



「DX時代における代理店の在り方 (代理店に期待される役割)」について

令和3年3月29日
事務局

問題意識、経緯等

- 本WGでは、第14回会合で「今回の検証で新たに取り上げる課題(案)」として、「DX時代における代理店の在り方(代理店に期待される役割)」を設定(次頁参照)したところ、その趣旨は次の通り。
 - ✓ 携帯電話事業者の代理店が運営するショップは、MNOだけでも全国に約8,000店舗あり、利用者にとって最も身近な通信サービスの契約窓口である一方、新型コロナウイルス感染症の影響によるオンライン手続の利用拡大やオンライン専用プランの登場などにより、その役割に変化が訪れつつあると考えられる。
 - ✓ 特に、今後、社会全体としてDXを推進していく中では、全国津々浦々に所在するICT拠点としての代理店が新たな役割を担っていくことが期待される。
 - こうした未来像を実現して行くに当たって、考えられ得る課題や対応方策について検討する必要があるのではないか。
- 一方、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」では、消費者保護の観点での代理店の重要性に着目し、「販売代理店の在り方」を検討テーマとして設定して議論を実施してきたところ。
- また、総務省の情報流通行政局では、消費者のデジタル活用を支援する事業にも取り組んでおり、こうした議論との親和性が高いと考えられる。

主な論点

- ① DX時代に販売代理店に期待される役割は何か。 ←**前回の会合で提示**
 - ② 販売代理店を取り巻く環境が変化する中で、適合性の原則を担保する観点から課題はないか。
 - ③ 販売代理店が、持続的に事業を展開していく上で、解決すべき課題はないか。
- } ←**第24回消費者保護検討会で提示**

進め方(案)

- 上述のように、消費者保護ルールの在り方に関する検討会でも代理店の在り方に関する議論が行われているところ、同検討会と合同で、①～③の論点に関してMNO4社及び(一社)全国携帯電話販売代理店協会(全携協)へのヒアリングを行ってはどうか。

(1)DX時代における代理店の在り方(代理店に期待される役割)

- MNOをはじめとする携帯電話事業者の代理店は、利用者にとって最も身近な通信サービスの契約窓口である一方、新型コロナウイルス感染症の影響によるオンライン手続の利用拡大やオンライン専用プランの登場などを踏まえると、その役割に変化が訪れつつあると考えられる。
- 特に、今後、社会全体としてDXを推進していく中では、全国津々浦々に所在するICT拠点としての代理店が新たな役割を担っていくことが期待されるが、考えられ得る課題や対応方策について検討を行う。

(2)携帯電話の音声通話料金(特に従量制料金)

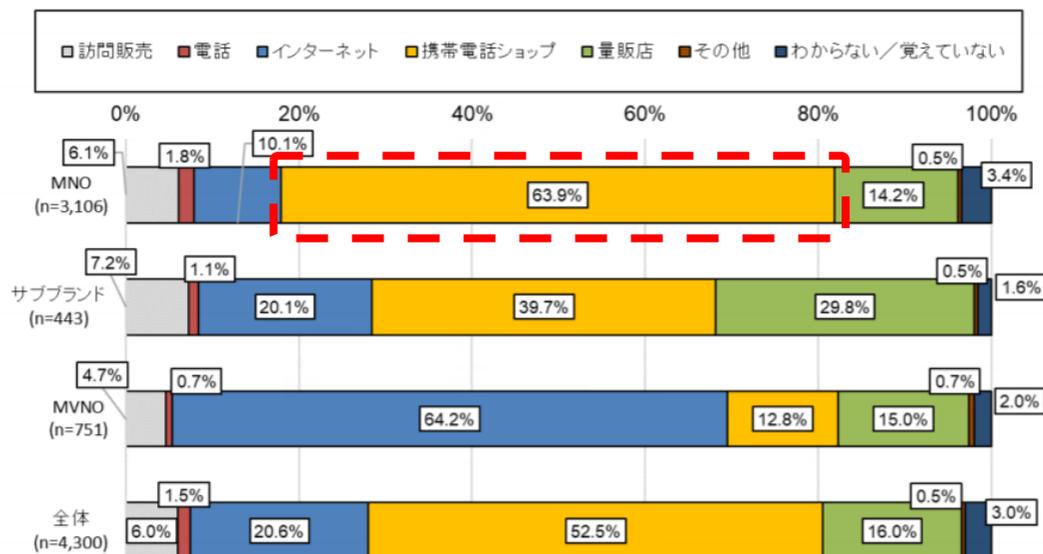
- 情報通信審議会 電気通信事業政策部会 接続政策委員会における議論の中で、携帯電話の音声通話料金(従量制料金)について、ネットワーク費用以外の要素が大きな割合を占めており、固定電話と携帯電話の接続料が近い水準にある一方で、両電話の従量制料金に大きな格差が生じている点についての指摘があった。
- 当該指摘を受けて、携帯電話の音声通話市場における競争状況について、検証を行う。

