

2022 年度事業報告

2022 年 4 月 1 日から 2023 年 3 月 31 日まで

I. 法人の現況に関する事項

1. 事業を取り巻く環境の変化

2019 年 10 月に改正電気通信事業法が施行されてから 3 年が経過した 2022 年 10 月、総務省では規律の見直しに向けた議論が「競争ルールの検証に関する WG」ならびに「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の 2 つの有識者会議でスタートしました。改正法施行後、健全化へ向かうかに見えたキャリア間の MNP 競争が日を迫うごとに過熱し、販売代理店には非常に高い獲得目標が設定され、キャリアショップでは目標達成に向け、限られたリソースの中で大型ショッピングモール等での出張販売を平日、週末を問わず実施することとなりました。

本来であれば、通信契約とセットで 2 万円までしか値引きできないにもかかわらず、白ロム端末を単品で販売する場合は値引き額の規制が適用されないという抜け穴をついた廉価販売や SIM 単体販売時の多額のキャッシュバックなど、多くの販売代理店では自らの利益を吐き出して MNP 獲得目標を迫わざるを得ない状況となりました。

また、人的リソースに限りのあるショップが出張販売を行うにあたり、外部のイベント業者に頼る場合も多く、お客さまへの説明不足や獲得ありきのセールストークの結果、消費者苦情を招くなど、多くの現場で混乱が生じているのもまた事実です。

さらに、端末の大幅な廉価販売に着目したいいわゆる「転売ヤー」が跋扈し、端末を購入したいお客さまへ供給が行き渡らない、あるいは複数台の白ロム端末の廉価販売を求める転売ヤーが店頭で迷惑行為に及ぶなど、数多くの弊害が生まれる結果となりました。

全携協では、販売代理店、そしてショップスタッフ・クルーたちが MNP 競争に疲弊する状況を受け、上述した総務省の有識者会議で健全かつ公正な競争の実現を訴えるとともに、出張販売の適正化に向け、スタッフ向け研修やお客さまとの相互確認、あるいは端末単品販売時と回線付き販売時の価格の併記など、おおきく 5 つの項目につき各キャリアと協議を行い、適合性の原則に則った適切な販売の実現に向けた取り組みをすすめております。

一方、一昨年 6 月よりスタートした「デジタル活用支援推進事業」における我々販売代理店の役割は目を見張るものがありました。すべてのキャリアで実施された本事業は年間を通じて約 42 万回の講座が実施され、高齢者をはじめとする約 58 万人の国民が受講することとなりました（2022 年度実績）。

政府が示す「デジタル田園都市国家構想」に掲げられる「誰一人とり残されない、人に優しいデジタル化」を担う一翼として、我々のキャリアショップが大きな注目を集めています。2023 年度もさらに多くの会員ショップでスマホ教室の一環として、あるいは独自に地元自治体と連携した取り組みが実施されるものと思われまます。

さて、行政との連携において、2022 年度はキャリアショップの歴史において大きな足跡を残す一年となりました。すなわち、全携協を代表とするドコモ、KDDI、ソフトバンクが組成した共同事業体が「マイナンバーカード申請サポート事業」を総務省から受託しました。



2022年7月27日から2023年3月21日まで約8ヶ月にわたり実施した本事業において、約285万件のマイナンバーカードの申請をサポートしました。この数字は、同期間における国全体でのマイナンバーカード申請数約3,300万件の9%に及びます。

全国のキャリアショップでは、店頭で、あるいは地元自治体との連携イベントなどを通じてマイナンバーカードの普及に多大な貢献を果たしていただき、総務省からも「委託事業の成功例のひとつである」とご評価いただいております。

会員の皆さまにはあらためて御礼を申し上げるとともに、今後のさらなる行政との連携に向け、全携協ではキャリアとともに協議をすすめてまいり所存です。

2020年春より全世界で猛威をふるってきた新型コロナウイルス感染症も2023年初頭に訪れた第8波を最後に収束に向かいつつあります。すでに3月からマスク着用は緩和され、5月には感染症法上の位置づけが5類に移行するなど、世の中はコロナ前の活力を急速に取り戻しつつあります。

全携協におきましても、この3年間、実質的に休止していた全国の会員の皆さまとの交流を積極的に実施し、より緊密な情報共有や意見交換を行うことで全携協に加入いただいている価値をより一層実感いただけるよう全力をあげて取り組んでまいりたいと考えております。

2. 加盟会員数

加盟会員数（正会員、準会員、賛助会員の合計）は、2023年4月1日に422社となりました。

正会員	116社
準会員	295社
<u>賛助会員</u>	<u>11社</u>
合計	422社

3. 地域活動の強化

2023年4月1日現在の会員422社の本社所在地域は下表のとおりとなります。

各地域の主要販売代理店の皆さまに会員となっていただくことで、各地域の行政や消費者団体等との関係を築いていただくとともに、今後あるべき業界の姿の実現に向けた会員間相互のコミュニケーションの充実をさらに推進してまいります。

