

キャリアショップ店頭における取組の状況 (2021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

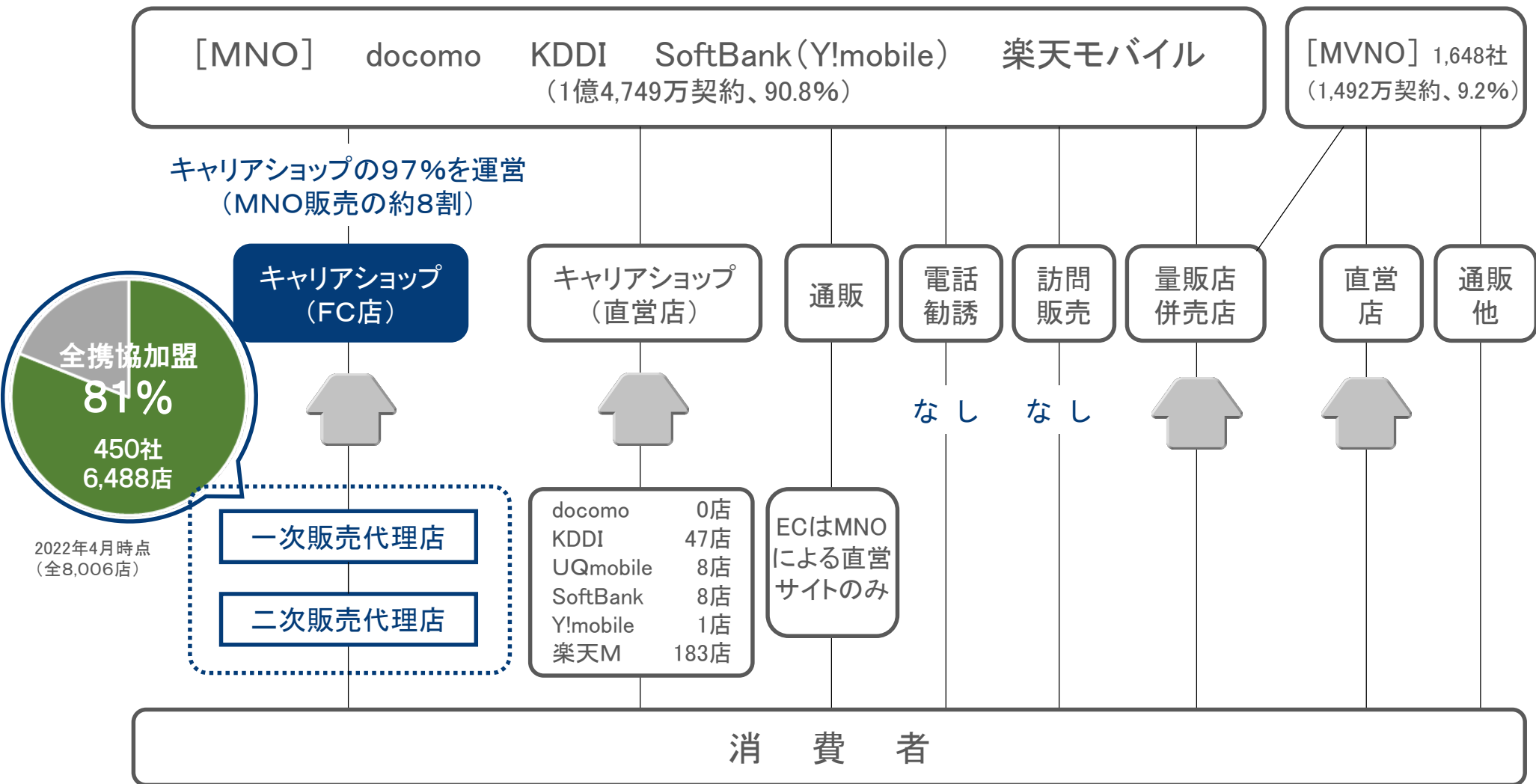
東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

