

(資料3-5)

キャリアショップにおける「デジタル活用支援」について

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会

National Association of Mobile-phone Distributors

東京都渋谷区恵比寿四丁目4番7号

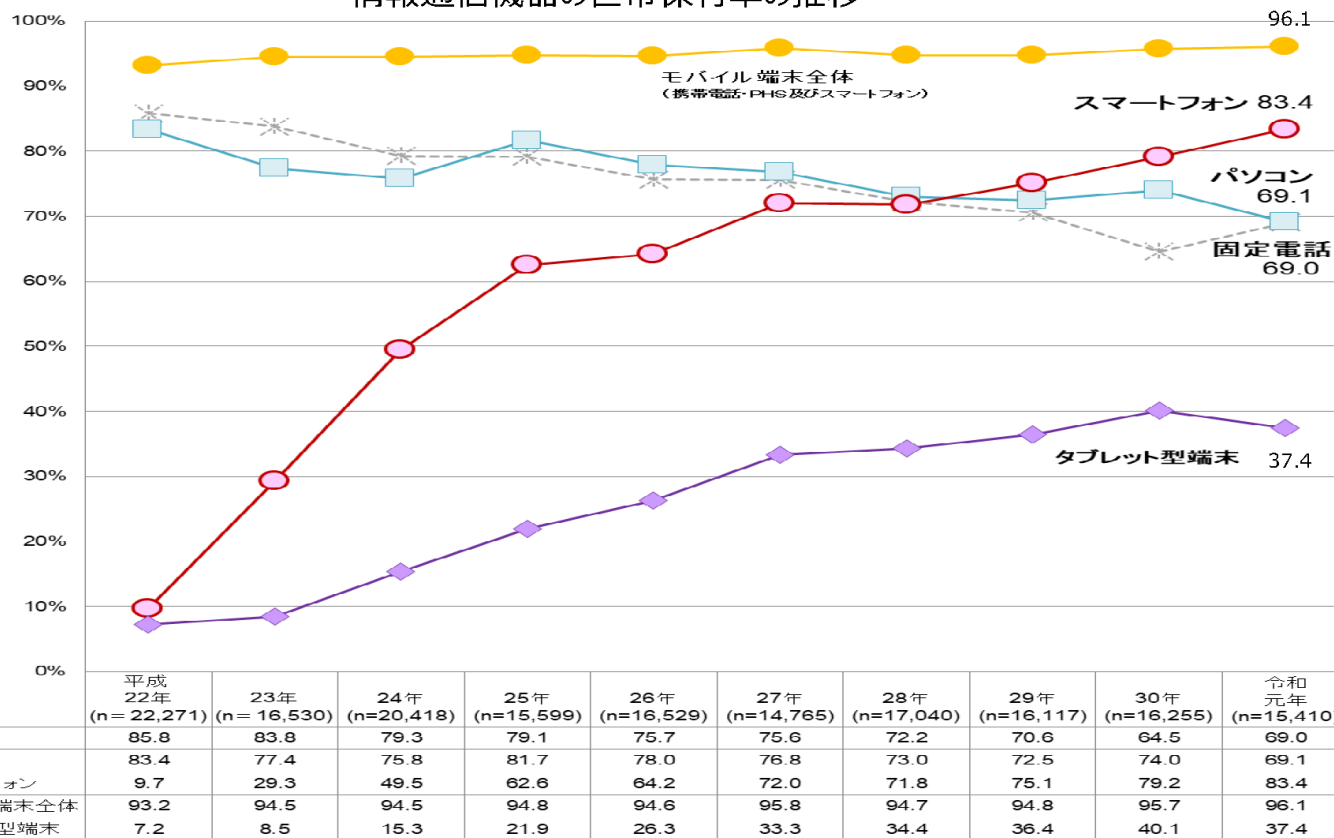
第6伊藤ビル3F

TEL:03-6455-7200 FAX:03-6455-7270

情報通信機器の普及状況

- モバイル端末全体の普及率は非常に高く、中でもスマートフォンの普及率が最も高い。

情報通信機器の世帯保有率の推移

