

出張販売の健全化に向けて

令和4年8月1日付「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について(要請)」への回答

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

全携協としてのキャリアへの5つの改善提案

要請事項	適合性の原則に違反する営業が行われないう、丁寧な営業を行う必要があることを貴団体加盟各社に対して周知し、必要な対応を促すこと。特に、出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、店舗スタッフによる再確認を行うなど丁寧な営業を行うよう促すこと。
対応状況	令和4年8月1日付で、当協会事務局より全会員に貴省要請文を添付のうえ、メールにて周知・啓発を実施。
今後の取組方針	<p>事業法第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導)で規律されているとおり、不適切な行為を行う販売代理店に対してはキャリアが指導監督責任を負う立場であるため、当協会としては各キャリアに対して苦情縮減の定例会議を通じて改善提案を実施予定。</p> <p>検討中の主な改善提案(10月以降、順次提案予定)</p> <ol style="list-style-type: none">(1) 出張販売に際し起用するイベント会社については、事前にキャリアが審査を実施し、その承認を得た会社に限定すること。(2) 説明義務(法第26条)に係る基本説明事項(施行規則第22条の2の3第1項)の説明水準を均質化するため、出張販売用に必要な研修制度を整備するか、あるいはタブレット動画による説明(動画閲覧後、不明点がないかを確認する)を徹底するなどの方策を検討すること。(3) 出張販売時には、店舗から派遣した(適切なキャリア資格を有する)常勤スタッフによる登録内容等の再確認を徹底すること。(4) 出張元店舗名の掲出をルール化すること。(5) 出張販売においても価格は端末単品販売と回線付きとの価格を併記し、出張販売に持参する在庫も回線有無であらかじめ台数を区別することなく、回線の有無に関わらずお客様のご要望に応じて販売を行う旨の指導を徹底すること。

(参考資料)

出張販売についてのアンケート

※出張販売 … ショップを出て仮設店舗やブースで行う販売等。(店舗の軒先や駐車場を除く。)

アンケート期間 : 2022年10月4日(火)～10月11日(火)

アンケート対象 : 全携協会員におけるショップ勤務者

アンケート方法 : WEB(Google Forms)による匿名アンケート

アンケート設問

Q1. あなたはどこのキャリアショップで働いていますか。

A1. ①ドコモショップ・dgarden、②auショップ・auStyle・UQスポット、
③SoftBank・Y!mobileショップ、④楽天モバイルショップ

Q2. あなたのショップにおける役割を教えてください。

A2. ①店長、②副店長、③店長・副店長以外

Q3. あなたのショップでは先月(9月)、出張販売を週何回ぐらいやりましたか。

A3. ①週0回、②週1回、③週2回、④週3回、⑤週4回、⑥週5回、
⑦週6回、⑧週7回(ほぼ毎日)

Q4. 出張販売を行う際、1回あたりのショップ常勤スタッフは何人ぐらいですか。

A4. ①0人、②1人、③2人、④3人、⑤4人、⑤5人以上

Q5. 出張販売を行う際、1回あたりのヘルパー・イベント会社スタッフは何人ぐらいですか。

A5. ①0人、②1人、③2人、④3人、⑤4人、⑤5人以上

Q6. 「新規・MNP」の場合、ヘルパー・イベント会社のスタッフはどこまでの業務を担当しますか。(複数回答可)

A6. ①呼び込み・声がけ、②料金プランの説明、③端末代金の説明、
④MNPの場合は乗換えメリットの説明、⑤重要事項説明、
⑥お客様との契約内容の最終確認

Q7. 「新規・MNP」の場合、接客時間は店舗での接客時間と比べて長いですか、短いですか。

A7. ①短い、②どちらかと言えば短い、③同じぐらい、④どちらかと言えば長い、⑤長い、⑥ケースバイケース

Q8. 出張販売で成約まで至るお客様は、どの年齢層が多いですか。

A8. ①10代、②20～30代、③40代～64歳、④65歳以上の高齢者、
⑤80歳以上の高齢者、⑥家族(複数人同時)、⑦年齢に特にかたよりはない

Q9. あなたは、出張販売は店舗での対応と比べて苦情の発生する頻度が多いと思いますか、少ないと思いますか。

A9. ①少ない、②どちらかと言えば少ない、③同じぐらい、④どちらかと言えば多い、⑤多い、⑥ケースバイケース

Q10. 出張販売で、店舗での対応の時と比べて、トラブルやクレームになりやすいこと(内容)があれば教えてください。

A10. (自由記入)