第6伊藤ビル3F

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

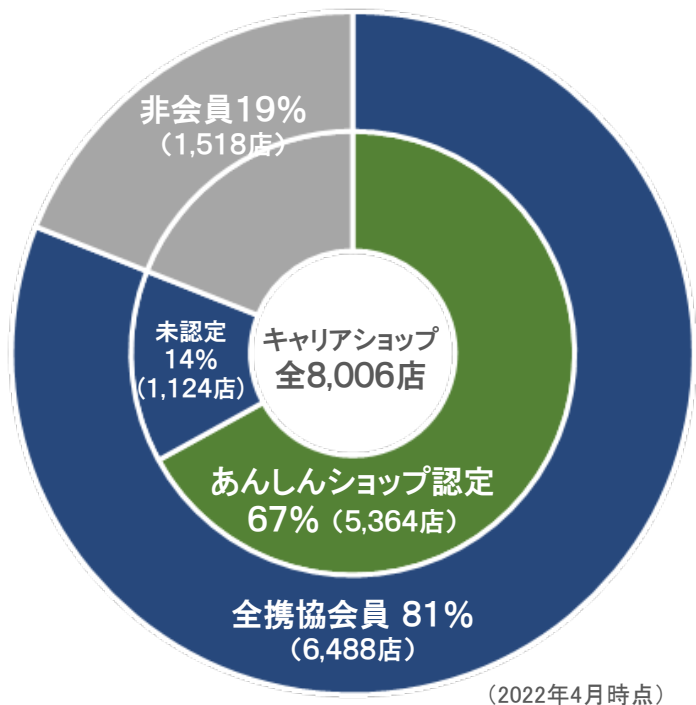
全携協の位置づけ … 携帯電話(音声系)の国内主販路

契約者数は総務省公表の2022年3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696、二次以降952社。)



キャリアショップは97%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 ※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>

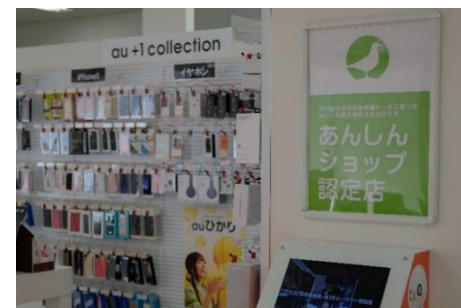
委員長	新美 育文	(明治大学名誉教授)
委員	北 俊一	(野村総合研究所パートナー)
委員	長田 三紀	(情報通信消費者ネットワーク代表)
委員	金治 伸隆	
委員	山本 一晴	
オブザーバー	片桐 義博	(総務省消費者行政第一課課長)
オブザーバー	小川 久仁子	(総務省消費者行政第二課課長)
オブザーバー	蒲 俊郎	(桐蔭法務研究支援センター長)

<運営委員会>

以下企業の実務担当者により構成
 (株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)、TCA、全携協

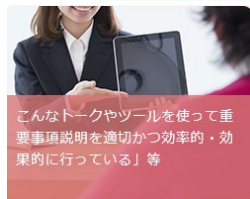


ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

あんしんショップ大賞2021 [応募総数・1,086店 (前回809店)]



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 新美育文様(明治大学名誉教授、弁護士)
 審査委員 長田三紀様(情報通信消費者ネットワーク)、北俊一様(株式会社野村総合研究所パートナー)、山本一晴様(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)、金治 伸隆様(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 片桐 義博様(総務省消費者行政第一課課長)、小川 久仁子様(総務省消費者行政第二課課長)、蒲俊郎様(桐蔭法務研究支援センター長)

消費者保護等の優良事例ヨコ展開を目的とした“あんしんショップ大賞2021”を実施。

あんしんショップ大賞2021 [応募総数・1,086店（前回809店）]



総務大臣賞を受賞されたau style 小田原富永には、総務省 竹内総務審議官から表彰状・盾・目録が贈呈されました



店長 和田 謙さん、次長 倉和 彰華さん（左）、総務省 竹内総務審議官（右）



複数キャリアが合同で自治体と連携！

「スマホの使い方を教えて欲しい」というご年配のお客さまが多い中で、誰もが店舗へ来られるわけではありません。市役所への相談件数をもとに、不定期ではあるけれど気軽に参加できる環境を作ろうと他事業者、市役所と協定を結びました。店舗から一歩外へ、そして地域一丸で、これからの私たちの大きな役割です！



