

# キャリアショップ店頭における取組紹介

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

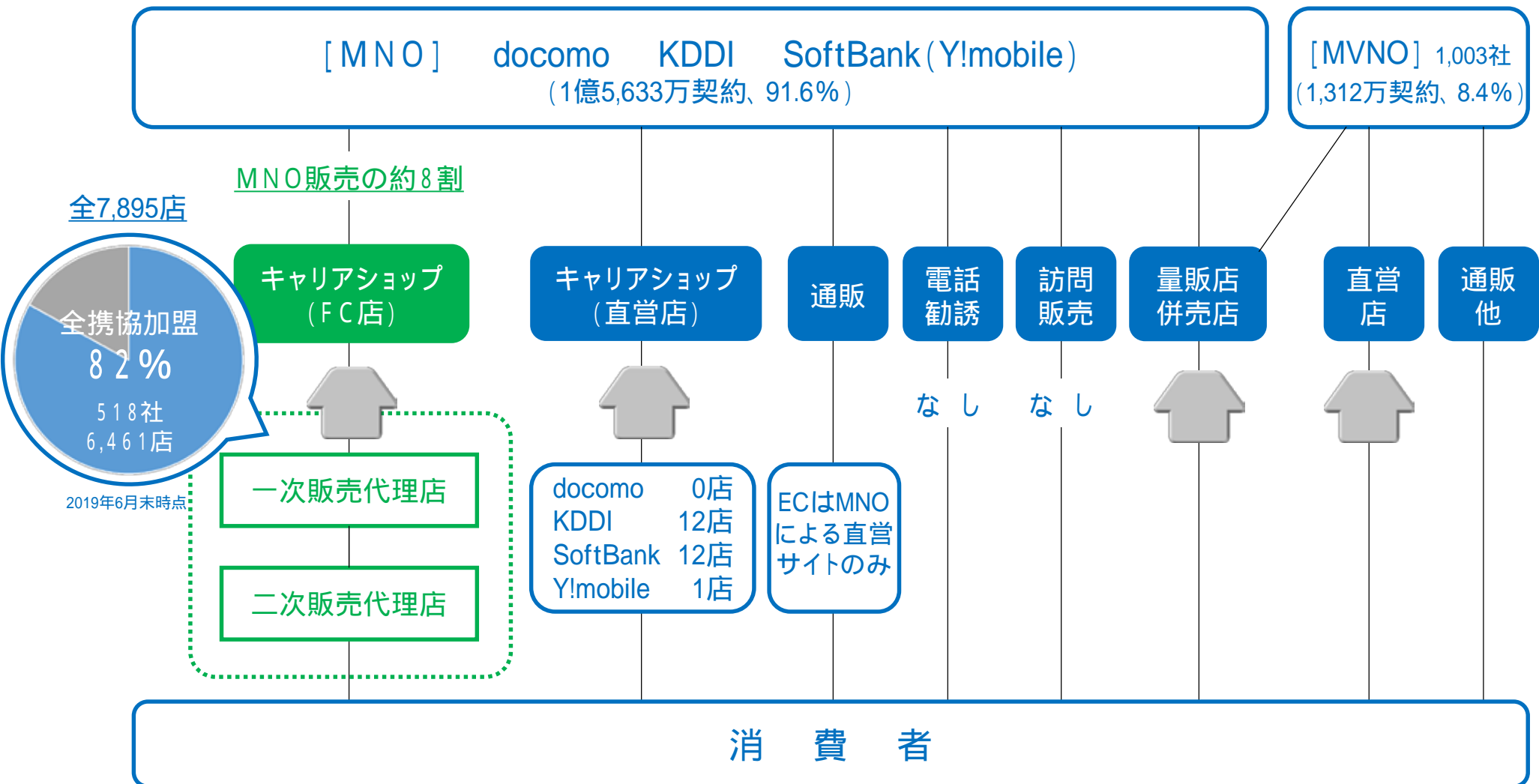
第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

# 全携協の位置づけ

… 携帯電話(音声系)の国内主販路

契約者数は総務省公表の2019年3月末時点  
(MNOはPHS・BWAを含み、通信モジュールを除く。MVNOはSIMカード型(格安SIM)のみ。MVNOの一次事業者528、二次以降475社。)



キャリアショップは99%販売代理店が運営。(各キャリアのルールに則った受託運営。)

# フィルタリングサービスの接客について

[出典] 総務省 ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (2019年6月25日・第7回)

## 総務省による店頭での覆面調査結果

対象：MNO 3社のキャリアショップと量販店、各社57～59回、計175回の実地調査。  
(調査期間 2019年2～3月)

