

中間報告書における個別の論点について

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

副会長 西川 猛（株式会社ベルパーク 代表取締役社長）

中間報告書における個別の論点について (第15回・資料3より)

- ① 携帯電話の料金プランの理解促進
- ② 手続き時間等の長さへの対応
- ③ 広告表示の適正化
- ④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
- ⑤ 高齢者のトラブルへの対応
- ⑥ 法人契約者のトラブルへの対応
- ⑦ その他
 - ・ 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進
 - ・ 青少年フィルタリング利用の促進
 - ・ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

販売代理店は、第15回WGで各キャリアから発表のあった取組を、各キャリアと共に推進中です

① 携帯電話の料金プランの理解促進

② 手続き時間等の長さへの対応

③ 広告表示の適正化

④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策

⑤ 高齢者のトラブルへの対応

⑥ 法人契約者のトラブルへの対応

⑦ その他

- ・ 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進
- ・ 青少年フィルタリング利用の促進
- ・ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

あんしんショップ認定制度

■ 2016年1月、総務省より要請

- ・消費者保護を強化する事業法・省令等の改正に伴い、キャリアによる代理店指導等措置を導入。
- ・法制度に加え、「優良ショップ制度」「マル適マーク」など優良な代理店が消費者にとって分かるような仕組みが必要。

■ 総務省・TCA・各キャリアとの協議

<主な論点>

- ・出来るだけ多くの代理店が参加できるよう、間口を広く。
- ・もし問題がある代理店があったとしても啓発し、ショップ全体の健全化につなげていく。
「良貨が悪貨を駆逐していくようなイメージ」でスタート。
- ・認定条件は6項目の取り組みを「宣誓」(凡事徹底のハードルは意外と高い)
- ・認定ショップに対する独自研修等、自己研鑽の機会提供による自主的な安心・安全の取り組みを推進。

■ 2017年1月、認定制度の運用開始

- ・全国のキャリアショップ約7,800店舗中、約5,400店舗(69%)を認定済み。
- ・認定更新(年度単位)にあたり、全ショップスタッフの研修受講を必須化。

- 2017年度:あんしんショップの心得研修(テキスト配布)
- 2018年度:「お客さまへの誓い」の理解浸透研修(動画配信)
- 2019年度:高齢者への対応基礎研修(動画配信)



あんしんショップへの多くの期待

販売代理店は
「あんしんショップ」に
さらに積極的に取り組むことにより、
利用者にとって誠実で信頼できる
販売代理店となっていくことが
期待される。

モバイルサービス等の適正化に向けた 緊急提言

モバイル市場の競争環境に関する研究会
ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG

「あんしんショップの加入率を
もっと上げたらどうか」
「一律の評価ではなく
グレード分けをしてはどうか」
「資格剥奪の仕組みも強化すべき」
など貴重なご意見をいただく。



総務省 有識者会議

あんしんショップ認定制度のさらなるバージョンアップへ取り組み

過去の研修実績

過去4年間にわたり、各種の独自研修を実施。会員ニーズを受けてカリキュラムも随時拡大。

のべ450名を超えるショップスタッフへ消費者保護の考え方と実践について教育を実施。

2016年度

2017年度

2018年度

2019年度

○新人スタッフ研修 57名

○新人スタッフ研修 143名

○新人スタッフ研修 81名

○新人スタッフ研修

○教育担当者研修 90名

○教育担当者研修 31名

○教育担当者研修

○店長初期研修 51名

○店長初期研修

○ご指摘防止研修

○ステップアップ研修

○スタッフ育成サポート研修

好評
実施
中

上記レギュラー研修に加え、タイムリーな課題へ迅速な対応も必要

バージョンアップ施策 〈研修の充実〉

喫緊の課題である高齢者の苦情縮減に向けた高齢者対応研修や、健全なショップ作りに向けたハラスメント対策研修など、テーマ別の研修教材を充実化。



お客様にとっても、働くスタッフにとっても、“あんしんできるショップ”を目指して動画研修に力を入れています

バージョンアップ施策 〈あんしんショップ大賞〉



あんしんショップ大賞2019
ANSHIN SHOP AWARD

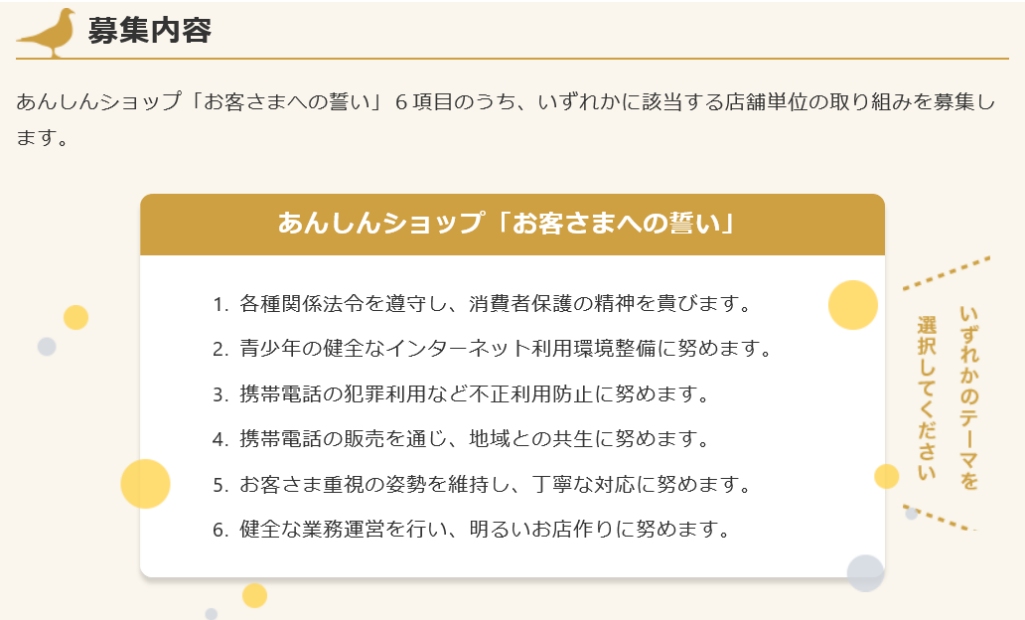
募集、はじまる!

