

2023 年度事業報告

2023 年 4 月 1 日から 2024 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

円安による iPhone をはじめとしたスマートフォン新型機種の上上げや昨今の物価高を受け、2022 年、2023 年と端末出荷台数は減少傾向にあり業界環境は大変厳しい状況を迎えています。

また、ここ数年に及ぶキャリア間の過熱した MNP 競争の中で、多くの販売代理店では営業目標の達成のため、イベント型の出張販売を数多く実施するなど営業スタイルの変化もありました。また、格安端末に狙いを定めた「転売ヤー」が跋扈し不健全な新規・MNP の実績が積みあがるという問題が発生しました。

そのような状況の中で、全携協では、健全かつ公正な競争のもと、販売代理店が適正な利益を確保できるよう、過度に MNP の獲得に傾注するのではなく、新規と機種変更のバランスを客観的に行政が把握するなど、独自の提案を総務省有識者会議などで展開してまいりました。

かかる主張を受け、総務省では端末値引きの新たな規制が検討され、2023 年 12 月に電気通信事業法施行規則およびガイドラインの見直しにより、4 万円を上限とする新たな値引き規制が導入されることとなりました。

原則 4 万円を上限とするものの端末価格帯により上限額が変わるという変則的なルールであったことからショップ店頭での運用に混乱をきたさぬよう、当初予定されていた施行日の変更を申し入れるなど現場の意向も反映させることができました。

また、新たな規制の導入によりいわゆる「白ロム」販売が不可となることから販売代理店における不良在庫問題が顕在化する恐れがありました。今回の規制見直し議論の中で着手されなかった在庫特例についてもあらためて問題提起を行い、全携協提案を軸に現在、総務省では規制見直しの検討が進められています。

さて、コロナ禍を経て、日経平均株価が史上初の 4 万円台に乗せるとともに、17 年ぶりにマイナス金利政策が解除される等、経済の転換点を迎えています。

また、コロナ以降雇用環境にも変化が生じており、当業界においてはショップスタッフ・クルーの離職率が上昇するとともに、採用もままならない状況に陥っており、多くの販売代理店にとって最大かつ喫緊の経営課題となっております。

全携協では会員各位のご協力のもと例年実施している「定着率アンケート」でその実態を明らかにし、オンライン活動報告などを通じて会員各位と情報共有するとともに、各キャリアの営業担当役員に向けた報告・意見交換会を実施し、働きがいの創出や採用活動支援、業界イメージの転換等に向けた取り組みを要請しており、今後とも最重要課題のひとつとして注視してまいります。

一方、2023年度は全国の会員の皆さまとのリアルな地域交流会の再開を果たせたことでも記憶に残る1年となりました。

7月から10月にかけて、北海道から沖縄まで全10地域（中国と四国は合同）で実施した地域交流会には、のべ137社、182名の会員の皆さまにお越しいただき、充実した意見交換ができました。また、地域交流会を通じて、7社のあらたな会員をお迎えすることができたのも大きな成果のひとつでした。

地域交流会の成功を踏まえ、2024年度はより多くの会員の皆さまと交流を図り全携協に加入いただいている価値を実感していただくべく、積極的に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、2024年4月1日に407社となりました。

正会員	118社
準会員	280社
賛助会員	9社
合計	407社

3. 地域活動の強化

2024年4月1日現在の会員407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	9	15	0	24
東北	12	27	0	39
関東	34	80	8	122
信越	3	1	0	4
東海	6	26	0	32
北陸	5	6	0	11
近畿	21	62	1	84
中国	10	14	0	24
四国	7	16	0	23
九州	8	32	0	40
沖縄	3	1	0	4
合計	118	280	9	407

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。

2024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1,627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。2020年度から2022年度にかけては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、オンライン開催の併用などにより開催数も例年並みに戻りつつあり、これからも携帯電話販売代理店のe-ネットキャラバンへの一層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。



2023年度：全携協会員が実施したe-ネット安心講座実績（実施回数）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
回数	37	17	57	63	4	13	19	31	15	16	17	9	298

2023年度：全携協のe-ネット安心講師数推移

	2021年4月1日	2022年4月1日	2023年4月1日	2024年4月1日
講師数	1,856名	1,803名	1,830名	1,627名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2023年6月2日（金）に書面による出席も含め115社の参加を得て、第9回定時社員総会を開催し下記2議案の決議を行いました。

