

# 改正法施行後の苦情分析結果 (中間報告)

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

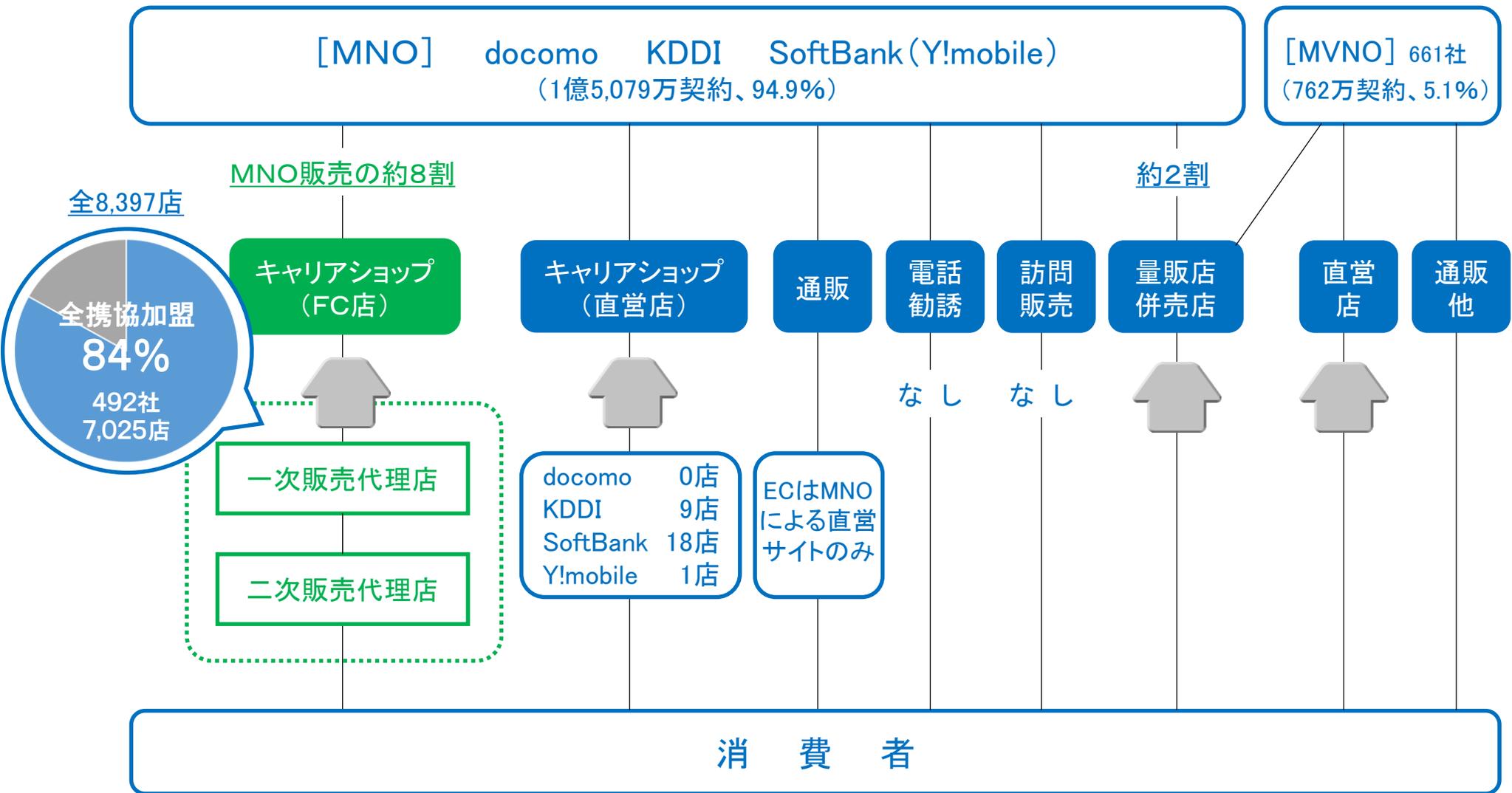
理事 浅見 公一 (株式会社ダイヤモンドテレコム 代表取締役社長)