あんしんショップ認定店の店舗で取り組んでおられる「私のお店の“あんしん自慢”」を全携協にお知らせください!

全国のショップの皆さまから応募いただいた「あんしん自慢」を厳正に審査のうえ、総務省・各キャリア・全携協共同で開催する「あんしんショップ大賞表彰式」にて表彰させていただきます!

2020年2月 結果発表 & 総務省にて表彰式

応募受付中 募集期間：2019年9月15日(日)～11月30日(土)



募集内容

あんしんショップ「お客さまへの誓い」6項目のうち、いずれかに該当する店舗単位の取り組みを募集します。

あんしんショップ「お客さまへの誓い」

1. 各種関係法令を遵守し、消費者保護の精神を貫きます。
2. 青少年の健全なインターネット利用環境整備に努めます。
3. 携帯電話の犯罪利用など不正利用防止に努めます。
4. 携帯電話の販売を通じ、地域との共生に努めます。
5. お客さま重視の姿勢を維持し、丁寧な対応に努めます。
6. 健全な業務運営を行い、明るいお店作りに努めます。

いずれかのテーマを選択してください

一次選考 各地域の全携協理事による審査
二次選考 あんしんショップ認定協議会審査委員会による審査

審査委員長 新美育文氏(明治大学名誉教授、弁護士)
審査委員 長田三紀氏(情報通信消費者ネットワーク)、北俊一氏(株式会社野村総合研究所パートナー)、山本一晴氏(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)、澁谷年史氏(一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会会長)
オブザーバー 梅村研氏(総務省消費者行政第一課課長)、中溝和孝氏(総務省消費者行政第二課課長)、蒲俊郎氏(桐蔭法科大学院長・教授)

「あんしんショップ」の更なる取組向上に向けて、“あんしんショップ大賞”をスタートしました

不適正事案への対応 ①

■ 対応の基本的考え方

- ① 不適正事案の未然防止に係る取り組み(研修等)をさらに強化。
- ② キャリアや行政機関による指導等を踏まえ、あんしんショップ認定協議会として当該ショップへの対応を実施。
(関係機関との連携に基づく対応を基本とする。)
- ③ 懲戒の発令よりむしろ是正措置の履行徹底に重点。

■ 現行ルール

- ① 法令違反等に係る行政処分を受けた場合の懲戒処分を「倫理委員会規程」に規定。
- ② あんしんショップ認定基準違反等に係る懲戒処分を「あんしんショップ認定制度運営細則」に規定。

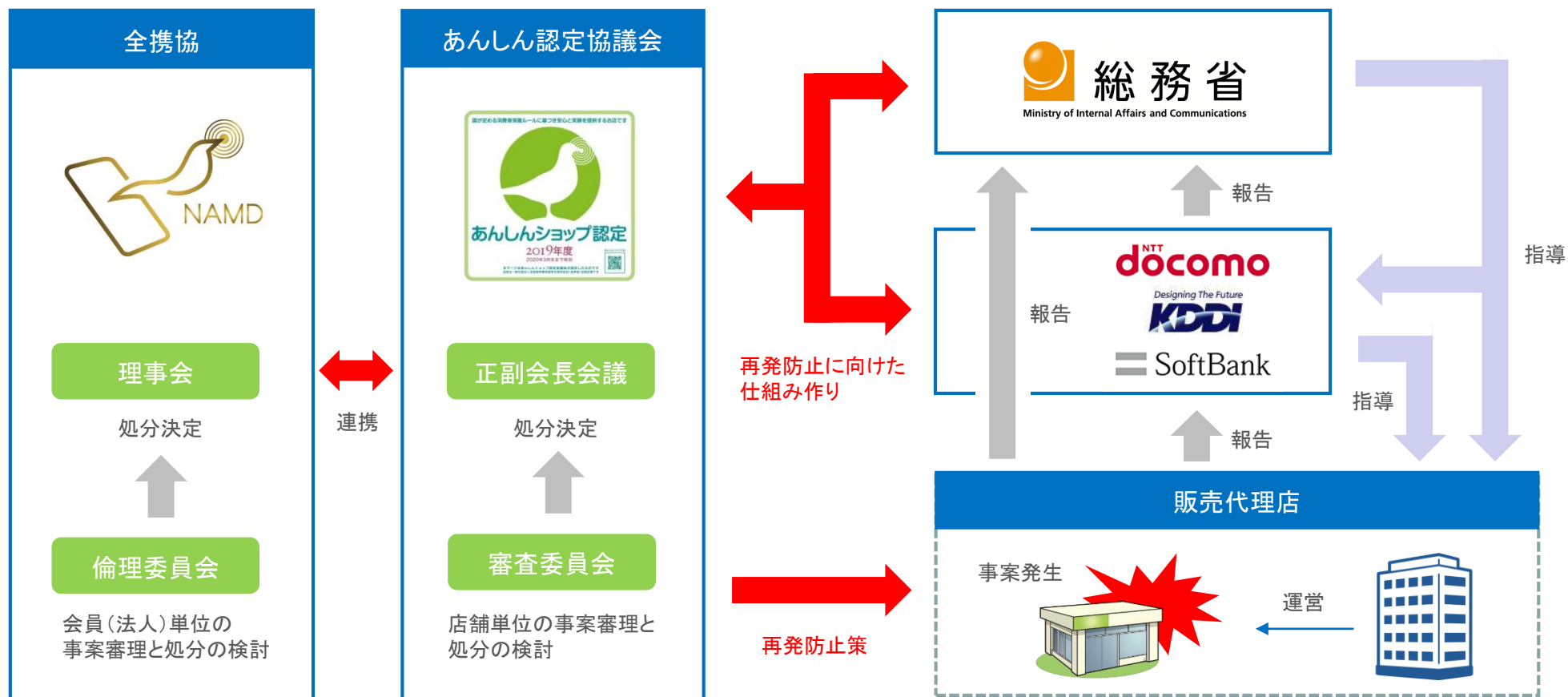
懲戒実績

時期	対象会社	違反現場	事案
2017.04.28	A社	量販・法人・ショップ	携帯電話不正利用防止法違反
2017.11.29	B社	ショップ	携帯電話不正利用防止法違反
2017.11.29	C社	ショップ	携帯電話不正利用防止法違反
2018.05.17	D社	法人	携帯電話不正利用防止法違反
2019.03.19	E社	量販	携帯電話不正利用防止法違反
2019.03.19	F社	量販	携帯電話不正利用防止法違反

