資料3

# キャリアショップチャネルの活用に向けて

全携協の紹介と、マイナンバーカード利活用社会実現に向けた提案

### 一般社団法人 全国携带電話販売代理店協会

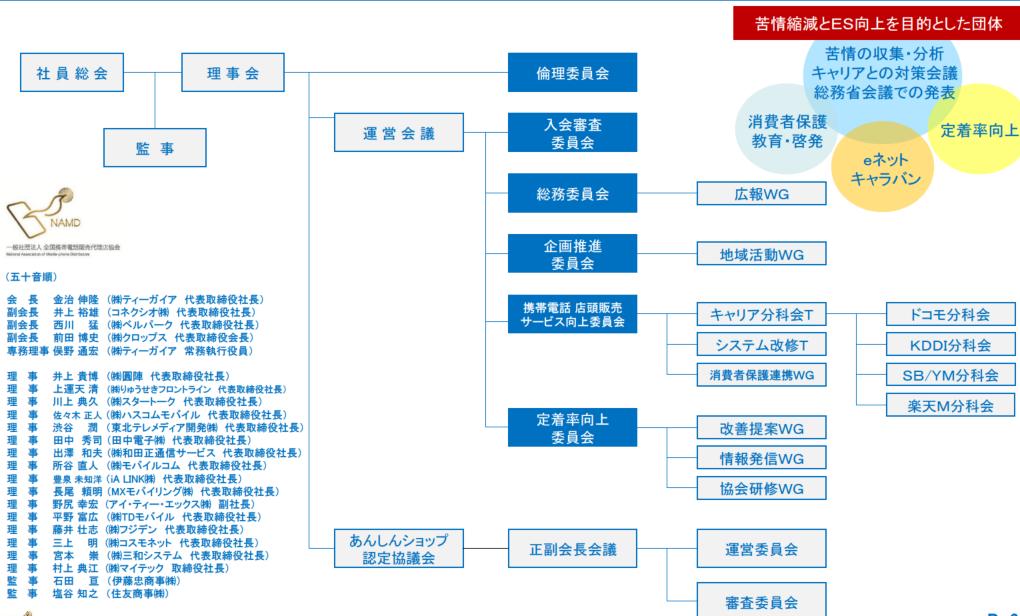
National Association of Mobile-phone Distributors

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



# 一般社団法人 全国携带電話販売代理店協会 (略称:全携協)

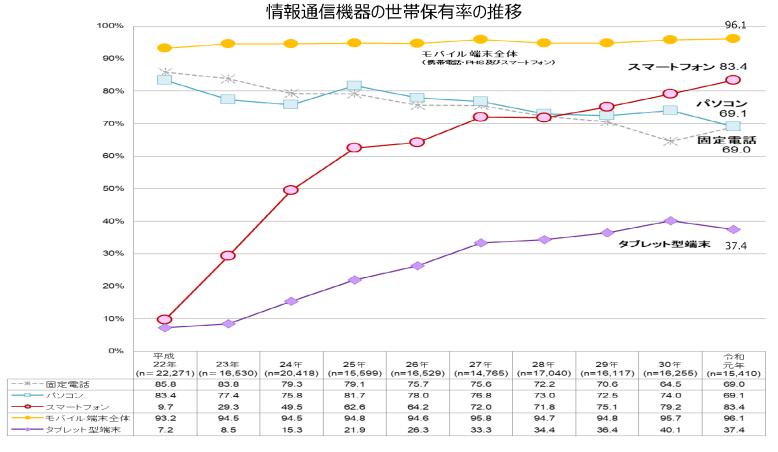
設立: 2014年12月 会員: 474社(21年1月)



# [参考1] デジタル社会のキーデバイスは「スマホ」

# 情報通信機器の普及状況

● モバイル端末全体の普及率は非常に高く、中でもスマートフォンの普及率が最も高い。



(出典)総務省「通信利用動向調査」(主な情報通信機器の保有状況(世帯)(平成22年~令和元年))

