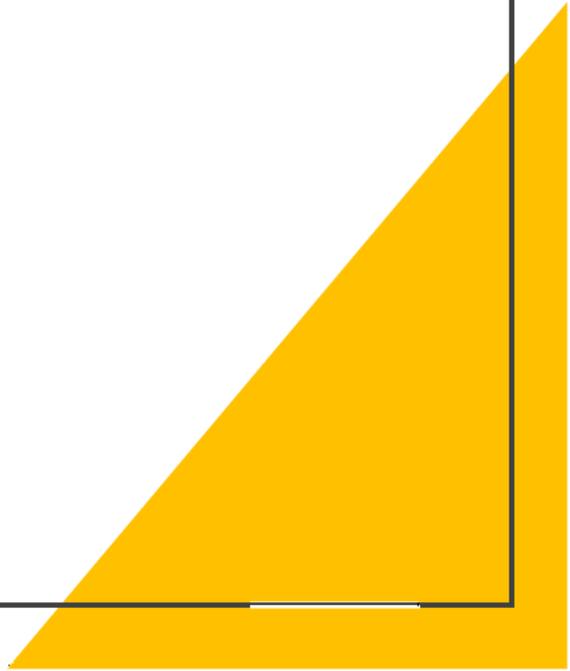


**スマホ乗換え相談所
第4回WG
参考資料**

**令和4年2月22日
株式会社SUPLUS**

診断開始前 説明資料



スマホ乗換え相談所

多くの携帯電話会社が様々なプランを打ち出しているため、
ご自身のライフスタイルに合った会社やプランの選択が難しくなっています。
総務省の実証事業として、中立的な立場で携帯電話の料金プランの選択をサポートします。



ご相談の流れ

- 1 注意事項ご説明** ご相談にあたっての注意事項をご説明いたします。
内容に問題がなければ、料金プランの診断に進みます。
- 2 診断開始
(利用状況ご確認)** 携帯電話のご利用状況を質問します。ご不明の場合は、お客様にてマイページにログインしてご利用状況を確認してください。
- 3 診断結果のご説明** 現在のご利用状況や今後のご希望に応じてお客様へおすすめのプランを3プランご案内いたします。
- 4 ショップ予約/
オンライン手続き** お乗換えご希望の場合、お近くのショップの検索やお手続き方法のご説明をいたします。
- 5 サービスに関する
アンケートご記入** 本サービスに関してアンケートにご協力ください。ご記入いただきましたら、その場で回収いたします。
- 6 ご契約/設定** ショップやご自宅で、ご契約や初期設定をいただければお乗換え完了です。
- 7 手続き後の
アンケートご記入** お乗換え後ご利用状況に関してのアンケートにご協力ください。
※お手数ですが、2週間以内にご返信をお願いいたします。

※ ご診断やご説明にかかるお時間は20分程度です。
※ その場でお申し込み手続きのサポートをご希望の場合、別途お時間がかかります。

※ 診断後、今回のサービス内容に関するアンケートの回答をお願いいたします。
※ 診断2週間後に、その後の利用状況アンケートのご回答・ご返送をお願いいたします。

スマホ乗換え相談所でできること・できないこと

できること

- ◎ 利用状況のご確認・ご相談
- ◎ 料金プランのご診断・ご案内
- ◎ 近隣の携帯電話ショップのご案内
やご予約のサポート
- ◎ オンライン手続きに関する
サポート

できないこと

- × 携帯電話会社との契約など個人情報
の取得・保持が必要なこと
- × 携帯電話会社の契約内容やキャン
ペーン等の詳細のご説明
- × 電気・ガス・インターネットなど
他サービスとのセット割引での
ご案内
- × 複数回線での契約による割引のご
案内
- × 携帯電話本体や付属品などの購入
の案内やサポート
- × ご案内対象外の携帯電話会社の
料金プランのご診断・ご案内

携帯電話会社一覧

MNO

自社でネットワーク整備をする大手の携帯会社です。
全国に数多くのショップを構え、サポートが手厚い傾向があります。

ドコモ
ahamo

au
povo
UQ mobile

ソフトバンク
LINEMO
ワイモバイル

楽天モバイル

MVNO

大手携帯電話会社からネットワーク（回線）を借りて
サービスを提供しています。その分安価で使いやすくなっています。

IIJmio

イオンモバイル

OCNモバイル ONE

BIGLOBEモバイル
donedone

mineo

LIBMO

【事前説明資料⑤】料金プラン一覧

料金プラン一覧

MNO

docomo	5G ギガホプレミア	7,315 円	無制限
	ギガホプレミア	7,205 円	60 ギガ
	ギガライト (4G/5G)	6,765 円	7 ギガ
	はじめてスマホプラン	1,815 円	1 ギガ
	キッズケータイプラン (Xi)	550 円	0 ギガ
au	ahamo	2,970 円	20 ギガ
	使い放題 MAX (4G/5G)	7,238 円	無制限
	ピタットプラン (4G/5G)	6,578 円	7 ギガ
	スマホスタートプラン	6,028 円	20 ギガ
	ジュニアケータイプラン N	550 円	0 ギガ
UQ mobile	povo ベースプラン+データおトクプラン 3GB/30 日間	990 円	3 ギガ
	povo ベースプラン+データおトクプラン 20GB/30 日間	2,728 円	20 ギガ
	くりこしプラン S	1,628 円	3 ギガ
	くりこしプラン M	2,728 円	15 ギガ
	くりこしプラン L	3,828 円	25 ギガ
ソフトバンク	メリハリ無制限	7,238 円	無制限
	ミニフィットプラン+	5,478 円	3 ギガ
	スマホデビュープラン	2,178 円	3 ギガ
	基本プラン (みまもりケータイ/キッズフォン)	539 円	0 ギガ
LINEMO	ミニプラン	990 円	3 ギガ
	スマホプラン	2,728 円	20 ギガ
ワイモバイル	シンプル S	2,178 円	3 ギガ
	シンプル M	3,278 円	15 ギガ
	シンプル L	4,158 円	25 ギガ
楽天モバイル	Rakuten UNLIMIT VI 無制限	3,278 円	無制限

MVNO

Umio	2 ギガ	858 円	2 ギガ
	4 ギガ	1,078 円	4 ギガ
	8 ギガ	1,518 円	8 ギガ
	15 ギガ	1,848 円	15 ギガ
	20 ギガ	2,068 円	20 ギガ
イオンモバイル	さいてきプラン 0.5GB	803 円	0.5 ギガ
	さいてきプラン 1GB	858 円	1 ギガ
	さいてきプラン 2GB	968 円	2 ギガ
	さいてきプラン 3GB	1,078 円	3 ギガ
	さいてきプラン 4GB	1,188 円	4 ギガ
	さいてきプラン 5GB	1,298 円	5 ギガ
	さいてきプラン 6GB	1,408 円	6 ギガ
	さいてきプラン 7GB	1,518 円	7 ギガ
	さいてきプラン 8GB	1,628 円	8 ギガ
	さいてきプラン 9GB	1,738 円	9 ギガ
OCN モバイル ONE	さいてきプラン 10GB	1,848 円	10 ギガ
	さいてきプラン MORIMORI12GB	1,958 円	12 ギガ
	さいてきプラン MORIMORI14GB	2,068 円	14 ギガ
	さいてきプラン MORIMORI20GB	2,178 円	20 ギガ
	さいてきプラン MORIMORI30GB	4,158 円	30 ギガ
BIGLOBEモバイル	さいてきプラン MORIMORI40GB	5,258 円	40 ギガ
	さいてきプラン MORIMORI50GB	6,358 円	50 ギガ
	やさしいプラン mini.	748 円	0 ギガ
	やさしいプラン S.	858 円	3 ギガ
	やさしいプラン M.	1,188 円	6 ギガ
done done	やさしいプラン L.	1,408 円	8 ギガ
	500MB/月コース	550 円	0.5 ギガ
	1GB/月コース	770 円	1 ギガ
mio	3GB/月コース	990 円	3 ギガ
	6GB/月コース	1,320 円	6 ギガ
	10GB/月コース	1,760 円	10 ギガ
	1 ギガプラン	1,078 円	1 ギガ
	3 ギガプラン	1,320 円	3 ギガ
ninelio	6 ギガプラン	1,870 円	6 ギガ
	12 ギガプラン	3,740 円	12 ギガ
	20 ギガプラン	5,720 円	20 ギガ
	30 ギガプラン	8,195 円	30 ギガ
	ベーシック U プラン	2,728 円	50 ギガ
LIBMO	カスタム U プラン	2,728 円	50 ギガ
	A(または D,S) プラン デュアルタイプ 1GB	1,298 円	1 ギガ
	A(または D,S) プラン デュアルタイプ 5GB	1,517 円	5 ギガ
	A(または D,S) プラン デュアルタイプ 10GB	1,958 円	10 ギガ
	A(または D,S) プラン デュアルタイプ 20GB	2,178 円	20 ギガ
docomo	なっとくプラン (ライト)	1,078 円	低速無制限
	なっとくプラン (1GB)	1,078 円	1 ギガ
	なっとくプラン (5GB)	1,518 円	5 ギガ
	なっとくプラン (20GB)	1,991 円	20 ギガ
	なっとくプラン (30GB)	2,728 円	30 ギガ