不適正事案への対応 ②

■ キャリア・行政とあんしんショップ認定との連携強化

不適正事案の再発防止に向けた取り組みを強化すべく、キャリアや行政と連携させていただき、仕組み作りを検討したい。



- ① 携帯電話の料金プランの理解促進
- ② 手続き時間等の長さへの対応
- ③ 広告表示の適正化
- ④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策

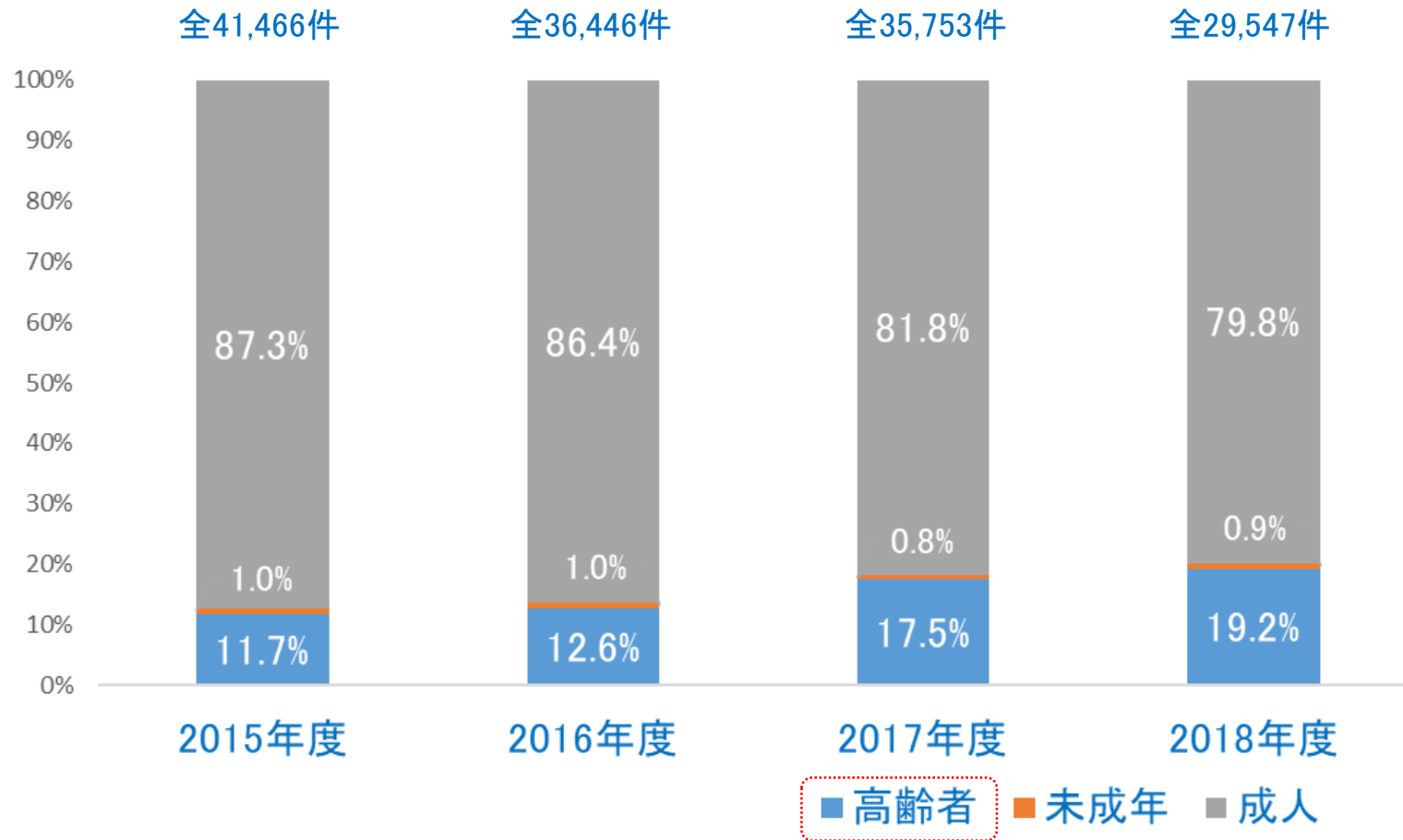
2019年6月25日
「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第7回)」で発表

⑤ 高齢者のトラブルへの対応

- ⑥ 法人契約者のトラブルへの対応
- ⑦ その他
 - ・ 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進
 - ・ 青少年フィルタリング利用の促進
 - ・ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