4

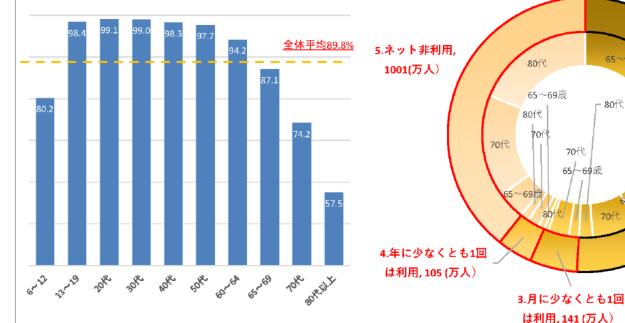
# [参考2] 高齢者はインターネットも使えていない

# デジタル活用の課題(1)

- 65歳以上のインターネット利用者の割合が相対的に低く、デジタル活用の障壁となっている。
- 65歳以上のインターネット利用者については、約半数※において、利用頻度が非常に低く、イ ンターネットを使いこなせていない。(※回答者推計2545万人のうち、1247万人)

個人のインターネット利用者の割合

65歳以上のインターネット利用者のうち、使いこなしている度合い(推計)



1.毎日少なくとも1回は 利用,925(万人) 65~69京 毎日使う人は 65~69歳 80代 わずか36% 80代 70代 701 70代 65~69歳 70代

大半の高齢者は、 マイナカードを自力で スマホ搭載できない。

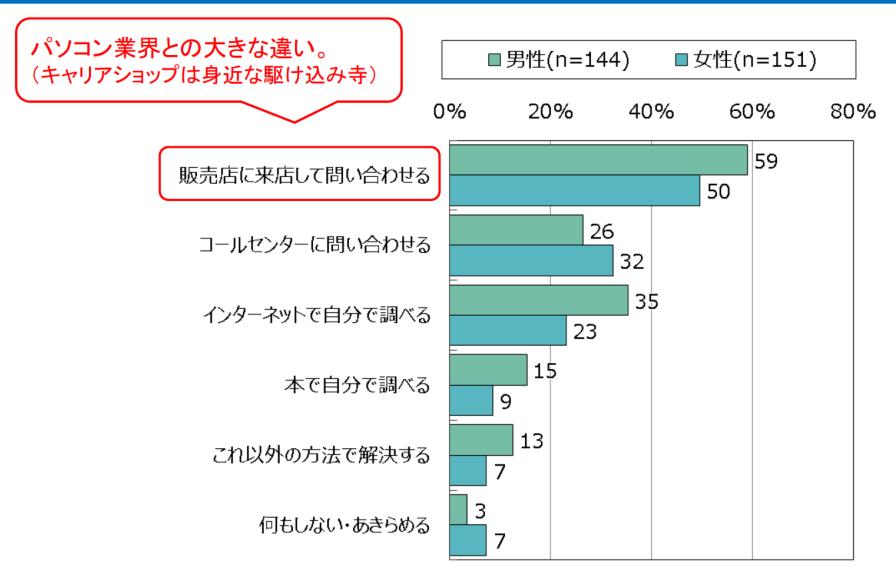
2.週に少なくとも1回は 利用, 372 (万人)

