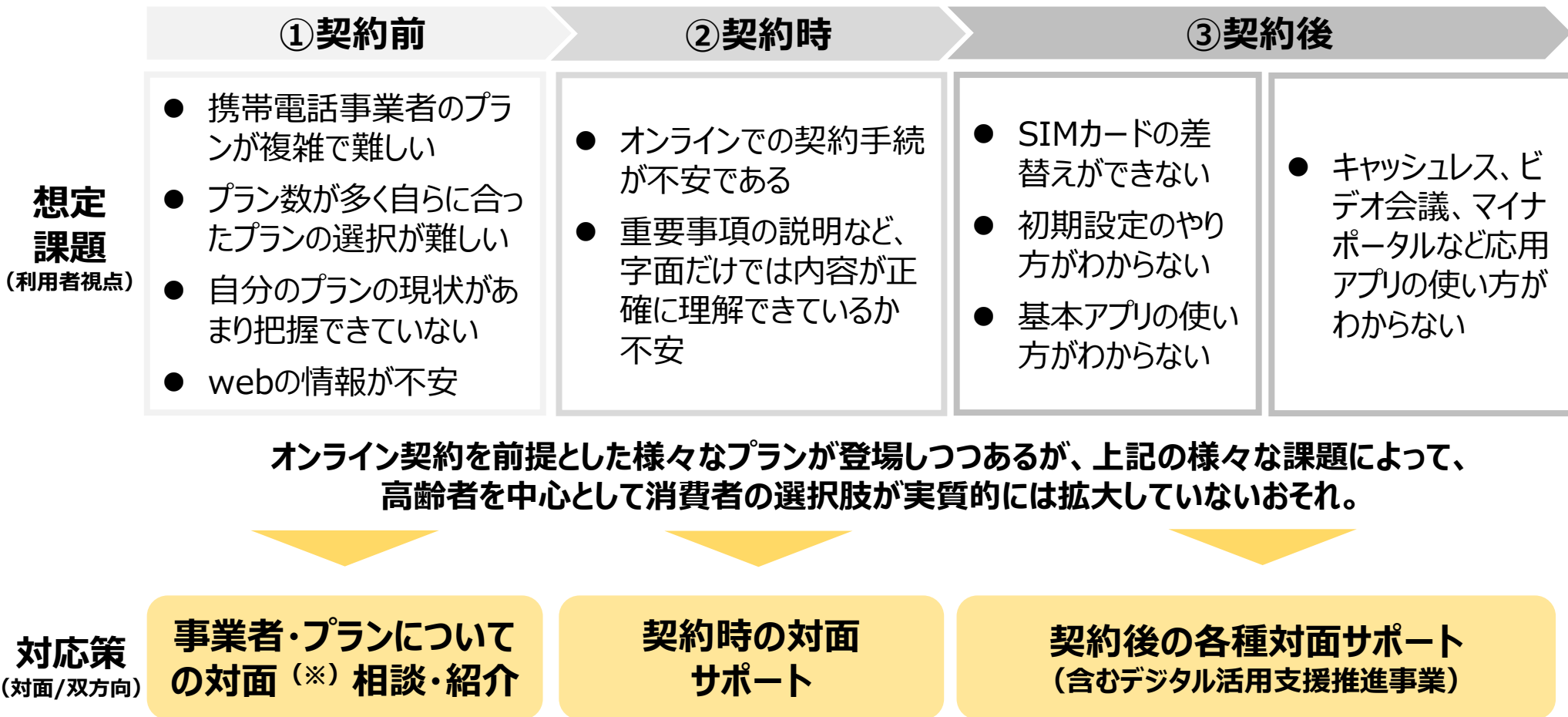


携帯電話の乗換え等サポートの促進について

携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループ
事務局

- ①契約前の携帯電話事業者のプランの選択の段階、②契約時の段階、③契約後の回線利用準備、初期設定その後の基本から高度利用の段階など様々なフェーズにおいて、スマートフォンの利用に関する利用者のリテラシー等に起因する課題の解決を図ることが必要。



