

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第18回）

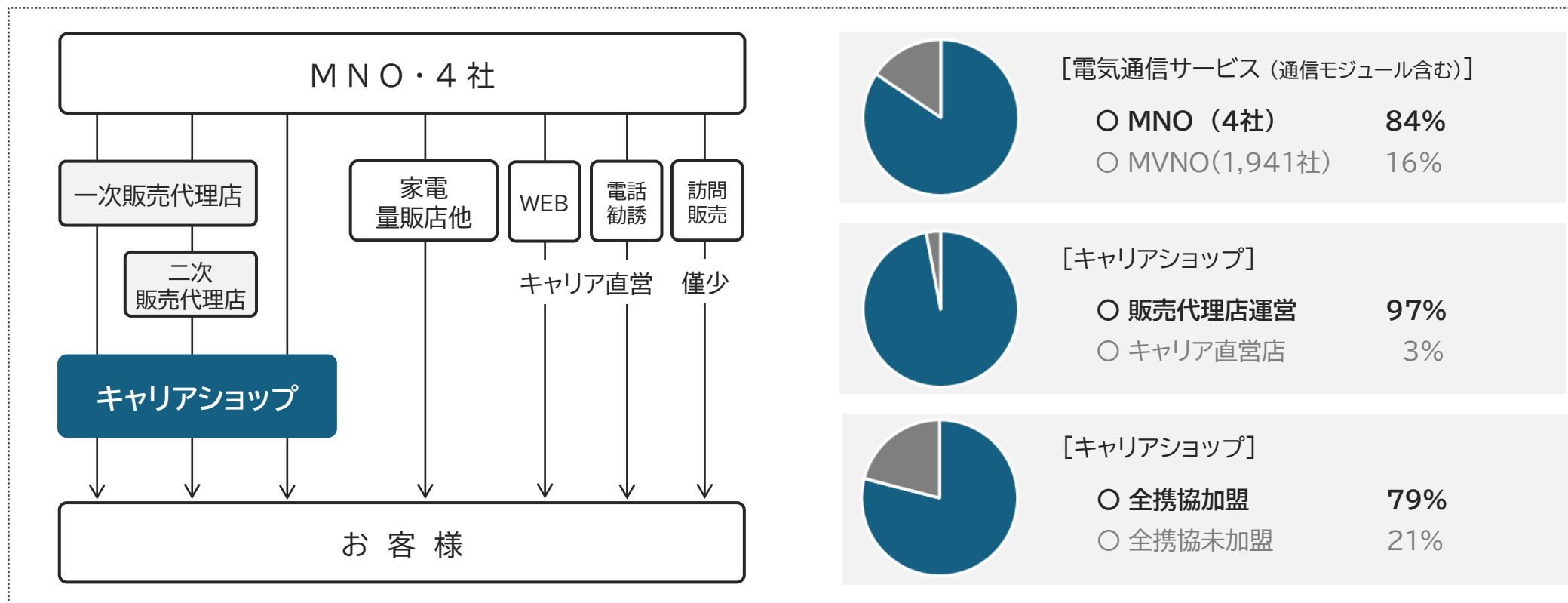
キャリアショップにおける取組の状況



- 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
2025年3月4日

(参考) 携帯電話端末の流通経路と全携協の位置づけ

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



出典：電気通信サービスのシェア … 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和6年度第2四半期(9月末))」
キャリアショップの運営シェア・加盟率 … 全携協加盟情報より

苦情縮減活動

苦情を収集・分析し、現場としての改善提案をキャリアに届け、キャリアと協同で取組。

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。



改善提案

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

○ 全携協からキャリアへの改善提案数
2,648件
(キャリアからの回答入手数 2,597件)

○ キャリアとの苦情縮減会議

ドコモ分科会	81回
KDDI分科会	92回
ソフトバンク分科会	66回
楽天モバイル分科会	54回



対策会議

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。

内容分析



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。

※ 2015年8月から2024年12月までの累計

[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 北林 大昌 (TCA 専務理事)
 副会長 前田 博史 (全携協 副会長)

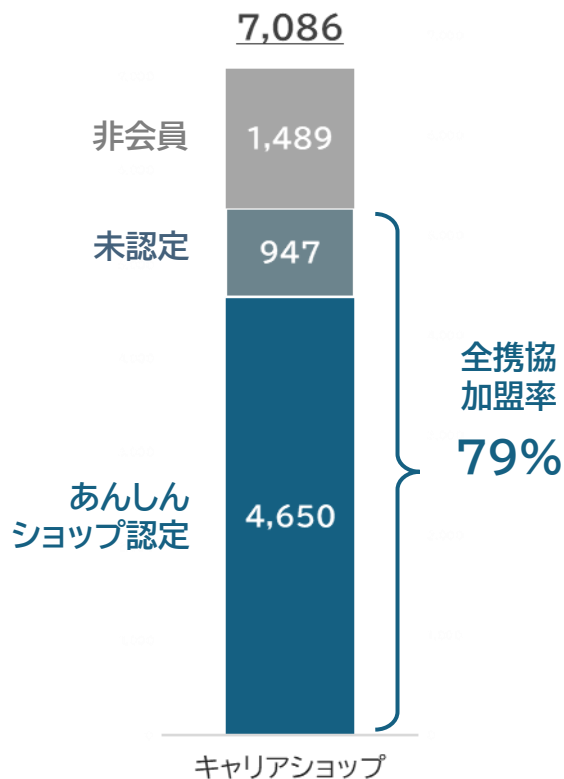
<審査委員会>

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 (榎野村総合研究所・パートナー)
 委 員 石田 将人 (全携協 会長)
 委 員 北林 大昌 (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 (// 消費者契約適正化推進室室長)
 オブザーバー 大内 康次 (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>

