

キャリアショップ店頭における取組紹介

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

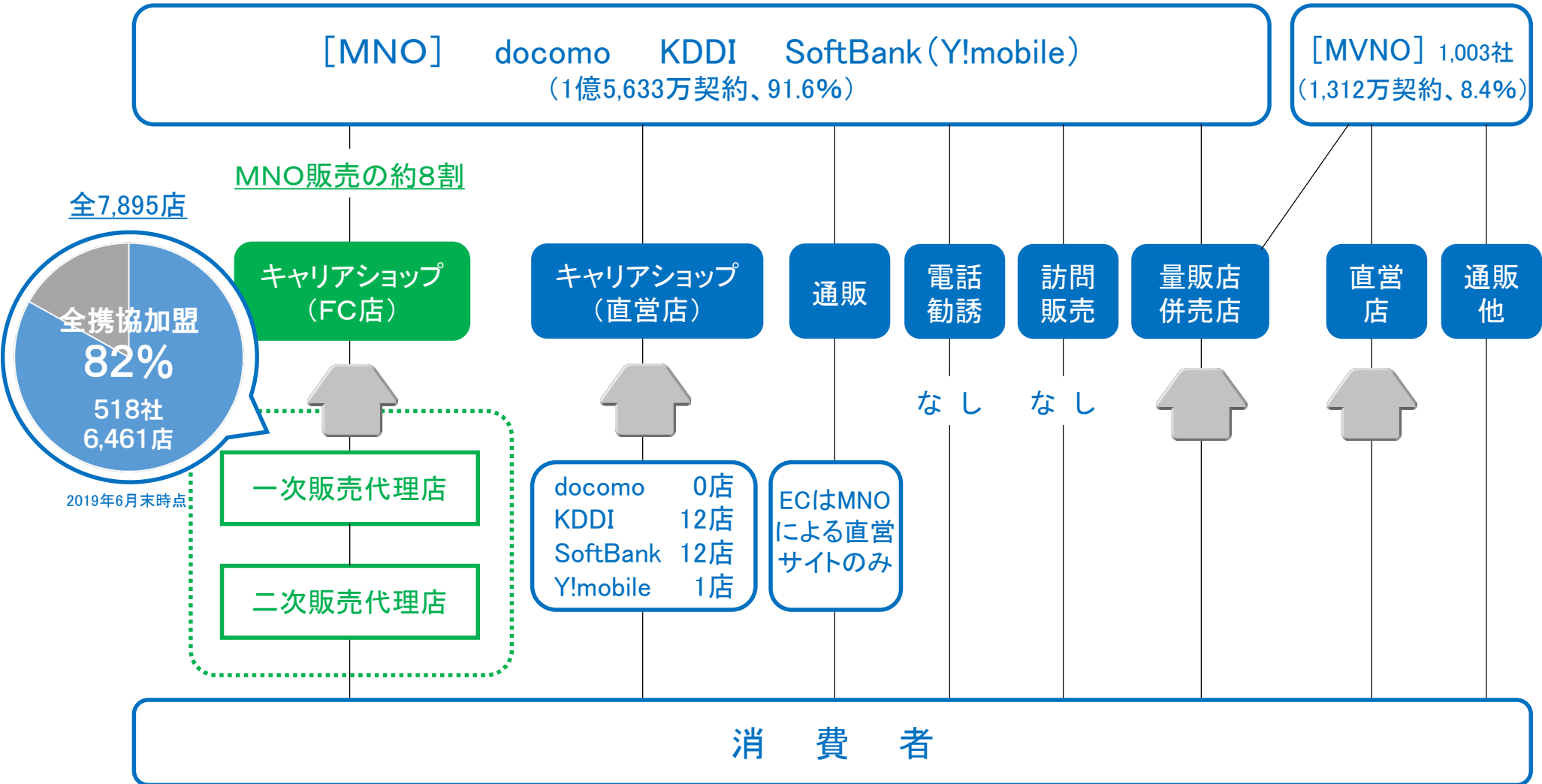
第6伊藤ビル3F

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

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2019年3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528、二次以降475社。)



MNOの8割はキャリアショップ販路での販売。キャリアショップは99%が販売代理店による運営

全携協の活動の重点

[苦情の縮減]

～ 活動の基本 ～

年約**3～3万5千件**の苦情収集

年**1万件**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

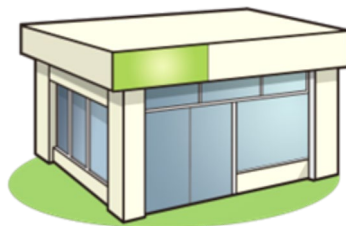
改めて、キャリアショップとは

キャリアショップは…

キャリアショップで働くスタッフは、全員が各キャリアの認定資格を取得しています。



街で見かけるキャリアショップの
99.7%は販売代理店が運営。
しかしながら、利益率は**2~3%**。
1社1~2店の運営が4割。
わたしたちにはキャリアほどの
体力がありません。