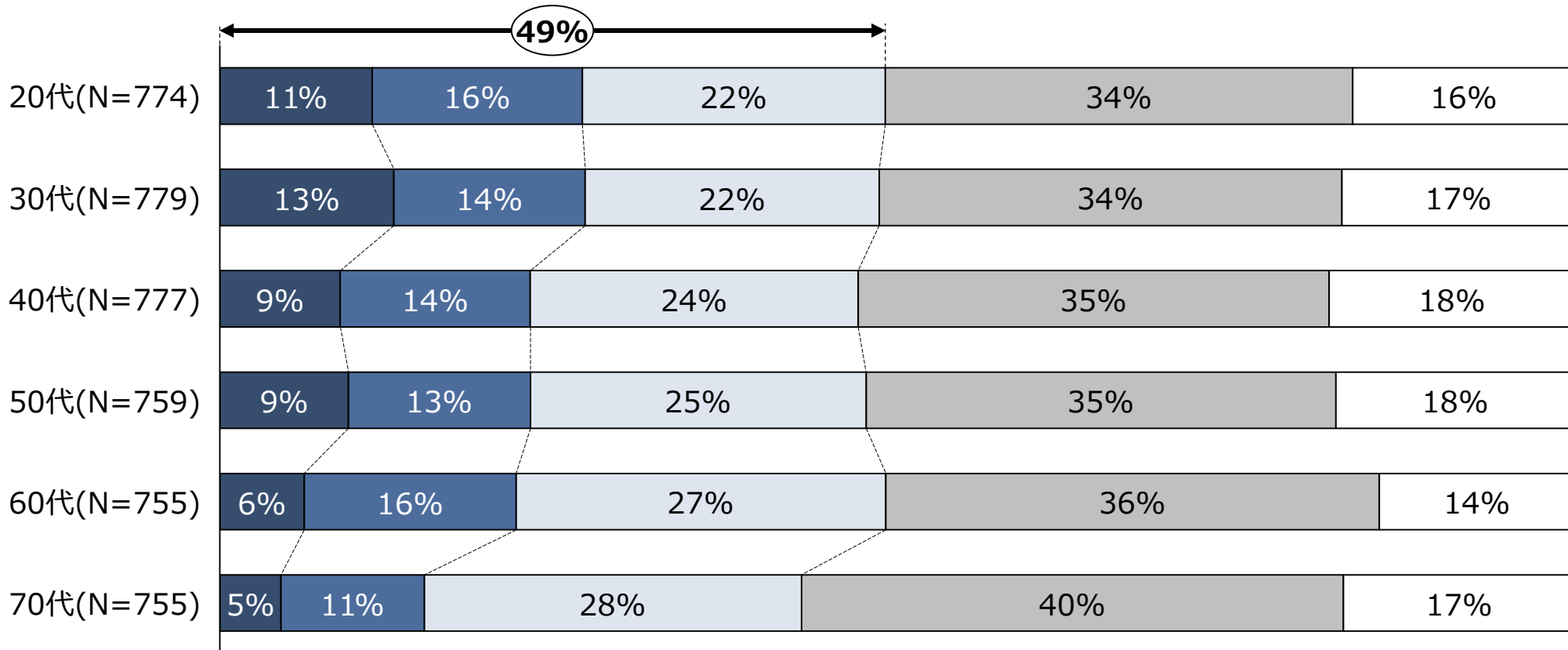
(※) 「対面」の概念には、オンライン (web会議インターフェース等) での対応も含まれ得る。

利用者の乗換え意向

■ ウェブアンケートによれば、約半数の回答者が、携帯電話サービスの乗換え意向を示している。

Q: あなたは、現在、通信キャリアの乗り換えを検討していますか。最もあてはまるものをお知らせください。[SA](N=4,599 : ウェブアンケート)

- 乗り換えを積極的に検討している
- 乗り換えを多少検討している
- 乗り換えを検討していないが、内容次第では前向きに検討してみたい
- 乗り換えを検討しておらず、今後も乗り換えを検討するつもりはない
- わからない

