

2024 年度事業報告

2024 年 4 月 1 日から 2025 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

2023 年 12 月に電気通信事業法施行規則（省令）およびガイドラインは、白ロム割を含め 4 万円（税別）の値引き上限規制へと改正されました。2024 年度はこの改正の影響を受けたことに加え、端末の高機能化と物価高騰を受けて端末価格が上昇し、残価設定型の端末購入プログラムの利用比率が高まりました。

また総務省有識者会議において更に検討が重ねられた結果、2024 年 12 月には前年に続いて省令、ガイドラインが改正され、残価設定型の端末購入プログラムの計算方式の厳格化をはじめとするルール整備が行われたところです。

携帯端末は価格上昇を背景に年々出荷数が減少し、2023 年に 3 千万台を下回る一方、MNP の獲得競争は依然激しく、高頻度の出張販売等でスタッフ・クルーの負荷は増大しており、販売代理店の運営にも少なからず影響を及ぼす状況が続いております。2024 年の端末出荷数は一旦下げ止まりをみせており、携帯端末メーカーでは「生成 A I」の開発が競われ、各メーカーから A I 機能を搭載した端末が続々と投入されるなど、一気に A I が身近なものとなっており、今後ますますユーザーの生活への活用と、端末の買い替え需要の促進が期待されます。

かかる状況下、全携協では総務省有識者会議に、不良在庫特例の見直しを訴え省令改正に盛り込まれるなど、携帯販売代理店の業界団体として業界の現状を正しく伝え、総務省や関係団体ともコミュニケーションを緊密に図ってまいりました。

また、2023 年度に再開した地域交流会を、2024 年度も 9 月から 11 月にかけて全国 8 か所にて実施し、総勢 190 名を超える会員の皆さまと意見交換や懇親を図ることができました。本交流会において頻出した業界の大きな課題が幾つかあり、全携協ではこれら課題にも、業界の実態を具に捉え向き合うことを続けております。

そのひとつはスタッフ・クルーの採用難と離職率の高止まりです。全携協では、会員各社のご協力の下「定着率アンケート」を 2017 年分より収集し、また 2024 年度で 3 回目となる「ES・カスハラアンケート」には 1 万人超のスタッフ・クルーにご回答いただきました。この結果を集計・分析し、定例となっております各キャリア幹部との意見交換を実施、2025 年度にはキャリア毎に対策会議を頻度高く開催することが合意されています。

また、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策では、前述アンケートに基づき、2023 年 12 月にキャリアと合同で他業界に先駆け作成した「カスハラ対策マニュアル」を落とし込み、キャリアとの合同会合を重ねて具体的対策の実現に努めております。

出張販売については、過去のキャリアとの合同会合で適正化について 5 つの提案を行い、そのフォローアップとして「出張販売・外部イベント会社アンケート」を実施しました。スタッフ・クルーへの影響や悪質なイベント会社の対策などを業界共通の課題として、2025 年度には改め

て4キャリア協力の下、第二段階の合同会合の開催が予定されています。

このようにキャリア横断的な課題を、多くの検討会を設置して議論することも全携協の大きな役割のひとつと捉え、積極的にキャリア各社に働きかけ継続的に改善策を模索し続けます。

皆さま方のお陰をもちまして、全携協は設立10周年を迎えることができ、本年1月には2020年以来の賀詞交歓会を明治記念館で執り行いました。来賓として阿達総務副大臣をはじめ総務省、各キャリア代表および幹部の皆さま、関係団体・有識者をお招きし、総勢320名を超える方々にご出席いただき、会員の皆さまとともに盛大に開催することができました。

しかしながら一年を振り返りましても、まだまだ皆さまへの情報発信は充分ではなく、交流の場も更に充実させる必要性を実感しております。

様々なDXが進展する中、キャリアショップはこれからも情報通信サービスの拠点としてデジタル社会の発展に貢献し、地域に密着した取り組みを行うことが期待されています。

引き続き行政施策を注視し、キャリアとともに課題解決の道を探り、皆さまと一緒に業界発展に邁進したいと存じます。引き続き協会活動へ、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