(3)乗換コストの更なる改善

- スイッチング円滑化タスクフォースにおける検討結果、また、WG報告書2020におけるスイッチングコストに係る様々な提言のフォローアップを通じて、事業者の乗換に係るコストの更なる改善方策について検討を行う。

- モバイル市場のうち、特にMNOサービスの過半数の契約場所は、各キャリアの看板を掲げ、全国津々浦々に8,000店舗所在する「キャリアショップ」であるが、一部例外を除き、キャリアショップの運営は委託先の「販売代理店」が行っている（下図赤枠部分参照）。
- このように、モバイル市場における販売代理店は、利用者の最も身近な窓口として極めて重要な役割を担っていることから次頁のように、電気通信事業法上の各種規律の対象となっているが、コロナウイルス感染症の拡大による新しい生活様式や、各キャリアが順次発表しているオンライン専用プランの登場により、その役割に変化が訪れつつある。

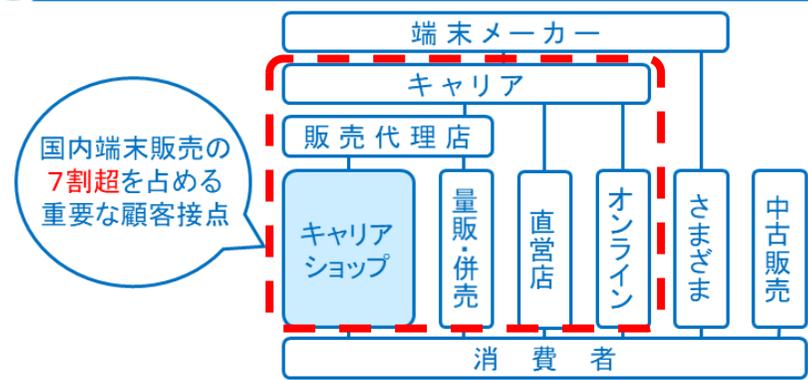
【図表 I-33】 携帯電話サービスの契約場所



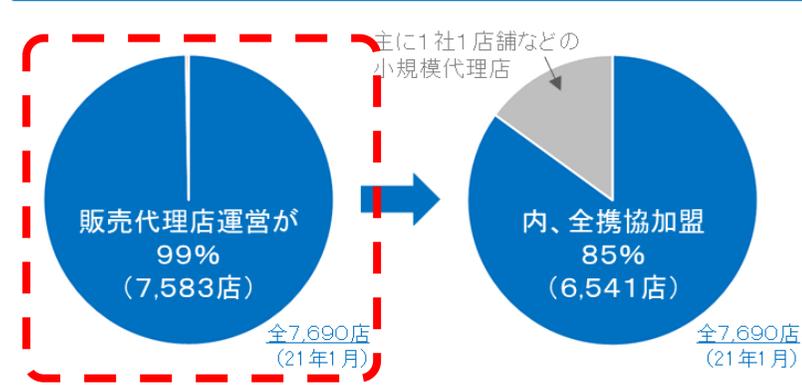
出所：2019年度利用者アンケート

出典：電気通信事業分野における市場検証（令和元年度）年次レポート（赤枠部分は事務局加筆）

1 キャリアショップは端末流通の7割超を占める顧客接点



2 キャリアショップの99%はFC、内85%が全携協会員



出典：第27回会合時の全携協説明資料（赤枠部分は事務局加筆）

事業法上の販売代理店への規律

- 電気通信事業法上、販売代理店は、その重要性や業務の適正性の確保の必要性が高いことから「媒介等業務受託者」と位置づけられ、各種規律が適用されている。
- 具体的には、携帯電話サービスやFTTHサービスなどの消費者保護の必要性が高い通信サービスを取り扱う場合には、同法第73条の2の届出義務が課されるとともに、同法第26条（提供条件の説明）及び第27条の2（電気通信事業者の禁止行為）の対象とされている。
- また、同法第27条の3（移動電気通信役務を提供する電気通信事業者の禁止行為）の指定を受けた電気通信事業者の指定役務を取り扱う場合には、同条の対象とされている。
- なお、電気通信事業者が販売代理店に業務を委託する場合には、その販売代理店の業務の適正・確実な遂行を確保するための指導等の措置を講じなければならない（同法第27条の4）こととされている。

