

# 2019 年度事業報告

2019 年 4 月 1 日から 2020 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

一昨年 8 月の「携帯通信料は 4 割安くできる」との菅官房長官の発言をきっかけに、11 月の総務省有識者会議の「緊急提言」を受け、昨年 5 月に改正電気通信事業法が成立しました。その骨格である「端末と回線の完全分離」「行き過ぎた囲い込みの是正」「代理店の届出制」はその後の省令改正、ガイドラインの制定とともに当業界のこれまでのビジネスのあり方を大きく変革するものとなりました。

全携協では、これら変革が急激に訪れた場合、ややもすると地域の ICT 拠点たるキャリアショップの健全な運営を脅かすものとなる可能性を危惧し、激変緩和を訴えるべく様々な活動を実施してまいりました。

総務省有識者会議の構成員に現場の実情をご理解いただくため、数多くの説明の機会を設けました。また、何度かにわたり有識者会議の場で全携協の主張をプレゼンいたしました。

さらに通信政策の立法に関わる方々にも実態を知っていただく必要から、自民党の情報通信戦略調査会で販売代理店の実情、およびそれを踏まえた我々の要望をお伝えする機会を持つこともできました。

これらの活動における全携協の主張は、以下のとおりです。

まず、キャリアショップが地域密着のサービスを提供していることを説明した上で、端末と回線の完全分離により、端末販売が大きく落ち込んだ場合、企業規模の大小を問わず非常に薄い営業利益率のなかで運営するキャリアショップの経営に大きな影響を与える恐れがある。したがって、端末販売からサービスの提供で経営が成り立つ収益構造に転換を図るべきというものでした。

また、その転換なしに法改正がすすむと、ショップが立ち行かなくなり、高齢者化社会がすすむ我が国において ICT 立国が危機にさらされる恐れがある、というものでした。

昨年 10 月の改正法施行後、各キャリアにおいてはサービス提供に係る手数料の見直し等が少しずつ進みつつありますが、大きく落ち込んだ端末販売の減少を補うには至っていないというのが我々の見方です。

全携協では、法改正の精神を尊重しつつ、キャリアショップのあるべき姿を共通認識として示しながら、その実現に向けた法施行の臨機応変な調整を行なっていただくよう、総務省の実務メンバーと定期的な意見交換の場を設けております。

また、各キャリアとは手数料体系の変革に向けた協議を引き続き実施しており、これら全携協の主張は最近の有識者会議等でも「サービスが報われる新たな手数料体系を早く確立すべき」とのコメントを多くの有識者からいただいております。

一方、本年度秋口より試験サービスがスタートしておりました、我々の大きなビジネスチャンスともなるべき 5G の商用サービスが年度末に開始されました。

すでに商用サービスを開始している国は 20 カ国以上に及びます。特に米国や中国、韓国では急速な普及拡大が見られ、5G ならではの様々なコンテンツが提供されています。

これらの国々にこれ以上の遅れをとらないためには、安価な 5G 端末の販売と低廉な料金が不可欠であり、全携協としても引き続き主張していくべき大きな論点であると認識しております。



韓国、地下鉄駅ホームの 5G 体験コーナー、LG+ の 5G ショールームでの VR 体験

さて、事業法改正後の様々な影響が続く中、2020 年に入って新型コロナウイルスの感染拡大による日常生活の大きな変化の波に世界中が翻弄されている状況にあります。

ショップでは、お客様との近距離による長時間の接客が避けられず、適切な安全対策を講じない限り、ショップスタッフの健康が危機にさらされる可能性があります。このような環境のもと、ショップの生活インフラとしての基本的機能を果たすべく、接客サービスに従事しているスタッフの皆様、および彼らが安心安全に業務を遂行できるよう様々な対処を実施いただいている会員の皆様には心より敬意を表したいと思います。