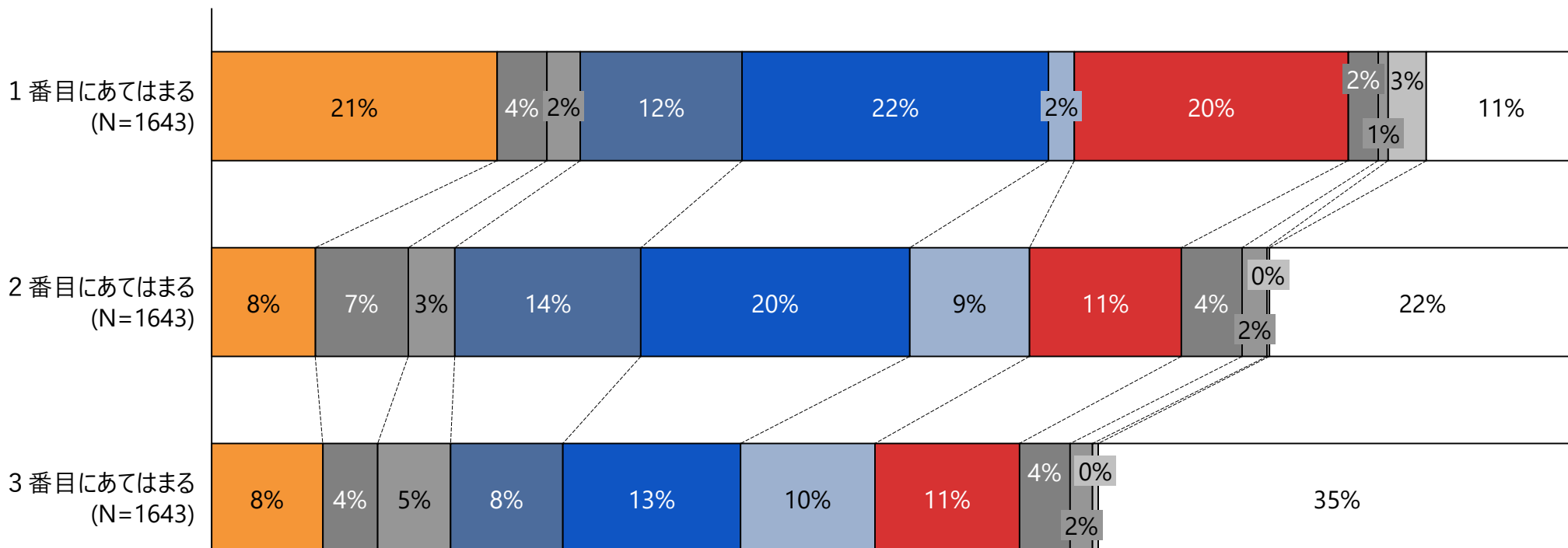
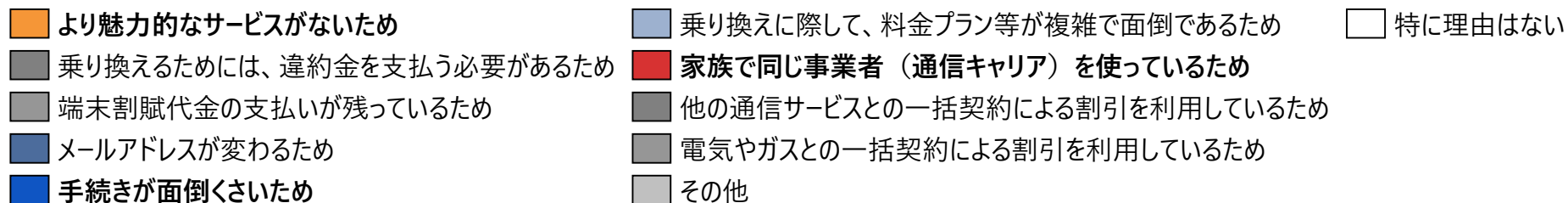


(出典) 「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する総合的なICT政策の立案に資する調査研究

乗換えをしない理由

- 乗換えをしない理由として、「魅力的なサービスの不在」・「手続きが面倒」が目立つ。
- その他、「家族プラン」も乗換えをしない理由として選択されている。

Q: あなたが乗換えを検討しない理由について、1～3番目の順にあてはまるものをお知らせください。(N=1643：ウェブアンケート)



