

全携協の取り組みからみた本実証事業について

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

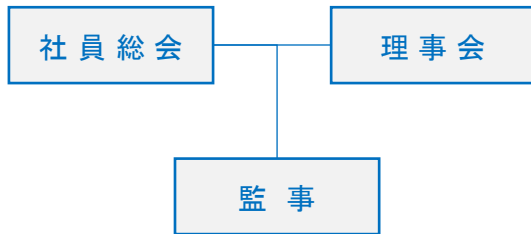
第6伊藤ビル3F

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

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 (略称:全携協)

設立：2014年12月
 会員：474社 (21年1月)

苦情縮減とES向上を目的とした団体



倫理委員会
 委員長 蒲 俊郎 (桐蔭法務研究支援センター長)

入会審査委員会
 委員長 蒲 俊郎 (桐蔭法務研究支援センター長)

総務委員会
 委員長 長尾 頼明 (MXモバイル(株) 代表取締役)

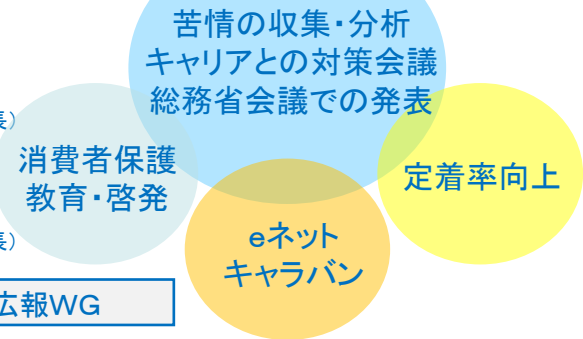
企画推進委員会
 委員長 渋谷 潤 (東北テレメディア開発(株) 代表取締役)

携帯電話 店頭販売サービス向上委員会
 委員長 平野 富広 (株)TDモバイル 代表取締役)

定着率向上委員会
 委員長 藤井 壮志 (株)フジデン 代表取締役)

あんしんショップ認定協議会

正副会長会議



広報WG

地域活動WG

キャリア分科会T

システム改修T

消費者保護連携WG

改善提案WG

情報発信WG

協会研修WG

ドコモ分科会

KDDI分科会

SB/YM分科会

楽天M分科会

運営委員会

審査委員会



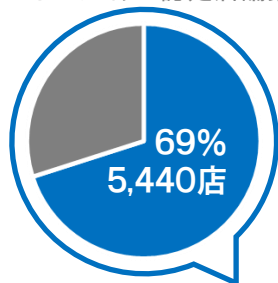
一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
 National Association of Mobile-phone Distributors

- (五十音順)
- 会長 金治 伸隆 (株)ティーガイア 代表取締役社長)
 - 副会長 直田 宏 (コネクシオ(株) 代表取締役社長)
 - 副会長 西川 猛 (株)ベルパーク 代表取締役社長)
 - 副会長 前田 博史 (株)クロップス 代表取締役会長)
 - 専務理事 俣野 通宏 (株)ティーガイア 常務執行役員)
 - 理事 井上 貴博 (株)圓陣 代表取締役社長)
 - 理事 大島 康広 (株)プラザクリエイト本社 代表取締役社長)
 - 理事 上運天 清 (株)りゅうせきフロントライン 代表取締役社長)
 - 理事 川上 典久 (株)スタートーク 代表取締役社長)
 - 理事 佐々木 正人 (株)ハスコムモバイル 代表取締役社長)
 - 理事 渋谷 潤 (東北テレメディア開発(株) 代表取締役社長)
 - 理事 田中 秀司 (田中電子(株) 代表取締役社長)
 - 理事 出澤 和夫 (株)和田正通信サービス 代表取締役社長)
 - 理事 所谷 直人 (株)モバイルコム 代表取締役社長)
 - 理事 豊泉 未知洋 (iA LINK(株) 代表取締役社長)
 - 理事 中川 景樹 (株)ラネット 代表取締役社長)
 - 理事 長尾 頼明 (MXモバイル(株) 代表取締役社長)
 - 理事 野尻 幸宏 (アイ・ティー・エックス(株) 代表取締役社長)
 - 理事 平野 富広 (株)TDモバイル 代表取締役社長)
 - 理事 藤井 壮志 (株)フジデン 代表取締役社長)
 - 理事 宮本 崇 (株)三和システム 代表取締役社長)
 - 理事 村上 典江 (株)マイテック 取締役社長)
 - 監事 石田 亘 (伊藤忠商事(株))
 - 監事 塩谷 知之 (住友商事(株))
 - 監事 森田 暢達 (丸紅(株))