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

加盟率・認定率



「お客様への誓い」 (店内に掲示)

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



全スタッフに消費者視点
 での接客に資する動画教育

お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

例年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、翌年2月までに全スタッフ受講完了。

○「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。

「競争ルールを検証に関する報告書2020」に以下の内容が盛り込まれた

- ①一括購入の際に「頭金」が生じるかのような表示をやめる。
- ②端末が安いことを訴求する目的で「頭金0円」などと表示しない(有利誤認)。
- ③総額をわかりやすい形で表示する。
- ④代理店ごとに端末価格が異なる可能性があることを利用者に周知する。

④ 代理店ごとに端末価格が異なる可能性があることを

一般的な【頭金】

10万円
10回払い

販売価格 (一括払い) 販売価格 (分割払い)

お客様が希望される回数で分割してお支払いいただく

全携協と各キャリアの議論の結果

全携協 × docomo au
SoftBank Rakuten Mobile

頭金の正しい理解とお客さまへの説明が
しっかりできるよう研修を実施すべきでは？

業界の大きな課題のひとつである

この頭金ってどういうものかしら？
よく分からぬけど...

一括払いでも 分割払いでも
お支払いいただけます

店頭手数料みたいなものです！
たぶんそんな感じ...

画面の説明がなぜ間違っているのでしょうか

POINT!

頭金
+
分割払総額
↓
端末販売価格

代理店販売価格 (一括払い) 代理店販売価格 (分割払い)

「端末販売価格」の一部だということです

当店の端末販売価格は、XXXX円です。
一括払いでも分割払いでも同じです。

分割払いの場合、お支払総額の一部を
頭金としていただきます。
(当店の場合、0円です)

残りXXXX円が
月々の分割でのお支払いとなり
携帯電話会社から毎月ご請求させて
いただきます。

携帯電話会社から毎月ご請求させていただきます

あんしんシヨップ大賞2024

消費者保護等の優良事例ヨコ展開を目的とした「あんしんシヨップ大賞2024」を実施中。



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、「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生徒および保護者向けに講師の派遣を行っています。

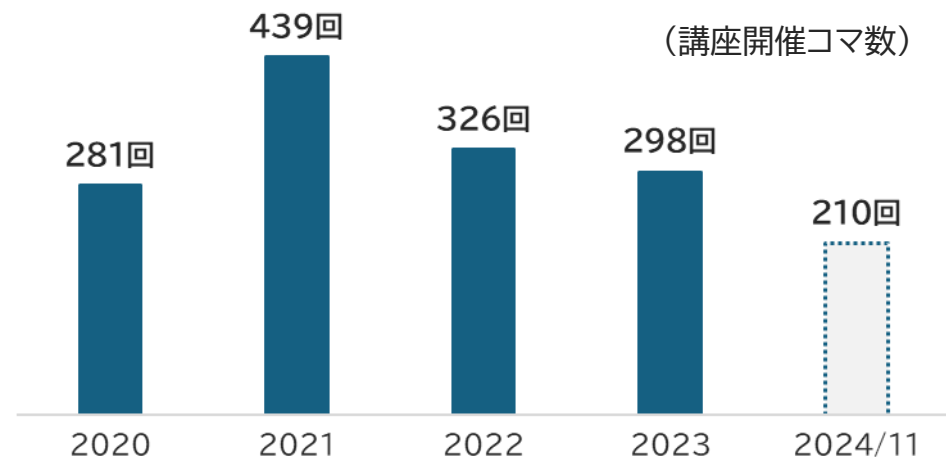


e-ネットキャラバン



1,537名 の認定講師

(2024年12月1日現在)



e-ネットキャラバン：FMMCが総務省・文科省と連携して2005年から行っているインターネットの安心・安全利用に向けた出前講座

(参考) あんしんショップ消費者調査の実施について

あんしんショップ認定制度のバージョンアップをキャリアとともに検討中。

○ 背景

2017年の運用開始から8年が経過したあんしんショップ認定制度について、今後の在り方や新たな認定スキームをキャリアと検討中。その一環として消費者調査を実施。

○ 調査概要

調査形式	調査サンプル	調査内容	実施時期
グループインタビュー	A:20代男女(5名) B:リテラシーの高い 30~50代男女(5名) C:リテラシーの低い 30~50代男女(5名) D:スマホを利用する 60~70代男女(5名) E:スマホを利用したい 60~70代男女(5名)	キャリアショップ利用時の各フェイズ(※)における満足度、問題・課題の抽出 ※ 予約/入店/順番待ち/接客対応/説明/説明ツール/接客時間/退店	2024年8月24、25日
アンケート調査	WEB	・キャリアショップに対する現状の満足度 ・現在のキャリアショップに期待すること ・将来のキャリアショップに期待すること ・その他、自由意見	2024年11月7日~11日
	店舗		2024年11月8日~12月1日