「高齢者への丁寧な説明」①（全携協苦情データにおける高齢者比率）

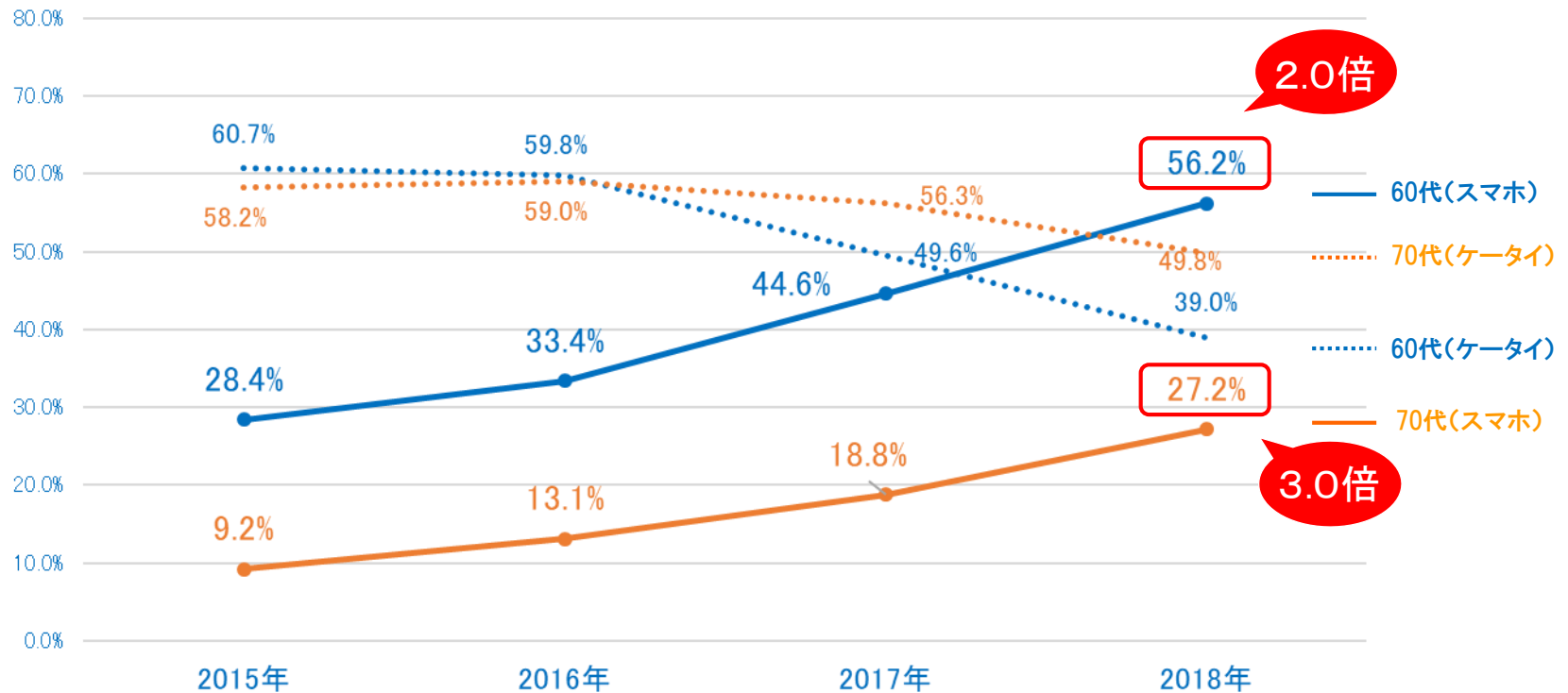
◇ 「年齢区分」（出典：全携協苦情データベース）



苦情における高齢者比率は年々上昇傾向

「高齢者への丁寧な説明」② (なぜ高齢者の苦情が増えているのか)

出典：総務省「通信利用動向調査」(各年)より作成



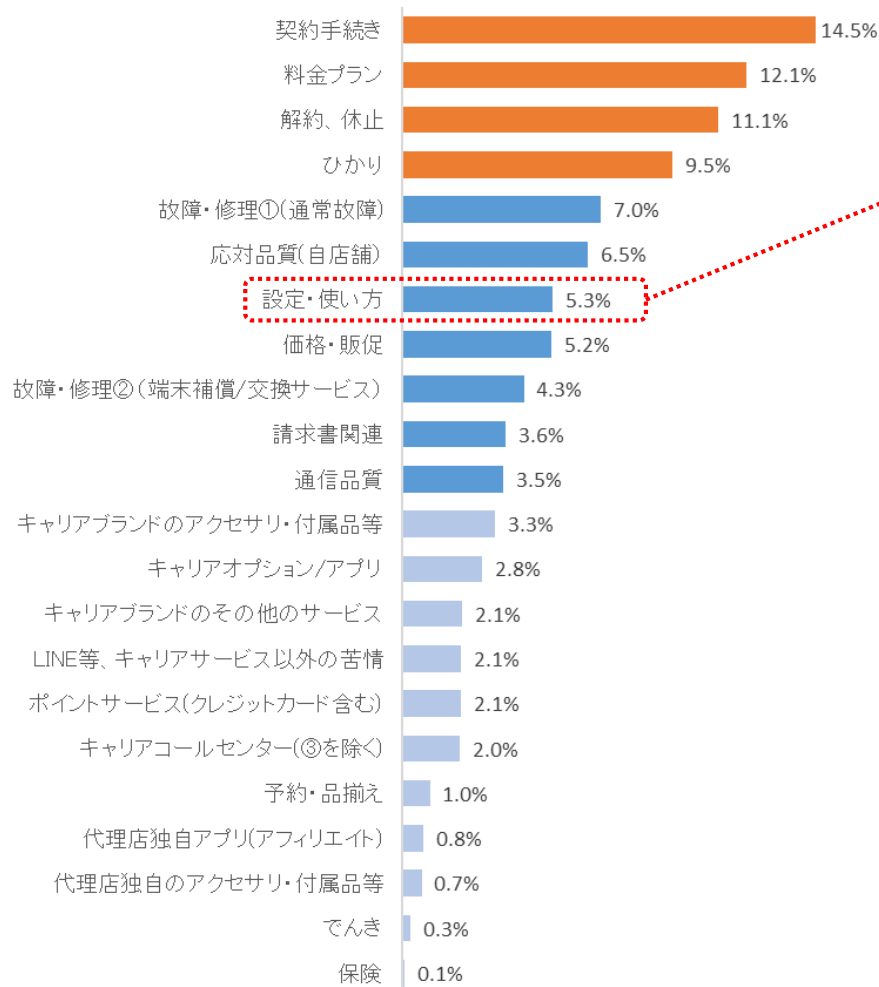
高齢者へのスマホ普及が進んでいる。(直近4年で2~3倍程度)

「高齢者への丁寧な説明」③ (高齢者苦情の傾向)

