



# はばたき

第14号



2022年10月7日 総務省総合通信基盤局長室にて

## トップインタビュー

総務省  
竹村 晃一氏  
×  
全携協  
前田 博史

『はばたき』第14号の巻頭トップインタビューは、総務省総合通信基盤局の竹村晃一局長と全携協・前田博史副会長の対談をお届けします。2019年10月に電気通信事業法が改正されてから3年が経過し、事業法附則に従い2023年にかけて、その有効性について検証の議論が行なわれます。激変期にある通信業界にあつて、行政は販売代理店をどのように評価し、何を求めているのか。通信行政を統括する竹村局長に率直に語っていただきました。

## 業界環境が変化する中、あるべきショップの姿

**前田** 本日はお忙しいところお時間をいただきありがとうございます。私ども全携協は2022年12月で設立から8年が経ちます。それまで携帯ショップの業界団体はなく、ようやく誕生したのが全携協でした。当時の社会情勢や全携協について、印象に残っていることがありますか。

**竹村** 私は2013年、総合通信基盤局の料金サービス課長に就任しました。当時は非常に高額のキャッシュバックが行われている業界ということで、国会で質問が出るくらいでした。世間ではキャッシュバック

をしていても通信料金は高いとの批判もあり、何とかしなければないと考えていました。また、適合性の原則セット販売、不実告知などの問題も多く生じていました。キャリアショップは通信事業者を直接運営していると、世間一般は認識していましたから、携帯販売店という存在はあまり知られていなかった。こうした問題に関し、携帯販売店として対応していくことと協会を作ろうとされてからは驚くほど短期間に業界をまとめ設立に至ったといふ印象でした。また、その後も短期間に目に見える形でいろいろと活動されたと評価しています。

**前田** 苦情縮減とE-SU向上を目的に協会を立ち上げましたが、設立当時から業界のイメージも守りたかった。例えば、当業界にクリーニングオフ制度の導入が提言された際には、私たちは、対面接客でしっかりと説明できる利点を皆さんにご理解いただくことで、初期契約解除制度という新たなルールを策定いただきました。

**竹村** 思えばこの8年間で市場も業界も大きく変化しました。販売代理店届け出制度や値引き上限規制など法律も変わり、近年は通信料金も大きく下がりました。社会は高齢化が深刻になり、一方でスマホは生活に層不可欠になるなど、目まぐるしい環境の変化はいまも続いている。

**竹村** デジタル化の進展により、多くのことが便利になっていますが、高齢化も進んでいます。若い頃にできただことでも、歳をとるとできなくなることが多い。そのような方々はサポートを必要としていますし、気軽に相談したり訊いたりする場所がなくてはならない。そのような意味からも携帯ショップの役割は高まっているのではないかでしょうか。

**前田** 通信料金についても、菅義偉官房長官(当時)が4割が下げると言ったと発言され

# MNOキャリアの料金値下げを経て販売代理店業界はどうあるべきか!

たことに端を発し、近年大きく下がるという経緯がありました。今後は行政としてどのようなことを重要視されますか。

**竹村** 通信料金もそうですが、やはり健全な競争関係の促進が重要です。行政の仕事は競争環境の整備です。販売も含めて、適切なルールがあれば落ち着くところに落ち着くものです。競争ルールを整備しそれを維持できるようしっかり見ていくべきだと思います。

**竹村** ビジネスはやはりサステナブルでなければ成り立たない。日々の営業目標に追われることもあるかも知れないし、一見イチゲンのお客さまも大切ですが、むしろずっと携帯ショップを頼りにしてくれるお客様を大事にしなければならないと思うのです。地域に根ざしたショップにしていくためには、信用、信頼が一番であり、商売の根本だと思います。お客様の信頼に留まらず、スタッフの信頼も大切にしていただけるといいと思います。

**前田** 信頼される、地域に根ざした店舗というお考えには全く同感です。本当にいまは携帯がなくては生活できない時代ですから。

## 第14号の記事 (2022年11月30日)

## トップインタビュー

総務省 竹村 晃一氏  
×  
全携協 前田 博史

1-2

電気通信事業法令和元年改正から3年  
MNOキャリアの料金値下げを経て  
販売代理店業界はどうあるべきか!

行政 Watch デジタル庁「デジタル推進委員事業」ご担当特別寄稿 ..... 3  
国民のボランティア意識を高め、  
デジタル分野のアクセシビリティ確保への理解を促進

今なら手軽に! 「マイナンバーカード申請サポート事業」後半戦!!

ケータイショップでマイナンバーカード ..... 4-5

全携協会員会社 社長 インタビュー!

● iA LINK株式会社 豊泉 未知洋 様 ● 株式会社圓陣 井上 貴博 様 ..... 6

[全携協活動 Pick up]  
サービス向上委員会 ..... 7

あんしん“イチ推し”ショップ  
～取り組み事例紹介～ ..... 8

[コンプラ通信 Vol.14] ..... 7

オンライン研修のご案内  
定着率向上委員会 協会研修 WG ..... 8

読後感想やご意見をお聞かせください

今号の読者プレゼントは、姫路のご当地グルメ「アーモンドトースト」です!  
アンケートにご回答いただいた方の中から抽選で差し上げます(詳細はP8)

めするのではなく、お客様にも携帯ショッピングをはじめとするステークホルダーにも、この技術革新による恩恵を共有していかねばならない、というのが私の考え方です。

**前田** 携帯電話は確かに技術革新といふ影響は絶大です。

その一方で、新しい事業者の参入や法改正、通信料金の値下げなど急激な変化が起きており、私たち販売店も時代の変化に合わせて、大きく変わらなければいけない。竹村局長はこの大きな変革期において、「販売店のあるべき姿」をどのようにみています。

前田 携帯電話は確かに技術革新といふ影響は絶大です。