

2018 年度（平成 30 年度）事業報告書

2018（平成 30）年 4 月 01 日から

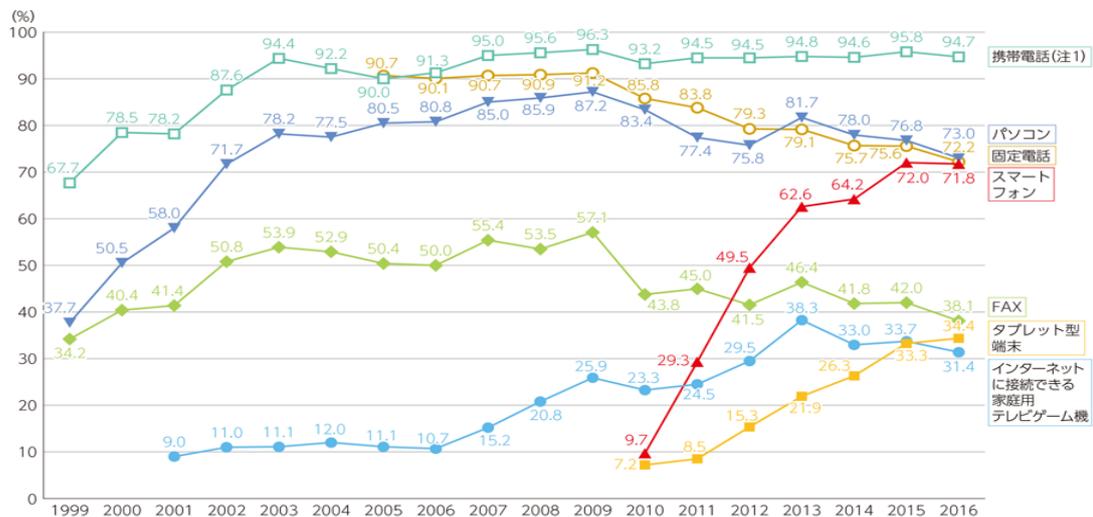
2019（平成 31）年 3 月 31 日まで

I. 法人の現況に関する事項

1. 事業を取り巻く環境の変遷

携帯電話が、我々が生活をしていく上でなくてはならない生活必需品であり、日常生活における重要なコミュニケーションインフラとなっていることは既に論を俟たないところです。とりわけ、スマートフォン(スマホ)は急速に普及してきており、世帯ベースのスマホ保有率は 2010 年に 9.7%であったものが 2016 年には 71.8%にまで増加しております。今年度はすでにこれを上回っていると推測できます。また、下表からは、タブレットも堅調に増加していることが読み取れます。これはある意味で、我々販売代理店のショップでのサービスや機能が、スマホ環境に適切に対応してきていることの証といえると思います。

図 1. 我が国の情報通信機器の保有状況の推移(世帯)(出典:総務省「平成 29 年版情報通信白書」)



(注1) 携帯電話にはPHSを含み、2009年から2012年まではPDAも含めて調査し、2010年以降はスマートフォンを内数として含めている。

現在の販売代理店業界の状況を簡単に整理してみますと、全国に携帯ショップ(キャリアショップ)は、7,908 店舗あるなかで(2019 年 4 月 1 日現在) 当協会の会員の傘下にある店舗は、6,474 店舗であり、全体に占める比率は約 81.9%となっております。また、2017 年 1 月にスタートしました「あんしんショップ認定制度」に加入しているショップ数は 5,341 店舗になっており、本制度も業界に定着してきた、とみる事ができると思います。詳しくは後述しますが、これらの動きの認知度の高まりを受けて、携帯電話業界における我々協会の役割は益々高くなってきていると

申せましょう。

さて、今事業年度（2018 年度）は、我々携帯電話販売代理店業界にとってどんな 1 年だったのでしょうか。まず一般的に振り返ってみますと、2018 年度は非常に自然災害が多い年でした。6 月には「大阪北部地震」が発生、ブロック塀が倒れて小学生が犠牲になったり、交通マヒによる帰宅困難者が続出しました。その翌月の 7 月には、中国四国地方で「西日本豪雨」に見舞われ、200 人以上の犠牲者が出ました。さらに 9 月には北海道全土がブラックアウトになってしまった「北海道胆振東部地震」が発生、その同月関西を襲った台風 21 号により関西国際空港が高潮で冠水してしまう、といった被害もあり、日本全土が自然の猛威の前に平伏してしまった感がありました。

全国各地で自然災害による被災者が続出した中で、携帯ショップに並ぶ被災者の姿がよくマスコミに取り上げられました。これは、水没や衝撃で故障した端末の修理だけでなく、電力復旧がなかなか進まない中、携帯端末の充電を待つ人々の姿を映したものでした。中には、ショップ自らが水をかぶり、泥水を掃き出しながら、充電を求めてくる被災者に充電サービスを提供しているショップスタッフの姿もありました。キャリアからの迅速な充電機器の配備協力が相俟って、自分の家の被災状況もわからないままに、ショップを頼ってくる被災者に充電のサービスを提供しているスタッフの姿には本当に頭が下がりました。