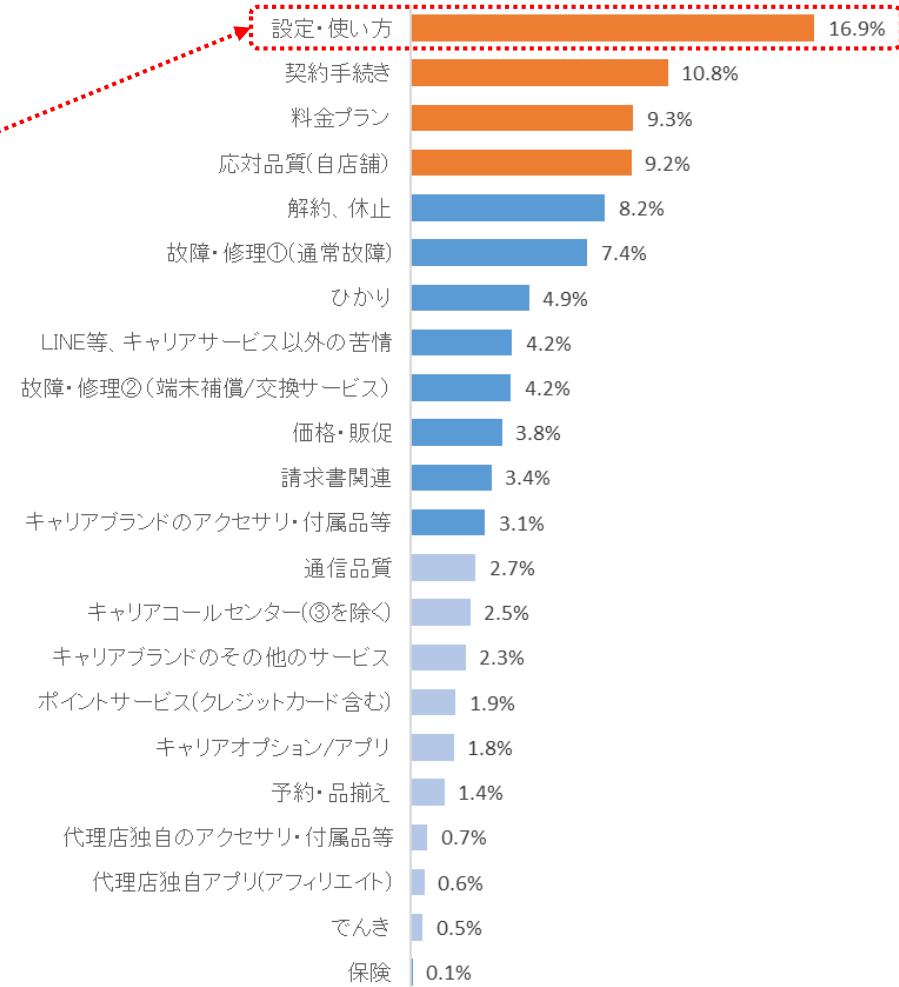
2018年4月～2019年3月のデータ

計29,547件

◆ 年齢層「成人」(23,592件)



◆ 年齢層「高齢者」(5,677件)



高齢者は圧倒的に「設定・使い方」で困られている。

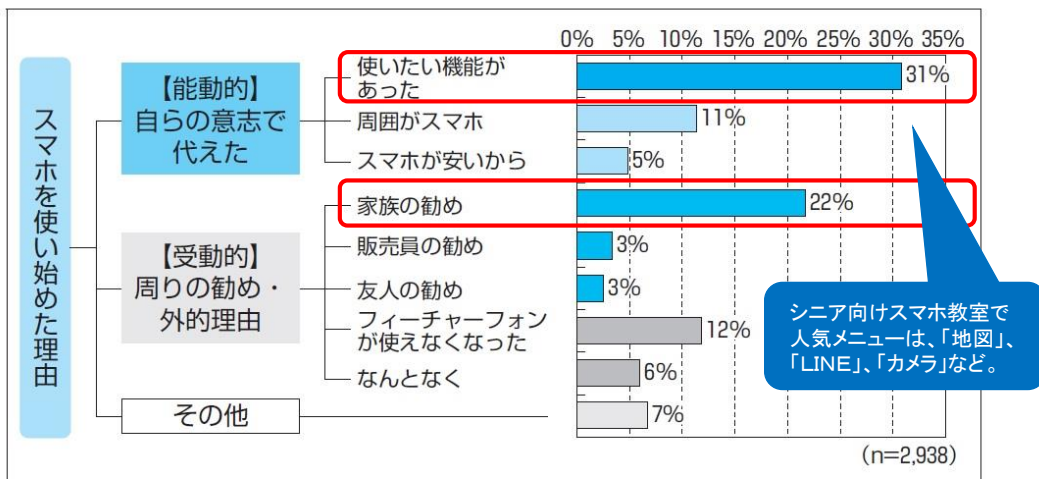
「高齢者への丁寧な説明」④ (高齢者の求めていること)

「2017年シニアのスマホ活用調査」
 ・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。



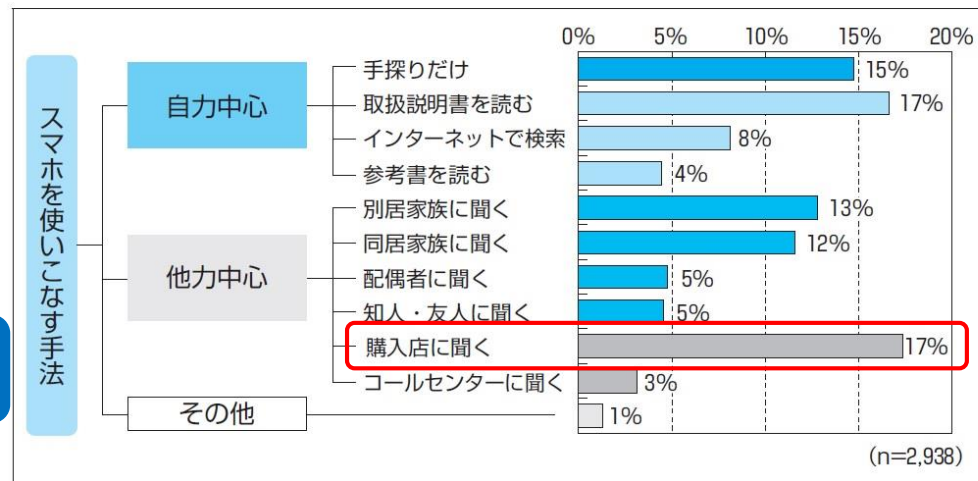
出所: 2017年シニアのスマホ活用調査

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...