- ・ 第1号議案：2022年度事業報告及び2022年度決算承認の件
- ・ 第2号議案：役員選任の件

また、報告事項として2023年度会費について下記の報告を行いました。

- ・ コロナ禍の特別施策である基本年会費の半額を継続する。
- ・ 向こう一年で地域会員との交流会や賀詞交歓会のリアル開催による意見・情報交換を充実させ、協会活動の意義・価値の理解浸透を図ったうえで、2024年度に見直しを実施する。
- ・ 見直しにあたっては、原則としてスタッフ数をベースとした店舗加算額とするとともに、一年間業界動向を見極め、単価の妥当性を検討する。

2. 理事会

2023年度は、下記のとおり定例理事会を12回、臨時理事会を2回開催しました。

第1回（4月17日）	臨時（5月8日）	第2回（5月22日）
第3回（6月2日）	臨時（6月2日）	第4回（7月13日）
第5回（8月23日）	第6回（9月21日）	第7回（10月19日）
第8回（11月16日）	第9回（12月7日）	第10回（1月30日）
第11回（2月20日）	第12回（3月19日）	

3. 運営会議

運営会議は会長、副会長、委員会委員長、専務理事、ならびに事務局長の10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）。

2023年度は、下記のとおり定例運営会議を10回、臨時運営会議を1回開催しました。

4月度（4月17日）	臨時（5月8日）	5月度（5月22日）
6月度（6月2日）	7月度（7月13日）	9月度（9月21日）
11月度（11月16日）	12月度（12月7日）	1月度（1月30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、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

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

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

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

新規会員開拓、会費体系など会員のための施策の検討を行い、理事会へ提案を行います。また、会報誌「はばたき」の企画・制作を行います。

5. 入会審査委員会

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

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3,100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：渋谷 潤理事
副委員長：井上貴博理事
副委員長：柴崎秀紀理事
副委員長：新谷隼人理事
副委員長：西川 猛副会長
副委員長：宮本 崇理事

(2) 2023年度の活動内容

① 委員会の開催

4月度（4月26日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年2～3月苦情について
- ・マイナンバーカードの機能のスマホ搭載にあたっての店舗業務について
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策について

5月度（5月24日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年3～4月苦情について
- ・苦情収集項目の見直し結果（カスハラ関係）について
- ・悪質クレーム（迷惑行為）対策について

6月度（6月28日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年4～5月苦情について
- ・サ向委の新体制について
- ・モニタリング定期会合について

- ・改正法見直し案について

7月度（7月26日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年5～6月苦情について
- ・苦情収集会社見直しについて
- ・消費者支援連絡会意見案について
- ・総務省パブリックコメント意見案について

8月度（8月30日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年6～7月苦情について
- ・総務省覆面調査パブリックコメント案について
- ・苦情収集件数向上に向けての説明実施報告について
- ・NACS・東京都消費生活総合センターとの意見交換について

9月度（9月27日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年7～8月苦情について
- ・青少年のインターネット利用の環境整備に関する総務省との意見交換について

10月度（10月25日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年8～9月苦情について
- ・イベント会社の非推奨リストの運用について
- ・パブリックコメント意見案について
- ・担当見直しの件

11月度（11月29日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年9～10月苦情について
- ・総務省関連共有事項について

12月度（12月20日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年10～11月苦情について
- ・総務省関連共有事項について
- ・カスハラ対策マニュアルについて

1月度（1月24日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年11～12月苦情について
- ・日本認知症官民協議会インタビューについて
- ・総務省モニタリング定期会合発表資料について
- ・定着率・ES・カスハラアンケートについて

2月度（2月28日）

- ・キャリア分科会チーム 2023年12月～2024年1月苦情について

- ・ 苦情収集項目の見直しについて
- ・ 競争ルールの検証に関する WG プレゼン資料について

3 月度 (3 月 27 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2024 年 1~2 月苦情について
- ・ 業界横断的な苦情縮減活動について

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。

③ 消費者支援連絡会、他

- ・ 第 29 回 関東電気通信消費者支援連絡会 (9 月 8 日、東京)
- ・ 第 30 回 関東電気通信消費者支援連絡会 (3 月 8 日、東京)