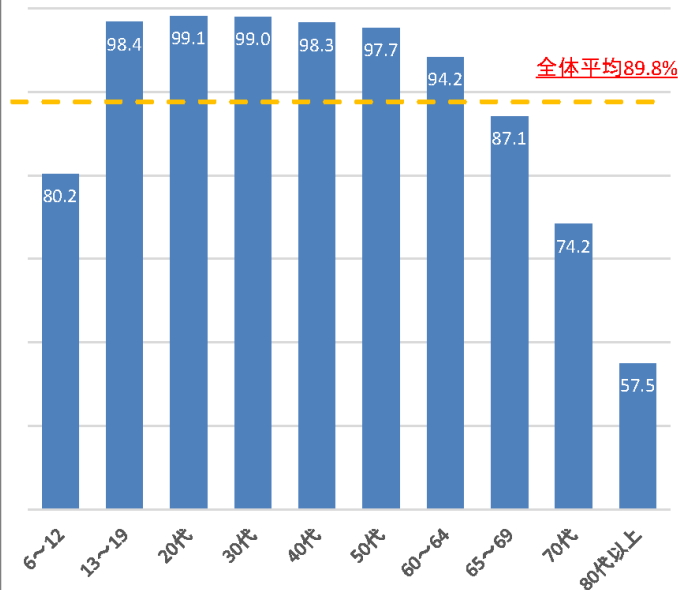


(出典)総務省「通信利用動向調査」(主な情報通信機器の保有状況(世帯)(平成22年~令和元年))

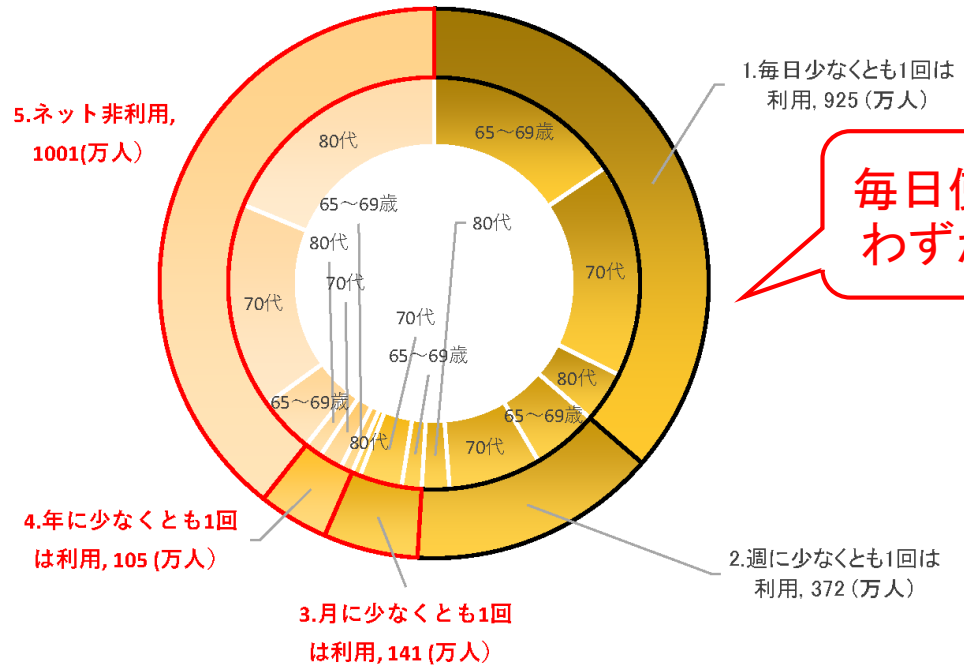
デジタル活用の課題(1)

- 65歳以上のインターネット利用者の割合が相対的に低く、デジタル活用の障壁となっている。
- 65歳以上のインターネット利用者については、約半数※において、利用頻度が非常に低く、インターネットを使いこなせていない。(※回答者推計2545万人のうち、1247万人)

個人のインターネット利用者の割合



65歳以上のインターネット利用者のうち、使いこなしている度合い(推計)