# 1. 全携協の苦情分析結果

# 全携協の位置づけ

… 携帯電話(音声系)の国内主販路

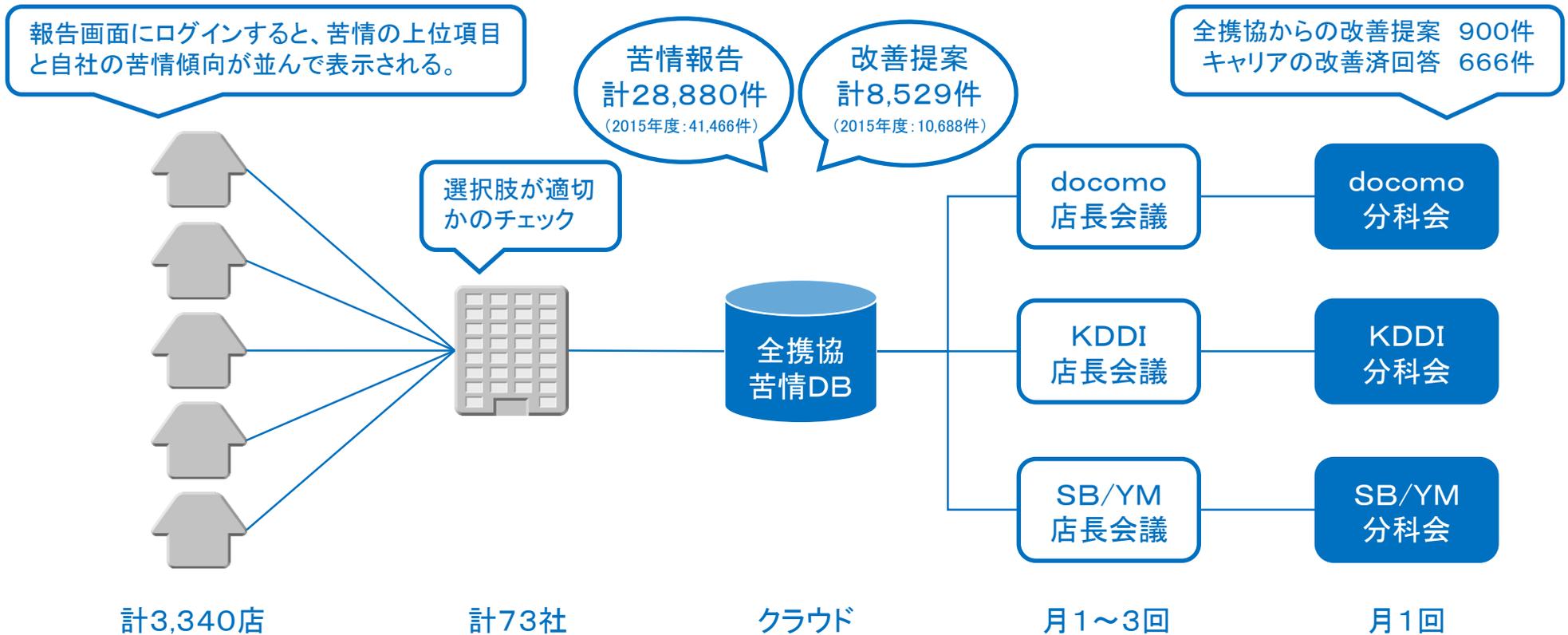
契約者数は総務省公表の2016年9月末時点  
(MNOはPHS・BWAを含み、通信モジュールを除く。MVNOはSIMカード型(格安SIM)のみ。MVNOの一次事業者275、二次以降336社。)



# 全携協の苦情収集の仕組み

2016年12月末現在

- ① 回収対象は二次対応(エスカレーション<sup>(※1)</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。
- 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。<sup>(※2)</sup>



※1 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。更に2017年2月からは「接客に長時間を要した、あるいは頻発している苦情」も回収対象としています。

※2 現在苦情収集項目は大分類4、中分類20、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。2016年7月より刷新)