④ 総務省有識者会議への参加・プレゼン (※印はプレゼンあり)

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。

- ・ 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
第 15 回 (7 月 4 日※) 第 16 回 (2 月 22 日※)
- ・ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第 47 回 (4 月 21 日) 第 48 回 (5 月 17 日※) 第 49 回 (6 月 23 日)
第 50 回 (10 月 10 日) 第 51 回 (11 月 17 日) 第 52 回 (12 月 21 日)
第 53 回 (2 月 9 日) 第 54 回 (2 月 22 日※) 第 55 回 (3 月 25 日※)
- ・ 競争ルールの検証に関する WG
第 42 回 (4 月 12 日) 第 43 回 (4 月 25 日) 第 44 回 (5 月 17 日※)
第 45 回 (5 月 30 日) 第 46 回 (6 月 20 日) 第 47 回 (9 月 8 日)
第 48 回 (11 月 16 日) 第 49 回 (12 月 4 日) 第 50 回 (12 月 22 日※)
第 51 回 (1 月 29 日) 第 52 回 (2 月 16 日) 第 53 回 (3 月 13 日)
第 54 回 (3 月 28 日※)
- ・ ICT 活用のためのリテラシー向上に関する検討会
第 7 回 (4 月 27 日) 第 8 回 (6 月 16 日) 第 9 回 (3 月 11 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 3 回 (4 月 20 日)
- ・ デジタル活用支援アドバイザーボード
第 6 回 (5 月 17 日)

- ・ 「競争ルールの検証に関する WG (第 44 回) /消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第 48 回) 合同会合・5 月 17 日」
公正取引委員会の調査結果を引用し、キャリアと販売代理店との実質的なコミュニケーションが不足している点、構造的にキャリアの手数料施策が健全化しないと販売代理店は健全化できない点、また 2022 年 8 月 1 日付総務省要請の実現に向けては各キャリアから新規契約の件数に加えて機種変更も報告規則に追加し、総務省が両者のバランスを定点観測すべきと意見しました。
- ・ 「競争ルールの検証に関する WG (第 50 回)・12 月 22 日」
端末市場の更なる活性化に向けては中古端末の流通促進の他、廉価端末の定義見直しによる新品低価格端末の活性化も検討すべきという点と、割引上限規制見直しを受けて不良在庫特例の見直しも実施しないと販売代理店の経営に深刻な影響が懸念される旨を意見しました。また、競争を一層促進させるための施策の検討にあたっては業界全体が質の競争にシフトできるよう、新規や PI の競争が過度に行われていないか評価できる仕組みとして各キャリアから新規契約の件数に加えて機種変更も報告規則に追加し、総務省が両者のバランスを定点観測すべきと意見しました。
- ・ 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第 55 回)・3 月 25 日」
媒介等業務受託者に対する各キャリアの指導等措置義務が適正に実施されている旨の説明と、キャリアとのコミュニケーションの改善や目標・評価指標の設定については総務省が客観的なデータで市場の状態を検証できるよう新規契約の件数に加えて機種変更・SIM のみ新規の件数も報告規則に追加すべき、キャリアの評価指標については、アフターフォロー拠点である店舗の存続に関わる評価指標の配点は「機変≧新規」でないと適合性の原則違反が助長される懸念があると意見しました。
- ・ 「競争ルールの検証に関する WG (第 54 回)・3 月 28 日」
ミリ波端末に対する割引上限規制の緩和について、方向性に賛同するも割引は新規や PI だけでなく機種変更にも一定の配慮をいただけるよう意見しました。また、不良在庫特例の見直しについては製造中止の有無に関わらず最終調達日から 12 か月経過で対照価格の半額、24 か月経過で 8 割、36 か月経過で規律の対象外とすることを意見しました。

2. 定着率向上委員会

2023 年度は、定着率アンケート、ES・カスハラアンケートを実施し、分析結果を会員限定のレポートや全携協オンラインセミナー (3 月 12 日)、会報誌「はばたき」第 19 号で各会員にフィードバックすると共に 4 キャリア幹部とも意見交換を実施しました。その他、会員各社の採用活動を支援する目的で、採用活動支援チラシを制作しました。

