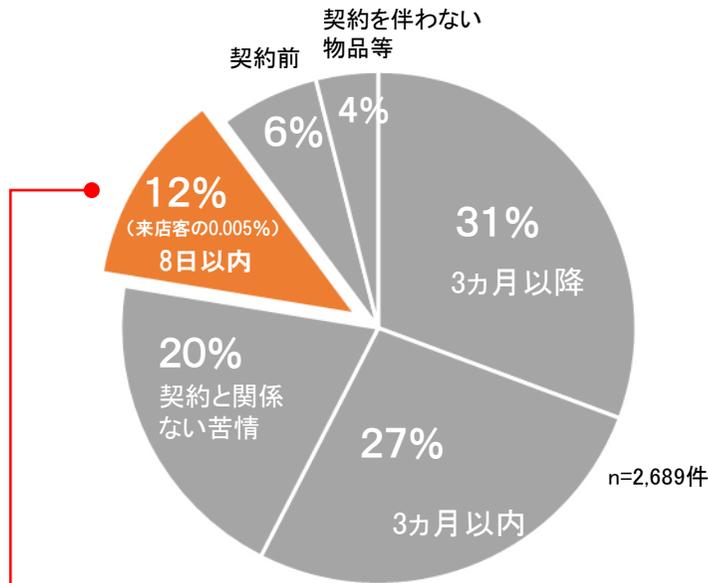
---

- ・ 初期契約解除制度の対象となるお客様は、どの程度いるのか？

◆ 店舗購入において、初期契約解除制度の対象となりうるお客様は少ない。

[参考] 苦情収集システムへの入力(1~2日)までに解決に至らず対応中のお客様(P10の③・2,689件)の、苦情発生時期

初期契約解除制度の対象となりうるお客様



この0.9%は苦情収集システム入力時点ですが、その後も対応を続け、最後まで解決の努力を行っています。

8日以内で且つ、解決に至らなかった329件

お客様のご要望 (※7)	件数	構成比
① 回線契約と端末の無償キャンセル	77件	0.8%
② ひかり契約の無償キャンセル	7件	0.1%
③ オプションサービスの無償キャンセル	5件	0.0%
④ 回線契約のみの無償キャンセル	1件	0.0%
合計 (初期契約解除制度の対象となりうる件数)	90件	0.9%
⑤ 発生時期「8日以内」の、その他のご要望 (※8)	239件	2.3%
上記以外 (解決できたもの、8日以内以外のもの)	9,845件	96.8%
全体 (5月~7月の苦情・相談件数)	10,174件	100.0%

初期契約解除制度の対象となりうる件数は、5~7月の来店客600万人のうち90件(0.002%)<sup>(※9)</sup>、全苦情のうちの0.9%。

※7 発生時期が8日以内で、且つ初期契約解除制度の対象となるキャンセルを希望されているお客様が①~④になります。2015年5月よりSIMロック解除が義務化されているため、ここでは「回線契約と端末の無償キャンセル」も初期契約解除制度の対象として含めます。

※8 機種の変更要望等50件、付属品・アクセサリの返品30件、契約内容(料金プラン含む)の修正24件、特に要求なし22件、謝罪のみ14件、データの復旧8件、その他の要求91件、計239件。

