

改正事業法施行後の課題と取り組み

2020年6月30日



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

改正法施行後の状況



一昨年の「緊急提言」以降、全携協は法改正による激変の緩和を訴えてまいりましたが、消費税増税、法改正前の駆け込み需要はあったものの、行き過ぎた端末購入補助の沈静化によるMNPの減少や端末価格の実質的な上昇等により、端末販売は減少しています。

端末出荷台数

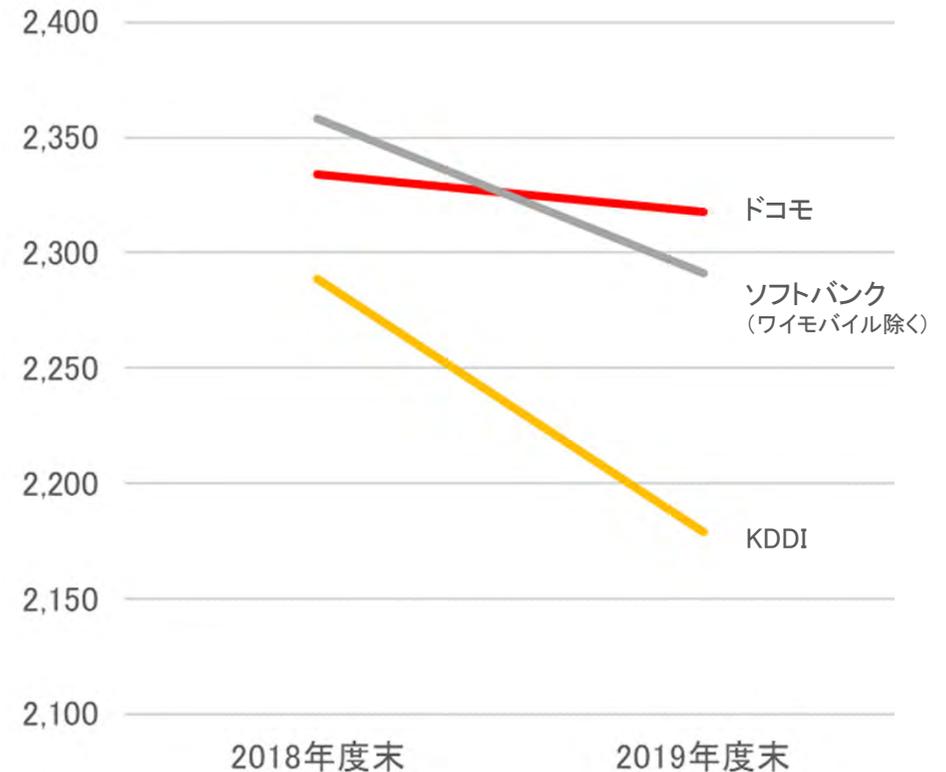
- 2019年の携帯電話総出荷台数は前年比4.4%減
- MM総研による2000年の出荷統計開始以来、過去最少



出典:総務省「競争ルールの検証に関するWG(第3回)」(6月11日)資料

キャリアショップ数

- 代理店の再編やリロケーションによりショップ数は減少している



改正法遵守に係る課題



改正法施行直後の初期において、改正内容・運用ルールの周知徹底が不十分であったことに起因する値引き上限規制違反が発生、行政指導を受けました。

キャリア

主な原因

NTT
docomo

+

販売代理店70社

(5月29日行政指導)

- ① 同一代理店内の店舗において異なる販売価格を設定。高い方の販売価格が対照価格となるが、他店舗の販売価格が共有されておらず、低く設定した店舗が結果として上限を超過。
- ② おかえしPGによるキャリアの利益提供を失念し、店舗独自値引との合計額が上限を超過。
- ③ 価格表の見誤りにより上限を超過。

au

+

販売代理店26社

(3月6日行政指導)

- ① 販売時の代理店独自値引に加え、後日、キャリアがポイント付与を行い、合計額が上限を超過。
- ② キャリアの利益提供に加え、代理店独自にすべての機種を一律値引したことにより一部機種が値引上限を超過。
- ③ キャリアによる端末値引を失念し、店舗独自値引により合計額が上限を超過。
- ④ 4G対応端末に対して3G端末の巻取施策を誤って適用し上限を超過。