全携協では、2 月末より各キャリアならびに TCA とコロナ対策に係る合同会合を週 1～2 回の頻度で開催し、店頭における感染防止対策や営業体制、さらにはスタッフの雇用維持・確保に向けた対策にいたるまで様々な取り組みを提案し、協議を実施しております。

スマホ教室の全面中止をはじめ、営業時間の短縮や取扱業務の制限、ショップカウンターのアクリルフェンス等、全携協の提案で実現した取り組みも多く、毎回、各キャリアにはショップスタッフの生の声を届け、迅速な対応を実施いただいているところです。

まだ収束の見えない中、ショップスタッフとお客様の安全を確保するためにやるべきことは数多く残されているとの認識のもと、会員各位のご意見ご要望に耳を傾けながら引き続き協議をすすめてまいり所存です。



カウンターでアクリルの透明フェンスを挟んで接客するショップスタッフ。

## 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、2020年4月1日に503社となりました。

正会員	143社
準会員	349社
賛助会員	11社
合計	503社

## 3. 地域活動の強化

2020年4月1日現在の会員503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相互間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	13	20	0	33
東北	11	39	0	50
関東	39	89	11	139
信越	2	5	0	7
東海	9	38	0	47
北陸	7	7	0	14
近畿	24	74	0	98
中国	11	17	0	28
四国	7	20	0	27
九州	14	34	0	48
沖縄	6	6	0	12
合計	143	349	11	503

## 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当協会会員のスタッフが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。

2020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1,813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、携帯電話販売代理店のe-ネットキャラバンへの貢献がさら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。

#### 2019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	86	76	150	198	15	41	64	62	61	46	47	2	848

#### 2019年度：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	2020年4月1日
北海道	92名	173名	176名
東北	119名	177名	206名
関東	325名	405名	461名
信越	54名	77名	103名
北陸	40名	56名	50名
東海	115名	163名	176名
近畿	168名	208名	248名
中国	52名	95名	108名
四国	55名	65名	83名
九州	88名	130名	139名
沖縄	26名	55名	63名
合計	1,134名	1,604名	1,813名



2019年4月15日、2万回記念講座を当協会会員ショップの店長が実施。

## II. 各種会議の開催

### 1. 社員総会

2019年6月7日（金）に書面による出席も含め142社の参加を得て、第5回定時社員総会を開催し下記4議案の決議を行いました。

- ・第1号議案 2018年度事業報告及び2018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 定款改訂の件
- ・第4号議案 会費規程改訂の件

### 2. 理事会

2019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17日）	第2回（5月17日）	第3回（6月7日）
臨時（6月7日）	第4回（8月8日）	第5回（10月23日）
第6回（12月6日）	第7回（1月24日）	第8回（3月18日）

### 3. 運営会議

運営会議は正副会長、4委員会委員長、ならびに専務理事の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。

2019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17日）	5月度（5月17日）	6月度（6月7日）
7月度（7月17日）	8月度（8月8日）	9月度（9月18日）
10月度（10月23日）	11月度（11月20日）	12月度（12月6日）
1月度（1月24日）	2月度（2月19日）	3月度（3月18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：業界の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、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：新規会員獲得、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 3,200 店舗にご協力をいただいて日々現場から苦情と改善提案を収集、販売代理店横断の店長会議により分析、縮減対策を検討・実施するチームと、業界情報の収集や全携協活動に理解・協力いただくための情報発信を目的に、総務省をはじめとする関係省庁・関係団体および各キャリアと密接に連携を深めるチームとを組織化し、下記の活動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：白瀧理事

(2) 2019年度の活動内容

① 委員会の開催

4月度(4月24日)	5月度(5月29日)	6月度(6月26日)
7月度(7月31日)	8月度(8月28日)	9月度(9月25日)
10月度(10月30日)	11月度(11月29日)	12月度(12月19日)
1月度(1月29日)	2月度(2月28日)	3月度(3月25日)

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。

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行い、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)