MNO4社、MVNO6 社、計10社の携帯電話会社の約100プランの中からおすすめのパランを診断いたします。

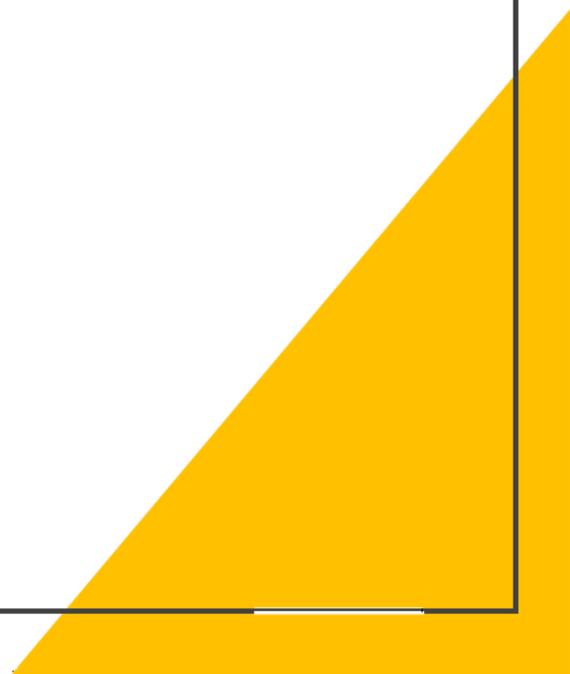
※ 記載の携帯電話会社以外のプランはご案内の対象外となります。

おすすめする料金プランの主な診断基準

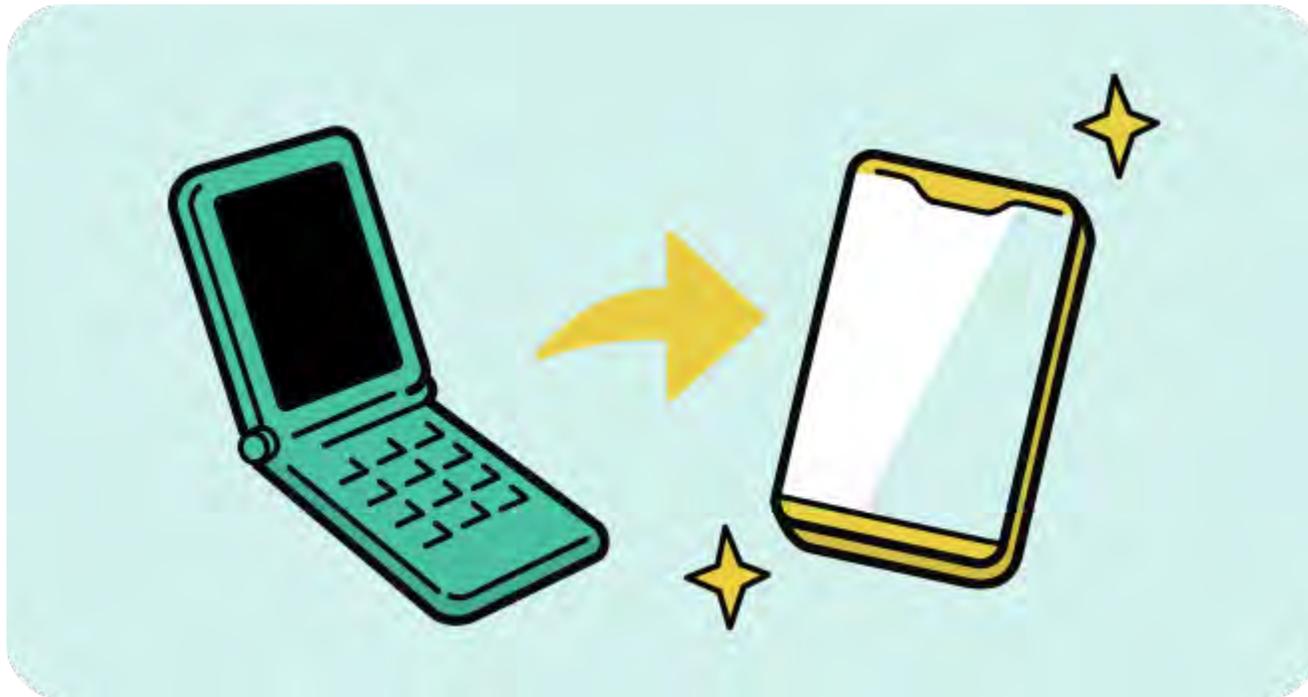
- | | |
|-----------|---------------------|
| 1 基本料金 | 5 ショップでのサポートの有無 |
| 2 データ通信容量 | 6 キャリアメールの利用の有無 |
| 3 通信品質 | 7 インターネットとのセット割引の有無 |
| 4 通話の頻度 | 8 利用されているポイントや電子決済 |

上記を含めたご利用状況やご希望を考慮し、
診断ツールを使って、おすすめのプランを3つに絞ります。
それぞれのプランの特徴や違いをご説明させていただき、お客様にとってより良いプランと一緒に
お探しいたします。

設問イラスト



Q1. 利用している携帯電話端末や、今後利用したい携帯電話端末を選択してください。



Q2. 契約中の携帯電話会社を選択してください。



Q3. 契約中の料金プランの月額料金を選択してください。



マイページ
○月分(前月) 利用内訳

基本使用料	00,000 円
通話料・通信量	0,000 円
その他利用料金等	0,000 円
端末代分割支払金	0,000 円

✓CHECK!

※ご不明な場合は、ご利用中の携帯電話会社のマイページから、先月分の基本使用料をご確認ください。

Q4. 1ヶ月のデータ通信使用容量を選択してください。



マイページ データ量 過去データ量	
20XX年X月(当月)	XX.XX GB
20XX年X月(前月)	XX.XX GB
20XX年X月	XX.XX GB

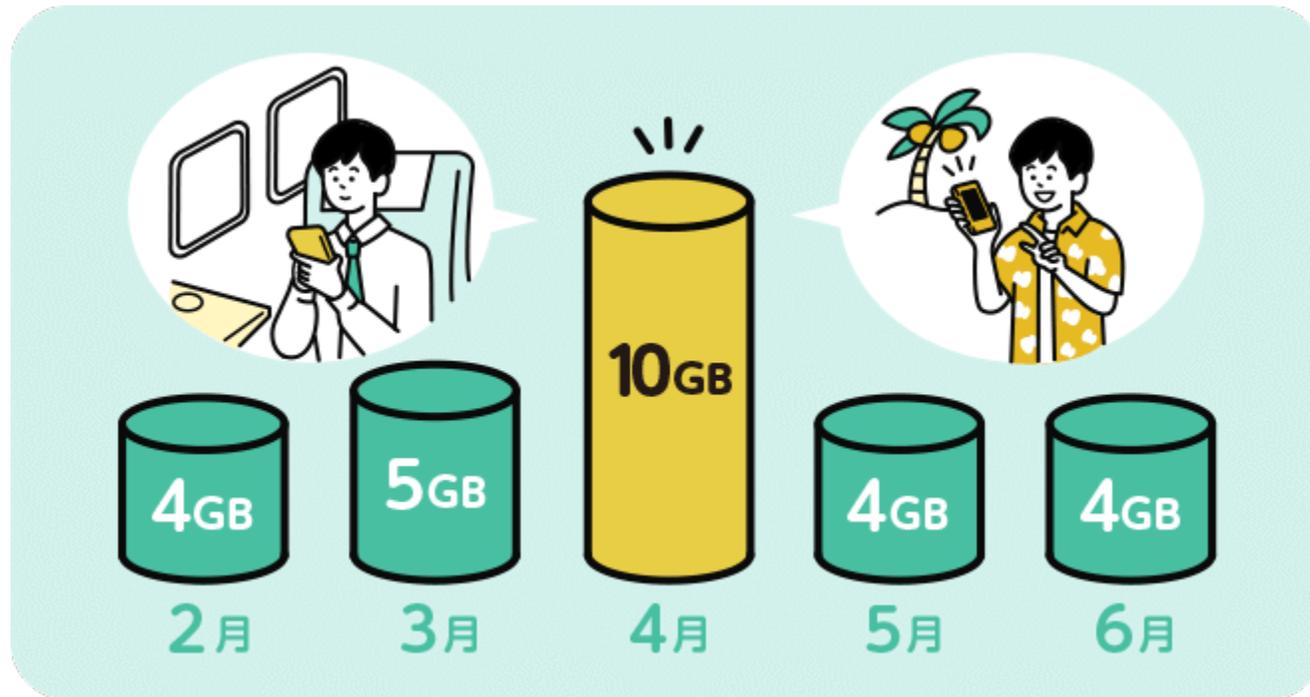
✓CHECK!

※ご不明な場合は、ご利用中の携帯電話会社のマイページから、先月分のデータ使用量をご確認ください。

Q5. テザリングの利用状況を選択してください。



Q6. 月によって利用するデータ通信容量に変動があるかを選択してください。



Q7. 通信速度が1Mbps以下に制限された場合、普段の利用に支障があるかを選択してください。

プラン毎に設定されているデータ容量を超えて利用された場合、通信速度が制限されます。ただし、プランによっては速度制限後も1Mbpsという通信速度でデータ通信が可能です。

※速度制限後も、Wi-Fi 接続時の通信速度はWi-Fi 環境に準じます。

通信速度1Mbpsでできること

ご利用いただけること

- メール・LINE（通話含む）
- Webサイトの検索・閲覧
- SNSの閲覧
- Googleマップで地図の確認
- 中画質でのYouTube視聴

ご利用が難しいこと

- ⚠️ アプリのダウンロード
- ⚠️ 通販サイトの閲覧
- ⚠️ 動画のアップロード
- ⚠️ オンラインゲーム
- ⚠️ 高画質でのYouTube視聴

Q8. 携帯電話会社の通信速度に対する不満の有無やご利用意向を選択してください。

MNO対応サービスエリア

電波が繋がりやすい!

ドコモ
ahamo
au
povo/UQmobile
ソフトバンク
ワイモバイル / LINEMO



楽天モバイル*
エリアが限定的で
一部地域ではauから
ネットワークを
借りている。



※楽天モバイル
楽天回線エリア

楽天基地局(アンテナ)の電波を利用するエリアです。楽天回線エリアはデータ容量の制限がなく、高速で使い放題になります。
※高速で使い放題は、楽天基地局に接続時。公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行うことがあります。

パートナー回線エリア

パートナー (au) 基地局の電波を利用するエリアです。パートナー回線エリア(国内)は高速データ容量が月間5GBまで利用できます。
容量を超過した後は通信速度最大1Mbpsで使い放題になります。*ただし、岩手、山形、山梨、和歌山、鳥根、高知、長崎、鹿児島以外の都道府県に関しては、2023年3月末までに提供を終了する予定です。

MVNOの通信サービスの仕組み

MVNOに関しては、大手携帯電話会社からネットワークを借りてサービスを提供しているため
提供エリアは大手携帯電話事業者と同じです。

車に例えて図解すると...