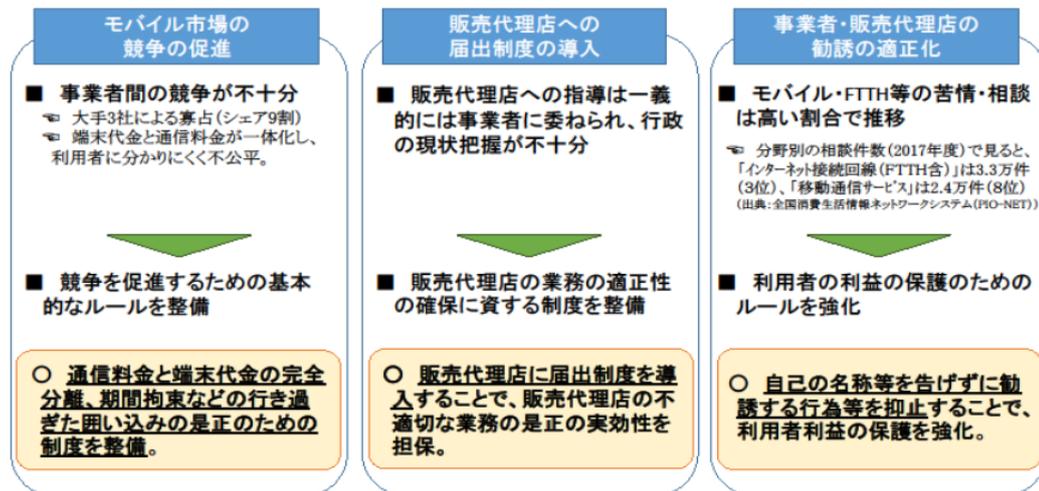
これらの光景から浮かび上がってくるのは、冒頭にも申し上げましたが、今や携帯電話は、なくてはならない生活インフラである、という事実です。もっと言うなら、人々の生活を支える社会インフラの一部である、ということです。そして、我々販売代理店は、ショップの運営、サービスの提供を通じて、この社会インフラを支える非常に重要な役割を担っているということが明らかになったと言えることだと考えます。

今事業年度の前半が自然災害に見舞われ続けてきた、と言える一方、後半は「電気通信事業法」の改正に向けた動きに翻弄されました。携帯電話販売における「競争環境の適正化」という視点と「消費者保護の更なる推進」という二つの視点を基に、総務省において、有識者会議が幾度も開催され、携帯電話販売におけるキャリア間の競争環境整備や販売代理店における販売業務の適正化などを盛り込んだ「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（案）が 2018 年 11 月 27 日にまとめられました。その後パブリックコメントの募集のプロセスを経た後、2019 年 3 月 5 日に「電気通信事業法の改正法案」が国会に提出され、10 連休をはさんで 2019 年 5 月 10 日に参議院を通過し成立しました。改正法の骨子については、次頁に図示しておりますが、要点は、「通信料金と端末代金の完全分離」と「販売代理店への届出制の導入」であります。

図 2. 出典：総務省ホームページ「電気通信事業法の一部を改正する法律案（概要）」

電気通信事業法の一部を改正する法律案について

○ モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法の一部を改正し、必要な措置を講ずる。



改正法成立を受けて、現在省令の詳細の策定作業が開始されておりますが、我々販売代理店業界にとって、きわめて影響が大きいと見込まれるのが「通信料金と端末代金の完全分離」がどのような形で政・省令に落とし込まれるか、という事だと考えます。

これまでの過度な端末購入補助や、買い替えサイクルの早いユーザーが得をする、といった不公平な商慣習については是正する必要がありますが、この分離によって端末販売の伸び悩みによる売り上げ減少や奨励金の減収等、販売代理店にとって死活問題にもなりかねない事態が想定されることから、改正法の施行段階において、極端な規制や過激な制度設計などに走らないように総務省をはじめ必要な関係者には働きかけてまいる所存です。

本事業年度において、もう一つの大きなトピックスは、2018年5月31日に楽天がMNOとして「第1種通信事業者」の免許を受けたことです。楽天の参入により、MNOは4社体制となり、総務省は競争環境が整備された、としていますが、我々販売代理店にどのような影響が出てくるかは、いまだ不明な点多々あります。2019年10月にサービスインの予定ですが、これからどういった施策が出てくるかよく注視をしたいと思えます。

