

2025 年度事業報告

2025 年 4 月 1 日から 2026 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 年に携帯電話の値引き上限規制と行き過ぎた囲い込みの禁止を目的に改正された電気通信事業法を基礎として、2023 年 12 月および 2024 年 12 月には、同法施行規則（省令）および関係ガイドラインの改正が行われ、2025 年度も販売現場における実務に直接的かつ広範な影響を及ぼしております。また、端末の高機能化や物価上昇を背景とした端末価格の上昇により、販売台数の伸び悩みや買い替えサイクルの長期化が続いており、各キャリアによる通信契約獲得競争は、SIM 単体契約での利益提供が一層増加し、これに伴い、短期解約や MNP ホッピングといった課題への対応が急務となっております。一方、スマートフォンは確実に社会インフラとして定着してきており、AI による生活効率や豊かさの向上、セキュリティー技術の進化、キャリア経済圏との連携等により、まさにコモディティーとしての存在感はますます高まりを見せております。

このような状況下において、キャリアショップは、単なる販売の場にとどまらず、「支援や相談の拠点」として、その価値は間違いなく増大しております。具体的には、高齢者やデジタル初心者に対する操作支援に加えて、行政手続きや防災情報の取得、キャリアやプラットフォームが展開するモバイル金融経済圏など生活に欠かせないデジタルツールの活用支援、さらには安心安全な利用に向けた啓発活動など、地域に根差した支援機能の発揮が期待されております。

全携協では、会員の皆さま方との意見交換等の交流を目的に、2025 年度も 9～10 月にかけて全国 8 か所で地域交流会を開催し、前年度の 130%を越える、延べ約 260 名の皆さまと、意見交換と懇親の機会を設けることができました。昨年度に引き続き参加した皆さまが一番高い関心を示された課題は、スタッフ・クルーの採用難や離職率の高さ等、人財不足の深刻さです。また、人事制度を巡る悩みに対し、各社が工夫を凝らし取り組まれた事例の積極的な情報提供もありました。

出張・イベント販売に関する課題も昨年度に引き続き頻出し、過度に高い MNP 目標に、スタッフの疲弊や業務効率の低下、さらには業界イメージの悪化や離職につながる実態を危惧する意見が多く、新規顧客獲得のみならず、既存ユーザーを大切にす施策を求めるコメントは昨年度よりも多く上がりました。業界を挙げて、これらの課題に正面から向き合う必要性を再認識する場となりました。

この地域交流会で出された意見は、10 月末に MNO4 キャリアの経営層と個別に、全携協幹部が参加するフィードバック会議を開催し、できるだけ詳細に共有したうえで、活発な議論を行いました。この議論を契機に今年度は、課題別にキャリアの実務部隊と会議体を設置し、より踏み込んだ議論を進めてまいります。

総務省では、2025年10月に、消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方を検討すべく、「消費者保護政策委員会」が設置され、消費者への説明の充実の在り方や、交渉力の低い消費者保護の在り方等が検討されています。また、2025年12月には、電気通信事業法に基づき講じられる措置の実施状況や、総務省令の制定もしくは改廃を調査するため「利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会」が設置され、規制の緩和と強化の両面から、利用者視点でその在り方や、顕在化している課題への対応策の検討が始まりました。

これら両委員会においては、全携協にもプレゼンテーションの機会が与えられ、販売代理店の立場から率直な意見や提案を実施しております。中でも利用者、消費者との接点に位置するキャリアショップの役割と重要性については、業界を代表し実態を具に伝え、課題点を整理してあるべき姿を描くなど積極的な発信に心がけております。

今後も引き続き両委員会をはじめ行政の方針、施策の検討に際し、業界の健全な発展に資する意見具申を行ってまいりたいと存じます。

今後も会員の皆さまとともに、行政動向を的確に捉えつつ、各キャリアとの建設的な意見交換を続け、地域特性やそれぞれの強みを活かした取り組みを推進すべく活動してまいりますので、引き続き、協会活動へのご理解とご協力を賜りますよう、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、2026年4月1日に407社となりました。