Q9. 自宅で利用しているインターネット回線を選択してください。



Q10. 携帯電話の通話の発信頻度を選択してください（フリーダイヤル・ナビダイヤル・LINE通話・海外通話等除く）。



Q11.ポイントサービスや決済サービスで、利用中または今後利用希望のサービスを選択してください。



Q12. 携帯電話会社のショップへ相談に行く意向を選択してください。



- ※ショップでのサポートをご希望の方は、ショップにてアフターサポートを提供している料金プランのみを選出いたします。
- ※申込みやプラン変更の際に店舗でのお手続きをご希望の方は、キャリアショップや家電量販店などを含めた販売店舗があるプランを選出いたします。

Q13. 携帯電話会社を選ぶうえで重視するものを選択してください。



Q14. 5Gプランの利用意向を選択してください。

高速大容量

AR・VR/4K8K 映像ストリーミング

低遅延

リアルタイムに情報を表示

多接続性

同時接続数
100万デバイス / km²

5G

▼エリアについて各社リリース状況
 ドコモ：2022年3月末までに5G基地局数累計2万局、人口カバー率55%の達成目標。
 ソフトバンク：2021年9月13日時点で5Gの人口カバー率は59%超、021年10月末までに人口カバー率80%、基地局数2万局を達成する予定。
 au：2022年3月には約5万局に達する5G基地局の構築を計画しており、700MHz帯による人口カバー率90%の5Gネットワークを整備していく予定。
 楽天：2020年6月末には5739局が開設済み。

※ 5Gをご利用いただくには、5G対応の携帯端末が必要になります。また、ご利用いただけるエリアが限定的で、現在はまだ、ごく一部の地域でしかご利用いただけませんのでご了承ください。
 ※ 4Gとは、移動通信システムの第4世代を意味します。2020年3月から5Gの利用がスタートしましたが、エリアを拡大するには時間がかかる為、4Gエリアと共用し通信の安定を図っております。

Q15. 提供エリアを加味した携帯電話会社へのこだわりを選択してください。

MNO対応サービスエリア

電波が繋がりやすい!

ドコモ
ahamo

au
povo/UQmobile
ソフトバンク
ワイモバイル / LINEMO



楽天モバイル*

エリアが限定的で
一部地域ではauから
ネットワークを
借りている。



※楽天モバイル

楽天回線エリア

楽天基地局(アンテナ)の電波を利用するエリアです。楽天回線エリアはデータ容量の制限がなく、高速で使い放題になります。
※高速で使い放題は、楽天基地局に接続時。公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行うことがあります。

パートナー回線エリア

パートナー(au)基地局の電波を利用するエリアです。パートナー回線エリア(国内)は高速データ容量が月間5GBまで利用できます。
容量を超過した後は通信速度最大1Mbpsで使い放題になります。※ただし、岩手、山形、山梨、和歌山、鳥根、高知、長崎、鹿児島以外の都道府県に関しては、2023年3月末までに提供を終了する予定です。

MVNOの通信サービスの仕組み

MVNOに関しては、大手携帯電話会社からネットワークを借りてサービスを提供しているため提供エリアは大手携帯電話事業者と同じです。

車に例えて図解すると…



Q16. ご家族何名様で携帯電話会社をおまとめ希望かを選択してください。



Q17. 年齢を選択してください。



Q18. 利用料金の支払い方法の意向を選択してください。



クレジットカード

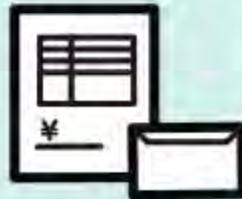
全携帯電話会社で対応

※デビットカードはご利用いただけない場合がございます。



口座振替

ドコモ・au・ソフトバンク・楽天モバイルのみ対応

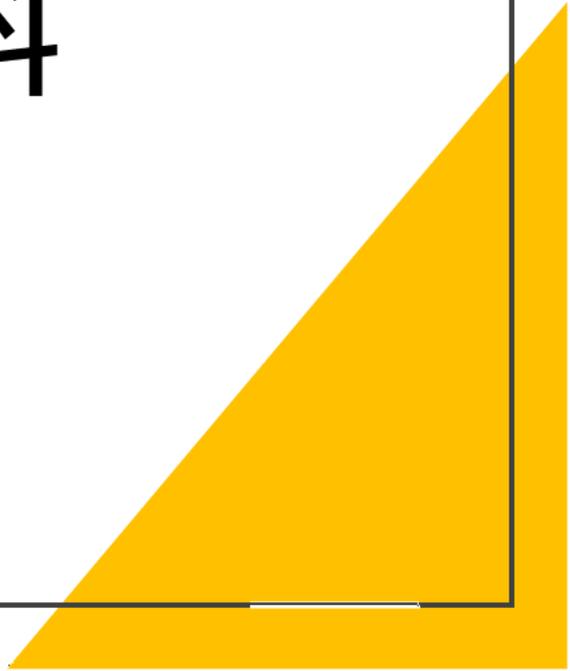


請求書払い

ドコモのみ対応



事前説明資料



【補足資料①】ご提案プランのスコアについて

ご提案プランのスコアについて

設問	評点内容
1 現在利用している携帯電話や、今後利用したい携帯電話に関して、当てはまるものを選択してください。	現在の利用状況に応じて、加入できるプランを選出いたします。 スマートフォンからスマートフォンをご希望の場合、キッズプランや初めてスマホ契約される方向向けのプランを大幅減点行っております。
2 現在利用中の携帯電話会社を選択してください。	以降の設問に影響いたします。
3 現在の料金プランの月額料金を選択してください。	利用中のプランよりお安いプランを選出いたします。 ご利用可能なプランの中でお安い順に加点が行われます。
4 1ヶ月のデータ通信使用量を選択してください。	今後想定されているデータ利用量に応じたプランを選出いたします。 容量が多いほど加点が多く、容量が足りないプランは大幅に減点を行います。
5 テザリングの利用状況を選択してください。	テザリング利用容量に応じたプランを選出いたします。 想定利用量を担保できるプランに加点を行います。
6 月によって利用するデータ通信使用量に変動があるか、選択してください。	変動が大きい方は、データ利用量を翌月に繰り繰り越し可能なプラン、従量制のプランを選出いたします。 それ以外のプラン以外は加点も減点も行いません。
7 通信速度が1Mbps 以下に制限された場合、普段の利用に支障があるか選択してください。	通信制限後の速度が1Mbps のプランを選出いたします。 利用量などによって1Mbps の速度制限を条件とした大容量プランに加点を行います。
8 現在の携帯電話会社の通信速度に対する不満の有無を選択してください。	MNO、楽天、MVNO に分けて、今の通信キャリアに不満があるプランを大幅減点行います。 サブブランドは MNO に含まれます
9 現在、自宅で利用しているインターネット回線を選択してください。	自宅のインターネット回線の契約によって割引があるプランを選出し加点行います。
10 携帯電話の通話の発信頻度を選択してください。	通話頻度によって通話定額サービスがあるプランを選出し加点行います。 対応プランは加点も減点も行いません。

設問	評点内容
11 ポイントサービスや決済サービスで、利用中または今後利用希望のサービスを選択してください。	利用している電子決済方法などによって、対応している料金メリットがあるプランを選出いたします。
12 普段、携帯電話会社のショップへ相談に行く頻度を選択してください。	店舗の利用頻度に応じて加点減点を行っております。 例えば店舗に頻繁に行く場合、MVNO などの店舗が少ない、または無いプランを大幅減点。 サポートは行わないが販売を行っている拠点が多い場合は販売所を展開しているプランを加点いたします。
13 携帯電話会社を選ぶうえで重視するものを選択してください。	重視されている内容に応じて、各設問の点数の重みづけを変更しております。 例えば月額料金重視の方は Q2 で回答された評点がより高く加点いたします。
14 5Gプランの利用希望の有無を選択してください。	5G プランご希望の方は、5G非対応のプランを大幅減点いたします。
15 携帯電話会社へのこだわりに関して、選択してください。	エリアを加味し、MNO、MVNO、楽天の3つにグループを分け、お客様のご意向に応じていないプランを大幅減点行います。
16 現在利用中の携帯電話会社から発行されたメールアドレスの利用に関して、選択してください。	利用中のメールアドレスを引き継ぐ事が絶対条件の場合、ご希望のキャリアメール対応プラン以外、大幅減点行います。
17 ご家族何名様で携帯電話会社をおまとめ希望か、選択してください。	家族割適用後の料金を加味し、月額料金プランが安いプランを選出いたします。 Q2 の設問に影響いたします。
18 年齢を選択してください。	ご年齢限定のプランを選出し加点行います。
19 携帯電話の利用料金の支払い方法に関して、選択してください。	ご希望される支払い方法が利用不可なプランを大幅減点行います。

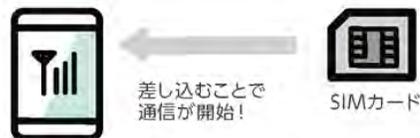
端末を新たに購入することなく今の端末をお使いのまま、
携帯事業者を乗換えることができます！



SIMとは

携帯電話に差し込むことで、
携帯電話で通話やインターネットができるようになります。

SIMとは、「Subscriber Identity Module」の略で、各携帯会社と皆さんの契約の証明となり、通信サービスを利用できるようにするものです。多くの場合、ICカードの形（「SIMカード」と呼ばれます。）をしていて、携帯電話に差し込むことで通信が開始されます。みなさんが普段使う携帯電話の多くは、SIMカードが差し込まれています。



SIMロックとは

携帯会社が携帯電話の端末を売る際に制限をかけて他の携帯会社のSIMを差し込んでも通信できないようにするものです。

大手携帯会社3社は、代金の不払いなどを防止するためにSIMロックをかけていますが、このロックを解除しなければ、他の携帯会社に乗り換えても今の端末は使えません。一方、メーカーから直接買ったリ、大手携帯会社3社以外で買ったリした場合には、基本的にSIMロックはかけられていません。