高齢者が安心してスマホを使いこなせるように無料でスマホ教室を開催しています。



青少年が利用する端末にはフィルタリングサービスの説明・設定を行っています。



更に全携協会員は…

あんしんショップで働くスタッフは全員消費者保護の専門教育を受けています



小中高等学校に派遣するeネットキャラバン講師の3分の1は全携協のボランティア。



自主的に年3.5万件の苦情を集め、キャリアに改善提案を実施しています。



災害時には充電や電池パックを求めるお客様で長蛇の列に。
(北海道胆振東部地震の当日)



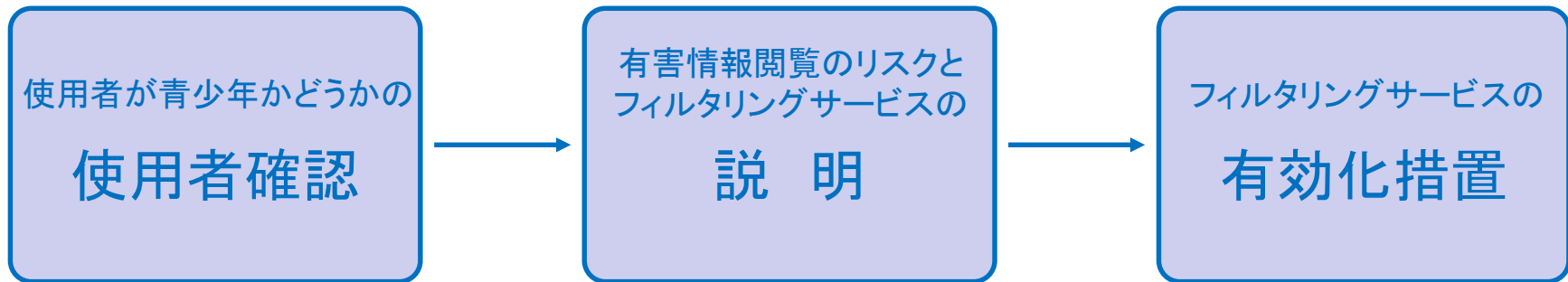
◇. 青少年保護に向けた取組

フィルタリングサービス 接客の流れ

[出典] 総務省 ICTサービス安心・安全研究会
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
(2019年6月25日・第7回)

◇ 総務省による店頭での覆面調査結果

対象：MNO 3社のキャリアショップと量販店、各社57～59回、計175回の実地調査。
(調査期間 2019年2～3月)



2018年度

使用者確認があった 91%
指摘したら確認があった 3%
確認がなかった 6%

2017年度

使用者確認があった 90%

2016年度

使用者確認があった 57%

2018年度

説明があった 89%
指摘したら説明があった 11%
説明がなかった 0%

2017年度

説明があった 90%

2016年度

(該当する設問なし)

2018年度

無償で行ってもらえた 94%
自分で設定するように
言われた(パンフ等あり) 6%

2017年度

(該当する設問なし)

2016年度

(該当する設問なし)

キャリアショップ店頭での使用者確認・フィルタリングの説明率は年々向上しています
(引き続き100%に向けて取り組みます)

接客現場の現状

【出典】 ドコモショップ、auショップ、ソフトバンク/ワイモバイルショップの販売スタッフ向けWEBアンケート。有効回答数2,300件。

(アンケート期間：2019年7月5日～9日午前まで)

お客様のプラス(肯定的意見)の代表例

「親より子供の方がスマホに詳しいので、ショップで設定まで行って貰えるのはありがたい」

「子供はフィルタリングに乗り気ではないので、ショップの人から必ず設定しなければならないことを子供の前で説明してもらえるのは助かる」

「子供がスマホを適切に使えるだろうか、という心配がフィルタリングサービスがあることで和らいだ」

「法律があることに驚かれる保護者も多いが、説明すると必要だよね、とご納得いただける」

「時間制限ができるので、受験生も勉強に集中できる」

お客様のマイナス(否定的意見)の代表例

「アプリの操作が手間、難しい、面倒。子供のリクエストに応じて使用許諾操作を行うことが面倒」という意見が否定意見に回答があった全1,166件中、542件(46%)。