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、2025年4月1日に409社となりました。

正会員	117社
準会員	282社
賛助会員	10社
合 計	409社

3. 地域活動の強化

2025年4月1日現在の会員409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	7	15	0	22
東 北	10	30	0	40
関 東	36	72	9	117
信 越	3	6	0	9
東 海	6	28	0	34
北 陸	5	4	0	9

近 畿	21	64	1	86
中 国	11	13	0	24
四 国	7	18	0	25
九 州	8	31	0	39
沖 縄	3	1	0	4
合 計	117	282	10	409

4. e-ネットキャラバンへの取り組み

インターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動である e-ネットキャラバンは、一般財団法人マルチメディア振興センター（略称：FMMC）が推進する事業のひとつであり、全携協は、地域における社会貢献の一環として 2016 年度から会員各位に本活動の講師として参画いただくことを積極的に奨励してまいりました。

2025 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 1,576 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、フィルタリングに関する様々な義務が課せられました。

青少年がインターネットの有害情報に接する機会が増え、犯罪に巻き込まれる事案も増加し、FMMC では、GIGA スクールの進展や、ニセ情報の顕在化等時代の変化に対応するため、講座内容の見直しが進められているところです。

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、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。



2024 年度：全携協会員が実施した e-ネット安心講座実績

	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	32	25	45	59	1	10	9	29	20	11	16	7	264

全携協の e-ネット安心講師数推移

	2022 年 4 月 1 日	2023 年 4 月 1 日	2024 年 4 月 1 日	2025 年 4 月 1 日
講師数	1,803 名	1,830 名	1,627 名	1,576 名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2024年6月7日（金）に書面も含め 111 社の議決権行使を受けて、第 10 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：2023 年度事業報告および 2023 年度決算承認の件
- ・ 第 2 号議案：役員選任の件
- ・ 第 3 号議案：会費変更の件

2. 理事会

2024 年度は、下記のとおり定例理事会を 12 回、臨時理事会を 1 回開催しました。

第 1 回（ 4 月 18 日） 臨時（ 5 月 16 日） 第 2 回（ 5 月 29 日）
第 3 回（ 6 月 7 日） 第 4 回（ 7 月 18 日） 第 5 回（ 8 月 22 日）
第 6 回（ 9 月 19 日） 第 7 回（10 月 17 日） 第 8 回（11 月 25 日）
第 9 回（12 月 12 日） 第10 回（ 1 月 23 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、専務理事、委員会委員長、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）。

2024 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 18 日） 臨時（ 5 月 16 日） 5 月度（ 5 月 29 日）
7 月度（ 7 月 18 日） 8 月度（ 8 月 22 日） 10 月度（10 月 17 日）
11 月度（11 月 25 日） 12 月度（12 月 12 日） 1 月度（ 1 月 23 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・クルー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、会費体系など協会運営のための施策検討を行い、理事会へ提案を実施いたします。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、理事会へ答申いたします。

6. 倫理委員会

関連法令および本協会の定款、倫理綱領を定め、会員および協会の役職員が、適正に事業を運営すべく、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、理事会へ答申いたします。

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 3,000 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し、販売代理店から選出を受けた店長にて構成された会議により、内容を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分析結果の公表や消費者目線での問題提起を積極的に行なっております。

- ・店舗における消費者苦情と改善提案の収集・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) 2024 年度の活動内容

委員会の開催

4 月度（4 月 24 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 2～3 月苦情について
- ・2024 年度の委員会体制について
- ・業界横断的な苦情縮減活動について

5 月度（5 月 29 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 3～4 月苦情について
- ・モニタリング定期会合の件
- ・苦情収集会社見直しの件
- ・2023 年度下期フィードバックの件

6 月度（6 月 26 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 4～5 月苦情について
- ・苦情報告数向上に向けて
- ・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の論点整理について

7 月度（7 月 24 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 5～6 月苦情について
- ・パブリックコメントの件
- ・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の論点整理について

8 月度（8 月 28 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 6～7 月苦情について
- ・「競争ルールの検証に関する報告書 2024（案）」に対するパブコメ意見結果の件

9 月度（9 月 25 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 7～8 月苦情について
- ・覆面調査のパブコメ意見（案）について
- ・総務省有識者会議の動向について
- ・10 周年記念企画 PJ について

