

2021 年度事業報告

2021 年 4 月 1 日から 2022 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

2021 年度、当業界は大きく揺れ動きました。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の完全分離と政府主導による通信料金の低廉化を受け、各キャリアからオンライン専用の格安料金プランが登場するとともに、端末の価格も多様化が進みました。

消費者の選択肢が広がる一方で、大幅な料金値下げの影響の下、通信キャリアの ARPU は低減し、我々販売代理店への手数料にも大きな影響を与えています。また、世界的な半導体不足から、特に人気機種において深刻な供給不足に陥るなど、業界全体が今までにない厳しい環境に晒されているといっても過言ではありません。

そのような状況下において、我々代理店は新たな顧客の開拓へ積極的な販売活動を展開すると共に、お客様の選択肢が広がる中、それぞれの生活に合った提案を実施するなど環境の変化に対応しております。

一方、MNP 獲得競争は過熱し、白ロム端末も同じ値引き条件とした価格競争が活発となるなかで、店頭で通信料金と端末代金の分離の原則を理解せぬまま白ロム端末の販売を拒否する事態や、適合性の原則に反する過量販売などが総務省の有識者会議であらためて問題視されるに至っています。また、格安端末を仕入れ、転売による差益を目的とした転売ヤーと呼ばれる人たちが各ショップを買い回り、人気端末を買い占めた結果、本当に端末を必要とするお客さまに行き渡らないといった事態も散見されます。

サービスと品質による健全な競争を目指した事業法改正の結果、我々販売代理店は思わぬ岐路に立たされることとなった現在、あらためて健全な競争環境へ舵を切るべきとの提言を、当協会は総務省の有識者会議などで展開しているところです。

一方、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 16 万回の講座が実施され、高齢者をはじめとする約 21 万人の国民が受講することとなりました。

政府が示す“デジタル社会の実現に向けた重点計画”に掲げられる「誰一人とり残さない、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。2022 年度も数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。

また、マイナンバーカードの普及に向けた政府の取り組みが進む中、マイナポイント第 2 弾が始まります。各ショップでもキャリアが運営する電子決済サービスにマイナポイントを紐付ける連携サポートに始まり、スマホを活用したオンライン行政サービスに関する問い合わせが増えるものと予想されます。さらに 2022 年度中にはマイナンバーカード機能のスマホへの搭載が予定されており、キャリアショップが果たす役割にますます期待が高まってまいります。

このように、代理店が運営するキャリアショップでは、通信契約の取り次ぎ、スマートフォン

等の販売と利用促進にとどまらず、公共的な機能の高まりに応じ、店舗体制や対応スキルを強化し「地域のデジタル化の拠点」としての役割を果たしていく必要が生じてまいりますが、全携協といたしま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。

さて、2022年に入って政府はコロナ禍からの経済社会活動の回復を目指すとするものの、感染状況は予断を許さない状況です。

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、および職場で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。

まだ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活動を続けてまいる所存です。

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、2022年4月1日に461社となりました。

正会員	127社
準会員	323社
賛助会員	11社
合計	461社

3. 地域活動の強化

2022年4月1日現在の会員461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	9	18	0	27
東北	11	36	0	47
関東	37	85	11	133
信越	2	5	0	7
東海	7	35	0	42
北陸	7	6	0	13
近畿	23	67	0	90
中国	8	16	0	24

四 国	7	19	0	26
九 州	11	30	0	41
沖 縄	5	6	0	11
合 計	127	323	11	461

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てまいりました。

2022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1,803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。2021年度は2020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、依然として携帯電話販売代理店のe-ネットキャラバンへの貢献が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。



2021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	41	43	64	70	3	13	15	22	29	8	10	11	329

2021年度：全携協のe-ネット安心講師数の増加

	2019年4月1日	2020年4月1日	2021年4月1日	2022年4月1日
北海道	173名	176名	173名	158名
東 北	177名	206名	212名	185名
関 東	405名	461名	447名	464名

信越	77名	103名	100名	95名
北陸	56名	50名	46名	40名
東海	163名	176名	179名	165名
近畿	208名	248名	241名	249名
中国	95名	108名	112名	97名
四国	65名	83名	83名	83名
九州	130名	139名	200名	204名
沖縄	55名	63名	63名	63名
合計	1,604名	1,813名	1,856名	1,803名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2021年6月4日（金）に書面による出席も含め135社の参加を得て、第7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：2020年度事業報告及び2020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：定款変更の件
- ・第4号議案：会費規程変更の件