※2021年10月1日以降に販売された端末は、原則としてSIMロックはかけられていません。

【補足資料③】キャリアメールの持ち運びについて

携帯電話会社のメールアドレスが、解約後もご利用いただけるようになりました。

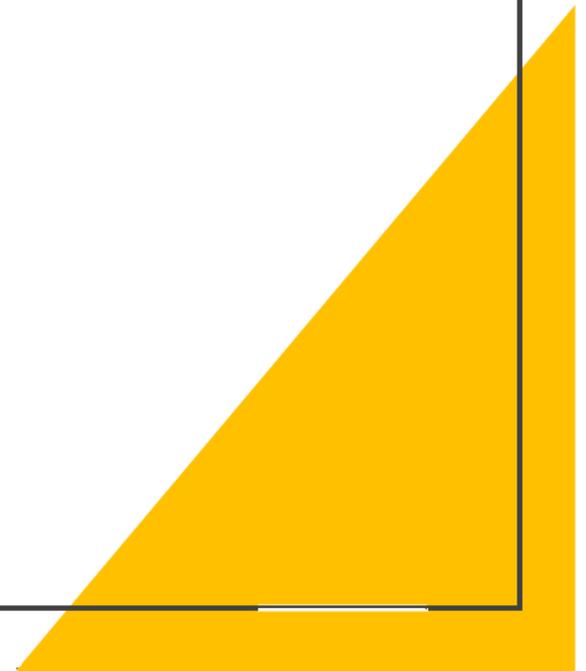
回線契約を解約後、お客様にて各社のマイページからお手続きください。



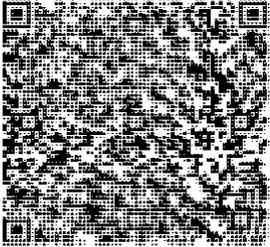
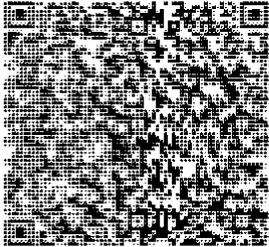
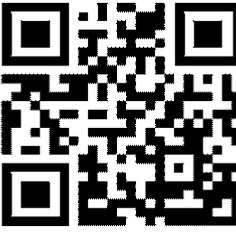
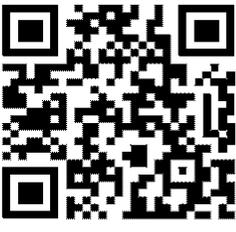
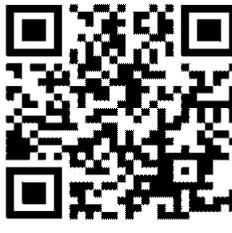
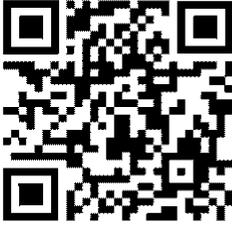
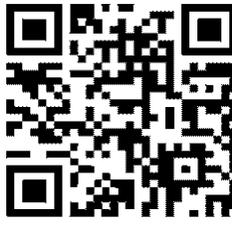
注意事項

- ご利用には別途利用料金がかかります。
- 解約後、31日以内のお手続きが必要です。
- 場合によっては、メールアドレスや一部オプションなどの継続や変更ができない場合があります。
- お手続き方法の詳細は、相談所スタッフにお声掛けいただくか、各社のWebサイトをご確認ください。

補助ツール



契約内容確認用 マイページQRコード一覧

ドコモ	ahamo	au	UQ mobile	povo
				
ソフトバンク	ワイモバイル	LINEMO	楽天モバイル	BIGLOBEモバイル
				
mineo	IIJmio	OCNモバイルONE	イオンモバイル	LIBMO
				

【補助ツール②】店舗検索・予約QRコード一覧

店舗検索・予約QRコード一覧

携帯会社	ドコモ	ahamo	au	povo	UQ mobile
店舗名	ドコモショップ	ドコモショップ	auショップ		UQスポット/au Style/auショップ
店舗検索 /予約用 QRコード				ショップでは 受け付けておりません	
初期費用	契約事務手数料：3,300円	契約事務手数料：無料（WEB） サポート料：3,300円（店舗）	契約事務手数料：3,300円	契約事務手数料：無料（WEB）	契約事務手数料：3,300円
携帯会社	ソフトバンク	LINEMO	ワイモバイル	楽天モバイル	BIGLOBEモバイル
店舗名	ソフトバンクショップ		ワイモバイルショップ	楽天モバイルショップ	家電量販店など
店舗検索 /予約用 QRコード		ショップでは 受け付けておりません			家電量販店などで ご契約可能です
初期費用	契約事務手数料：3,300円	契約事務手数料：無料（WEB）	契約事務手数料：3,300円	契約事務手数料：無料	事務手数料：3,300円 SIMカード準備料：433円
携帯会社	mineo	IIJmio	OCNモバイルONE	イオンモバイル	LIBMO
店舗名	家電量販店など	家電量販店など	家電量販店など	イオン	TOKAIモバイルショップ
店舗検索 /予約用 QRコード	家電量販店などで ご契約可能です	家電量販店などで ご契約可能です	家電量販店などで ご契約可能です		
初期費用	契約事務手数料：3,300円	事務手数料：3,300円 SIMカード発行手数料 タイプD：433円 タイプA：446円 eSIM：220円	事務手数料：3,300円 SIMカード手配料：433円	SIMカード代金：3,300円	契約事務手数料：3,300円

想定利用通信容量カウンター（月間）

1 テキストメール・メッセージ	1日	<input type="text"/>	通	週	<input type="text"/>	通	月	<input type="text"/>	通
2 写真	1日	<input type="text"/>	枚	週	<input type="text"/>	枚	月	<input type="text"/>	枚
3 WEBサイト	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
4 LINE（音声通話）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
5 LINE（ビデオ通話）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
6 マップ（ナビ）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
7 動画（中画質）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
8 音楽	1日	<input type="text"/>	曲	週	<input type="text"/>	曲	月	<input type="text"/>	曲
9 軽いゲーム（ポケモンGoなど）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分
10 本格的なゲーム（荒野行動など）	1日	<input type="text"/>	分	週	<input type="text"/>	分	月	<input type="text"/>	分

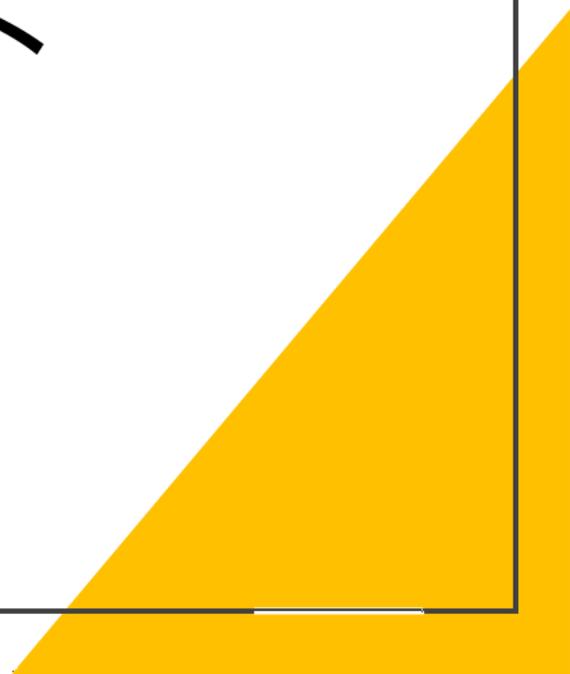
想定利用通信容量 月間 **0.0** Gbps

★利用方法★

の いずれか に利用目安の数字を入力すると、 に月間の想定利用通信容量が算出されます。

※数値はあくまで目安です。

トークスプリクト



【トークスクリプト（1/12）】冒頭～相談の流れ

スマホ乗換え相談所 トーク

ブース前で立ち止まったお客様の誘導

補足資料①【スマホ乗換え相談所とは】を提示しながら

こんにちは。
スマホの乗換え相談を行っております。
よろしければいかがですか？

他の目的でご来店されたお客様の誘導

※まずはお客様の本来のご要望に対応のうえ、誘導
補足資料①【スマホ乗換え相談所とは】を提示しながら

よろしければ、ただいまスマホの乗換え診断を無料で
行っておりますので、やっていかれますか？

「これって何？」

補足資料①【スマホ乗換え相談所とは】を投影しながら

それでは当相談所についてご説明させていただきます。
ただいま多くの携帯電話会社が様々な料金プランを打ち出しているため、
ご自身のライフスタイルに合った会社やプランの選択が難しくなっています。
そこで、総務省の実証事業として中立的な立場で携帯電話の料金プランの選択をサポートしております。
この取り組みは実証事業のため、相談にかかる費用は無料となっております。

補足資料②【相談の流れ】を投影しながら

相談の流れといたしましては、このあとご注意事項をご説明させていただきます。
内容が問題なければ、携帯電話のご利用状況を確認いただきながら乗換え診断をし、
現在のご利用状況や今後のご希望に応じてお客様へおすすめのパターンを3パターンご案内いたします。
お乗り換えご希望の場合はお近くのショップの検索や、お手続き方法のご説明もさせていただきます。
その後、本サービスに関するアンケートにご協力ください。ご記入いただきましたらその場で回収いたします。
お客様でお手続きを進められる場合は、ショップやご自宅でご契約や初期設定をいただければ、お乗換え完了です。
その後のご利用状況に関するアンケートも、ご協力いただいております。2週間以内のご返送をお願いしております。
ご診断やご説明にかかるお時間は20分程度ですが、その場でお申し込み手続きのサポートをご希望の場合、
別途お時間がかかりますので、ご了承ください。
よろしければご診断させていただきますでしょうか？

【トークスクリプト（2/12）】できること・できないこと

「時間がない」

失礼いたしました。
もしよろしければ、ご都合の良い日時があれば
ご予約も可能ですが、いかがですか？

（ご希望者は予約シートの希望日時に苗字を記入いただく）

「必要ない」

失礼いたしました。
当相談は1月末（商店街は当月末）まで実施予定ですので
是非またお立ち寄りください。

（ポケットティッシュをお渡し）

「じゃあお願い」

ありがとうございます。
どうぞ、こちらにお掛けください。
それではまず、診断前にご注意点などをご説明させていただきます。

補足資料③【スマホ乗換え相談所でできること・できないこと】を投影しながら

スマホ乗換え相談所で「できること」と「できないこと」に関してご説明いたします。
当相談所では、ご利用状況やご希望に合ったおすすめの携帯電話会社や料金プランについて、ご診断・ご案内をさせていただきます。
そのために、現在の契約内容や利用状況を確認するためのサポートも行っております。
お手続きご希望の際には、近隣の携帯ショップのご案内やご予約のサポートやオンライン手続きのサポートなどもさせていただきます。
ただし、当相談所での携帯電話会社との契約は出来ません。
あくまでも相談窓口であるため、契約内容やキャンペーン等の詳細のご説明や、他サービスや複数回線での契約による割引のご案内、携帯電話本体の購入の案内やサポート、ご案内対象外の携帯電話会社の料金プランのご診断やご案内は致しかねますので、
予めご了承ください。

【トークスクリプト (3/12)】提案範囲と基準

補足資料④【携帯電話会社一覧】を投影しながら

ご案内対象となる携帯電話会社のプランが、こちらになります。

「MVNO」という、自社でネットワーク整備をする大手の携帯会社より、「ドコモ」「au」「ソフトバンク」と、その新料金プランやサブブランド、そして「楽天モバイル」となります。