## 大分類 (4項目)

## 中分類 (20項目)

## 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

### 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

代理店独自のアクセサリ・付属品等

保険

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。

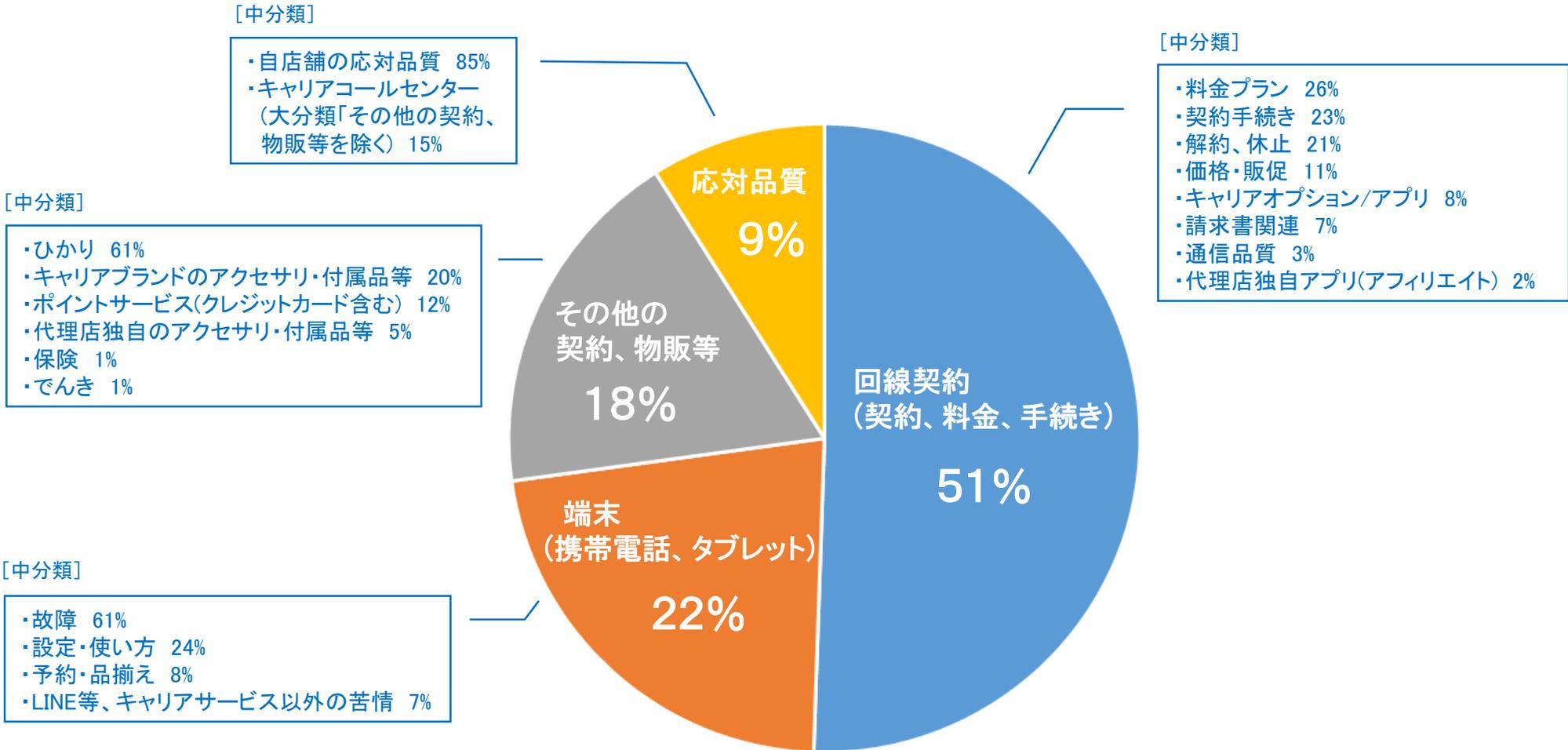


この中分類・20項目が、主な苦情のキーワード

# 苦情の構成比（全キャリア・大分類）

2016年7月～2016年12月のデータ 計18,835件

