

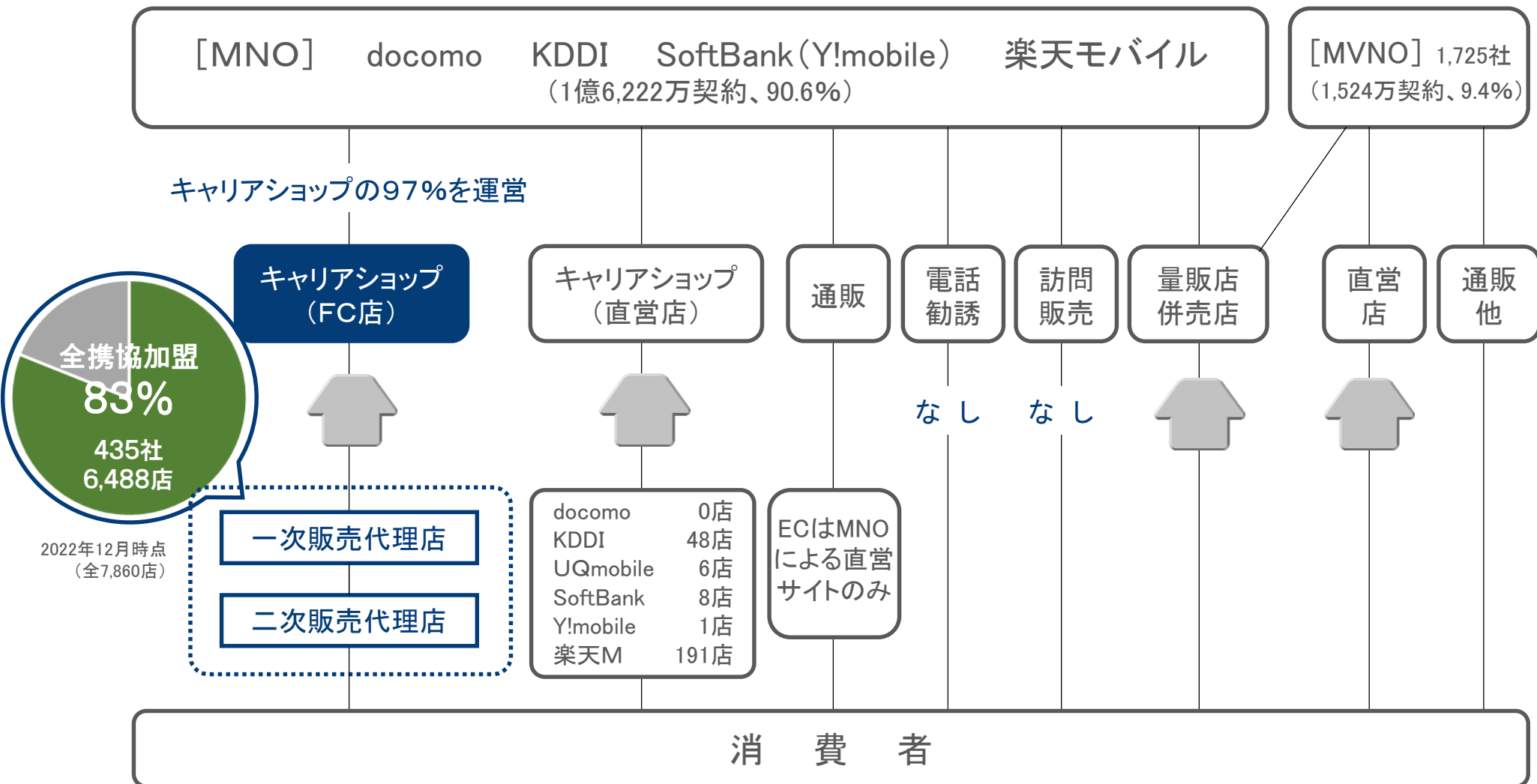
キャリアショップ店頭における取組の状況 (2022年度 上期)