また、報告事項として

2021年度会費の減免について下記の報告を行いました。

- ・2021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。

2. 理事会

2021年度は、定例理事会を12回、臨時理事会を2回開催しました。

第1回（4月15日）	臨時（5月13日）	第2回（5月20日）
第3回（6月4日）	臨時（6月4日）	第4回（7月15日）
第5回（8月26日）	第6回（9月16日）	第7回（10月14日）
第8回（11月17日）	第9回（12月8日）	第10回（1月26日）
第11回（2月16日）	第12回（3月16日）	

3. 運営会議

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。

2021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)	5 月度 (5 月 20 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 14 日)	11 月度 (11 月 17 日)	12 月度 (12 月 8 日)
1 月度 (1 月 26 日)	2 月度 (2 月 16 日)	3 月度 (3 月 16 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 3,300 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、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：平野富広理事
副委員長：井上貴博理事
副委員長：大島康広理事（2021年6月から）
副委員長：西川 猛副会長
副委員長：野尻幸宏理事（2021年5月まで）
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28日）

- ・キャリア分科会チーム 2021年2月苦情の件
- ・総務省有識者会議等に関する件
- ・悪質苦情対策の件

5月度（5月26日）

- ・キャリア分科会チーム 2021年3月苦情の件
- ・総務省有識者会議等に関する件
- ・利用者向け活用支援について
- ・ショップへのフィードバックに関して

6 月度（6 月 23 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 4-5 月苦情の件
- ・総務省有識者会議等に関する件
- ・利用者向け活用支援について
- ・サ向委体制の件、ショップへのフィードバックの件
- ・悪質クレーム対策に関して

7 月度（7 月 28 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 5-6 月苦情の件
- ・総務省有識者会議等に関する件
- ・消費者支援連絡会の進め方について
- ・不正契約の早期発見・早期対処の取り組みについて
- ・あんしんショップ向け研修のテーマについて

8 月度（8 月 25 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 6-7 月苦情の件
- ・不正契約の早期発見・早期対処の取り組みについて
- ・あんしんショップ向け研修のテーマについて
- ・悪質クレーム対策について

9 月度（9 月 29 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 7-8 月苦情の件
- ・あんしんショップ大賞 2021 の件

10 月度（10 月 27 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 8-9 月苦情の件
- ・2021 年上期（4 - 9 月）苦情改善フィードバックの件

11 月度（11 月 24 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 9-10 月苦情の件

12 月度（12 月 22 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 10-11 月苦情の件
- ・全携協の新 HP 及び会員限定 HP に掲載する情報について（サ向委）
- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策ポスター掲出後アンケートの件

1 月度（1 月 26 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 11-12 月苦情の件

- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について
- ・紙帳票の削減に向けて

2 月度（2 月 24 日）

- ・キャリア分科会チーム 2021 年 12 月～2022 年 1 月苦情の件
- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について
- ・紙帳票の削減に向けてのディスカッション・情報共有

3 月度（3 月 28 日）

- ・キャリア分科会チーム 2022 年 1 月～2022 年 2 月苦情の件
- ・成年年齢引き下げに伴う情報共有
- ・デジタル活用支援推進事業の状況について
- ・Gfk 消費者アンケートについて

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 25 回関東電気通信消費者支援連絡会（9 月 10 日、東京）
- ・第 26 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

- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
第 11 回（7 月 7 日） 第 12 回（2 月 16 日）
- ・消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第 29 回（4 月 26 日） 第 30 回（5 月 28 日） 第 31 回（6 月 14 日）
第 32 回（6 月 22 日） 第 33 回（7 月 12 日） 第 34 回（9 月 8 日）
第 35 回（9 月 15 日） 第 36 回（10 月 4 日） 第 37 回（10 月 27 日）
第 38 回（3 月 9 日）
- ・競争ルールの検証に関する WG

第16回(4月16日) 第17回(4月26日) 第18回(5月17日)
第19回(5月31日) 第20回(6月9日) 第21回(6月23日)
第22回(7月9日) 第23回(9月15日) 第24回(11月9日)
第25回(1月18日) 第26回(3月14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13回(5月6日) 第14回(6月30日) 第15回(7月19日)
第16回(11月11日)

・デジタル活用支援アドバイザリーボード

第2回(4月28日) 第3回(6月8日) 第4回(11月17日)

⑥ その他

「はばたき」第11号(11月25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、協会研修を全面的にオンライン化して2年目となりますが、受講者数を前年比2倍以上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、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136社3,426店舗へのアンケートの結果、定着率は年々向上しており、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対策の一環として、各キャリアとの協議により悪質クレーム対策ポスターを各キャリアに制作いただき、希望店舗での掲出を実施しました。

2022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) 2021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

