

**競争ルールの検証に関するWG（第39回） /  
消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第44回）合同会合  
に関する追加質問事項**

<意見>

全携協様のご報告で代理店の実情が理解できました。資料のP.8「過度なMNP競争がもたらした弊害と、対策についての全携協意見」では、総務省・キャリアへの検討のお願いとして、～評価指標の配転は、「機種≒新規」でないと、適合性の原則違反が助長され得るのではないかと指摘があり、事務局の報告P.5にも適合性の原則違反の通報の中にMNPに関する内容がありましたので、無理なMNPがそもそもの原因ということでしたので、MNPの評価についてはキャリア各社に考えていただきたいと思いました。

<質問>

P.9「キャリアショップの地域貢献」について、デジタルデバイド解消拠点とあります。消費者としては、是非お願いしたいと思っておりますが、現在は、まだまだ駆け込み寺となるショップは多くはないと思います。総務省の事業ではなく、独自の無料のスマホ教室等は代理店にとってご負担が大きいと思いますが、評価項目の中に、こうした活動に対する項目は入っているのでしょうか。その評価は妥当と考えますか。こうした消費者対応が行える代理店が増加していくためには、キャリアのどのような協力が必要でしょうか。

（石田構成員）

（全携協回答）

店舗評価項目にはございませんが、スマホ教室の開催実績に応じた支援金が設定されているキャリアや、設定サポートを行う専門スタッフを無料で店舗に派遣くださる制度のあるキャリアがございます。販売代理店の自主的な活動を支援する仕組みは特にございません。今後、地域のデジタル・デバイド解消に向けた取組を行うにあたりキャリアにご協力いただきたいこととしては、まずどこまでの操作説明・設定支援が無料で、どこからが有料になるかをお客様に対して明確に示していただきたいという点。（店頭には他社が提供元のアプリ等の説明を求めるお客様も多くいらっしゃり、「他店ではやってくれた」という苦情がよく発生します。）そして、スマホ教室はニーズが高いため、テキスト等の制作や運営体制も勘案した適切な支援費の設定をお願いしたいと思っております。

その他、スマホ教室の開催などデジタル・デバイド解消に向けた活動をキャリアの評価指標に組み込むことについては、キャリアとしての取組優先順位を販売代理店に示していただくという点において有効な手段だと考えます。

以 上