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にあわせて、総務省をはじめとする関係省庁・関係団体および各キャリアと密接に連携を深め、業界の取組について正しい情報の発信に努めました。

④ 消費者支援連絡会、他

- ・第21回関東電気通信消費者支援連絡会(9月13日、東京)
- ・第22回関東電気通信消費者支援連絡会(12月4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14日、神奈川)

⑤ 総務省有識者会議への参加・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7回(6月25日) 第8回(2月4日)
- ・消費者保護ルールの検証に関するWG  
第9回(4月17日) 第10回(5月21日) 第11回(5月30日)  
第12回(6月11日) 第13回(6月18日) 第14回(8月29日)  
第15回(9月12日) 第16回(9月25日) 第17回(10月15日)  
第18回(11月11日) 第19回(11月20日) 第20回(12月24日)
- ・モバイル市場の競争環境に関する研究会  
第12回(5月21日) 第13回(5月30日) 第14回(6月11日)

第15回（6月18日） 第16回（8月29日） 第20回（11月20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7回（7月17日）

⑥ 内閣府有識者会議への参加・発表

・青少年インターネット環境の整備等に関する検討会  
第42回（9月27日）

⑦ その他

「はばたき」第5号（12月15日）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、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、ハラスメント対策動画配信を実施しました。また定着率アンケートを実施し、分析結果を報告しました。

さらに昨年に引き続き、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、ハラスメント対策を更に推進するとともに、定着率アンケートの分析結果に基づく施策検討を行い、高齢者対応や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：白瀧理事  
副委員長：上村委員（※委員からの選任）

### （2）2019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

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。

業界全体のES向上、定着率向上に向けて、2019年度より協力いただける正会員・準会員から定着率に関するデータを匿名性を担保した形で提供いただくシステムを開発し、外部人事コンサルを起用して業界全体の定量的な傾向把握を進めました。今後、会員の経営に活かせる形でフィードバックを行う予定です。



## ② 改善提案 WG・ハラスメント対策 WG

ショップ内における様々なハラスメントを解消し、健全な業務運営の下、ショップスタッフの定着率をさらに高めるべく、ハラスメント対策に造詣の深いコンサルタントを起用したハラスメント対策動画講座を作成し、毎月2回、全12回の動画講座をYouTubeで配信しました。

また、カスタマーハラスメントによりショップスタッフが心に傷を負い、離職を余儀なくされる事例が後を絶たない状況に対処すべく、カスハラアンケート調査を実施しました。集まった約9,000件を超える回答をベースとし、次年度において関係団体やキャリアとの協議を行い、対策マニュアルの作成を予定しています。

## ③ 協会研修 WG

新人ショップスタッフ研修・教育担当者研修・店長初期研修に加え、ハラスメント対策として新たにご指摘防止研修を行い、定着率向上に向けてステップアップ研修・スタッフ育成サポート研修・「新人研修」スキル習得研修を行いました。

また、新人ショップスタッフ研修(3都市3回開催)は12名の方に、教育担当者研修(東京開催)は6名の方に、店長初期研修(広島開催)は6名の方に、ご指摘防止研修(東京・大阪開催)は8名の方に、ステップアップ研修(大阪開催)は3名の方に、スタッフ育成サポート研修(東京・大阪開催)は14名の方に、「新人研修」スキル習得研修(大阪)開催は4名の方に受講いただきました。

来期に向けては、キャリア研修の増大やショップ業務の高度化により、集合研修への参加が難しい現状踏まえ、新人ショップスタッフ研修に集中し、受講生の満足度の高さと各社トップへの受講効果を訴求する告知方法などの検討を行いました。

## ④ 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17日)

- ・定着率分析システムの進捗報告(情報発信WG)
- ・ハラスメント対策動画講座の状況報告(改善提案WG)
- ・協会研修の実施・申込状況報告(協会研修WG)