販売代理店に適用される消費者保護ルール（赤枠部分）



※このほか、第27条の3の対象となる場合あり。

- **キャリアショップを運営する販売代理店が、適正な販売やアフターサービスの充実**を目的として、平成26年に設立。
- **計483社**(令和3年2月時点)、全国のキャリアショップの **85%**(7,690店舗中6,541店舗)をカバー。(令和3年1月時点)
- 業界の自主的な取組として、消費者保護・関係法令の遵守等を自ら宣誓した店舗を認定する「**あんしんショップ認定**」制度をTCA、各キャリアとともに運用。

名称 (一社)全国携帯電話販売代理店協会 (通称:全携協)

<役員一覧>(令和3年2月時点)

会長 金治 伸隆(株ティーガイア代表取締役社長)

会長
副会長

金治 伸隆
井上 裕雄
前田 博史
西川 猛
俣野 通宏
井上 貴博
上運天 清
川上 典久
佐々木 正人
渋谷 潤
田中 秀司
出澤 和夫
所谷 直人
豊泉 未知洋
長尾 頼明
野尻 幸宏
平野 富広
藤井 壮志
三上 明
宮本 崇
村上 典江
石田 亘
塩谷 知之

(株)ティーガイア代表取締役社長
コネクシオ(株)代表取締役社長
(株)クロップス代表取締役会長
(株)ベルパーク代表取締役社長
(株)ティーガイア常務執行役員
(株)圓陣代表取締役社長
(株)りゅうせきフロントライン代表取締役社長
(株)スタートーク代表取締役社長
(株)ハスコムモバイル代表取締役社長
東北テレメディア開発(株)代表取締役社長
田中電子(株)代表取締役社長
(株)和田正通信サービス代表取締役社長
(株)モバイルコム代表取締役社長
iA LINK(株)代表取締役社長
MXモバイルリング(株)代表取締役社長
アイ・ティー・エックス(株)取締役副社長
(株)TDモバイル代表取締役社長
(株)フジデン代表取締役社長
(株)コスモネット代表取締役
(株)三和システム代表取締役社長
(株)マイテック取締役社長
伊藤忠商事(株)通信・モバイルビジネス部長
住友商事(株)スマートサービス事業部長

会員数 正会員(一次販売代理店)138社
準会員(二次販売代理店)334社
賛助会員11社
計483社 (令和3年2月時点)

専務理事
理事

活動内容

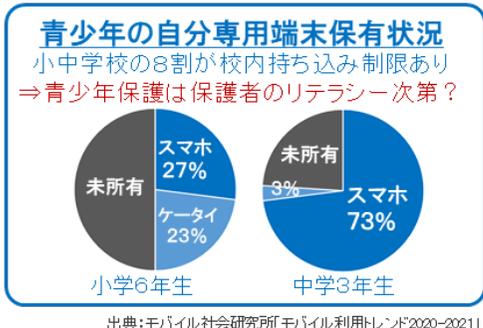
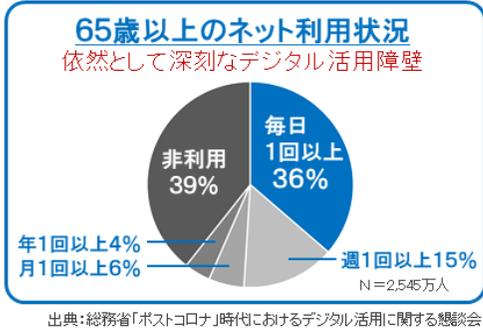
- ・苦情の収集・分析(年2~3万件程度)
- ・販売代理店・キャリアへの改善提案
(これまで18万件超の苦情と5万件超の改善提案を収集)
- ・ショップスタッフ向け研修、会員企業向けセミナーの実施
- ・周知・啓発活動の実施(eネットキャラバン講師派遣等) 等

功績

消費者利益の保護への多大な貢献により、
平成30年度「情報通信月間」総務大臣表彰を受賞

監事

私たちの考える在りたい姿 (誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)



今後進展していく行政DX化

マイナンバーカードが2022年にスマホ搭載
⇒スマホによる各種行政手続きオンライン化

- マイナカードの搭載、移行、削除作業
- 行政手続き
- オンライン診療
- デジタル教育

テレワークで困ってる
スマートウォッチで心電図?
給与のデジタル払い? スマホ決済?
誰かに聞きたい!
変なメールがきた... YouTube
NETFLIXのこと LINEのこと
マイナポイント登録?



リアルショップの存在意義

- 土日祝含め 19~20時まで
- あんしんな対面接客拠点
- 全市区町村の一等地

使い方のこと、何でも

- 電話教室
- 出張教室
- アプリ設定
- eネットキャラバン

契約のこと、何でも!

- 料金コンサル
- 丁寧な説明
- 厳格な本人確認
- FTTH 電気ガス

端末のこと、何でも!

