

2020年度事業報告

2020年4月1日から2021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月の改正電気通信事業法の施行により通信料金と端末代金が完全に分離され、端末値引き上限規制や行き過ぎた期間拘束の禁止に伴う解約金の見直し、販売代理店の届出制導入など、当業界の競争ルールが一変しました。また、それと同時に全世界を襲った新型コロナウイルス感染症の蔓延によるオンライン化の急速な進展に伴い、我々販売代理店のビジネスのあり方が大きく変わろうとしています。

一方、従来型のビジネスモデルが変化するなか、キャリアショップの機能や役割について、新たな期待が生まれつつあるのも事実です。

その一例として、コロナ禍で浮き彫りとなったデジタル化への立ち遅れに対する取り組みがあります。総務省では「誰一人とり残さない、人に優しいデジタル化」を基本理念としたデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（2020年12月25日閣議決定）に基づき、各種行政サービスのDX化を推進すべくデジタル活用支援推進事業をとりすすめています。

高齢者におけるデジタルデバイドを解消するこの取り組みの実施拠点として、全国津々浦々に在る約8,000のキャリアショップが地域のICT拠点として注目されています。

すでに総務省より業務を受託した執行団体（一般財団法人日本データ通信協会）が実施団体の募集を開始し、この6月以降順次、全国のキャリアショップでデジタル活用支援員として研修を受けたスタッフたちが活躍することとなります。また、各自治体においても同様の動きが活発になってきており、ショップスタッフをデジタル活用支援員として起用したいとするニーズはますます旺盛になると予想されます。

さらに、オンライン行政サービスの利用方法にとどまらず、2022年度に予定されているマイナンバーカード機能のスマートフォンへの搭載を機に、キャリアショップでマイナンバーカードに係る各種手続きのサポートを期待する声は行政側にも多くあります。

このように、キャリアからの業務受託に基づく契約の媒介業務、スマートフォンの販売と利用促進にとどまらない、行政的・公共的な機能をこれまで以上に強化し「地域のデジタル化の拠点」としての役割を果たしていくべく、全携協としても行政ならびにキャリアとの緊密な連携のもと、会員の皆さまのお役に立てるよう引き続き取り組んでまいる所存です。



デジタル活用支援事業ロゴ

さて、2021年に入っても新型コロナウイルスの感染拡大の勢いは衰えるどころか、変異株もあいまってさらに増している状況にあります。

このような環境のもと、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。

全携協では昨年の春以来、TCA ならびに各キャリアとほぼ週次におけるコロナ対策会合を 1 年以上継続して開催し、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メンタル面への配慮や、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。

このような業界あげての真摯な取り組みの結果、20~30 歳代がほとんどを占めるキャリアショップのスタッフ・クルーにおける感染状況は 5 月中旬までの累計で約 0.5% と、国内全体の同年代における感染者率 (0.9%) と比べ、大幅に低い水準で抑えることができております。

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る所存です。



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、2021 年 4 月 1 日に 477 社となりました。

正会員	135 社
準会員	331 社
賛助会員	11 社
合計	477 社

3. 地域活動の強化

2021 年 4 月 1 日現在の会員 477 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ん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。

運営会議は正副会長、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。

2020年度は下記のとおり13回の運営会議を開催しました。

4月度（4月22日）	臨時（4月28日）	5月度（5月12日）
7月度（7月15日）	8月度（8月26日）	9月度（9月16日）
10月度（10月21日）	11月度（11月18日）	12月度（12月16日）
臨時（12月22日）	1月度（1月29日）	2月度（2月17日）
3月度（3月17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：新規会員拡大、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

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23回関東電気通信消費者支援連絡会（9月13日、東京）
- ・第24回関東電気通信消費者支援連絡会（2月26日、東京）

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9回（6月24日） 第10回（2月2日）
- ・消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第21回（6月18日） 第22回（6月25日） 第23回（6月30日）
第24回（10月27日） 第25回（12月11日） 第26回（1月19日）
第27回（3月2日） 第28回（3月22日）
- ・競争ルールの検証に関するWG
第5回（6月30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10回（6月10日） 第11回（10月8日） 第12回（2月12日）
- ・デジタル活用支援アドバイザリーボード
第1回（3月23日）

