



キャリアショップ店員に対する アンケート調査の結果について

令和5年4月21日
事 務 局

アンケート回答者の属性

- 本アンケート調査は、MNOの販売代理店施策が現場のショップスタッフにどのような影響を与えているかの参考とするため、**2023年1月**に、MNO各社が提供するサービスを取扱うキャリアショップ等の**現職者又は離職後1年以内のスタッフを対象**としてウェブ調査会社を通じて実施したものの。
- 回答者の属性情報は以下のとおり。

【勤務先の系統】

	n	%
全体	2622	100.0
ドコモ	987	37.6
KDDI	655	25.0
-a uスタイル/a uショップ	616	23.5
-UQスポット	39	1.5
ソフトバンク	567	21.6
-ソフトバンクショップ（単体）	110	4.2
-ソフトバンク・ワイモバイルデュアルショップ	431	16.4
-ワイモバイルショップ（単体）	26	1.0
楽天モバイルショップ	324	12.4
その他 （複数キャリアのデュアルショップ等）	89	3.4

【役職】

	n	%
全体	2622	100.0
店長	882	33.6
副店長	330	12.6
店長・副店長以外	1226	46.8
その他	184	7.0

【年齢】

	n	%
全体	2622	100.0
20歳未満	31	1.2
20歳以上30歳未満	1014	38.7
30歳以上40歳未満	981	37.4
40歳以上50歳未満	471	18.0
50歳以上60歳未満	95	3.6
60歳以上	30	1.1

【累計の勤続年数】

	n	%
全体	2622	100.0
3ヶ月未満	51	1.9
3ヶ月以上～6ヶ月未満	79	3.0
6ヶ月以上～1年未満	245	9.3
1年以上～3年未満	427	16.3
3年以上～5年未満	413	15.8
5年以上～10年未満	649	24.8
10年以上	758	28.9

【現職と離職者の割合】

	n	%
全体	2622	100.0
現在勤務中	2316	88.3
過去3ヶ月の間に退職済み	107	4.1
過去6ヶ月から3ヶ月の間に退職済み	98	3.7
過去1年から6ヶ月の間に退職済み	101	3.9

- ウェブアンケートという手法の制約により、実態を正確に反映できていない可能性があることには留意が必要。
→ 詳細な調査結果については、販売現場への影響を考慮し、構成員及びヒアリング対象者等限りとする。

1 「適合性の原則」関連

- 2022年8月以降※1、「消費者のニーズや意向に合わない（または消費者のニーズや意向を確認しないで）※2下記のような販売を強く行ったことはあるか。」という問いに対して、「①当てはまる」、「②まあ当てはまる」と回答した者の割合は、いずれも20%以下だった。（具体的な回答割合は以下の通り）

「上位料金プラン等への加入推奨」13.6%、「高額かつ高性能なスマートフォンの購入推奨」10.6%、
「オプションサービスへの加入推奨」18.8%、「アクセサリなどの購入推奨」13.7%、「新規の携帯電話回線契約の推奨」13.7%、
「光回線やタブレット端末の加入推奨」12.1%、「他社へのポートアウト後のポートインの推奨」11.1%。

※1 総務省は、2022年8月に「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施に係る要請」を実施。

※2 通信サービスの勧誘に関しては、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、「利用者のニーズを踏まえずに特定の料金プランの推奨を行うことは不適切」としている。

- また、上記のような販売を行う背景として、販売代理店の経営層が設定する目標が、「キャリアからのノルマ等の目標を達成するために設定していると思われる」と回答した者は71.9%、「キャリアからのノルマ等の目標とは関係なく設定していると思われる」と回答した者は15.2%だった。また、上記の様な販売の背景として、「店長や上司からの指示」と回答した者は30.5%だった。
- 店舗販売では上記のような販売を行ったことはないが、出張販売では行ったことがあると回答した者は13.8%、電話勧誘又は訪問販売では行ったことがあると回答した者は15.7%だった。

⇒ 昨年度調査では、上位の料金プラン等を推奨したことがあると回答した者は3割、不要と思われるようなオプションやアクセサリを推奨したことがあると回答した者はそれぞれ3割、2割という結果だったのに対し、今年度調査ではいずれも2割以下となっており、改善傾向にあるといえる。

2 「通信と端末の分離」関連

- 端末単体販売等の拒否を行ったことがあると回答した者は**8.4%**だった。また、全体のうち**16.4%**の者が、端末単体販売等に対応しないよう「店長や上司」「販売代理店の経営層」「委託元のキャリア」から**明示的又は暗黙の働きかけがあった**と回答した。
- ⇒ 昨年度調査では、端末単体販売等の拒否を行ったことがあると回答した者は**2割**という結果だったのに対し、**今年度調査では1割以下**となっており、**改善傾向**にあるといえる。

3 その他

- 最近の総務省等の要請等を踏まえ、勤務先のショップにおいて以前より「適合性の原則」や「通信料金と端末代金の完全分離」を意識して適切に対応するようになったと回答した者は**39.4%**だった。また、適正営業の観点から**キャリアの手数料施策等が改善された**と回答した者は**18.6%**だった。
- 契約内容に対する利用者の満足度やその結果が、「キャリアの手数料施策において**十分評価されるようになり、現場における適合性の原則に則った契約締結に繋がっている**」と回答した者は**21.1%**、反対に「**手数料施策において評価されるようになっていない**」と回答した者は**29.5%**だった。



- 昨年度調査と比べると、「**適合性の原則**」、「**通信と端末の分離**」それぞれの観点において、**改善傾向**にあるといえる。
- また、こうした**不適切な勧誘を強く行った事はない**と回答した者の割合は、**昨年が4割**に満たなかったのに対し、**今年は7割以上**となっており、**全体として見ても改善傾向**にあるといえる。
- 一方で、**約3割**の者が**不適切な勧誘を行った事がある**と回答されていることから、**不適切な勧誘事例が一定数は存在している**ことを踏まえ、引き続きキャリア及び販売代理店の動向等を注視していく必要がある。

以降ページについては、具体的な結果数値を掲載。
※構成員限り