

豊かなICT社会実現のために ● 協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌

# はばたき



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員149社・準会員386社・賛助会員8社 (2018年12月1日現在)  
http://keitai.or.jp/ お問い合わせ E-mail ●https://keitai-or.jp.sslwww.jp/contact

総務省総務審議官 鈴木茂樹氏 × 全携協会長 澁谷年史 特別対談

## 全携協と電気通信サービスの現在、そして未来を眺望する

発足4周年を迎えさらなる進化を目指す全携協。情報発信力強化のために創刊された会報誌第1号の巻頭を飾るのは、鈴木茂樹総務省総務審議官と澁谷年史全携協会長による特別対談です。国民のライフラインとなった電気通信サービスと、全携協の今後のあり方について、行政と販売現場それぞれの立場・視点から語っていただきました。

### 全携協発足の経緯とその取り組みの現状

**澁谷** 携帯電話販売に関するトラブルや消費者からのクレームが増加してきたことを受け、2014年の夏頃、ICTサービス安心・安全研究会から、携帯電話の販売にクーリングオフ制度を導入すべきという提言がなされ、それが協

会発足の大きなきっかけになりました。それまでの個々の現場対応だけでなく、総務省の皆さまからご指導をいただきながら、業界全体で自助努力をしていくというのがその設立趣旨でした。  
**鈴木** 全携協設立4周年おめでとうございませう。そしてこの4年間、消費者利益の確保に向けて非常に様々な取り組みをしていただいたことに対して、心か



澁谷会長(左) × 鈴木総務審議官(右)  
2018年10月30日 総務審議官執務室にて

ら敬意を表します。店舗に寄せられた苦情の収集・分析やそれを踏まえたキャリアへの改善提案、ショップスタッフ向け研修・セミナーの実施、あんしんショップ認定制度の実施など精力的に活動を積み重ねてこられました。特に改善提案については、提案約1200件のうち約1100件が実現したということ、正に消費者と接点のある、現場の思いを生かした仕組みを設けていただいたことの意義は大変大きかったと思います。総務省としては、これらの取り組みを非常に高く評価させていただきます。2018年度「電波の日・情報通信月間」記念中央式典におきまして、総務大臣表彰をお贈りさせていただきました。  
**澁谷** 苦情の軽減については、何よりも現場の声を聞くところから始まります。それを定量的、定性的に分析し、それぞれのキャリアさんに提言させていただいております。苦情の3分の1は店舗原因です。私たちが具体的にできるのはまさにここにあって、まずは従業員がハッピーになる環境づくりが重要だと考えました。従業員満足度の向上なくして、

顧客満足度の向上なし、それが私たちのスローガンになっています。  
**鈴木** 確かに消費者と最前線で接する代理店が携帯電話サービスに対するイメージの大きな部分を担っていると思います。そういう中で会員企業の皆さまの苦情縮減に向けたご努力に感謝申し上げます。お陰様で総務省で行っているモニタリング会合のデータによれば、MNO(移动通信事業者)の2017年度の苦情件数は、2016年度に比べて約19%減と、成果は確実に上がっています。しかし一方で年間の苦情件数は2万件と、残念ながらまだまだ高い水準にあります。と、一層の取り組みが必要でしょう。とはいえ、顧客満足度を求める余り、従業員が疲弊してしまったりは何かならない。働く人のやり甲斐にも気を配ったワークバランスの充実も重要です。そういう意味で会員の皆さまには、全携協が主導する苦情縮減と従業員満足度の向上という両輪にしっかりと取り組んでいただいで、最終的に消費者利益の確保と魅力ある産業の実現に向かって邁進していただきたい。

### 生活に不可欠なインフラだからこそ安心・安全を

**澁谷** スマートフォンの登場ですますす使い方やその説明が複雑化していますが、現場品質の向上というのはゴールのないネバーエンディングストーリーと言えらると思います。

**鈴木** 電気通信サービスはいまや広く国民の誰もが利用する、まさに生活に不可欠なライフラインになってきています。だからこそ消費者が安心して利用できることが極めて重要です。その一方で、急速な技術革新により、そのサービスや契約内容はどんどん高度化・複雑化しています。このような状況のもと、消費者が契約時にサービス内容・品質や契約内容を十分に理解したうえで、自分に最も適したサービスを選ぶようにすることが、大切だと考えています。このために制度面では、電気通信事業法で、契約前の丁寧な説明義務や契約書面の交付義務などを設けており、一所懸命ご対応いただいています。さらに消費者保護の趣旨を徹底するために、2018年10月から電気通信サービスの包括的検証の一環として、「消費者保護ルール」の検証に関するワーキンググループ」を立

### もくじ

- 1 「特別対談」 トップインタビュー 創刊号ゲスト 総務省 総務審議官 鈴木茂樹氏 全携協と電気通信サービスの現在、そして未来を眺望する
- 3 全携協の委員会紹介 早わかり！全携協
- 4 「地域レレ座談会・東北編」 山形県・(株)エイアンドシー 福島県・(株)エヌ・エス・シー 青森県・(株)藤田電気商会 全携協理事(東北担当)・澁谷潤
- 6 「創刊号記念企画」 会報誌創刊 お祝いメッセージ
- 7 コラム「コンプラ通信Voice」 桐蔭法科大学院長 蒲俊郎 コンプライアンスII 法令遵守って本当？
- 8 「全携協活動Pickup」 ●店頭販売サービス向上委員会 「全携協からのお知らせ」 各種イベント・研修のご案内 全携協会員一覧

ち上げ、今後の消費者保護ルールのあるり方について検討を始めたところです。利用者や代理店双方の負担を軽減しつつ、お互いが満足できる状況を作っていくためにも、現場感覚を背景とした全携協のご意見に耳を傾けながら、検討を進めていきたいと考えています。  
**澁谷** あらゆる世代のお客さまに、ITリテラシーの高い方とそうでない方がいらっしやいます。適切な対応のために、現場で「お客さまを知る技術」といったものがこれまで以上に重要になってくるのではないのでしょうか。