- 端末えらび
- 初期設定
- フィルタリング
- 故障対応
- あんしん下取り

スタッフ全員が、各キャリアの知識・技能講習や資格試験を修了した有資格者です。



地域のICT拠点・高齢者の駆け込み寺、そしてお客様に最適な提案を行える身近で安心な拠点に

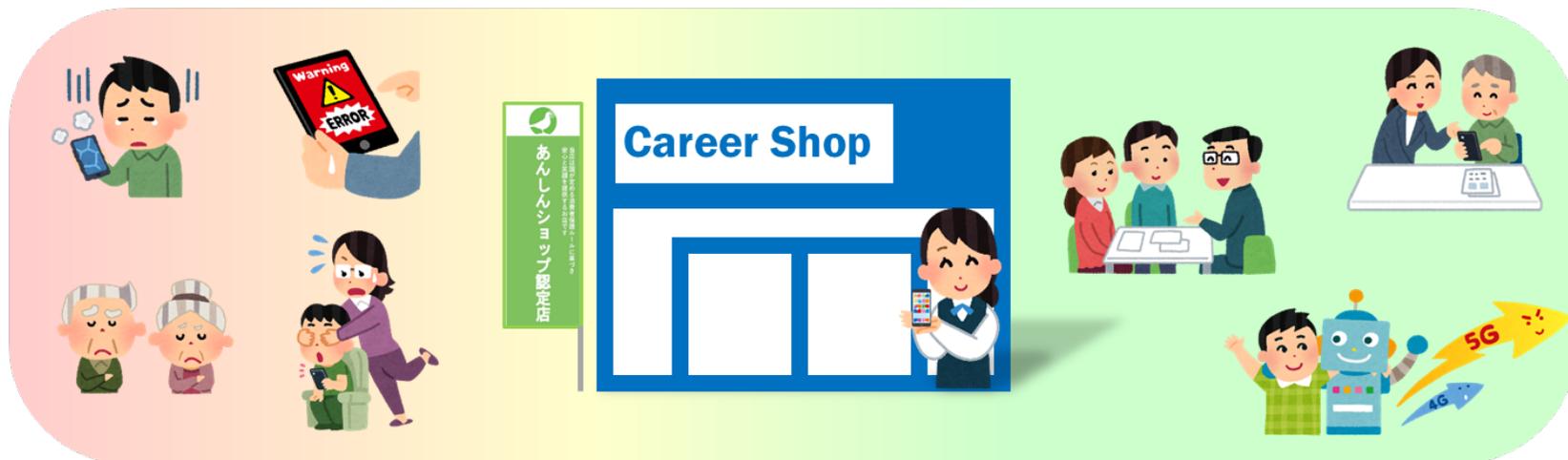
私たちの考える在りたい姿（誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化）

最近、オンライン販路が話題を集めています…

withコロナにおける
WEB手続きニーズ

料金値下げのための
オンライン限定プラン

自分で選択・設定できる
ハイリテラシー層
(説明・手続き時間短縮)



日本は高齢化率世界一
2020年現在・29%

社会全体のDX化を
支える人材が必要

5G・6G時代における
新サービス体験・普及

5G・6G時代に向けて、キャリアショップが社会全体のDX化に貢献できると思います！

- 利用者が実際にプラン変更又はキャリアの乗換えを行わなければ料金の低廉化は実現しない。そのために乗り越えるべき二つのハードルがある。一つは、ICTリテラシーが低く、プラン変更やキャリアの乗換えが難しい利用者がいること。もう一つは、キャリアによる手数料体系や評価指標が、販売代理店の現場に適合性の原則に反した販売を強いていないかということ。前者についてはキャリア中立的にそれらの手続きを支援する仕組みの創設が必要。後者については直接ショップスタッフやオーナーに対してアンケートや覆面調査を行い、実態調査を行うことが必要。(第24回/北構成員)
- ES(従業員満足度)なくしてCS(顧客満足度)なし。国民が安心して相談できるショップであるためには、スタッフが安心して働ける場所であることが大前提。キャリアによる手数料体系や評価指標が、スタッフが安心して働ける場所になるようなものになっているのか、現場の声をしっかり聴いて政策に生かしていくということが重要。(第28回/北構成員)
- 適合性の原則で消費者を保護するという観点ばかりを強調するのではなく、販売代理店の在り方を変えることで、消費者が食べ物にされないようにしていく必要がある。(第24回/森構成員)
- DXが進む中で、オフラインでICT機器に関する相談ができる販売代理店はある種の砂漠のオアシスのような機能を物理空間で担うことになる。具体的な議論を進めるに当たってはスマートシティ化が進む中で、まずどういう街になっていくかを考え、その街では何がオアシスとしての販売代理店に求められるのかということを考える必要がある。(第28回/森構成員)
- 今後、デジタルに関するトラブルは生活に直結するものになると考えられる。その中でトラブル解決における人と人の接点として、販売代理店がいると思われるところ、販売代理店の存在理由が一体何なのかということ特定し、必要なもの、あるいはそれを支えていくための社会的な枠組みについて、費用負担も含め、検討していく必要があるのではないかと。(第28回/クロサカ構成員)