総務大臣賞

auStyle小田原富永

（市のデジタル市民課と連携し代理店がキャリアの垣根を超えて市内各所でスマホ教室）

優秀賞

ソフトバンク赤坂見附

（コロナ禍が続く中、店頭の混雑緩和・接客時間短縮に向け、オンライン接客をスタート）

ドコモショップ前後店

（市の生涯学習課と連携し、貸出機も使った公民館でのスマホ教室。店舗で復習講座も）

auショップ八幡浜店

（産休後スタッフやインターンシップ中の学生、高齢のお客様を講師に招いたスマホ教室）

審査員特別賞

auStyleアクロスモール新鎌ヶ谷

d gardenアドバンスモール松阪店

auStyle豊田山之手

ソフトバンク名古屋駅前

ソフトバンク町田駅前

ドコモショップ守口店

奨励賞

ソフトバンク春日井

ソフトバンク蒲田

auStyle北習志野

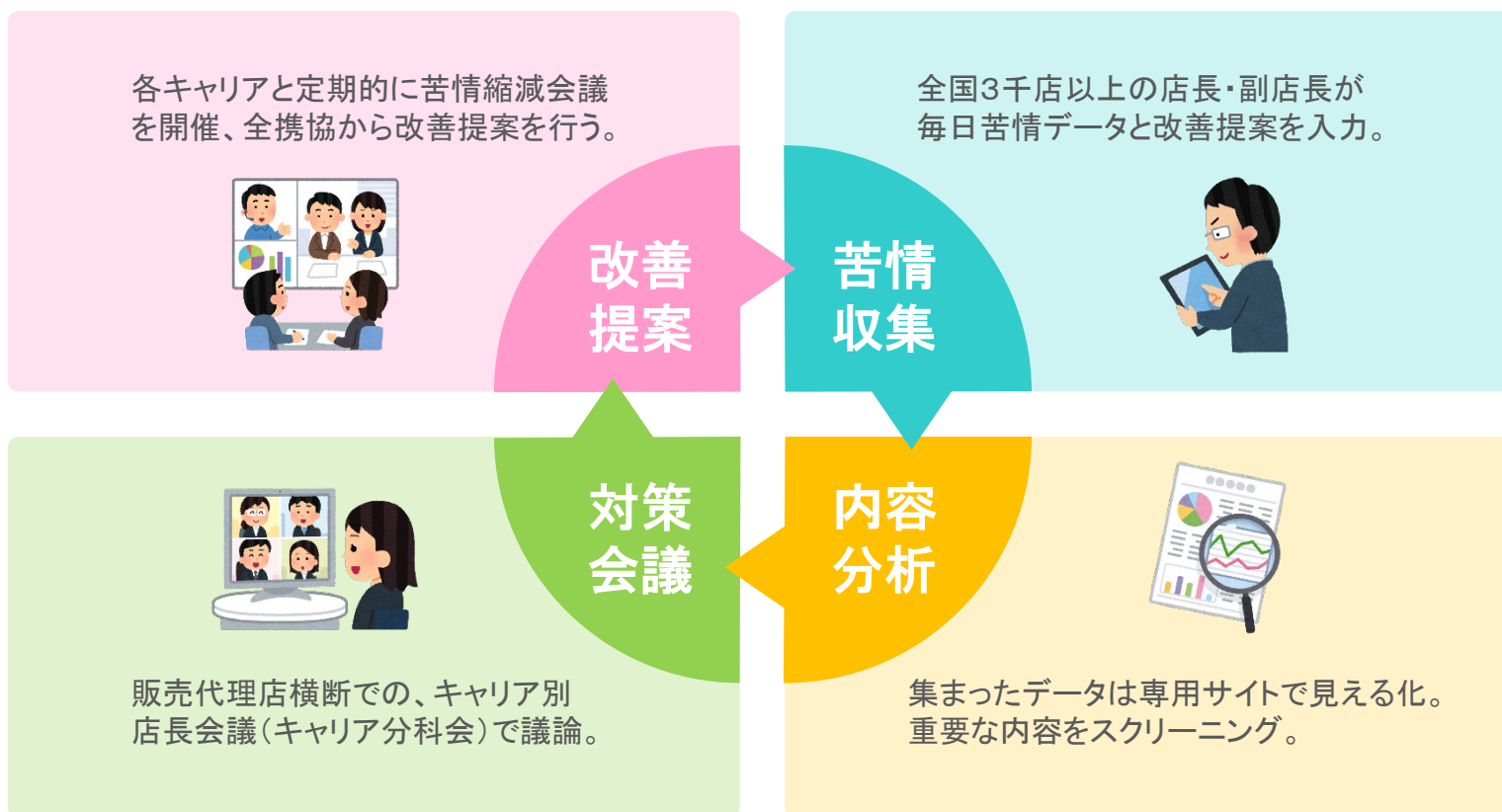
ドコモショップ酒田みずほ店

ドコモショップイオンモール新利府南館店

ソフトバンクようてい倶知安

2021年度は特にデジタル・ディバイド解消に向けた取組が多く表彰されました。

苦情の縮減活動



全携協からの改善提案数	2,015件 (2015年8月からの累計)
キャリアからの回答入手数	1,965件 (〃)
キャリアとの苦情縮減会議	ドコモ52回、KDDI66回、ソフトバンク49回、楽天モバイル21回 (〃)