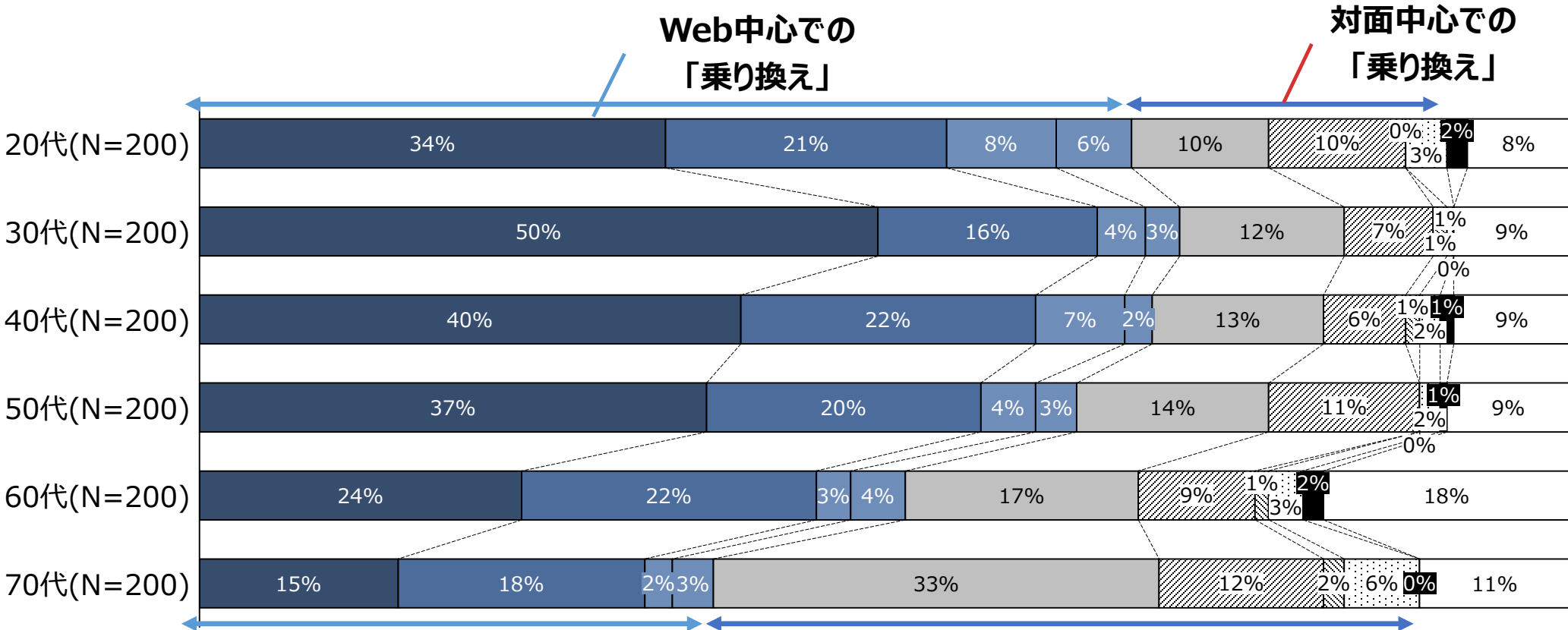
(出典) 「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する総合的なICT政策の立案に資する調査研究

乗換え意向について

■ 若年層はWebによる乗換え意向が、高齢層は対面での乗換え意向が強い。

Q: あなたは、今後、通信キャリアの乗り換えをする際に、どのような方法で乗り換える予定ですか。(N=1200：ウェブアンケート)

- ウェブのみで完結させる
- ウェブを中心としつつ、店舗窓口での対面対応も利用する
- ウェブを中心としつつ、電話窓口やオンラインウェブ会議システムのサポートも利用する
- ウェブを中心としつつ、家族や友人に相談する
- 店舗窓口での対面対応のみで完結させる
- ▨ 店舗窓口での対面対応を中心としつつ、ウェブも利用する
- ▨ 店舗窓口での対面対応を中心としつつ、電話窓口やオンラインウェブ会議システムのサポートも利用する
- ▨ 店舗窓口での対面対応を中心としつつ、家族や友人に相談する
- ウェブ、電話窓口やオンラインウェブ会議システム、店舗窓口での対面対応、家族や友人に対する相談、すべてを利用する
- わからない



(出典) 「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する総合的なICT政策の立案に資する調査研究