最後になりますが、我々販売代理店の本務は消費者の皆さまに携帯端末を安心・安全にお使い頂き、ユーザーの皆さまの豊かな人生・生活をご支援することに尽きると思えます。そのために、高齢者には「スマホ教室」などの開催を通じてスマホに慣れ親しんでいただく、青少年には適切な「フィルタリング設定」を講じて悪辣なサイトなどからの悪影響を排除する、といったことを地道に積

み重ねてきています。しかし、これらのサービスに対する評価がキチンとなされ、経済的な裏付けができてこそ実のある親身に寄り添った対応が可能になります。こういった、目に見えない、消費者対応、ユーザー支援についても今後はサービスの一環としてきちんと経済的な評価を受ける必要があるのではないかと考えます。法改正のこの機会にはこういったことも課題として、キャリアをはじめとする関係者に問題提起をして、オープンな議論を通じて、ショップスタッフが生き生きと働ける環境を整備することに尽力して行くことが重要であると認識しております。

会員の皆さまの引き続きのご支援、ご協力をお願いいたします。

1. 加盟会員数

加盟会員数（正会員、準会員、賛助会員数の合計）は、2019年4月1日には、536社となりました。

2019年4月1日の会員数

正会員 147社

準会員 381社

賛助会員 8社

合計 536社

3. 地域活動の強化

2014年12月に12社（うち9社の本社が東京都に所在）で設立された当協会ですが、2019年4月1日現在の会員である536社の本社所在地は下記の通りになります。

	正会員	準会員	賛助会員	合計
北海道	15	24	0	39
東北	12	42	0	54
関東	40	96	8	144
信越	2	4	0	6
東海	9	39	0	48
北陸	7	8	0	15
近畿	22	83	0	105
中国	10	22	0	32
四国	7	20	0	27
九州	15	37	0	52
沖縄	8	6	0	14
合計	147	381	8	536

会員の当社が全国各地に所在していることにより、官庁、とりわけ全国に総合通信局を展開している総務省から、全国での地域 I C T 振興の旗手として注目されていることもあり、次に述べる e-ネットキャラバンをはじめとする地域活動に積極的に参画することを期待されております。

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：F M M C）から、全国の隅々まで傘下ショップを持っている当協会に対して、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 e-ネットキャラバンに参画することを大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、e-ネット安心講師の認定講習会の実施など活動を支援してまいりました。

2019 年 4 月現在 F M M C により認定されている全携協会員傘下の e-ネット安心講師数は 1,604 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。



東京都内の中・高等学校での e-ネットあんしん講座に講師として登壇中の澁谷会長

2018 年 2 月 1 日付で「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-ネットキャラバンによって行われる啓発・ガイダンスは脚光を浴びており、携帯電話販売代理店の e-ネットキャラバンへの貢献が更に期待されております。

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。

2017 年度（前年度）に全携協会員が実施した e-ネット安心講座実施実績（実施会場数）

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
21 件	11 件	43 件	41 件	8 件	20 件	22 件	34 件	22 件	25 件	27 件	21 件	295 件

2018 年度に全携協会員が実施した e-ネット安心講座実施実績（実施会場数）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
69件	52件	112件	127件	14件	26件	33件	68件	50件	34件	44件	18件	647件

※前年度の 2.2 倍増

2018 年年度における全携協の e-ネット安心講師数の増加

	2018 年 4 月 2 日	2019 年 4 月 1 日
北海道	92 名	173 名
東北	119 名	177 名
関東	325 名	405 名
信越	54 名	77 名
北陸	40 名	56 名
東海	115 名	163 名
近畿	168 名	208 名
中国	52 名	95 名
四国	55 名	65 名
九州	88 名	130 名
沖縄	26 名	55 名
合計	1,134 名	1,604 名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2018 年 6 月 8 日（金）に書面による出席も含め 145 社の参加を得て、第 4 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 2017 年度事業報告及び 2017 年度決算(案)承認の件

第 2 号議案 役員選任の件

第 3 号議案 会費規程改定の件

2. 理事会

2018 年度は、定例理事会 8 回、臨時理事会 1 回を開催しました。

第 1 回（4 月 26 日） 第 2 回（5 月 10 日）

第 3 回（6 月 8 日） 臨時（6 月 8 日）

第 4 回（8 月 24 日） 第 5 回（10 月 18 日）

第 6 回（12 月 7 日） 第 7 回（1 月 25 日）

第 8 回（3 月 20 日）

3. 運営会議

運営会議は正・副会長、4 委員会委員長の 8 名（2019 年度から専務理事を加えた 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。

2018 年度は下記の通り 12 回の運営会議を開催しました。

4 月度 (4 月 25 日)	5 月度 (5 月 9 日)
6 月度 (6 月 7 日)	7 月度 (7 月 19 日)
8 月度 (8 月 23 日)	9 月度 (9 月 20 日)
10 月度 (10 月 17 日)	11 月度 (11 月 22 日)
12 月度 (12 月 7 日)	1 月度 (1 月 24 日)
2 月度 (2 月 20 日)	3 月度 (3 月 19 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、現在以下の通り各委員会を設置しております。