あんしんショップ認定制度の紹介（総務省・キャリア協同事業）

あんしんショップ認定制度は、良貨同士が切磋琢磨し、自主的な改善を行うことを目的とした制度

全キャリアショップ7,921店中の
あんしんショップ認定店舗数(21年4月)



店内に掲示



お客さまへの誓い

当ショップは、あんしんショップ認定店として、
下記を遵守し安心と信頼を両立します。

1. 関係各種法令を遵守し、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、丁寧な応対に努めます
6. 健全な業務運営を行い、明るいお店づくりに努めます

あんしんショップ認定協議会認定店

スタッフへ向



毎年、全スタッフ(派遣社員含む)が
消費者保護の動画教育を履修する
ことを条件に認定更新。



優良事例の表彰・
ヨコ展開
(あんしんショップ大賞)

スマホ乗換え相談所は、その活動内容や目的にマッチしたQCを見つけないといけない

あんしんショップ認定制度の紹介（総務省・キャリア協同事業）

〈認定まで〉

- ① 「お客様への誓い」遵守を誓約
- ② 認定を審査委員会に諮問
- ③ 審査委員会答申を受け、正副会長会議で認定決議

〈認定直後〉

新規認定ショップ向け動画研修の受講(※)

- ・あんしんショップとは
- ・あんしんショップが実践すべきこと

※2021年度より実施予定

〈年度更新〉

テーマ別動画研修の受講(※)

- ・コンプライアンス啓発
- ・不適切販売抑止
- ・非回線契約者への端末販売(2021年度予定)
- ・高齢者への過量販売(2021年度予定)

※毎年テーマを設定、あんしんショップスタッフ全員受講必須

〈モチベーション喚起〉

あんしんショップ大賞(褒賞制度)

- ・お客様への誓いの実践事例を募集
- ・優良事例を表彰(総務大臣賞他)、全国へヨコ展開

お客様への誓い

当ショップは、あんしんショップ認定店として、
下記を遵守し安心と笑顔を提供します。

1. 関係各種法令を遵守し、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. 携帯電話販売を通じ、地域との共生に努めます
5. お客様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、明るいお店づくりに努めます

あんしんショップ認定協議会認定店

スタッフ一同

◆あんしんショップ認定協議会 ※敬称略

会長	金治 伸隆	(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	金治 伸隆	
委員	山本 一晴	
オブザーバー	片桐 義博	(総務省消費者行政第一課長)
オブザーバー	小川 久仁子	(総務省消費者行政第二課長)
オブザーバー	蒲 俊郎	(桐蔭法務研究支援センター長・桐蔭横浜大学法学研究科客員教授)

