

「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」の開設について

令和4年8月18日
デジタルシフト推進課

県及び県内20市町で構成する愛媛県・市町DX推進会議は、令和4年度協働事業として、高齢者等のデジタルデバイド（情報格差）を解消するため、全国で初めて、県内100か所の郵便局の中にスマートフォンの操作方法などをオンライン端末から無料で相談できる「愛顔（えがお）のスマホ相談窓口」を開設し、8月23日より運用を開始することとなりました。（受託事業者：楽天グループ㈱）

【特徴】

- ・ 地域住民にとって馴染み深く気軽に行けるタッチポイントを設置。
- ・ 300超ある郵便局の中から、市街地・山間部・離島も含め100拠点にタブレットを配置し、住民の利便性と公平性を担保。



【運営スキーム】

(1) 場所、時間

✓県内100か所の郵便局で、平日10～17時常時開催

(2) 運営方法

✓郵便局内の3密回避のため、電話による事前予約制

✓郵便局既存運営を活用し、郵便局員がカウンター窓口で対応。

✓相談員はスマホ相談のノウハウを蓄積している楽天シニアスタッフにて対応

(3) 利用方法

①まず、電話で事前予約

②予約した郵便局を訪れる

③郵便局員からタブレットの貸与を受ける

④タブレットで相談センターにオンライン接続する

⑤画面上の相談員からマンツーマンでスマホの操作方法などをレクチャー

※1回30分程度が目安で、何度でも無料で相談可能



【問い合わせ先】

愛媛県・市町DX推進会議事務局
(愛媛県デジタルシフト推進課)
企画G 萩原、渡部(友)
TEL 089-912-2280 (内線2281)

「愛顔のスマホ相談窓口」設置郵便局（100局）一覧

市町	郵便局	市町	郵便局	市町	郵便局	市町	郵便局
松山市 (19局)	松山中央◎	今治市	大西	新居浜市	新居浜郷	西予市	野村
	松山南		伯方	西条市 (8局)	西条◎		三瓶
	松山西		菊間		東予		魚成
	堀江		吉海		丹原		俵津
	北条		大三島		小松	東温市 (3局)	重信◎
	道後		玉川		三芳		川内
	湯山	宇和島◎	西条飯岡		拝志		
	松山朝生田	宇和島市 (9局)	吉田		吉岡	上島町 (1局)	弓削◎
	松山正円寺		宇和島九島◎		西条西田	久万高原町 (2局)	久万◎
	松山土居田		宇和海◎	大洲市 (6局)	大洲◎	松前町 (3局)	美川
	松山山越		津島		伊予長浜		松前◎
	荏原		三間		菅田		松前北黒田
	松山住吉		嵐		河辺	岡田	
	松山伊台		宇和島高光		八多喜	砥部町 (2局)	砥部◎
	中島		三浦		脇川	広田	
	松山天山		八幡浜市 (4局)	八幡兵◎	伊予市 (4局)	伊予◎	内子町 (2局)
	柳原	八幡兵向灘		伊予上野		五十崎	
	北条久保	八幡兵兵之町		双海		伊方町 (2局)	伊方◎
	松山泊	八幡兵絵谷		中山		三崎	
今治市 (12局)	今治◎	新居浜市 (7局)	新居浜◎	四国中央市 (5局)	伊予三島◎	松野町 (1局)	松野◎
	関前		泉川		川之江	鬼北町 (2局)	広見◎
	イオール今治新都市		新居浜萩生		土居		日吉
	桜井		新居浜尺津		新宮	愛南町 (3局)	御柱◎
	朝倉		多喜浜		伊予三島豊岡		一本松
	波方		新居浜新田	西予市 (5局)	宇和◎		柏

※◎は8/23 先行開設 (22局)。郵便局側の意向により、宇和島市のみ3局先行。残り78局は9/22 開設予定。

○局選定の考え方 ・現状の郵便局への来場者数を考慮の上、利用が見込まれる拠点
 ・離島や山間部などの地理的に不利な地域にも配慮
 ※設置スペースや局員の対応リソース不足の拠点は除外

えがお
愛顔のスマホ相談窓口 無料



県内**100**か所の郵便局^{※1}に

オンライン相談窓口を設置します

平日10時～17時まで(最終受付時間16時30分)

 <p>楽天シニアのスマホ相談スタッフに 1対1で何度でも聞けます</p>	 <p>スマホ操作のお悩みなら 何でも相談にお答えします</p>
--	---

※お電話でのご予約が必要です

予約ダイヤル(楽天シニア)

 **0120-546-004**

受付時間 平日10時～16時

サービスの詳細は
チラシ又はWebをご覧ください

郵便局でスマホ相談 愛媛 検索



実施者 愛媛県・市町DX推進会議^{※2}

運営 **Rakutenシニア** 協力 **JP POST 日本郵便**

(注)HPは8/18午後より開設

※1 2022年8月時点 ※2 本事業は、愛媛県と県内全市町が協働して実施しています。
本サービスは予告なく内容の変更・中止させていただく場合がございます。

予約から相談までの流れ

前
日
ま
で
に

楽天シニア

●お電話で予約

予約時に下記をお伝えください。
「お名前」、「電話番号」、「予約希望日」、
「希望郵便局」、「当日相談したい内容」

予約ダイヤル(楽天シニア)
0120-546-004
受付時間 平日10時～16時

当
日

日本郵便

●予約した郵便局に来局、 郵便窓口にて受付

受付後、郵便局員がご案内します。



●オンラインでスマホ相談

愛顔のスマホ相談センタースタッフ(楽天シニア)が
あなたのお悩みにお答えします(最大30分)。



●郵便局員に

タブレットを返却したら終了!

予約の詳細や拠点の最新情報など

WEBにて随時更新!

郵便局でスマホ相談 愛媛 検索



(注)HPは8/18午後より開設

- ・ 平日10時～17時の間、ご利用いただけます。※各郵便局の営業日に準じます。
- ・ 予約開始時刻を10分経過してもご来局いただけない場合は、ご予約を自動的にキャンセルとさせていただきます。
- ・ 本サービスは事前に予約ダイヤルからのご予約が必要です。
- ・ 本サービスは予告なく内容の変更もしくは中止させていただく場合がございます。
- ・ 本サービスは、郵便局で貸し出されるタブレットからご質問いただくことにより、スマートフォン及びその周辺機器、主要なアプリの使用方法等のお悩みにお答えするサービスです。(提供言語:日本語のみ)