また、カスタマーハラスメント対策については、2023 年 3 月 30 日から 2024 年 1 月 31 日までに計 16 回の 4 キャリアとの合同会合を実施し、業界横断のカスタマーハラスメント対策マニュアル (ショップ向け・経営者向け) を制作し、24 年 1 月までに各キャリアから

全携協非加盟会社も含め全キャリアショップに展開いただきました。

協会研修については、全面的にオンライン化して4年目となりますが、無料研修を充実させ、無料研修の受講者数を前年度よりも増加させることができました。

2024年度については、オンライン研修をいつでも視聴できる研修用動画コンテンツ提供に移行し、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

副委員長：佐々木勉理事

(2) 2023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

会員企業137社3,890店舗への定着率アンケートおよび11,213件のES・カスハラアンケートの結果、コロナを経てサービス業全体の離職率が上がっている影響もあり、22年度は過去最悪水準の離職率となっていることと、21年から始まった2年間に亘る白ロム廉価販売による過度なMNP競争で現場のモチベーション低下が深刻である旨を各キャリアに対して訴え、対策の必要性を相互に確認できました。

② 改善提案 WG・ハラスメント対策 WG

2022年10月に実施したカスハラアンケートの結果を受け、ショップスタッフ・クルーから特に要望の高かった業界横断的なカスハラ対応マニュアルの作成に全キャリアと取り組むこととしました。2023年3月から16回にわたる合同会合を経て、12月にマニュアルを完成させました。

このマニュアルは各キャリアからショップスタッフへ展開されるとともに、特にカスハラ対応において重要となる企業としての対応体制の整備について、全携協の各理事会社をはじめ会員各社での取り組みを引き続き促進しています。

また、アンケート結果については、2024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。

2024年度においても、引き続き各販売代理店におけるカスハラ対応体制の整備を促進するとともに、ショップスタッフ・クルー向けカスハラ対応研修の企画・実施、および一部キャリアで先行しているショップの録音装置導入などについて各キャリ

アとの協議を継続いたします。

③ 協会研修 WG

協会研修を全面的にオンラインに切替え 4 年目となりました。2023 年度は無料研修を充実させ、無料研修については 2022 年度の 278 名から、286 名に受講者は増加いたしました。

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 19 日）

- ・ 2023 年度取り組みスケジュール及び採用支援チラシについて（情報発信 WG）
- ・ 2023 年度上期研修メニュー及び研修申し込み状況（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策キャリア合同会合の実施状況について（ハラスメント対策 WG）

第 2 回（6 月 21 日）

- ・ 採用支援チラシ展開報告、定着率アンケート 2023 の準備について（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告及び研修売上金額年度推移（協会研修 WG）
- ・ 無料研修開催時の承認フローについて（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策キャリア合同会合の実施状況について（ハラスメント対策 WG）

第 3 回（8 月 22 日）

- ・ 定着率アンケート 2023 及び ES・カスハラアンケートの準備について（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ 下期研修メニューの報告（協会研修 WG）
- ・ CDA→TG 吸収合併に伴う 2023 年度研修の方向性について
- ・ カスハラ対策の進捗について（ハラスメント対策 WG）

第 4 回（10 月 25 日）

- ・ 定着率及び ES・カスハラアンケート進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 研修申し込み状況報告（協会研修 WG）
- ・ 2024 年度協会研修企画の現状共有（協会研修 WG）
- ・ ハラスメント対策合同会合の進捗について（ハラスメント対策 WG）

第 5 回（12 月 20 日）

- ・ ES・カスハラアンケートレポート[速報版]定着率アンケート結果報告（情報発信 WG）
- ・ 2024 年度協会研修方向性について（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策の進捗について（ハラスメント対策 WG）

第 6 回（2 月 21 日）

- ・定着率・ES・カスハラアンケート FB 進捗報告（情報発信WG・ハラスメント対策WG）
- ・2024年度協会研修について（協会研修WG）

3. 企画推進委員会

企画推進委員会は、当協会の会員向けセミナーや地域交流会を企画・立案し、会員への情報発信や会員同士の交流を図っています。他にも賀詞交歓会を企画・立案しています。

2023年度は、6回の外部講師を迎えたセミナーと3回の当協会活動報告会をオンラインで開催しました。地域交流会につきましては、10地域（関西、東北、関東、北陸、中四国、九州、北海道、信越、沖縄、東海）で開催いたしました。