全国に数多くのショップを構え、サポートが手厚い傾向がある会社です。

「MVNO」という、大手携帯電話会社からネットワークを借りてサービスを提供している携帯会社からは

「IIJmio」「イオンモバイル」「OCNモバイルONE」「BIGLOBEモバイル」とそのサブブランドの「donedone」、
「mineo」「LIBMO」が対象となります。

安価で使いやすい料金になっているのが特徴です。

補足資料⑤【料金プラン一覧】を投影しながら

以上、MNO4社、MVNO6社、計10社の携帯電話会社の約100プランの中からおすすめのパランを診断いたします。

記載の携帯電話会社以外のプランはご案内の対象外となっておりますので、ご了承ください。

補足資料⑥【おすすめする料金プランの主な診断基準】を投影しながら

診断基準に関して、ご説明させていただきます。

基本料金やデータ通信容量、通信品質や通話の頻度、ショップでのサポートの有無やインターネットとのセット割引の有無、などを考慮して、診断ツールを使っておすすめのパランを3つに絞ります。

それぞれのプランの特徴や違いをご説明させていただき、お客様にとってより良いプランを一緒にお探しいたします。

なお、「キャリアメールの利用の有無」と記載がございますが、2021年12月より、大手携帯電話会社にて有料でキャリアメールの持ち運びが可能になりましたので、診断基準から外させていただいております。

【トークスクリプト（4/12）】免責事項

書類①【免責事項】をお客様に向けて、下線部はマーカーを引いて強調しながら読み上げる。

最後に、免責事項をご確認ください。

本サービスでご案内させていただく内容に関しては、その情報の正確性、合法性、道徳性、最新性、適切性などについて万全を期してはおりますが、これらについて当社は一切の保証を致しかねます

また、携帯電話会社と利用者との間の契約に関しましても、当窓口は一切の責任を負いかねます。

キャンペーン、端末のご案内は、先ほどご説明の通りですので、割愛させていただきます。

現在の契約内容によっては、プラン変更やお乗換えをされた場合に端末の残債請求や違約金の発生、

今までご利用されていたメールアドレスや携帯電話の端末がご利用いただけなくなるなどの可能性がございますのでご注意ください。

ご提案内容の判断及び同内容に基づく解釈、契約締結等については、必ず事前に利用者ご自身の責任及び判断に基づいてご確認の上、お手続きなされますようお願い致します。

なお、本サービスは実証事業となるため、令和4年1月末をもって終了させていただく予定ですが、

都合により事前のサービスの終了またはサービス内容の変更をさせていただく場合があります。予めご認識のうえお手続きください。

以上、問題ございませんでしょうか。

「問題ない」

免責事項を手交

こちらの書類はお客様にて必ずご確認をお願いいたします。

それでは料金プランの診断に移ります。

今から19問の設問にお答えいただきます。

よろしくをお願いいたします。

「問題あり」

恐れ入りますが、こちらの免責事項に関して

ご了承いただけませんと、当相談所ではご案内いたしかねます。

ご了承ください。

対応終了・お見送り

【トークスクリプト (5/12)】診断 (設問①～⑥)

① 現在利用している携帯電話や、今後利用したい携帯電話に関して、当てはまるものを選択してください。

- ト 現在ガラケーを利用しており、スマートフォンに変更したい
 - | ⇒以後、データ通信関係の設問部分は今後の希望をヒアリング
- ト 子ども専用の携帯電話を契約したい
 - | ⇒以後、確認不要なデータ通信関係の設問部分は飛ばす
- └ どれにもあてはまらない⇒そのまま進む

② 現在利用中の携帯電話会社を選択してください。

③ 現在の料金プランの月額料金を選択してください。

ご不明な場合は、ご利用中の携帯電話会社のマイページから、先月分のデータ使用量をご確認ください。

※不明な場合、補助ツール①【マイページQRコード一覧】を提示し、マイページにログインいただく

※マイページにログインできない場合は、通話料や端末代金、オプション料を除いた、おおよその金額をヒアリングする。

④ 1ヶ月のデータ通信使用量を選択してください。

ご不明な場合は、ご利用中の携帯電話会社のマイページから、先月分の基本使用料をご確認ください。

※マイページにログインできない場合は、補助ツール②【想定月間利用通信容量カウンター】を使ってデータ通信の利用状況をヒアリング。

⑤ テザリングの利用状況を選択してください。

「テザリングって何？」

スマートフォンのデータ通信を使って、
お持ちのパソコンやタブレットなどを
インターネットに繋げる機能です。

⑥ 出張や旅行などで、月によって利用するデータ通信使用量に変動があるか、選択してください。

【トークスクリプト (6/12)】診断 (設問⑦～⑬)

- ⑦ プラン毎に設定されているデータ容量を超えて利用された場合、通信速度が制限されます。
ただし、プランによっては速度制限後も1Mbpsという通信速度でデータ通信が可能です。
速度制限後もWi-Fi接続時の通信速度はWi-Fi環境に準じますので、あくまで移動中など携帯のデータ通信を使った場合の話となりますが、通信速度が1Mbps以下に制限された場合、「ご利用が難しいこと」に記載の「アプリのダウンロード」や「通販サイトの閲覧」、「動画のアップロード」、「オンラインゲーム」や「高画質でのYouTube視聴」などが難しくなります。
以上を踏まえて、通信速度が1Mbps以下に制限された場合に、普段の利用に支障があるかを選択してください。
- ⑧ 携帯電話会社の通信速度に対する不満の有無やご利用意向を選択してください。
現在ご利用中の携帯電話会社の通信にご不満はございますか？
- ⑨ 現在、自宅で利用しているインターネット回線を選択してください。
- ⑩ 携帯電話の通話の発信頻度を選択してください。フリーダイヤル・ナビダイヤル・LINE通話・海外通話等除きます。
- ⑪ ポイントサービスや決済サービスで、利用中または今後利用希望のサービスを全て選択してください。
- ⑫ 携帯電話会社のショップへ相談に行く意向を選択してください。
ショップでのサポートをご希望の方は、
ショップにてアフターサポートを提供している料金プランのみを選出いたします。
申込みやプラン変更の際に店舗でのお手続きをご希望の方は、
キャリアショップや家電量販店などを含めた販売店舗があるプランを選出いたします。
- ⑬ 携帯電話会社を選ぶうえで重視するものを選択してください。

【トークスクリプト (7/12)】診断 (設問⑭～⑱)

⑭ 5Gプランの利用希望の有無を選択してください。

5Gプランをご利用される場合は、5G専用端末に変更する必要があります。

ご利用いただけるエリアが限定的で、一部の地域でしかご利用いただけませんのでご了承ください。

そのうえで5Gプランをご希望でしょうか？

⑮ 提供エリアを加味した携帯電話会社へのこだわりについての質問です。

ドコモ、au、ソフトバンクは人口カバー率99%以上のため、電波が繋がりやすい会社となっております。

楽天のみ、人口カバー率が94%以上とエリアが限定的なので、一部地域ではauからネットワークを借りている状態です。

auからネットワークを借りているエリアでは、高速データ通信が5GBまで利用でき、

容量を超えると通信速度が最大1Mbpsとなります。

また、格安SIMに関しては大手携帯電話会社からネットワークを借りてサービスを提供しているため

提供エリアは大手携帯電話事業者と同じですが、昼休みなどみんなが使う時間帯に使用すると速度が低下する傾向にあります。

そのうえで携帯電話会社のこだわりを選択してください。

⑯ ご家族何名様で携帯電話会社をおまとめ希望か、選択してください。

⑰ 60歳以上の方限定の料金プランがございますので、確認です。年齢を選択してください。

⑱ 携帯電話の利用料金の支払い方法に関して、選択してください。

なお、選択いただく支払方法によって、選択いただける携帯電話会社が限定されます。

ご回答ありがとうございます。こちらのご回答いただいた内容で診断させていただきます。

只今診断しておりますので、少々お待ちください。

画面に表示されておりますのが、お乗換え手続きの際のご注意点となりますので、ご確認ください。

【トークスクリプト (8/12)】プラン説明

印刷した「ご提案プラン」3プランをお客様に向けて横並びにする

大変お待たせいたしました。

こちらがお客様におすすめの料金プラン3プランになります。

「ご提案プラン」4プラン目が出てきた場合は

お客様に向けて縦横2枚ずつ並べる

大変お待たせしました。

お客様の場合は、おすすめの料金プランが

合計4プランございます。

比較のため、診断結果の1枚目「お客様のご現在の利用状況について」を提示し、マーカーを引きながら説明

まず、お客様は現在〇〇（ブランド名）を月々〇円台でご利用中で、ご利用されている容量は〇ギガ程度でございますね？

1枚目「お客様のご現在の利用状況について」の横に2枚目の「ご提案プラン.1」を比較できるように並べて説明

それでは一つ目のご提案プランは、〇〇（ブランド名）の〇〇（プラン名）でございます。

料金が安くなる場合

プラン変更後の月額料金は
〇円となりますので、
今のプランよりも〇円ほど
お安い金額でご利用いただけます。

料金があまり変わらない場合

プラン変更後の月額料金は
〇円となりますので、
今のプランと変わらない金額で
ご利用いただけます。

料金が高くなる場合

プラン変更後の月額料金は
〇円となりますので、
今のプランよりも
金額は高くなります。

データ容量が増える場合

プラン変更後の月々のギガ数は
〇GBとなりますので、
今ご利用されているギガ数よりも多いため
余裕を持って通信いただけます。

データ容量があまり変わらない場合

プラン変更後の月々のギガ数は
〇GBとなりますので、
今まで通りの使い方で、
通信をしていただけます。

データ容量が少なくなる場合

プラン変更後の月々のギガ数は
〇GBとなりますので、
今までよりもデータ通信のご利用を
おさえる必要がございます。

※残りの2プラン（3プラン）も同様に案内※

【トークスクリプト (9/12)】スコア説明

【ご提案プランのスコアを見る】をクリックし、スコアをダウンロード

それではお勧めの3プランに関して、違いをご説明させていただきます。

こちらのスコアが、今回お客様のご利用状況やご希望にどれだけ沿っているかを表したものとなっております。

補助ツール③【ご提案プランのスコアについて】を提示し、ツールの解説に沿って上位3プランで点数に差異がある点を解説

スコア表の赤い部分が、お客様がご回答いただいたご利用状況やご希望に適した項目となり、黄色の部分が次いで適している項目となります。お客様の場合、〇〇の項目や〇〇の項目が適しているため、〇〇（プラン名）が最も適したプランとなります。

