

とりまとめの方向性（案）

令和4年2月22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

WGの振り返り

○民間サービスの動向

- 通信事業者の新規参入や料金プランの多様化の流れを受け、近年、乗換え相談をビジネスとして提供する者が増加。
- 現在、これら乗換え相談ビジネスに関するトラブルは顕在化しておらず、利用しているユーザーにとって通信事業者や料金プランの選択のサポートに関し一定の役割を果たしていると推測。

○実証事業の結果

- 主に「他の料金プランへの関心」や「現状の月額料金に対する不満」などを理由に、あらゆる年代層に乗換え相談ニーズがあることを確認。
- 「有料であってもサービスを受けたい者」は全体の約6割で、乗換え市場としての可能性はあり。
- しかし、実際に対価として支払ってもよいとする金額は約500円～1000円程度。乗換え相談を単独でビジネスとして成立させることは困難と推測。また、相談者数の確保や相談所運営等のコスト面において相当の工夫が必要。
- 実証を行った事業者からは、乗換え相談をサービス提供するには、利用者の観点から、一定の公平性・中立性を確保する基準が必要なのではないかという意見。

とりまとめの方向性(案)

- 民間事業者による多様な乗換え相談サービスが現れつつあり、消費者トラブルが多数発生していないような現段階においては、まずは、このようなサービスの健全な発達を促すという観点が必要なのではないか
- 他方、実証事業の結果を踏まえれば、利用者保護の観点から、サービスが適正かつ中立的に行われるよう、なんらかの対策が必要なのではないか

すでに乗換え相談サービスを提供している者や新たに参入する者に対して、健全な発達を促しつつ、利用者トラブルを未然に防ぐため、留意すべき事項をとりまとめた手引き(仮称)を提示してはどうか

手引き（仮称）のイメージ

骨子	記載イメージ
相談員の知識・スキルの維持	<ul style="list-style-type: none">サービスの運営体制や相談員に求められるスキル(案)の記載スキル定着に向けた取組(案)の記載
診断に関するポリシーの明確化	<ul style="list-style-type: none">料金プラン診断・提案時の留意事項の記載(個人情報 の適正な取扱い等)
中立性の担保	<ul style="list-style-type: none">提案内容の中立性・公平性を担保するための取組(案)の記載
その他相談者への情報提供の在り方	<ul style="list-style-type: none">相談者に対して明示することが望ましい事項の記載(乗換え相談事業者・通信事業者の責任分解点等)
料金プラン・サービス等に関する環境変化への対応の在り方	<ul style="list-style-type: none">提案を実施する際に使用する情報に関する留意事項の記載