⑥ その他

「はばたき」第8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

本年度はコロナ禍による環境変化に合わせて、協会研修を全面的にオンラインに切り替えることで、受講者数を前年比3倍以上に増加させることができました。また、定着率の高い企業にインタビューを実施しました。さらに、昨今の課題である悪質クレーム対策を取り上げ、悪質クレームアンケート調査を実施するとともに、実態を踏まえた対応ガイドラインを作成しました。

2021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：藤井理事

副委員長：所谷理事

副委員長：白瀧理事（2021年1月まで）

副委員長：上村委員

(2) 2020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

定着率の高い企業へのインタビューを実施するとともに、直営店100店舗以上の人事担当者座談会を実施し、定着率向上に向けた取り組みを取りまとめました。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

昨今の課題である悪質クレームについて、アンケート調査を実施し、調査結果を取りまとめました。また、調査結果の分析に基づき、悪質クレーム対策ガイドラインを作成するとともに、動画教材を作成し、会員に展開しました。アンケート結果ならびにガイドラインについては各キャリアのトップとも共有し、店頭における具体的な対策について鋭意協議をすすめているところです。

③ 協会研修 WG

コロナ禍による環境変化に合わせ、協会研修を全面的にオンラインに切り替えました。新人スタッフ向け研修の1種類のプログラムからスタートしましたが、順次プログラムを拡充し、12種類のプログラムを用意した結果、前年比3倍の受講者に参加いただきました。

④ 委員会の開催

全面的にオンラインに切り替え、概ね隔月開催。

第1回（4月30日）

- ・2020年度予算見直し案について（情報発信WG）

- ・2020年度予算見直し案について（協会研修WG）
- ・2020年度予算見直し案について（ハラスメント対策WG）

第2回（5月19日）

- ・2020年度の活動計画（情報発信WG）
- ・今後の検討のすすめ方について（協会研修WG）
- ・2020年度の活動計画（ハラスメント対策WG）

臨時（6月4日）

- ・新人研修（WEB研修）の早期実施について（協会研修WG）

第3回（7月17日）

- ・情報発信WGの2020年度取組計画について（情報発信WG）
- ・WEB研修申し込み状況（協会研修WG）
- ・研修及び研修体験会 参加者の感想やご意見共有（協会研修WG）
- ・今後の告知方法について（協会研修WG）
- ・カスハラ対策の今後の進め方について（ハラスメント対策WG）

第4回（9月18日）

- ・会員インタビュー進捗報告（情報発信WG）
- ・協会研修の新コンテンツのご紹介（協会研修WG）
- ・カスハラ対策に関するキャリアアップ説明状況等について（ハラスメント対策WG）

第5回（11月19日）

- ・会員インタビュー取組進捗（情報発信WG）
- ・協会研修の申込状況（協会研修WG）
- ・新コンテンツのご案内（協会研修WG）
- ・悪質クレーム対策に係る進捗について（ハラスメント対策WG）

第6回（2月9日）

- ・定着率インタビュー 実施結果報告（情報発信WG）
- ・協会研修申し込み状況共有（協会研修WG）
- ・2021年度のコンテンツラインナップやスケジュールの共有（協会研修WG）
- ・悪質クレーム対策に係るアンケート結果について（ハラスメント対策WG）
- ・悪質クレーム対策に係る警察OBサポート体制について（ハラスメント対策WG）

第7回（3月5日）

- ・定着率インタビューレポート進捗報告（情報発信WG）
- ・研修WG予算に関して（協会研修WG）

- ・協会研修の申し込み推移に関して（協会研修 WG）
- ・悪質クレーム対策に係る各キャリアの取り組み状況について（ハラスメント対策 WG）

3. 企画推進委員会

2020 年度は、新型コロナの感染拡大の影響によりこれまでの集合型のセミナー及び交流会の開催は取り止めせざるを得ませんでしたが、そのような状況の中で計 4 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「新春特別セミナー＆トップメッセージ」を企画し、セミナーだけでなく、総務省、各キャリアのトップ、有識者の皆様からの新年のご挨拶をビデオメッセージにてオンライン配信しました。

2021 年度におきましても、内容のさらなる充実を図り、会員の皆様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。