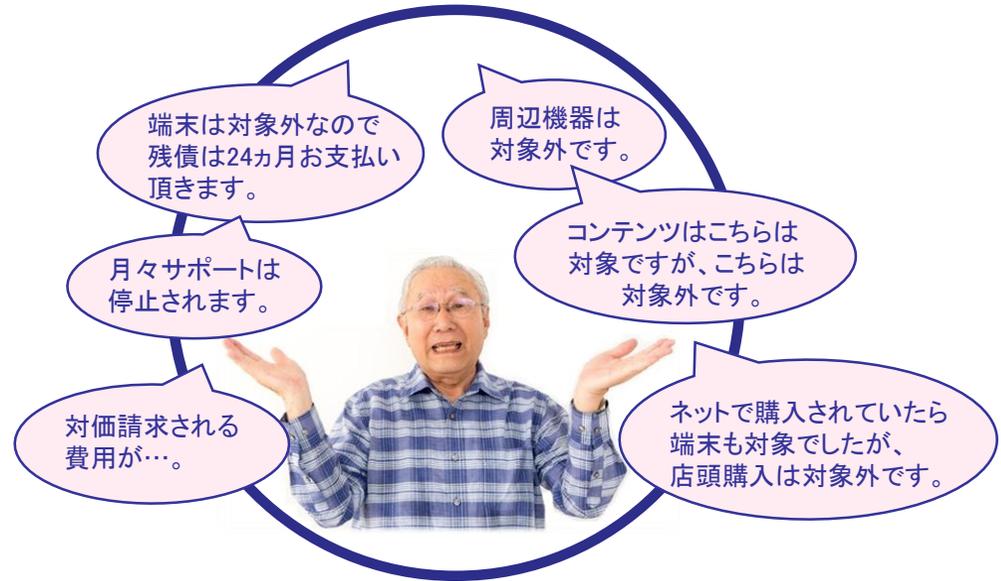
※9 来店客を分母にすると料金収納やご相談など契約が絡まない来店目的もあるため、苦情を収集している12社直営店の月間販売台数(1店舗あたりドコモ422台、au269台、SB293台)・3か月で173万台を分母とすると発生率0.005%。

◆ もし、携帯電話サービスが初期契約解除制度の対象サービスとなってしまうたら…。

接客の長時間化



お客様の混乱や不満



携帯電話サービスを初期契約解除制度の対象とすると、「お客様の待ち時間と接客時間の長時間化」、また実際の行使にあたって「お客様の理解不足に起因するトラブル」や「お客様の混乱や不満」を招くことが想定されます。

前ページの通り、初期契約解除制度を求めているお客様はごく一部であり、そのために年間数千万件の取引を全て対象にしてしまうと、**お客様全体に与えるご迷惑は、救済できるお客様を遥かに超えるものと予想されます。**

初期契約解除制度の論点である“使ってみなければ分からない”点と、“契約の複雑性”については、お試しサービスの充実や書面交付の工夫等、自主的な取り組みでそれぞれキャリアと連携して私たち販売代理店が解消に努めて参ります。

そしてまた、私たちはお客様との貴重な対面接客の場は、まだまだ取り組みに改善余地のある**青少年をインターネットの犯罪被害から守るためのフィルタリングサービスの啓発**や、**高齢者向けスマホ講座**など、お客様が安心・安全にインターネットをご利用いただける環境づくりのために、より時間を使っていきたいと考えています。

私たち全携協の取り組みに、ご理解とご支援を賜りますよう宜しくお願い致します。

## ◆ 豊かなICT社会の実現に向けて、私たち全携協の想い

キャリアショップは、各キャリアの高度な資格試験(※10)に合格したスタッフを中心に運営されています。そして販売代理店側でも独自の研修制度で日々CS強化に努めています。

キャリアショップは、店長の32%(※11)が女性。スタッフも約7割が女性という、まさに女性がイキイキと活躍している職場です。

キャリアショップは、さまざまな新しいサービスの発信に加え、各地域に根ざしたICTの相談窓口になっています。



携帯電話販売代理店業界は、年々複雑高度化するサービスの取り扱いにあたり、今、高い離職率に苦しんでいます。それでもなお、約10万人のスタッフがお客様の笑顔のために毎日新しい技術を学んでお客様に提供し続けています。

このキャリアショップの販路は、「世界最高水準のICT社会実現」、そしてお客様の豊かな生活のためにはなくてはならない大事な社会インフラだと、私たち全携協は考えています。

これからも 私たちは地域のICT拠点として、お客様目線でより一層の貢献ができるよう尽くして参りたいと思います。

※10 各キャリアとも、接客応対力、端末操作・故障診断などの技術力、法人コンサルティング力などを、習熟度に応じた多階層の資格制度により数値化しており、各店舗の接客品質の標準化が行われています。

※11 全携協理事会社の平均。(2015年8月現在) 高い会社では44%という例もあります。