また、リアル開催を予定していた賀詞交歓会につきましては、2024年元旦に発生した能登半島地震で被災された皆さまの状況を鑑み、開催を中止いたしました。

2024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。地域交流会についても、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：川上典久理事
副委員長：上運天清理事
副委員長：佐々木正人理事
副委員長：伊藤秀孝理事

（2）2023年度の活動内容

① 委員会の開催

第1回（4月17日）

- ・2023年度のセミナーについて
- ・第1回オンラインセミナーについて
- ・第2回（社員総会）オンラインセミナーについて
- ・2024年賀詞交歓会について
- ・2023年度地域交流会について
- ・「はばたき読者登録サイト（会員メールアドレス取得システム）」の活用について
- ・2022年度第7回セミナーのアンケート結果

第2回（5月22日）

- ・2023年度のセミナーについて
- ・第2回（社員総会）オンラインセミナーについて
- ・2024年賀詞交歓会について
- ・2023年度地域交流会について

第3回（6月9日）

- ・2023年度企画推進委員会新体制
- ・2023年度セミナー開催状況
- ・2023年度地域交流会実施状況
- ・2023年度関西地域交流会について
- ・2023年度第3回（9月）オンラインセミナーについて

第4回（7月13日）

- ・2023年度地域交流会実施状況
- ・2023年度セミナー開催状況
- ・2023年度第3回（9月）以降のオンラインセミナーについて

第5回（8月22日）

- ・2023年度地域交流会実施状況
- ・関西地域交流会と東北地域交流会のアンケート結果
- ・2023年度セミナー開催状況
- ・2023年度第3回（9月）以降のオンラインセミナーについて

第6回（9月21日）

- ・2023年度地域交流会実施状況
- ・地域交流会（関東・北陸・中四国）のアンケート結果
- ・2023年度セミナー開催状況
- ・2023年度第3回（9月）オンラインセミナーについて
- ・2023年度第4回（10月）以降のオンラインセミナーについて
- ・次回の企画推進委員会の日程について

第7回（10月19日）

- ・2023年度地域交流会実施状況
- ・地域交流会（九州・北海道・信越）のアンケート結果
- ・2023年度セミナー開催状況
- ・2023年度第4回（11月）オンラインセミナーについて

第8回（11月16日）

- ・2023年度予算実績・見込み
- ・2023年度第4回（11月）オンラインセミナーについて
- ・2024年新春特別オンラインセミナーについて
- ・2023年度セミナー開催実績・予定
- ・2024年賀詞交歓会について
- ・2023年度地域交流会アンケート結果

第9回（12月6日）

- ・2023年度セミナー開催実績・予定
- ・2023年度予算 実績・見込み
- ・2024年度予算（案）
- ・2024年賀詞交歓会について

第10回（2024年1月25日）

- ・2023年度セミナー開催実績・予定
- ・2024年度予算案（見直し案）について
- ・2024年度企画推進委員会スケジュール（案）について

第11回（2024年2月20日）

- ・2024年度企画推進委員会スケジュールについて
- ・2024年度予算案（見直し案）について
- ・今後のイベントについて
- ・今後のセミナーについて

第12回（2024年3月19日）

- ・2024年度イベントスケジュールについて
- ・2024年度のセミナーについて

② オンラインセミナーの開催（計6回）

第1回セミナー（5月9日）

- 演題）「メタバースが生み出す可能性」
- 講師）凸版印刷株式会社 小林 正典 様

第2回（社員総会）セミナー（6月2日）

- 演題）「完全分離ルールの見直しと業界秩序の再構築～正直者が馬鹿を見ない世界へ」
- 講師）株式会社野村総合研究所 北 俊一 様

第3回セミナー（9月29日）

- 演題）「モバイル市場に関する最近の政策について」
- 講師）総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 料金サービス課 課長 井上 淳 様