（1） 担当理事

委員長：渋谷理事

副委員長：上運天理事

副委員長：川上理事

副委員長：佐々木理事

副委員長：村上理事

（2） 2020 年度の活動内容

① 委員会の開催

第 1 回（4 月 22 日）

- ・中止（新型コロナ感染拡大の中、セミナー等の具体的な企画立案が困難であるため。）

臨時委員会（7 月 8 日）

- ・第 1 回オンラインセミナーについて
- ・今後の企画推進委員会開催日程について

第 2 回（8 月 26 日）

- ・第 1 回オンラインセミナー結果
- ・第 2 回オンラインセミナーについて
- ・2020 年度オンラインセミナースケジュール
- ・2020 年度予算について

第3回（9月16日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（開催スケジュール、テーマ）
- ・2021年賀詞交歓会について

第4回（10月21日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（第2回、第3回、第4回）
- ・2021年賀詞交歓会について
- ・情報共有方法について

第5回（11月18日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（第3回、第4回、第5回）
- ・2021年新春特別セミナー＆トップメッセージについて
- ・2021年度活動方針について

第6回（12月16日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（第4回、第5回）
- ・2021年新春特別セミナー＆トップメッセージについて
- ・2021年度スケジュールについて

第7回（1月29日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（第5回）
- ・2021年新春特別セミナー＆トップメッセージ アンケート結果
- ・2021年度スケジュールについて

第8回（2月17日）

- ・2020年度オンラインセミナーについて（第5回）
- ・2021年度オンラインセミナーについて（第1回、第2回）
- ・2021年度スケジュールについて

第9回（3月17日）

- ・2021年度予算について
- ・オンラインセミナー必要機材の調達について
- ・2020年度第5回オンラインセミナーアンケート結果
- ・2021年度第1回オンラインセミナーについて
- ・2021年度セミナーテーマについて
- ・2021年度スケジュールについて

② オンラインセミナーの開催（計4回）

- ・信越総合通信局
　　第 24 回信越電気通信消費者支援連絡会（2月 26 日、WEB）
- ・東海総合通信局
　　令和 2 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会（3月 4 日、WEB）
- ・北陸総合通信局
　　第 24 回北陸電気通信消費者支援連絡会（3月 8 日、WEB）
- ・近畿総合通信局
　　第 25 回近畿電気通信消費者支援連絡会（2月 22 日、WEB）
- ・中国総合通信局
　　第 24 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（2月 18 日、WEB）
- ・四国総合通信局
　　令和 2 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（3月 3 日、WEB）
- ・九州総合通信局
　　令和 2 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2月 24 日、WEB）
- ・沖縄総合通信事務所
　　第 23 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（3月 12 日、WEB）

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。社員総会の運営や季刊誌「はばたき」の発行、地域会員活性化を目的とした意見交換会なども実施しています。

しかしながら、2020 年度は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、WEB でその模様をライブ配信しました。また地域意見交換会は実施を見送りました。

「はばたき」に関しても、様々な制限があるなかで、協会会員の皆さまのメッセージ特集や、リモート座談会での取材等、コロナ禍でもできる企画を中心に、発刊回数を年 4 回から 3 回に減らしながらも継続して発行しました。

これまで約 10,000 部の印刷紙面を会員ならびにショップの皆さまへ郵送しておりましたが、第 7 号（2020 年 9 月）以降、印刷・郵送部数を 2,000 部に減らしたうえ、各ショップへは PDF 版を配信することによりコスト削減を図るとともにより多くのスタッフ・クルーの皆さまにご覧いただけるようにしました。

さらに、期中において委員会の体制・機能強化を検討し、委員会下部組織として総務 WG を設置すべく理事会決議を得ました。2021 年度は一層充実した委員会体制のもと、より盤石な協会運営を図るべく取り組んでまいります。

（1）担当理事

委員長：長尾理事

副委員長：野尻理事

副委員長：三上理事

副委員長：出澤理事

(2) 2020年度の活動内容

第1回（4月10日）

- ・2020年度社員総会（開催方法等）について協議
- ・地域委員の考え方について協議
- ・新規会員獲得キャンペーンについて協議
- ・『はばたき』第7号の考え方について報告

第2回（7月2日）

- ・通勤交通費規程の改定及び自転車通勤規程の制定について協議
- ・協会事務所賃料一時変更に関する覚書の締結について協議
- ・地域委員の考え方について協議（継続協議）
- ・退会抑止施策について協議
- ・『はばたき』第7号の編集状況について報告
- ・「はばたき」第8号の考え方について報告

