

キャリアショップ店頭における取組の状況 (2020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

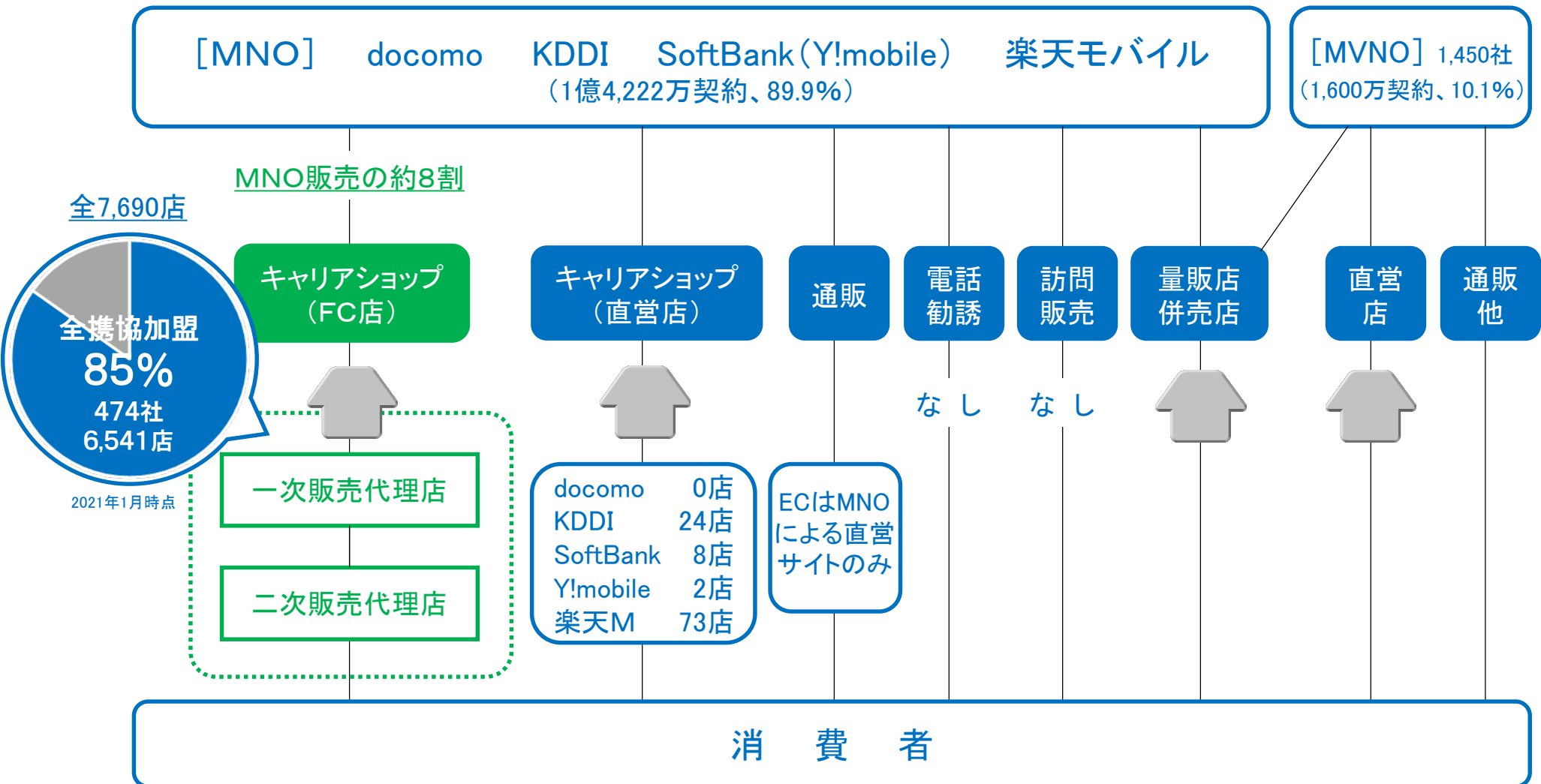
第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