高齢者は、スマホを使いこなすにあたり、購入店に寄せる期待が一番大きい。

(引き続き、各キャリアと連携し初期設定のご支援やスマホ教室、スマホアドバイザーの推進が必要。)

「高齢者への丁寧な説明」⑤ (65歳以上基準、80歳以上基準)

◆ モニタリング定期会合での全携協発表資料より抜粋

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「契約意思確認の強化」の提案を行ってきて全キャリアとも2018年8月から80歳以上基準をスタートいただきました。

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

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。

「高齢者への丁寧な説明」⑥ (接客するスタッフ向けの動画教育)

ちょっとした気遣いでこんなに変わる!

高齢者対応は難しくない

～高齢のお客様の特徴を理解すると、明日からの接客が変わります～

「高齢者対応動画」(制作中)

- 第1回 ころとからだ編
- 第2回 ことば編
- 第3回 配慮編



不適切な対応時



適切な対応時

白内障の見え方

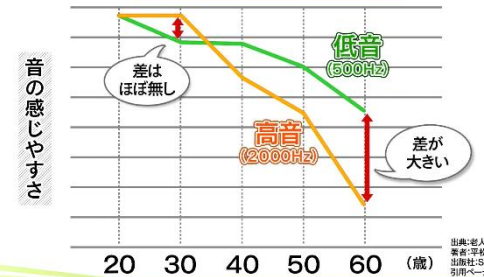


正常



白内障

年齢による聴力低下



低めの声で

ゆっくり

正面から

はっきり



理解力の低下

身体的な不自由

記憶力の衰え

相手の配慮不足

高齢者にとって分かりにくい言葉の言い換え

分かりにくい言葉	言い換えの例
アイコン	絵柄・マーク
縦スクロール	上下に移動させる操作
スワイプ	掃くように指を動かす操作



スタッフ一人ひとりが受講できるよう、YouTubeと各キャリアのeラーニングシステムで展開中

「高齢者への丁寧な説明」⑦ (NTTドコモのスマホ教室の事例)



全講座



あなたの成長に合わせて
ステップアップ!

【活用編】d払いでお手軽にキャッシュレスをはじめよう

今日の目標

バーコードを使った
キャッシュレス決済を
つかえるようにしましょう

ステップ① はじめての方

- はじめて編**
- はじめてのらくスマ編
 - はじめてのスマホ編
 - はじめてのiPhone編

ステップ② 入門編

- 入門編**
- インターネット編
 - 知っておきたい5つのこと
-

ステップ③ 基本編

- 基本編**
- 電話をかけよう
 - メールをしよう
 - カメラを使おう
-

ステップ④ 応用編

- 応用編**
- アプリを楽しもう
 - マップを使いこなそう
 - LINEを楽しもう
 - +メッセージを楽しもう
 - あんしん・便利に使おう
 - 災害に備えよう
-

ステップ⑤ 活用編

- 活用編**
- お得に買い物しよう
 - 本や雑誌を楽しもう
 - ラジオや音楽を楽しもう
 - 動画を楽しもう
 - グルメになろう
 - 健康管理をしよう
 - お孫さんと遊ぼう
 - 家事をしよう
 - カメラを使いこなそう
 - スマホで会話しよう
 - クーポンをお得に使おう
 - キャッシュレスを始めよう
 - dポイントを活用しよう
-

ステップ⑥ 上級編

- 上級編**
- dマガジンを使おう
 - dTV・DAZNを使おう
 - dヒッツを使いこなそう
- 受講される講座のサービスをご契約の方
-

高齢者が、よりスマホを使いこなせるよう、最新の話題も織り込みながらステップを踏んで説明

- ① 携帯電話の料金プランの理解促進
- ② 手続き時間等の長さへの対応
- ③ 広告表示の適正化
- ④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
- ⑤ 高齢者のトラブルへの対応
- ⑥ 法人契約者のトラブルへの対応
- ⑦ その他
 - ・ 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進

2019年9月27日
内閣府「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会(第42回)」で発表

・ 青少年フィルタリング利用の促進

- ・ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

使用者確認方法、説明方法、有効化措置方法について

No.	問	docomo	KDDI	SoftBank
1	販売時の青少年の年齢確認を行う方法	① 契約者が青少年の場合 → 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。 ② 契約者が保護者の場合 → 身分証の提示を求める。	① 契約者が青少年の場合 → 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。 ② 契約者が保護者の場合 → 身分証の提示を求める。	① 契約者が青少年の場合 → 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。 ② 契約者が保護者の場合 → 身分証の提示を求める。
2	フィルタリングの説明の際は、具体的にどのような方法を行うのか	冊子「ドコモからのご案内」(動画版も有り)で説明。 詳細は別紙のフィルタリングのツールを使って説明。 [関係書類] ・ フィルタリングサービスパンフレット ・ ドコモからのご案内(重要事項説明用の冊子) ・ フィルタリングサービス利用内容確認書 ・ フィルタリングサービス不要申出書	冊子「au通信サービスご利用にあたって」で説明。 また、動画による説明もあり。 [関係書類] ・ au通信サービス利用にあたって (重要事項説明用の冊子) ・ フィルタリングサービスチラシ ・ あんしんフィルター for au 設定ガイド (iOS版/アンドロイド版) ・ 親権者同意書およびフィルタリングサービス申出書 (不要申出欄有)	タブレットツール「契約前のご案内事項(動画あり)」と、「フィルタリングに関する重要なお知らせ」で説明。 詳細は冊子「スマホ安心設定ガイド」を使い説明。 [関係書類] ・ フィルタリングに関する重要なお知らせ (顧客管理システムから印刷) ・ 「スマホ安心設定ガイド」(冊子) ・ モバイル総合カタログ(P47) ・ 法定代理人同意書(フィルタリングサービス加入確認)兼 支払名義人同意書(不要申出欄有)
3-1	顧客が有効化措置を希望した場合に、店頭の販売員が行う設定の仕方	店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)	店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)	店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)
3-2	フィルタリングのカスタマイズを希望した顧客にどのように対応するのか	ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。	ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。	ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。