1. 店頭販売サービス向上委員会

目的：消費者からの苦情・相談件数縮減に向けた各種取り組みを行います。

- ① 会員企業からの苦情収集・分析
- ② 苦情縮減策の検討・実施
- ③ 官公庁、各種政府機関、消費者団体、電気通信事業者協会、各キャリアと連携して苦情縮減策を提案・実施

2. 入会審査委員会

目的：入会申し込み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、理事会での承認もしくは不承認の答申を行います。

3. 総務委員会

目的：新規会員獲得、会員区分、会費体系など当協会の会員のための必要な施策の検討、策定を行い、理事会へ具体的な提案を行います。

4. 企画推進委員会

目的：当協会の既存会員向け情報の発信・共有施策の企画・立案を行い、そのための主要な催事、イベント、行事などの企画・立案を行います。

5. 定着率向上委員会

目的：当業界における喫緊の課題であるショップスタッフの定着率向上に向け、代理店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。

6. 倫理委員会

目的：協会、すべての会員企業、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、社会的規範にもとることなく、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、理事会への答申を行います。

IV. 各委員会の活動

1. 店頭販売サービス向上委員会

店頭販売サービス向上委員会は、消費者の苦情縮減を目的に、協会店舗より苦情を収集・分析・縮減対策を企画・実施するチームと業界情報の収集や全携協活動に理解・協力いただくことを目的に、総務省関係者・消費者団体・各キャリアと密接に連携を深めるチームを組織化し、下記活動を積極的に行ってきました。

- ・会員企業からの苦情収集・分析・キャリアへの改善提案の作成
- ・各キャリアとの苦情削減定例会（毎月）での改善提案と回答の要求
- ・会員企業への苦情情報分析結果のフィードバック強化
- ・総務省諮問会議への参加及び会議でのプレゼンテーションの実施
- ・国民生活センターなどの消費者団体との情報交換

- (1) 担当理事
- | | |
|------|--------|
| 委員長 | ：大谷理事 |
| 副委員長 | ：西川副会長 |
| 副委員長 | ：井上理事 |
| 副委員長 | ：野尻理事 |
| 副委員長 | ：平野理事 |
| 副委員長 | ：福島理事 |

(2) 2018年度の活動内容

① 委員会の開催全委員・構成員を集め毎月開催しました。

4 月度 (4 月 27 日)	5 月度 (5 月 29 日)
6 月度 (6 月 29 日)	7 月度 (7 月 27 日)
8 月度 (8 月 27 日)	9 月度 (9 月 26 日)
10 月度 (10 月 26 日)	11 月度 (11 月 26 日)
12 月度 (12 月 25 日)	1 月度 (1 月 30 日)
2 月度 (2 月 25 日)	3 月度 (3 月 27 日)

② 苦情縮減対策ワーキンググループ（WG）

収集した苦情分析結果より、キャリア毎の定例会(毎月)にて、改善事項を提言し、キャリアと一体となって改善縮減活動を継続推進してきました。

また、苦情収集システムのタイムリーな改修を実施し、収集店舗での負荷軽減や分析結果のフィードバックを実現し、日々発生する苦情の変化に対応してきました。

③ 消費者保護連携ワーキンググループ(WG)

国民生活センターとの情報交換をはじめ、全国消費生活相談員協会(全相協)との情報交換会や日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）との情報交換を実施し、相互理解を深めております。

・支援連絡会等消費者団体、相談員との会合への参加（首都圏地区）

第 19 回関東電気通信消費者支援連絡会（9 月 7 日、東京）

第 20 回関東電気通信消費者支援連絡会（2 月 1 日、東京）

消費生活センター等と携帯電話事業者との懇談会（11 月 13 日、神奈川）

④ 総務省 ICT サービスあんしん安全研究会への参加・発表

・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

第 5 回（6 月 28 日） 第 6 回（2 月 1 日）

・消費者保護ルールの検証に関する WG

第 1 回（10 月 22 日） 第 2 回（11 月 8 日）

第 3 回（11 月 15 日） 第 4 回（11 月 26 日）

第 5 回（12 月 26 日） 第 6 回（1 月 17 日）

第 7 回（2 月 22 日） 第 8 回（3 月 14 日）

・モバイル市場の競争環境に関する研究会

第 3 回（11 月 14 日）

2. 総務委員会

総務委員会は当協会活動にとって、重要な事項の策定とその執行に必要な手続きを行う極めて大きな役割を担っている委員会です。協会発足から 4 周年を迎える 2018 年度は、広報 WG を立ち上げ、協会活動・協会の今後のあり方・業界の現状と展望等を会員の皆様ならびに業界関係各所へ、さらなる情報発信力強化のために会報誌『はばたき』を創刊しました。

