

## コロナ禍後のキャリアショップの位置づけ

五月二十六日に開催された総務省電気通信市場検証会議競争ルールの検証に関するWG第二回会合において、コロナ禍で4MNOが各チャネルで受け付けている手続きの一覧表が示されました。(下図)

この表を見るとキャリアによってショップにおける措置の違いが明確に表われました。ドコモは(故障起因でない)端末販売まで受付を停止していましたがKDDIは何も制限していませんでした。各社、自社の考えに則った措置なのでしょう。なぜこれほどの違いがでたのかというと「新型インフルエンザ等対策特別措置法(特措法)」において、キャリアショップの位置づけが不明確であることからのなのでしょう。

政府の新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針において「緊急事態宣言時に事業の継続が求められる事業者」としてインフラ運営関係の通信で挙げられています。これは電気、ガス、水道等と同様であります。

また、措置法第二十八条に基づく特定接種(新型インフルエンザ等が発生した場合に、医療の提供または国民生活・国民経済の安定に寄与する業務を行う事業者の従業員や、新型インフルエンザ等対策の実施に携わる公務員に対して臨時に行われる予防接種のこと)について、対象となる事業として「固定通信業」「移動電気通信業」が挙げられています。

この「移動電気通信業」の対象業務は「通信ネットワークもしくは通信設備、もしくは社内システムの監視、運用または保守の業務」となっており、特定接種の登録申請Q&Aを見ると「通信サービスの提供の継続・確保に必ずしも必要でない設備、システムまたは設備の運用に関する業務、顧客対応(コールセンター等)、研究開発、開設工事、料金收受、端末販売、新規営業、労務管理等は対象外となる」と書かれています。

キャリアショップは通信事業者がその業務の一部を委託しているものであり、当該通信事業者にとってその業務内容が通信サービスの継続に不可欠なものと判断すれば、事業継続の対象となります。そうでない場合はには事業継続の対象とはならないと解釈されることとなります。

つまり特措法二十四条九項の休業協力要請ではなく、特措法四五条二項の休業要請が出た後も、キャリアショップが事業継続を求められる対象になるかどうかは、委託元の通信事業者の判断次第ということになります。

今後、第二波、第三波が押し寄せる可能性があることを考えると、その都度、新型コロナウイルスへの感染リスクを冒して接客を続けるショップスタッフやその家族にとっては、キャリアショップが法律を根拠とした重要な社会インフラ、事業継続を求められる対象として位置づけられることにより強い使命感を持って仕事ができるのではないのでしょうか。

4MNOが各チャネルで受け付けている手続き(2020年5月25日時点)

	NTTドコモ				KDDI				ソフトバンク				楽天モバイル			
	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話
通信契約																
新規	●	●	●	×	●	●	●	×	●	●	●	●	●	●	●	×
プラン変更	●→×	●	●	●	●	●	●	●	●→×	×	●	●	●	●	●	×
オプション変更	●→×	▲	●	●	●	●	●	●	●→×	×	●	●	×	×	●	●
解約	●→×	×	×	×	●	×	×	×	●→×	×	×	×	×	×	●	●
MNP予約	●→×	×	●	●	●	×	●	●	●→×	×	●	●	×	×	●	●
端末																
購入(機変)	●→▲	●	●	×	●	●	●	×	●	●	●	●	●	●	●	×
購入(非契約者)	●→▲	●	▲	×	●	●	×	×	●	●	×	×	●	●	●	×
初期設定サポート	●→×	×	×	▲	●	●	×	●	●→×	×	×	×	×	×	▲	▲
下取り	●→▲	▲	●	×	●	●	●	×	●	●	●	×	×	×	●	×
故障修理	●	×	▲	×	●	×	×	×	●	×	●	●	×	×	×	●
その他																
SIM再発行	●	×	×	×	●	×	×	×	●	×	×	×	●	●	●	●
支払	●→×	×	●	×	●	×	●	×	●→×	×	×	×	×	×	▲	▲
名義変更	●→×	×	×	×	●	×	×	▲	●→×	×	×	●	×	×	×	×
登録情報変更	●→×	×	●	●	●	●	●	●	●→×	×	●	●	×	×	●	●
支払猶予	×	×	×	●	×	×	×	●	×	×	●	●	×	×	×	●

出典：総務省資料