はばたき第 10 号で定着率の高かった会員企業の取組を紹介。定着率アンケート（2019・2020 年度分）を実施し、販売代理店業界の正確な定着率と定着率分析に必要な各種データをレポートとして取り纏め、アンケート参加企業にフィードバックすると共にはばたき第 12 号で要旨を報告しました。

② 改善提案 WG・ハラスメント対策 WG

昨今の社会的課題である悪質クレーム対策について、各キャリアと協議により悪質クレーム対策ポスターを各キャリアに制作いただき、希望店舗での掲出を実施しました。また、会報誌「はばたき」にて、これまでの取り組みを総括し、代理店経営層に対するさらなる意識醸成を図りました。



③ 協会研修 WG

協会研修を全面的にオンライン化に切り替えました。2 年目となり新人スタッフ向けに 1 種類の研修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ました。16 種類のプログラムを用意した結果、前年比 2 倍以上の受講者に参加いただくことができました。

④ 委員会の開催

全日程オンラインで実施し、概ね隔月開催。

第 1 回（4 月 16 日）

- ・ 定着率アンケート進捗状況について（情報発信 WG）
- ・ 2018～2020 年度協会研修の受講者推移まとめ（協会研修 WG）
- ・ 2021 年度研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策ポスターの進捗報告（ハラスメント対策 WG）

第 2 回（5 月 18 日）

- ・ 定着率アンケートの理事会上程について（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 感染症対策研修概要の紹介（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の進捗状況について（ハラスメント対策 WG）

第3回（6月24日）

- ・ 定着率アンケート進捗状況について（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 2021年度下期研修メニュー及びスケジュールについて（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策に関する各キャリアの取り組み進捗について

第4回（8月27日）

- ・ 定着率アンケート進捗状況について（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 無料「言葉遣い研修」のご案内（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の進捗状況について（ハラスメント対策 WG）

第5回（10月21日）

- ・ 定着率アンケート進捗状況について（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 研修担当者向けアンケートについて（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の進捗状況について（ハラスメント対策 WG）

第6回（12月17日）

- ・ 全携協ホームページ見直しにあたっての委員会発信内容について（委員会事務局）
- ・ 定着率アンケート進捗状況について（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策アンケートについて（ハラスメント対策 WG）

第7回（2月17日）

- ・ 2022年度予算について（委員会事務局・各 WG）
- ・ 定着率アンケート 2021 取組報告と次回に向けた改善案他（情報発信 WG）
- ・ 研修申込状況について（協会研修 WG）
- ・ 2022年度研修メニュー案（協会研修 WG）
- ・ 悪質クレーム対策の実施状況について（ハラスメント対策 WG）

3. 企画推進委員会

2021年度は、新型コロナの感染拡大の影響に鑑み、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。社員総会セミナーと新春特別セミナーを合わせ計6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。

2022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 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

(2) 2021年度の活動内容

① 委員会の開催

第1回(4月15日)

- ・第1回オンラインセミナーについて
- ・2021年度のセミナー年間計画について
- ・MM総研のセミナー参加について
- ・2021年度の活動スケジュールについて

第2回(5月20日)

- ・第1回オンラインセミナーアンケート結果について
- ・第2回オンラインセミナーについて
- ・2021年度のセミナー年間計画について
- ・2021年度の活動スケジュールについて

第3回(6月17日)

- ・2021年度のセミナー年間計画と会員交流会について
- ・2021年度の活動スケジュールについて

第4回(7月15日)

- ・第2回オンラインセミナーのアンケート結果について
- ・2021年度のセミナー年間計画と会員交流会について

- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 5 回 (8 月 26 日)

- ・ 2022 年賀詞交歓会について
- ・ 第 3 回オンラインセミナーについて
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 6 回 (9 月 16 日)

- ・ 第 3 回オンラインセミナーについて
- ・ 第 4 回オンラインセミナーについて
- ・ 2022 年賀詞交歓会について
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 7 回 (10 月 14 日)

- ・ 第 3 回オンラインセミナーのアンケート結果について
- ・ 第 4 回オンラインセミナーについて
- ・ 2022 年新春特別セミナー&トップメッセージについて
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 8 回 (11 月 17 日)

- ・ 第 4 回オンラインセミナーについて
- ・ 2022 年新春特別セミナー&トップメッセージについて
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 9 回 (12 月 8 日)

- ・ 第 4 回オンラインセミナーのアンケート結果について
- ・ 2022 年新春特別セミナー&トップメッセージについて
- ・ 第 6 回オンラインセミナーについて
- ・ 2022 年度のセミナー年間計画について
- ・ 全携協 HP リニューアルについて
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第 10 回 (1 月 26 日)