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

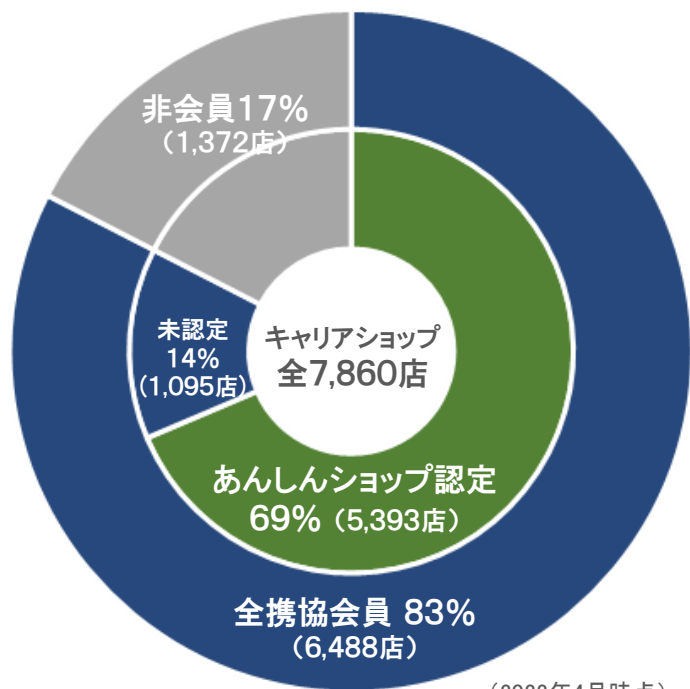
全携協の位置づけ … 携帯電話(音声系)の国内主販路

契約者数は総務省公表の2022年9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744、二次以降981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」

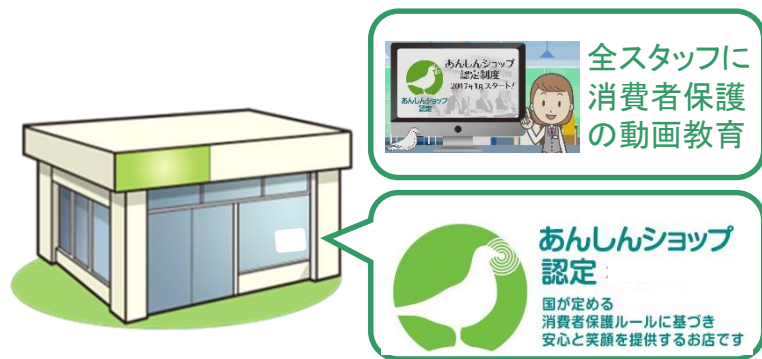


あんしんショップ認定協議会 ※敬称略

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	廣瀬 照隆	(総務省消費者行政第一課課長)
オブザーバー	井上 淳	(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)
オブザーバー	前田 博史	

<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)、沖縄セルラー電話(株)、ソフトバンク(株)、
 楽天モバイル(株)、TCA、全携協



あんしんショップ大賞2022 [応募総数・973店] (下記写真は前回の表彰式)



「こんなトークやツールを使って重要事項説明を適切かつ効率的・効果的に行っている」等



「このトークでフィルタリングの設定率がグッと向上した」等



「こんなトークやツール、他のスタッフとの連携プレーで不正契約を未然に抑止している」等



「地域の自治会やサークルとこんな形で連携してお客さまに喜んでいただいている」等



「高齢者接客にあたりスタッフ全員がこんな工夫で説明し、ご理解を深めている」等



「職場のハラスメント撲滅のためにこんなルールを店舗独自に設けている」等



店舗独自のこんな工夫で感染防止やスタッフ、クルーのストレス解消、お客さまのご不満の回避に対応している」等



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
審査委員

新美育文様(明治大学名誉教授、弁護士)