### 第2回(7月17日)

- ・定着率分析システムの進捗報告(情報発信WG)
- ・ハラスメント対策動画講座の状況報告(改善提案WG)
- ・協会研修の実施・申込状況報告(協会研修WG)

### 第3回(9月18日)

- ・定着率分析システムの進捗報告(情報発信WG)

- ・ハラスメント対策動画講座の状況報告（ハラスメント対策 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4回（11月20日）

- ・定着率アンケート収集結果の速報（情報発信 WG）
- ・カスハラアンケート調査の実施状況報告（ハラスメント対策 WG）
- ・今後の協会研修の内容・時期・告知方法（協会研修 WG）

#### 第5回（1月23日）

- ・定着率アンケート収集結果の報告（情報発信 WG）
- ・カスハラアンケート調査の結果報告（ハラスメント対策 WG）
- ・働き方改革に関するキャリア動向報告（改善提案 WG）
- ・来年度の協会研修の告知・申込状況（協会研修 WG）

#### 第6回（3月18日）

- ・新型コロナウイルス感染防止のため中止

#### ⑤ その他

「はばたき」第6号（3月15日発行）にて、定着率アンケート結果の方向を中心に委員会活動報告を実施致しました。

### 3. 企画推進委員会

2019年度は合計2回の全国セミナーを開催しました（第1回は名古屋にて東海地域セミナーと合同開催）。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としました。また、協会活動への理解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7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。

2020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（2020年1月まで）

渋谷理事（2020年3月から）

副委員長：川上理事

副委員長：佐藤理事

副委員長：渋谷理事（2020年2月まで）  
副委員長：富原理事（2019年5月まで）  
副委員長：村上理事

地域活動WG地域担当理事等

北海道：佐藤理事  
東北：渋谷理事  
信越：和田理事  
北陸：長尾オブザーバー  
東海：平野理事  
近畿：川上理事、井上理事  
中国：菊地理事（2020年1月まで）  
四国：所谷理事  
九州：浦川理事  
沖縄：上運天オブザーバー

## （2）2019年度の活動内容

### ① 委員会の開催

第1回（4月17日）

- ・企画推進委員会メンバーについて
- ・2019年度スケジュールについて
- ・第1回全国セミナーの内容検討

第2回（8月8日）

- ・2019年度スケジュールの進捗状況
- ・第1回全国セミナー兼東海セミナーアンケート結果
- ・2020年賀詞交歓会の開催準備
- ・第2回全国セミナーの内容検討
- ・企画推進委員会の体制について

第3回（10月23日）

- ・2019年度スケジュールの進捗状況
- ・第2回全国セミナーの内容検討
- ・2019年度予算状況

第4回（12月6日）

- ・2019年度全国行事・地域活動状況

- ・ 2019 年度予算状況
- ・ 2020 年度全国行事・地域活動の考え方
- ・ 2019 年度スケジュールの進捗状況
- ・ 2020 年度企画推進委員会スケジュール（案）

第 5 回（3 月 18 日）

- ・ 2019 年度活動実績（報告）
- ・ 2019 年度予算実績・見込み（報告）
- ・ 2020 年度予算（報告）
- ・ 2020 年度企画推進委員会スケジュール（決定）
- ・ アンケート結果（第 2 回全国セミナー）