乗換えにあたっての説明

- 世代による参考媒体の差は存在する一方、店舗スタッフの説明は全般的に参考にされている。

Q：通信キャリアの乗換えを検討するにあたり、あなたは、普段どのような情報を参考にしていますか。(N=1200：ウェブアンケート)

	(%)	20代 (N=200)	30代 (N=200)	40代 (N=200)	50代 (N=200)	60代 (N=200)	70代 (N=200)
店舗スタッフの説明		36	36	33	30	37	44
店舗のキャンペーン情報		28	31	25	29	29	26
パンフレット・カタログ		21	20	17	19	24	24
携帯電話・スマートフォンに関わる情報サイト		34	35	41	43	41	29
比較サイト、口コミサイト、Q&Aコミュニティ		28	37	37	31	35	21
検索エンジンでの検索		38	45	41	34	29	16
インターネット広告		11	12	11	14	29	24
折り込みチラシ、ダイレクトメール		5	6	8	7	10	22
SNS (Facebook・Twitter・Instagram等)		26	19	10	8	6	3
動画サイト (Youtube等)		14	13	9	9	9	9
テレビ		15	19	18	21	31	35
ラジオ		1	2	1	0	3	2
新聞・雑誌		2	4	4	9	15	24
交通広告		5	2	1	0	1	2
フリーペーパー		3	4	1	0	2	3
家族や友人の口コミ		19	29	22	21	30	33
周囲の人の口コミ		9	17	8	6	11	6
その他		0	0	0	1	1	0
参考にしているものはない		7	3	4	8	5	5

(出典)「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する総合的なICT政策の立案に資する調査研究

- 新型コロナウイルス感染症により、「人と接触を避ける」オンラインでのサービスの利用拡大が求められている。しかし、高齢者はデジタル活用に不安のある方が多く、また、「電子申請ができること自体を知らない」等の理由によりオンラインによる行政手続き等の利用が進んでいない。
- このため、民間企業や地方公共団体などと連携し、デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、オンラインによる行政手続きやサービスの利用方法等に対する助言・相談等を実施する。
- 令和2年度は全国11箇所の実証、令和3年度以降は補助事業として実施。

(実施イメージ)

国
(総務省)



・デジタル活用支援の
活動に対する補助
(補助率10/10)

携帯ショップの
スマホ教室等



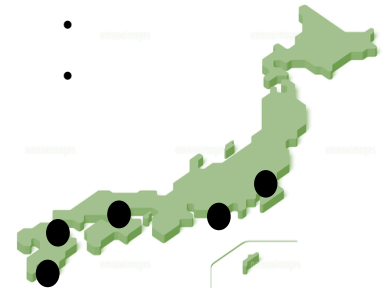
デジタル格差解消を図るため、高齢者等の身近な場所で、行政手続きや利用ニーズの高い民間サービスの利用方法の助言や相談などを実施。

(説明・相談の例)

- ・マイナポータルの使い方
- ・オンラインによる診療や予約 等

<事業実施団体(想定)>

- ✓ 携帯キャリア(携帯ショップ)
- ✓ 地元ICT企業
- ✓ 社会福祉協議会
- ✓ シルバー人材センター



事業実施団体は、以下の2類型とする（それぞれオンライン形式も可能）

（類型A）： 携帯キャリアのように、講習会等を行う拠点を全国に有している**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**

類型A 全国展開型



- ✓ 既に講習会等を行う拠点を全国に有しており、当該拠点で支援を実施する主体
（携帯キャリア・携帯ショップを想定）
- ✓ 地方自治体等から支援員の派遣を依頼された場合には、可能な範囲で対応することも想定

類型B 地域連携型



- ✓ 地方公共団体と連携して、公民館等の公共的な場所で支援を実施する主体（地元ICT企業、社会福祉協議会、シルバー人材センター等を想定）
- ✓ 地域の多様な人材の活用を想定し、コミュニティの形成等にも貢献

スマートフォンをお持ちでない高齢者等の方にスマートフォンを手にとっていただく取組も必要。

- 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、スマホの乗換え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、契約者本人が御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**を行う。
 - ✓ 令和3年度に国費によって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、課題について抽出。
 - ✓ モデル事業以降、令和4年度にビジネスベースでの事業展開を目指すとともに、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）