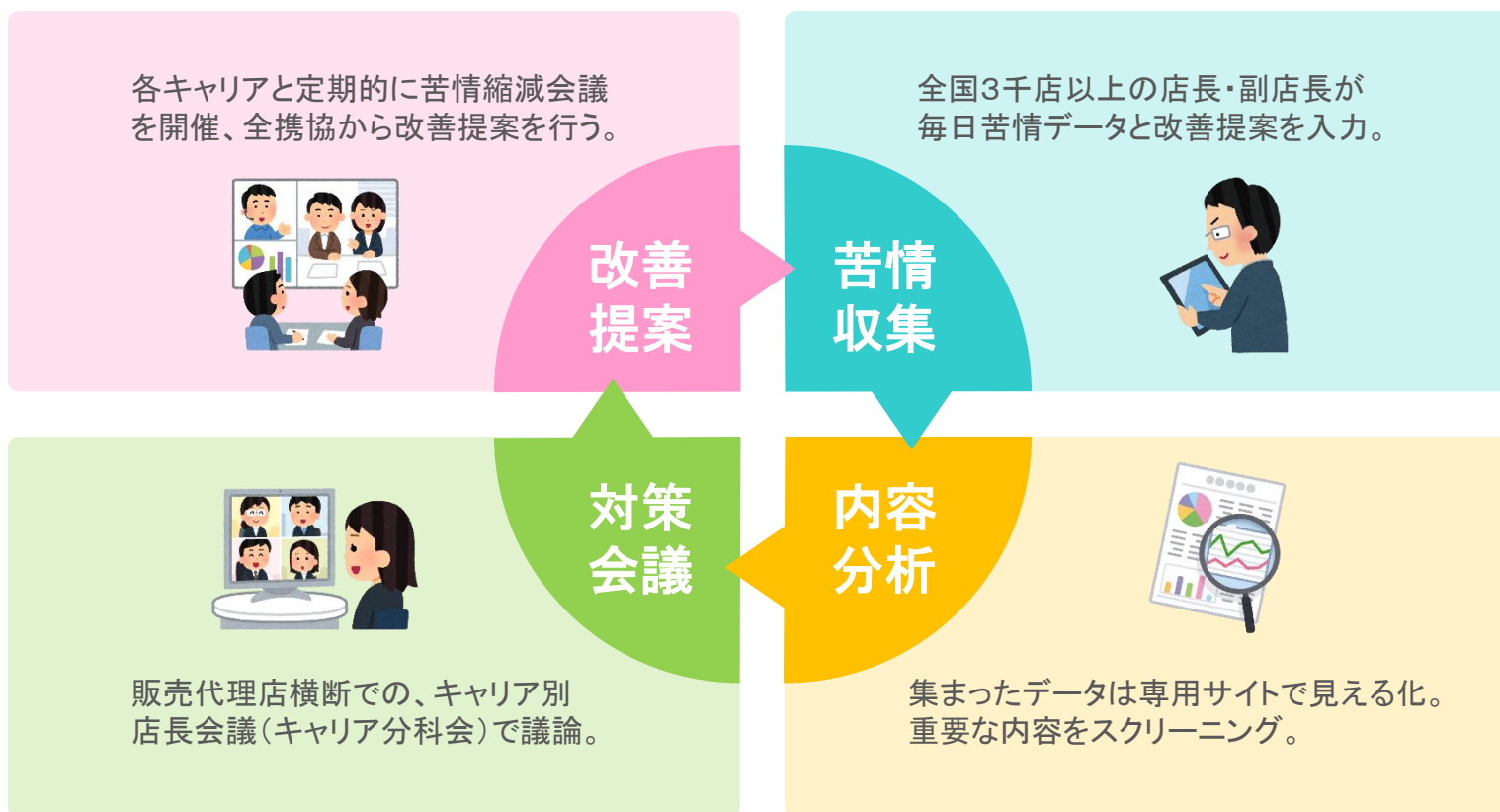
長田三紀様(情報通信消費者ネットワーク)、北俊一様(株式会社野村総合研究所パートナー)、山本一晴様(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)、金治 伸隆様(一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会会長)

オブザーバー

廣瀬 照隆様(総務省消費者行政第一課課長)、井上 淳様(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)
前田 博史(一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会副会長)

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2022”を実施。

苦情の縮減活動



全携協からの改善提案数	2,120件 (2015年8月からの累計)
キャリアからの回答入手数	2,077件 (〃)
キャリアとの苦情縮減会議	ドコモ57回、KDDI72回、ソフトバンク52回、楽天モバイル27回 (〃)