※インターネットを利用すると回答した者のうち、利用頻度について無回答であった者を除く

(出典)総務省「令和元年通信利用動向調査(世帯編)」(令和2年5月29日公表)、総務省統計局「人口推計(2019年(令和元年)10月1日現在)」を基に作成

16

# [参考3] 高齢者のスマホの操作方法の調べ方 (ご家族等の"身近な人に聞く"以外)



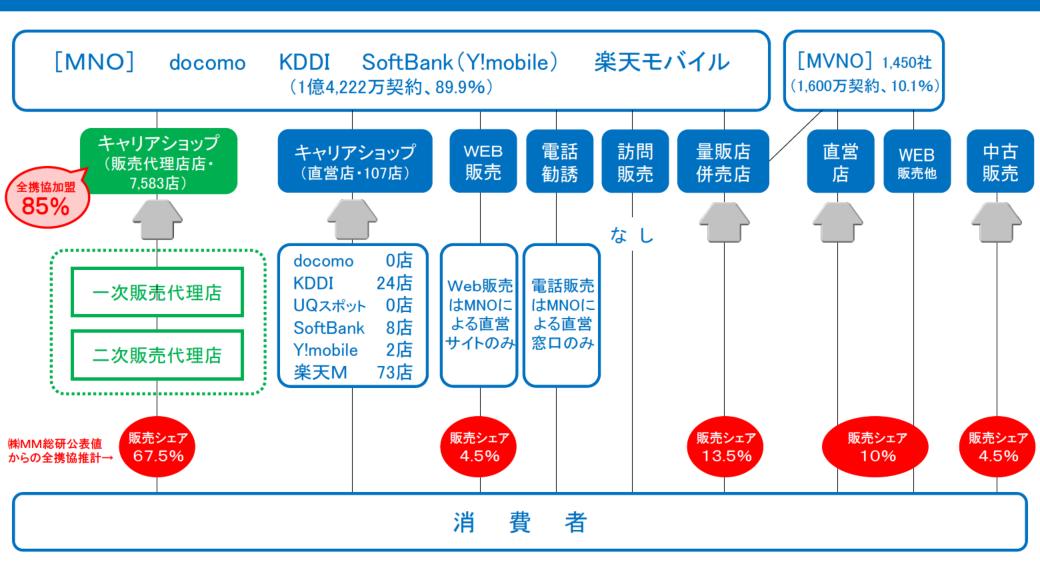
注:スマートフォン所有者が回答。

出典: 2020年一般向けモバイル動向調査(訪問留置) 株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所



#### 全携協の位置づけ 携帯電話(音声系)端末の国内販路(CtoC除く)

契約者数は総務省公表の2020年9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608、二次以降842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。)



# 全携協の主な取組の紹介

# 苦情縮減のPDCAサイクル

6年間

苦情収集 181.336件 現場からの改善提案 51,204件 キャリアと行った改善 1.565件 (2015年4月~2020年9月)

収集

分析

提案

改善





## 啓発セミナー、会報誌の発行

従来は全国11地域で開催していた啓発 セミナーを、現在はオンラインで開催。



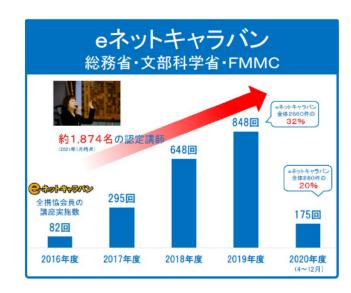


## 研修による接客品質向上

コロナ禍で集合研修は難しくなったものの、 オンライン研修としてますます活性化。

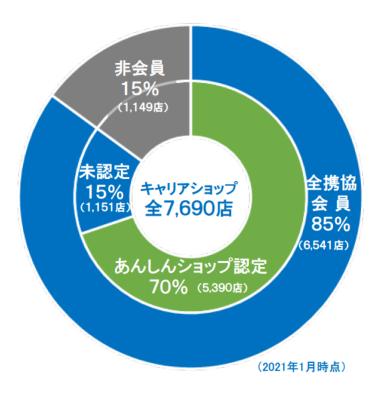
- ·新人研修
- ·教育担当者研修
- マネージャー研修
- ・クレーム対応研修
- ・外国人スタッフ向け研修
- ・メンタルヘルス研修、他







# 官民協同「あんしんショップ認定制度」



#### あんしんショップ認定協議会 (全携協内に設置)

金治 伸隆 (全携協会長) 会 長 副会長 山本 一晴 (TCA専務理事) 副会長 前田 博史 (全携協副会長)

#### <審査委員会>

委員長 (明治大学法学部名誉教授) 新美 育文 (野村総合研究所パートナー)

長田 三紀 (情報通信消費者ネットワーク代表)

金治 伸隆 山本 一晴

オブザーバー (総務省消費者行政第一課長) オブザーバー 小川 久仁子(総務省消費者行政第二課長) オブザーバー (桐蔭法科大学院長・教授)





ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口



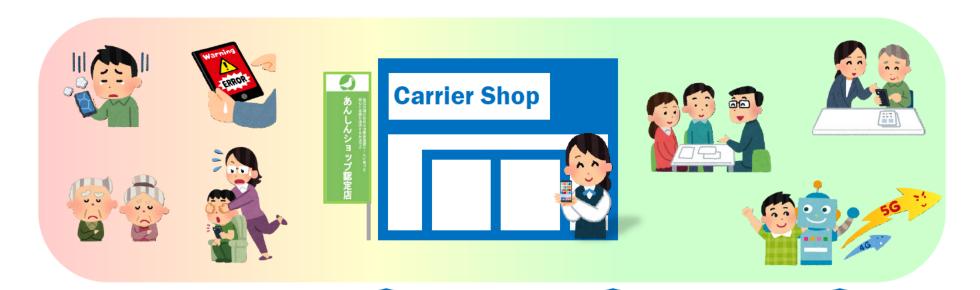
消費者保護ルールに基づき

# 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が…

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-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!