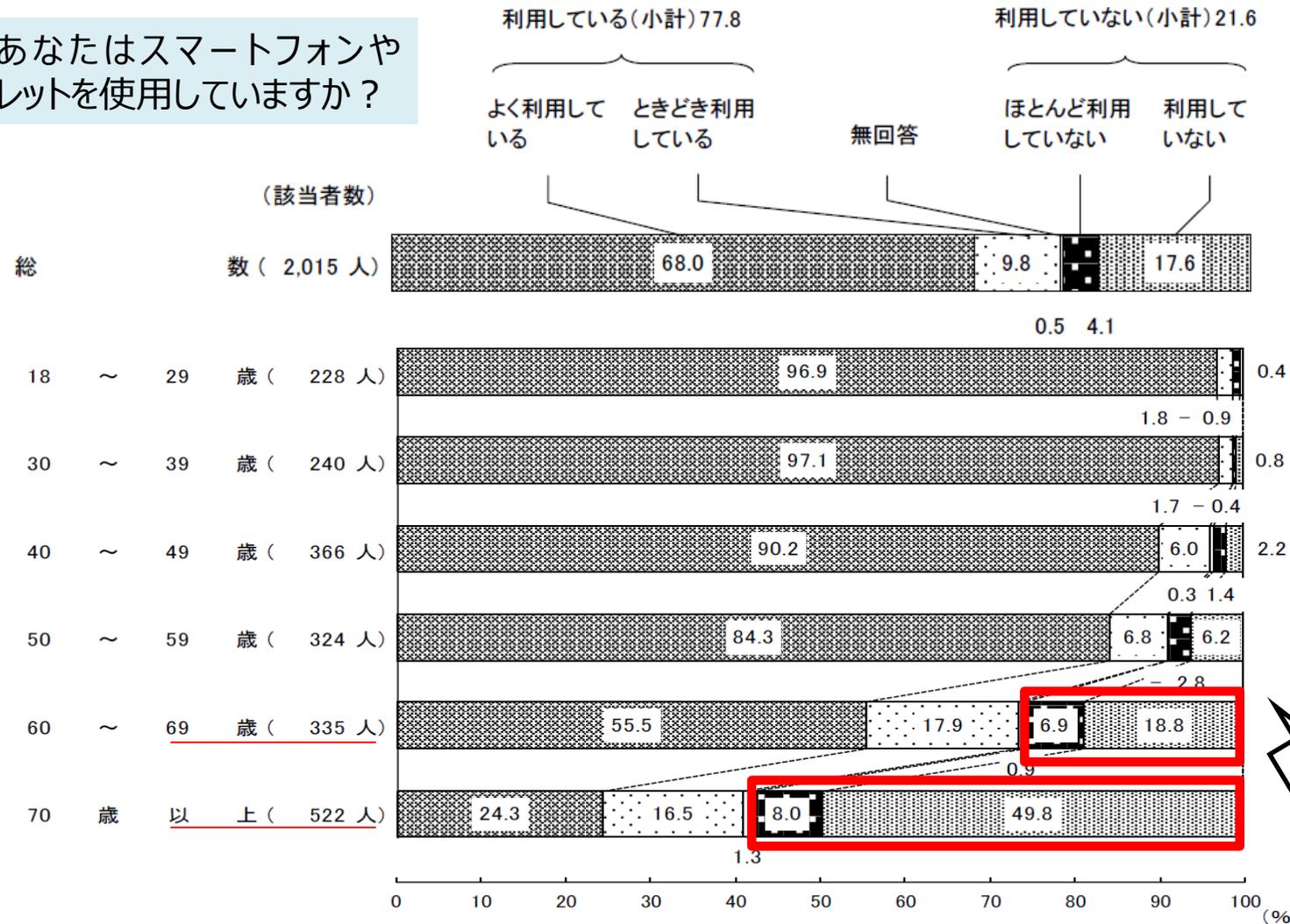
総務省のデジタル活用支援に関する事業

高齢者におけるデジタルデバイドの現状

○ 2021年1月22日、内閣府広報室より「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を公表

- 期間：2020年10月1日～11月15日
- 対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人（有効回収数：2,015人）
- 目的：情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。