3キャリアとも、特にツールや接客方法に違いはありません

フィルタリングサービスの接客について

[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：使用者確認N=175、説明N=18、有効化措置N=18。MNO3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)

使用者が青少年かどうかの
使用者確認

有害情報閲覧のリスクと
フィルタリングサービスの
説明

フィルタリングサービスの
有効化措置

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率・フィルタリングの説明率は年々向上
(法律の義務であり、引き続き100%に向けて取り組み中)

フィルタリング関連の所要時間

[出典] ドコモ、au、SB/YMショップの販売スタッフ向けWEBアンケート。有効回答数 1,500件。(2019年9月実施)

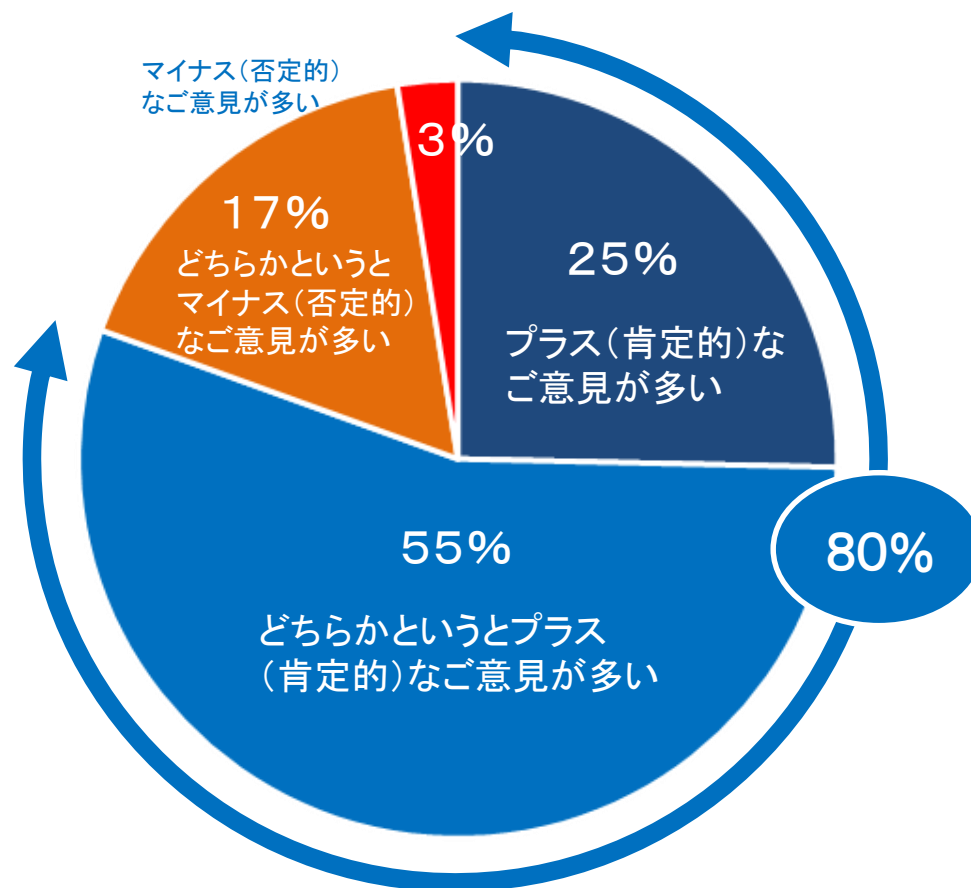


所要時間		docomo (858件)	au (297件)	SB&YM (345件)
利用者確認		平均 3.6分	平均 4.2分	平均 2.5分
フィルタリングサービスの説明 ※意向確認、承諾書作成を含む		平均 8.3分	平均 8.1分	平均 6.1分
有効化措置	Android (アカウント設定時間除く)	平均 13.9分	平均 13.8分	平均 11.9分
	iOS (アカウント設定時間含む)	平均 17.9分	平均 17.5分	平均 16.5分
	Google Pixel (Android) (アカウント設定時間含む)	平均 17.7分	なし	平均 17.3分
合計		平均 25.8~29.8分	平均 26.1~29.8分	平均 20.5~25.9分
		+	+	+
カスタマイズの設定ご支援 (ご希望者のみ) ※法律外		平均 20.0分	平均 22.1分	平均 21.4分

※ 上記アンケートの所要時間は(回答を誘導しないよう)選択式ではなく自由記入にしたところ、特にAndroidの有効化措置についてアカウント設定時間を含んだ回答が多く含まれてしまっていると思われるので、あくまで参考値としてご理解ください。

フィルタリング接客時における保護者の反応

[出典] ドコモ、au、SB/YM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。(アンケート実施：2019年7月)



お客様の8割は、店舗スタッフからのフィルタリングの説明を好意的に受け取っている
(それではなぜ、申込率が高まらないのか…?)

フィルタリングサービスに対する保護者のご意見

[出典] ドコモ、au、SB/YM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、実施時期 2019年7月)から、保護者のご意見として多かったものを抜粋。

肯定的な意見の代表例

「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な、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」

否定的な意見の代表例

「アプリの操作が手間、難しい、面倒。子供のリクエストに応えて使用許諾操作を行うことが面倒」

「YouTubeやLINEが使えないと困る」

「子供が反対する。(友達を外している! など)」
(親子喧嘩になったり、優しい親御さんは譲歩してしまう)

