

豊かなICT社会実現のために ● 協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌



# はばたき

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員140社・準会員334社・賛助会員11社 (2020年12月1日現在)  
http://keitai.or.jp/ お問い合わせ E-mail ● info@keitai.or.jp

## 第8号



### 特別対談

# あらゆる業態が変化する ニューノーマル時代。 携帯電話業界は どう生き抜くか

全携協会報誌『はばたき』の巻頭を飾るトップインタビューシリーズ。第7回目となる今回は総務省総合通信基盤局の竹内芳明局長をお訪ねし、全携協金治伸隆会長との対談を実施しました。昨年の電気通信事業法改正、さらには新型コロナウイルスの流行が重なり、待ったなしの変化を迫られている携帯電話業界の今後についてお話を伺いました。

総務省総合通信基盤局長 竹内 芳明氏



全携協 会長 金治 伸隆

2020年10月 総務省総合通信基盤局長執務室にて

### 電気通信事業法改正の インパクト

**金治** 今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。最初に竹内局長ご自身の経歴からお聞かせいただけますか。

**竹内** よろしくお願ひします。私は東北大学工学部を1985年に卒業し、当時の郵政省に入省しました。ちょうど電電公社が民営化してNTTになり、通信業界で競争原理がスタートした年です。私のキャリアと電気通信分野の競争の歴史がぴたりと重なっていますので、感慨深いものがありますね。当時はポケベルがある程度普及していましたが、まだまだ固定電話中心で、シヨルダフォンがやっと出はじめた頃でした。

**金治** 大学でのご専門は無線と光ファイバーでしたか。

**竹内** そうです。仕事でもそのままやってきて、その延長として宇宙開発の業務にも10年近く携わっています。

**金治** そのあたりのお話も大変興味がありますので、後ほど詳しくお聞きできればと思います。

さて、今日まずお尋ねしたいのは、やはり昨年の電気通信事業法の改正についてです。その目的、進捗状況などをあらためてお話しいただけますか。

**竹内** 大きな目的は二つです。一つは通信料金と端末代金の完全分離と行き過ぎた困り込みの是正。これによって公正な競争環境を確保しようというものです。

もう一つはキャリアショップをはじめとする販売店の届出制度を導入し、業務の適正性を確保しようというものです。総務省では、法改正後のモバイル市場の状況について、有識者会議で評価検証を継続的に行っています。昨年2019年10月の改正電気通信事業法の施行後、競争の促進は一定程度進捗しており、届出制による混乱も最小限にとどまっていることから、きちんと成果を上げつつあるというのが、現時点での総務省の評価です。引き続きモバイル市場の状況を注視しつつ、さらなる競争促進を図りたいと考えています。

**金治** 確かにキャリアショップ目的の乗り換えが減ったという実感はありますが、想定以上にMNPの活性化が進んでいないのではないかと感じもしているのですが。

**竹内** おっしゃるよう過度なキャリアショップ目的の乗り換えが抑えられた結果、MNPが減少してはいます。ただ、これはいわば市場が正常化した結果とも言えます。足元ではMNPの件数は徐々に増加していますので、今後は「真水」とも言うべきMNP需要に基づきMNP件数が増えていくことが期待されます。

また、これから5Gが本格化していきます。こうした中、販売代理店の皆さんにおいては、引き続き丁寧な説明に努めていただくとともに、皆さんの創意工夫が業界の活性化につながることを期待しています。

### 今だから注目される リアルショップの存在感

**金治** そういった環境の下で、私たち販売代理店側も変わっていくかざるを得ません。キャリアさんもショップはフェイストウフェイスならではのサービスに専念し、それ以外の部分はネットへ誘導していくという方向を打ち出しています。私たちもその流れに沿ってショップの価値を上げていかなければと考えています。

**竹内** 確かにネットを使ってやれることが広がっている面はありますね。ただそれに伴ってユーザー側のリテラシーの問題が出てくるでしょう。先日利用者団体の代表の方々が総務省にお越しになりお話を伺いましたが、やはり携帯料金の仕組みとかさまざまなお申し込みの仕組の中から自分に合うものをどう探せばよいか、あるいはキャリアを乗り換える時の手続きに何が必要かといったことについて、必ずしも全ての消費者の方が理解しているわけではない、と。

ですからそういったことに関する相談や助言を気軽にしてもらえらるリアルな拠点として、ショップは非常に重要な役割を果たしていると考えています。取り残される人たちが増えれば新たな問題も生まれてくるでしょう。スマホ教室に代表されるような利用者のリテラシー向上に資する活動や、5Gのメリットをショーケース的に紹介するなど、最前線に立つショップスタッフの皆さんの存在意義は今後も失われることはありませんし、ぜひ社会を支える存在であるという誇りを持ち続けていただきたいと思います。

### もくじ

1	「特別対談」 トップインタビュー ゲスト 総務省 総合通信基盤局長 竹内 芳明氏 あらゆる業態が変化する ニューノーマル時代。 携帯電話業界はどう生き抜くか
3	「4キャリア営業トップ特別寄稿」 Withコロナなど 環境変化の激しい時代に臨む 応援メッセージ
4	「地域リレー座談会・リモート編」 激変する業界環境の中で キャリアショップの未来を展望する ●モテレータ 全携協 総務委員長 長尾 頼明理事 ●参加会員 田中電子株式会社 田中 秀司様 株式会社マイテック 村上 典江様 株式会社エフ・シー・エス 金丸 まゆ様 日栄無線株式会社 志磨 弘道様
6	要質フレームから 店頭スタッフを守るために インターネットラブル事例集を活用し 子どもたちの情報活用能力を育てよう！
7	「全携協活動Pick up」 ●店頭販売サービス向上委員会 コラム「コンプラ通信vol.18」 桐蔭法科大学院長 蒲俊郎 コンプライアンスと企業理念 シリーズ「5Gってなんだろっ」 日本大学生産工学部 講師(非常勤) 杉沼 浩司 最終回「この先の5G」
8	「全携協からのお知らせ」 読者プレゼント／編集後記

**金治** 営業時間が長く基本的に土日もオープンして、ITリテラシーが高く、さまざまな相談に対応できるスタッフがそろっているというのは、実際のところ携帯ショップぐらいじゃないかと思えます。それだけに日本のICTの底上げをしていくというくらいの気概を持ってやっつけていかなければならない時代が来ているのではないかと感じています。

**竹内** はい。大いに期待しております。