（吹き出しは「中分類」）

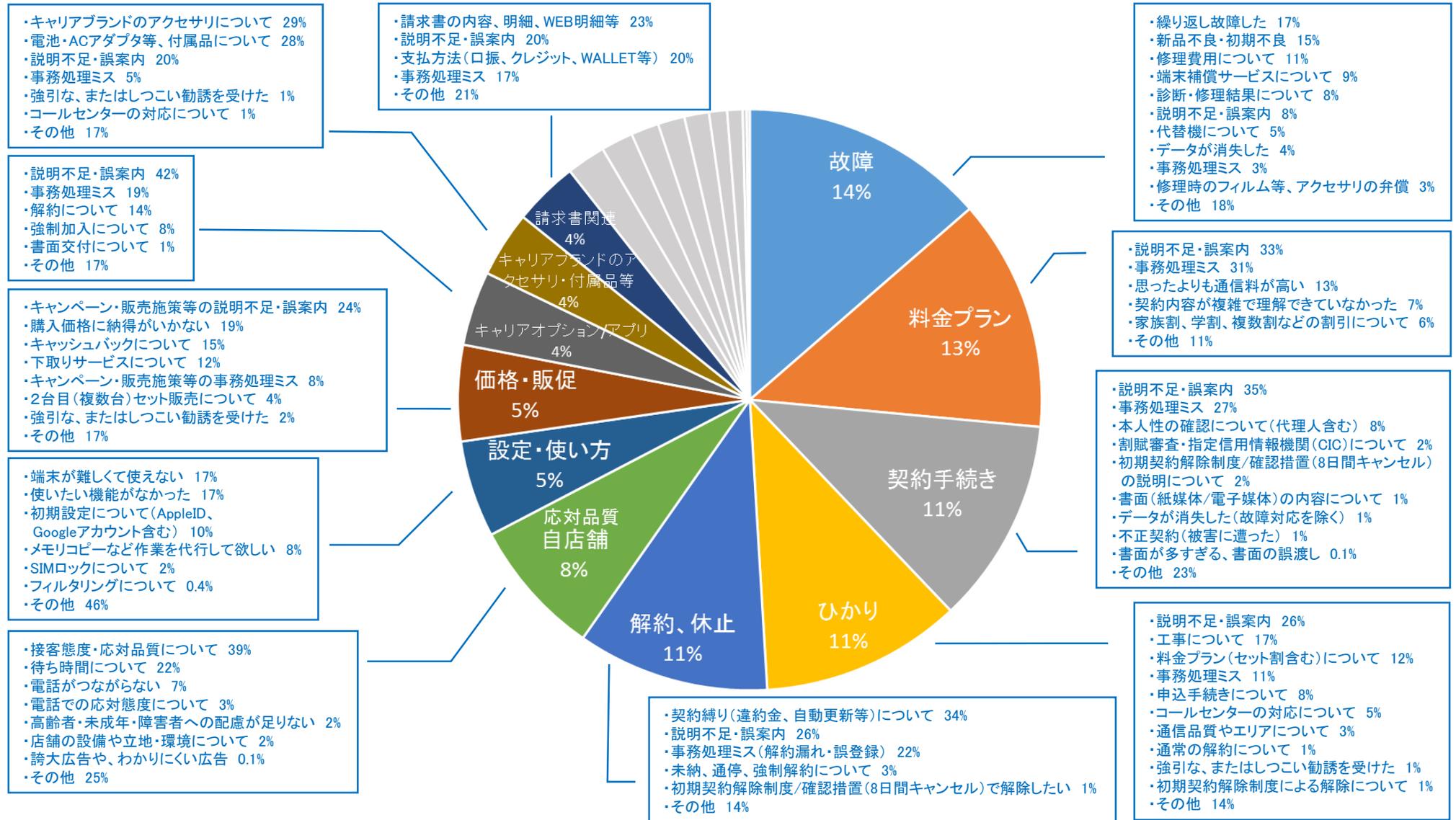


「キャリアショップ店頭販路」では、携帯・タブの役務に関する苦情が5割、端末が2割、その他が3割。

# 苦情の構成比 (全キャリア・中分類)

2016年7月～2016年12月のデータ 計18,835件

(吹き出しは「小分類」)

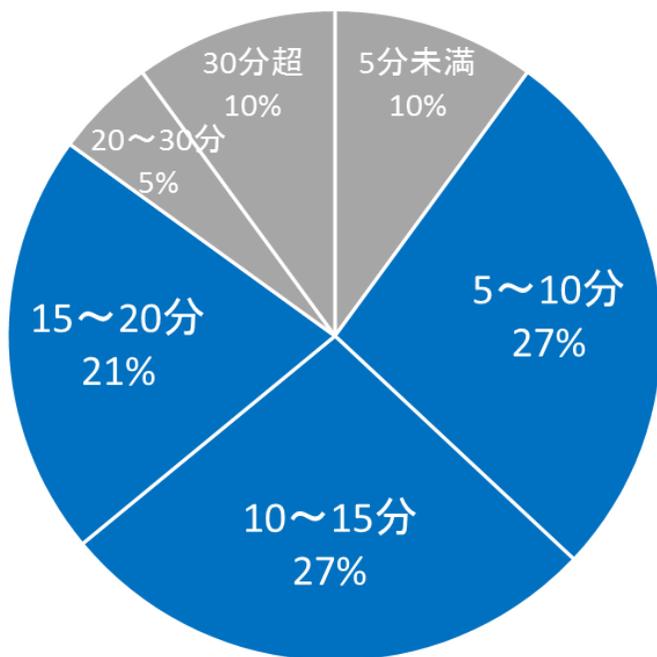


※ 現在、大分類の「端末(携帯電話・タブレット)」、「回線契約(契約、料金、手続き)」では携帯電話とタブレットを一緒に扱っていますが、2台目関連の苦情状況を鑑み、今後は分けて収集することを検討中です。

