

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第16回）

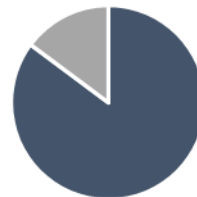
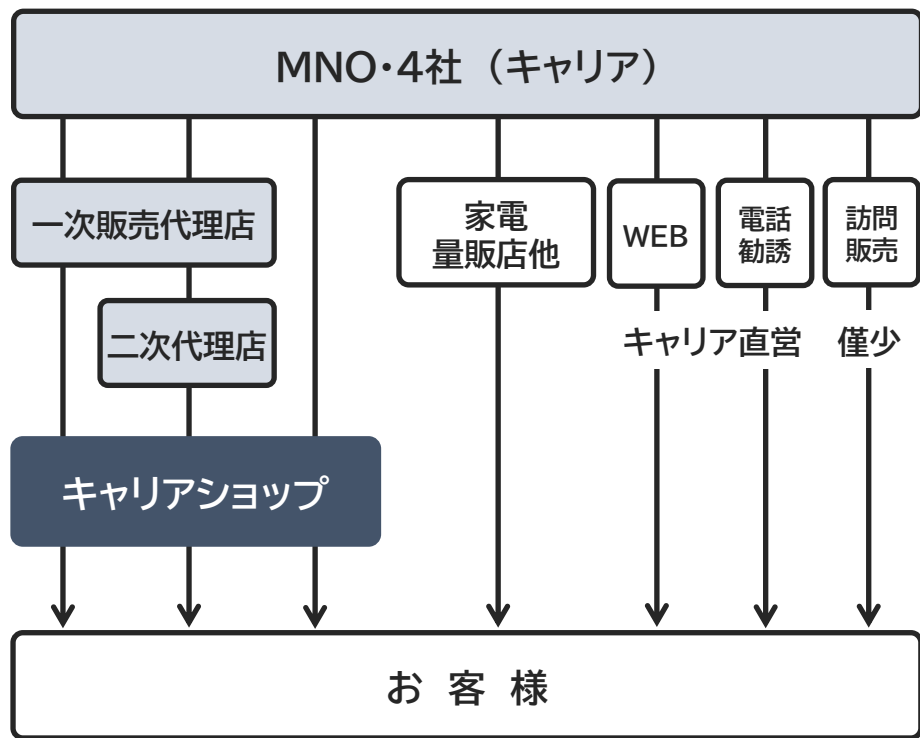
キャリアショップにおける取組の状況 2023年度・上期



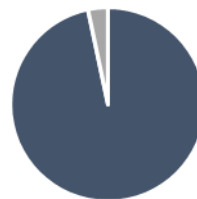
- 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