10 月度（10 月 30 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 8～9 月苦情について
- ・デジタル活用支援推進事業アンケートの実施について
- ・出張販売、イベント販売実態調査案の件

11 月度（11 月 27 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 9～10 月苦情について
- ・2024 年度上期フィードバックの件

12 月度（12 月 18 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 10～11 月苦情について
- ・「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の論点について

1 月度（1 月 29 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 11～12 月苦情について
- ・苦情収集項目見直しについて
- ・キャリア幹部意見交換の資料について

2 月度（2 月 26 日）

- ・キャリア分科会チーム 2024 年 12 月～2025 年 1 月苦情について

- ・総務省有識者会議について

3 月度（3 月 26 日）

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 1～2 月苦情について
- ・「消費者保護ルールのある在り方に関する検討会」の件

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から選出を受けた店長にて構成された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おります。

③ 各種会員向けアンケート

総務省の法令・ガイドライン改正の影響や、キャリアショップの課題解決に向けた実態把握のためのアンケートを実施し、総務省・キャリアに分析結果を共有、意見交換を実施しました。

- ・「割引上限規制見直しの影響アンケート」
（実施期間 4 月 15 日～5 月 15 日、有効回答 4,139 件）
- ・「デジタル活用支援推進事業アンケート」
（実施期間 11 月 7 日～11 月 26 日、有効回答 6,020 件）
- ・「出張販売・外部イベント会社アンケート」
（実施期間 12 月 2 日～12 月 20 日、有効回答 1,210 店舗）

④ 消費者支援連絡会、他

- ・第 31 回 関東電気通信消費者支援連絡会（9 月 6 日、東京）
- ・第 32 回 関東電気通信消費者支援連絡会（2 月 27 日、東京）

⑤ 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 17 回（7 月 5 日※） 第 18 回（3 月 4 日※）
- ・消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第 56 回（4 月 30 日） 第 57 回（5 月 24 日※） 第 58 回（6 月 27 日）
第 59 回（7 月 5 日※） 第 60 回（9 月 4 日） 第 61 回（12 月 4 日）
第 62 回（2 月 5 日） 第 63 回（3 月 4 日※） 第 64 回（3 月 27 日※）
- ・競争ルールの検証に関する WG
第 55 回（4 月 24 日） 第 56 回（5 月 20 日） 第 57 回（6 月 12 日）
第 58 回（6 月 20 日） 第 59 回（8 月 9 日） 第 60 回（12 月 20 日）

- ・ICT 活用のためのリテラシー向上に関する検討会
- 第10回（11月26日、第6回青少年WGと合同開催）

2. 定着率向上委員会

2024年度は、定着率アンケート、ES・カスタ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会報誌「はばたき」第22号で各会員にフィードバックするとともに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、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）の落とし込みの徹底を図るとともに、店頭での接客録音等の具体的な対策について全キャリアとの定期的な会合で協議を実施してまいりました。

協会研修については、これまでのオンライン研修を研修用動画コンテンツの提供に移行し、活用状況は向上しました。

2025年度については、研修用動画コンテンツの提供に加え、ウェビナー形式の研修を実施し、ハラスメント対策等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・クルー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：佐々木勉理事
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
委員：岡島洋介理事

（2）2024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の活動内容は以下のとおりです。

① 情報発信 WG

コロナ後、3期連続で離職が採用を上回っていた小売業が2023年度は回復に転じましたが、当業界においても会員企業151社3,811店舗への定着率アンケートおよび10,207件のES・カスタハラアンケートの結果、離職率が低下したことが確認できました。

また今回から採用人数の取得も行い、離職率と並んで大きな課題である入職（採用）率の定量化を行いました。ES・カスタマーハラスメントの調査結果においては前期と変わらず出張販売等による高い業務負荷、またカスタマーハラスメントの高い遭遇率

が続いており、これらの課題について着実な対策を講じるべく、2025 年度は 4 キャリアと定期的な検討会議の場を設けることで合意しました。

② ハラスメント対策 WG

2023 年 12 月に作成し、翌 2024 年 1 月に各キャリアから展開された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）の落とし込みの徹底を図るとともに、具体的な対策としてすでに一部キャリアで実施されている店頭での接客録音について、全キャリアショップでの導入検討をすすめてまいりました（2025 年度以降、各キャリアで順次導入予定）。また、店舗の固定電話への迷惑着信を拒否できる運用も順次具体化しております。今後はショップスタッフ・クルーのメンタルケアを含む、各キャリア・販売代理店における組織的な対応を一層強化すべく、キャリアとの協議を推進してまいります。