Q11. Q10で記載いただいた方に質問です。
その原因は何だと思いますか。

A11. (自由記入)

Q12. 出張販売の苦情を減らすためにキャリアや会社本部に求めたいことがあれば教えてください。

A12. (自由記入)

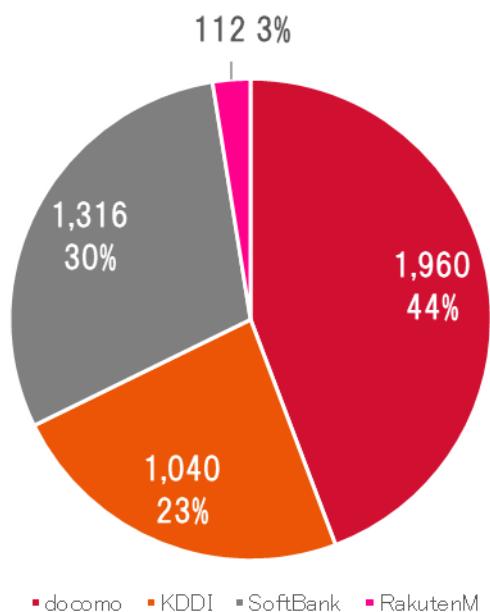
Q13. 端末の転売に“店舗が関与している”という情報が聞かれます。
(転売業者と知りつつ連携している、販売している。)
あなたはそのような行為を知っていますか。

A13. ①実は自店舗でもやったことがある、②自店舗にも業者等から
勧誘があったが、やらなかった、③他店でやっているところを知っている、
④聞いたことはあるが、事実としては知らない、
⑤知らない。

出張販売アンケート

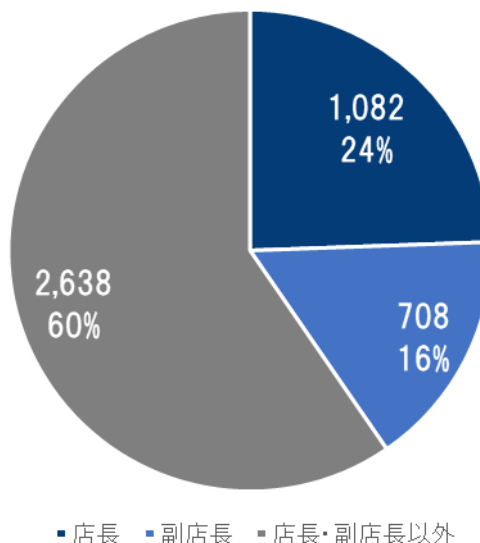
Q1. あなたはどこのキャリアショップで働いていますか。

有効回答数 4,428件



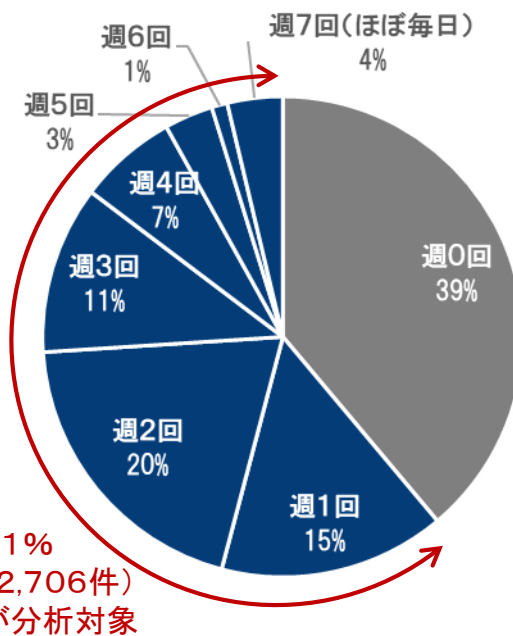
n=4,428件

Q2. あなたのショップにおける役割を教えてください。



n=4,428件

Q3. あなたのショップでは先月(9月)、出張販売を週何回ぐらいやりましたか。



61% (2,706件) が分析対象

1店あたりave週1.6回(※)
(キャリア別には0.1~3.1回と濃淡あり)