あんしんショップ認定制度は、入口の敷居こそ低いながらも認定を維持するため絶え間ない「実践」が求められる

スマホ乗換え相談所で想定される接客フロー

電気通信事業法／消費者保護ルールに関するガイドライン

利用実態確認・適合性に配慮した接客

■ キャリアショップ

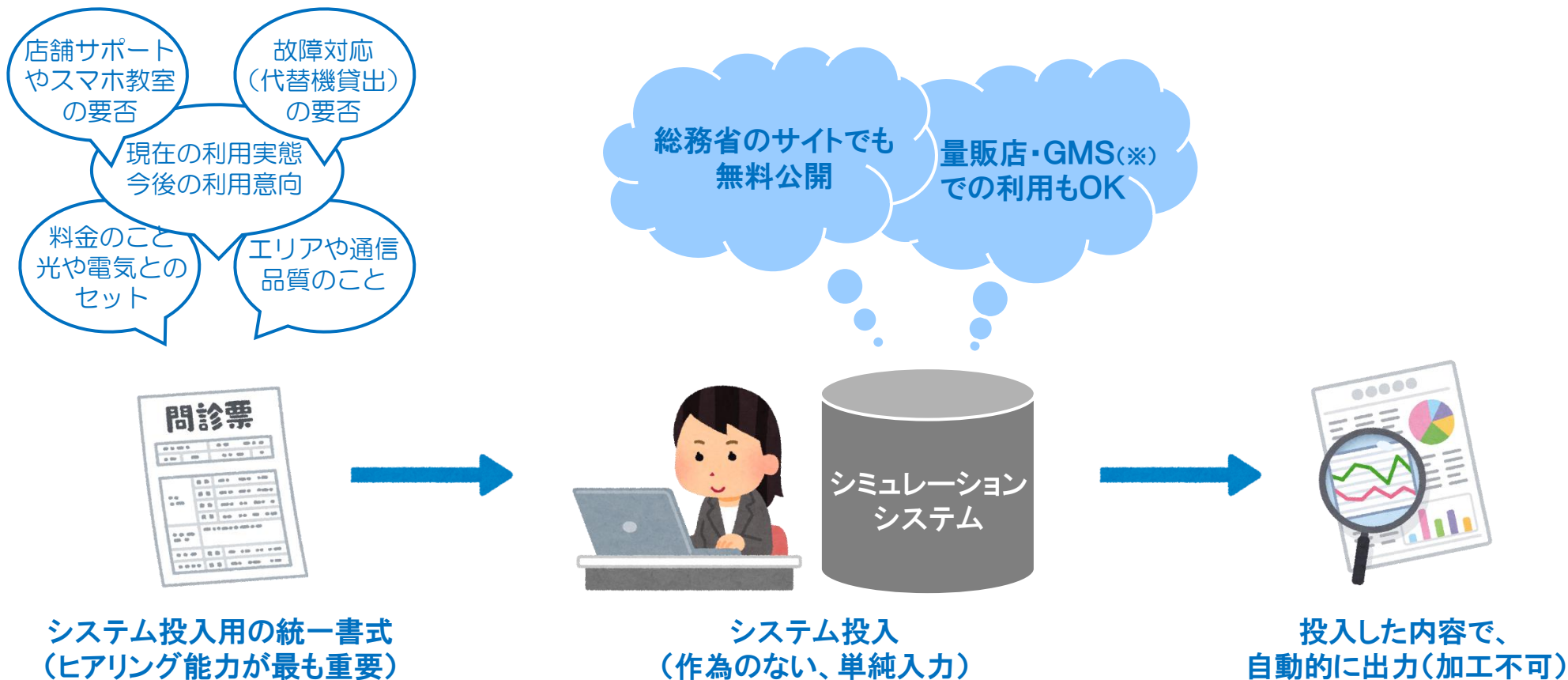


問診項目の妥当性 … ユーザー満足度に直結

キャリア中立の相談所においても事業法は遵守されるべき(ガイドラインやマニュアルの工夫)。

スマホ乗換え相談所で求められるQCとは？

※GMS…General merchandise store



スタッフの問診スキルと、中立的な提案を導く上記システムが正しく設計され、運用されることがQCを担保する上で重要

本事業の目的とターゲットとする顧客を明確にした上での取組が必要

想定される目的

想定されるターゲット顧客

1

【消費者保護】

- ・適合性原則の確保
- ・家計に占める通信費減



自分に合った料金プランがよくわからない。

役務に関する相談
[ターゲット: 全年齢]

2

【競争活性化】

- ・MVNOシェアアップ
- ・業界全体の競争活性化



MVNOに興味はあるけど自分では踏み出せない。

役務と端末に関する相談
[ターゲット: 低・中容量利用者]

3

【デジタル活用支援】

- ・GoToスマホの促進
- ・スマホでも安い料金プラン (MVNOの紹介)