勿論、現在ご契約中の料金プランを引き続きご利用いただくことも可能です。ご希望のプランはございますでしょうか。

「〇〇に切り替えたい」

「検討したい」

かしこまりました。
現時点で、何かご不明点や
ご不安な点はございますか？

「そのままがいい」

かしこまりました。
それでは引き続き、
現在のプランをご利用ください。

【トークスクリプト（10/12）】手続き方法の説明

書類②【手続き方法の説明】を提示し、予約番号取得、SIMロック解除の流れをご説明する。

「乗換えの手順と、かかる費用をご説明させていただきます。

現在ご利用中の携帯会社より、MNP予約番号という10桁の番号を発行していただきます。

この番号を使って手続きいただくことにより、お客様がご利用されている携帯番号をそのまま、新しい携帯会社でもご利用いただけるようになります。

お手続き方法は、{WEB/電話/店舗}にてお手続きいただけます。

お手続きに関する費用は無料で、お乗換え自体をキャンセルする場合も、キャンセル料金等はありません。

この番号を発行するだけでは、ご利用中の携帯電話は解約されませんので、ご安心ください。

お手続きにかかるお時間は10分程度となりますが、キャリアや手続きのタイミングによっては番号発行のお手続き後、お手元に予約番号が届くのに最長2日かかる場合がございます。

MNP予約番号の有効期限は発行されてから15日間となりまして、有効期限内に乗換え先のお手続きを完了されませんと改めて予約番号の取り直しとなりますので、ご注意ください。」

→SIMロック解除済み端末、またはSIMフリー端末ではなく、新しいプランの通信キャリアが異なる場合

「現在利用されている携帯端末をそのままご利用いただく場合は、

携帯電話のSIMロックを解除いただく必要がございますので、ご注意ください。

SIMロック解除は、{WEB/電話/店舗}にてお手続きいただけます。

お手続きに必要なお時間は10分程度となります。」

→端末の残債が残っている場合

「現在ご利用中の端末の残債が〇〇円残っておりますので、乗り換え後も残額を引き続きお支払いいただくか、解約時に一括でのお支払いをしていただく必要がございます。ご注意ください。」

→ドコモ・au・ソフトバンク・ワイモバイルのキャリアメールを利用している場合

「携帯電話会社のメールアドレスをご利用で、乗り換え後も引き続き同じアドレスをご利用希望の場合は、別途お手続きと利用料金が必要になります。」

「番号が発行されましたら、その番号を使って、有効期限内に乗換え先の携帯電話の契約手続きをしていただきます。

お手続き方法は、{WEB/電話/店舗}にてお手続きいただけます。

お手続きに必要なお時間はお手続き方法によっても異なります。

手続き後、ご利用いただけるまでに30分から1時間ほどお時間がかかる場合がございますので、ご注意ください。

一緒に端末も乗換えられる場合は、購入される端末や購入方法によって、端末費用も必要となりますので、ご了承ください。

手続き方法とかかる費用に関しては以上となりますが、何かご不明点などございますでしょうか？

【トークスクリプト（11/12）】手続きの流れを説明

クロージング

「お客様のプランは…」

※オンラインでも店舗でも手続き可能なプランの場合※

「携帯ショップでの契約も、WEBでの契約も可能です。」

※オンラインでのみ、手続き可能なプランの場合※

「WEBでのみ、お手続きが可能なプランとなります。」

「もしご希望であれば、こちらのパソコンを利用してこの場でオンライン手続きをいただき、私どもでサポートさせていただくこともできますがいかがでしょうか？」

注意点（そのまま手続き希望の場合）

書類③【オンラインお手続き/その後の流れ】を提示し、注意事項とその後の流れについてご説明。

「お手続きサポートのご希望でございますね、承知いたしました。

お手続き方法のご説明の前に、改めて2点ご注意事項がございます。

当窓口が行うのは、あくまでもお手続きのサポートであり、個人情報の兼ね合いもございますので、

当窓口ではお申し込みのお手伝いのみとさせていただいてます。お申し込みの代行は出来かねますのでご了承ください。

契約自体はお客様と〇〇（手続きされる携帯電話会社）間での締結となり、契約内容等に関して問題が起こった場合、

当窓口では責任を負いかねますので、各WEBページに記載の重要事項・注意事項等はお客様にてしっかりとご確認の上、

お手続きを進めて頂きますようお願いいたします。

当相談所は期間限定の実証事業となり1月に終了する予定です。

乗り換え後のサポートに関して、1月までは私共でサポートさせていただきますが、

それ以降のサポートは、お客様にて各キャリアや民間業者様へ依頼いただくこととなります。ご了承ください。」

公式オンラインショップまでご誘導し、オンライン手続きサポート

手続き後

「お手続きに関しては、以上となります。

SIMカードが後日お手元に送付されますが、ご自身での差し替えや初期設定に不安がございましたら

お受け取り後に相談所にお越しいただいてもお手伝いさせていただきます。お気軽にご相談ください。

【トークスクリプト（12/12）】アンケートのお願い

サービス内容に関するアンケート

「再度ご来店いただく際は、本日お渡しした提案書を必ずお持ちください。
それでは大変お手数ではございますが、アンケートにご協力をお願いいたします。」

アンケートページを開き、設問を読みあげ、頂いた回答を入力する。

「アンケートのご協力ありがとうございます。以上で終了となります。」

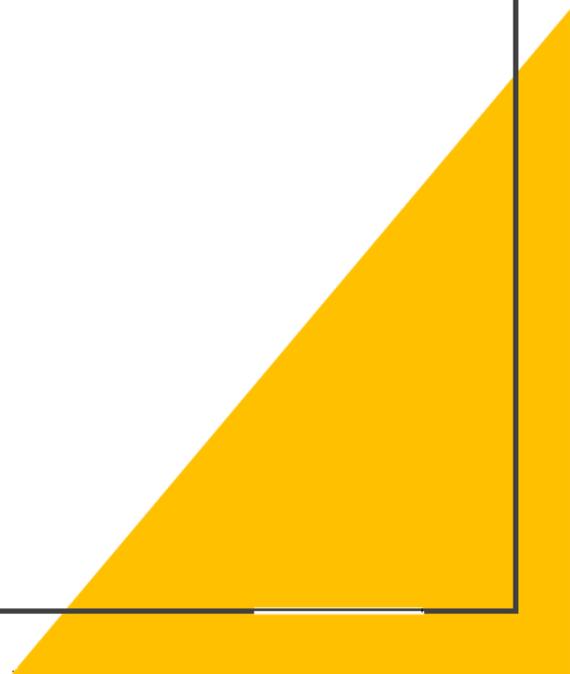
返信用封筒と共に、アンケート【利用状況に関するアンケート】を手交

アンケートの「お客様ID」欄には、診断結果1頁目右上のIDを転記。

頭紙の「返送期限」には、2週間後の日付を読み上げながら、お客様の目の前で記載

「最後に、今回の診断結果と、今後必要になるお手続きに関しての書面をお渡しさせていただきます。
大変お手数ではございますが、こちらのアンケートは2週間後の○月○日までに必ずご記入のうえ、
同封の返信用封筒にてご返送いただくか、こちらのQRコードを読み取って、お持ちの携帯電話からご回答ください。
重ねてになりますが、お客様が本アンケートをご回答いただくことにより、初めて本実証事業が意義のあるものとなります。
何卒ご協力の程、よろしく願いいたします。ご案内は以上となります。
この度、スマホ乗り換え相談所の●●（担当者名）がご案内させていただきました。
今後、ご不明な点があれば、先ほどお渡しした診断書をお持ちいただきましたら
引き続きサポートさせていただきますので、またいつでもご来店ください。
本日はご来店いただきまして誠にありがとうございました。」

アンケート



【アンケート②】サービス内容に関するアンケート（設問⑦～⑩）

- ⑦ ご案内までお待ちいただいた時間を選択してください。（単位：分）
- 5分以内 ○ 5分～15分 ○ 15分～30分 ○ 30分～1時間 ○ 1時間以上
- ⑧ ご診断やご案内にかかったお時間は適当だったか、選択してください。（ひとつだけ）
- 丁度よかった ○ 長かった ○ 短かった

上記設問で長かった・もしくは短かったと回答された方へ質問です。

丁度良いと思う診断やご案内の時間を入力してください。

時間 分程度

- ⑨ 来店理由を選択してください。（いくつでも）
- 携帯の月額料金が不満があったから 携帯のデータ通信容量に不満があったから
- 携帯の通信速度に不満があったから 携帯のエリアに不満があったから
- 他の料金プランが気になったから 他社のサービスが気になったから
- 他の携帯の端末が気になったから 興味本位
- その他（具体的にご記入ください）

- ⑩ 設問⑨で不満や気になっていることがあると回答された方へ質問です。
- 不満や気になる点が今まで解消されなかった理由を選択してください。（いくつでも）
- 具体的にどうすればよいか、手段がわからなかったから
- 手続きが難しかったから
- 携帯キャリアや料金プランが沢山あって、どれを選べばよいかわからなかったから
- 携帯端末の種類が沢山あって、どれを選べばよいかわからなかったから
- 気になる点や不満はあったが、特に相談・変更するまでではなかったから
- 特に気になる点や不満がなかったから
- その他（具体的にご記入ください）

【アンケート③】サービス内容に関するアンケート（設問⑪～⑭）

⑪ 設問⑨で不満や気になっていることがあると回答された方へ質問です。

本窓口で不満や気になっている点が解消したかどうか選択してください。（ひとつだけ）

※もともと不満がなかった場合は、「もともと不満や気になる点はない」を選択してください。

- 不満や気になる点が解消された 不満や気になる点があまり解消されなかった
 より不満や気になる点が増えた もともと不満や気になる点はない
 その他（具体的にご記入ください）

[]

⑫ 設問⑪で「解消されなかった」もしくは「増えた」と回答された方へ質問です。

不満や気になっている点が解消されなかった理由を選択してください。（いくつでも）

- スタッフの説明がわかりにくかった 資料がわかりにくかった
 情報が多く、混乱した 情報が少なく、わからなかった
 診断時の質問がわかりにくかった 診断結果が適切でなかった
 診断や説明に時間がかかった 診断時間が短く、理解が追いつかなかった
 その他（わかりにくかった点なども、具体的にご記入ください）

[]