	正会員	準会員	賛助会員	合計
北海道	9	16	0	25
東北	10	30	0	40
関東	34	82	10	126
信越	2	5	0	7
東海	6	31	0	37
北陸	7	6	0	13
近畿	20	62	1	83
中国	8	14	0	22
四国	7	17	0	24
九州	9	29	0	38
沖縄	4	3	0	7
合計	116	295	11	422

4. e-ネットキャラバンへの取り組み

全国でe-ネットキャラバンを展開している一般財団法人マルチメディア振興センター（略称：FMMC）から、全国津々浦々でショップを運営する全携協会員のスタッフが e-ネット安心講座を実施する講師として参画することをおおいに期待されております。

全携協は、地域における社会貢献の好事例として2016年度から会員に対してe-ネットキャラバンへの積極的な参画を奨励してまいりました。

2023年4月現在FMMCにより認定されている全携協会員各社の e-ネット安心講師数は1,827名に達し、また講師の分布も全国津々浦々に至る状況になっております。

2018年2月に「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」が改正され、e-ネット安心講座による啓発・ガイダンスは脚光を浴びております。2022年度も2020年度、2021年度に引き続きコロナ禍の影響により開催数は全体的に減少したものの、ますます e-ネットキャラバンの社会的な必要性は増しており、当業界からの協力を期待が寄せられています。

全携協は引き続き会員の参画を奨励し、活動を支援してまいります。



2022 年度：全携協会員が実施した e-ネット安心講座実績（実施会場数）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
回数	35	18	37	58	2	17	19	19	21	11	13	14	264

2022 年度：全携協の e-ネット安心講師数推移

	2020 年 4 月 1 日	2021 年 4 月 1 日	2022 年 4 月 1 日	2023 年 4 月 1 日
北海道	176 名	173 名	158 名	155 名
東 北	206 名	212 名	185 名	181 名
関 東	461 名	447 名	464 名	474 名
信 越	103 名	100 名	95 名	92 名
北 陸	50 名	46 名	40 名	37 名
東 海	176 名	179 名	165 名	178 名
近 畿	248 名	241 名	249 名	261 名
中 国	108 名	112 名	97 名	94 名
四 国	83 名	83 名	83 名	86 名
九 州	139 名	200 名	204 名	209 名
沖 縄	63 名	63 名	63 名	60 名
合 計	1,813 名	1,856 名	1,803 名	1,827 名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2022 年 6 月 3 日（金）に書面による出席も含め 122 社の参加を得て、第 8 回定時社員総会を開催し下記 3 議案の決議を行いました。

- ・第 1 号議案：2021 年度事業報告及び 2021 年度決算承認の件
- ・第 2 号議案：役員選任の件
- ・第 3 号議案：定款変更の件

また、報告事項として 2022 年度会費の減免、2023 年度以降の基本年会費の改定について下記の報告を行いました。

- ・2022 年度に限り、基本年会費（正会員 12 万円、準会員 6 万円）を半額とする。
- ・2023 年度以降は従来の正規会費の 80 %に相当する額を正規の「基本年会費」とする。

2. 理事会

2022 年度は、定例理事会を 11 回、臨時理事会を 3 回開催しました。

第 1 回（4 月 15 日） 臨時（4 月 28 日） 臨時（5 月 13 日）

第2回（6月3日）	臨時（6月3日）	第3回（7月20日）
第4回（8月17日）	第5回（9月16日）	第6回（10月14日）
第7回（11月16日）	第8回（12月9日）	第9回（1月17日）
第10回（2月17日）	第11回（3月15日）	

3. 運営会議

運営会議は正副会長、委員会委員長、専務理事、ならびに事務局長の10名（4月～6月は9名）で構成され、理事会に先立ち当協会運営に係る事項につき協議、決議を行います（事務局長は決議には参加せず）。

2022年度は下記のとおり12回の運営会議を開催しました。

4月度（4月15日）	臨時（5月13日）	6月度（6月3日）
7月度（7月20日）	8月度（8月17日）	9月度（9月16日）
11月度（11月16日）	12月度（12月9日）	1月度（1月17日）
臨時（2月8日）	2月度（2月17日）	3月度（3月15日）