問：あなたはスマートフォンやタブレットを使用していますか？



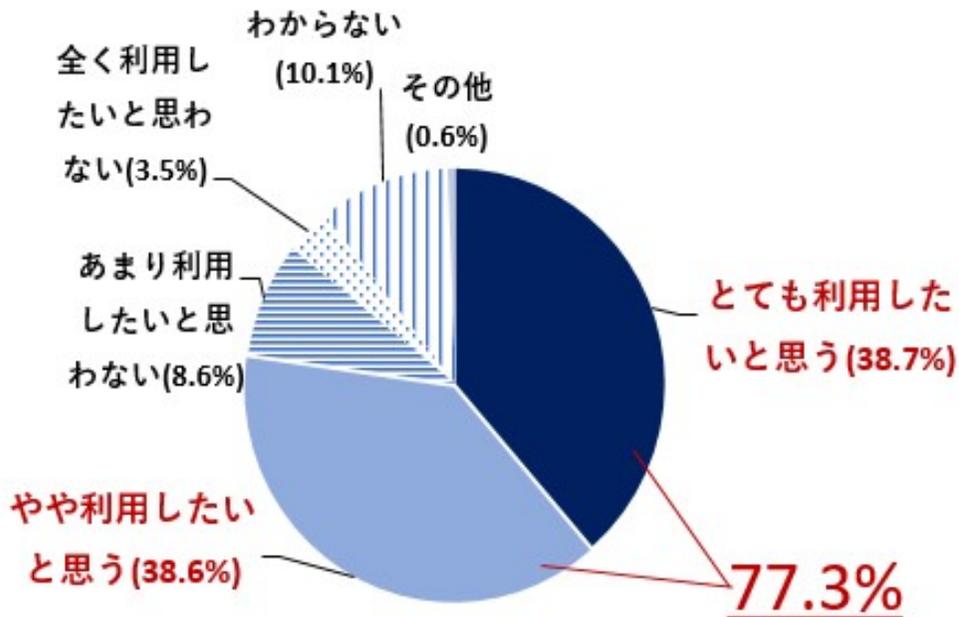
60歳台の25.7%、
70歳以上の57.8%が
スマートフォン等を
利用できていない

行政手続のオンライン利用に関する課題

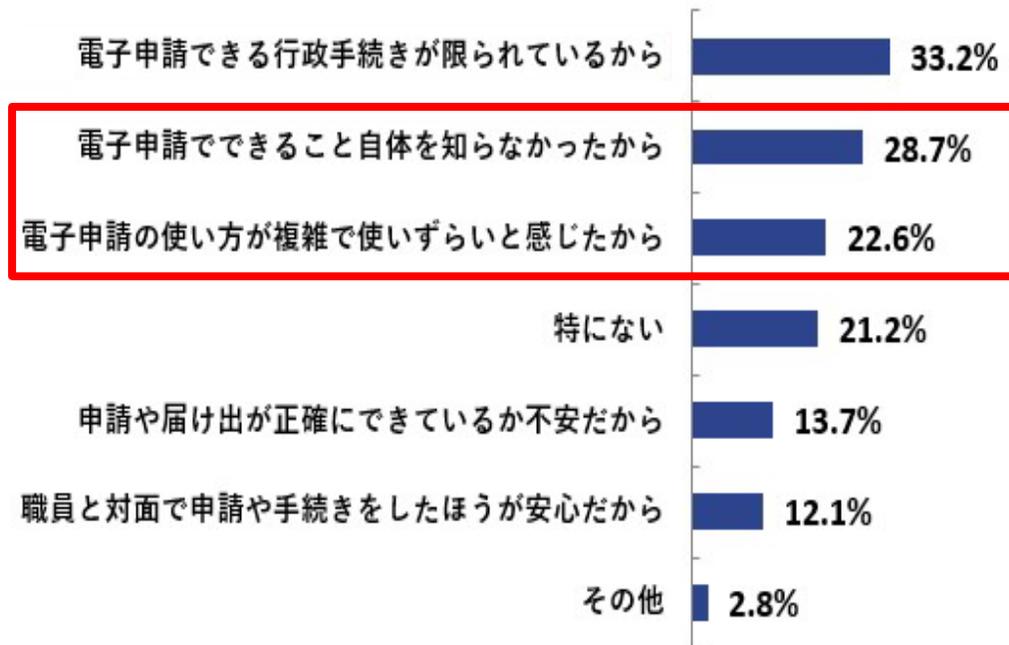
【行政手続きのオンライン利用：ニーズと課題】

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでの行政手続きのニーズは高い。
- 他方、「電子申請でできること自体を知らない」、「電子申請の使い方が複雑」等の理由により、オンラインによる行政手続きの利用が浸透していない。