③ 協会研修 WG

2023 年度までのオンライン研修を、2024 年度から無料の研修用動画コンテンツへ移行しました。2024 年度の動画視聴回数は 4,623 回となり、会員のコンテンツ活用状況は向上しました。2025 年度は動画コンテンツに「カスタマーハラスメント対策」を加えるとともに、ウェビナー研修「営業力向上研修」「来店誘導架電研修」を実施します。

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 16 日）

- ・ 2024 年度活動計画と採用活動支援チラシ（案）について（情報発信 WG）
- ・ 2024 年度研修動画リリースについて（協会研修 WG）
- ・ 2024 年度の取り組み（案）について（ハラスメント対策 WG）

第 2 回（6 月 18 日）

- ・ 採用活動支援チラシ制作報告、定着率アンケート（案）について（情報発信 WG）
- ・ 協会研修動画の視聴状況共有（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策に係る理事会社における対応状況等について（ハラスメント対策 WG）

第 3 回（8 月 27 日）

- ・ 定着率・ES・カスハラアンケート 設問案（最終案）について（情報発信 WG）
- ・ 研修動画視聴状況（協会研修 WG）
- ・ 研修動画告知の方向性について（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策の検討状況について（ハラスメント対策 WG）

第 4 回（10 月 22 日）

- ・ 定着率・ES・カスハラアンケート 進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 研修動画視聴状況報告（協会研修 WG）
- ・ 次年度協会研修の方向性について（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策の実施状況について（ハラスメント対策 WG）

第 5 回（12 月 17 日）

- ・ 定着率アンケート等、取組進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 2025 年度協会研修企画案について（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策の現状について（ハラスメント対策 WG）

第 6 回（2 月 18 日）

- ・ 定着率アンケート分析レポート、および各キャリアとの意見交換進捗報告（情報発信 WG）
- ・ 次年度協会研修について（協会研修 WG）
- ・ カスハラ対策の状況について（ハラスメント対策 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、賀詞交歓会を企画・立案し、会員への情報発信や会員同士の交流を図っております。

2024 年度は、著名な企業人、大学教授、業界に精通したリサーチャー等外部講師を迎えたオンラインセミナーを 5 回のほか、元プロ野球選手を迎えた特別セミナー、当協会活動オンライン報告会を開催しました。会員各位の意見交換と交流を目的とした地域交流会を、9 月～11 月の間に全国 8 地域で開催いたしました。また、これまでコロナ禍や震災により自粛していた賀詞交歓会を 5 年ぶりに明治記念館にて開催いたしました。

2025 年度におきましても、会員の皆さまと積極的な意見交換を目指した地域交流会や、充実した内容のオンラインセミナーを企画・開催してまいります。

是非、皆さまの積極的なご参加をお待ち申し上げます。

（1）担当理事

委員長 ： 川上典久理事
副委員長：伊藤秀孝理事
副委員長：上運天清理事
委員 ： 吉田勝利理事

（2）2024 年度の活動内容

① 委員会

第 1 回（4 月 4 日）

- ・2024 年 4 月度セミナーの運営について
- ・2024 年 5 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（活動の目的、地域交流会のすすめ方他）

第 2 回（5 月 10 日）

- ・2024 年 5 月度セミナーの運営について
- ・2024 年 7 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（実施内容について）

第 3 回（6 月 5 日）

- ・2024 年 7 月度セミナーの運営について
- ・2024 年 9 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について

第 4 回（7 月 4 日）

- ・2024 年度企画推進委員会の新体制について
- ・2024 年 7 月度セミナーの運営について
- ・2024 年 9 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（事務局より実施概要の説明）

第 5 回（8 月 7 日）

- ・2024 年度企画推進委員会の新体制について（委員会メンバー、役割分担）
- ・2024 年 9 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（各地域準備の実施状況他）

第 6 回（9 月 5 日）

- ・2024 年 9 月度セミナーの運営について
- ・2024 年 11 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（申込状況・実施状況他）
- ・全携協 10 周年記念企画について
- ・新委員の選任について