全携協の位置づけ

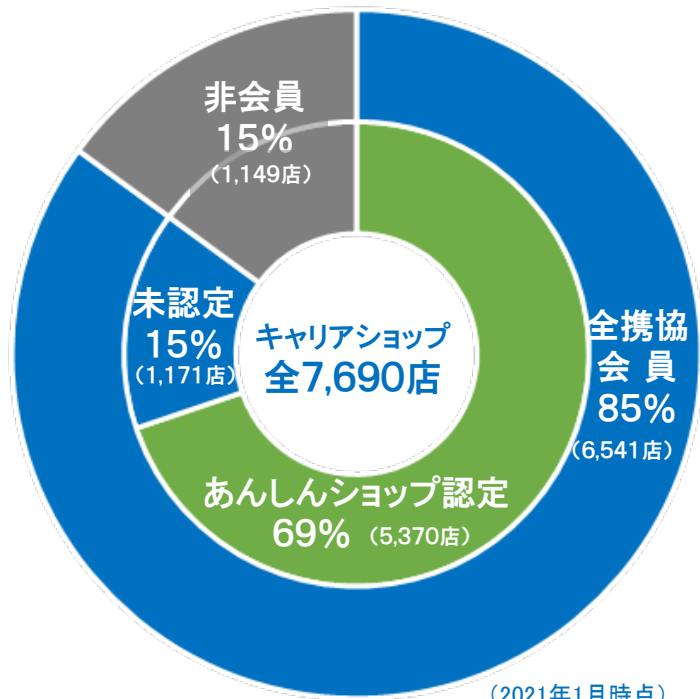
… 携帯電話（音声系）の国内主販路

契約者数は総務省公表の2020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608、二次以降842社。)



キャリアショップは99%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（全携協内に設置） ※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	（明治大学法学部名誉教授）
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	片桐 義博	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	小川 久仁子	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	（桐蔭法科大学院長・教授）



ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

あんしんショップ大賞2020 [応募総数・809店 (前回530店)]



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 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)、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 片桐 義博様(総務省消費者行政第一課課長)、小川 久仁子様(総務省消費者行政第二課課長)、蒲俊郎様(桐蔭法科大学院長・教授)

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2020”を実施中

苦情の縮減活動

各キャリアとの毎月の
苦情対策会議

(2015年8月～2020年9月)

docomo	35回
KDDI	48回
SoftBank	40回
楽天M	3回

改善提案

キャリアと定期的に縮減対策
会議を実施。(2015年8月～)

収集

約3千店舗から、苦情と
改善提案を毎日回収。



PDCAを毎月1回転!

対策会議

代理店横断の「店長会議」で
対策を議論。(2015年8月～)

全携協からの改善提案
(2015年8月～2020年9月)

4キャリア合計 1,621件

キャリアからの回答入手
(2015年8月～2020年9月)

4キャリア合計 1,565件

分析

- ・定量データでの傾向分析。
- ・定性データでの内容分析。

eネットキャラバン（青少年保護について）

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。

※ 総務省・文科省と連携し、2005年から行われているインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。(出前講座)



約1,874名の認定講師

(2021年1月時点)

eネットキャラバン

全携協会員の
講座実施数

82回

295回

648回

848回

eネットキャラバン
全体2660件の
32%

eネットキャラバン
全体880件の
20%

175回

2016年度

2017年度

2018年度

2019年度

2020年度

(4~12月)



お客様対応品質向上に向けた動画制作の推進

具体的な事例を用いた「コンプライアンス啓発動画」を6本制作。
 更に、「不適切販売抑止啓発動画」を5本、計11本制作。
 業界健全化に向けた啓発動画を順次制作・展開していきます。

◆ 高齢者対応動画

「高齢者への丁寧な説明」⑥ (接客するスタッフ向けの動画教育)

「高齢者対応動画」(制作中)
 第1回 ころとからだ編
 第2回 ことば編
 第3回 配慮編

ちよつとした気遣いでこんなに変わる!
高齢者対応は難しい
 一歩づつお気遣いの気遣いで対応すると、おじいちゃんのお手紙がかわります。

白内障の見え方
 正常 白内障

年齢による聴力低下
 聴力(dB) 聴覚(聴覚的) 聴覚(聴覚的) 聴覚(聴覚的)
 20 30 40 50 60 (歳)

高齢者にとって分かりにくい言葉の言い換え

分かりにくい言葉	言い換える例
アイコン	線画のマーク
電源ボタン	上の方に押せるボタン
スワイプ	横のように指を動かす操作

低めの声で ゆっくり
 正面から はっきり

理解力の低下
 身体的な不自由
 記憶力の衰え
 相手の配慮不足

スタッフ 一人ひとりが受講できるよう、YouTubeや各キャリアのeラーニングシステムで展開予定

All Rights Reserved. Copyright © 2010 National Association of Mobile-phone Distributors P. 1

「高齢者対応動画」は、各キャリアのeラーニングシステム等を活用し、19年10月末にあんしんショップの全従業員受講完了。



2020年4月展開予定 → コロナ禍により7月展開に延期、1月全スタッフ受講完了