② 全国セミナーの開催（計 2 回）

第 1 回全国セミナー兼第 3 回東海地域セミナー【名古屋】（7 月 18 日）

セミナー参加者：115 名、懇親会：81 名

講演 1) A.T.カーニー 吉川尚宏様

演題「携帯電話政策はどこで間違えたのか」

講演 2) 読売新聞東京本社 倉貫浩一様

演題「時代をめぐる」

第 2 回全国セミナー【東京会場・WEB 配信】（2020 年 2 月 5 日）

セミナー参加者：会場 101 名、WEB 視聴 42 ヶ所

講演 1) モルガン・スタンレー・MUFG 証券株式会社 津坂徹郎様

演題「モバイルネットワークサービス産業の競争環境と収益環境」

講演 2) アイ社会保険労務士法人代表社員 土屋信彦様

演題「働き方改革と同一労働同一賃金」

③ 地域セミナー・交流会の開催（計 6 回）

沖縄地域セミナー（5 月 27 日）

参加者 セミナー：35 名、懇親会：35 名

講演) 野村総合研究所 北 俊一 様

近畿地域セミナー（6 月 19 日）

参加者 セミナー：78 名、懇親会：46 名

講演) 近畿電気通信消費者支援連絡会座長 芝 勝徳 様

講演) 野村総合研究所 北 俊一 様

中国地域セミナー<広島> (11月14日)  
参加者 セミナー：41名、懇親会：23名  
講演) 一般社団法人キャッシュレス推進協議会 鈴木麻友様

東北地域セミナー (11月25日)  
参加者 セミナー：45名、懇親会：32名  
講演1) 株式会社キャリアデザインアカデミー 小川伸子様  
講演2) A.T.カーニー 吉川尚宏様

九州地域セミナー (11月27日)  
参加者 セミナー：47名、懇親会：33名  
講演) スマホ/ケータイジャーナリスト 石川温様

北海道地域セミナー (11月28日)  
参加者 セミナー：30名、懇親会：22名  
講演) NTTラーニングシステムズ株式会社 大久多香雄様

#### ④ 賀詞交歓会の開催

2020年賀詞交歓会【会場：グランドプリンスホテル高輪】(2020年1月24日)  
(来賓ご挨拶)

総務省 総務審議官 谷脇康彦 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代表取締役社長執行役員兼CEO 宮内謙 様  
楽天モバイル株式会社代表取締役社長 山田善久 様  
明治大学名誉教授 新美育文 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



賀詞交歓会模様

⑤ 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 21 回北海道電気通信消費者支援連絡会（9 月 27 日、札幌）
  - 第 22 回北海道電気通信消費者支援連絡会（3 月 4 日、札幌）
- ・東北総合通信局
  - 令和元年度第 1 回東北電気通信消費者支援連絡会（7 月 25 日、盛岡）
  - 令和 2 年度第 2 回東北電気通信消費者支援連絡会（2 月 13 日、仙台）
- ・関東総合通信局
  - 第 21 回関東電気通信消費者支援連絡会（9 月 13 日、東京）
  - 第 22 回関東電気通信消費者支援連絡会（1 月 17 日、東京）
- ・信越総合通信局
  - 第 21 回信越電気通信消費者支援連絡会（7 月 22 日、新潟）
  - 第 22 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
  - 令和元年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会（9 月 5 日、名古屋）
  - 令和元年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会（1 月 23 日、名古屋）
- ・北陸総合通信局
  - 第 21 回北陸電気通信消費者支援連絡会（8 月 30 日、金沢）
  - 第 22 回北陸電気通信消費者支援連絡会（1 月 31 日、金沢）
- ・近畿総合通信局
  - 第 22 回近畿電気通信消費者支援連絡会（9 月 4 日、大阪）
  - 第 23 回近畿電気通信消費者支援連絡会（2 月 27 日、大阪）
- ・中国総合通信局
  - 第 21 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（9 月 25 日、岡山）
  - 第 22 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（2 月 18 日、広島）
- ・四国総合通信局
  - 令和元年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（7 月 18 日、高松）
  - 令和元年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（2 月 7 日、松山）
- ・九州総合通信局
  - 令和元年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（9 月 20 日、熊本）
  - 令和元年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2 月 28 日、熊本）
- ・沖縄総合通信事務所
  - 第 20 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（9 月 10 日、那覇）
  - 第 21 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（2 月 20 日、那覇）

4. 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。2018 年度より広報 WG を立ち上げ、2019 年度も協会活動、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』を継続して季刊発行しました。