「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」

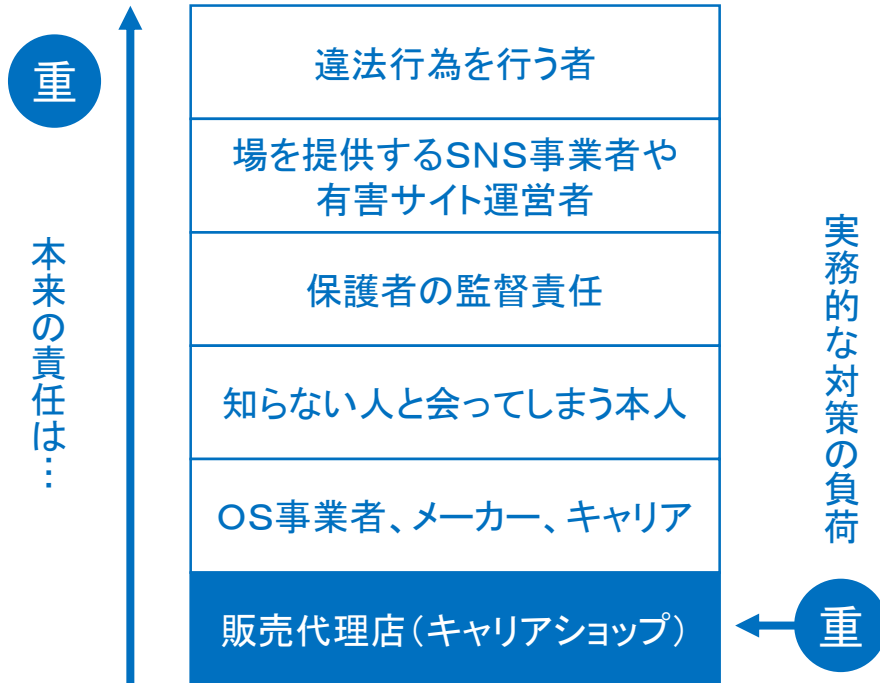
「ウチの子は大丈夫、フィルタリングかけるのは可哀想」

「保護者も、兄弟で外した経験があると、下の子は最初から外したくなる」

「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」

今後に向けて

◇ 現制度は、販売代理店の負荷が大きい



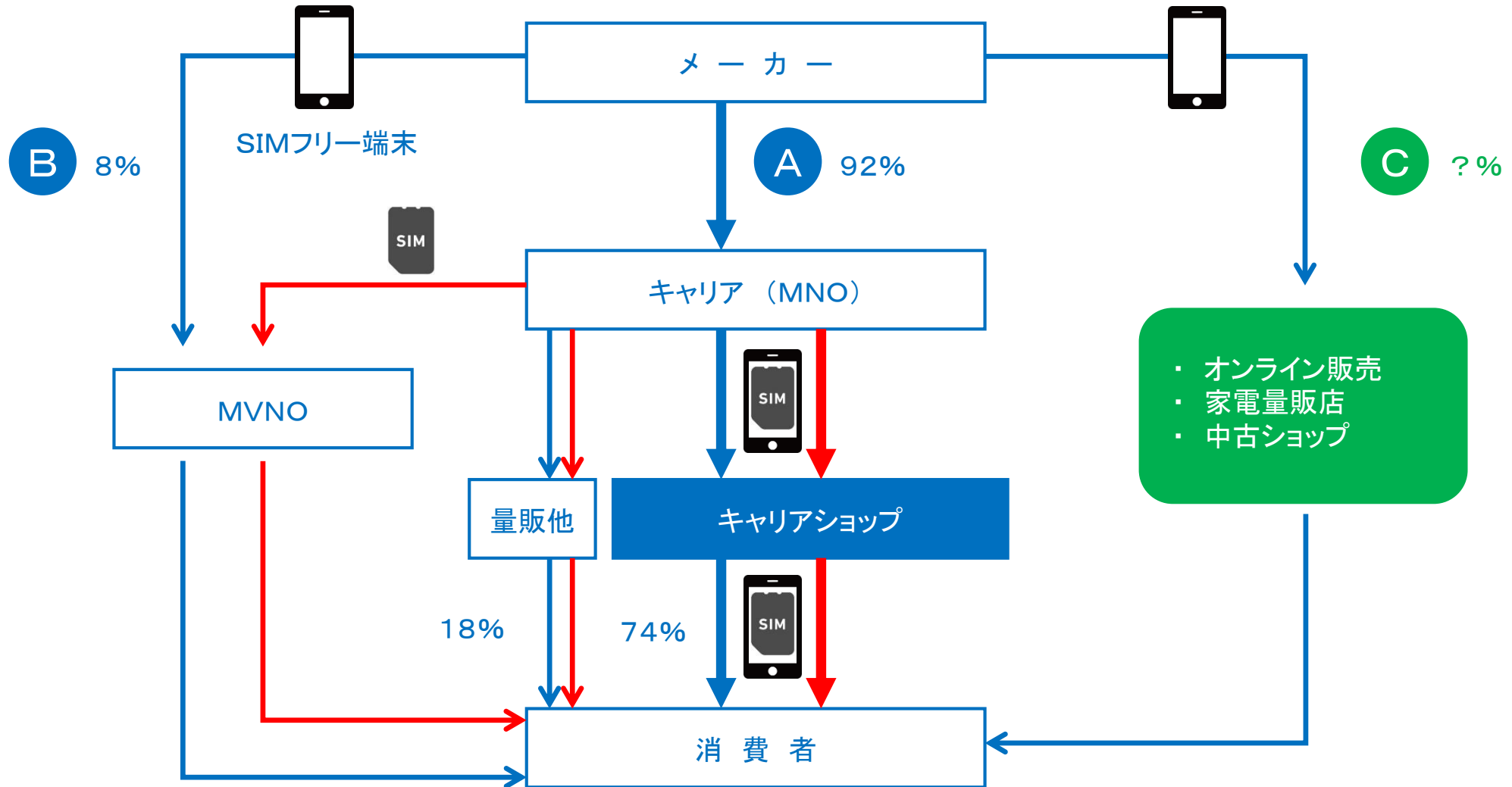
◇ 販売代理店(現場)目線で思うこと

1. キャリアショップ店頭における利用者確認率、説明率は100%に向けて更に努力。
(一方で接客時間の短縮を求められていることは課題。)
2. フィルタリングにもいろいろ種類が出てきている。
 - ① 3キャリアが提供している「あんしんフィルター」
 - ・ iOSにはプリインストールができない
 - ・ GoogleのPixelには設定ができない
 - ② OS事業者が提供しているスクリーンタイム、ファミリーリンク
 - ③ アプリ事業者が提供している各種アプリ(主に有料)
3. 保護者への啓発は、「インターネットは危ない」だけでなく「子供がスマホと上手に付き合い、成績が下がらないよう」「子供がネット依存にならないよう」というようなメリットを強調するのも効果的。

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、どう有効化措置を徹底するか？

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%!