全携協の位置づけ

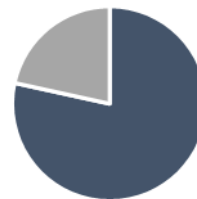
● 携帯電話の流通



・ MNO4社シェア 85%
・ MVNO1,834社シェア 15%
出典：総務省



キャリアショップ
・ 販売代理店運営 97%
・ キャリア直営店 3%
出典：各キャリア

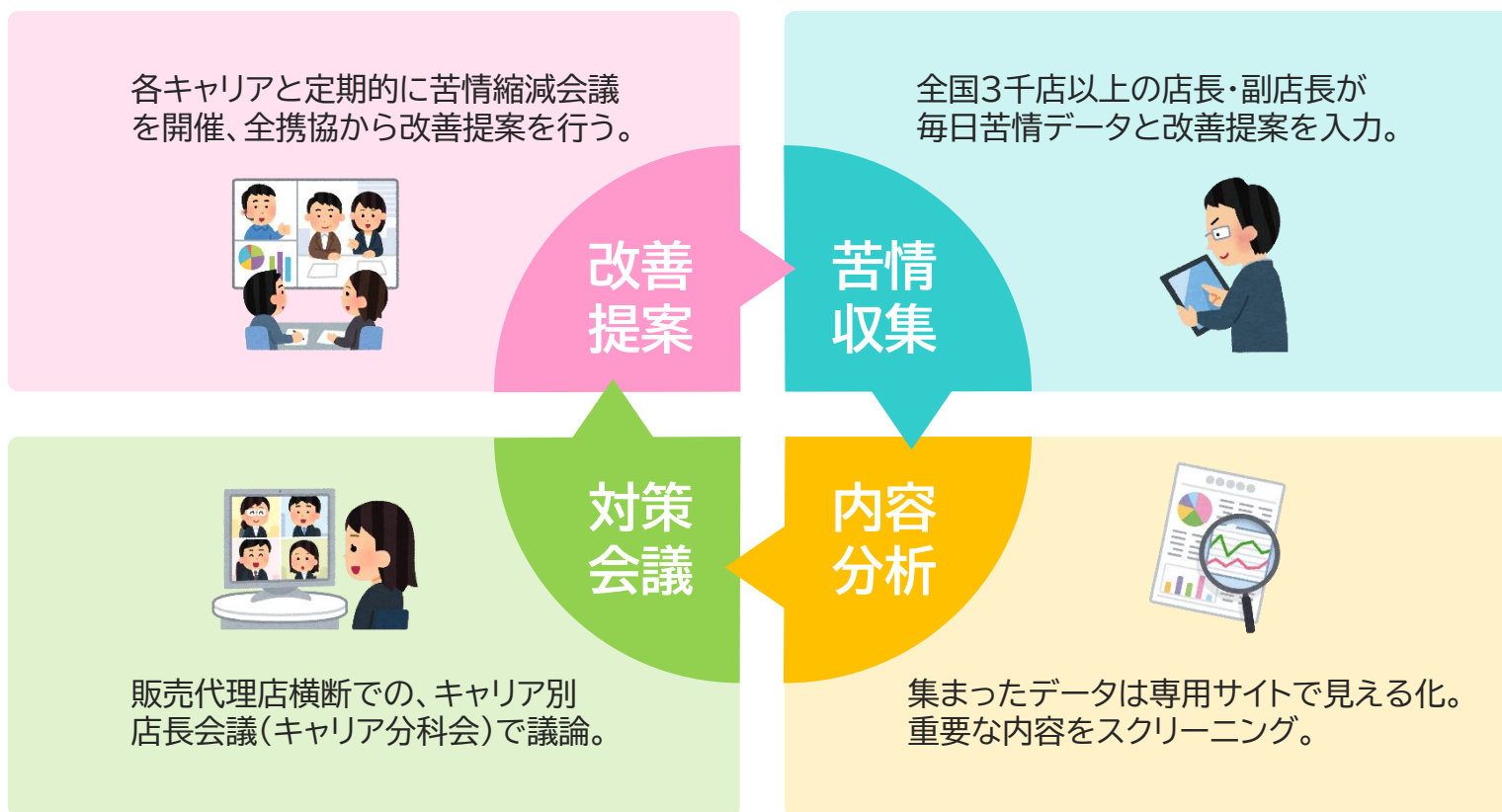


キャリアショップ
・ 全携協加盟率 78%

※ MNOにおける端末販売のEC化率は11%、89%は店頭購入。(22年上期、公取委調査。)

キャリアショップの97%は販売代理店が運営。(キャリアのルールに則った運営。)

苦情の縮減活動



全携協からの改善提案数 2,346件 (2015年8月からの累計)
キャリアからの回答入手数 2,305件 (〃)
キャリアとの苦情縮減会議 ドコモ68回、KDDI83回、ソフトバンク58回、楽天モバイル39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。

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

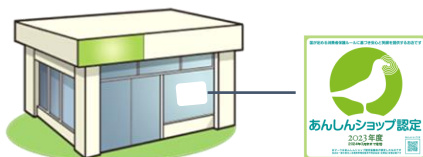
会長 石田 将人 (全携協 会長)
副会長 山本 一晴 (TCA 専務理事)
副会長 前田 博史 (全携協 副会長)

< 審査委員会 >

委員長 新美 育文 (明治大学名誉教授)
委員 長田 三紀 (情報通信消費者ネットワーク)
委員 北 俊一 (株式会社野村総合研究所パートナー)
委員 石田 将人 (全携協 会長)
委員 山本 一晴 (TCA 専務理事)
オブザーバー 井上 淳 (総務省料金サービス課課長)
オブザーバー 安西 重浩 (総務省料金サービス課消費者契約適正化推進室室長)
オブザーバー 中村 朋浩 (総務省利用環境課課長)
オブザーバー 蒲 俊郎 (弁護士、桐蔭法務研究支援センター長)
オブザーバー 前田 博史 (全携協 副会長、運営委員会委員長)