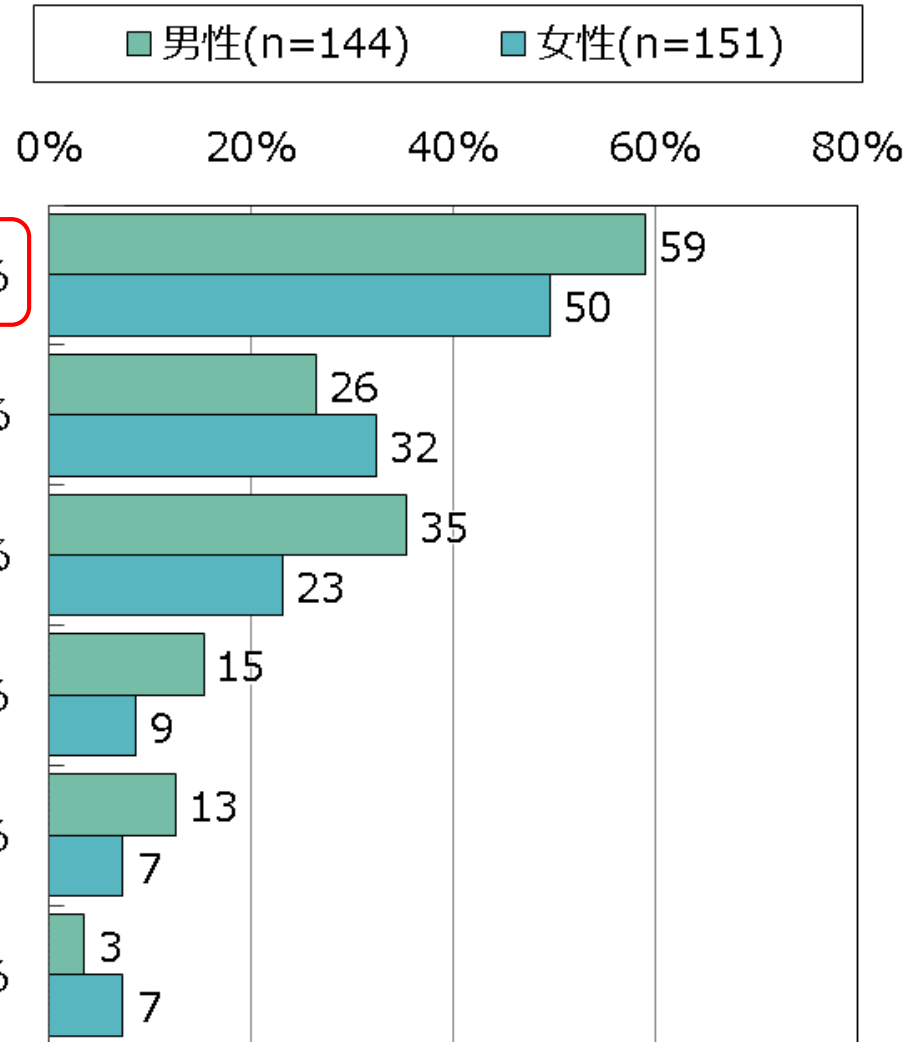
※インターネットを利用すると回答した者のうち、利用頻度について無回答であった者を除く

(出典)総務省「令和元年通信利用動向調査(世帯編)」(令和2年5月29日公表)、総務省統計局「人口推計(2019年(令和元年)10月1日現在)」を基に作成

[参考3] 高齢者のスマホの操作方法の調べ方 (ご家族等の“身近な人に聞く”以外)

パソコン業界との大きな違い。
(キャリアショップは身近な駆け込み寺)