n=4,428件

※回答を店長(≡店舗数)に絞った上での平均

4,428件の有効回答数。出張販売を行っているという回答は全体の61%。

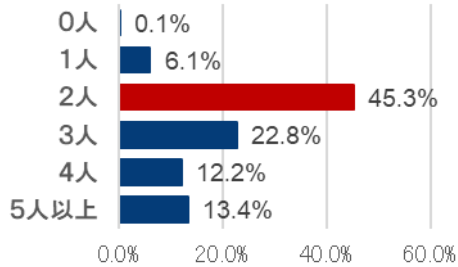
出張販売アンケート

Q4. 出張販売を行う際、1回あたりのショップ常勤スタッフは何人ぐらいですか。

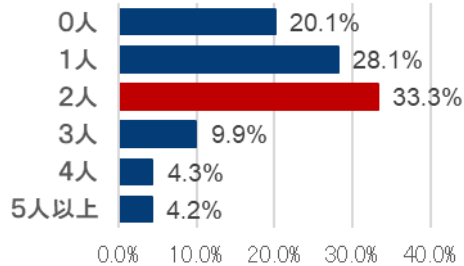
Q5. 出張販売を行う際、1回あたりのヘルパー・イベント会社スタッフは何人ぐらいですか。

出張販売の体制

正規スタッフ



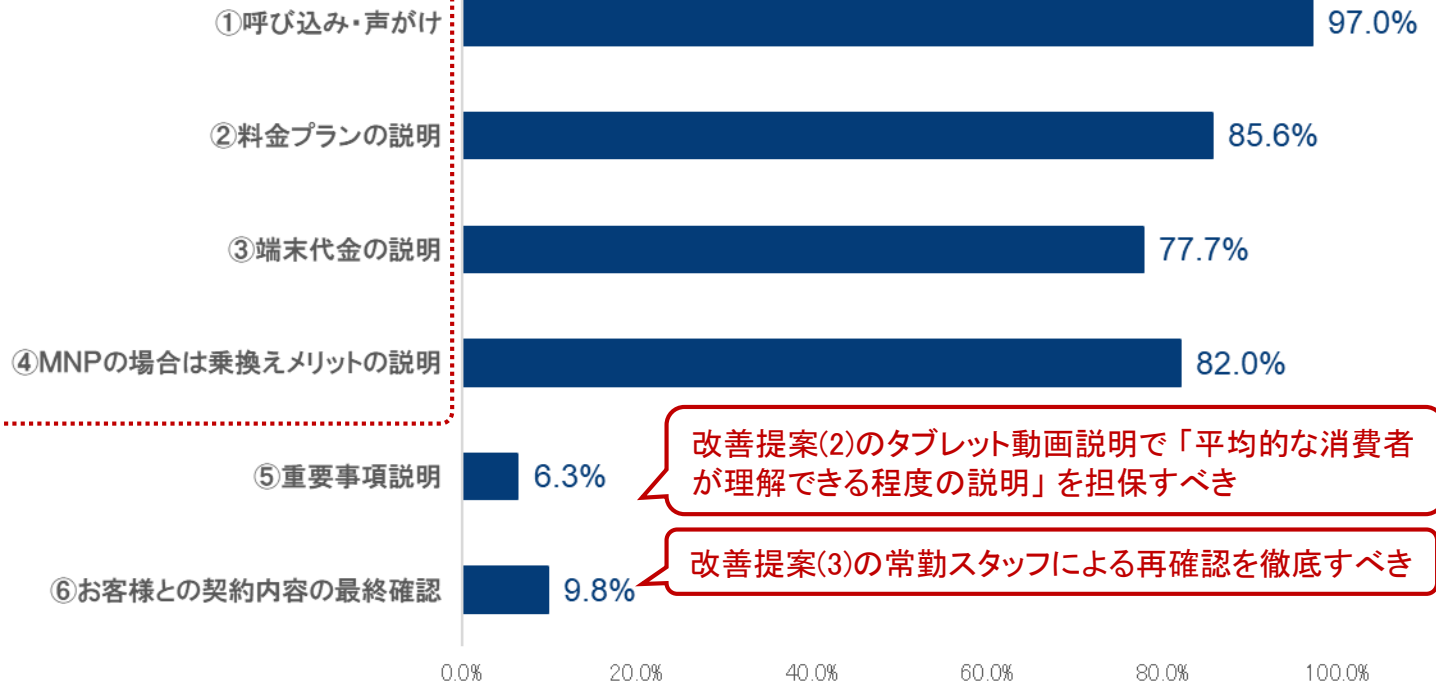
ヘルパー



n=2,706件

Q6. 「新規・MNP」の場合、ヘルパー・イベント会社のスタッフはどこまでの業務を担当しますか。(複数回答可)