III. 委員会の設置

協会活動の重要な機能を実行するために、以下のとおり委員会を設置しております。

1. 携帯電話店頭販売サービス向上委員会

目的：消費者からの苦情縮減に向けた各種取り組みを行います。

2. 定着率向上委員会

目的：会員共通の課題であるショップスタッフの定着率向上に向け、関連データの収集・分析、および会員共通の問題点を掘り起こし、解決策の検討・策定を行います。

3. 企画推進委員会

目的：当協会の会員向け情報発信・セミナー等の企画・立案を行います。

4. 総務委員会

目的：新規会員開拓、会費体系など会員のための施策の検討・策定を行い、理事会へ提案を行います。

5. 入会審査委員会

目的：入会申込企業の事業運営体制や業界内での評価等、書類審査以外の項目も加味した総合的な審査を行い、理事会へ答申を行います。

6. 倫理委員会

目的：協会、会員、および協会の役職員が、関連法令及び本協会の定款、倫理綱領その他の内規を厳格に順守し、適正に事業を運営している状況を常に確認し、不適正な状況が発生した際に必要な懲戒処置を行うため、理事会へ答申を行います。

IV. 委員会の活動

1. 携帯電話店頭販売サービス向上委員会

携帯電話店頭販売サービス向上委員会は、キャリアショップ店頭における消費者苦情の縮減を目的に、会員企業のうち約3,500店舗にご協力をいただいで日々現場から苦情と改善提案を収集し、販売代理店横断の店長会議により分析のうえ各キャリアに改善提案を行う一方、総務省の有識者会議等の場で活動報告や消費者目線での問題提起を積極的に行なってまいりました。

- ・店舗における消費者苦情と改善提案の収集と分析、キャリアへの改善提案の検討
- ・各キャリアとの苦情縮減定例会における業務改善の提案とフォローアップ
- ・会員企業への苦情分析結果のフィードバック
- ・総務省他、関係省庁の有識者会議への参加およびプレゼンテーションの実施
- ・その他、関係団体との意見交換

(1) 担当理事

委員長：平野富広理事
副委員長：井上貴博理事
副委員長：大島康広理事
副委員長：西川 猛副会長
副委員長：宮本 崇理事

(2) 2021年度の活動内容

① 委員会の開催

4月度（4月27日）

- ・キャリア分科会チーム 2022年2～3月苦情の件
- ・総務省有識者会議等に関する件

5 月度 (5 月 25 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 3～4 月苦情の件
- ・ マイナンバーカードに係る申請サポート事業の企画業務の委託への応札の件

6 月度 (7 月 1 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 4～5 月苦情の件
- ・ マイナンバーカードに係る申請サポート事業の企画業務の委託への応札の件
- ・ GfK 携帯電話に関する消費者調査に関する件
- ・ 定着率アンケート 2021 キャリアフィードバック会議について

7 月度 (7 月 28 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 5～6 月苦情の件

8 月度 (9 月 2 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 6～7 月苦情の件
- ・ 定着率アンケート 2021 キャリアフィードバック会議結果報告
- ・ モニタリング定期会合 覆面調査バズコメについて
- ・ KDDI 通信障害につきショップからの報告について

9 月度 (9 月 29 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 7～8 月苦情の件
- ・ 全携協定着率アンケート 2022 開始について
- ・ スタッフ向け ES・悪質クレームに関するアンケートの件
- ・ 出張販売健全化に向けて

10 月度 (10 月 31 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 8～9 月苦情の件
- ・ 出張販売についてキャリアとの意見交換
- ・ 総務省有識者会議に向けて

11 月度 (11 月 24 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 9～10 月苦情の件
- ・ 総務省店員向けアンケートに対する意見及び全携協版店員向けアンケート案の件
- ・ 出張販売についてキャリアとの意見交換の件

12 月度 (12 月 21 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2022 年 10～11 月苦情の件
- ・ 競争ルール検証 WG でのキャリアプレゼン内容についての論点整理
- ・ 苦情収集項目の見直しについて
- ・ カスハラアンケート結果を踏まえた今後の進め方について

1 月度（1 月 25 日）

- ・キャリア分科会チーム 2022 年 11～12 月苦情の件
- ・苦情収集項目見直しについて（結果報告）及び来期予算について
- ・モニタリング定期会合発表資料について
- ・全携協版ショップ店員向けアンケートについて
- ・出張販売健全化について（進捗報告）
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策について

2 月度（2 月 22 日）

- ・キャリア分科会チーム 2022 年 12 月～2023 年 1 月苦情の件
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策の今後の進め方について

3 月度（3 月 29 日）

- ・キャリア分科会チーム 2023 年 1～2 月苦情の件
- ・出張販売適正化に向けてのキャリアとの取組進捗
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策の件
- ・名刺廃止についてのスタッフの声

② キャリア分科会

収集した苦情と改善提案をもとに販売代理店横断の店長会議で対策を検討し、キャリア毎の定例会にて改善事項を提言し、キャリアと一体となって苦情縮減活動を継続推進してきました。

③ 消費者保護連携ワーキンググループ（WG）

総務省他関係省庁の主催する有識者会議でのプレゼンテーションの実施や、総務省他関係省庁・関係団体・関係有識者との意見交換等を通じて、業界の取組についての正しい情報の発信に努めました。