「子供が反対する。(友達を外している！など)」

「もともと親のスマホやPC、ゲーム機など、身近にネット環境がある中で育っているので、今更感がある」

「うちの子は大丈夫、フィルタリングかけるのは可哀想」

「保護者も、兄姉で外した経験があると、下の子は最初から外したくなる」

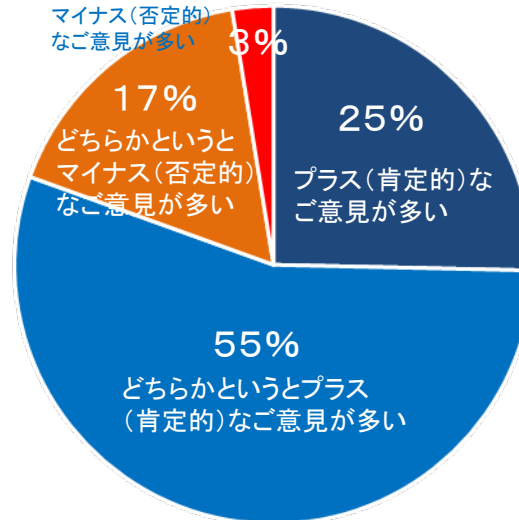
「YouTubeが見られない。インスタを使いたい」

「LINEは必須の連絡手段なので使えないと困る」

「有害でないサイトまで見れない。見れないと困るサイトがある」

「保護者が使ったことのないOSだと心が折れてしまう。(保護者も同時にスマホデビューだともう大変…)」

Q. フィルタリングサービスの接客時におけるお客様(保護者様)の反応を教えてください。



スタッフが困っていること

「危機意識の低い保護者は、お子様のご意見に安易に賛同され、設定を断られる」

「使いたいものが使えないとお子様と言われて、『いちいち設定するのが面倒なのでもう外してほしい』と来店されるお客様が多い。」

「AppleIDの設定から始めるとどうしても30分かかる。お客様の負担を減らすためにも設定したいと思うが来店予約制の店舗にとってはかなり負担」

「お客様のご都合を考えると、プリインストールさせるなどの設定の簡素化、アプリの簡便化は必要。」



販売代理店による
15～30分の作業負荷
(説明・設定)

(お客様)

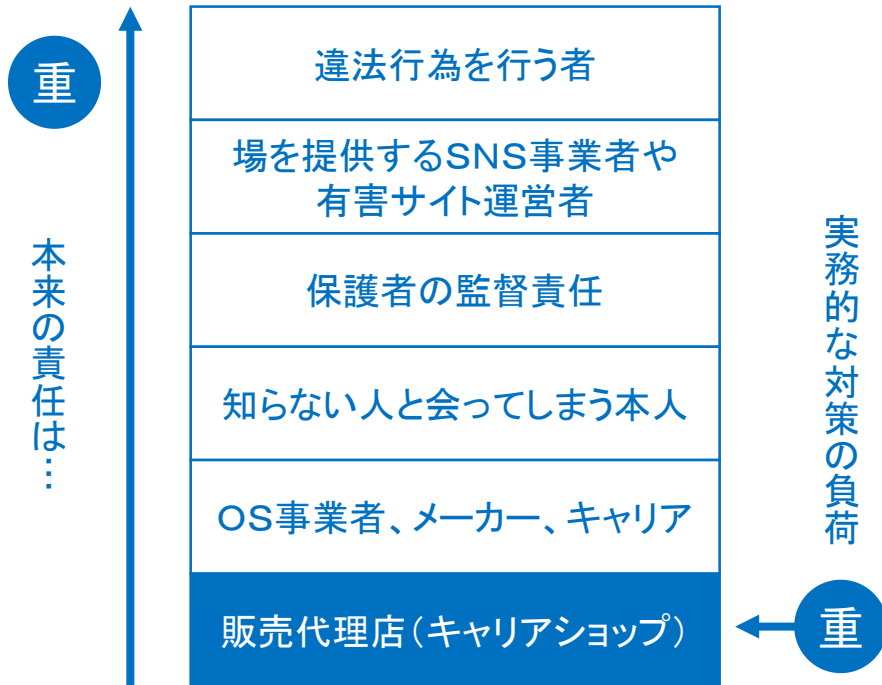
(スタッフ)