# キャリアショップは、現時点で最も「使える拠点」!

人口1億2600万 の年齢分布 来店しない層 … 80歳以上8% 難しい…! 70代 11% 使い方を 教えてほしい 60代 14% 端末販売シェア 30% 50代 12% 忙しい…! 料金プラン選定もスマホの 家計丸ごと 設定作業も自分でやれる 最適化してほしい ハイリテラシー層や時間に 40代 15% 余裕のある大学生等。 最新型! 安いの! 30代 12% 20代 10% 心配… フィルタリングを 10代 9% 設定してほしい (ファーストスマホ) 携帯を持たない層 … 10歳未満 8%

マイナカードを お持ちでない方 への申請支援 マイナカードの スマホ搭載等 設定のお手伝い スマホを使った 行政サービスの ワークショップ

端末買替スパン3~5年(3~5年でほぼ全年齢層が来店)

詳細次頁ご参照

端末販売シェア 70%

Carrier Shop



土日祝も含め 19~20時まで営業!





スマホ + 固定 + 公共料金 +行政サービス!



カウンター接客(全員有資格者)



スマホ教室 (地域住民との深い関係)



デジタル活用支援 (「類型A」実施拠点)



# [参考4] 内閣府 消費動向調査 主要耐久消費財の平均使用年数

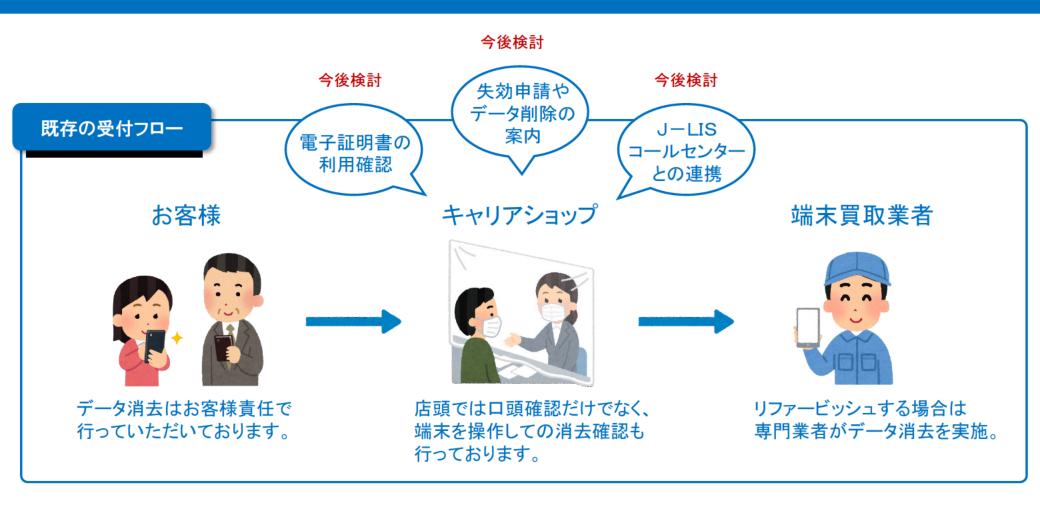
### 2020年4月~2021年3月 (n=8,400世帯)