⑬ MNO・MVNOの特色・違いの説明を受けての満足度と理解度を選択してください。（いくつでも）

- 説明に満足し、内容も理解できた 説明には満足したが、内容は理解できなかった
 説明には不満足だが、内容は理解できた 説明には不満足で、内容も理解できなかった

⑭ 設問⑬で「不満足」もしくは「理解できなかった」と回答された方へ質問です。

理由を選択してください。（いくつでも）

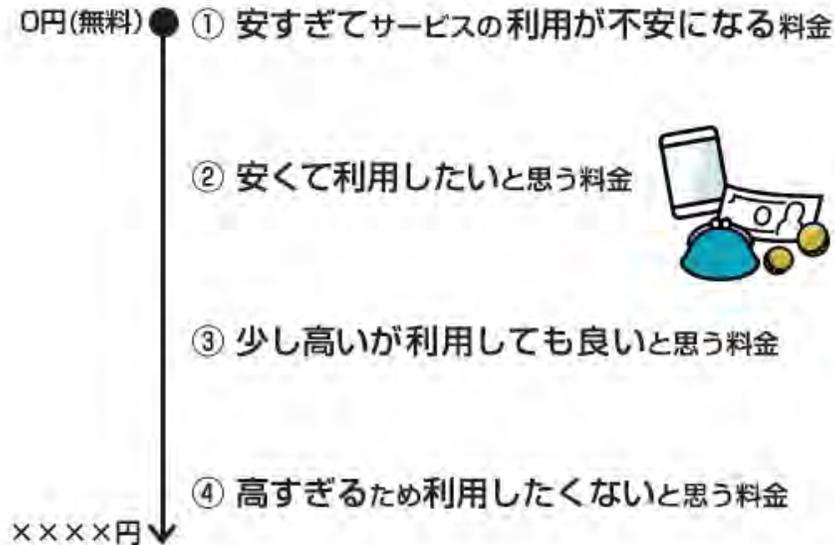
- そもそも説明をされなかった 用語が難しかった
 速度の違いがわからなかった エリアの違いがわからなかった
 自分の使い方はどう影響するのかわからなかった
 その他（具体的にご記入ください）

[]

【アンケート④】サービス内容に関するアンケート（設問⑮）

- ⑮ 本サービスが有料だった場合の、以下の金額を入力してください。（単位：円）
※最低金額0円から回答可能です。

各設問でお答えいただく金額の順番は以下のとおりです。



注意

①から④まで金額は高くなるように回答してください。どうしても異なる金額が回答できない場合は、同じ金額となってもかまいませんが、①から④を回答していく途中で金額を下げないようにしてください。

安すぎてサービスの利用が不安になる料金
安くて利用したいと思う料金
少し高いが、利用してもよいと思う料金
高すぎるため、利用したくないと思う料金

			0	0	円
			0	0	円
			0	0	円
			0	0	円

本サービスが有料でもご利用を希望されますか？（ひとつだけ）※必須

- 利用したい 利用しない

【アンケート⑤】サービス内容に関するアンケート（設問⑯～⑳）

- ⑯ 今回、案内の対象となっている携帯電話会社以外で、ご興味のある携帯電話会社があればご記入ください。（y.u mobile、HISモバイル、エキサイトモバイル、等）

[]

- ⑰ 電気やガスのセット割引を考慮した提案はご希望ですか？（ひとつだけ）

利用したい 希望しない よくわからない

その他、ご提案希望の割引・サービスなどあればご記入ください。

[]

- ⑱ スマートフォンの購入手続きや選定のサポートはご希望ですか？（ひとつだけ）

携帯端末の新規購入を検討しており、端末の選定や購入のサポートがあれば嬉しい
 携帯端末の新規購入を検討しているが、サポートは不要
 携帯端末の新規購入は考えていない

- ⑲ 今後スマートフォンの機種を変更（新規購入）する場合、お安く購入するために中古端末の購入も一つの選択肢として考慮される可能性がありますか？（ひとつだけ）

一つの選択肢として考慮する可能性がある 一切考慮するつもりはない
 よくわからない

- ⑳ その他ご意見、ご要望などがございましたら、ご自由に記入ください。

[]

【アンケート⑥】利用状況に関するアンケート（頭紙）

「利用状況に関するアンケート」ご返送のお願い

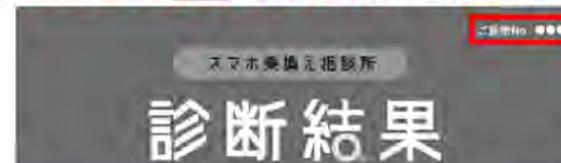
診断日から2週間後までに付属の「利用状況に関するアンケート」
にご回答いただき、同封の返信用封筒にてご返信をお願いいたします。

お客様が本アンケートをご回答いただくことにより、
初めて本実証事業が意義のあるものとなります。
何卒ご協力の程、よろしくお願いいたします。

返送期限： _____ 月 _____ 日



スマートフォンからでもご回答いただけます。
QRコードを読み取り、**診断結果右上に記載の**
「ご診断No」を必ずご入力のうえ、ご回答ください。



【アンケート⑧】利用状況に関するアンケート（設問⑥～⑦）

⑥ 設問①で「変更していない」と回答された方へ質問です。

理由をお聞かせください（いくつでも）

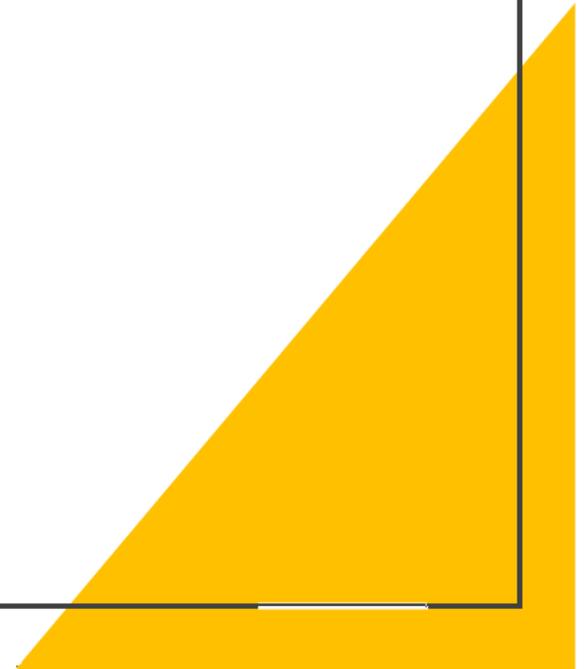
- 料金やサービスに関する説明がわかりづらかった
- 変更の手順に関する説明がわかりづらかった
- 提案されたプランの料金が高かった
- 提案されたプランのデータ通信容量が少なかった
- 提案されたプランのデータ通信容量が多すぎた
- 提案された携帯会社自体に不満・不安があった
- 現在の携帯会社より引き留めされた
- 違約金・端末の支払いの残債が高かった
- 変更を試みたが、手順通りに進まなかった
- 変更を試みたが、お勧めした携帯会社から他のプランを勧められ、そのまま手続きした。
- その他

()

⑦ その他ご意見、ご要望などがございましたら、ご自由に記入ください。

()

お渡し書類



免責事項

本サービスでご提案させていただく内容に関しては、その情報の正確性、合法性、最新性、適切性などについて万全を期してはおりますが、これらについて当窓口は一切の保証を致しかねます。
また、携帯電話会社と利用者との間の契約に関しましても、当窓口は一切の責任を負いかねます。

キャンペーン等は加味せず、原則、一回線で契約いただく場合の携帯電話の料金プランのご提案のみとなります（ご参考情報としてキャンペーンの情報をご提案に付記することがあります）。
料金プランおよびキャンペーンに関しては、変更・終了している場合やお手続きいただく窓口によって条件が異なる場合がございますので、ご注意ください。

当窓口はスマホの料金プランのご提案のみとなり、端末に関するご案内やサポートは致しておりませんので、ご了承ください。

現在の契約内容によっては、料金プラン変更やお乗換えをされた場合に端末の残債請求や違約金の発生、今までご利用されていた携帯電話の端末がご利用いただけなくなるなどの可能性がございます。

ご提案は、あくまでもプラン変更やお乗り換えのご検討の際の参考情報です。プラン変更やお乗り換えについては、必ずご自身の責任でご判断いただきますようお願い致します。

なお、本サービスは実証事業となるため、令和4年1月末をもって終了させていただく予定ですが、都合により事前のサービスの終了またはサービス内容の変更をさせていただく場合があります。予めご認識のうえお手続きください。

総務省

(当窓口の運営は株式会社 SUPLUS が受託しております)

手続き方法の説明（所要時間：30分～1時間程度）

[MNP予約番号について]

現在ご利用中の携帯電話会社よりMNP予約番号という10桁の番号を発行します。

この番号を使ってお手続きいただくことにより、ご利用中の携帯番号はそのままに、新しい携帯会社でもご利用いただけるようになります。

お手元に予約番号が届くのに最長2日かかる場合がございます。

お手続きに関する費用は無料で、お乗換え自体をキャンセルする場合も、キャンセル料金等はおかかりません。

MNP予約番号を発行するだけでは、ご利用中の携帯電話は解約されませんので、ご安心ください。

[予約番号の有効期限について]

MNP予約番号の有効期限は発行されてから15日間となりまして、有効期限内に乗換え先のお手続きを完了できなかった場合は改めて予約番号の取り直しとなりますので、ご注意ください。

[SIMロックについて]

現在利用されている携帯端末をそのままご利用いただく場合は、SIMロック解除]手続きが必要です。現在の端末を継続してご利用になられる場合は「SIMロック解除済み端末」「乗換え先と同じ通信規格」のどちらかである必要がございます。

[分割金残債について]

端末の残債が残っている場合、乗り換え後も残債を引き続きお支払いいただくか、解約時に一括でのお支払いをしていただく必要がございます。

[メールアドレスについて]

携帯電話会社のメールアドレスをご利用で、乗り換え後も引き続き同じアドレスをご利用希望の場合は、別途お手続きと利用料金が必要になります。

[お手続きのサポートについて]

オンラインで手続き可能なプランの場合、当窓口にてお片込みお手続きをお客様自身で行っていただく事が可能です。お手続きご希望の場合はお気軽にお申し付けください。

※お手続き方法は別紙「MNP手続き方法」[APN設定方法]