・「競争ルールの検証に関する WG（第 29 回）/消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 39 回）合同会合・4 月 25 日」

転売ヤー対策として“お 1 人さま 1 台限りルール”を提案。

また非公開会合においては、改正法施行により質の競争にシフトするはずが、行き過ぎた MNP 合戦となり、キャリアショップが疲弊していることを訴えました。

・「改正法見直しについての意見書」（9 月 13 日）

業界に対して総務省から改善要請のあった非回線契約者に対する端末販売拒否や、出張販売の適正化に向けて、その背景・原因も踏まえて、改正法の見直すべき方向性について意見書を提出しました。

・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 42 回）10 月 18 日」

出張販売の適正化に向けて、会員の店舗スタッフ・クルーより回収した 4,428 件のアンケート結果に基づく“キャリアに対する 5 つの改善提案”を提言しました。

・「競争ルールの検証に関する WG (第 39 回) /消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第 44 回) 合同会合・2 月 28 日」

白ロム廉価販売という法の抜け穴により、過度な MNP 競争になっていることを、MNP 制度が導入された 2006 年まで遡ってデータで示し、過剰なキャッシュバックが社会問題化した 2013 年度との比較を通じて現状の問題点を明確にするとともに総務省およびキャリアに対する具体的な改善の方向性を提言しました。

④ 消費者支援連絡会、他

- ・第 27 回 関東電気通信消費者支援連絡会 (9 月 13 日、東京)
- ・第 28 回 関東電気通信消費者支援連絡会 (3 月 1 日、東京)

⑤ 総務省有識者会議への参加・発表 (※印は発表あり)

- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
第 13 回 (6 月 28 日※) 第 14 回 (2 月 3 日※)
- ・消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第 39 回 (4 月 25 日※) 第 40 回 (6 月 1 日) 第 41 回 (7 月 12 日)
第 42 回 (10 月 18 日※) 第 43 回 (12 月 16 日) 第 44 回 (2 月 28 日※)
- ・競争ルールの検証に関する WG
第 27 回 (4 月 1 日) 第 28 回 (4 月 11 日) 第 29 回 (4 月 25 日※)
第 30 回 (5 月 11 日) 第 31 回 (5 月 24 日) 第 32 回 (6 月 7 日)
第 33 回 (6 月 22 日) 第 34 回 (7 月 19 日) 第 35 回 (9 月 21 日)
第 36 回 (10 月 25 日) 第 37 回 (11 月 29 日) 第 38 回 (1 月 30 日)
第 39 回 (2 月 28 日※)
- ・青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース
第 17 回 (4 月 5 日) 第 18 回 (6 月 23 日)
- ・青少年の ICT 活用のためのリテラシー向上に関するワーキンググループ
第 1 回 (12 月 14 日) 第 2 回 (3 月 17 日)
- ・デジタル活用支援アドバイザーボード
第 5 回 (9 月 16 日)

⑥ その他

会報誌「はばたき」第 14 号 (11 月 30 日発行) にて委員会活動報告を実施しました。

2. 定着率向上委員会

本年度は協会研修を全面的にオンライン化して 3 年目となりますが、受講者数を前年比 1.8 倍に増加させることができました。

また、定着率アンケートを実施し、会報誌「はばたき」で報告するとともに、アンケート参加企業に報告書をフィードバックしました。会員企業 160 社 4,088 店舗へのアンケートの結果、コロナ影響で 20 年度に下がった離職率は、21 年度には上昇したものの、コロナ前の水準と比較すると低位であり、業界全体として定着率の向上が図られていることが確認できました。

さらに、昨今の社会的課題である悪質クレームに関する調査として、ES・悪質クレームアンケートを実施し、会報誌「はばたき」で報告するとともに、悪質クレーム対策と出張販売適正化等を踏まえた ES・定着率向上に向けて各キャリアとの改善議論を実施しました。

2023 年度については、オンライン研修の充実を図り、ハラスメント対策をさらに推進するとともに、定着率アンケートの分析により、スタッフのさらなる定着率向上に向けた施策の検討を実施してまいります。

(1) 担当理事

委員長：藤井壮志理事
副委員長：田中秀司理事
副委員長：所谷直人理事
副委員長：中川景樹理事

(2) 2022 年度の活動内容

定着率向上委員会では、主な活動について 4 つのワーキンググループ（以下、WG）を設けて推進しています。各 WG の活動内容は以下のとおりです。

① 情報発信 WG

2022 年度は、2021 年度の定着率アンケートに加えて ES および悪質クレーム（迷惑行為）に関するアンケートを実施し、分析結果を会員限定のレポートや会報誌「はばたき」第 15 号で各会員にフィードバックすると共に 4 キャリア幹部とも対策の議論をスタートさせました。その他、会員各社の人財確保をサポートする目的で、採用活動支援チラシを制作しました。