創刊号(2018 年 12 月 15 日)、第 2 号(2019 年 3 月 15 日)それぞれ 10,000 部を発行しました。

また、協会主催のセミナー、交流会、講習会、研修等のイベント情報を毎月「全携協メールニ

ユース」にて会員の皆様へメールにて配信を開始しました。



会報誌『はばたき』の創刊号（左）と第2号

上記のほか以下の項目に関し精力的に取り組みました。

- ・会費体系（事業者係数）の見直し
- ・規程等見直し改訂
- ・決裁権限等見直し
- ・会員専用サイト構築
- ・協会事務局体制と機能検討

- (1) 担当理事 委員長：阿部理事
副委員長：浦川理事
副委員長：野尻理事
副委員長：福島理事
副委員長：三上理事

(2) 2018年度の活動内容

○第1回（4月27日）

- 1.会費規程の改訂について
- 2.2018年度（2018年度）会費収入試算
- 3.賛助会員営業行為の制限について
- 4.第4回定時社員総会の事務局準備状況報告

- 第2回（6月21日）
 - 1.会議資料等ペーパーレス化について（継続審議）
 - 2.広報・CSR WG 立ち上げについて
 - 3.第4回定時社員総会 報告
- 第3回（7月24日）
 - 1.会議資料等ペーパーレス化について（継続審議）
 - 2.広報・CSR WG 活動状況について
 - 3.会員規程 見直しについて(継続審議)
- 第4回（8月24日）
 - 1.会議資料等ペーパーレス化について（継続審議）
 - 2.広報・CSR WG 活動状況について（継続）
 - 3.会員規程 見直しについて(決議報告)
 - 4.楽天モバイルの扱いについて
- 第5回（9月27日）
 - 1.広報誌制作会社との業務委託契約締結について
 - 2.会議資料ペーパーレス化について（継続審議）
 - 3.広報 WG 会報誌発刊準備状況について
 - 4.運営会議のあり方について
- 第6回（10月23日）
 - 1.運営会議のあり方、運営会議規程承認の件
 - 2.会議資料ペーパーレス化について（継続審議）
 - 3.広報 WG 会報誌発刊準備状況について
 - 4.全携協データベースの見直し
 - 5.地域 WG の運営について
- 第7回（11月22日）
 - 1.運営会議規程等の改訂の件
 - 2.ペーパーレス会議システム導入
 - 3.事務所ネットワーク環境強化
 - 4.来期の会費について
 - 5.広報 WG 会報誌2号発行について
 - 6.地域 WG の運営について
- 第8回（1月24日）
 - 1.会員の来期会費について
 - 2.2019年度総務委員会予算(案)の件
 - 3.賀詞交歓会に関する連絡事項
 - 4.ペーパーレス会議のトライアル、運用資料説明

○第9回（2月22日）

- 1.新規MNO（楽天）参入に伴う定款・規程等改訂の件
- 2.「はばたき」第2号発行の予算費用増額の件
- 3.「はばたき」第2号発行の進捗報告の件
- 4.主婦連「主婦連だより」への広告掲載の件
- 5.2019年度上期の総務委員会開催スケジュール（案）の件
- 6.キャリア直営代理店の扱いについて

○第10回（3月19日）

- 1.「はばたき」第2号発刊の報告の件
- 2.新規MNO（楽天）参入に伴う定款・規程等改訂の件
- 3.第5回社員総会向け事務局対応整合

3. 企画推進委員会

2018年度は合計3回の全国セミナーを開催しました（第2回は東京と大阪、同内容で別日開催）。東京会場ではWebによる同時配信を行うなど、会場への来場が難しい会員様へも参加しやすい開催方法を実施しました。また、協会活動への理解の促進及び地域活動の活性化を図るため、全国各地で地域セミナー・交流会を計11回開催しました。

1月には賀詞交歓会を開催し、会員のみならず総務省、各キャリアのトップ、有識者の皆様、あわせて約300名にのぼる方々にご参加いただきました。

2019年度におきましても、内容の見直し・充実を図り、会員の皆様にとって有意義なセミナー・交流会を積極的に開催していきたいと考えております。

- (1) 担当理事
- | | |
|------|--------|
| 委員長 | ： 菊地理事 |
| 副委員長 | ： 川上理事 |
| 副委員長 | ： 佐藤理事 |
| 副委員長 | ： 渋谷理事 |
| 副委員長 | ： 富原理事 |
| 副委員長 | ： 村上理事 |

○地域活動WG 地域担当理事

- | | |
|-----|--------|
| 北海道 | ： 佐藤理事 |
| 東北 | ： 渋谷理事 |
| 信越 | ： 和田理事 |
| 北陸 | ： 阿部理事 |
| 東海 | ： 平野理事 |