正会員	115社
準会員	282社
賛助会員	10社
合計	407社

3. 地域活動の強化

2026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	8	14	0	22
東北	9	30	0	39
関東	34	72	9	115
信越	3	5	0	8
東海	7	27	0	34
北陸	5	5	0	10
近畿	20	63	1	84
中国	11	17	0	28
四国	7	20	0	27
九州	7	27	0	34
沖縄	4	2	0	6
合計	115	282	10	407

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奨励してまいりました。

2026 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-ネット認定講師数は 1,551 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。

「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」は改正のうえ 2018 年 2 月に施行され、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、偽・誤情報の蔓延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ました。

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。

なお、2025 年 10 月より、講師認定研修の内容が刷新され、既存の認定を受けた講師についても、新たな研修を受講することが求められています。



2025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	29	25	46	52	5	10	11	24	15	5	9	3	234

全携協の e-ネット認定講師数推移

	2023年4月1日	2024年4月1日	2025年4月1日	2026年4月1日
講師数	1,830名	1,627名	1,576名	1,551名

II. 各種会議の開催

1. 社員総会

2025年6月6日（金）に第11回定時社員総会を開催し、書面を含め116個の議決権行使を受けて、第11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：2024年度事業報告および2024年度決算承認の件
- ・ 第2号議案：役員選任の件

2. 理事会

2025年度は、下記のとおり定例理事会を12回開催しました。

第1回（4月15日） 第2回（5月14日） 第3回（6月6日）
第4回（7月15日） 第5回（8月14日） 第6回（9月18日）
第7回（10月15日） 第8回（11月20日） 第9回（12月12日）
第10回（1月23日） 第11回（2月19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。また2025年8月度より運営会議の下部組織として、「キャリア部会」が設置され、その構成メンバー6名（1名は運営会議構成員と兼務）が選任され、オブザーバーとして出席しています。

2025年度は、下記のとおり定例運営会議を11回開催しました。

第1回（4月15日） 第2回（5月14日） 第3回（7月15日）
第4回（8月14日） 第5回（9月18日） 第6回（10月15日）
第7回（11月20日） 第8回（12月12日） 第9回（1月23日）
第10回（2月19日） 第11回（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と採用環境の改善に向け、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、賀詞交歓会等の企画・立案を行います。

4. 総務委員会

新規会員開拓、規程改定、会費体系など協会運営のための施策検討を行い、理事会へ上程いたします。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

本協会の規律の維持、向上のために必要な方策を企画立案し、関連法令および本協会の定款、倫理綱領に従い、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分を行うため、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で日々現場から苦情内容とその改善に向けた提案を収集し、販売代理店から選出を受けた店長を主体とした会議体により、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います。

- ・ 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) 委員長、副委員長

- 委員長：渋谷潤理事
- 副委員長：西川猛副会長
- 副委員長：井上貴博理事
- 副委員長：宮本崇理事
- 副委員長：新谷隼人理事

(2) 2025 年度の活動内容

① 委員会の開催

全日程オンラインで実施し、毎月開催。

4 月度 (4 月 30 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2025 年 2～3 月苦情について
- ・ 2025 年度の運営体制について

5 月度 (5 月 28 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2025 年 3～4 月苦情について
- ・ 2024 年度下期フィードバック報告
- ・ 「設定・使い方」苦情の増加について

6 月度 (6 月 25 日)

- ・ キャリア分科会チーム 2025 年 4～5 月苦情について
- ・ 総務省有識者会議動向について

7 月度 (7 月 29 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 5～6 月苦情について
- ・定着率・ES およびカスタマーハラスメントに関するアンケート実施に向けて

8 月度 (8 月 27 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 6～7 月苦情について
- ・定着率・ES およびカスタマーハラスメントに関するアンケートの速報報告

9 月度 (9 月 24 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 7～8 月苦情について

10 月度 (10 月 29 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 8～9 月苦情について
- ・総務省有識者会議について

11 月度 (11 月 26 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 9～10 月苦情について
- ・2025 年度上期フィードバックの件
- ・総務省動向

12 月度 (12 月 17 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 10～11 月苦情について
- ・公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) との意見交換会・報告
- ・総務省・有識者会議動向について

1 月度 (1 月 28 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 11～12 月苦情について
- ・苦情収集項目見直しについて
- ・総務省・有識者会議動向について