第 7 回（10 月 3 日）

- ・2024 年 11 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度地域交流会について（地域交流会における質問等への回答について）
- ・全携協 10 周年記念企画について

第 8 回（11 月 7 日）

- ・2024 年 11 月度セミナーの運営について
- ・2025 年 1 月以降のセミナー企画について

- ・2024 年度地域交流会について（予算・実績集計他）
- ・2024 年度企画推進委員会予算に対する実績・通期見通しについて
- ・全携協 10 周年記念企画について

第 9 回（12 月 5 日）

- ・2025 年 1 月以降のセミナー企画について
- ・2024 年度 地域交流会における質問と回答方法について

第 10 回（1 月 10 日）

- ・10 周年特別セミナー・2025 年賀詞交歓会について
- ・2025 年 4 月以降のセミナー企画について
- ・2025 年度 企画推進委員会予算（案）について
- ・2025 年度 企画推進委員会スケジュール（案）について

第 11 回（2 月 6 日）

- ・2025 年 3 月度 全携協活動報告会について
- ・新春特別セミナー＆賀詞交歓会のアンケート結果
- ・2025 年 4 月以降のセミナー企画について（2025 年度年間スケジュールについて）
- ・2025 年度の賀詞交歓会、社員総会後懇親会、地域交流会のあり方について

第 12 回（3 月 5 日）

- ・2025 年 3 月度 全携協活動報告会について
- ・2025 年 4 月度セミナーの運営について
- ・2025 年 5 月以降のセミナー企画について
- ・2025 年度企画推進委員会予算について（賀詞交歓会とセミナー講師費用について）

② オンラインセミナー（計 5 回）

第 1 回セミナー（4 月 17 日）

演題：「ChatGPT が企業に与える影響～最先端 AI の脅威～」

講師：元富士通副会長 伊東 千秋 様

第 2 回セミナー（5 月 22 日）

演題：「実売データと消費者調査からみる携帯電話市場」

講師：ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社 林 義彦 様

ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社 松下 直史 様

全携協 サービス向上委員会 瀧澤委員

第 3 回セミナー（7 月 5 日）

演題：「スマホ時代の子どもたちのために」

講師：兵庫県立大学 環境人間学部教授（教育学博士）竹内 和雄 様

第4回セミナー（9月26日）

演題：「宇宙開発の最新動向と通信関連ビジネスの未来」

講師：内閣府 宇宙開発戦略推進事務局 参事官 山口 真吾 様

第5回セミナー（11月26日）

演題：「韓国の移動通信サービス最新動向－端末値引き規制撤廃方向、
中古端末流通促進、通信キャリアのAIシフト等－」

講師：一財）マルチメディア振興センター 三澤 かおり 様

③ 特別セミナー

2025年新春特別セミナー（2025年1月16日／明治記念館 蓬萊の間）

演題：「我が野球人生」

講師：野球解説者、元読売巨人軍 槇原 寛己 様

④ 全携協活動報告会

活動報告会（2025年3月12日）

演題：「定着率・ES・カスタマーハラスメントアンケートから見えた業界の課題と、
2025年度の総務省動向について」

講師：俣野専務理事、瀧澤委員

⑤ 地域交流会

- ・ 関東・信越・北陸地域合同交流会（9月3日）
- ・ 関西・沖縄地域合同交流会（9月9日）
- ・ 東海地域交流会（9月10日）
- ・ 東北地域交流会（10月4日）
- ・ 九州地域交流会（10月11日）
- ・ 中国地域交流会（10月24日）
- ・ 四国地域交流会（10月25日）
- ・ 北海道地域交流会（11月8日）