近畿 : 川上理事、井上理事
中国 : 菊地理事
四国 : 所谷理事
九州 : 浦川理事
沖縄 : 富原理事

(2) 2018 年度の活動内容

①委員会の開催

第1回(4月26日)

- ・費用計画
- ・企画推進委員会組織(案)について
- ・2018年度スケジュール
- ・第1回全国セミナーの開催準備
- ・第2回全国セミナーの内容検討

第2回(8月24日)

- ・企画推進委員会組織について(報告)
- ・2018年度スケジュールの進捗状況
- ・第1回全国セミナーアンケート結果(報告)
- ・第2回全国セミナーの内容について(報告・承認)
- ・2019年 賀詞交歓会の開催準備
- ・第3回全国セミナーの内容検討
- ・地域セミナーの状況 及び 地域活動に関する提案

第3回(10月18日)

- ・2018年度スケジュールの進捗状況
- ・第2回全国セミナーの開催準備
- ・第3回全国セミナーの内容検討
- ・地域活動の標準化の検討

第4回(12月7日)

- ・2018年度スケジュールの進捗状況
- ・第3回全国セミナーの内容について(報告・承認)
- ・2019年度 年度計画の検討
- ・地域活動について(検討)

第5回(3月20日)

- ・2018年度 活動実績(報告)
- ・2018年度 費用実績(報告)
- ・2019年度 予算(報告)

- ・アンケート結果（賀詞交歓会、第3回全国セミナー）
- ・2019年度スケジュールについて
- ・2019年度第1回全国セミナーの内容検討
- ・2019年度の活動について

②全国セミナーの開催（計4回）

○第1回 全国セミナー【東京会場・WEB配信】（7月13日）

セミナー参加者：会場108名+WEB視聴29ヶ所

講演1) 総務省 消費者行政調整官 金子創 様

演題「消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等について」

講演2) NTTラーニングシステムズ株式会社 専任講師 大久多香雄 様

演題「お客様から頼りにされるケータイショップ作りへ」

○第2回 全国セミナー【大阪会場】（11月20日）

〃 【東京会場・WEB配信】（11月27日）

（大阪）セミナー参加者：会場50名 懇親会：28名

（東京）セミナー参加者：会場76名+WEB視聴17ヶ所 懇親会：34名

講演1) 株式会社ラック 長谷川長一様

演題「スマホのリスクとセキュリティについて」

講演2) アルプスシステムインテグレーション株式会社 吉井まちこ 様

演題「青少年スマホ利用の現状と今後への取り組みについて」

講演3) 店頭販売サービス向上委員会 大谷委員長〈東京会場〉

店頭販売サービス向上委員会 福島副委員長〈大阪会場〉

演題「直近の業界動向と全携協の取り組みについて」

○第3回全国セミナー【東京会場・WEB配信】（2月21日）

セミナー参加者：会場148名+WEB視聴：66ヶ所

講演1) ジャーナリスト 石川温様

演題「携帯料金4割値下げ発言が与える通信業界への影響と今後」

講演2) 株式会社プラネット 代表取締役 根岸勢津子 様

演題「ハラスメント対策の極意について」

講演3) 総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部長 秋本芳徳 様

演題「モバイルサービスをめぐる政策動向について」

③地域セミナー・交流会の開催（計11回）

・沖縄地域セミナー（5月29日）

- 参加者 セミナー：23名 懇親会：32名
講演) 野村総合研究所パートナー 北 俊一 様
- ・近畿地域セミナー (6月20日)
参加者 セミナー：64名 懇親会：34名
講演) 野村総合研究所パートナー 北 俊一 様
- ・北海道地域セミナー (10月25日)
参加者 セミナー：39名 懇親会：24名
講演) 野村総合研究所パートナー 北 俊一 様
- ・沖縄地域セミナー (11月1日)
参加者 セミナー：65名 懇親会：57名
講演) NTTラーニングシステムズ 大久 多香雄 様
- ・九州地域セミナー (11月13日)
参加者 セミナー：48名 懇親会：37名
講演) 野村総合研究所パートナー 北 俊一 様
- ・東北地域セミナー (11月29日)
参加者 セミナー：46名 懇親会：23名
講演) NTTラーニングシステムズ 大久 多香雄 様
- ・四国地域セミナー (2月4日)
参加者 セミナー：46名 懇親会：31名
講演 1) 総務省 四国総合通信局 局長 村松 茂 様
講演 2) 野村総合研究所パートナー 北 俊一 様
- ・中国地域セミナー (2月12日)
参加者 セミナー：67名 懇親会：38名
講演) ジャーナリスト 石川 温 様
- ・東北地域セミナー (2月14日)
参加者 セミナー：33名
講演) NTTラーニングシステムズ 大久 多香雄 様
- ・東海地域セミナー (2月18日)
参加者 セミナー：69名 懇親会：45名
講演 1) 総務省東海総合通信局電 気通信事業課長 加藤 明彦様
講演 2) 慶應義塾大学大学院 特任准教授 クロサカ タツヤ様