2 月度 (2 月 25 日)

- ・キャリア分科会チーム 2025 年 12 月～2026 年 1 月苦情について
- ・総務省・有識者会議動向について

3 月度 (3 月 25 日)

- ・キャリア分科会チーム 2026 年 1～2 月苦情について
- ・総務省・有識者会議動向について
- ・2026 年度の運営体制について

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のうえ、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 消費者支援連絡会、他

- ・第33回 関東電気通信消費者支援連絡会（書面開催、東京）
- ・第34回 関東電気通信消費者支援連絡会（2月27日、東京）

④ 総務省有識者会議への参加・プレゼンテーション（※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、業界の取り組みについて正しい情報の発信に努めています。7月31日には総務省覆面調査の違反事案を踏まえた「割引上限違反とならないための注意点」を作成し、会員に注意喚起しました。

- ・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
第19回（7月2日※）
- ・消費者保護ルールの在り方に関する検討会
第65回（4月23日） 第66回（5月28日） 第67回（6月23日）
第68回（7月2日※） 第69回（8月26日）
- ・競争ルールの検証に関するWG
第61回（4月25日） 第62回（6月2日） 第63回（6月16日）
- ・デジタル空間における情報流通の諸課題への対処に関する検討会・青少年保護WG
第1回（11月11日） 第2回（12月22日） 第3回（2月18日）
- ・消費者保護政策委員会
第1回（10月31日） 第2回（12月9日） 第3回（1月27日）
第4回（2月12日※） 第5回（3月5日）
- ・利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会
第1回（12月12日） 第2回（1月14日） 第3回（1月30日※）
第4回（2月13日） 第5回（3月30日）

2. 定着率向上委員会

2025年度の情報発信については、「定着率アンケート」、「ES およびカスタマーハラスメントに関するアンケート」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25号で各会員にフィードバックするとともにMNO4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。更に、障がい者雇用の取組について検討を開始しました。

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）」改定版をリリースし、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、2年目となった研修用動画コンテンツの教材に加え、新たにカスタマーハラスメント対策の動画を追加し、会員の活用状況は更に向上しました。また、Zoom ウェビナー形式の無料研修として、営業力向上研修と来店誘導架電研修を実施し、研修の充実を図りました。

(1) 委員長、副委員長

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

副委員長：佐々木勉理事

副委員長：岡島洋介理事

(2) 2025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

厚生労働省・雇用動向調査によると、国内の卸売業・小売業はコロナ禍を契機に離職が採用を上回る状況が続いており、他業界に比して採用・定着が難しくなっていることが窺えます。一方、当協会においては会員企業163社3,860店舗への「定着率アンケート」の結果、MNO4キャリアとも2期連続で離職率が低下したことが確認できました。しかしながら、11,347件の「ESおよびカスタマーハラスメントに関するアンケート」の結果からは、前期と変わらず出張販売等による高い業務負荷や、カスタマーハラスメントの高い遭遇率が続いていることが確認できており、これらの課題について対策が引き続き重要な状況に変わりはありません。2025年度は4キャリアと定期的に採用力向上会議や出張販売適正化合同会合を実施。その成果として7月17日に各キャリア制作の採用活動支援チラシの会員展開、7月31日に偽装請負・二重派遣・下請法（現「取適法」）違反防止に向けた注意喚起を展開しました。

② ハラスメント対策 WG

2023年12月に第1版を作成した業界横断の「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）」について、2026年1月13日付で第2版への改定版をリリースしました。また、各キャリアにおいては、カウンターでの接客内容の録音に向けた取り組みが進められており、順次導入が図られています。これにより、カスタマーハラスメント行為の抑止および証拠保存の両面において、今後の活用が期待される場所です。さらに、店舗の固定電話に対する迷惑行為への対策として、非通知着信を拒否する運用や、通話録音による証拠保存についても、順次具体化が進められています。今後は、ショップスタッフやクルーのメンタルケアを含む、各キャリ

アおよび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継続的に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 回でしたが、2025 年度は 6,151 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」や「来店誘導架電研修」を実施しました。