## 2. 自主的取組の促進、 及び制度運用の見直しに関する提案

# 改正法施行後の店頭負荷の増大

お客様一人当たりの説明時間の増加  
(全携協アンケート結果)



改正法の良かった点、悪かった点

「スタッフの説明意識向上」  
「特に高齢者に対する説明の充実」



「説明時間の長時間化」  
(初期契約解除制度、確認措置、65歳以上向け操作説明等。)

「交付書面の枚数増」  
(一人20~30枚にも。複数契約だとその数倍。)

「スタッフ負担の増大」  
(店頭オペレーションがますます複雑化。)

「お客様への影響」  
(長時間接客による注意力の低下。)  
(待ち時間の更なる増加。)



初期契約解除制度や確認措置、65歳以上向け端末操作説明等により接客時間がさらに長時間化。

# 私たちが今、困っていること（説明義務と、適合性の原則）

## 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）



口頭での必須説明事項が多すぎる。

## 65歳以上必須説明事項（全キャリア共通）

65歳以上の方へ

電気通信事業者協会の自主基準により、携帯電話・スマートフォンをご契約いただく際に、ご契約後に「使い方が分からない」等、お客様へご不便をおかけすることがないように、上記項目に加え、事前に下記項目もあわせてご確認をお願いさせていただいております。大変恐縮に存じますが、ご協力お願いいたします。

- ご契約いただく携帯電話・スマートフォンで**電話をかける・受けるための基本的な操作**について、ご不明な点はございませんでしょうか。
- ご契約いただく携帯電話・スマートフォンで**メールを送る・受信するための基本的な操作**について、ご不明な点はございませんでしょうか。
- ご契約いただく携帯電話・スマートフォンで**インターネットを閲覧するための基本的な操作**について、ご不明な点はございませんでしょうか。
- ご契約内容および毎月お支払いいただく金額について、ご不明な点はございませんでしょうか。

スマホを使ったことのない方への操作説明が難しく、苦慮している。  
（電話教室等による購入前、購入後のフォロー体制も今後検討が必要。）



# 将来に向けての改善提案①（問診票・料金シミュレーション）

## 説明前の問診票の導入



来店予約の際に、自宅で…



店頭での待ち時間を活用して…

### 基本説明事項

#### 店頭必須説明事項

- ・ ○○○○○○
- ・ ○○○○
- ・ ○○○○
- ・ ○○○○○○○○

#### その他

- 
- 
- 
- 
- 
- 

説明の必要のないところをチェック。

店頭必須説明事項は別途設ける。(且つ、重要なものから説明。)

## 契約前の料金シミュレーションの実現

### 契約前のシミュレーション

| サービス名 | 月額料金 | 値引料金 | 値引期間 | 違約金  |
|-------|------|------|------|------|
| ①     | ●●●● | ●●●● | ●●●● | ●●●● |
| ②     | ●●●● | ●●●● | ●●●● | ●●●● |
| ③     | ●●●● | ●●●● | ●●●● | ●●●● |
| 総額    | ●●●● | ●●●● | ●●●● | ●●●● |