第4回セミナー（11月27日）

- 演題）「韓国の移動通信サービス最新動向
－5G、身分証スマホ搭載、高齢化社会対応等－」
- 講師）一財）マルチメディア振興センター 三澤 かおり 様

第5回（新春特別）セミナー（2024年1月23日）

演題)「2024年のスマホ業界 ガイドライン変更の影響を読み解く」

講師) スマホ・ケータイジャーナリスト 石川 温 様

第6回セミナー (2024年2月7日)

演題)「企業の努力無くしてカスハラは減らないー心理的安全が人材を守るー」

講師) 東洋大学 社会学部長 教授 桐生 正幸 様

③ 全携協活動報告会の開催

第1回 活動報告会 (4月12日)

演題)「改正電気通信事業法の施行3年後の検討状況と公取廉価販売報告書解説」

講師) 俣野専務理事、瀧澤委員

第2回 活動報告会 (12月15日)

演題)

・電気通信事業法施行規則およびガイドラインの改正についての解説

・「キャリアショップにおけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」(キャリア・全携協共同制作) について

講師) 俣野専務理事、瀧澤委員

第3回 活動報告会 (2024年3月12日)

演題)「定着率・ES・カスハラアンケートから見えた、業界の課題と対策」

講師) 俣野専務理事、瀧澤委員

④ 地域交流会の開催

・関西地域交流会 (7月31日)

・東北地域交流会 (8月2日)

・関東地域交流会 (8月21日)

・北陸地域交流会 (8月28日)

・中四国地域交流会 (9月4日)

・九州地域交流会 (9月12日)

・北海道地域交流会 (9月22日)

・信越地域交流会 (9月28日)

・沖縄地域交流会 (10月6日)

・東海地域交流会 (10月25日)

⑤ 総務省総合通信局主催の消費者支援連絡会 (ハイブリッド開催) への参加

・北海道総合通信局

第29回北海道電気通信消費者支援連絡会 (9月21日)

- 第 30 回北海道電気通信消費者支援連絡会 (3 月 13 日)
- ・東北総合通信局
 - 令和 5 年度第 1 回東北電気通信消費者支援連絡会 (9 月 11 日)
 - 令和 5 年度第 2 回東北電気通信消費者支援連絡会 (3 月 4 日)
- ・関東総合通信局
 - 第 29 回関東電気通信消費者支援連絡会 (9 月 8 日)
 - 第 30 回関東電気通信消費者支援連絡会 (3 月 8 日)
- ・信越総合通信局
 - 第 29 回信越電気通信消費者支援連絡会 (8 月 30 日)
 - 第 30 回信越電気通信消費者支援連絡会 (3 月 19 日)
- ・東海総合通信局
 - 令和 5 年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会 (9 月 15 日)
 - 令和 5 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会 (2 月 29 日)
- ・北陸総合通信局
 - 第 29 回北陸電気通信消費者支援連絡会 (8 月 21 日)
 - 第 30 回北陸電気通信消費者支援連絡会 (2 月 7 日)
- ・近畿総合通信局
 - 第 30 回近畿電気通信消費者支援連絡会 (8 月 28 日)
 - 第 31 回近畿電気通信消費者支援連絡会 (2 月 19 日)
- ・中国総合通信局
 - 第 29 回中国地方電気通信消費者支援連絡会 (9 月 25 日)
 - 第 30 回中国地方電気通信消費者支援連絡会 (3 月 9 日)
- ・四国総合通信局
 - 令和 5 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会 (9 月 5 日)
 - 令和 5 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会 (2 月 9 日)
- ・九州総合通信局
 - 令和 5 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会 (8 月 23 日)
 - 令和 5 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会 (2 月 1 日)
- ・沖縄総合通信事務所
 - 第 28 回沖縄電気通信消費者支援連絡会 (8 月 17 日)
 - 第 29 回沖縄電気通信消費者支援連絡会 (2 月 15 日)

4. 総務委員会

総務委員会では、2023 年度は会報誌「はばたき」を 4 回配信しました (第 16 号(7 月)～第 19 号(3 月))。2022 年度まではタブロイド紙として年間 3 回発行してまいりましたが、第 16 号より PDF 版へ移行、新たに構築した読者登録システムによるメール配信を行いました。これにより、配送費・印刷費を削減するとともに、ショップスタッフの認知度向上にも繋げることができました。また、移行したことにより、フレキシブルな誌面構成や関連サイトへのリンクが可能となり、利便性が向上いたしました。主なコンテンツとしては、今年度より復活した全国地域交流会の様様 (第 17 号、第 18 号)、キャリア各社のメタバースへの取り組みの紹介 (第 16 号～第