⑥ 賀詞交歓会

日時：2025年1月16日(木) 12:00～13:30

会場：明治記念館 富士の間

⑦ 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 31 回北海道電気通信消費者支援連絡会（9 月 4 日）
第 32 回北海道電気通信消費者支援連絡会（2 月 25 日）
- ・東北総合通信局
令和 6 年度第 1 回東北電気通信消費者支援連絡会（9 月 13 日）
令和 6 年度第 2 回東北電気通信消費者支援連絡会（2 月 20 日）
- ・関東総合通信局
第 31 回関東電気通信消費者支援連絡会（9 月 6 日）
第 32 回関東電気通信消費者支援連絡会（2 月 27 日）
- ・信越総合通信局
第 31 回信越電気通信消費者支援連絡会（8 月 7 日）
第 32 回信越電気通信消費者支援連絡会（2 月 18 日）
- ・東海総合通信局
令和 6 年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会（8 月 9 日）
令和 6 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会（2 月 5 日）
- ・北陸総合通信局
第 31 回北陸電気通信消費者支援連絡会（8 月 23 日）
第 32 回北陸電気通信消費者支援連絡会（3 月 5 日）
- ・近畿総合通信局
第 32 回近畿電気通信消費者支援連絡会（9 月 26 日）
第 33 回近畿電気通信消費者支援連絡会（2 月 3 日）
- ・中国総合通信局
第 31 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（9 月 24 日）
第 32 回中国地方電気通信消費者支援連絡会（3 月 7 日）
- ・四国総合通信局
令和 6 年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（9 月 19 日）
令和 6 年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（3 月 11 日）
- ・九州総合通信局
令和 6 年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（10 月 1 日）
令和 6 年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（2 月 7 日）
- ・沖縄総合通信事務所
第 30 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（8 月 1 日）
第 31 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（2 月 12 日）

4. 総務委員会

総務委員会では、広報活動の一環として会報誌『はばたき』（第 20～22 号）を制作し、配信しました。主なコンテンツとしては、

- ・NTT ドコモ 前田社長と全携協石田会長との巻頭特別対談(第 21 号)
 - ・全国地域交流会レポート (第 21 号)
 - ・電気通信事業法(省令・ガイドライン)の改正と今後の動き/影響についての解説(第 20 号・第 22 号)
 - ・あんしんショップ大賞 2024(第 22 号)
 - ・定着率アンケート/ES・カスタマーハラスメントアンケート分析結果の紹介(第 22 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。

『はばたき』は 2023 年度から、タブロイド判の紙媒体の郵送から PDF 版の配信に切り替えておりますが、さらに 2024 年度第 21 号からはダウンロード URL を提供する方法に変更しました。それまでは配信システムの制約上、写真のデータサイズをかなり圧縮する必要がありましたが、その制約の解消により、写真をふんだんに使用した臨場感溢れる『はばたき』をお届けすることが可能になりました。

また、全携協設立 10 周年を記念して「全携協 10 年史」を制作し、2025 年 1 月の賀詞交歓会でご来場の皆さまにお配りしました。全携協 10 年の軌跡や、キャリアショップで日々奮闘されている店長の皆さんに 10 年後の姿を語っていただく「店長が語る 10 年後の姿」など、これまでのあゆみと新しい 10 年に向けての思いを 1 冊にまとめた冊子となっています。この内容は WEB サイトでも公開しています (<https://keitai.or.jp/10th/>)。

6 月の社員総会は、2020 年以降、事前の議決権行使や委任状提出をお願いしたハイブリッド参加型バーチャル総会として実施してまいりましたが、今回 5 年ぶりにホテル雅叙園東京で開催いたしました。社員総会終了後には懇親会も実施し、総務省や各キャリアのご来賓の方々、全国各地から多数の会員の皆様にご参加いただきました。

1 月から実施した理事会社による入会促進活動においては、新年度を迎えるに際し 22 社の新規会員にご入会いただきました。

(1) 担当理事

委員長 : 小林圭史理事
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
委員 : 日高誠一理事

(2) 2024 年度の活動内容

- 4 月度 (4 月 4 日)
- ・社員総会について
 - ・2024 年度の総務委員会の体制について

5 月度（5 月 9 日）

- ・「臨時理事会」承認事項について

7 月度（7 月 10 日）

- ・社員総会・懇親会費用と支払いについて
- ・諸規程の改定について
- ・『はばたき』第 20 号見積について
- ・地域交流会および新規入会促進について

8 月度（8 月 1 日）

- ・非会員への入会促進活動の推進について
- ・社員総会および総会后懇親会会場について
- ・諸規程の改定について

9 月度（9 月 5 日）

- ・入会促進キャンペーンについて

10 月度(10 月 3 日)