契約書面とは別に、1~2枚の補助資料。

高齢者以外の接客の際には、問診票を使って「基本説明事項」の説明不要なところ(既にご存知のところ)をお客様に事前にチェックをいただく。

⇒ リテラシーに合致した説明を実現でき、適合性の原則の趣旨をよりよく実現できる。

「自分が誰と何を契約するのか」と、「その契約の料金の仕組み」を一覧で把握できるシミュレーション書面を契約前に紙で交付。

# 将来に向けての改善提案②（高齢者保護の強化）

現行運用

案

高齢者対応

（説明をご理解いただけたかは各店の判断。）

65歳

通常対応

（お客様のリテラシーを判断する方法がない。）

●●歳

高齢者対応

（契約意思確認方法を、現行運用より強化。）

通常対応

（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。）

高齢者については年齢の基準を引き上げ、●●歳以上は現行運用よりも更に手厚く保護する。

# 将来に向けての改善提案③（接客録音による対応品質向上）

“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。）



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。



録音装置

個人情報保護に配慮した保管

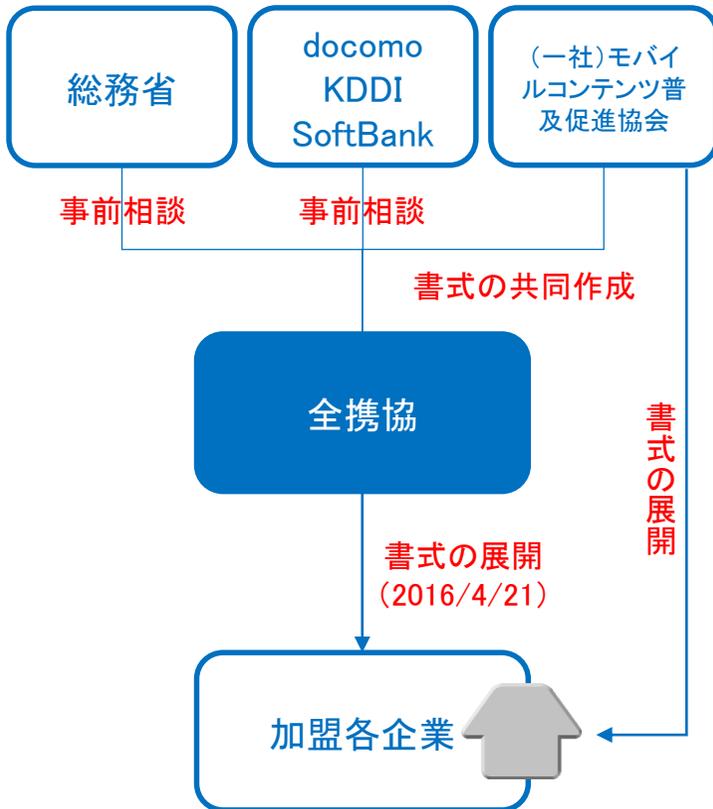


検索・再生・分析

# 現行運用での取組事例①（代理店独自オプション書面交付）

- ① キャリアが提供主であるアプリ／オプションサービス
- ② キャリアショップの代理店独自アプリ／オプションサービス
- ③ 量販店/併売店の代理店独自アプリ／オプションサービス

2016/3/14設立



## 【書面交付】

改正法が定める必須記載事項を網羅し  
且つ、各キャリア意向を反映した書式。  
(記載内容をルール化。書式自体は自由。)

| サービス名 | サービス内容   | QRコード   |
|-------|----------|---------|
| サービスA | サービスAの内容 | [QRコード] |
| サービスB | サービスBの内容 | [QRコード] |
| サービスC | サービスCの内容 | [QRコード] |

## 【記載内容】 ※無償コンテンツも書面交付

- ・ 提供主と連絡先(キャリアと異なる旨を強調。)
- ・ 契約開始日
- ・ サービス名称、サービス内容
- ・ 月額利用料金(税込表記。)
- ・ 決済方法
- ・ 課金開始日
- ・ 無料期間やその他の条件(解約金等。)
- ・ 解約方法、解約導線(QRコード等。)
- ・ 受付店舗名、連絡先

フォントサイズは8ポイント(JIS規格)以上で記載  
ドコモショップはALADINにスキャナー取り込み

更に、2016年11月より、モバイルコンテンツ普及促進協会と「苦情縮減定例MT」を開始。

# 現行運用での取組事例②（その他、取組事例）

全携協から全会員企業へ  
改正法のポイント集を発信。

A4・2枚に要約！



販売スタッフ向け  
改正法説明動画



販売スタッフ向け、  
各種マニュアルの展開



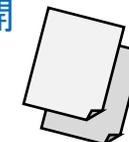
「自己診断チェックリスト」  
「確認テスト」



毎日小テスト



説明漏れ防止のための  
説明事項レ点チェック  
シートの展開



各キャリアと連携し、改正法についてのスタッフ理解度向上のための様々な打ち手を実施。

# 現行運用での取組事例③ (電話教室)

## [ある販売代理店の電話教室の取組事例]

### 料理 『おいしいスマホ教室』

- ■■■■で新しいレシピを検索!
- 1人300円以下の献立をたててみよう!
- ■■■■の“記事から選ぶ”で料理をチェック!
- 料理写真をさらに美味しく撮るコツ教えます
- 料理日記におすすめのアプリ



### スポーツ 『観戦もプレイも! スマホでスポーツ』

- スマホでスポーツ観戦
- スマホ運動グッズの紹介 (スイングセンサー等)
- ■■■■でランニングやトレーニング中も楽しい!
- スポーツにおすすめアクセサリ (アームバンド、イヤホンマイク等)
- アプリのゲームでイメトレ、動体視力アップ!