頻発する苦情やシステムの分かりにくい点など、現場の改善アイデアを届け、キャリアと協同で取組。

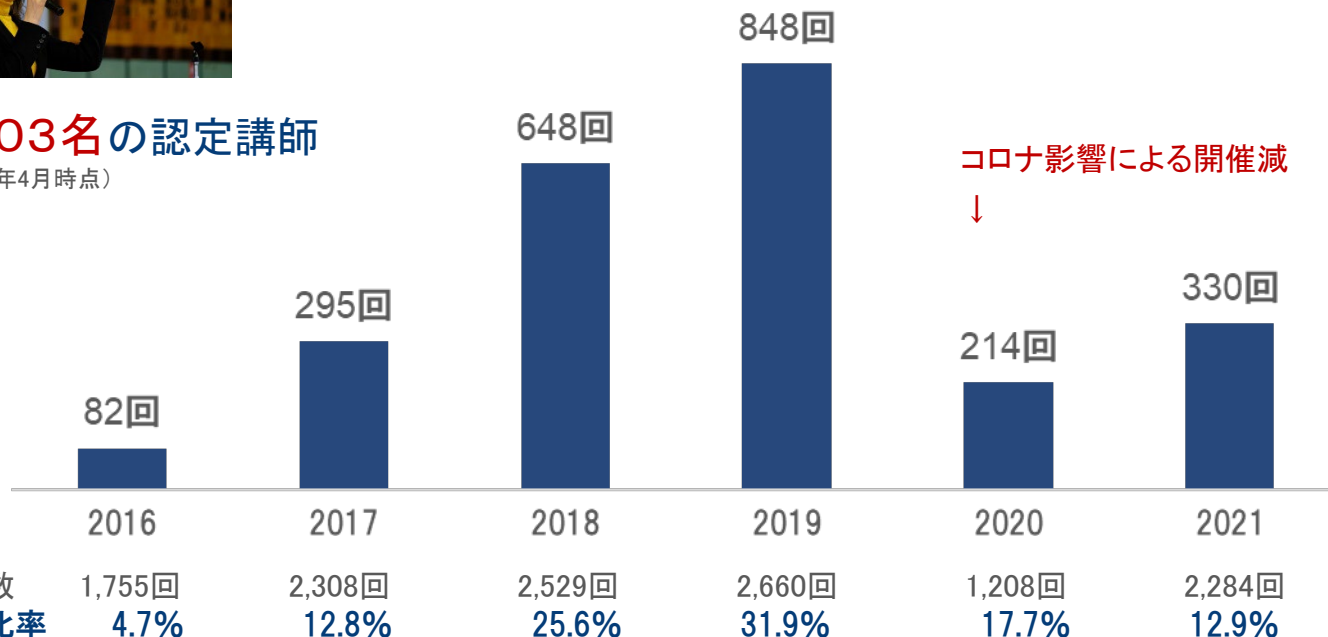
全携協では、会員各社の協力の下、一般財団法人マルチメディア振興センターの「eネットキャラバン(※)」活動に参画しており、全国47都道府県の小中高等学校の児童生徒および保護者向けに講師の派遣を行っています。



1,803名の認定講師

(2022年4月時点)

eネットキャラバン



販売代理店各社の社会貢献活動として、自主的に行っている取組となります。

お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

「あんしんショップ」更新条件として、
毎年重要性の高いコンテンツを制作、
派遣社員含め全スタッフが必須受講

① 非回線契約者への端末販売拒否

「端末購入サポートプログラム」の
「非回線契約者」への提供拒否

POINT!

法令違反

ぜひ法令遵守に取り組んでいただきたいと思います

② 利用実態を踏まえない大容量プランの勧奨

【適合性の原則】

お客様の利用シーンや利用実態を**しっかりヒアリング**

▼

選択肢を提示する

POINT! A? B? C?

+理由 = 納得感

お客様に選択していただきますよう

③ 過度な引き止めの禁止

【MNPガイドライン】

- 1.MNP予約番号発行またはMNP転出問い合わせの指差し確認必須
- 2.MNP予約番号発行を選択したお客様への契約継続提案不可
- 3.MNP問い合わせのお客様へは提案の了承を得たうえで
継続提案実施

POINT!

お客様に対して自社プランの紹介

④ 頭金の正しい説明

POINT!