販売店に来店して問い合わせる

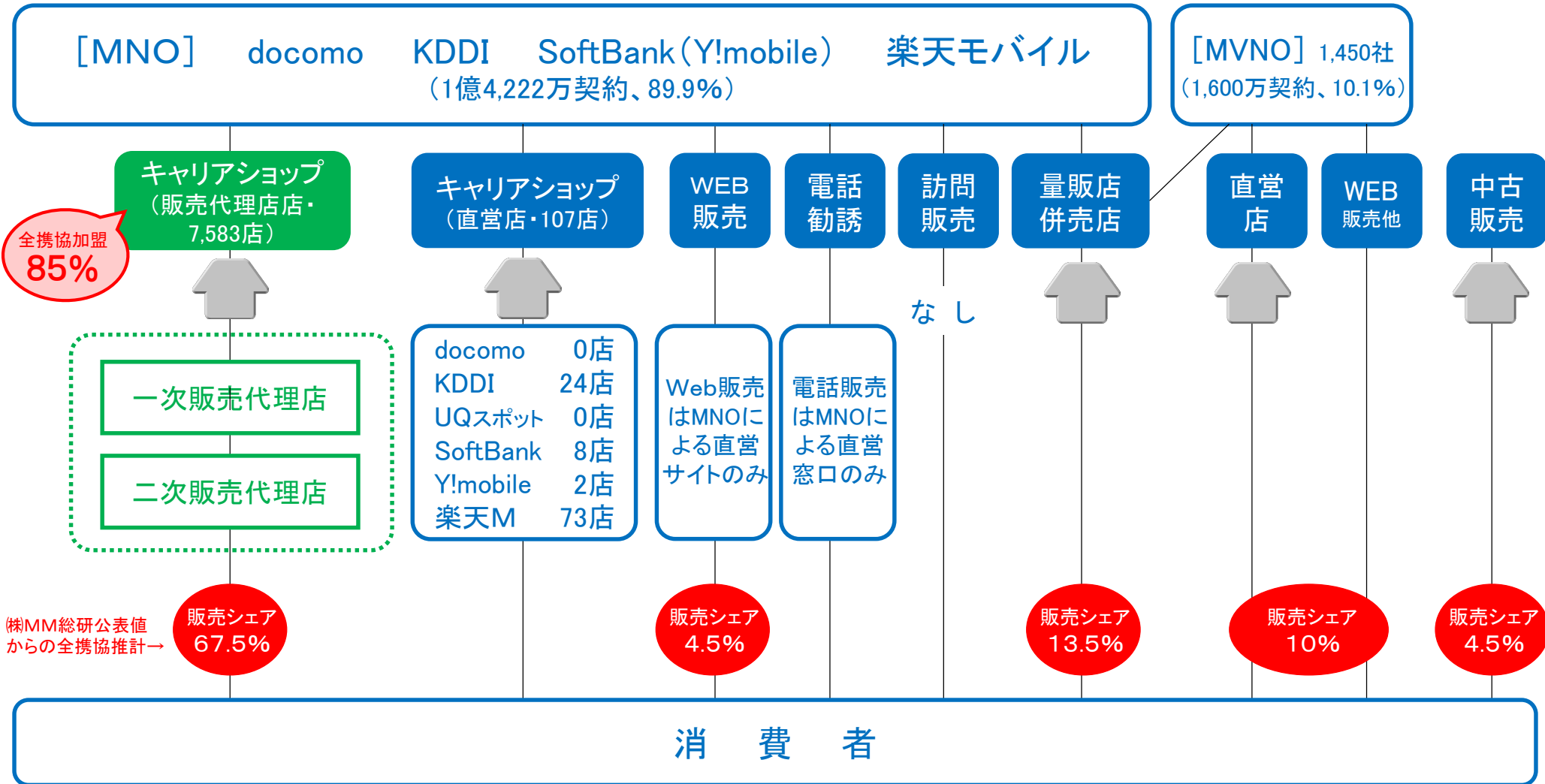


注：スマートフォン所有者が回答。
出典：2020年一般向けモバイル動向調査(訪問留置)
株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所

全携協の位置づけ

… 携帯電話(音声系)端末の国内販路

契約者数は総務省公表の2020年9月末時点
(MNOはPHS・BWAを含み、通信モジュールを除く。MVNOはSIMカード型(格安SIM)のみ。MVNOの一次事業者608、二次以降842社。)



キャリアショップは99%販売代理店が運営。(各キャリアのルールに則った受託運営。)

全携協の主な取組の紹介

苦情縮減のPDCAサイクル

6年間

苦情収集 181,336件
 現場からの改善提案 51,204件
 キャリアと行った改善 1,565件
 (2015年4月～2020年9月)

収集 → 分析 → 提案 → 改善

あんしんショップ認定制度

官民協同

全従業員(派遣社員含む)が毎年消費者保護のeラーニングを受講して認定。



あんしんショップ大賞

消費者保護等の優良事例を表彰・ヨコ展開

(共催:総務省・TCA)