改正法遵守に係る対策



ヒューマンエラーを抑止するため、会員各社では再発防止に係る教育研修を徹底するほか、システム対応を強化しています。なお一層の対策にあたり、総務省や各キャリアにもご協力をお願いします。

代理店における主な対策(例示)

- 同一代理店内の全店舗での販売価格の統一の徹底（エリアごとの競争環境に応じた値付けによる対照価格の誤認防止）
- 店舗における売価設定や値引の本部承認ルール（店舗での誤認に基づく値引防止）
- 価格表の統一・刷新（キャリア+代理店の利益提供総額の誤認防止）
- 改正法ガイドラインのオンライン研修とテスト（値引規制に関する全スタッフの理解浸透）
- 代理店本部におけるPOSシステム登録データの日次チェック、等



総務省への協力依頼

- 主管部課長等による代理店向けガイドライン解説・不適切事例紹介(動画配信による理解浸透)

キャリアへの協力依頼

- 値引き上限超過に際してのシステムのアラート、または登録不可とするキャリアシステムの改修

端末販売価格は代理店が独自に設定するものであり、当協会は公正競争の観点から価格議論には関与できない。

不適切販売への対応



消費者保護ルールのあり方検討会の論点のひとつ、「不適切販売への対策」に関し、全携協ではあんしんショップ認定制度の取り組みとして教育研修による一層の徹底を図ります。

教育研修の実施

コンプライアンス啓発動画

- ・お客様情報の目的外利用
- ・事業者端末のID貸し借り
- ・実需のない契約
- ・SIMカード譲渡の禁止
- ・自己名義自己登録の禁止
- ・個人SIMへの業務情報書き込み

不適切販売抑止啓発動画

- ・高齢者への過量販売
- ・セット販売
- ・オプション強制加入
- ・店頭表示
- ・フィルタリングの案内



2020年7月～11月にて、各キャリアのイーラーニングシステムおよびYouTube(限定公開)を利用し、あんしん認定ショップの全スタッフに受講していただきます(来年度あんしんショップ認定更新の条件)。

新型コロナウイルス感染症への対応



全国における感染者が200人に迫った2月26日から、TCAおよび各キャリアと週1~2回のペースでキャリアショップにおけるコロナ感染対策を協議してきました(本日まで計16回)。

全携協の要望で実現いただいた対策

- 必要最低限の受付業務への絞り込み
- 必要最低限のスタッフ配置
- スマホ教室の全面中止
- 不要不急の来店を控えていただくマス媒体でのPR
- 販売代理店に対する評価指標の凍結
- カウンター上のアクリルフェンス設置
- 各種衛生用品の提案と増配備、等



協会副会長会社の試作により全キャリア全店舗へ展開されたアクリルフェンス

対応の結果



キャリアショップは3密空間の懸念があるのではないかとご指摘いただく中、各キャリアとの連携により考え得る限りの対策を地道に重ねた結果、一定の成果を出すことができたと判断しています。

キャリアショップの陽性率

(2020年5月31日現在)

キャリアショップ **0.012%**

陽性者数9人/77,000人*

*ドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天各ショップスタッフ数の合計

国内全体 **0.013%**

陽性者数16,650人/1億2600万人

アンケート調査の実施



キャリアへの要望と並行して、ショップスタッフの不安・ストレス実態の把握と解消を目的にアンケート調査を実施しました(4月28日～5月4日、回答数6,800件)。

取扱注意

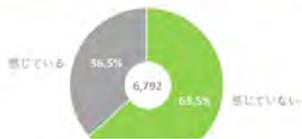
キャリアショップ・スタッフのメンタルヘルスに関するアンケート

調査期間：2020年4月28日～5月4日(7日間)

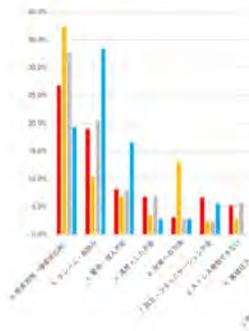
メンタル問題の感じ方

< Q4 > メンタルの問題について

| | 回答数 | 比率 |
|--------|-------|-------|
| 感じていない | 4,315 | 63.5% |
| 感じている | 2,477 | 36.5% |
| 計 | 6,792 | |



ストレス要因比率



ストレス解消のアイデア(ドコモ)

