資料17-2-2

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第59回)消費者保護ルール実施状況 のモニタリング定期会合 (第17回)

キャリアショップにおける取組の状況 2023年度・通期

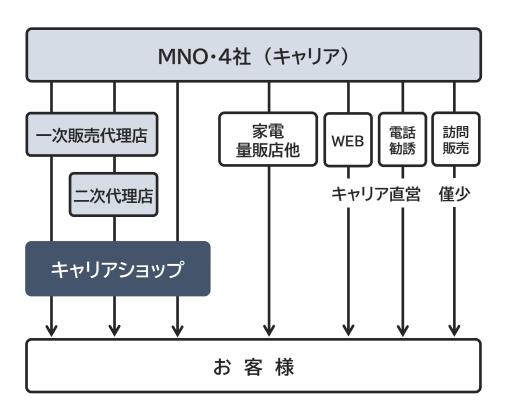


● 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会



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

各キャリアと定期的に苦情縮減会議 を開催、全携協から改善提案を行う。



改善

全国3千店以上の店長・副店長が 毎日苦情データと改善提案を入力。

苦情 収集





対策 会議

内容



集まったデータは専用サイトで見える化。 重要な内容をスクリーニング。

販売代理店横断での、キャリア別 店長会議(キャリア分科会)で議論。

キャリアからの回答入手数 2,412件 (*)

全携協からの改善提案数 2,469件 (2015年8月からの累計)

キャリアとの苦情縮減会議 ドコモ73回、KDDI86回、ソフトバンク61回、楽天モバイル45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 將人(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 將人 (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)

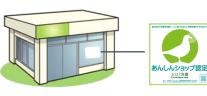
<運営委員会>

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

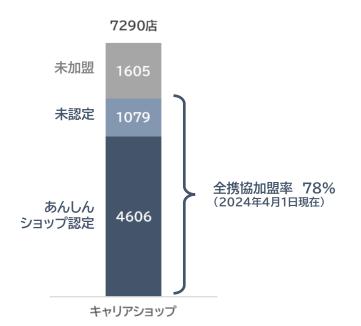
お客さまへの誓い

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貴びます
- 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、丁寧な応対に努めます
- 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



お客様応対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。



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。

行政指導や是正命令を受ける可能性もあります



「当店では公正な競争、販売活動を行っています!」

キャリアの指導監督義務に含まれることについて

あんしんショップ大賞2023 (応募総数·657店)









ソフトバンクイオンモール鈴鹿

ソフトバンクトナリエ四日市、au Style 本地ヶ原、au ショップ 米子東福原

ドコモショップ秋田東店 楽天モバイル新宿サブナード店 ソフトバンク新潟弁天インター

ワイモバイルイオンモール四條畷 楽天モバイル沖縄パルコシティ店 auショップ サンエー与勝シティ

ドコモショップ前後店 ソフトバンク本厚木 ソフトバンクららぽーと名古屋みなとアクルス ドコモショップ津山林田店 au Style 浜松若林

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

あんしんショップ認定協議会審査委員会による審査 最終選考

審查委員長 審查委員

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)、

石田將人様 (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 (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)、

(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。



あんしんショップ大賞2023 (応募総数・657店)

総務大臣賞 ソフトバンクイオンモール鈴鹿



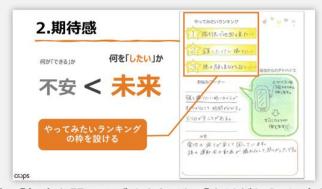
混雑時に他店舗スタッフがオンライン接客で待ち時間をゼロに!

優秀賞 ソフトバンクトナリエ四日市



仕事と育児の両立を目指し、 育休明け時短スタッフによるオンライン接客チーム創設!

優秀賞 au Style 本地ヶ原



お客様の「何度も聞いてごめんね」を、「ありがとう」に変えたい。 交換日記を通してお客様との関係を深める!

優秀賞 auショップ米子東福原



シルバー人材センターへのスマホ教室を皮切りに連携先を増やし 地域のみなさまへ安心を届ける!

受賞事例のプレゼン内容は、全携協HPから閲覧できます。



e-ネットキャラバン (青少年保護活動)

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。





1,627名の認定講師

(2024年4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。

No.	 全携協の 5つの改善提案	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
1	・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。)
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)	・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	・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。	・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。	・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	・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。
5	イベント会社事前審査 (非推奨リスト整備)	・23年10月契約締結より開始。	・23年8月実施分より開始。	・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。