啓発セミナー、会報誌の発行

従来は全国11地域で開催していた啓発セミナーを、現在はオンラインで開催。



研修による接客品質向上

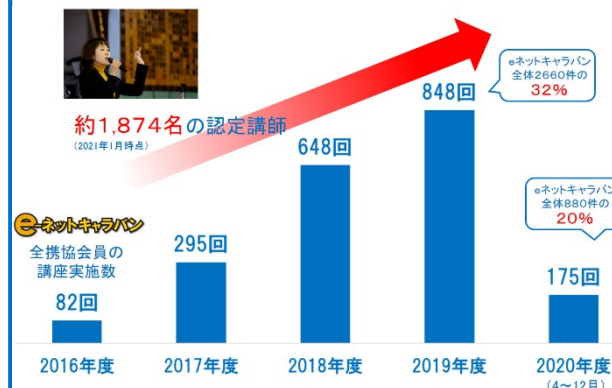
コロナ禍で集合研修は難しくなったものの、オンライン研修としてみますます活性化。

- ・新人研修
- ・教育担当者研修
- ・マネージャー研修
- ・クレーム対応研修
- ・外国人スタッフ向け研修
- ・メンタルヘルス研修、他



eネットキャラバン

総務省・文部科学省・FMMC



eネットキャラバン（青少年保護活動）

全携協では、会員各社の協力の下、一般財団法人マルチメディア振興センターの「eネットキャラバン(※)」活動に参画しており、**全国47都道府県の小中高等学校の児童生徒および保護者**向けに講師の派遣を行っています。

※ 総務省・文科省と連携し、2005年から行われているインターネットの安心・安全利用に向けた啓発活動。(出前講座)



約1,874名の認定講師

(2021年1月時点)

eネットキャラバン

全携協会員の
講座実施数

82回

295回

648回

848回

eネットキャラバン
全体2660件の
32%

(コロナ禍での開催自粛)

eネットキャラバン
全体880件の
20%

175回

2016年度

2017年度

2018年度

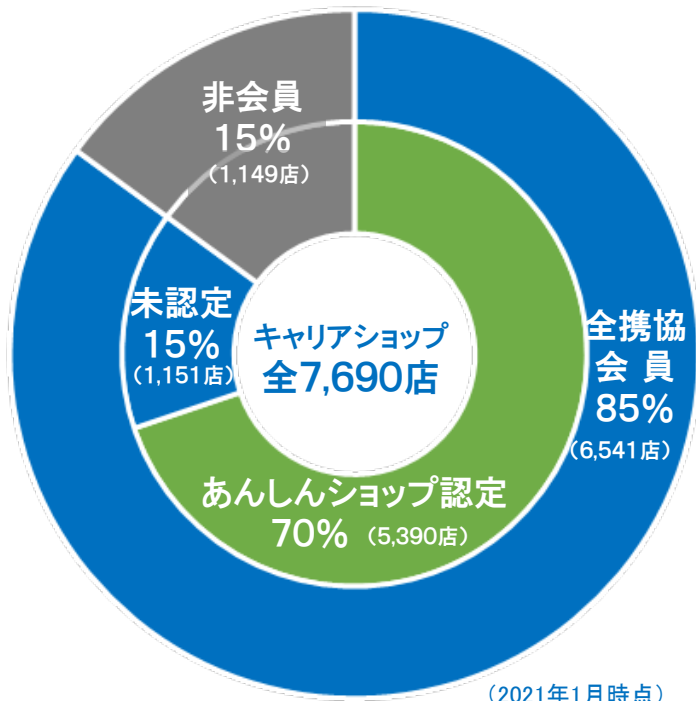
2019年度

2020年度

(4~12月)



官民協同 「あんしんショップ認定制度」



あんしんショップ認定協議会（全携協内に設置） ※敬称略

会長	金治 伸隆	（全携協会長）
副会長	山本 一晴	（TCA専務理事）
副会長	前田 博史	（全携協副会長）

<審査委員会>

委員長	新美 育文	（明治大学法学部名誉教授）
委員	北 俊一	（野村総合研究所パートナー）
委員	長田 三紀	（情報通信消費者ネットワーク代表）
委員	金治 伸隆	
委員	山本 一晴	
オブザーバー	片桐 義博	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	小川 久仁子	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	（桐蔭法科大学院長・教授）