② 改善提案 WG・ハラスメント対策 WG

2019 年に続き、2022 年 10 月に第 2 回カスハラ実態調査のアンケートを実施した結果、3 年間に及ぶコロナ禍を経て、ショップスタッフが遭遇するカスタマーハラスメントは増大かつ執拗さを深めている実態が明らかになりました。

この結果を受け、2023 年 2 月に各キャリアの営業担当役員に対し、報告会を行うとともに、カスハラ対策のさらなる強化を図るべく協議を継続していくことを合意しました。

2023 年 3 月に全キャリアと全携協合同のカスハラ対策会議をスタートさせ、ショップスタッフ・クルーの安心安全の確保に向け、2023 年度の全携協活動の大きな柱と

して引き続き取り組んでいくこととしております。

③ 協会研修 WG

協会研修を全面的にオンラインに切替え 3 年目となりました。研修受講者アンケートから、「受講時間の短い研修」「安価な研修」を希望するお声を多数頂戴したことから、2022 年度は「2 時間～3 時間」「3,000 円～」の研修を複数用意させていただき、2021 年度の受講者数 392 名から、2022 年度は 700 名に受講いただくことができました。また、初受講の会員様も 65 社 291 名に及び、協会研修の認知度を上げることができました。

④ 委員会の開催

全日程オンラインで実施し、隔月開催。

第 1 回（4 月 21 日）

- ・ 2022 年度活動計画（情報発信 WG）
- ・ 2022 年度活動計画（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の取り組み状況について（ハラスメント対策 WG）

第 2 回（6 月 15 日）

- ・ 採用支援チラシ最終報告、定着率アンケート 2022 進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の状況について（ハラスメント対策 WG）

第 3 回（8 月 23 日）

- ・ 定着率アンケート 2021 フィードバック・2022 進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ 2022 年度下期研修コンテンツ内容の報告（協会研修 WG）
- ・ 関連団体との連携について（ハラスメント対策 WG）
- ・ キャリア合同の取り組みについて（ハラスメント対策 WG）

第 4 回（10 月 18 日）

- ・ 定着率アンケート 2022 進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ ハラスメント対策の進捗状況について（ハラスメント対策 WG）

第 5 回（12 月 15 日）

- ・ 定着率アンケート 2022 進捗報告他（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ クレーム対策無料研修について（協会研修 WG）

- ・悪質クレーム対策の検討状況について（ハラスメント対策 WG）

第 6 回（2 月 21 日）

- ・現在の退職状況に関するフリーディスカッション
- ・定着率アンケート及び ES・カスハラアンケート（数値面） 取組報告
- ・協会研修申し込み状況について（協会研修 WG）
- ・2023 年度協会研修メニュー案について（協会研修 WG）
- ・アンケート結果のキャリア報告会模様について（ハラスメント対策 WG）

3. 企画推進委員会

2022 年度は、新型コロナの感染拡大に鑑み、昨年度に引き続きオンラインによるセミナーを開催しました。社員総会と合わせ開催したセミナーと新春特別セミナーを含め、計 7 回のオンラインセミナーを開催しました。

賀詞交歓会についても、リアル開催に代えて「新春トップメッセージ&特別セミナー」を企画し、特別セミナーに加えて、総務省、デジタル庁、各キャリアのトップ、ならびに有識者の皆さまから新年のご挨拶をいただき、ビデオメッセージにてオンライン配信致しました。

2023 年度におきましても、内容のさらなる充実を図り、会員の皆さまにとって有意義なオンラインセミナーを積極的に開催してまいります。

また、地域意見交換会のリアル開催を積極的に推進し、協会活動の理解促進と会員同士のコミュニケーションの活性化を目指してまいります。

（1）担当理事

委員長：渋谷 潤理事
副委員長：上運天清理事
副委員長：川上典久理事
副委員長：佐々木正人理事
副委員長：村上典江理事（2022 年 12 月 15 日辞任）

（2）2022 年度の活動内容

① 委員会の開催

第 1 回（4 月 15 日）

- ・2022 年度のセミナーについて
- ・4 月セミナーについて
- ・6 月セミナーについて
- ・企画推進委員会メンバーについて
- ・2022 年度の企画推進委員会の役割分担について

第2回（5月13日）

- ・4月セミナーアンケート結果について
- ・6月セミナーについて
- ・7月臨時セミナーについて

第3回（6月9日）

- ・7月臨時セミナーについて
- ・9月セミナーについて / 賀詞交歓会について
- ・はばたき第13号について（活動 Pick Up の内容検討）
- ・6月セミナーアンケート結果について