第 3 号(2019 年 6 月)、第 4 号 (2019 年 9 月)、第 5 号 (2019 年 12 月)、第 6 号 (2020 年 3 月) それぞれ 10,000 部を発行し会員及び各店舗へ送付しました。

また、7 月より地域毎に地域意見交換会を開催いたしました。双方向での意見交換は、協会活動への理解を深めてもらう点、また地域情報・意見を収集する点、さらに地域会員同士での交流を図ってもらう点でも大きな効果がありました。

① 開催地域 (開催日)

新潟 (7 月 22 日)	岩手 (7 月 25 日)	北関東 (7 月 26 日)、
北陸 (8 月 30 日)	大阪 (9 月 4 日)	沖縄 (9 月 10 日)、
熊本 (9 月 20 日)	北海道 (9 月 27 日)	

② 参加状況 : 86 社 (123 名)

正会員 : 38 社 (59 名)      準会員 : 44 社 (58 名)      未加入 : 4 社 (6 名)

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 (2019 年 6 月まで)  
委員長 : 長尾オブザーバー (2019 年 7 月から)  
副委員長 : 浦川理事  
副委員長 : 野尻理事  
副委員長 : 福島理事 (2020 年 3 月まで)  
副委員長 : 三上理事

(2) 2019 年度の活動内容

第 1 回 (4 月 16 日)

- ・2019 年度事務局体制変更に伴う規程等改訂(案) について協議
- ・事務局内会員データベース構築に伴う予算計上案について協議
- ・ドコモ CS の会員加入 (案) について協議
- ・実店舗を直接運営していない正会員の扱いについて協議

- ・SB・YM 合同店舗の考え方について協議
- ・定時社員総会 準備状況について報告
- ・『はばたき』第3号編集状況について報告

#### 第2回（5月14日）

- ・入会審査細則改訂
- ・会費規程における店舗数加算の事業者係数見直しについて協議
- ・第5回定時社員総会報告
- ・『はばたき』第3号編集状況について報告

#### 第3回（9月12日）

- ・楽天モバイル代理店入会時の全携協申請手続きについて協議
- ・会員が退会したとする内規制定について協議
- ・海外出張旅費規程(案) に関して協議
- ・『はばたき』掲載コンテンツ年間プラン(案)報告

#### 第4回（11月12日）

- ・来期第6回定時社員総会・懇親会について協議
- ・正会員の勧誘方針について協議
- ・来年度の会費について協議
- ・『はばたき』編集状況の報告

#### 第5回（12月20日）

- ・第6回定時社員総会・講演会テーマについて協議
- ・法人カードの利用について協議
- ・2020年度 総務委員会開催日程について協議
- ・『はばたき』編集状況の報告

#### 第6回（2月13日）

- ・来期第6回定時社員総会・講演会テーマについて協議
- ・2020年度の会費シミュレーションについて協議
- ・2020年度 総務委員会予算(案) について協議
- ・『はばたき』第6号編集状況報告



## V. あんしんショップ認定協議会の活動

2017年1月から開始したショップ単位の認定制度である「あんしんショップ認定」は3年目を迎え、公平公正な競争および消費者保護のさらなる強化を目指した電気通信事業法の改正論議のなか、総務省や有識者会議の構成員からその認定制度としてのさらなるバージョンアップを求める声が高まりました。

これらの期待に応えるべく、本年度は各キャリアの支援も増強いただき、多くの新たな取り組みを実施することができました。

### 1. あんしんショップ認定状況

2020年4月1日現在の認定ショップ数は、5,349店舗（前年度比8店舗増）。

### 2. 研修の実施

#### （1）高齢者対応動画研修

##### ① 内容

「モニタリング定期会合」をはじめとする総務省の各種有識者会議において、高齢者からの苦情が増大している状況を受けた取り組みが強く求められているところ、年齢の若いショップスタッフが高齢者に対応する際に留意すべき高齢者の身体的特徴やそれを前提とした対応方法などについて動画で解説した研修教材を作成し、各キャリアのeラーニングシステムを通じてスタッフ一人ひとりに展開しました。