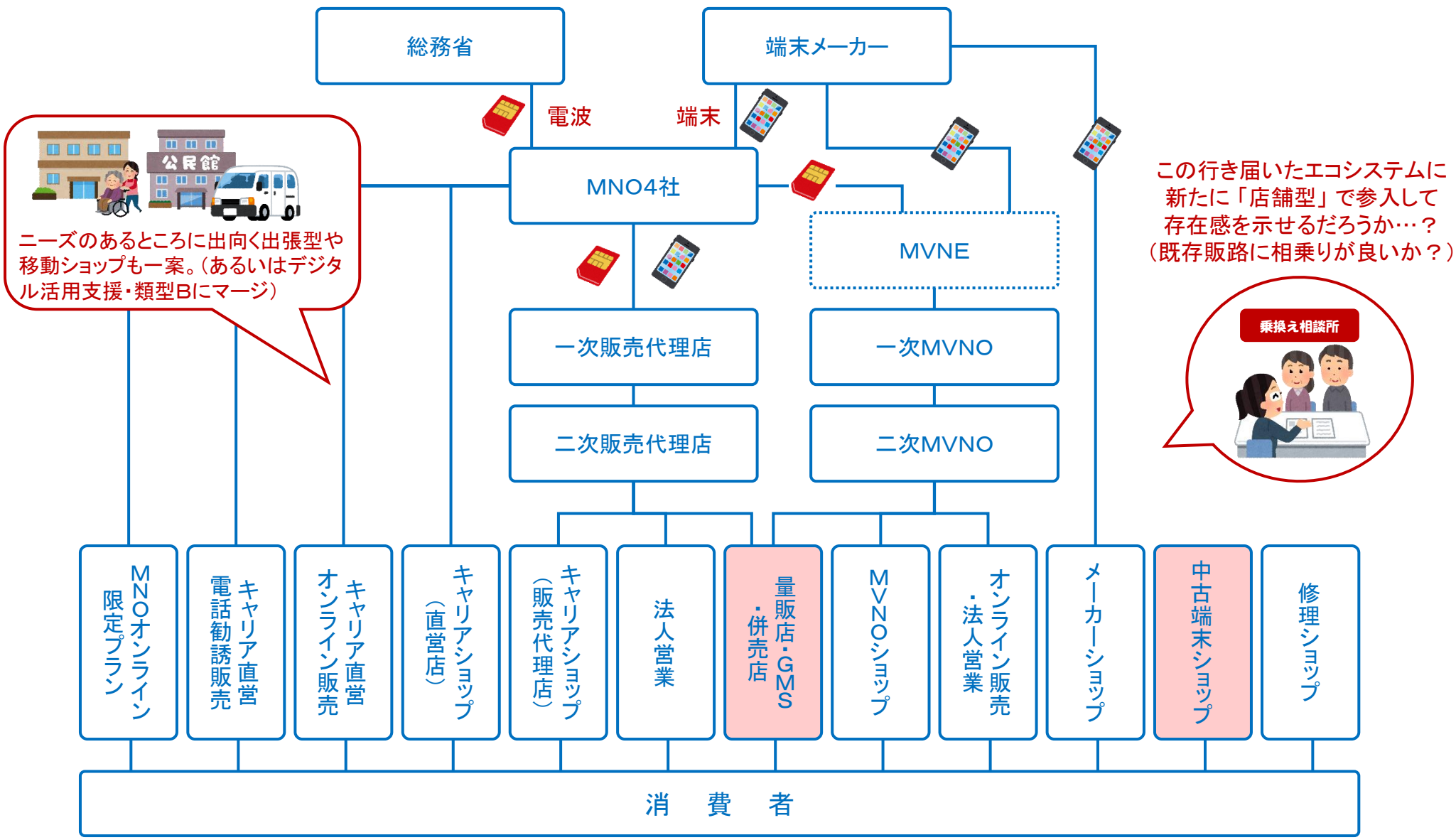


スマホに興味はあるけどひとりでは自信がない。(ガラケーユーザー)

役務と端末に関する相談
[ターゲット: 高齢者]

①②③の目的をバランスよく実現するか、
どれかに特に注力するか？

[参考] 業界のエコシステム (スマホ乗換え相談所の位置づけは?)