④ 賀詞交歓会の開催

2019年 賀詞交歓会 【会場：グランドプリンスホテル高輪】(1月25日)

・来賓ご挨拶

総務省 総務審議官 鈴木 茂樹 様

株式会社NTTドコモ 代表取締役社長 吉澤 和弘 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 専務執行役員 久木田 修一 様

・乾杯のご発声

一般社団法人テレコムサービス協会 会長 鈴木 幸一 様
(株式会社インターネットイニシアティブ 代表取締役会長)

⑤総務省の地域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 19 回北海道電気通信消費者支援連絡会 (7月27日、札幌)
第 20 回北海道電気通信消費者支援連絡会 (3月15日、札幌)

・東北総合通信局

平成 30 年度第 1 回東北電気通信消費者支援連絡会 (8月9日、仙台)
平成 30 年度第 2 回東北電気通信消費者支援連絡会 (2月28日、盛岡)

・関東総合通信局

第 19 回関東電気通信消費者支援連絡会 (9月7日、東京)
第 20 回関東電気通信消費者支援連絡会 (2月1日、東京)

・信越総合通信局

第 19 回信越電気通信消費者支援連絡会 (9月5日、新潟)
第 20 回信越電気通信消費者支援連絡会 (1月30日、長野)

・東海総合通信局

平成 30 年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会 (8月24日、名古屋)
平成 30 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会 (1月25日、名古屋)

・北陸総合通信局

第 19 回北陸電気通信消費者支援連絡会 (8月6日、金沢)
第 20 回北陸電気通信消費者支援連絡会 (1月29日、金沢)

・近畿総合通信局

第 20 回近畿電気通信消費者支援連絡会 (9月27日、大阪)
第 21 回近畿電気通信消費者支援連絡会 (3月6日、大阪)

・中国総合通信局

第 19 回中国地方電気通信消費者支援連絡会 (8月31日、松江)
第 20 回中国地方電気通信消費者支援連絡会 (2月15日、広島)

・四国総合通信局

平成 30 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会 (10月3日、高知)

- 平成 30 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（2 月 13 日、松山）
- ・九州総合通信局
 - 平成 30 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（9 月 12 日、熊本）
 - 平成 30 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2 月 22 日、熊本）
- ・沖縄総合通信事務所
 - 第 18 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（9 月 11 日、那覇）
 - 第 19 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（2 月 21 日、那覇）

4. 定着率向上委員会

本年度は、ショップスタッフの更なる定着に向けた働き方改革の継続、会員向け研修の充実に加えて、昨今の共通の課題である職場のハラスメント対策を取り上げ、セミナーを実施しました。また、業界イメージの向上に向けた業界説明資料を作成しました。

来年度については、職場のハラスメント対策を更に推進するとともに、高齢者対応や中堅スタッフの離職防止に向けた教育・研修等を実施して参ります。

- (1) 担当理事 委員長：藤井理事
 - 副委員長：所谷理事
 - 副委員長：平野理事
 - 副委員長：和田理事
 - 副委員長：上村委員（※委員からの選任）

(2) 活動内容

○各ワーキンググループの活動

定着率向上委員会では、主な活動について 3 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 の活動内容は以下となります。

① 情報発信 WG

- ・ 業界のイメージ向上を目的とした採用活動向け業界説明資料を作成し、会員向けにデータ配信しました。
- ・ 第 3 回全国セミナー（2 月 21 日、東京）において、ハラスメント対策専門家の根岸勢津子様に講師をお願いし、「従業員離脱を防ぐ！ハラスメント対策の極意」と題して、ご講演いただきました。

② 改善提案 WG

- ・ 消費者に対する説明義務やカスタマーハラスメントの増大等により負担が増すばかりのショップスタッフの「心のケア」をテーマとした在京各社の主力店の店長座談会を 2 回（6 月 14 日、8 月 29 日）に渡り開催し、ショップの課題や対策案について、キ

ヤリア及び代理店を横断したディスカッションを行いました。

- ・ 来期に向けて、職場のハラスメント対策に向けた更なる施策の検討を行いました。

③ 協会研修 WG

- ・ 新人ショップスタッフ研修の定例化・地域開催と教育担当者研修に加え、新たにショップスタッフ基本研修とショップ店長初期研修を行いました。新人ショップスタッフ研修（8都市8回開催）は66名の方に、教育担当者研修（3都市3回開催）は22名の方に、ショップスタッフ基本研修（2都市2回開催）は14名の方に、ショップ店長初期研修（2都市4回開催）は54名の方に受講いただきました。
- ・ 来期に向けて、高齢者対応や中堅スタッフの離職防止に向けた研修など、更なる定着率向上に資する研修の企画検討を行いました。