第4回（7月20日）

- ・7月臨時セミナーについて
- ・2023年賀詞交歓会のリアル開催について
- ・9月以降のセミナーについて

第5回（8月17日）

- ・9月セミナーについて
- ・11月以降のセミナーについて
- ・7月臨時セミナーのアンケート結果について

第6回（9月16日）

- ・11月セミナーについて
- ・2023年賀詞交歓会について
- ・2023年新春特別セミナーについて

第7回（10月14日）

- ・11月セミナーについて
- ・2023年賀詞交歓会について
- ・2023年新春特別セミナーについて
- ・9月セミナーのアンケート結果について

第8回（11月16日）

- ・今後の企画推進委員会のスケジュールについて
- ・11月オンラインセミナーについて
- ・2023年賀詞交歓会について
- ・2023年新春特別セミナーについて

第9回（12月9日）

- ・2023年新春トップメッセージ&新春特別セミナーについて

- ・2～3月セミナーについて
- ・来年度のセミナーについて

第10回（2023年1月12日）

- ・2023年新春トップメッセージ&新春特別セミナーについて
- ・2023年2～3月セミナーについて
- ・2023年度予算について
- ・来年度のセミナーについて
- ・11月セミナーのアンケート結果について

第11回（2023年2月17日）

- ・2023年3月セミナーについて
- ・2023年度予算について
- ・2023年度の活動計画について

第12回（2023年3月15日）

- ・2023年度のセミナーについて
- ・2023年度の地域交流会について

② オンラインセミナーの開催（計7回）

4月セミナー（4月22日）

演題）「こんな時代だから知りたい！不動産賃貸借契約」
講師）株式会社エステートリンク 小田木 弘康 様

6月セミナー（6月3日）

演題）「値下げに疲弊したスマホ業界はどこに向かうのか
～2025年の4キャリア・メーカー・販売店の姿を考える～」
講師）スマホ・ケータイジャーナリスト 石川 温 様

7月臨時セミナー＜説明会＞（7月26日）

演題）『『今なら手軽に！ケイタイショップでマイナンバーカード』の裏側他、
全携協活動のご報告』
講師）俣野専務理事

9月セミナー（9月27日）

演題）「5Gと日本携帯ビジネスの近未来～米国・韓国の最新市場動向から考える～」
講師）ゲストパネリスト：マルチメディア振興センター 三澤 かおり 様
中邑 雅俊 様
パネリスト：渋谷委員長、モデレータ：俣野専務理事

11月セミナー（11月29日）

演題）「eスポーツ3.0 ～eスポーツがもたらす新しい価値～」

講師）福岡eスポーツ協会 中島 賢一 様

新春特別セミナー（2023年1月17日）

下記「③新春トップメッセージ&特別セミナーの配信」事項詳述

3月セミナー（2023年3月10日）

演題）「実売データと消費者調査からみる携帯電話市場

～新たな転換期を迎える携帯ショップの過去と未来～」

講師）GfK 林 義彦 様

③ 新春トップメッセージ&特別セミナーの配信（2023年1月17日）

（新春トップメッセージ）

総務省 総務審議官 竹内 芳明 様

デジタル庁 審議官 犬童 周作 様

株式会社NTTドコモ 代表取締役社長 井伊 基之 様

KDDI株式会社 代表取締役社長 高橋 誠 様

ソフトバンク株式会社 代表取締役社長執行役員兼CEO 宮川 潤一 様

楽天モバイル株式会社 代表取締役社長 矢澤 俊介 様

あんしんショップ認定協議会審査委員長（明治大学名誉教授） 新美 育文 様

（特別セミナー）

講演）いすゞ自動車株式会社 特別理事 細井 行 様

演題）「縮んで伸ばす経営」

④ 総務省総合通信局主催の消費者支援連絡会への参加

・北海道総合通信局

第27回北海道電気通信消費者支援連絡会（9月2日）WEB

第28回北海道電気通信消費者支援連絡会（2月17日）WEB

・東北総合通信局

令和4年度第1回東北電気通信消費者支援連絡会（8月30日）WEB

令和4年度第2回東北電気通信消費者支援連絡会（3月3日）WEB

・関東総合通信局

第27回関東電気通信消費者支援連絡会（9月16日）WEB

第28回関東電気通信消費者支援連絡会（3月1日）WEB

・信越総合通信局

第27回信越電気通信消費者支援連絡会（9月21日）WEB

- 第 28 回信越電気通信消費者支援連絡会（3 月 16 日）WEB
- ・ 東海総合通信局
 - 令和 4 年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会（9 月 9 日）WEB
 - 令和 4 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会（3 月 6 日）WEB（一部実地）
- ・ 北陸総合通信局
 - 第 27 回北陸電気通信消費者支援連絡会（8 月 8 日）WEB
 - 第 28 回北陸電気通信消費者支援連絡会（2 月 13 日）WEB
- ・ 近畿総合通信局
 - 第 28 回近畿電気通信消費者支援連絡会（7 月 28 日）WEB
 - 第 29 回近畿電気通信消費者支援連絡会（2 月 10 日）WEB
- ・ 中国総合通信局
 - 第 27 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（8 月 18 日）WEB
 - 第 28 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（3 月 9 日）WEB
- ・ 四国総合通信局
 - 令和 4 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（9 月 14 日）WEB
 - 令和 4 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（2 月 27 日）WEB
- ・ 九州総合通信局
 - 令和 4 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（8 月 3 日）WEB
 - 令和 4 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2 月 15 日）WEB
- ・ 沖縄総合通信事務所
 - 第 26 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（8 月 25 日）WEB
 - 第 27 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（2 月 21 日）WEB