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 22 日）

- ・年間活動計画
- ・採用活動支援チラシ 2025 について（情報発信 WG）
- ・2024 年度の振り返りと 2025 年度の協会研修コンテンツ（協会研修 WG）
- ・カスタマーハラスメント対策の進捗について（ハラスメント対策 WG）

第 2 回（6 月 17 日）

- ・採用活動支援チラシ 2025、定着率アンケートのスケジュールについて（情報発信 WG）
- ・協会研修動画の視聴状況共有（協会研修 WG）
- ・研修動画用ログインパスワードの展開について（協会研修 WG）
- ・カスタマーハラスメント対策の進捗状況について（ハラスメント対策 WG）
- ・定着率向上・採用強化に関するキャリア個別ミーティングの実施について（ハラスメント対策 WG）

第 3 回（8 月 26 日）

- ・定着率、ES およびカスタマーハラスメントに関するアンケート進捗報告（情報発信 WG）
- ・動画研修視聴状況（協会研修 WG）
- ・ウェビナー研修参加状況（協会研修 WG）
- ・キャリアとの各種協議状況について（ハラスメント対策 WG）

第 4 回（10 月 21 日）

- ・定着率アンケート、ES およびカスタマーハラスメントに関するアンケートの分析レポート（情報発信 WG）
- ・動画教材視聴状況（協会研修 WG）
- ・ウェビナー研修申込状況（協会研修 WG）
- ・カスタマーハラスメント対策の実施状況（ハラスメント対策 WG）

第5回（12月23日）

- ・アンケートレポート制作後の取り組み報告（情報発信WG）
- ・2026年度協会研修の企画案について（協会研修WG）
- ・カスタマーハラスメント対策について（ハラスメント対策WG）

第6回（2月25日）

- ・障がい者雇用への取り組みおよび事例について（情報発信WG）
- ・2026年度の協会研修について（協会研修WG）
- ・カスタマーハラスメント対策について（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。

2025年度は、著名な企業人や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8回、および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、9～10月の間に全国8地域にて、沖縄地域については特別企画として韓国の携帯市場視察に合わせ、韓国（ソウル）にて開催しました。また、賀詞交歓会を明治記念館にて開催いたしました。

（1）委員長、副委員長

委員長：川上典久理事

副委員長：上運天清理事

副委員長：伊藤秀孝理事

副委員長：吉田勝利理事

（2）2025年度の活動内容

① 委員会の開催

全日程オンラインで実施し、毎月開催。

第1回（4月3日）

- ・2025年度予算について
- ・2025年度のセミナーについて
- ・賀詞交歓会の会場について
- ・2025年度地域交流会の実施方針について

第2回（5月9日）

- ・2025年度のセミナーについて
- ・2025年度の地域交流会について

第3回（6月3日）

- ・2025年度のセミナーについて
- ・2025年度の地域交流会について

第4回（7月3日）

- ・2025年度のセミナーについて
- ・2025年度の地域交流会について

第5回（8月7日）

- ・2025年度のセミナーについて
- ・2025年度の地域交流会について
- ・沖縄地域交流会について
- ・機材購入について

第6回（9月4日）

- ・2025年度のセミナーについて
- ・2025年度の地域交流会について

第7回（10月9日）

- ・2025年度の地域交流会について
- ・2025年度のセミナーについて
- ・2026年賀詞交歓会について

第8回（11月6日）

- ・2025年度の地域交流会について
- ・今後のセミナーについて
- ・2026年賀詞交歓会について

第9回（12月5日）

- ・2026年賀詞交歓会について
- ・今後のセミナーについて
- ・議事録ソフト YOMEL について

第10回（1月9日）

- ・2026年賀詞交歓会について
- ・2026年度予算について
- ・今後のセミナーについて
- ・2026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5日)

- ・2026年度予算について
- ・今後のセミナーについて
- ・2026年度企画推進委員会スケジュールについて
- ・2027年賀詞交歓会開催日程について
- ・2026年度地域交流会の開催時期について

第12回(3月5日)

- ・2026年度のセミナーについて
- ・2026年度の地域交流会について

② オンラインセミナー(全8回)

第1回セミナー(4月21日)

- 演題： プロフェッショナル・コミュニケーション～必要とされる人になる対話術～
講師： 株式会社感性リサーチ 代表取締役 人工知能研究者
感性アナリスト、随筆家 黒川 伊保子 様