Q3.行政手続きがオンラインで完結するサービスを利用してみたいと思いますか？ (n=1089)



Q6.これまで、行政手続きの電子申請サービスを使わなかった理由はなんですか？ (n=742) ※複数回答



1. デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 (抜粋)

<2020年12月25日閣議決定>

Ⅱ. デジタル社会の将来像

1. デジタル社会の目指すビジョン

(略) 今般のデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げ、これに向けた制度構築として、IT基本法の全面的な見直しを進める。このような社会を目指すことは、「**誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化**」を進めるということにつながる。

2. デジタル・ガバメント実行計画 (抜粋)

<2020年12月25日 閣議決定>

10 デジタルデバйд対策

デジタルデバйд対策に関する取組としては、例えば、総務省において、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「**デジタル活用支援員**」について、**2020年度(令和2年度)中に検討及び実証事業を行い、2020年度(令和2年度)中に開始**する。あわせて、NPOや地域おこし協力隊など地域の様々な主体と連携した地方公共団体による地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援についても、支援員の枠組みを活用しつつ、促進する。

(略)

以上を踏まえ、各府省は、行政のデジタル化に当たっては、全ての国民にデジタル化の恩恵を届けることができるように、デジタルデバйд対策に取り組む。

- 令和2年度、総務省にて、デジタル活用支援の担い手、実施体制等を検証するために実証事業を実施
- 全国11箇所で、様々な実施主体や支援対象等の説明会・相談会を実施

<事例①会津若松市の取組>



※昨年10月の説明会の模様

実施団体代表	(株) エヌ・エス・シー (※携帯電話販売代理店)
その他実施団体	会津若松市
実施地域	福島県会津若松市全域
支援員の属性	① (株) エヌ・エス・シーの社員3名 ② 会津大学の学生3名、高齢者1名、若者1名
講座内容	Wi-Fiのつながり方、データ通信量、QRコード読み取り、セキュリティ、アプリのダウンロード (COCOAで実践)、マイナンバーカード・健康保険証利用 等
主な支援対象者	スマホ所有の高齢者

<事例②福井市の取組>



※昨年10月の説明会の模様

実施団体代表	グラスITフィールズ (株) (※地元ICT企業)
その他実施団体	福井市、(有) ハートブレーン
実施地域	福井県福井市全域
支援員の属性	① グラスITフィールズ (株) の社員1名 ② 福井市公民館会員、スマホサークル講師等5名
講座内容	Wi-Fiのつながり方、Googleアカウント取得、LINEの使い方、マイナンバーカードの申請 等
主な支援対象者	① スマホ所有の高齢者 ② 聴覚障害をお持ちの方

- 令和3年度は、携帯ショップ等を中心に全国1,000箇所程度（注）での実施を計画
 - 類型A： 携帯キャリアのように全国に拠点を有している**全国展開型**
 - 類型B： 地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で実施する**地域連携型**
（予算額 9.3億円 執行団体を通じて携帯ショップ等の事業実施主体に補助）
- 本年3月までに執行団体を公募・決定し、**6月頃から段階的に講習会を実施**
- 3月末に有識者による「アドバイザリーボード」を立ち上げ、今後5年間の計画等について議論
（3月23日、第1回アドバイザリーボード開催）

（注） 令和3年度の箇所数については、積算上1,000箇所としてきたが、現在精査中。

<実施スキーム>



- 携帯ショップでは、現在、高齢者等を対象とした「スマホ教室」を開催している。
（例えば、ドコモは約2300店舗で実施、講座の内容は主にスマートフォンの基本的な利用方法）
- 「スマホ教室」等の場も活用して、現在のスマートフォンの基本的な利用方法の講座に加えて、総務省の国庫補助によるデジタル活用支援事業として、新たに**スマートフォンによる行政手続等に関する講座**を実施する。

（なお、地元ICT企業や社会福祉協議会等が事業実施団体となる類型Bの場合は、スマートフォンの基本的な利用方法の講座も補助対象とする。）

＜携帯ショップにおける「スマホ教室」＞



① 現在の講座の例 （スマートフォンの基本的な利用方法）

- 電源の入れ方、ボタン操作等
- 電話のかけ方、カメラの使い方
- インターネットの使い方
- メールの使い方
- 地図アプリの使い方
- LINEなどSNSの使い方
- オンラインショッピング、スマホ決済

② **スマートフォンによる行政手続等に関する講座**

- マイナンバーカードの申請方法、利用方法
- マイナポータル、カードの健康保険証利用
- マイナポイントの申込み方法
- e-TAXの利用方法
- 医療機関におけるオンライン予約・診療