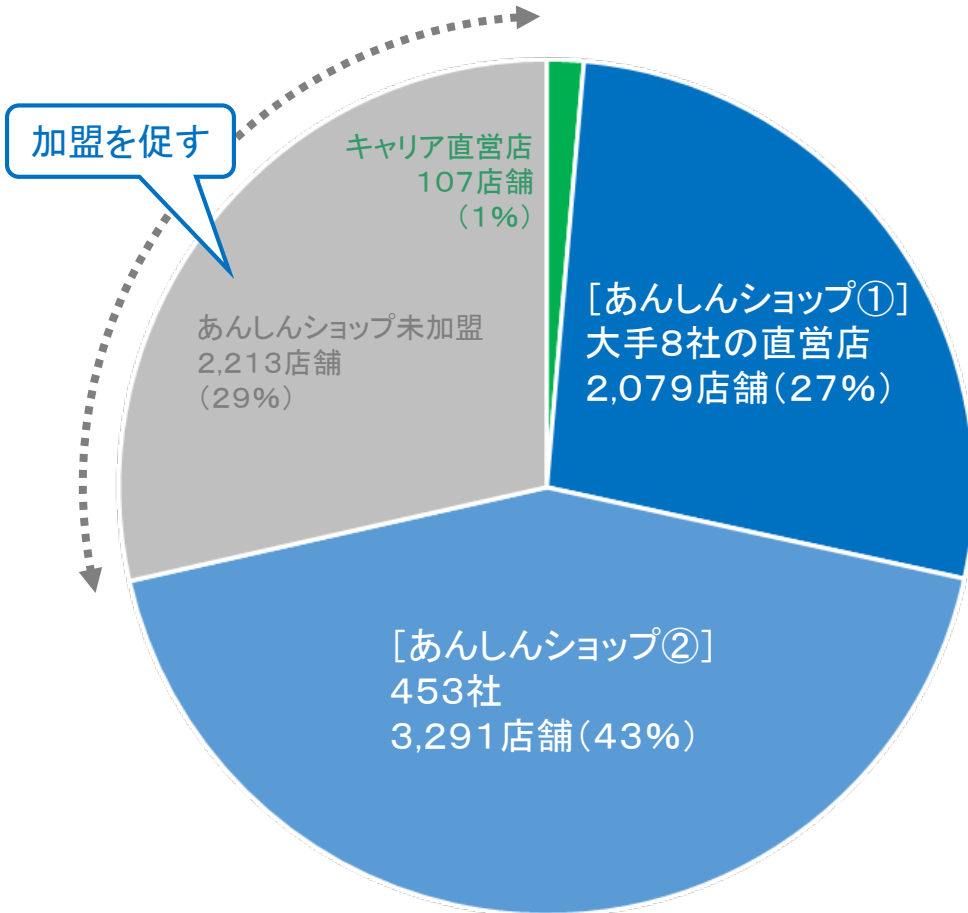


ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

「類型A:全国展開型のデジタル活用支援」 進め方の提案



あんしんショップ事務局

	総店舗数	あんしんショップ	
ドコモショップ	2,315店	1,778店	77%
auショップ	2,184店	1,505店	69%
ソフトバンクショップ	2,283店	1,612店	71% ... YM合同ショップ含む
ワイモバイルショップ	733店	427店	58%
楽天モバイルショップ	175店	68店	39% ... 他は殆ど楽天直営店
合計	7,690店	5,390店	70%

消費者保護・高齢者対応マナーを学んでいる「あんしんショップ」を中心とした取組を提案します

全国各地で、地方自治体やコミュニティ・各団体との自主的な連携もあります

① ドコモショップ鹿屋(かのや)西原店 [鹿児島県]



- ・過疎地域への片道1時間かけての「出張スマホ教室」
- ・肝付町「NPO法人きもつき情報化推進センター」とコラボし、マイナポイントやキャッシュレス決済方法を高齢者にレクチャー

② ドコモショップ阿賀野店 [新潟県]



- ・地元の福祉協議会の協力を得て、ゴーグルやヘッドホン、重り等を使った高齢者の疑似体験 → 実体験を高齢者接客に活かす
- ・福祉協議会からは出張スマホ教室の依頼をいただき、実施

③ ワイモバイル亀有 [東京都]



- ・亀有区民事務所はマイナンバーカードの申請でいつも混雑。
→ マイナポイントの案内や手続きをお手伝い！
- ・地元商店街の店主からお客様がキャッシュレスで困っていると相談。
→ 高齢者向け電子決済デビューのお手伝い！

④ ソフトバンク築地口 [愛知県]



- ・視覚障害者の施設「名古屋盲人情報文化センター」と連携し、「視覚障害者向けのスマホ教室」を実施。障害者の方でうまくスマホを活用されている実例をもとに習得のお手伝い