第2回セミナー(5月28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
リテールサービスシニアマネージャー 林 義彦 様
シニアアナリスト 黒田 雅久 様

第3回セミナー(7月15日)

- 演題： 2030年代に向けたモバイルエコシステムの再構築
講師： 株式会社野村総合研究所 シニアパートナー 北 俊一 様

第4回セミナー(9月8日)

- 演題： 「管理」から「支援」へ。メンバーの自発性を引き出すマネジメントの型と
その実践方法
講師： 株式会社EVeM 代表取締役 CEO 長村 禎庸 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後の状況、
韓国通信キャリアのメンバーシップの特徴、政権交代の影響等～
講師： 一般財団法人 マルチメディア振興センター
研究主幹 三澤 かおり 様

第6回セミナー(12月2日)

- 演題： スマホ法説明会

講師： 公正取引委員会事務総局 官房参事官（デジタル担当）
 チーフ・グリーン・オフィサー 鈴木 健太 様

第7回セミナー（2026年1月23日）

演題： 2026年 スマホ業界の動向を占う

講師： スマホ・ケータイジャーナリスト 石川 温 様

第8回セミナー（2026年2月26日）

演題： 青少年のインターネット利用を巡る課題の検討状況

講師： 総務省 情報流通行政局 参事官 寺本 邦仁子 様

③ 全携協活動報告会

活動報告会（12月23日）

演題： 全携協活動報告～2025年定着率・ES・カスハラアンケート・地域交流会から
 見えた業界の課題と対策～

講師： 全携協 俣野専務理事、瀧澤委員

④ 地域交流会

- ・ 関東・信越・北陸地域合同交流会 （9月 3日）
- ・ 関西地域交流会 （9月 5日）
- ・ 九州地域交流会 （9月19日）
- ・ 北海道地域交流会 （9月25日）
- ・ 東北地域交流会 （10月 2日）
- ・ 東海地域交流会 （10月 8日）
- ・ 中国地域交流会 （10月16日）
- ・ 四国地域交流会 （10月17日）
- ・ 沖縄地域交流会 （10月23日）



⑤ 賀詞交歓会

日時：2026年1月15日(木) 12:00～13:30

会場：明治記念館 蓬萊の間



⑥ 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33回北海道電気通信消費者支援連絡会（9月26日ハイブリッド開催）
第34回北海道電気通信消費者支援連絡会（3月13日ハイブリッド開催）
- ・東北総合通信局
令和7年度上半期東北電気通信消費者支援連絡会（9月12日ハイブリッド開催）
令和7年度下半期東北電気通信消費者支援連絡会（書面開催）
- ・関東総合通信局
第33回関東電気通信消費者支援連絡会（書面開催）
第34回関東電気通信消費者支援連絡会（2月27日ハイブリッド開催）
- ・信越総合通信局
第33回信越電気通信消費者支援連絡会（9月10日ハイブリッド開催）
第34回信越電気通信消費者支援連絡会（2月4日ハイブリッド開催）
- ・東海総合通信局
令和7年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会（書面開催）
令和7年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会（3月3日ハイブリッド開催）
- ・北陸総合通信局
第33回北陸電気通信消費者支援連絡会（8月29日ハイブリッド開催）
第34回北陸電気通信消費者支援連絡会（書面開催）
- ・近畿総合通信局
第34回近畿電気通信消費者支援連絡会（8月6日ハイブリッド開催）
第35回近畿電気通信消費者支援連絡会（2月6日ハイブリッド開催）
- ・中国総合通信局
第33回中国地方電気通信消費者支援連絡会（9月30日ハイブリッド開催）
第34回中国地方電気通信消費者支援連絡会（3月13日ハイブリッド開催）
- ・四国総合通信局
令和7年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（9月17日ハイブリッド開催）
令和7年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（書面開催）
- ・九州総合通信局
令和7年度上期九州電気通信消費者支援連絡会（8月27日ハイブリッド開催）
令和7年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（書面開催）

- ・ 沖縄総合通信事務所
- 第 32 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（9 月 25 日ハイブリッド開催）
- 第 33 回沖縄電気通信消費者支援連絡会（書面開催）