- ・ 2022 年新春特別セミナー&トップメッセージのアンケート結果について
- ・ 第 6 回オンラインセミナーについて
- ・ 2022 年度のセミナー年間計画について
- ・ 2022 年度の活動スケジュールについて
- ・ 2021 年度の活動スケジュールについて

第11回（2月16日）

- ・2022年度企画推進委員会予算について
- ・2022年度の活動スケジュールについて
- ・2022年度のセミナー年間計画について
- ・セミナー番外編について

第12回（2月16日）

- ・2022年度の活動スケジュールについて
- ・2022年度第1回オンラインセミナーについて
- ・2022年度のセミナー年間計画について

② オンラインセミナーの開催（計6回）

第1回オンラインセミナー（4月21日）

講演）日経クロステック 堀越 功 様

演題）「ahamoショック後、激変する携帯電話市場」

第2回（社員総会）オンラインセミナー（6月4日）

講演）スマホ・ケータイジャーナリスト 石川 温 様

演題）「政府主導の料金値下げが通信業界に及ぼす影響」

第3回オンラインセミナー<ディスカッション形式>（10月5日）

演題）「韓国市場にみる日本携帯ビジネスの近未来」

登壇）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

パネリスト：渋谷委員長

モデレータ：俣野専務理事

第4回オンラインセミナー（11月19日）

講演）日本電気株式会社 淵上 真一 様

演題）「スマートデバイスはどこへ向かうのか」

第5回（新春特別）オンラインセミナー（2022年1月17日）

下記「③新春特別セミナー&トップメッセージの配信」を参照

第6回オンラインセミナー（2022年2月15日）

講演）GfK 林 義彦 様

演題）「実売データと消費者調査からみる携帯電話市場 ～販売代理店は、市場の変化と消費者ニーズにどう対応すべきか～」

③ 新春特別セミナー&トップメッセージの配信（2022年1月17日）

（新春特別セミナー）

講演）慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科特別招聘教授 夏野 剛 様
演題）「我が国のDX化と通信業界・キャリアショップの今後の在り方」

（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 宮川潤一 様
楽天モバイル株式会社 代表取締役社長 山田善久 様
あんし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

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25回北海道電気通信消費者支援連絡会（9月17日）WEB

第26回北海道電気通信消費者支援連絡会（3月11日）WEB

・東北総合通信局

令和3年度第1回東北電気通信消費者支援連絡会（8月5日）WEB

令和3年度第2回東北電気通信消費者支援連絡会（3月4日）WEB

・関東総合通信局

第25回関東電気通信消費者支援連絡会（9月10日）WEB

第26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25回信越電気通信消費者支援連絡会（8月19日）書面

第26回信越電気通信消費者支援連絡会（2月25日）書面

・東海総合通信局

令和3年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会（9月3日）WEB

令和3年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会（3月18日）WEB

・北陸総合通信局

第25回北陸電気通信消費者支援連絡会（8月27日）書面

第26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24回近畿電気通信消費者支援連絡会（9月9日）WEB

第25回近畿電気通信消費者支援連絡会（2月18日）WEB

・中国総合通信局

第25回中国地方電気通信消費者支援連絡会（9月16日）WEB

第 26 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（2 月 17 日）WEB

・ 四国総合通信局

令和 3 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（8 月 20 日）WEB

令和 3 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（3 月 8 日）WEB

・ 九州総合通信局

令和 3 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（9 月 1 日）WEB

令和 3 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（3 月 16 日）WEB

・ 沖縄総合通信事務所

第 24 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（9 月 9 日）WEB

第 25 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（3 月 23 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。

2021 年度は昨年と同様、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、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についても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リモート座談会での取材等、コロナ禍においてもできる企画を実施し、昨年同様、3 回を発行することができました。2022 年度は、さらに多くの方にお届けできるよう、これまでの紙面発行に加え Web 版での発行を検討してまいります。

総務委員会につきましては、昨年度発足した総務 WG との連携を強化し、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：長尾頼明理事

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）2021 年度の活動内容

第 1 回（4 月 7 日）

- ・ 2021 年度会費 店舗加算事業者係数の考え方について
- ・ 一部定款の変更について

- ・社員総会開催方法について
- ・総務委員会の体制について
- ・地域毎の入退会状況について
- ・「はばたき」第9号の制作費支払いについて

第2回（5月12日）

- ・第7回社員総会議題について
- ・第7回社員総会当日の進め方、運営方法について
- ・はばたき第10号の進捗状況について
- ・はばたき第9号のプレゼント準備について
- ・会員数・店舗数に関する