	携帯電話	パソコン
総世帯全体	4.4ヶ年	6.7ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_男性	4.3ヶ年	6.7ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_女性	4.6ヶ年	7.0ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_29歳以下	3.1ヶ年	5.8ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_30~39歳	3.4ヶ年	6.7ヶ年
- 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_40~49歳 3年	~5年 3.7ヶ年	7.0ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_50~59歳	3.9ヶ年	6.7ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_60~69歳	4.8ヶ年	6.8ヶ年
・ 世帯主の性別、世帯主の年齢階級別_70歳以上	5.6ヶ年	6.7ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_300万円未満	5.1ヶ年	7.1ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_300~400万円未満	4.5ヶ年	7.0ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_400~550万円未満	4.3ヶ年	6.8ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_550~750万円未満	3.9ヶ年	6.9ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_750~950万円未満	3.7ヶ年	6.7ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_950~1200万円未満	3.8ヶ年	6.2ヶ年
・ 世帯の年間収入階級別_1200万円以上	4.1ヶ年	5.2ヶ年

出典: https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?page=1&toukei=00100405&tstat=000001014549

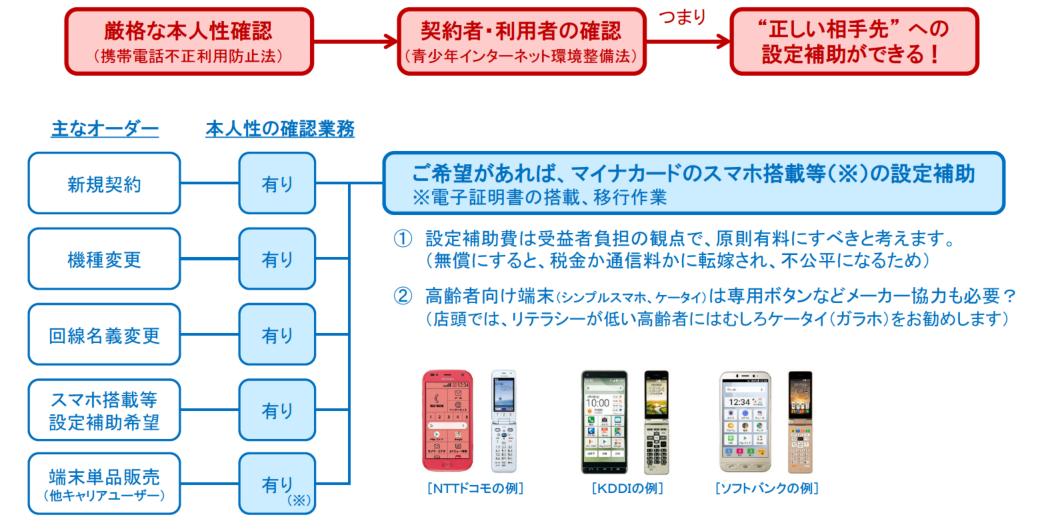


# 悪用防止に向けての貢献 (下取り・回収等における失効・削除の案内等)



各キャリアと連携のうえ、既存の受付フローの工夫で、できる限り無償対応したいと思いますが 特別な作業が発生する場合は手当のご検討をよろしくお願いいたします

# マイナンバーカードのスマホ搭載の補助等



来店されたお客様すべてにお声がけすることで、社会全体のDX化が着実に進展



# まとめと、今後の検討に向けてのお願い

- 1. キャリアショップは99%がキャリアではなく販売代理店による運営であり、全国各地の一等地 に立地し、土日祝日含め19~20時まで営業。働くスタッフは、派遣社員に至るまで全員(※) 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。(※約77.000名)
- 2. キャリアショップは国内の端末販路で7割近い販売シェアがあり(端末下取り拠点としても最大)、 "ハイリテラシー層ではない方"を中心に3~5年に1回は来店される地域の身近なICT拠点です。
- 3. 電子証明書の悪用防止に向けては、無償で貢献できるよう、今後実務面での検討を各キャリア と連携して進めて参りたいと思います。
- 4. 一方で、キャリアショップを社会全体のDX化推進拠点として前向きに捉えていただき、スマホに 関する端末、契約、使い方をワンストップで解決できるように、行政サービスについても使い方 説明(デジタル活用支援)だけでなく、将来的にはマイナンバーカードの申請業務、スマートフォ ンへのマイナンバーカード搭載業務等を受付できることが国民目線で望ましいと考えます。
- 5. また全携協としては「スタッフ向けアンケート」などを通して、本プロジェクトにおける運用方法や お客様目線でのUIの検討、実証実験等の現場目線での各種ご支援も担えるものと思います。









スマホ + 固定 + 公共料金 +行政サービス!