18号)、あんしんショップ大賞 2023 特集 (第 19 号)、総務省総合通信基盤局の今川局長と全携協石田会長との特別対談 (第 18 号) など、会員の皆さまのお役に立てるような企画の実現に努めました。

6月の社員総会は、昨年度と同様、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、その模様を WEB でライブ配信しました。また併せて、株式会社野村総合研究所パートナー北俊一様を講師にお迎えしたセミナーを実施しました。

(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) 2023 年度の活動内容

4 月度 (4 月 6 日)

- ・「はばたき」読者登録サイトの構築について
- ・社員総会の進め方
- ・2023 年度の総務委員会スケジュールについて

5 月度 (電磁的開催)

- ・総会の開催方法(ハイブリッド参加型バーチャル総会)について
- ・第 9 回定時社員総会招集通知の発送について (発送日・開催場所・内容)
- ・定時社員総会への上程議案について

7 月度 (7 月 6 日)

- ・はばたき第 16 号概算費用について
- ・はばたき第 16 号読者プレゼント費用について
- ・はばたき読者登録サイトの運用開始について

9 月度 (9 月 7 日)

- ・「はばたき」第 16 号 PDF 版での反響と次回以降の課題について
- ・「はばたき」第 17 号コンテンツ案の紹介について
- ・来期の会費について

10 月度 (10 月 11 日)

- ・はばたき第 17 号概算費用について
- ・はばたき第 17 号読者プレゼント費用について
- ・総務委員会 (総務 WG) メンバーの変更について

- ・総務委員会の業務棚卸について
- ・来年度以降の会費について

12月度（12月6日）

- ・はばたき第18号概算見積り及び内容の共有について
- ・はばたき第18号読者プレゼント費用について
- ・2024年度総務委員会予算（一次案）について
- ・理事会社のはばたき読者サイト登録数について
- ・会費の考え方について
- ・来年度の総務委員会日程（案）について

1月度（1月11日）

- ・2024年社員総会会場選定と総会后懇親会の開催について

2月度（2月8日）

- ・2024年社員総会について
- ・「はばたき」第19号について

3月度（3月7日）

- ・はばたき第19号概算費用について
- ・はばたき第19号読者プレゼント費用について
- ・役付加算の準会員適用について
- ・2024年社員総会後の懇親会開催方法について

V. あんしんショップ認定協議会の活動

電気通信事業法やガイドラインの改正により、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8年目を迎えた「あんしんショップ」は、地域に根差した活動をベースに、デジタル推進拠点としてのキャリアショップの価値をこれまで以上に高めています。

1. あんしんショップ認定状況

2024年4月1日現在の認定ショップ数は、4,606店舗（前年同期比315店舗減）。

2. 2023年度の活動内容

(1) 審査委員会の開催

第1回（4月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（10店舗）

第2回（5月24日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（7店舗）
- ・あんしんショップ処分について

第3回（6月30日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（3店舗）
- ・あんしんショップ認定協議会運営委員長/副委員長について

第4回（7月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（8店舗）

第5回（8月31日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（3店舗）
- ・あんしんショップ大賞2023審査スケジュールについて

第6回（9月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（14店舗）
- ・あんしんショップ大賞2023スケジュールについて

第7回（10月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（22店舗）
- ・あんしんショップ大賞2023応募状況について
- ・交流フェスタ2023について

第8回（11月29日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（8店舗）

第9回（12月22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審査状況について
- ・あんしんショップ認定更新研修について

第10回（1月30日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（10店舗）
- ・あんしんショップ大賞表彰式について
- ・店長座談会について

第11回（2月28日）

- ・あんしんショップの異動状況について
- ・あんしんショップ大賞表彰式について
- ・店長座談会について

第12回（3月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（47店舗）
- ・あんしんショップ大賞受賞店舗の認知向上施策について
- ・あんしんショップのあり方検討プロジェクトの検討状況について