##### ② 実施時期

2019年8月1日～10月31日



#### （2）ハラスメント対策「ショップあるある事例」

##### ① 内容

定着率向上委員会のハラスメント対策WGで検討・実施した「ハラスメント対策動画講座」と連動し、ショップにおけるハラスメント事例を会員会社より収集。どのショップ

でも見られるハラスメント事例を抽出し、動画化のうえ、上記「ハラスメント対策動画講座」とセットでYouTubeにて展開しました。

② 実施時期

2019年10月～12月



(3) コンプライアンス啓発動画研修

① 内容

あんしんショップ認定制度の開始以降においてもなお、携帯電話不正利用防止法違反など、ショップにおけるコンプライアンス違反事案が発生していることから、法令遵守とそれに違反した場合の大きな損失について今一度、ショップスタッフの一人ひとりに落とし込むべく、コンプライアンス啓発動画を作成しました。

② 実施時期

各キャリアのe-ラーニングシステムでの展開を現在調整中。

(4) 不適切販売抑止動画研修

① 内容

2019年10月に電気通信事業法が改正されてなお、各地域の消費者支援連絡会等でショップにおける各種オプションのいわゆる無理販等の実態が指摘されているところ、なお一層の消費者保護を徹底すべく、不適切販売とされる事例を収集・検討し、ショップスタッフの一人ひとりに落とし込むべく、動画による研修教材を作成しました。

② 実施時期

各キャリアのe-ラーニングシステムでの展開を現在調整中。

3. あんしんショップの認知向上

2019年6月の北海道高等学校PTA連合会主催の全道大会(苫小牧)にて約1,000人のPTA会長、学校長等にあんしんショップの取り組みを訴求したチラシ(3種類計3,000枚)を配布し、本協議会活動のアピールを行いました。



正副会長もチラシ配布

#### 4. あんしんショップ大賞の実施

電気通信事業法の改正を機に、あんしんショップ認定時に各ショップに誓っていただいた「お客様への誓い」の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図り、それにより「あんしん」の活動をさらにバージョンアップさせたいとの強い思いの下、「あんしんショップ大賞」と称した表彰制度を創設しました。



##### (1) 実施内容

- ・全国のあんしんショップに「お客様の誓い」に沿った独自の取り組み事例を募集。
- ・応募事例（約 500 事例）を地域理事が地域単位に分担し、採点・評価（一次選考）
- ・一次選考で選ばれた事例（約 50 事例）を、あんしんショップ認定協議会審査委員会にて二次選考のうえ、表彰対象（9 事例）を決定。
- ・総務省にて表彰式を実施。
- ・表彰対象事例をホームページで全会員へ展開。

##### (2) 実施時期

- ・2019年9月15日～11月30日（事例募集）
- ・2020年2月18日（表彰式）

### (3) 実施結果

- ・総務大臣賞 ドコモショップ鴨島店
- ・優秀賞 ソフトバンク秋田山王、a uショップ淡路駅前、a uショップ西根
- ・審査員特別賞 ドコモショップ津山林田店、a uショップ東海荒尾  
a uショップ東金、ソフトバンク東長崎  
ドコモショップ松山空港通店



総務省谷脇総務審議官よりご挨拶、総務大臣賞の贈呈



受賞店舗の皆さまと総務省幹部、あんしん認定審査委員の皆さま

### 5. 東京都暮らしフェスタ

本年度で3回目の参加となった「東京都暮らしフェスタ」では、10月25日～26日の2日間、西新宿イベント広場にて総勢 35,000 人の来場者に対し、あんしんショップの認知向上を図るべくチラシやノベルティの配布等を実施しました。