実現イメージ（案）



- ・利用者向けプランの相談
- ・契約時のサポート
- ・契約後のサポート

等

ex) 携帯販売代理店、中古ショップ、
小売店／量販店など

スマホ
乗換え相談所
(仮称)



- ・各社のプランを利用者に提示

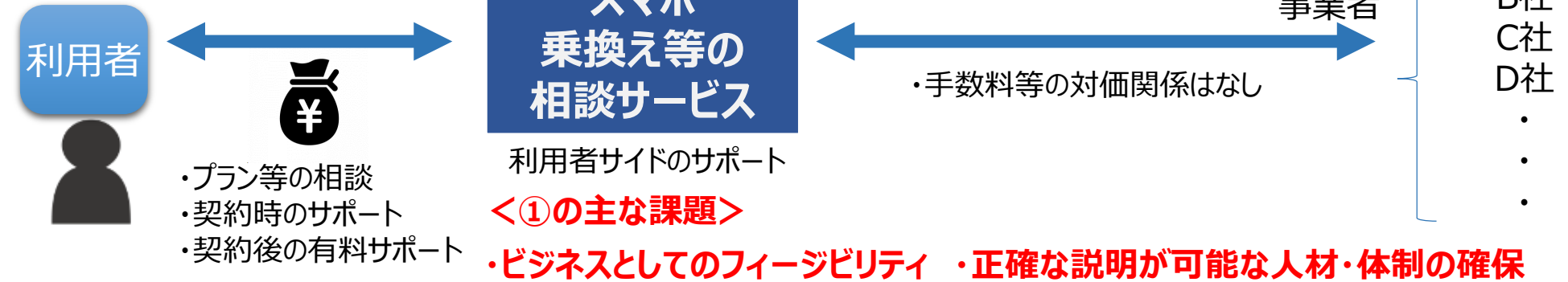
携帯電話
事業者

A社
B社
C社
D社
・
・
・

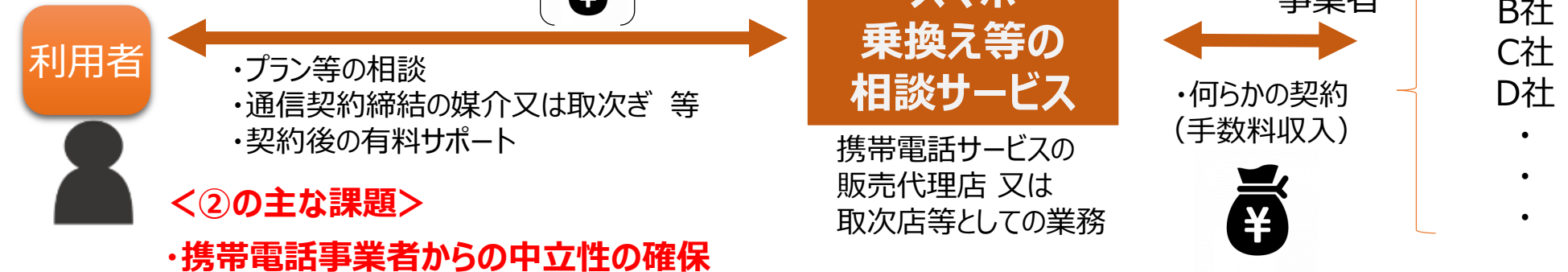
現時点で想定される携帯電話の乗換え等サポートの形態

- ①利用者に対して有料でサービスを提供する「利用者サポート型」と、②個々の携帯電話事業者と何らかの契約を締結して手数料収入等を得る「代理店型又は取次店型」の2パターンが想定される。
- 形態によっては、電気通信事業法の規律の対象外の可能性もあり、消費者保護等の観点から一定のクオリティコントロールの仕組みが必要。