- ・全携協 10 周年記念企画について
- ・10 年史の発刊について

11 月度（11 月 7 日）

- ・入会促進について
- ・諸規程の改定について
- ・全携協 10 周年記念企画について
- ・下期予算見通しについて
- ・『はばたき』第 21 号見積りにについて

1 月度（1 月 9 日）

- ・2025 年度社員総会および懇親会の在り方について
- ・2025 年度の取り組みについて
- ・下期予算見通し・来期予算案について

2 月度（2 月 6 日）

- ・2025 年度社員総会および懇親会の在り方について
- ・諸規程の改定について

3 月度（3 月 6 日）

- ・総務委員会 2025 年度 最終予算案について
- ・『はばたき』第 22 号見積りにについて

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、公正かつ公平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9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

2025年4月1日現在の認定ショップ数は、4,612店舗（前年同期比16店舗増）。

2. 2024年度の活動内容

（1）審査委員会の開催

第1回（4月30日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（9店舗）

第2回（5月29日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（1店舗）

第3回（6月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（3店舗）

第4回（7月31日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（6店舗）

第5回（8月23日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（16店舗）
- ・あんしんショップ大賞2024について

第6回（9月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（129店舗）
- ・あんしんショップ大賞2024の応募状況について
- ・消費者調査結果について

第7回（10月25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2024の応募結果について
- ・2025年度の認定更新研修実施について

第8回（11月27日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（2店舗）
- ・あんしんショップ大賞2024の審査スケジュールおよび審査状況について
- ・あんしんショップ大賞2024プレゼン資料の仕様について
- ・総務省ショップ見学会について
- ・全携協10年史について

第9回（12月25日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（8店舗）
- ・あんしんショップ大賞審査状況および今後のスケジュールについて

第10回（1月29日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（1店舗）
- ・あんしんショップ大賞審査員審査

第11回（2月26日）

- ・（あんしんショップの異動状況について）

第12回（3月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（61店舗）
- ・あんしんショップ大賞受賞店舗の結果について

（2）認定更新研修

① 実施内容

2021年の認定更新研修テーマ、「頭金の正しい理解と説明」について、スタッフ・クルーの正しい知識と理解を促すために、動画教材を一部改変し、改めて実施いたしました。また、頭金を運用していないショップに対しても、「適合性の原則」について、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

2024年12月上旬～2025年2月14日（各キャリアのeラーニングシステムにて）



（3）新規認定店舗向け研修

① 実施内容

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

適時（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し、活動のボトムアップを図ることを目的に、「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 2019 年度より創設しております。

6 回目を迎えた本年度はこれまでで最多となる 1,149 件の事例応募があり、大きな盛り上がりを見せました。

（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（1,149 件）を理事会社担当者による予備審査、キャリアによる一次選考、協会理事による二次選考で 33 店舗まで絞り込み。
 - ・あんしんショップ認定協議会審査委員により最終候補 10 事例、各キャリアによりキャリア特別賞 5 事例を選出。残る 18 店舗には「全携協奨励賞」を授与。
 - ・東京証券会館で最終選考と表彰式が執り行われ、総務大臣賞以下各賞を決定、総務省の湯本総合通信基盤局長により表彰状および副賞を授与。
 - ・当日の最終選考および表彰式の模様は YouTube（全携協チャンネル）で配信すると同時に、各キャリアの e-ラーニングシステムにて動画を配信。
- 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および価値向上を図りました。

（2）実施時期

- ・事例募集：2024 年 8 月 19 日～10 月 18 日
- ・最終審査および表彰式：2025 年 2 月 25 日

（3）実施結果

- | | |
|----------|--|
| ・総務大臣賞 | au ショップ 米子東福原 |
| ・優秀賞 | ソフトバンク春日井、au ショップ 佐久野沢、
ソフトバンク下北沢 |
| ・審査員特別賞 | 楽天モバイルイオンモール新小松店、ドコモショップ魚沼店、
ソフトバンク鷺沼、ソフトバンク広島段原ショッピングセンター、
ドコモショップ福島西店、ソフトバンク町田駅前 |
| ・キャリア特別賞 | ドコモショップ日和佐店、au Style 伊予、 |

ソフトバンク福井運動公園、au Style あわせベイストリート、
楽天モバイル姫路グランフェスタ店

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