使用者が青少年かどうかの  
**使用者確認**

有害情報閲覧のリスクと  
フィルタリングサービスの  
**説明**

フィルタリングサービスの  
**有効化措置**

### 2018年度

- ・使用者確認があった 91%
- ・指摘したら確認があった 3%
- ・確認がなかった 6%

### 2017年度

使用者確認があった 90%

### 2016年度

使用者確認があった 57%

### 2018年度

- ・説明があった 89%
- ・指摘したら説明があった 11%
- ・説明がなかった 0%

### 2017年度

説明があった 90%

### 2016年度

(該当する設問なし)

### 2018年度

- ・無償で行ってもらえた 94%
- ・自分で設定するように言われた(パンフ等あり) 6%

### 2017年度

(該当する設問なし)

### 2016年度

(該当する設問なし)

キャリアショップ店頭での使用者確認率・フィルタリングの説明率は年々向上  
(法律の義務であり、引き続き100%に向けて取り組み中)

# 使用者確認方法、説明方法、有効化措置方法について

No.	問	docomo	KDDI	SoftBank
1	販売時の青少年の年齢確認を行う方法	<p>契約者が青少年の場合 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。</p> <p>契約者が保護者の場合 身分証の提示を求める。</p>	<p>契約者が青少年の場合 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。</p> <p>契約者が保護者の場合 身分証の提示を求める。</p>	<p>契約者が青少年の場合 本人来店のうえ、身分証の提示を求める。</p> <p>契約者が保護者の場合 身分証の提示を求める。</p>
2	フィルタリングの説明の際は、具体的にどのような方法を行うのか	<p>冊子「ドコモからのご案内」(動画版も有り)で説明。 詳細は別紙のフィルタリングのツールを使って説明。</p> <p>[関係書類]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ フィルタリングサービスパンフレット</li> <li>・ ドコモからのご案内(重要事項説明用の冊子)</li> <li>・ フィルタリングサービス利用内容確認書</li> <li>・ フィルタリングサービス不要申出書</li> </ul>	<p>冊子「au通信サービスご利用にあたって」で説明。 また、動画による説明もあり。</p> <p>[関係書類]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ au通信サービス利用にあたって (重要事項説明用の冊子)</li> <li>・ フィルタリングサービスチラシ</li> <li>・ あんしんフィルター for au 設定ガイド (iOS版/アンドロイド版)</li> <li>・ 親権者同意書およびフィルタリングサービス申出書 (不要申出欄有)</li> </ul>	<p>タブレットツール「契約前のご案内事項(動画あり)」と、「フィルタリングに関する重要なお知らせ」で説明。 詳細は冊子「スマホ安心設定ガイド」を使い説明。</p> <p>[関係書類]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ フィルタリングに関する重要なお知らせ (顧客管理システムから印刷)</li> <li>・ 「スマホ安心設定ガイド」(冊子)</li> <li>・ モバイル総合カタログ(P47)</li> <li>・ 法定代理人同意書(フィルタリングサービス加入確認)兼 支払名義人同意書(不要申出欄有)</li> </ul>
3-1	顧客が有効化措置を希望した場合に、店頭の販売員が行う設定の仕方	<p>店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)</p>	<p>店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)</p>	<p>店員がやり方を説明、お客様ご自身に操作・設定していただく。(パスワード設定があるため。)</p>
3-2	フィルタリングのカスタマイズを希望した顧客にどのように対応するのか	<p>ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。</p>	<p>ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。</p>	<p>ご希望されるお客様には保護者ページやカスタマイズ設定を補助。</p>

3キャリアとも、特にツールや接客方法に違いはありません

# フィルタリング関連の所要時間

[出典] ドコモ、au、SB/YMショップの販売スタッフ向けWEBアンケート。有効回答数 1,500件。(2019年9月実施)