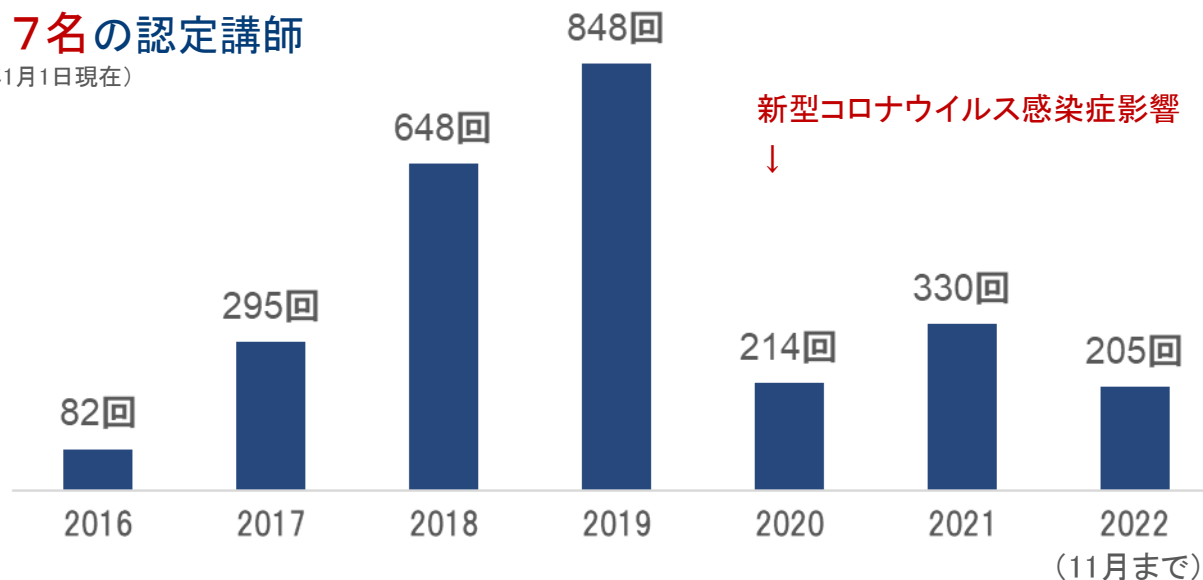
頻発する苦情やシステムの分かりにくい点など、現場の改善アイデアを届け、キャリアと協同で取組。

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。



1,817名の認定講師

(2023年1月1日現在)



eネットキャラバン

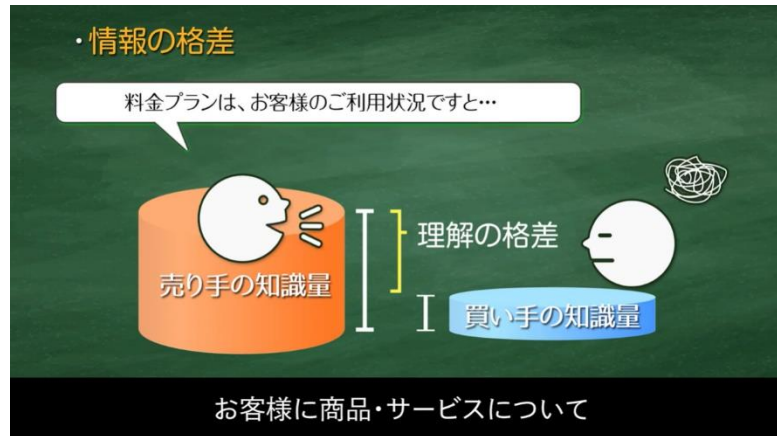


販売代理店各社の社会貢献活動として、自主的に行っている取組となります。

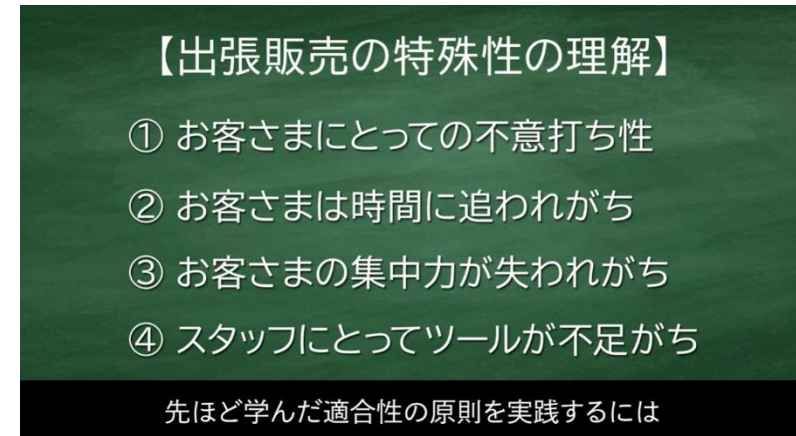
お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