N=2,300件

現場からのお願い

◇ 現制度は、販売代理店の負荷が大きい

◇ 販売代理店(現場)からのお願い

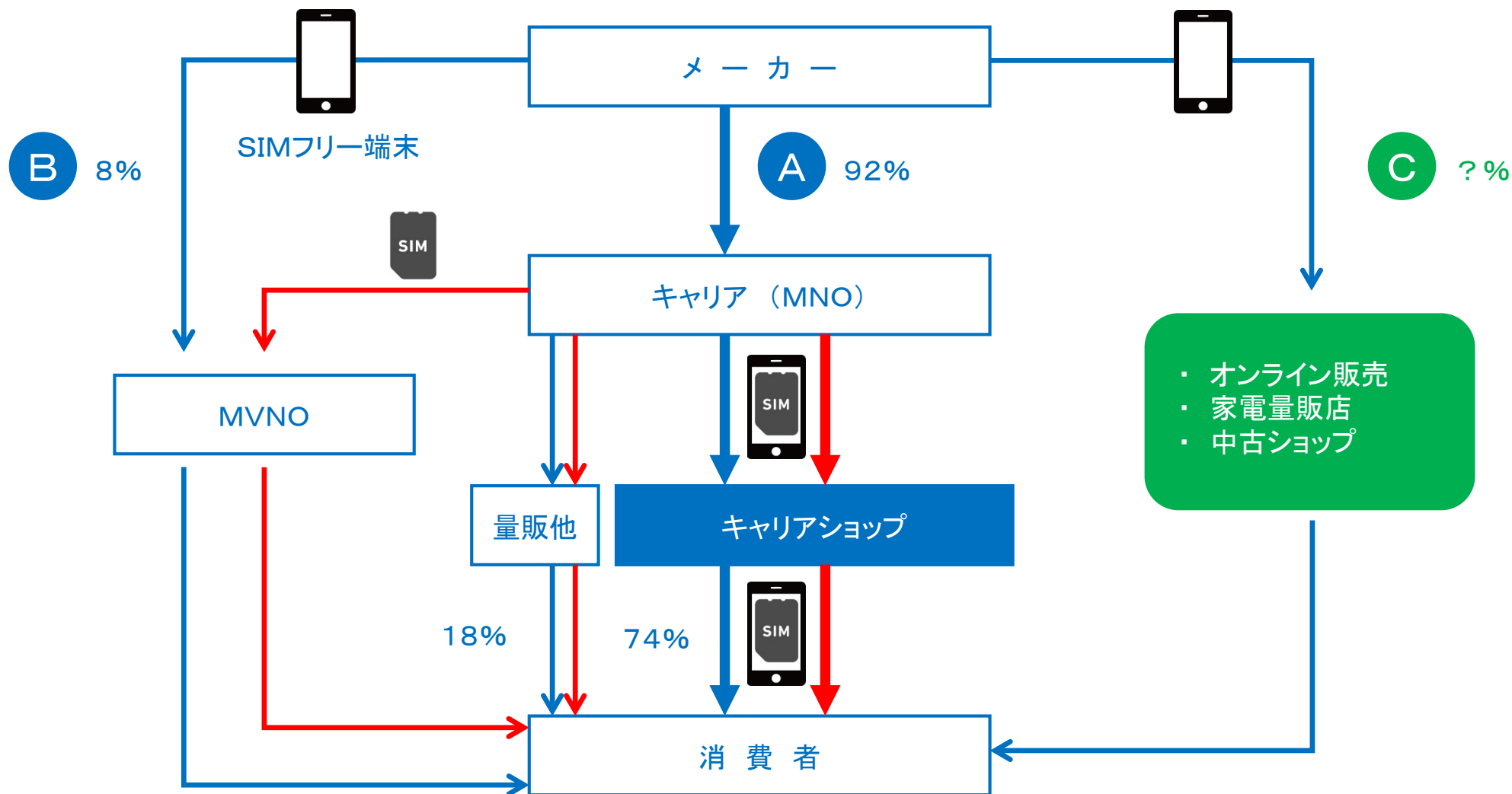


1. キャリアショップ店頭におけるユーザー確認率やフィルタリングの説明率は総務省・覆面調査結果によって評価いただきたい。(保護者アンケートは何年も前に購入した人も含まれるため、現在の現場の努力や、直近の取組の進歩が反映されにくい。)
2. 説明から設定まで15～30分の時間を要するため、もっと簡単に設定できる仕組みをご検討いただきたい。(接客時間の短縮が行政から求められる中での障壁。)
→ (具体例)
「あんしんフィルター」を全メーカーの全端末でプリインストールしていただきたい。あるいは少なくとも全端末で設定できるように仕様を統一してほしい。(GooglePixelはあんしんフィルターがインストールできないので、ファミリーリンクの設定が必要)
※ OS事業者等への働きかけをお願いしたい。

私たちキャリアショップは、今後もフィルタリングサービスの徹底に努めて参ります。

完全分離後の世界 (販路多様化の影響)

→ 端末の流通
→ 通信サービスの流通



オンライン販売、中古販売、端末だけの販路においても有効化措置を徹底していただきたい

eネットキャラバン（青少年保護について）

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、2005年から行われているインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。(出前講座)



約1,602名の認定講師

(2019年4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

2年で8倍！

648回

2018年度

eネットキャラバン
全体2,249件の
29%!



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。