「デジタル活用支援アドバイザーボード」の設置

- デジタル活用支援の実施に当たり、KPIや計画の策定を行うとともに、幅広く事業内容・進捗状況について助言等を行う、有識者による「デジタル活用支援アドバイザーボード」を設置
- 3月23日に第1回会合を開催、5月にKPIや計画を策定・公表する予定
(その後も事業内容・進捗状況について継続的に議論し、それを踏まえ事業の改善を行う)

検討事項

- ① デジタル活用支援の目標(KPI等)及び事業展開計画(方針)の策定
- ② デジタル活用支援推進事業の評価
- ③ デジタル活用支援推進事業の改善策 等

構成員

氏名	所属等
安念 潤司	中央大学大学院法務研究科教授
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
瀧 俊雄	株式会社マネーフォワード執行役員CoPA・Fintech研究所長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
若宮 正子	特定非営利活動法人ブロードバンドスクール協会理事

その他、地方公共団体、携帯キャリア・代理店、関係省庁（内閣官房番号室、総務省自治行政局、国税庁、文科省、厚労省等） 等

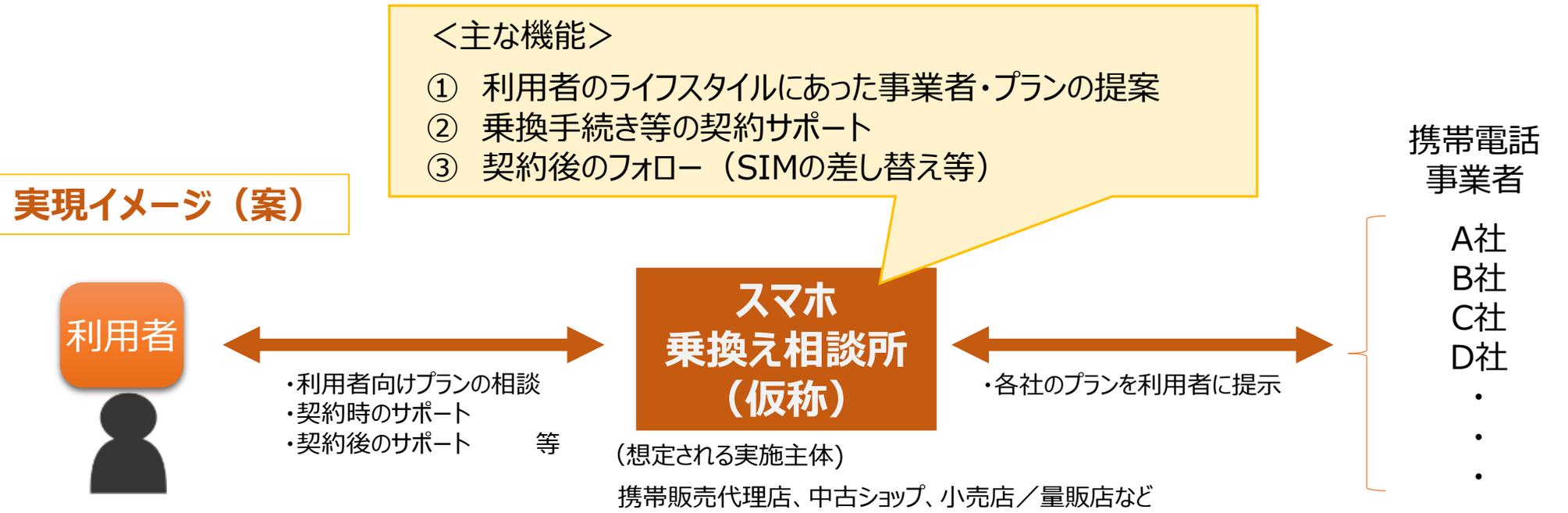
「スマホ乗換え相談所」に関する実証

- スマホの料金体系は複雑であり、自分のライフスタイルにあった事業者・プランを選択することが難しい。また、スマホの乗換の手続きは既存のサポートが十分でない場合もあり、特に高齢者等の場合、契約者本人がご自身で完了することが困難。

- 利用者に対し、**中立的な立場**で対面による相談を受け付けてサポートを行う「**スマホ乗換え相談所**」に関する**モデル事業**を実施する。

【令和2年度中にプロジェクト実施主体を公募し、令和3年度夏以降を目途に店頭での実証を開始予定】

- ✓ 令和3年度はモデル事業として実施し、運営主体やスタッフに求められる要件、課題等を抽出。
- ✓ モデル事業以降、ビジネスベースでの事業展開を促すとともに、認定制度や資格制度等の必要性を検討。



- ＜主な機能＞
- ① 利用者のライフスタイルにあった事業者・プランの提案
 - ② 乗換手続き等の契約サポート
 - ③ 契約後のフォロー（SIMの差し替え等）