第3回（9月3日）

- ・来年度の社員総会について協議
- ・総務委員会2020年度改定予算案について協議
- ・決裁権限規程等の改定について協議
- ・UQモバイルauサブブランド化に伴う規程類の見直しについて協議
- ・総務委員会の機能強化について協議
- ・『はばたき』第7号の編集状況について報告

第4回（11月5日）

- ・情報管理規程の見直しの必要性について協議
- ・総務委員会の機能強化について協議（継続協議）
- ・2020年度上期実績について報告
- ・『はばたき』第8号の編集状況について報告

第5回（12月3日）

- ・情報管理規程の見直しについて協議
- ・『はばたき』第9号の考え方について報告



第6回 (1月22日)

- ・2021年度の「はばたき」について協議
- ・2021年度予算について協議
- ・『はばたき』第9号の編集状況について報告
- ・総務委員会体制強化について報告
- ・情報管理規程の見直しについて報告
- ・来期の総務委員会日程について報告

第7回 (2月4日)

- ・情報管理規程の見直しについて協議（継続協議）
- ・総務委員会の体制について協議
- ・2021年度総務委員会予算について協議
- ・UQスポット新規加入に伴う定款及び規程の見直しについて報告
- ・2021年度店舗加算の考え方とスケジュールについて報告

第8回 (3月4日)

- ・2021年度総務委員会予算について協議（継続協議）
- ・2021年度総務委員会総務WG（新設）の体制について協議
- ・2021年度社員総会の開催方法・スケジュールについて協議
- ・情報管理規程の運用について報告

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4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

2021年4月1日現在の認定ショップ数は、5,440店舗（前年度比91店舗増）。

2. 研修の実施

(1) コンプライアンス啓発動画研修

① 実施内容

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依然として後を絶たないことから、法令遵守とそれに違反した場合の損失について今一度、

ショップスタッフ・クルー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（6本）を作成しました。

② 実施時期

2020年7月1日～2020年11月30日（各キャリアのe-ラーニングシステムにて）

（2）不適切販売抑止動画研修

① 実施内容

電気通信事業法の改正後もなお、総務省の有識者会議や各地域の消費者支援連絡会等でショップにおける過量販売等の実態が指摘されており、一層の消費者保護を徹底すべく、不適切とされる事例を収集・検討し、動画による研修教材（5本）を作成しました。

② 実施時期

2020年7月1日～2020年11月30日（各キャリアのe-ラーニングシステムにて）

3. あんしんショップの認知向上

2020年10月9日～12月9日まで、東京都が主催する「WEB交流フェスタ2020」に出展しました。例年JR新宿駅西口広場にて開催されておりましたが、2020年度はWEBによる開催となり、東京都、消費者団体、市民団体、その他関係企業・団体等とともに、暮らしに関する情報を発信する特設サイトを立ち上げ、消費者がクイズラリー等を楽しみながら消費生活問題を学んでいただく場を通じて、あんしんショップ活動の認知向上を図りました。

4. あんしんショップ大賞の実施

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」と称した表彰制度を創設しました。

第2回を迎えた本年度は前回の約500件を大幅に上回る約800件もの事例の応募を受け、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項目に加え、「コロナ禍におけるあんしんの取り組み」を加えた7項目の取り組み事例を募集。

- ・応募事例（約800件）を事務局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会による二次選考により表彰対象（15事例）を選考。

- ・オンライン開催による表彰式にて15ショップを総務省の竹内総合通信基盤局長らより表彰状および副賞を授与。

- ・表彰対象ショップが全国各地からオンラインで参加した表彰式模様はYouTubeライ

ブ配信にて全国のあんしんショップおよび運営代理店へ放映。

- ・授賞事例を全携協ホームページで全会員へ展開。

(2) 実施時期

- ・事例募集：2020年8月15日～11月30日
- ・表彰式：2021年2月17日

(3) 実施結果

- ・総務大臣賞 ソフトバンク四日市生桑
- ・優秀賞 ソフトバンク尼崎中央商店街、auショップ大田原、ドコモショップ津山林田店
- ・審査員特別賞 ワイモバイル大井町、auショップ岡崎南、ドコモショップ鹿屋西原店、ワイモバイル龜有、ソフトバンク築地口、ソフトバンク天白、ドコモショップ長原駅前店
- ・奨励賞 ドコモショップ阿賀野店、ソフトバンクイオンモール扶桑
ソフトバンク久喜、auショップ佐久野沢



受賞店舗の皆さん



総務大臣賞の授与