

携帯電話販売業界における カスタマーハラスメント対策について

全国携帯電話販売代理店協会
専務理事

侯野通宏
またの みちひろ



全国に展開されているNTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルのショップ（キャリアショップ）は、携帯電話会社キャリア（の直営店はごくわずかで、97%が代理店によって運営されている。当協会は全国に約7000店舗あるキャリアショップの7割が加盟する代理店の業界団体であり、2024年12月で設立10周年を迎えた。

業界の特性

キャリアショップについて少し説明を加えたい。言うまでもなく、携帯電話は日常生活に必要不可欠なものであり、重要な社会インフラとなっている。この携帯電話サービスは端末の高機能化に伴い、設定や使い方等において、キャリアとお客さまとの間で情報の非対称性が生じやすく、電気通信事業法をはじめ

めとする様々な法令で消費者保護が徹底されている。例えば、契約時には16項目の説明義務、契約書面の交付義務、高齢者や障がい者などへの適合性の原則に配慮した接客、青少年へのフィルタリングサービスの提供などが求められている。平均接客時間は1時間を超える。他業界を見渡しても、対面でのような接客を行える拠点は国内では珍しく、働く従業員には幅広い商品知識と高い接客能力が求められる。

アンケート等で実態を把握

当協会はもともと消費者からの苦情の縮減を目的に設立された業界団体であり、店頭におけるお客さまからの苦情を毎年2万件程度集計している。現場と意見交換を進める中で、お客さまから行き過ぎた行為、すなわちカス

タマーハラスメントを受けることが非常に多いことがわかってきており、その対策の必要性が高まっている。

これを背景として、当協会ではUAゼンセンの行っていた「悪質クレーム対策アンケート調査」を参考に、2019年に第1回の店舗従業員向けアンケートを実施し、9470件の回答を集めた。その結果、残念ながらカスタマーハラスメントの遭遇率は、厚生労働省の公表する全産業平均10・8%をはるかに上回る水準であることが分かった。

そこでアンケートの後、職場の実態を定量的に把握したうえで、主要キャリアと共同でカスタマーハラスメント防止ポスターを制作し、店内に掲示するなどの対策を始めた。しかしながら、2022年の第2回アンケートの結果でも（有効回答9228件）、状況に目

立った改善が見られなかった。

業界共通の対策マニュアルの策定

そこで、当協会の呼びかけでキャリアとカスタマーハラスメント対策の合同会合を設置し、業界横断でカスタマーハラスメントの行為類型や現場での対応方法、警察通報や出入り禁止の通告方法等をまとめ、2023年12月に業界共通のカスタマーハラスメント対策

マニュアルをリリースした。本マニュアルは、店頭の従業員向けおよび代理店経営者向けの2部構成とし、経営者にはカスタマーハラスメント対策に向けて「基本方針の従業員周知」「相談体制の整備」「教育・研修」「メンタルケア」

の四つの取り組みを要請した。その他、研修に使える動画素材なども制作し、

その後も、アンケートは毎年1回行うこととし、2023年は1万1213件、2024年は1万207件の回答を得た。本アンケートではカスタマーハラスメントの類型別遭遇率や原因、対処方法と結果や対応時間などの情報を収集し、分析している。また、カスタマーハラスメントを行うお客さまは50代男性、次いで60代男性が多いことも毎回の調査で判明している。当協会では、その他にも従業員満足度（ES）や定着率に関するアンケートも実施しており、これらとカスタマーハラスメ

事例収集と分析で対処法を蓄積し、予防につなげる

その後も、アンケートは毎年1回行うこととし、2023年は1万1213件、2024年は1万207件の回答を得た。本アンケートではカスタマーハラスメントの類型別遭遇率や原因、対処方法と結果や対応時間などの情報を収集し、分析している。また、カスタマーハラスメントを行うお客さまは50代男性、次いで60代男性が多いことも毎回の調査で判明している。当協会では、その他にも従業員満足度（ES）や定着率に関するアンケートも実施しており、これらとカスタマーハラスメ

その他の対策として通話録音があり、これは証拠確保のために有効な手段だが、代理店の設備である固定電話のシステムはまちまちであり、個人情報保護の観点からも慎重に議論を深めている。また、一部には、お客さまに明示したうえでカウンターでの接客を全て録音し、キャリアのサーバー内に厳重に格納する取り組みが始まっており、これを全キャリアで実現することを目指して議論を進めている。当協会としては、今後業界を越えて有効な対策について情報交換を実施したいと考えている。今後はAIなどの活用により、録音データからお客さまの属性別のカスタマーハラスメントに発展しない応対方法などの科学的なアプローチが進むことにも期待したい。

図表 主要キャリアカスタマーハラスメント防止ポスター



「基本方針の従業員周知」「相談体制の整備」「教育・研修」「メンタルケア」の四つの取り組みを要請した。その他、研修に使える動画素材なども制作し、

その後も、アンケートは毎年1回行うこととし、2023年は1万1213件、2024年は1万207件の回答を得た。本アンケートではカスタマーハラスメントの類型別遭遇率や原因、対処方法と結果や対応時間などの情報を収集し、分析している。また、カスタマーハラスメントを行うお客さまは50代男性、次いで60代男性が多いことも毎回の調査で判明している。当協会では、その他にも従業員満足度（ES）や定着率に関するアンケートも実施しており、これらとカスタマーハラスメ

その他の対策として通話録音があり、これは証拠確保のために有効な手段だが、代理店の設備である固定電話のシステムはまちまちであり、個人情報保護の観点からも慎重に議論を深めている。また、一部には、お客さまに明示したうえでカウンターでの接客を全て録音し、キャリアのサーバー内に厳重に格納する取り組みが始まっており、これを全キャリアで実現することを目指して議論を進めている。当協会としては、今後業界を越えて有効な対策について情報交換を実施したいと考えている。今後はAIなどの活用により、録音データからお客さまの属性別のカスタマーハラスメントに発展しない応対方法などの科学的なアプローチが進むことにも期待したい。