まとめと、今後の取組に向けてのお願い

1. キャリアショップは各市区町村の一等地に立地し、土日祝日含め19～20時まで営業。働くスタッフは、派遣社員に至るまで全員(※)各キャリアの知識・技能講習や資格試験を修了した有資格者です。(※約77,000名)
2. 利用者向け「デジタル活用支援」を行えるポテンシャルは高いものの、販売代理店は小売業のため、利益率は上場企業においても2.9～4.9%(※)となりますので、運営に対する経済的なご支援のご検討をよろしくお願いいたします。(※総務省「競争ルールの検証に関する報告書2020」(2020年10月27日))
3. 本取組の実効力を高めるためには、キャリア・販売代理店による広告活動のほか、国による広報が効果的で且つ安心感をお持ちいただけるものと考えます。(テレビCM等)
4. キャリアショップでスマホに関する端末、契約、使い方をワンストップで解決できるように、行政サービスについても使い方説明だけでなく、将来的にはマイナンバーカードの申請業務、スマートフォンへのマイナンバーカード搭載業務等を受付できることが望ましいと考えます。



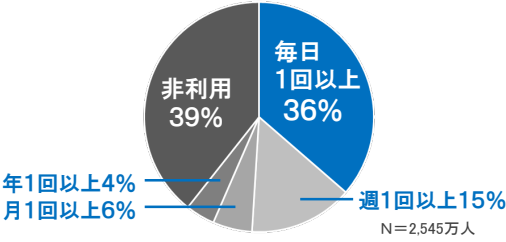
スマホ + 固定 + 公共料金 + 行政サービス!



[参考4] 私たちの考える在りたい姿 (誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)

65歳以上のネット利用状況

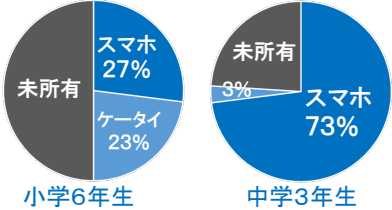
依然として深刻なデジタル活用障壁



出典:総務省「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する懇談会

青少年の自分専用端末保有状況

小中学校の8割が校内持ち込み制限あり
⇒青少年保護は保護者のリテラシー次第?



出典:モバイル社会研究所「モバイル利用トレンド2020-2021」

今後進展していく行政DX化

マイナンバーカードが2022年にスマホ搭載
⇒スマホによる各種行政手続きオンライン化

マイナンバーカードの搭載、移行、削除作業

- 行政手続き
- オンライン診療
- デジタル教育

テレワークで困ってる
スマートウォッチで心電図?
給与のデジタル払い? スマホ決済?
誰かに聞きたい!
変なメールがきた... YouTube
NETFLIXのこと LINEのこと
マイナポイント登録?

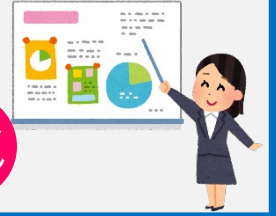


リアルショップの存在意義

- 土日祝含め 19~20時まで
- あんしんな対面接客拠点
- 全市区町村の一等地

使い方のこと、何でも

- 電話教室
- 出張教室
- アプリ設定
- eネットキャラバン



契約のこと、何でも!

- 料金コンサル
- 丁寧な説明
- 厳格な本人確認
- FTTH 電気ガス



端末のこと、何でも!

- 端末えらび
- 初期設定
- フィルタリング
- 故障対応
- あんしん下取り



スタッフ全員が、各キャリアの知識・技能講習や資格試験を修了した有資格者です。



地域のICT拠点・高齢者の駆け込み寺、そしてお客様に最適な提案を行える身近で安心な拠点に

[参考5] 私たちの考える在りたい姿 (誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化)

最近、オンライン販路が話題を集めていますが…

withコロナにおける
WEB手続きニーズ

料金値下げのための
オンライン限定プラン

自分で選択・設定できる
ハイリテラシー層
(説明・手続き時間短縮)



日本は高齢化率世界一
2020年現在・29%

社会全体のDX化を
支える人材が必要

5G・6G時代における
新サービス体験・普及

5G・6G時代に向けて、キャリアショップが社会全体のDX化に貢献できると思います！