

乗換相談事業者との意見交換結果について

令和4年3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

意見交換を実施した乗換相談事業者

(順不同)

乗換相談事業者名

①株式会社携帯見直し本舗

②株式会社Liv.Design

③株式会社ピーシーデポコーポレーション

④株式会社ノジマ

⑤株式会社ヤマダホールディングス

⑥株式会社インターファーム

ほか

乗換相談事業者からの主な意見①

手引き案全体

- 全体的に内容に対する違和感はない
- 実際に乗換相談サービスを提供している立場からみても、事後的な検証ができる仕組みなど、利用者とのトラブルを防ぐ記載があり、「なるほど」と思う内容
- ビジネスモデルは各社で異なることから、遵守すべき事項を共通的に記載するのは難しいと思ったが、参考とすべき事項について代表的なものを記載するのであれば問題ない
- 手引きが乗換相談事業の認可制や届出制の導入を企図していないのでないのであれば、内容を含め異論はない
- 相談員の知識やスキルに関して維持更新は必要不可欠だと思うが、変化が激しい分野でもあり、しっかりと対応していくのは非常に難しい

認定・資格制度

- 認定制度や資格制度があったとしても、相談者に対して中立性の確保や相談員のスキルに関して訴求効果はあまりないと思われるのと、法制度の改正や料金プランの変更が頻繁にあるので維持が大変ではないか
- 認定制度は、あればお客さまは安心して相談できるからよいと思うが、乗換相談だけで成り立つビジネスは存在するとは思えず、乗換相談事業者に果たしてどれだけのニーズがあるのかは疑問

乗換相談事業者からの主な意見②

認定・資格制度（つづき）

- 数ヶ月に一回程度の頻度で一定の水準以上にあることを確認するための認定更新作業が必要になると考えられるが、そのような実務を行い得る組織は現時点で存在しないのではないか
- 資格制度は社員のモチベーション向上には役立つが、乗換相談業界横断的な資格制度は担い手がいないことから実現は難しい
- 認定制度や資格制度が存在すると、逆に新規参入者にとっては参入障壁になるのではないか
- 乗換相談も含めて様々なサービスと組み合わせて提供されているので、携帯電話の乗換相談だけを切り出した資格制度があったとしても活用するイメージが持てないし、認定制度も担い手がおらずピンとこない