[SIMロック解除方法]、利用しているキャリアメールの持ち運びについて、をご確認ください。

※端末をご購入される場合、端末費用が別途必要となります。

★オンラインお手続き/その後の流れ★

[ご注意事項]

当窓口はお手続きのサポートのみ行います。
相談所のパソコンをご利用いただき、お客様自身でお申込み手続きを進めていただきます。
契約自体はお客様とお申込先事業者様間での締結となり、
契約内容に関して問題が起きた場合、当窓口では責任を負いかねます。
各WEBページに記載の重要事項・注意事項等はお客様にてしっかりとご確認の上、
お手続きを進めて頂きますようお願いいたします。

当相談所は期間限定の実証事業となり1月に終了する予定です。
乗り換え後のサポートに関して、1月までは私共でサポートさせていただきますが、
それ以降のサポートは、お客様にて各キャリアや民間業者様へ依頼いただくことになります。

[お手続き完了後]

SIMカードが後日お手元に送付されます。
差し替えや初期設定に不安がございましたら相談所にお越しいただきましたら、
お手伝いさせていただきます。
再度ご来店いただく際は、本日お渡しした診断書を必ずお持ちください。

【お渡し書類④】MNP手続き方法

★MNP手続き方法★

～ドコモを利用中の方～

【Step.1】MNP予約番号の取得

下記のいずれかの手順で、現在利用中の携帯会社よりMNP予約番号を発番してください。

<ドコモのMNP予約番号発番方法>

A.店舗にて手続き
ドコモショップ



※営業時間は店舗により異なります。

B.電話にて手続き
契約携帯から
151

一般電話から
0120-800-000

※受付時間は9:00～20:00となります。

C.WEBサイトにて手続き
Myドコモ



※手続きにはdアカウントが必要となります。

※3Gケータイ（iモード）をご利用の場合は、

携帯の「i」ボタンを押す⇒i-menu⇒料金＆お申込み・設定⇒ドコモeサイトTOP
より手続き可能です。

★MNP手続き方法★

～UQ mobileへ変更される方～

【Step.2】MNP契約

発番したMNP予約番号を使って、下記のいずれかの手順で、新しい携帯会社へお申し込み手続きをしてください。

※ **予約番号の有効期限は、予約日を含めて15日間となりますので、お早目のお手続きをお願いいたします。**

（ただし、期間が切れても、再度手続きいただければ何度でも発行可能です。）

<UQ mobileへのMNP契約方法>

A.店舗にて手続き
UQスポット/au Style/auショップ



契約事務手数料：3,300円

※営業時間は店舗により異なります。

B.WEBサイトにて手続き
UQ mobileオンラインショップ



契約事務手数料：3,300円

案内に沿って手続きいただきますと、MNPは完了です！

※ 新しい携帯会社の切り替え手続きがすべて完了した時点で、

以前利用されていた携帯会社との回線契約は、自動的に解約となります。

また、以前利用されていた携帯会社との契約に関して、お客様の契約内容によっては、下記事例に該当される場合がございますので、ご注意ください。

- キャリアメールなど、ご利用いただけなくなるサービスがございます。
- オプションサービスなど、引き継ぎ課金されるサービスがございます。
- 回線やオプションサービスの解約にあたり、解約金がかかる場合がございます。
- ご利用されていた端末の支払い状況により、端末の残債がかかる場合がございます。
- 現在利用中の携帯端末や、変更される携帯電話会社のプランによっては、

契約されている携帯電話会社へ利用中端末の「SIMロック解除」の手続きをしていただく、もしくは、お客様にて新たに対応端末を購入いただく必要がある場合がございます。

※ **上記内容に関しては、必ず解約前に契約中の携帯会社にご確認ください！**※

★LINEMOのAPN設定手順★

～新しいSIMカードでインターネットを繋げられるようにする方法～

○iPhoneの場合○

■まずは下記の手順で、今まで利用していた携帯キャリアの設定を削除します。

- ① ホーム画面から<設定>をタップ
- ② <一般>をタップ
- ③ <プロファイル>をタップ
- ④ 表示された「構成プロファイル」をタップ
- ⑤ <プロファイルを削除>をタップ
- ⑥ パスコードを入力
- ⑦ <削除>をタップ

(表示された「構成プロファイル」が複数ある場合は、同様にすべて削除します)

■つづいて、下記の手順で、新しい携帯キャリアの設定をします。

- ⑧ カメラで下記のQRコードを読み取ります



- ⑨ 表示されたURLをタップ
- ⑩ プロファイルをダウンロード
- ⑪ 「プロファイルがダウンロードされました」と表示されたら<閉じる>をタップ
- ⑫ <設定>をタップ
- ⑬ <一般>をタップ
- ⑭ <プロファイル>をタップ
- ⑮ 追加された「ダウンロード済み構成プロファイル」をタップ
- ⑯ <インストール>をタップ

以上で設定は完了です！

★LINEMOのAPN設定手順★

～新しいSIMカードでインターネットを繋げられるようにする方法～

○Androidの場合○

- ① <設定>をタップ
- ② <無線とネットワーク>(※)をタップ
※ 機種によって名称は異なります。
- ③ <モバイルネットワーク>をタップ
- ④ <アクセスポイント名>をタップ
- ⑤ 画面右上の<設定>(※)をタップ
※ 機種によって名称は異なります。
- ⑥ <新しいAPN>を選択
- ⑦ アクセスポイントの編集画面に下記情報を追加します

名前	LINEMO
APN	plus.acs.jp
ユーザ名	lm
パスワード	lm
MCC	440
MNC	20
認証タイプ	CHAP
MMSC	440
MMSプロキシ	未設定
MMSポート	未設定
接続方法 (PDP Type)	未設定
APNプロトコル	未設定
APNコネクションプロトコル	未設定
APNタイプ	default,mms,supl,hipri

- ⑧ 入力後、画面右上の<保存>(※)をタップ
※ 機種によって名称やマークは異なります。
- ⑨ 作成したAPN名を選択

以上で設定は完了です！

【お渡し書類⑥】SIMロック解除方法

★お使いのSoftBank端末のSIMロック解除方法★

下記のいずれかの手順で、お使いの端末のSIMロックを解除してください。

A.店舗にて手続き
ソフトバンクショップ



手数料：3,300円
※ご購入と同時でのお申し込みの場合は無料です。
※営業時間は店舗により異なります。

B.電話にて手続き
※お電話では受け付けておりません。

C.WEBサイトにて手続き
My Softbank



手数料：無料
※手続きにはSoftbank IDが必要となります。

★受付条件★

- ①以下の条件をすべて満たすこと。
- ・2017年12月1日（金）以降に、SIMロック解除を行ったことがあること
 - ・前回のSIMロック解除受付日から101日以降であること
 - ・前回SIMロック解除を行った製品が、2015年5月以降に発売された製品であること
- ②以下のいずれかを満たすこと。
- ・機種購入から101日以降であること
 - ・当該機種を一括払いでご購入された場合、または分割払いでご購入され、その分割支払金/分割払金のご精算をされた場合
 - ・製品の分割支払金などのお支払い方法がクレジットカードの場合

【お渡し書類⑦】ID・パスワード確認方法

★Y!mobileのID・パスワード確認方法★

ID・パスワードがわからない場合は、以下の方法でご確認・変更ください。

<アカウントIDの確認方法>

※ログインIDはございません。

※契約されている携帯電話番号にてマイページへのログインが可能です。

<アカウントパスワードの確認方法>

My Y!mobile



※携帯電話番号と暗証番号（4桁）が必要です。

★Y!mobileのID・パスワード確認方法★

ネットワーク暗証番号がわからない場合は、以下の方法でご確認・変更ください。

<ネットワーク暗証番号の確認方法>

A.店舗にて手続き

ワイモバイルショップ



※営業時間は店舗により異なります。

※ネットワーク暗証番号は変更となります。

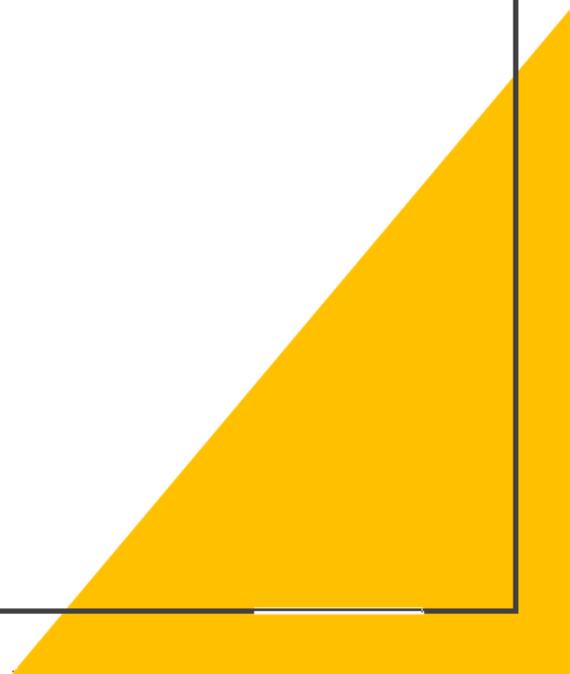
B.電話にて手続き

※お電話では受け付けておりません。

C.WEBサイトにて手続き

※WEBでは受け付けておりません。

運営ツール



【運営ツール】予約シート

スマホ乗換え相談所 予約シート

当相談所は予約制となっております。以下の空いている時間帯でご都合のよろしいお時間ございましたら
お手数ですが、お名前（カナで苗字のみ）をご記入のうえ、ご指定の日時に再来店をお願いいたします。
ご予約の時刻の10分後にご来店いただけなかった場合は、誠に勝手ながらキャンセルとさせていただきます。

スマホ乗換え相談所 蒲田西口商店街

月 日 (月)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

月 日 (火)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

月 日 (水)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

月 日 (木)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

スマホ乗換え相談所 予約シート

当相談所は予約制となっております。以下の空いている時間帯でご都合のよろしいお時間ございましたら
お手数ですが、お名前（カナで苗字のみ）をご記入のうえ、ご指定の日時に再来店をお願いいたします。
ご予約の時刻の10分後にご来店いただけなかった場合は、誠に勝手ながらキャンセルとさせていただきます。

スマホ乗換え相談所 蒲田西口商店街

月 日 (金)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

月 日 (土)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		

月 日 (日)		
予約時間	お名前 (カナ)	案内
10:00~		
11:00~		
12:00~		
13:00~		
14:00~		
15:00~		
16:00~		
17:00~		
18:00~		
19:00~		