

# 第2クール実証事業の基本方針（案）等について

令和3年11月29日

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

第1クール基本方針骨子

① 相談者の対象者の年齢層

② 相談所の利用後のフォロー

③ MNO・MVNOの特徴の伝え方

④ 端末購入の扱い

⑤ 他業界サービスとのセット割

第2クール基本方針策定に向けた  
第1クールの検証ポイント

どのような年代の相談者が来所したか

利用後に、どのような問い合わせや反応があったか

MNO・MVNOに関する説明に対し相談者からどのような反応があったか

診断対象外としていた端末購入に関してどのような要望があったか

診断対象外としていた他業界サービスとのセット割に関してどのような要望があったか

## 第1クールの振り返り

- ◆ 40代～70代以上を中心にしつつも、様々な年代層が来所
- ◆ 相談者の対象として、特定の年代層や利用者像に限定すべき要素は見当たらない

## 年代別・性別別相談者内訳

年齢	女性	男性	未回答	合計
10代	3 (1.7%)	2 (1.3%)	—	5 (1.5%)
20代	11 (6.0%)	16 (10.6%)	—	27 (8.1%)
30代	14 (7.7%)	24 (15.9%)	—	38 (11.4%)
40代	27 (14.8%)	27 (17.9%)	—	54 (16.1%)
50代	42 (23.1%)	20 (13.2%)	1 (100%)	63 (18.9%)
60代	40 (22.0%)	26 (17.2%)	—	66 (19.8%)
70代	29 (15.9%)	17 (11.3%)	—	46 (13.8%)
80代以上	6 (3.3%)	7 (4.6%)	—	13 (3.9%)
年代不明	10 (5.5%)	12 (8.0%)	—	22 (6.6%)
合計	182	151	1	334

※資料1抜粋加工して作成、()内は性別・未回答・合計の各項目に対する年齢別割合

## 第2クール基本方針（案）

- 相談対象として、特定の年代層や利用者像を限定することはせず、第1クールに引き続きあらゆる層の相談実績を積み上げる

### 第1クールの振り返り

- ◆ 診断の結果、料金プランの変更等のための手続きを行う近隣の店舗をご案内をすることはあったが、webでの手続きのサポートを実際に相談所において行うことはなかった
- ◆ 相談所と各電気通信事業者との間で、相談所における個別の診断内容に関する質問のやりとりはなく、また、各電気通信事業者において本モデル事業を起因としたトラブルは認知されていない

### 第2クール基本方針（案）

- 引き続き、診断において各通信事業者のサポート体制の違いを説明し、診断結果を伝えた後、必要に応じて店舗への誘導やwebでの手続きのサポートを実施
- なお、診断後のサポート（店舗ご案内・web手続き）について、どのような対応を取ったかについて、第1クールにおいて件数等を把握していなかったため、第2クールにおいては集計予定

## 第1クールの振り返り

- ◆ 診断の際、MNO・MVNOの特徴について説明を行い、相談者が希望する電気通信事業者を確認した
- ◆ 具体的な件数は把握できていないが、説明の際に、説明に対する疲労感・抵抗感を覚えたという相談者の声があった

## 相談所で使用しているMNO・MVNOの説明資料



## 第2クール基本方針（案）

- 見直し後のトラブルを避けるためにも、最低限の説明は不可欠
- 相談者のリテラシーや負担感にも留意しつつ、第1クールの説明資料等を用いて可能な限り簡潔に説明、診断実施
- 第2クールにおいては、MNO・MVNOに関する理解度の把握、疲労感・抵抗感を覚える原因について分析を実施

## 第1クールの振り返り

- ◆ アンケートでは、診断時における新規端末の購入サポートを希望する者は半数以下
- ◆ 中古端末については、約6割が購入意思がなく、「よくわからない」が約1割

単位:人

(新規) 端末購入サポートの希望				
端末購入のサポート希望	端末購入を検討しているがサポート不要	端末購入を考えてない	不明	合計
144 (43.1%)	48 (14.4%)	120 (35.9%)	22 (6.6%)	334

  

中古端末購入の希望				
考慮する	考慮しない	よくわからない	不明	合計
71 (21.3%)	210 (62.9%)	31 (9.3%)	22 (6.6%)	334

※資料1より抜粋・加工して作成、( )は合計に占める割合

## 第2クール基本方針 (案)

- 端末購入サポートを行う場合、端末に関する相談者からの質問が増加することが想定され、全体の診断時間が長時間化する可能性
- 端末購入サポートを行うためには、新規・中古とも端末に関する情報を常に最新にアップデートする必要があり、相談員にも広範な知識が求められ、これらの負担を考えると、引き続き対象外とすることが現実的
- 第2クールにおいてもアンケート実績を積み上げ、相談者の意向の把握に努める

## 第1クールの振り返り

- ◆ アンケートの結果、他業界サービスとのセット割について、考慮を希望する声は一定程度存在するが、「希望しない」・「よくわからない」は5割を超えている

電気・ガスとのセット割を考慮した提案を希望するか					単位:人
希望する	希望しない	よくわからない	未回答	合計	
136 (40.7%)	109 (32.6%)	67 (20.1%)	22 (6.6%)	334	

※資料1より抜粋・加工して作成、( )は合計に占める割合

## 第2クール基本方針 (案)

- 考慮を希望する声は一定程度存在するものの、診断に組み込む場合、診断時間がさらに延びる懸念がある
- セット割に関する情報のアップデートなどの負担も考慮すれば、現実的には、引き続き対象外とすることが適当
- 第2クールにおいてもアンケート実績を積み上げ、引き続き相談者の意向の把握に努める





設置箇所名称	設置時期	時間
<b>イオンモール船橋 専門店街3階</b> 千葉県船橋市山手1-1-8	令和3年9月13日 ~ 令和4年1月31日 ※年末年始も設置	10:00~20:00
<b>ドクターホームネット 埼玉大宮店</b> 埼玉県さいたま市大宮区桜木町2丁目407 森田ビル1F	令和3年9月13日 ~ 令和4年1月31日 ※12月31日~1月3日は休業	9:00~18:00
<b>スマホスピタル 堺東</b> 大阪府堺市堺区三国ヶ丘御幸通59番地 北館 8階 南海堺東駅クリニックセンター	令和3年9月13日 ~ 令和4年1月31日 ※年末年始は一部休業、時間短縮予定	10:00~21:00
<b>蒲田西口商店街</b> 東京都大田区西蒲田7丁目65-3	令和3年9月13日 ~ 令和3年9月30日 令和3年11月1日 ~ 令和3年11月30日 令和4年1月4日 ~ 令和4年1月16日	10:00~19:00
<b>武蔵小山商店街</b> 東京都品川区荏原3丁目3-22	令和3年10月1日 ~ 令和3年10月31日 令和3年12月5日 ~ 令和3年12月19日 令和4年1月17日 ~ 令和4年1月30日	10:00~19:00
<b>谷中銀座商店街</b> 東京都台東区谷中3丁目9-14	令和3年12月20日 ~ 令和3年12月28日	10:00~19:00