①利用者サポート型



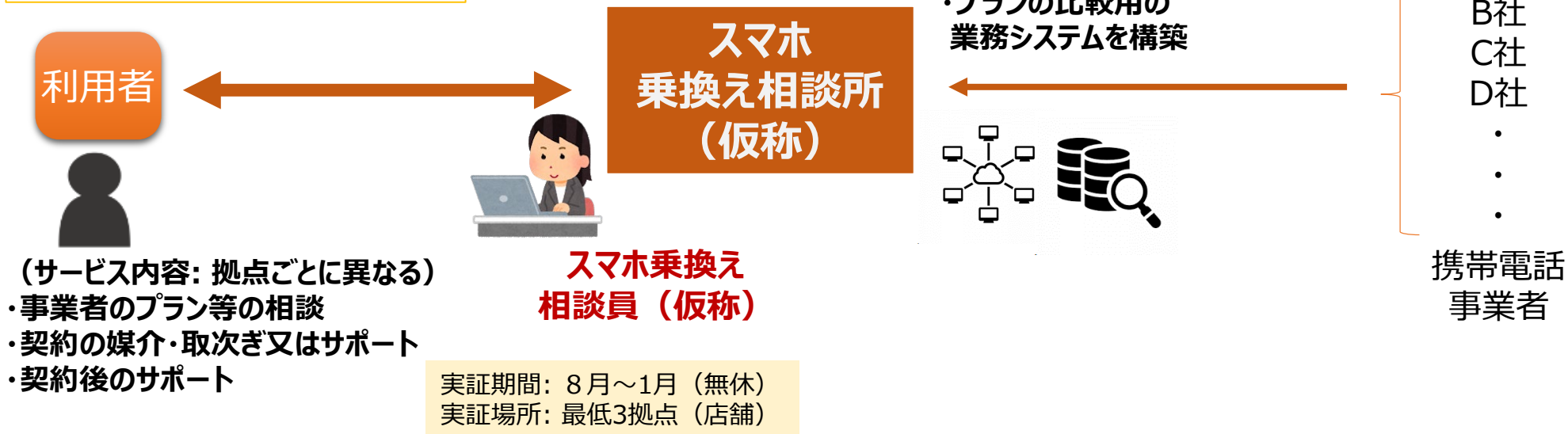
②代理店型又は取次店型



その他共通の課題として、個人情報保護の体制整備、業務システムの構築の在り方など

- 携帯電話事業者のプラン等に関する情報を比較/検索可能な業務システム等を構築し、最低3拠点程度で携帯電話の乗換え等サポートの実業務を実証的に実施し、仮説の検証や課題の抽出を行う。

実証事業のイメージ（案）



【期間】 (想定) 令和3年8月～1月 (6ヶ月間) ※ 別途システム構築・運用と実証事業取りまとめを実施

【場所】 (想定) 最低3拠点 (店舗) での対面での相談等を実施

【対象サービス】 MNO4者 (サブブランド、オンラインブランド含む) + MVNO6者による携帯電話サービス

【相談内容】 中立的な立場で①契約前のスマートフォンのプランの相談、②契約時のサポート、③契約後のサポート (SIMの差し替え等) を実施。

【アウトプット】 上記の実証事業の結果 (仮説の検証や抽出された課題、アンケートの結果等) をまとめた報告書

- 携帯電話の利用者のデジタル活用支援の観点から、携帯電話の契約前、契約時、契約直後の様々な局面において利用者視点での中立的なサポートがなされる環境整備の推進を目的とし、デジタル活用支援アドバイザリーボードの下部に、「携帯電話の乗換え等サポートWG」を設置する。

WGにおける主な検討内容案

- 「スマホ乗換え相談所」実証事業（令和2年度第3次補正）のレビュー
 - ✓ 実証事業のレビューを通じ、改善に向けた提案や検証項目等の検討・提示。
（途中経過の会合での報告、店舗実証の視察 等）
- 携帯電話の利用者のサポート等に関する取組の共有
 - ✓ 携帯電話サービスの利用者のサポートや当該サポートの提供主体のクオリティコントロール等に関する既存の取組に関する情報を会合の場で共有し、共通の課題点を抽出しつつ、今後の方向性の検討の一助とする。
（必要に応じて既存の類似の取組についてのヒアリングの実施 等）
- 携帯電話の利用者をサポートするサービスの普及・展開にあたっての検討
 - ✓ サービスの展開や政府としての対応方策の在り方について検討。
（ガイドライン案の策定、認定制度・資格制度の在り方の検討 等）

開催方法 及び スケジュール

- 6月18日（金）に第1回を開催後、1.5～2か月に1回程度開催。会合は公開で開催。

R3年度

