

キャリアショップ店頭における取組の状況 （2019年度 通期）

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

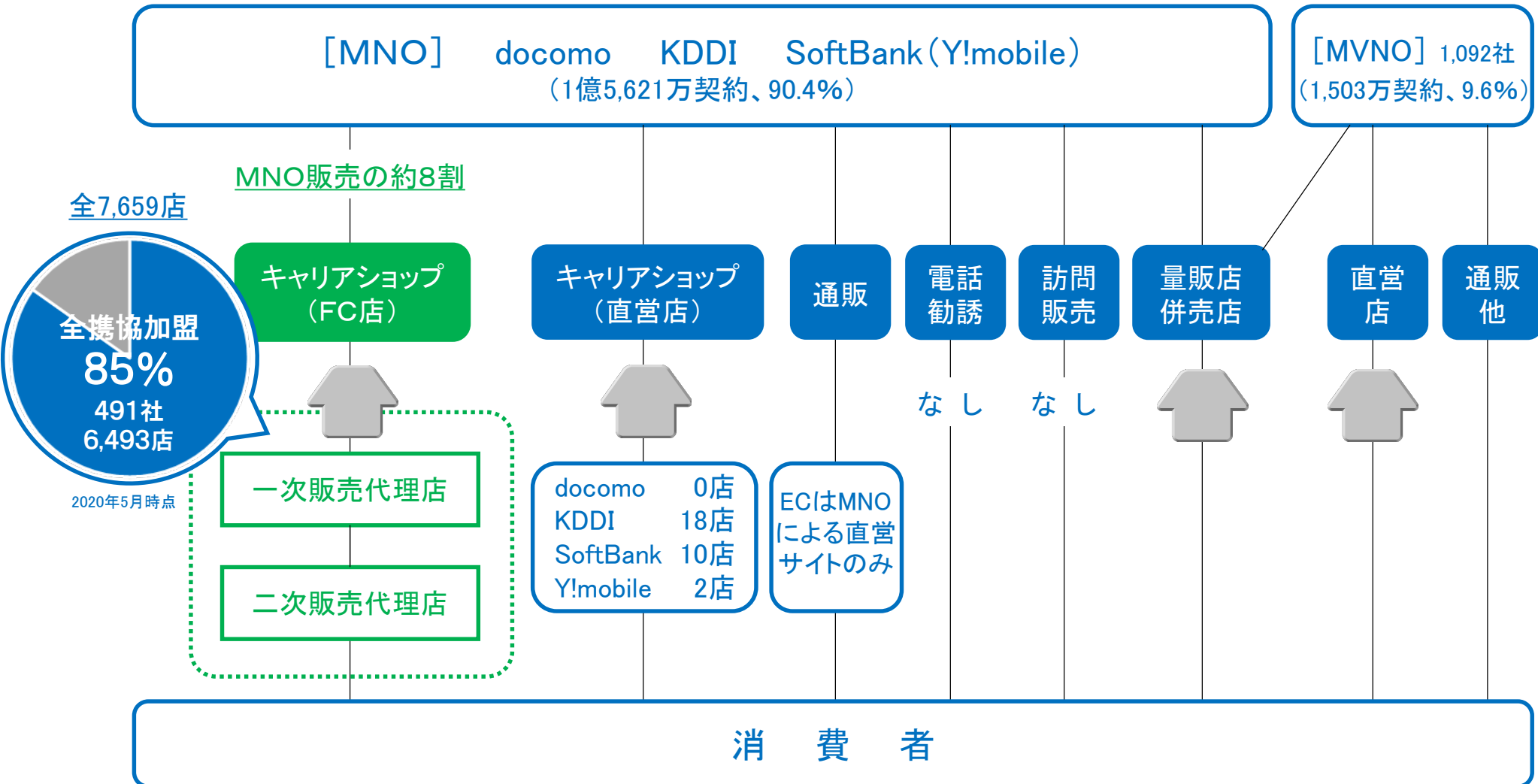
第6伊藤ビル3F

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

全携協の位置づけ

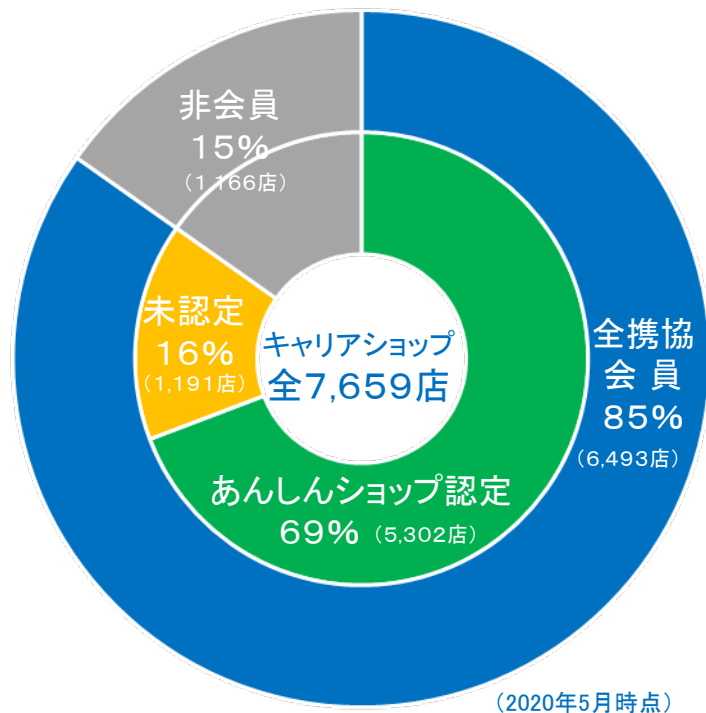
… 携帯電話（音声系）の国内主販路

契約者数は総務省公表の2019年12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595、二次以降497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。)

官民協同 「あんしんショップ認定制度」

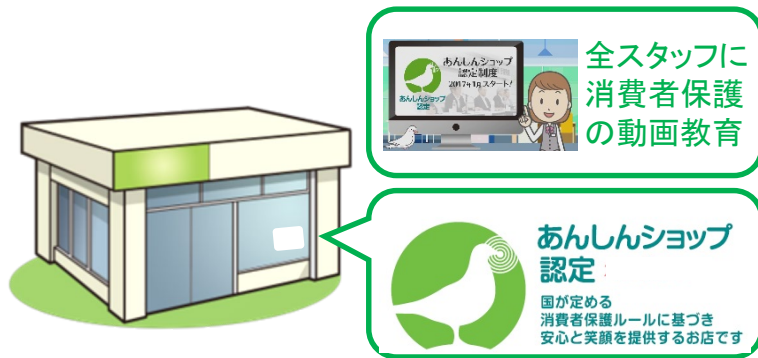


あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置） ※敬称略

会 長	澁谷 年史	（全携協会長）
副会長	山本 一晴	（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	（明治大学法学部名誉教授）
委 員	北 俊一	（野村総合研究所パートナー）
委 員	長田 三紀	（情報通信消費者ネットワーク代表）
委 員	澁谷 年史	
委 員	山本 一晴	
オブザーバー	梅村 研	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	中溝 和孝	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	（桐蔭法科大学院長・教授）



ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

あんしんショップ大賞 (応募総数・約530件)



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

苦情の縮減活動

各キャリアとの毎月の
苦情対策会議
(2015年8月～2020年3月)

docomo 33回
KDDI 43回
SoftBank 36回

収 集

約3千店舗から、苦情と
改善提案を毎日回収。



PDCAを毎月1回転！

全携協からの改善提案
(2015年8月～2020年3月)
3キャリア合計 1,509件

キャリアからの回答入手
(2015年8月～2020年3月)
3キャリア合計 1,455件

改善提案

キャリアと定期的に縮減対策
会議を実施。(2015年8月～)

分 析

- ・定量データでの傾向分析。
- ・定性データでの内容分析。

対策会議

代理店横断の「店長会議」で
対策を議論。(2015年8月～)