4. 総務委員会

総務委員会は当協会活動にとって、運営に関する重要な事項の策定を行う極めて大きな役割を担っています。社員総会の運営や会報誌「はばたき」の発行、地域会員との情報・意見交換等を目的とした地域交流会などを担当しています。

2022 年度は昨年度と同様、コロナ禍による社会情勢を踏まえ、社員総会は事前の議決権行使や委任をお願いしたハイブリッド参加型バーチャル総会とし、WEB でその模様をライブ配信しました。また地域交流会については安全に配慮し実施を見送りました。

会報誌「はばたき」に関しては、様々な制限があるなかでも、キャリア社長のインタビューや会員会社社長へのリモート取材等、コロナ禍の感染拡大に留意して取材等を実施し、昨年度同様、3 回発行することができました。また、マイナンバーカード申請サポート事業の様子なども掲載致しました。

なお、2023 年度はペーパレス化の趨勢を受け、紙面による配布からメールでの配信に切り替えます。印刷配送費を削減することはもとより、会員企業の従業員の皆さまのメールアドレスを収集し、メールにて配信することにより、会員企業の経営者のみならず、ショップのスタッフ・クルーの皆さまのお手元に広くお届けするよう、改善してまいります。

また、2023 年度はコロナ禍で見送っていた地域交流会を企画推進委員会と連携しながら実施

してまいります。

(1) 担当理事

委員長：小林圭史理事
副委員長：出澤和夫理事
副委員長：豊泉未知洋理事
副委員長：野尻幸宏理事
副委員長：俣野通宏専務理事

(2) 2022年度の活動内容

第1回(4月6日)

- ・はばたき第12号制作費支払についてについて
- ・会報誌「はばたき」2022年度制作会社について
- ・社員総会開催方法について
- ・年会費について
- ・定款の見直しについて
- ・ホームページリニューアルの状況について

第2回(5月12日)

- ・臨時理事会の事前説明について
- ・マイナンバーカード受付サポート申請事業について
- ・はばたき第13号の進捗状況について
- ・社員総会までの進め方、当日の運営方法について

第3回(7月7日)

- ・はばたき第13号の概算見積・記事内容について
- ・社員総会の振り返り(登記・議事録等事後手続き)について
- ・社員総会后開催のセミナー結果報告について
- ・6月末時点での退会会員について
- ・マイナンバーカード申請サポート事業の進捗について

第4回(8月4日)

- ・はばたき第13号の記事内容、及びプレゼント企画について
- ・あんしんショップの組織率推移(協会加盟店舗数)について
- ・弁護士の顧問契約料改定について
- ・マイナンバーカード申請サポート事業の進捗について

第5回（11月10日）

- ・「はばたき」第14号概算見積の承認・内容説明について
- ・2022年度「総務委員会」通期見通しについて
- ・2022年度全体予算通期見通しについて
- ・2023年度社員総会の会場確認等について
- ・会員の退会状況・2023年以降の年会費について

第6回（12月1日）

- ・来年以降の会費について

第7回（1月12日）

- ・会報誌「はばたき」への寄稿料について
- ・来年度 総務委員会予算について
- ・来年度 協会予算策定について
- ・2023年度の総務委員会スケジュールについて

第8回（2月2日）

- ・来年度総務委員会予算について
- ・来年度年会費について

V. あんしんショップ認定協議会の活動

電気通信事業法の改正により公平公正な競争および消費者保護のさらなる強化が図られる中、2017年1月の開始以来7年目を迎えた「あんしんショップ」の取り組みは、コロナ禍にありながらも、充実したスタッフ研修や優良取り組み事例の展開など、昨年度を上回る活動成果をあげることができました。

1. あんしんショップ認定状況

【参考】2023年4月1日現在の認定ショップ数は、4,920店舗（前年度比444店舗減）。

2. 2022年度の活動内容

（1）審査委員会の開催

第1回（4月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（6店舗）

第2回（5月31日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（9店舗）
- ・あんしんショップ大賞受賞店舗インタビュー動画について

第3回（6月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（10店舗）

第4回（7月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（10店舗）
- ・会議体等の体制について
- ・マイナンバーカード申請サポート事業について

第5回（8月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（9店舗）
- ・あんしんショップ大賞2022について