< 運営委員会 >

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社
楽天モバイル株式会社、沖縄セルラー電話株式会社、TCA、全携協



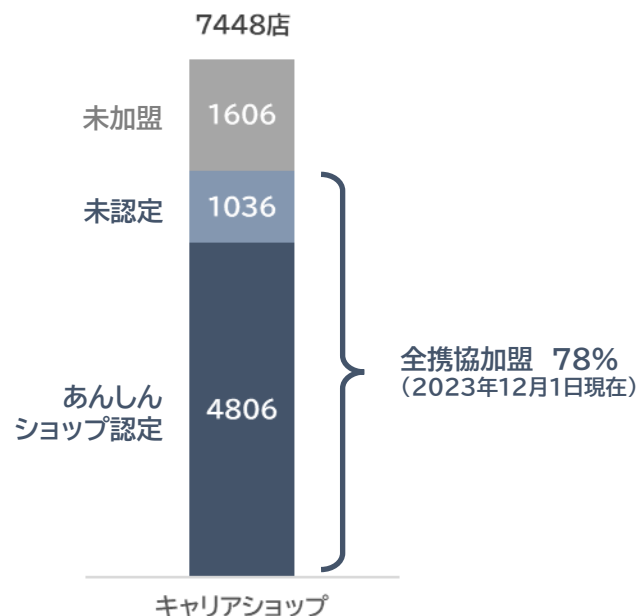
全スタッフに
消費者保護の動画教育

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. お客さま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



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、派遣社員も含め、全スタッフが受講。

これまで (1) 2019年の事業法改正後

MNP競争の激化

- 低価格料金プラン
- 楽天モバイルの参入
- MNP競争の激化
- 1円販売の復活

巻き起こった課題

- ・ポトイン獲得のための出張販売
- ・転売ヤーの出現
- ・短期解約の増
- ・ショップとイベント業者の結託
- ・スタッフの疲弊による離職増

どのような議論がなされたのでしょうか

新たな規制 ① 値引き上限額

回線とのセット販売時は上限4万円を超えての値引きはできません
ただし、
・対照価格が4万円から8万円までの端末は、対照価格の半額を上限とする
・4万円以下の端末は2万円引きを上限とする
(ただし、端末価格2万円未満の場合には、端末価格が上限である)

端末価格以上の値引きはできません

新たな規制 ② 白ロム割の規制

例：対照価格10万円の端末

そのため、非回線契約者への白ロム販売を拒否しつつ

新たな規制 ③ SIMのみ新規契約における還元規制

キャリアと代理店がお客さまに還元する合計額は2万円を上限とする

2万円を上限とする規制となりました

新たな規制 ① 対照価格の定義

ここからいくら引けるかという、値引きの基準となる価格を指す。
頭金を設定している場合は、頭金を含んだ販売価格が対照価格となる。

7万円を下回った価格で販売することができません

③ ホッピング (踏み台行為) の注意事項

○ サービス利用意思を伴わない乗り換え行為を示唆することにより他の電気通信事業者の事業運営に支障を与えることは**業務改善命令**の対象となり得る

業務改善命令の対象となり得ることが明確化されます

④ 端末販売と回線契約の時間差

端末販売とSIMのみ新規を日を改めて別々に契約してもこれらを紐づける前提であれば値引き上限規制の対象となる。

キャリアの指導監督義務に含まれることについて

通報窓口

CHECK!!

行政指導・是正命令

代理店名が公表されることで、信用低下や最悪の場合には閉店や廃業など経営に重大な影響を及ぼす

行政指導や是正命令を受ける可能性もあります

まとめ

1. 値引き上限を2万円から4万円に変更
2. 中価格帯、4万円を超え、8万円以下の端末の場合、その半額が値引き上限
3. 2万円を超え、4万円以下の端末の場合、2万円が値引き上限
4. 値引き上限額は白ロム割を含む
5. 廉価端末の値引き後価格は1円を下回らない
6. SIMのみ新規契約のお客さまへの還元はキャリアと代理店の合計額を上限2万円に規制

「当店では公正な競争、販売活動を行っています！」

今年度は、2023年12月より各キャリアのeラーニングシステムにより展開、24年2月末までに全スタッフ受講完了。

あんしんショップ大賞2023 (応募総数・657店)



