

キャリアショップ店頭における取組の状況 (2019年度 上期)

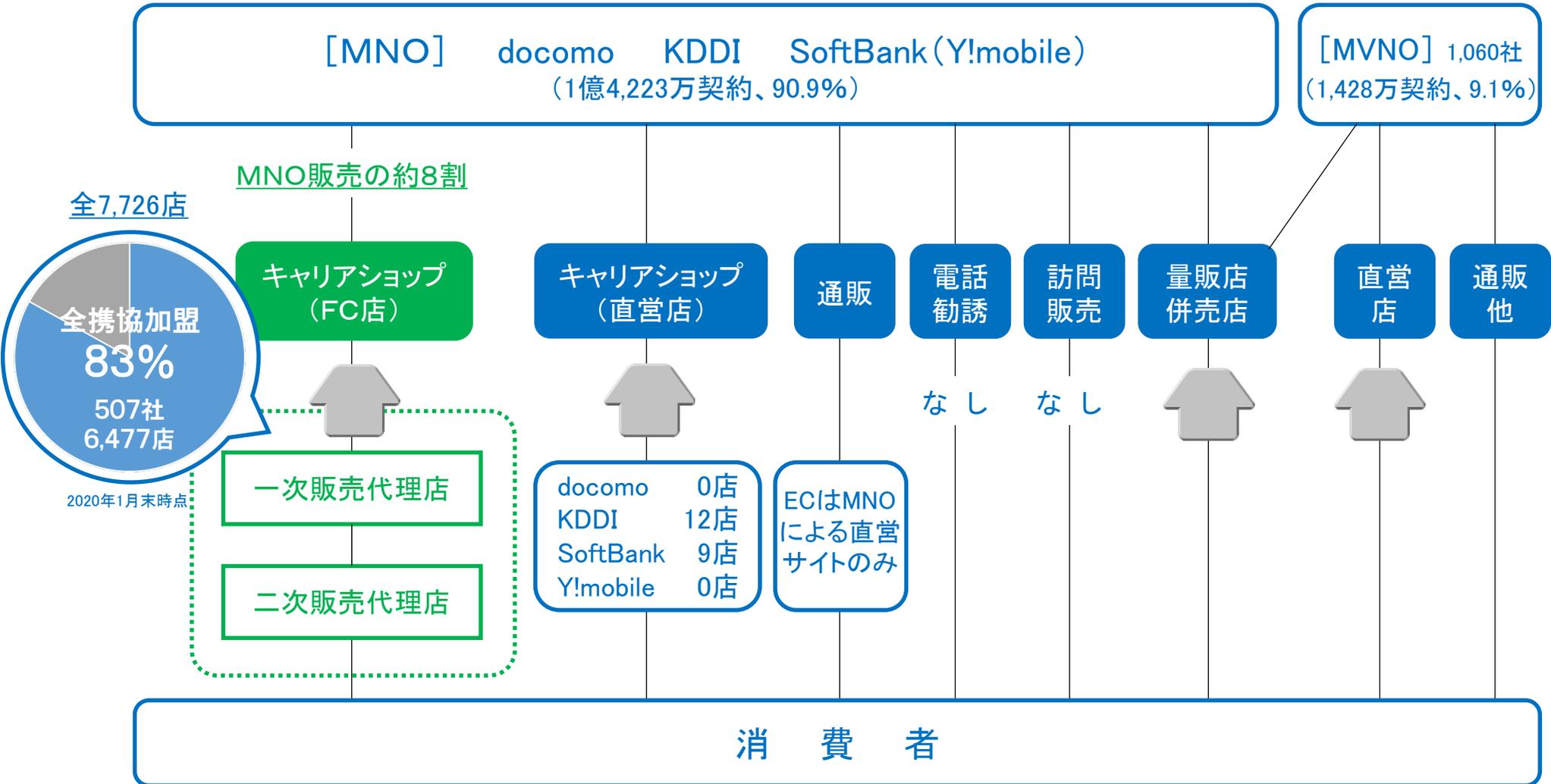
一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
National Association of Mobile-phone Distributors

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577、二次以降483社。）



キャリアショップは99%販売代理店が運営。(各キャリアのルールに則った受託運営。)

今、業界に求められていること (モニタリング定期会合、消費者保護WG)

2019年10月施行

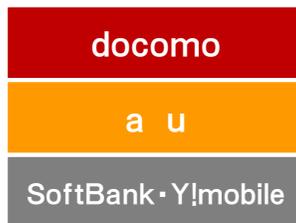
- ・ 完全分離と行き過ぎた囲い込みの是正
- ・ 販売代理店への届出制度の導入
- ・ 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等の抑止
- ・ 期間拘束における支払総額の目安の提示義務
- ・ 不適切な広告に関する総務省通報窓口の設置

中長期に取り組む個別論点

- ・ 手続き時間等の長さ対策
- ・ 広告表示の適正化
- ・ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
- ・ 高齢者のトラブル対策
- ・ 法人契約者のトラブル対策
- ・ 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対策
- ・ 在留外国人対策
- ・ 2030年を見据えた消費者保護の在り方



各キャリアとの苦情縮減活動
[要改善・検討事項全般への対応]



あんしんショップ認定制度
「各種動画講座」、「あんしんショップ大賞」
[消費者保護教育の充実、優良事例のヨコ展開]



スマホ教室の充実
高齢者向け65歳・80歳基準の運用
[利用者の理解を助ける取組、高齢者へ丁寧な説明]



eネットキャラバン
フィルタリング設定率向上
[青少年フィルタリング対策]



全国での消費者保護啓発セミナー
会報誌「はばたき」の発行
[業界健全化に向けての取組]

私たち全携協は、各キャリアと連携し、これからも店頭対応品質の向上に努めて参ります。

直近の取組紹介

現在、具体的な事例を用いた「コンプライアンス啓発動画」を制作中。

更に、「不適切販売抑止」や「改正法対応の問題事例」など業界健全化に向けた啓発動画を順次制作・展開していきます。

◆ 前回会合での報告

「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)

ちよつとした気遣いでこんなに変わる!
高齢者対応は難しい
～業務の改善事例を事例として、現場からの声をとりあがります～

「高齢者対応動画」(制作中)
第1回 ところからだ編
第2回 ことば編
第3回 配慮編

白内障の見え方
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	言い換えの例
アイコン	緑のマーク
転送ルール	上下に移動できる図表
スワイプ	横の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や各キャリアのeラーニングシステムで展開予定

All Rights Reserved. Copyright © 2010 National Association of Mobile-phone Distributors P. 1

「高齢者対応動画」は、各キャリアのeラーニングシステム等を活用し、19年10月末にあんしんショップの全従業員受講完了。



(2020年4月以降の展開予定)