○委員会の開催

全委員・構成員を集め、概ね隔月開催。

- 第1回（5月9日） 採用向け業界説明資料の内容検討（情報発信 WG）
定着率動向調査の内容検討（情報発信 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
- 第2回（7月19日） 採用向け業界説明資料の内容検討（情報発信 WG）
定着率動向調査の内容検討（情報発信 WG）
近畿地域セミナー（6月20日）の報告（情報発信 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
- 第3回（9月20日） 定着率動向調査の内容検討（情報発信 WG）
心のケア座談会実施報告（改善提案 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
- 第4回（11月22日） 定着率動向調査の内容検討（情報発信 WG）
職場のハラスメント対策検討（改善提案 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
来年度の協会研修の内容検討（協会研修 WG）
- 第5回（1月24日） 来期予算の検討
定着率動向調査の内容見直し検討（情報発信 WG）
職場のハラスメント対策検討（改善提案 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
来年度の協会研修の内容検討（協会研修 WG）
- 第6回（3月20日） 定着率動向調査の内容見直し検討（情報発信 WG）
職場のハラスメント対策検討（改善提案 WG）
協会研修の実施・申込状況報告（協会研修 WG）
来年度の協会研修の内容検討（協会研修 WG）

○活動報告

「はばたき」第2号（3月15日）にて、委員会活動報告を実施致しました。

○講演

近畿地域セミナー（6月20日）において、「定着率向上委員会活動報告～活動方針と実績、定着率動向調査について～」と題し、藤井委員長より講演を行いました。

V. あんしんショップ認定協議会の活動

1. あんしんショップ認定制度／認定状況

2016年10月1日より認定申請の受付を開始し、2017年1月1日の店頭での掲出をスタートして以降、会員の制度への理解が深まり、今事業年度においては以下のような進捗を見ることができました。

<u>認定時期</u>	<u>ショップ数</u>
2017年1月1日	4,484 店舗
2017年2月1日	5,061 店舗
~~~~~	
<b>2019年3月26日</b>	<b>5,341 店舗</b>

### 2. 「お客さまへの誓い研修」実施

あんしんショップ認定制度の概要と意義について、ショップスタッフ全員にご理解いただく機会として、2018年10月より約5分間の動画を作成し、店舗スタッフ全員を対象に「お客さまへの誓い研修」を実施しました。この研修はキャリアの協力も得て、キャリアのEラーニングシステムの中でも展開していただき、今事業年度末には翌年度の年度更新を行った代理店全てにおいて研修受講の完了報告を提出していただきました。

### 3. あんしんショップの認知向上について

2018年6月の北海道高等学校PTA連合会主催の全道大会(帯広)にて約1,100人のPTA会長、学校長等にあんしんショップのチラシ1,500部を配布し、本協議会のアピールを行いました。

また、2018年8月の第68回全国高等学校PTA連合会大会（佐賀県）においてもあんしんショップのチラシ8,500部を配布し、本協議会のアピールを行いました。



あんしんショップのチラシを配布する澁谷会長（左）と前田副会長（右）

#### 4. あんしんショップのぼり・ポスター無償配布キャンペーンについて



【のぼり】

【ポスター】

2018年7月、あんしんショップ認定店舗をお客様により認知してもらう施策として、7月に店頭に掲出する“のぼり”（のぼりが不可な場合は代替として B2 サイズポスター）を無償配布するキャンペーンを実施いたしました。結果として申込総数はのぼり 2,272 枚、B2 ポスターは 2,859 枚と、あんしんショップ認定店の約 96%の店舗にのぼりかポスターが掲出される結果となりました。

#### 4. 東京都消費者月間暮らしフェスタに参加

2018年10月には新宿西口広場で行われた「暮らしフェスタ」のイベントにおいて協議会ブースを設置し、簡単なクイズに回答した来訪者にチラシ及び各キャリア協賛の販促グッズの配布等を行い、消費者の皆さまへのあんしんショップのアピールを行いました。

※来場者数は38,500人（昨年38,000人）



協議会ブース遠景（左）と来訪者に対する対応風景（右）

## VI. その他の活動

### 1. 春のあんしんネット・新学期一斉行動

関係団体として各地の総務省総合通信局と連携して活動。

### 2. 高校生 ICT Conference（高校生 ICTカンファレンス実行委員会主催）の後援

### 3. 2018年6月1日、総務省主催「平成30年度 電波の日・情報通信月間記念中央式典」にて、全携協が総務大臣表彰を受賞。



野田大臣（当時）から表彰を受ける竹岡会長（当時）