代理店販売価格 (一括払い)

代理店販売価格 (分割払い)

頭金

+

分割払総額

↓

端末販売価格

「頭金」と「分割払総額」の合計が「端末販売価格」です

2021年11月より各キャリアのeラーニングシステムにより順次展開、22年1月末全スタッフ受講完了。

キャリアショップ店頭での、新型コロナワクチンの接種サポート

	dgarden／ドコモショップ	auStyle／auショップ UQスポット	ソフトバンクショップ ワイモバイルショップ	楽天モバイルショップ
店頭サポート開始日	2021年5月18日(火)	2021年5月25日(火)	2021年5月22日(土)	2021年6月11日(金)
お客様費用	無料	無料	無料	無料
対象のお客様	他キャリアご利用中を含む すべてのお客様	他キャリアご利用中を含む すべてのお客様	他キャリアご利用中を含む すべてのお客様	他キャリアご利用中を含む すべてのお客様
サポート内容	ワクチン接種のオンライン 申込に関する設定・操作 方法のご案内。(あくまで サポートであり操作・入力 はお客様自身による) ※スマホ教室の枠を活用 ※契約・購入を前提とした サポートは禁止。	ワクチン接種のオンライン 申込に関する設定・操作 方法のご案内。(あくまで サポートであり操作・入力 はお客様自身による) ※主にカウンターでの対応 ※契約・購入を前提とした サポートは禁止。	ワクチン接種のオンライン 申込に関する設定・操作 方法のご案内。(あくまで サポートであり操作・入力 はお客様自身による) ※主にカウンターでの対応 ※契約・購入を前提とした サポートは禁止。	ワクチン接種のオンライン 申込に関する設定・操作 方法のご案内。(あくまで サポートであり操作・入力 はお客様自身による) ※主にカウンターでの対応 ※契約・購入を前提とした サポートは禁止。

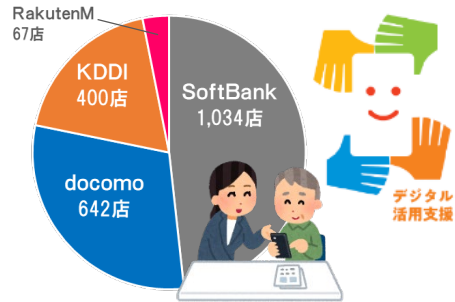


初回接種の段階では電話申込はパンクしており、急遽店頭でのご支援をスタート。

今後の取組に向けて

① 社会から期待される、これからのキャリアショップの役割

① 総務省「デジタル活用支援事業」実施拠点
(21年6月～25年度)



スマホの
使い方を
教える。

行政手続
のやり方
を教える。

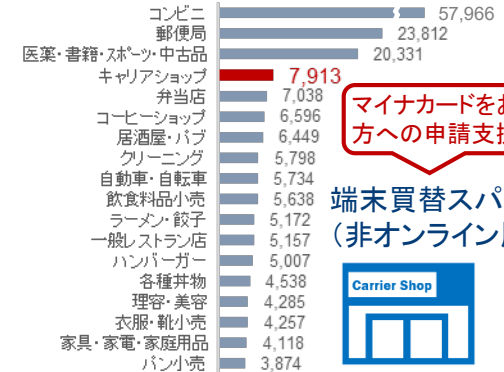
② 地域のDX化推進拠点

(マイナンバーはデジタル社会のパスポート)

- ・ 22年度はマイナンバーの機能がスマホに搭載される。(搭載支援やデータ削除支援)
- ・ 24年には運転免許証も一体化。



スマホ + FTTH + 公共料金 + 行政サービス



マイナカードをお持ちでない
方への申請支援チャンス

端末買替スパン3～5年
(非オンライン層が来店)



② デジタルデバйд解消拠点 (高齢者の駆け込み寺)

分母が1.6億契約
年間3千万台超の
端末買替需要

端末やサービスが
目まぐるしく進化

青少年から
高齢者まで
全年齢来店

料金プランや
端末購入PGは
依然複雑

今後も苦情は劇的には減らない
かもしれないが、

困ったときに適切に救済できる・
相談できることが大事ではないか。



③ 今後に向けての課題意識

現在は原則紙交付で、利用者から明示的承諾を得た場合に限り
電子交付が認められるが、**原則電子を検討すべきではないか？**
(但し、**高齢者には今後も原則紙交付が必要と思われる。**)

各キャリアとも1契約
ごとに10～30枚の
印刷が行われている。



※ 法第26条の2第2項、施行令第2条第1項、施行規則第22条の2の5第2項及び第22条の2の5の2

急速にオンライン化が進む今だからこそ、リアルショップは消費者保護の拠点として社会に貢献したい。