2023
あんしんショップ
大賞
ANSHIN SHOP AWARD

共催：あんしんショップ認定協議会、(一社) 全国携帯電話販売代理店協会、(一社) 電気通信事業者協会
協力：株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、沖縄セルラー電話株式会社
後援：総務省



(昨年の表彰式)

- 一次選考 キャリアによる審査
- 二次選考 各地域の全携協理事による審査
- 最終選考 あんしんショップ認定協議会審査委員会による審査

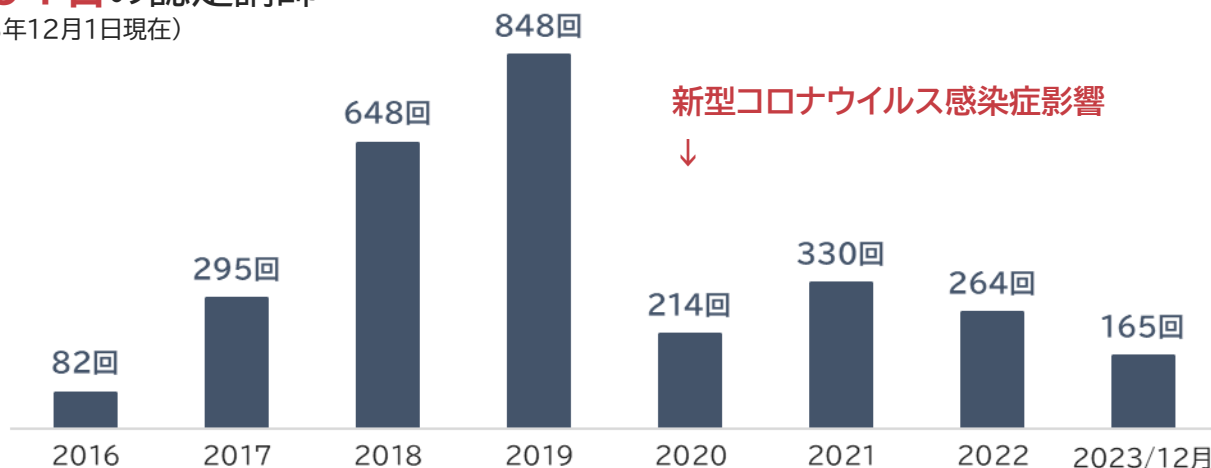
- 審査委員長 新美育文様 (明治大学名誉教授、弁護士)
- 審査委員 長田三紀様 (情報通信消費者ネットワーク)、北 俊一様(株式会社野村総合研究所パートナー)、山本一晴様(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)、石田将人様 (一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会会長)
- オブザーバー 井上 淳様 (総務省料金サービス課課長)、安西重浩様 (総務省料金サービス課消費者契約適正化推進室室長)、中村朋浩様 (総務省利用環境課課長)、蒲 俊郎様 (桐蔭法務研究支援センター長、弁護士)、前田博史様 (一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会副会長)

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2023」を実施中。

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。



1,664名の認定講師
(2023年12月1日現在)



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。

出張販売適正化の取組

2022年8月の総務省要請を受け、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、全携協としてのキャリアへの5つの改善提案を公表。

| No. | 全携協の 5つの改善提案 | NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク |
|-----|--|--|--|--|
| ① | <ul style="list-style-type: none"> 出張販売用研修制度 タブレット動画等の活用 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 | <p>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。)</p> |
| ② | 常勤スタッフによる、お客様との契約内容再確認(ダブルチェック) | <ul style="list-style-type: none"> 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。) |
| ③ | 出張元店舗の掲出 | <ul style="list-style-type: none"> 11/25、マニュアル改定。 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。 | <ul style="list-style-type: none"> 21年度より対応中。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雛型を代理店提供。 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 |
| ④ | 端末単品販売と回線付きとの価格の併記 | <ul style="list-style-type: none"> 11/10、変更を実施。 | <ul style="list-style-type: none"> 12/1より店頭POP一斉切り替えを実施済。 | <ul style="list-style-type: none"> 12/1より実施済。 |
| ⑤ | イベント会社事前審査(非推奨リスト整備) | <ul style="list-style-type: none"> 23年10月契約締結より開始。 | <ul style="list-style-type: none"> 23年8月実施分より開始。 | <ul style="list-style-type: none"> 23年11月実施分より開始。 |

22年10月以降、各キャリアと改善会議を集中的に行い、①～④は22年12月、⑤も23年中に全て完了。