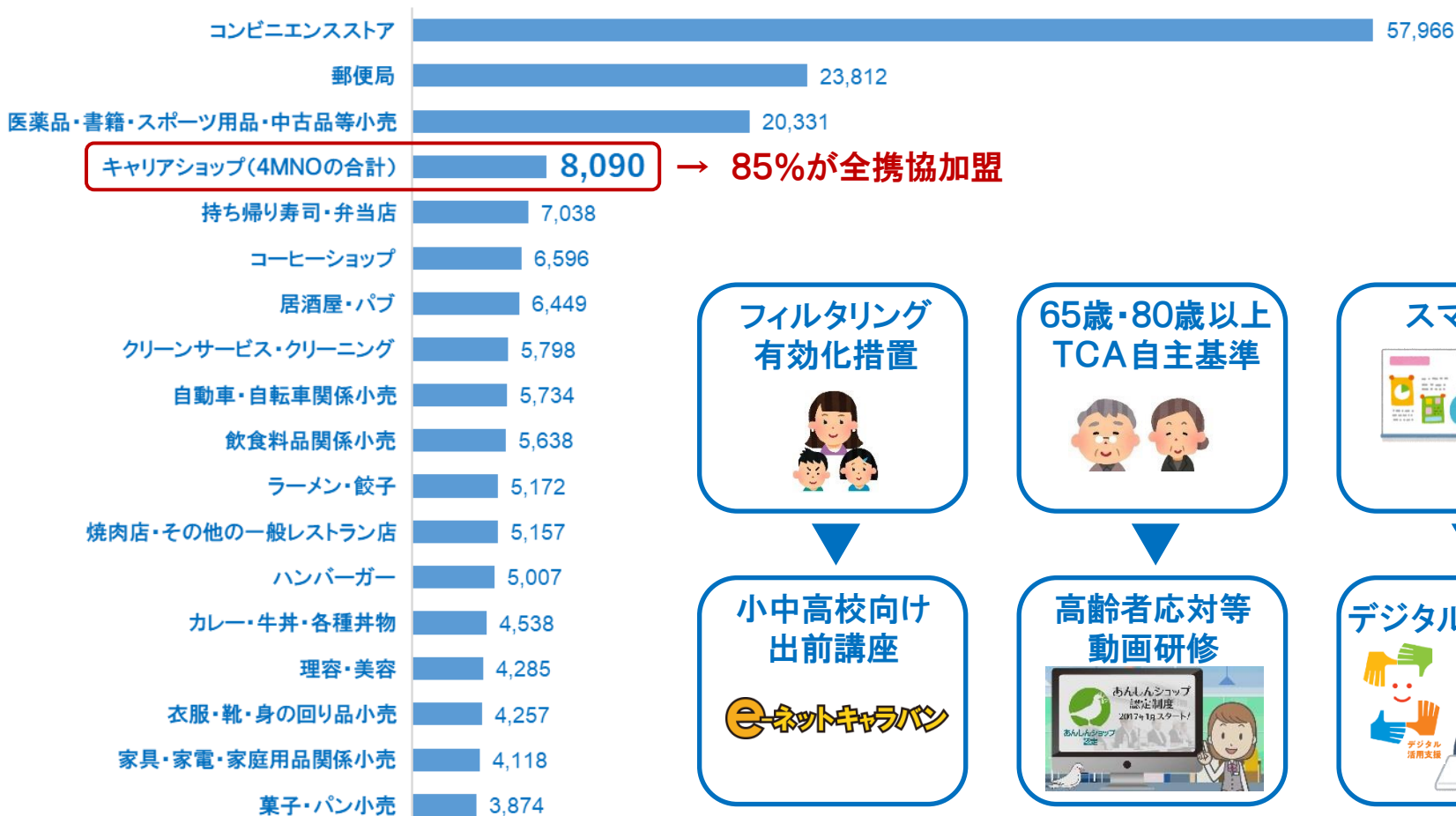


全携協として本事業で貢献したい役割

出典：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会(2019年度)

郵便局は日本郵便(株)HPより2021年3月末

キャリアショップ数は各社のHPから2021年3月末



フィルタリング
有効化措置

65歳・80歳以上
TCA自主基準

スマホ教室

小中高校向け
出前講座

e-ネットキャラバン

高齢者対応等
動画研修

デジタル活用支援

様々な年齢層に日々接客を行い、苦情を収集・分析している立場から
本事業に資する情報提供を行って参りたいと思います