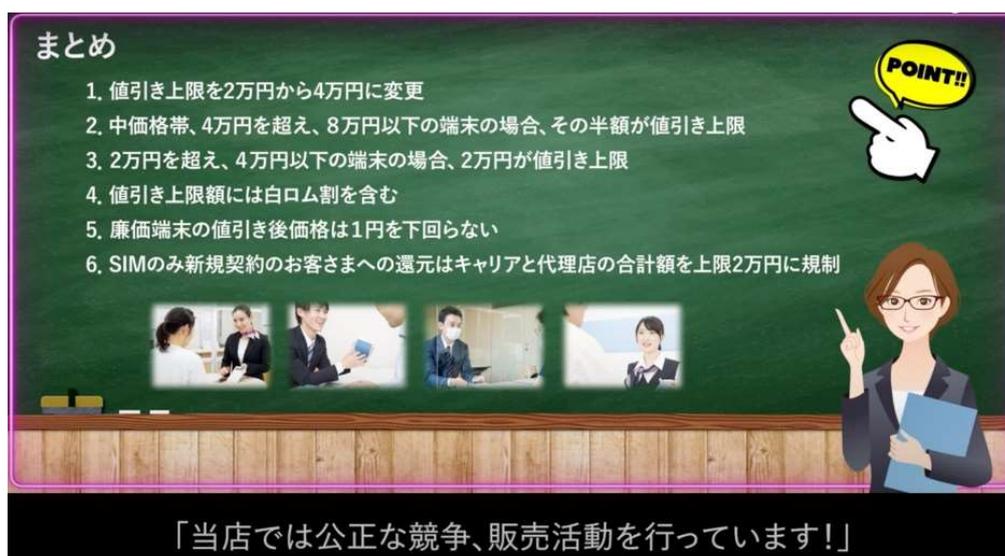
（2）認定更新研修

① 実施内容

2023年12月に施行された電気通信事業法施行規則およびガイドラインの見直し（値引き上限額の見直し）について、その背景や総務省有識者会議での議論等を踏まえた理解と運用が果たせるように、ショップスタッフ・クルー向けの動画研修教材を作成し、各キャリアのe-ラーニングシステムを通じてすべてのあんしん認定ショップへ展開しました。

② 実施時期

2023年12月下旬～2024年2月29日（各キャリアのe-ラーニングシステムにて）



まとめ

1. 値引き上限を2万円から4万円に変更
2. 中価格帯、4万円を超え、8万円以下の端末の場合、その半額が値引き上限
3. 2万円を超え、4万円以下の端末の場合、2万円が値引き上限
4. 値引き上限額には白ロム割を含む
5. 廉価端末の値引き後価格は1円を下回らない
6. SIMのみ新規契約のお客さまへの還元はキャリアと代理店の合計額を上限2万円に規制

POINT!!

「当店では公正な競争、販売活動を行っています！」

（3）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。

5回目を迎えた本年度は657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

- ・「お客様への誓い」6項目の取り組み事例を募集。
- ・応募事例（657件）を理事会社担当者によるスクリーニング、キャリアによる一次選考、協会理事による二次選考、過去の大賞受賞店舗の店長による評価、あんしんショップ認定協議会審査委員による最終選考により表彰対象（15事例）を選出。
- ・リアル会場での表彰式では15ショップによるプレゼンテーションを受け、総務省の今川総合通信基盤局長により表彰状および副賞を授与。
- ・当日、会場にご参加いただけなかった会員、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 e-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、総務省や有識者、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：2023年9月11日～10月31日
- ・表彰式：2024年2月19日

（3）実施結果

- ・総務大臣賞 ソフトバンクイオンモール鈴鹿
- ・優秀賞 ソフトバンクトナリエ四日市、au Style 本地ヶ原、
au ショップ米子東福原
- ・審査員特別賞 ドコモショップ秋田東店、楽天モバイル新宿サブナード店、
ドコモショップ前後店、ソフトバンク新潟弁天インター、
ソフトバンク本厚木、ソフトバンクららぽーと名古屋みなとアクルス

・キャリア特別賞

ドコモショップ津山林田店、au Style 浜松若林、
ワイモバイルイオンモール四條畷、au ショップサンエー与勝シティ、
楽天モバイル沖縄パルコシティ店



受賞店舗の代表者を囲んで記念撮影



受賞実績を店頭でお客さまへアピール