高齢者の方もホントはみんな使いたい!

### カメラ 『ここまでできるスマホカメラ』

- スマホ写真撮り方の基本、色々使えるカメラ機能
- 花を撮って、加工してみよう
- 動く被写体を撮ってみよう
- さらに美しく映る自撮りのコツ
- プリントアウトしてみよう



### 旅行 『タブレットと旅しよう』

- ■■■■を使って旅行を計画しよう
- Google mapでルートを調べよう
- 道中でタブレットを楽しもう (書籍、ネット、ゲーム等)
- Google earthで世界旅行!
- はなして翻訳で道を尋ねてみよう



### 音楽 『スマホで音楽を楽しもう』

- スマホで音楽を聴く方法
- ■■■■ を使ってみよう
- アプリで楽器を弾いてみよう (ピアノ、ギター等)
- スピーカーと連携させてみよう
- 音楽におすすめ機種 (ハイレゾ対応)



### 美容 『スマホ美人教室』

- ■■■■ でトレンドファッションを学ぼう!
- 動画を観ながらメイクレッスン
- もっと盛れる! 自撮りのコツ
- カラダの中からキレイに。 ■■■■ のこだわり野菜
- カラダのキモチで自分の体と向き合おう



### キッズ 『タブレットで知育教室』

- デジタル教育の魅力
- デジタル教育の注意点
- ■■■■ を使ってみよう!
- ■■■■ で読むママ向け雑誌
- 頭に効くレシピを ■■■■ で検索
- キッズと使うのにおすすめのタブレット



### 親子 『親子で学ぶあんしん教室』

- 子どもにスマホを持たせる危険性
- 子どもにスマホを持たせる安心
- 危険回避のためのルールづくり
- 年齢別スマホ活用術
- 学びアプリの紹介
- お子さまにおすすめの機種



販売代理店の自主的な取り組みである「電話教室」の重要性の高まり

# さいごに… (全携協の苦情縮減体制)

各キャリアとの毎月の  
苦情対策会議  
(2015年8月～2017年1月)

docomo 12回  
KDDI 12回  
SoftBank 17回

改善提案  
(DO・実行)

2015年8月より各キャリアと  
毎月の縮減対策会議を開催

収集  
(CHECK・評価)

3千以上の店舗から苦情と  
改善提案とを日々回収



PDCAを毎月1回転!

縮減対策  
(PLAN・計画)

2015年8月より代理店横断  
の「店長会議」を設置

全携協からの改善提案  
(2015年8月～2017年1月)