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。

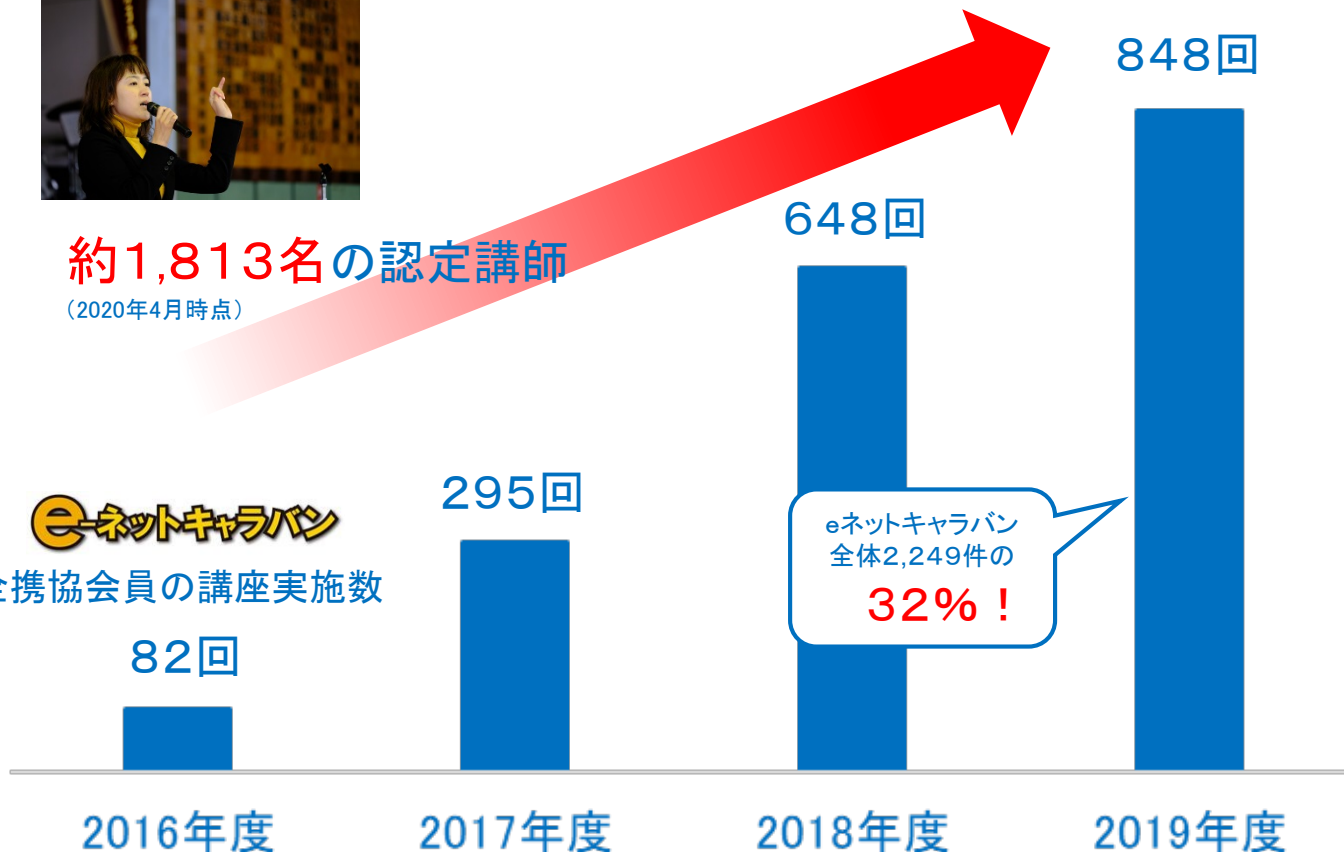
※ 総務省・文科省と連携し、2005年から行われているインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。(出前講座)



約1,813名の認定講師

(2020年4月時点)

e-ネットキャラバン
全携協会員の講座実施数



お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

具体的な事例を用いた「コンプライアンス啓発動画」を6本制作。

更に、「不適切販売抑止啓発動画」を5本、計11本制作。

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。

◆ 高齢者対応動画

「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！

高齢者対応は難しい

～高齢者の高齢化のペースを考慮すると、若いからと侮るやむを得ない～

「高齢者対応動画」(制作中)

第1回 こころからたどる編
第2回 ことば編
第3回 配慮編

平穏な対応時 **過剰な対応時**

白内障の見え方

正常 **白内障**

年齢による聴力低下

聴覚の低下は急激な聴力の低下につながる

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

ことば遣い

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	言い換える例
メニュー	品目・サービス
縦方向ロール	上下に移動させるボタン
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 © 2019 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月展開予定 → コロナ禍により7月展開に延期、11月までの受講完了を予定

苦情収集項目の見直し（入力画面のイメージ）

全携協では2015年3月1日よりキャリアショップ店頭における苦情と改善提案を収集しており、過去4回（2015年5月、2015年9月、2016年7月、2017年2月）収集項目の見直しを行って参りましたが、2019年10月施行の法改正とキャリアサービスの変化を踏まえより正確な分析が行えるよう**5回目の収集項目の見直し（2020年4月1日適用開始）**を行いました。

〔主な変更点〕

- | | |
|------|--|
| キャリア | … 楽天モバイルを追加。（2020年4月1日より苦情収集開始） |
| 発生時期 | … 契約後2ヶ年超を追加。（比較的契約から長期間経った苦情を把握するため） |
| 苦情項目 | … 中分類の「価格・販促」を、大分類の「②回線契約（契約、料金、手続き）」から「①端末・設定・故障他」側に移動。（完全分離となりイニシャルコストの苦情は端末側が相応しくなったため。）
また、小分類で「頭金について」を追加。（苦情実数を把握できていないため。） |
| | … 中分類の「設定・使い方」に小分類「有料設定について」を追加。 |
| | … 中分類の「料金プラン」に小分類「心当たりのない請求」を追加。（総務省分析にあわせるため） |
| | … 中分類の「保険」を削除。（苦情数が殆どないため） |
| | … 中分類の「ポイントサービス（クレジットカード含む）」を「金融（キャリア決済・カード・ポイント）」と表現を改め、キャリア決済の苦情を適切に収集する。 |
| | … 中分類の「自店舗の対応品質」で「待ち時間について」と「手続き時間について」を2つに分け、「来店予約について」を追加。 |

〔事前情報提供先〕

総務省・消費者行政第一課、独立行政法人国民生活センター、公益社団法人全国消費生活相談員協会、一般社団法人電気通信事業者協会（株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の構成員のみなさま

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]

docomo

a u

SoftBank・Y!mobile



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]



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]



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。