具体的なストレス解消のアイデア(キャリアへの要望も一部含まれる)。

ストレス解消のアイデア(計)

- ・自分自身でできることに着目
- ・スタッフを支援するよりお客様、店舗で理解が得られるサービスが優れている
- ・個人が出来る、今までの生活が保てるように不況でもサポートしてやる制度等が求められている
- ・新しい商品やサービスは、今はまだ受け入れられない
- ・店舗スタッフは常にコロナ感染リスクがあり、感染対策ができていない店舗が多い、何かしら職場スタッフに特化

KDDIへの要望

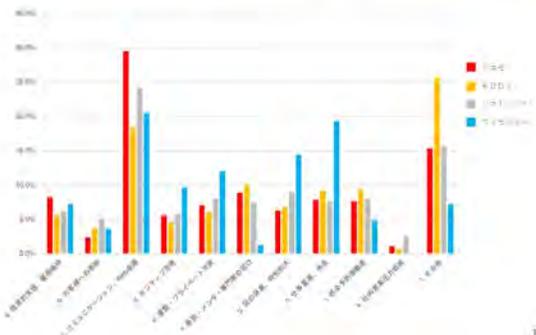
昔に向けた、キャリアへの要望を各キャリアごとにカテゴリ分類。要望として最も多いのが他社の状況を踏まえた「業務制限」。に対する要望も他社に比べて強い。

| 要望の分類 | 比率 |
|-----------|-------|
| サービス改善の要望 | 22.5% |
| 業務制限 | 38.2% |
| その他 | 39.3% |

ソフトバンクへの要望内容(1)

の混乱やお客様向けQ&Aの準備要望も。

ストレス解消のアイデア



コロナ禍のもと、キャリアショップのスタッフが相当なストレスを抱えているのではないかと想定のもと、アンケートを実施しました。

ここで得られた様々な改善案や要望につき、引き続きTCA、各キャリアと協議を実施しております。

コロナ禍における高齢者対応

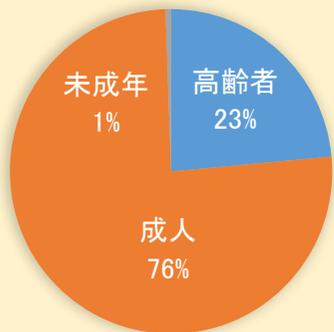


ライフラインの一端を担うとの社会的責任を全うすべく、徹底した感染対策のもと、ショップスタッフは日々懸命にお客様対応を遂行してくれました。
一方で、ショップの営業体制の変更等に伴い、多くのご高齢者がお困りの状況もありました。

全携協で収集した苦情と内訳

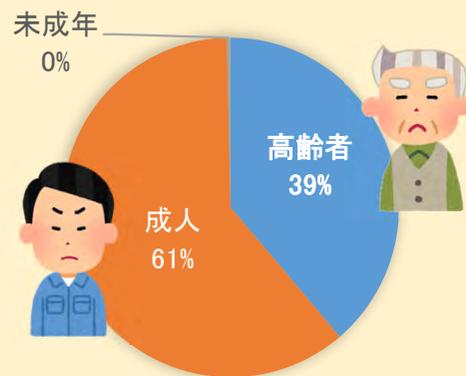
2020年4月収集データ(3キャリア合計)

4月度苦情報告件数
(1,818件)



営業体制等変更の影響による苦情
(1,818件中、294件)

高齢者の比率が高い



特にご高齢のお客様にとって
キャリアショップがなくてはならない拠点
であることを再認識しました。

ニューノーマル時代の受付体制、特に
ご高齢者にとって安心安全なショップの
あり方を引き続きTCA、各キャリアと協議
してまいります。

今後の検討課題

高齢者にやさしく分かりやすい接点づくり、3密を回避するショップとコールセンターの連携と機能分担など、ニューノーマル時代のチャネルフォーメーション、その他の課題を各キャリアと引き続き協議してまいる所存です。

今後の検討課題(例示)

- 営業体制等変更告知はWEBだけでなく
新聞やTVなどマス媒体をさらに活用
- 高齢者でもわかりやすいIVR
- 状況に応じたコールセンターとショップの
連携と機能分担
- ニューノーマル時代のスマホ教室
- 25日の合同会合で方向性を頂戴した頭金問題、等