3キャリア合計 900件

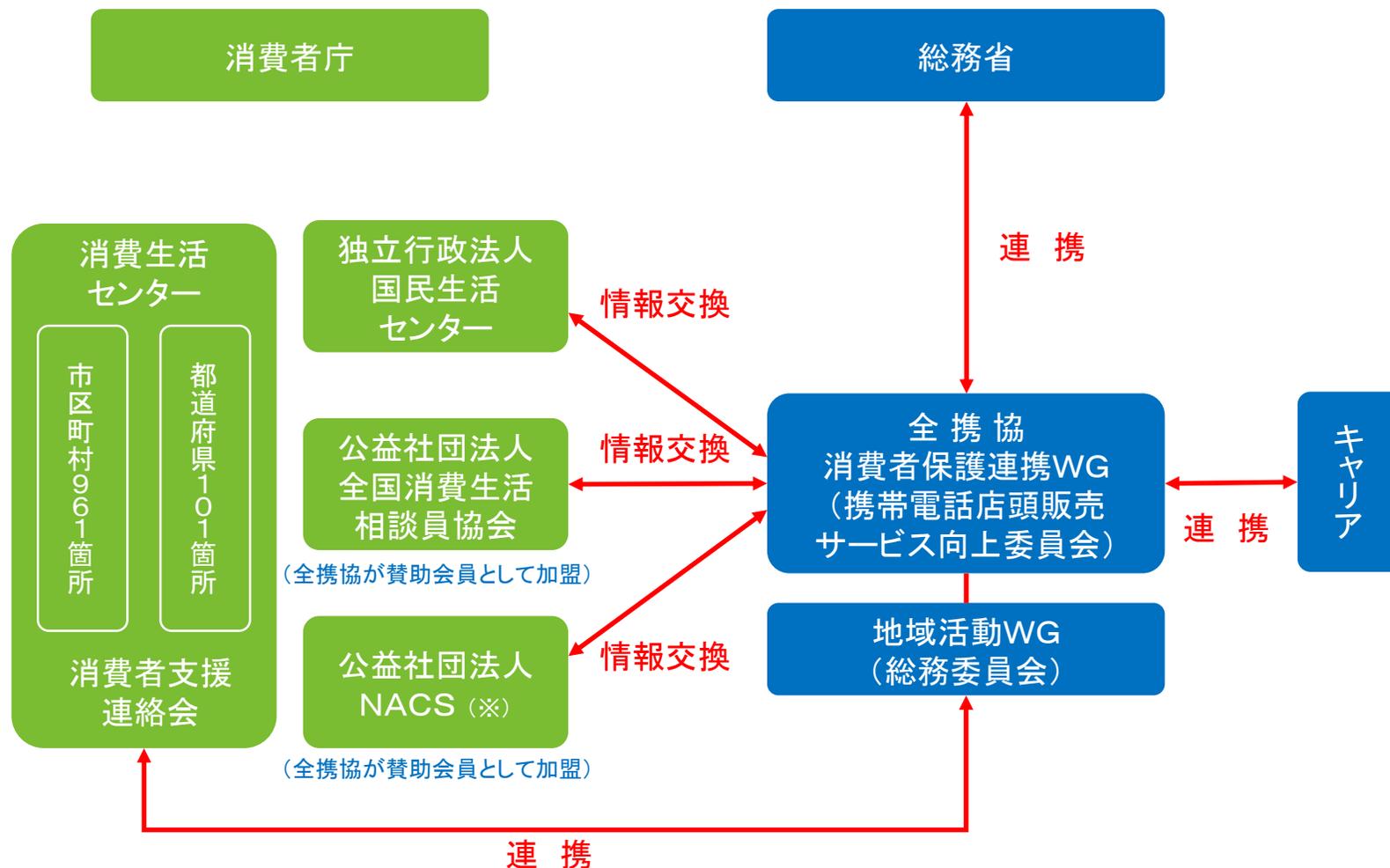
キャリアからの改善済回答  
(2015年8月～2017年1月)

3キャリア合計 666件

分析  
(ACTION・改善)

- ・定量データでの傾向分析
- ・定性データの読み込み

# 国セン様、全相協様、NACS様とも連携



2016年12月より国セン様、全相協様、NACS様と、苦情縮減に向けての情報交換を実施。

※ NACS … 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

# 【ご紹介】 あんしんショップ認定制度

改正法の適正な運用等、法令遵守はもとより、青少年保護や不正利用防止等への取り組み、地域との共生、さらには労働環境の改善によるスタッフの働き甲斐向上まで。

世の中に本当に必要とされる携帯ショップの「あるべき姿」を具体化すべく、2017年1月1日より「あんしんショップ認定制度」をスタート。

総務省の助言のもと、キャリア・TCA・全携協が一体となって認定店舗の拡大や自己研鑽の仕組みづくりなどを推進。

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 | 湯本 博信 | （総務省消費者行政第二課長） |

**2017年1月から** **いよいよスタート!**

安心・安全にスマホをお求めいただけるお店のマークです。

国が定める消費者保護ルールに基づき安心と笑顔を提供するお店です

総務省の消費者保護ガイドラインに完全準拠!

**業界初!**

**あんしんショップ認定**

**2017年度**

2018年3月末まで有効

本マークはあんしんショップ認定協議会が認定したものです  
当店舗一般社団法人全国携帯販売代理店協会(全携協)加盟店舗です

QRコード

認定制度や認定ショップの詳細はココを見てね!

年度更新だから安心!

●「あんしんショップ認定制度」って?  
ケータイショップを運営する販売代理店の団体である全国携帯電話販売代理店協会(略称:全携協)が設立した、業界初のショップ認定制度です。  
制度の制定・運用においては、各携帯電話事業者、電気通信事業者協会(略称:TCA)の協力、総務省の助言を得て、消費者保護の更なる強化を目指します。  
認定にあたっては、あんしんショップ認定協議会の有識者(大学教授や消費者団体の代表者、シンクタンクのコンサルタント)が公正中立な観点から審査を行いますので、お客様は、このマークのあるショップを目印に、安心してスマホをはじめとする各種サービスの購入や契約をしていただくことができます。

●いつから始まるの?  
2017年1月から認定を受けたショップで順次、マークが貼り出されます。認定されたショップは、あんしんショップ認定協議会のホームページで確認することができます。