「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

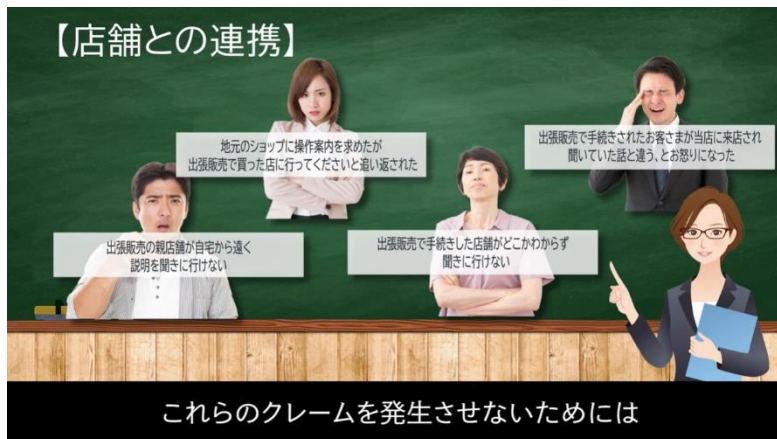
① 適合性の原則①



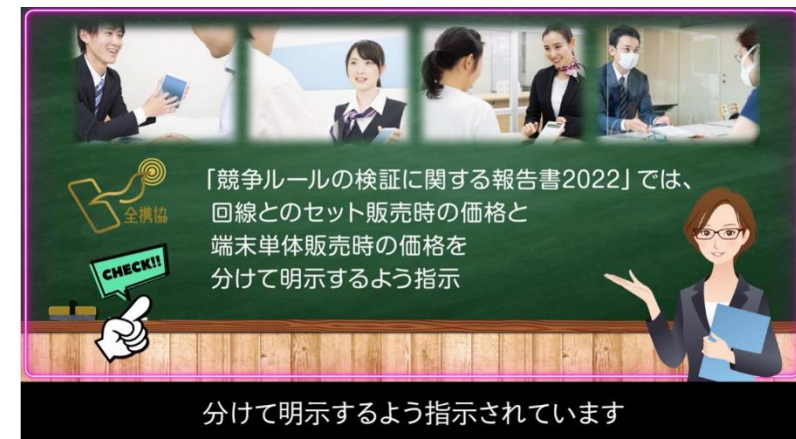
② 適合性の原則②（出張販売）



③ 適合性の原則③（出張販売）



④ 通信料金と端末代金の完全分離



2022年12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、23年2月末全スタッフ受講完了予定。

(参考) 出張販売適正化に向けて

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第42回・2022年10月18日)
において、全携協としてキャリアへの5つの改善提案を公表。

全携協の 5つの改善提案		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
①	イベント会社の事前審査・ブラックリスト整備	← 各キャリアの法務も交えた議論を実施中 →			
②	・出張販売用研修制度 ・タブレット動画等の活用	・10/18より外部スタッフ向け研修開始。(事前の受講完了報告を義務化) ・タブ動画、冊子を活用した説明徹底を再周知。	・1/6、外部スタッフ向け研修動画(YouTube)公開。 ・1/12、代理店向け研修動画(研修システム内)公開。 ・タブ動画は従来より存在。※上記代理店向け研修に要素織り込み。	12/16 ・外部スタッフ向け研修を展開。 ・受講状況管理は派遣会社・代理店側で実施。	出張販売をあまり実施していないため、 3キャリアとの議論結果を共有。
③	常勤スタッフによる、お客様との契約内容再確認(Wチェック)	・11/25、再周知を実施。 ・2023年1月までに実施の全支社各会議体において、周知を完了済。	上記「外部スタッフ向け」「代理店向け」研修の双方に要素織り込み、運用徹底を推進。	12/17 ・接客クルーと登録クルーとの引継書作成。 ・登録クルーによる契約内容再確認を徹底。	
④	出張元店舗の掲出	・11/25、マニュアル改定を実施。 ・2023年1月までに実施の全支社会議体において、周知を完了済。	・昨年度来対応中。不徹底撲滅のため9月に代理店案内を実施の上、遵守状況も随時調査。 ・大型POP等の雛型を代理店提供済。	・9月より実施中。 ・催事ブースではA4以上のサイズで掲出。 ・店舗名の口頭案内。	
⑤	端末単品販売と回線付きとの価格の併記	・11/10、変更を実施。	・12/1より店頭POP一斉切り替えを実施済。	・12/1より実施済。	

10月以降、各キャリアと複数回トップも交えた改善会議を集中的に行い、①以外は現場展開済。