改善提案(2)による説明の均質化が必要



改善提案(2)のタブレット動画説明で「平均的な消費者が理解できる程度の説明」を担保すべき

改善提案(3)の常勤スタッフによる再確認を徹底すべき

n=2,706件

出張販売時の正規スタッフは2名、ヘルパーは1～2名が多い。正規スタッフではないヘルパーでも説明の大半を担当している状況。

出張販売アンケート

Q7. 「新規・MNP」の場合、接客時間は店舗での接客時間と比べて長いですか、短いですか。

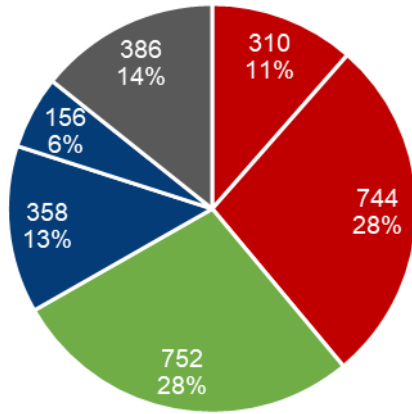
Q8. 出張販売で成約まで至るお客様は、どの年齢層が多いですか。

Q9. あなたは、出張販売は店舗での対応と比べて苦情の発生する頻度が多いと思いますか、少ないと思いますか。

Q13. 端末の転売に“店舗が関与している”という情報が聞かれます。(転売業者と知りつつ連携している、販売している。) あなたはそのような行為を知っていますか。

PI指標がある限り撲滅は困難。
→ 改善提案(1)で悪質業者を排除すべき

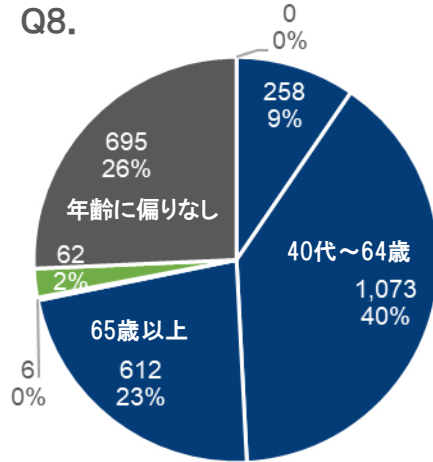
Q7.



短い	310	11%
どちらかと言えば短い	744	27%
短い・どちらかと言えば短い	1,054	39%
同じくらい	752	28%
どちらかと言えば長い	358	13%
長い	156	6%
長い・どちらかと言えば長い	514	19%
ケースバイケース	386	14%

n=2,706件

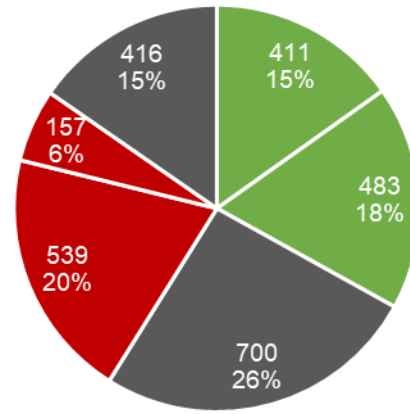
Q8.



10代	0	0%
20～30代	258	10%
40代～64歳	1,073	40%
65歳以上の高齢者	612	23%
80歳以上の高齢者	6	0%
家族(複数人同時)	62	2%
年齢に特に偏りはない	695	26%

n=2,706件

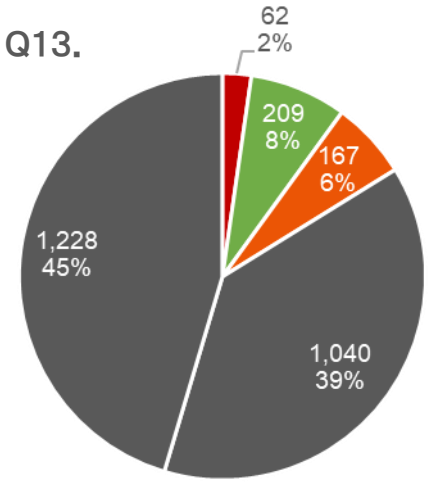
Q9.



少ない	411	15%
どちらかと言えば少ない	483	18%
同じくらい	700	26%
どちらかと言えば多い	539	20%
多い	157	6%
ケースバイケース	416	15%

n=2,706件

Q13.



実は自店舗でもやったことがある	62	2%
自店舗にも業者等から勧誘があったが、やらなかった	209	8%
他店でやっているところを知っている	167	6%
聞いたことはあるが、事実としては知らない	1,040	38%
知らない	1,228	45%

n=2,706件

全体感としては、必ずしも接客時間が短い・高齢者に偏りがある・苦情が店舗より多い、という訳でもない。