第3回（7月1日）

- ・はばたき第10号の進捗状況について
- ・社員総会の振り返り（登記・議事録等事後手続き）について
- ・社員総会后開催の石川温さん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
- ・倫理委員会の規定改定の決定事項を追認（メールによる電磁的承認）することについて

第4回（8月4日）

- ・2022年度社員総会開催日程について
- ・新規会員加入促進、退会抑止に関する
- ・はばたき第10号に関するプレイン社への支払いについて
- ・はばたき第10号読者プレゼント購入について

第5回（9月2日）

- ・新規会員加入促進のための施策について
- ・2022年度社員総会について（スケジュール・開催方法）
- ・はばたき第11号発刊に向けた取り組みについて

第6回（10月7日）

- ・新規会員加入促進のための施策について
- ・2022年度社員総会、会場及び各種調整状況について
- ・規程策定（「電子帳簿保存法」関連）について
- ・情報発信の在り方について
- ・下期見直し予算について

第7回（11月10日）

- ・新規会員加入促進のための施策について
- ・情報発信の在り方について（HPリニューアル実行稟議）
- ・はばたきプレゼント購入について
- ・規程策定（「電子帳簿保存法」関連）について

第8回（12月2日）

- ・規程策定（「電子帳簿保存法」関連）について
- ・2022年度社員総会の開催方法について
- ・入会促進策について協議、沖縄セミナー後の活動について
- ・HPリニューアル理事会報告（事務所・会員間のコミュニケーションツール）について

第9回（1月11日）

- ・あんしんショップ認定協議会規程 改訂について
- ・「はばたき」第12号の企画案について
- ・「はばたき」第11号のアンケート結果について
- ・「はばたき」2022年度の編集方針について
- ・2022年度「社員総会」の開催方法について
- ・2022年度全携協予算作成方法について
- ・全携協HPリニューアルの進捗状況について

第10回（2月3日）

- ・「はばたき」2022年度の編集方針について進捗状況について
- ・2022年度年会費について
- ・運営会議の議論内容について

第11回（3月3日）

- ・「はばたき」第12号プレゼントについて
- ・事務局PC購入費用理会上程について
- ・2022年度全携協予算計画について
- ・2022年度年会費について
- ・2022年度の「はばたき」の進め方について
- ・2022年度全携協社員総会 開催方法について
- ・ホームページリニューアルの進捗状況について

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5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

2022年4月1日現在の認定ショップ数は、5,364店舗（前年度比76店舗減）。

2. 研修の実施

（1）認定更新研修

① 実施内容

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行き過ぎた囲い込みの是正、さらには店頭実態に関する覆面調査等の動きを受け、これらについてショップスタッフ・クルーへのより一層の徹底を図ることが必要との認識に立ち、直ちに各キャリアと協議を開始しました。

各キャリアの協力のもと作成した動画研修教材はキャリアそれぞれの e-ラーニングシステムで展開いただき、本研修の全員受講をもって次年度のあんしんショップ認定の更新条件とすることとしました。

② 実施時期

2021年11月1日～2022年1月31日（各キャリアの e-ラーニングシステムにて）



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

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3回を迎えた本年度は前回の約 800 件を大幅に上回る 1,086 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、「デジタルディバイド解消に向けた取り組み」を加えた 7 項目の取り組み事例を募集。
- ・応募事例（1,086 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（16 事例）を選出。
- ・オンライン開催による表彰式にて 16 ショップを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。
- ・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展開。
- ・表彰式にてプレゼンした 4 店舗に加え、別途 12 店舗のインタビュー動画を作成、全受賞事例を各キャリア e-ラーニングシステム、YouTube、及び全携協ホームページにて、スタッフ・クルー及び全会員の経営層、管理職等へ展開。
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。

(3) 実施時期

- ・事例募集：2021 年 9 月 16 日～11 月 30 日
- ・表彰式：2022 年 2 月 21 日

(3) 実施結果

- ・総務大臣賞 auStyle 小田原富水
- ・優秀賞 ソフトバンク赤坂見附、ドコモショップ前後店、au ショップ 八幡浜
- ・審査員特別賞 auStyle アクロスモール新鎌ヶ谷、d garden アドバンスモール松阪店
auStyle 豊田山之手、ソフトバンク名古屋駅前、

・奨励賞

ソフトバンク町田駅前、ドコモショップ守口店

ドコモショップイオンモール新利府南館店、ソフトバンク春日井

ソフトバンク蒲田、auStyle 北習志野

ドコモショップ酒田みずほ店、ソフトバンクようてい倶知安



オンライン表彰式



総務大臣賞

(プレゼンターは竹内総務審議官)