4. 総務委員会

総務委員会は、6 月の社員総会において、事前の議決権行使や委任状提出をお願いし、ハイブリッド参加型バーチャル総会を企画・運営いたしました。

また、広報活動の一環として会報誌『はばたき』（第 23～26 号）を制作し、配信しました。主なコンテンツとしては、広報WGでの活動にあるとおり、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。

（1）委員長、副委員長

- 委員長：小林圭史理事
- 副委員長：俣野通宏専務理事
- 副委員長：野尻幸宏理事
- 副委員長：豊泉未知洋理事
- 副委員長：日高誠一理事

（2）2025 年度の活動内容

① 委員会の開催

全日程オンラインで実施し、毎月開催。

5 月度（5 月 7 日）

- ・ 社員総会について
- ・ 『はばたき』第 23 号 企画について
- ・ 総務委員会 2025 年度体制について

7 月度（7 月 1 日）

- ・ 諸規程の改訂について
- ・ 会員の新規入会および 2024 年度入会促進施策報告

9 月度（書面開催）

- ・ 『はばたき』第 24 号 製作費/読者プレゼント 概算見積りについて

11 月度（11 月 6 日）

- ・ 規程の改訂について
- ・ 『はばたき』第 25 号 企画について

12 月度（書面開催）

- ・『はばたき』第25号 制作費/読者プレゼント 概算見積りについて

1月度（1月8日）

- ・2026年度社員総会の実施内容について
- ・総務委員会 来期予算（案）について
- ・総務WG 主査の選任（交代）について

2月度（2月5日）

- ・2026年度社員総会の懇親会実施について
- ・運営会議規程の改定について
- ・『はばたき』第26号の企画について

3月度（書面開催）

- ・『はばたき』第26号 制作費/読者プレゼント 概算見積りについて

② 広報WG

会報誌「はばたき」各号の発刊

第23号（2025年6月20日発行）

- ・巻頭特別対談

総務省 総合通信基盤局長 湯本 博信様 & 全携協 会長 石田 将人

テーマ「デジタル社会全体を支える貴重なICT拠点としての役割と矜持」



第24号（2025年9月29日発行）

- ・特別寄稿

グーグルジャパン合同会社

Pixel 製品企画アジア太平洋事業統括 執行役員 阿部 和子様

テーマ「AIが拓くスマートフォンの新時代」

- ・「各キャリアと二人三脚で進めるショップスタッフ・クルーの採用強化施策」

第25号（2025年12月22日発行）

- ・ 特別寄稿
公正取引委員会事務総局
官房参事官（デジタル担当）チーフ・グリーン・オフィサー 鈴木健太様
テーマ「2025年12月施行スマホ法のご紹介」
- ・ 「2025年度 全国地域交流会レポート」
- ・ 「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26号（2026年3月30日発行）

- ・ 「あんしんショップ大賞2025」
- ・ 「新あんしんショップ認定制度スタート」

V. あんしんショップ認定協議会の活動

総務省の指導のもと協議を重ねた結果、2017年1月から始まった「あんしんショップ認定制度」は、消費者保護の観点から「お客さまへの誓い」を掲げ、消費者本位のショップ運営に努めてまいりました。これに基づき具体的な取り組みを実施し、その優れた事例を表彰する「あんしんショップ大賞」や、あんしんショップのスタッフ・クルー全員が受講する教育研修など、様々な活動を実施しております。

しかしながら、本認定制度を運用しているなかで「その活動が消費者に認知されていない」「消費者が求める真のあんしんショップを目指しているか」等の声が関係各方面から聞かれるようになりました。これらの指摘に対応すべく、MNO4キャリアと全携協は、2024年から約2年に亘り、消費者に真の「あんしん」を提供すること、消費者から認知・評価を得ることを目的として、制度をリニューアルすべく議論を交わしてまいりました。その間、消費者アンケート等も行い、キャリアショップに求められている課題を抽出し検討を重ねた結果、2026年度より「あんしんショップ認定制度2.0」として、新たにスタートすることといたしました。