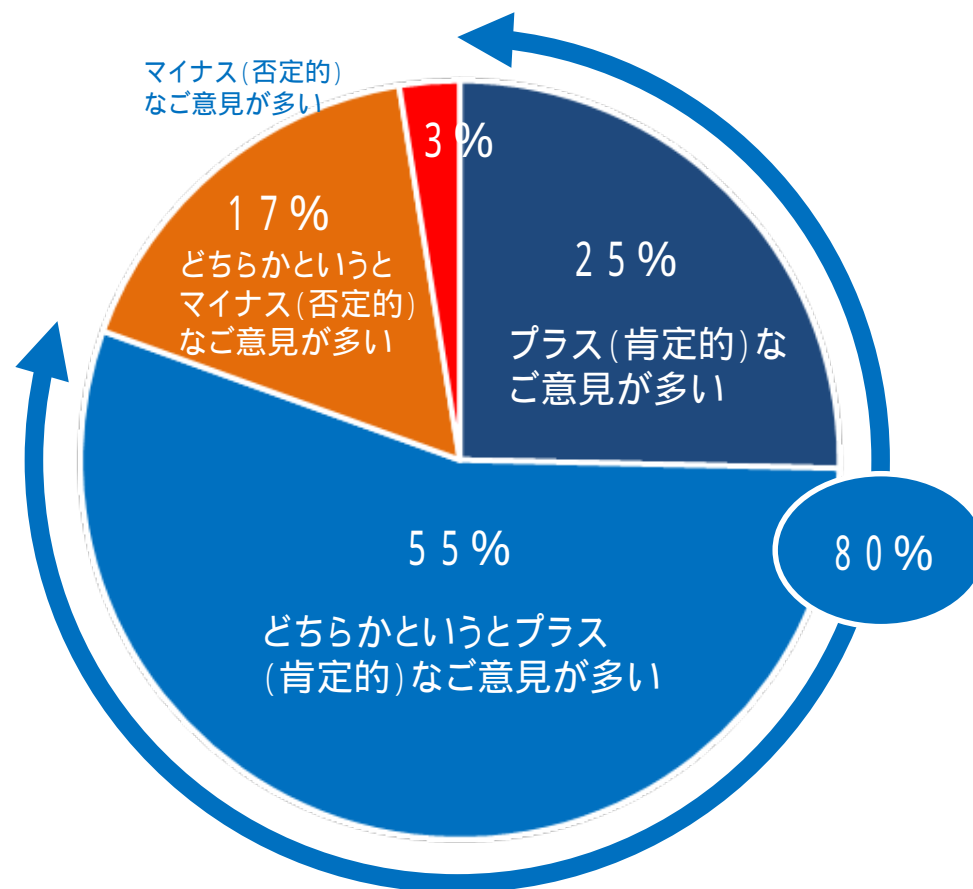
所要時間		docomo (858件)	au (297件)	SB & YM (345件)
利用者確認		平均 3.6分	平均 4.2分	平均 2.5分
フィルタリングサービスの説明 意向確認、承諾書作成を含む		平均 8.3分	平均 8.1分	平均 6.1分
有効化措置	Android (アカウント設定時間除く)	平均 13.9分	平均 13.8分	平均 11.9分
	iOS (アカウント設定時間含む)	平均 17.9分	平均 17.5分	平均 16.5分
	Google Pixel (Android) (アカウント設定時間含む)	平均 17.7分	なし	平均 17.3分
合計		平均 25.8～29.8分	平均 26.1～29.8分	平均 20.5～25.9分

	+	+	+
カスタマイズの設定ご支援 (ご希望者のみ) 法律外	平均 20.0分	平均 22.1分	平均 21.4分

上記アンケートの所要時間は(回答を誘導しないよう)選択式ではなく自由記入にしたところ、特にAndroidの有効化措置についてアカウント設定時間を含んだ回答が多く含まれてしまっていると思われるので、あくまで参考値としてご理解ください。

# フィルタリング接客時における保護者の反応

[出典] ドコモ、au、SB/YMショップの販売スタッフ向けWEBアンケート。  
有効回答数 2,300件。(アンケート実施：2019年7月)



お客様の8割は、店舗スタッフからのフィルタリングの説明を好意的に受け取っている  
(それではなぜ、申込率が高まらないのか... ?)

# フィルタリングサービスに対する保護者のご意見

[出典] ドコモ、au、SB/YMショップの販売スタッフ向けWEBアンケート(有効回答数 2,300件、実施時期 2019年7月)から、よくあった意見を抜粋。

## 肯定的な意見の代表例

「親より子供の方がスマホに詳しいので、ショップで設定まで行って貰えるのはありがたい」

「子供はフィルタリングに乗り気ではないので、ショップの人から必ず設定しなければならないことを子供の前で説明してもらえるのは助かる」

「子供がスマホを適切に使えるだろうか、という心配がフィルタリングサービスがあることで和らいだ」

「法律があることに驚かれる保護者も多いが、説明すると必要だよな、とご納得いただける」

「時間制限ができるので、受験生も勉強に集中できる」

## 否定的な意見の代表例

「アプリの操作が手間、難しい、面倒。子供のリクエストに応えて使用許諾操作を行うことが面倒」

「YouTubeやLINEが使えないと困る」

「子供が反対する。(友達を外している！など)」  
(親子喧嘩になったり、優しい親御さんは譲歩してしまう)

「もともと親のスマホやPC、ゲーム機など、身近にネット環境がある中で育っているので、今更感がある」

「うちの子は大丈夫、フィルタリングかけるのは可哀想」

「保護者も、兄弟で外した経験があると、下の子は最初から外したくなる」

「有害でないサイトまで見れない。見れないと困るサイトがある」