第6回（9月28日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（7店舗）
- ・あんしんショップ大賞2022について

第7回（10月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（6店舗）
- ・あんしんショップ大賞2022について

第8回（11月22日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（4店舗）
- ・あんしんショップ大賞2022応募状況について
- ・あんしんショップ大賞表彰式について
- ・認定更新研修について

第9回（12月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（4店舗）
- ・あんしんショップ大賞表彰式について
- ・認定更新研修について

第10回（1月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（12店舗）
- ・あんしんショップの処分について
- ・あんしんショップ大賞2022について
- ・認定更新研修について

第11回（2月21日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（5店舗）
- ・認定更新研修について

第12回（3月29日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（28店舗）
- ・認定更新研修について

（2）認定更新研修

① 実施内容

キャリア間のMNP競争の激化を受け、特に2022年に入り頻繁に実施されるよう

になった出張販売において、適合席の原則にもとるような強引な勧誘行為や説明不足によるお客さまのご認識による契約など、消費者保護の観点から多くの問題が露呈しました。これを受け、あんしんショップの認定更新研修のテーマとして「出張販売」を取り上げるとともに、2021年9月、総務省でとりまとめられた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」ならびに「競争ルールの検証に関する報告書 2021」において提言された通信料金と端末代金の完全分離や適合性の原則の理解徹底を図るべく、昨年実施した研修の再視聴を促しました。

② 実施時期

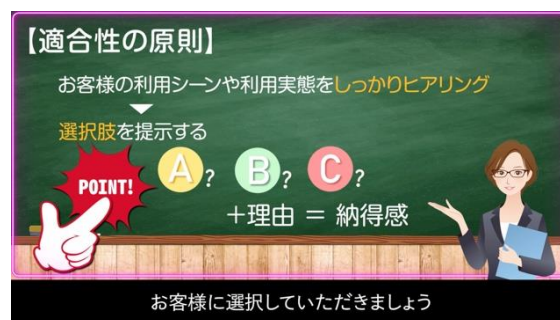
2022年12月6日～2023年2月28日（各キャリアのeラーニングシステムにて）



出張販売



通信料金と端末代金の完全分離



適合性の原則

(2) 新規認定店舗向け研修

① 実施内容

2021年度より、あんしんショップが掲げる「お客さまへの誓い」を理解・実践いただくため、新たにあんしんショップ認定を受けた店舗の全スタッフ・クルーを対象とした動画（お客さまへの誓い①～⑥）を作成し、受講いただきました。

② 実施時期

通年（各キャリアのeラーニングシステムにて）

3. あんしんショップ大賞の実施

認定店舗があんしんショップとして取り組んでいる実践活動事例を募り、優良な事例を全国のあんしんショップへ水平展開を行い活動のボトムアップを図ることを目的に、2019年度より「あんしんショップ大賞」と称した店舗の取り組み事例の発表と評価・表彰のイベントを創設しました。

4回目を迎えた本年度は973件もの事例応募を受け、非常にレベルの高い選考となりました。

(1) 実施内容

- ・「お客様の誓い」6項目の取り組み事例を募集。
- ・応募事例（973件）を理事会社担当者によるスクリーニング、協会理事による一次選考、あんしんショップ認定協議会審査委員による二次選考により表彰対象（14事例）を選出。
- ・リアル会場での表彰式の模様を全国へライブ配信するハイブリッド形式により、14ショップに対し総務省の竹内総務審議官らより表彰状および副賞を授与。
- ・当日、表彰式を視聴できなかった会員、ショップの皆さんへYouTube（全携協チャンネル）、および各キャリアのイーラーニングシステムにて動画配信（表彰式ダイジェスト、受賞事例のプレゼン）。

あわせて、総務省やデジタル庁、ならびに有識者や消費者関係団体等へも閲覧に供し、あんしんショップの認知向上及び価値向上を図りました。

(2) 実施時期

- ・事例募集：2022年9月16日～11月30日
- ・表彰式：2022年2月20日

(3) 実施結果

- ・総務大臣賞 au ショップ新百合山手
- ・優秀賞 ソフトバンクイオンモール熱田、ドコモショップ野田店、
au ショップ結城
- ・審査員特別賞 ソフトバンクイオンタウン本巣、au ショップ池袋西口駅前、
ドコモショップ前後店、au Style 東海、au Style 八幡浜
- ・キャリア特別賞 ドコモショップ屋島店、UQ スポットつかしん、
ソフトバンク茨木鮎川、楽天モバイルイオンモール富士宮店、
au ショップゆいゆい国頭





受賞店舗の発表



総務大臣賞

(プレゼンターは竹内総務審議官)

4. イチ推しショップ動画作成と展開

全国のおんしんショップの取り組みの中から、キャリア推薦の優良取組事例を全携協ホームページにて紹介。



au ショップ千葉



楽天モバイルイオンモール富士宮店