具体的には、下記4つの取り組みを進めております。

- ① お客さまに更に寄り添うことを目的とした「新・お客さまへの誓い」への刷新
- ② 全携協の枠組みを開放し、全てのキャリアショップが認定される仕組みへの転換
- ③ より多くのお客さまに認知いただくため、キャリアHPでのPR強化
- ④ 認定されたあんしんショップがより高みを目指せるための仕組みづくり

1. あんしんショップ認定状況

前項②により、全携協非会員の登録を進め、2026年4月1日現在の認定ショップ数は、4,784店舗（加入率65.5%）となりました。

2. 2025年度の活動内容

(1) 審査委員会の開催

第1回（書面開催）

- ・あんしんショップ新規認定審査（11店舗）
- ・あんしんショップ大賞2025の会場選定について

第2回（5月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（7店舗）
- ・あんしんショップの在り方検討状況について

第3回（書面開催）

- ・あんしんショップ新規認定審査（8店舗）

第4回（7月30日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（10店舗）
- ・あんしんショップの在り方検討状況について

第5回（書面開催）

- ・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 2025 について

第6回（9月29日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（8店舗）
- ・あんしんショップの在り方検討状況について
- ・あんしんショップ大賞 2025 について

第7回（書面開催）

- ・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 2025 について

第8回（11月26日）

- ・あんしんショップ新規認定審査（31店舗）
- ・あんしんショップ大賞 2025 について
- ・新あんしんスキームについて
- ・総務省キャリアショップ見学会について

第9回（書面開催）

- ・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 2025 理事審査結果と今後の審査プロセス

第10回（1月28日）

- ・新あんしんスキームについて
- ・あんしんショップ大賞 2025 最終ノミネート店舗選出について

第11回（書面開催）

- ・（あんしんショップの異動状況について）

第12回（3月25日）

- ・あんしんショップ 2.0 新規認定審査（4,784店舗）
- ・あんしんショップ認定制度 2.0 の運用状況と今後について
- ・あんしんショップ認定制度 2.0（優良あんしんショップ制度）について

(2) あんしん WG の開催 (全携協、MNO4 キャリア、TCA 共催) 計 49 回

4 月 (4 回)	5 月 (5 回)	6 月 (4 回)	7 月 (5 回)
8 月 (3 回)	9 月 (4 回)	10 月 (4 回)	11 月 (4 回)
12 月 (4 回)	1 月 (4 回)	2 月 (4 回)	3 月 (4 回)

(3) 新規認定研修

① 実施内容

あんしんショップの全スタッフ・クルー向けに、「あんしんショップ認定制度 2.0 の解説」を、各キャリアの e-ラーニングシステムを通じて実施。

② 実施時期

2026 年 2 月下旬～



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 年度より開催しております。

7 回目を迎えた 2025 年度はこれまでで最多となる 1,283 件のエントリーがあり、大きな盛り上がりを見せました。

(1) 実施内容

- ・「お客さまへの誓い」6 項目の取り組み事例を募集。
- ・応募事例 (1,283 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 36 事例まで絞り込み。
- ・あんしんショップ認定協議会審査委員により最終候補 12 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 19 事例には「全携協特別賞」を授与。
- ・きゅりあん (品川区立総合区民会館) 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 湯本総合通信基盤局長より表彰状および副賞を授与。

- ・当日の最終プレゼンテーションおよび表彰式の模様を 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配信。
- ・総務省および有識者、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とバリューアップを促進。

(2) 実施時期

- ・事例募集：2025年8月12日～10月13日
- ・最終審査および表彰式：2026年2月25日

(3) 実施結果

受賞区分	受賞店舗
総務大臣賞	ソフトバンク市ヶ谷
優秀賞	ソフトバンク青森つくだ
	ドコモショップアピタ松任店
	au Style 空港通
	ソフトバンク蔵王
審査員特別賞	au Style あびこショッピングプラザ
	ドコモショップ今治店
	ソフトバンク春日井
	ソフトバンク亀貝
	ソフトバンク逆瀬川
	ドコモショップ鈴鹿市役所前店
	ソフトバンク和田山
キャリア特別賞	ドコモショップ魚沼店
	au Style サンエー石垣シティ
	楽天モバイル ディアモール大阪店
	ソフトバンク豊橋西
	au ショップ 浜松小豆餅

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

