

# 各種取組について

平成31年2月1日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 平成28年5月以降、高齢者への丁寧な対応を目的として、MNO3社で自主基準を定め、端末操作方法等のご説明、契約内容の最終確認を追加で行ってきた
- よりご高齢のお客様は店頭のご説明で理解いただけないケースも多いことから、ご家族の同伴や電話確認等を推奨するよう、平成30年8月以降MNO3社で取組を開始

## TCA自主基準 (MNO3社)

## 各社の施策内容

高齢者  
(80歳以上)

**NEW**

より丁寧な対応を宣言  
(平成30年7月30日)

### 家族へのアプローチ

- 家族の同伴を推奨
- 家族への電話確認

※契約者の同意を得られない場合は実施しない

高齢者  
(65歳以上)

丁寧な対応を宣言  
(平成28年5月19日)

高齢者専用のチェックシート  
(端末操作説明の要否確認等)

## ■ 各社のホームページ・ツール類でご家族の同伴を推奨

**NTTドコモ**



高齢者専用の店頭チラシを作成し  
ご家族の同伴を推奨



※総合カタログ・ホームページ・店頭ポスターで同様に推奨

**KDDI**



新規契約・機種変更ページで  
ご家族の同伴を推奨

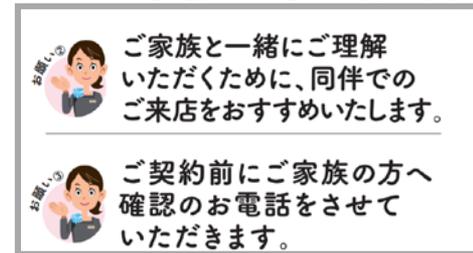
**ご高齢の方は、できる限りご家族と一緒にご来店ください。**  
なお、お一人でご来店いただいた場合は、店頭からご家族にお電話させていただく場合があります。

※総合カタログにも同様の内容を記載

**ソフトバンク**



高齢者専用の店頭チラシを作成し  
ご家族の同伴を推奨



### ■ 各社がWeb予約や説明方法の工夫により短縮化に取り組んでいる

#### NTTドコモ

- 来店予約の拡大
  - 説明分散の取組
  - 初期設定の専用スタッフ配置
  - ドコモスマホ教室の推進
- 等

#### KDDI

- 店頭での待ち時間を短縮するため、「来店予約」や「混雑状況をリアルタイムで確認」できるシステムを用意
- 来店せずに、短時間でプラン変更等の手続きが可能なポータルサイト「My au」を推進
- 来店するよりも短時間で手続き可能なオンラインショップを推進
- 交換用携帯電話機お届けサービスにより、端末の故障トラブルの際の来店が不要

#### ソフトバンク

- 来店予約の拡大
- 説明分散の取組として、待ち時間に動画での説明をトライアルで実施
- 端末設定の専用スタッフ(スマホアドバイザー)配置
- ICTソリューション(RPA/AI)の活用による、店舗オペレーションのセルフ化・自動化・オンライン強化等更なる効率化の推進

### 3. 端末の残債を免除するプログラムにかかる取組み

#### ■ 消費者保護ルールガイドラインにおける対象規定「その提供条件について適切に説明する事が求められる」に対する取組み

KDDI

**アップグレードプログラム**

■ 分割払いで対象機種をご購入のお客さまについて、所定のプログラム料を一定期間お支払いいただくこと等を条件に、次回の機種変更時に対象機種の分割支払金の残額相当分のお支払いを不要とする特典を提供するプログラムです。

【特典適用条件】以下の全てを満たす場合に特典の適用を受けることができます。

条件1	プログラム料を一定期間お支払いいただくこと。 (プログラム料の額やお支払い期間は、ご契約のアップグレードプログラムにより異なります)
条件2	次回の機種変更時に、旧端末を回収させていただくこと。

※条件1を満たした状態で特典の適用を受けなかった場合、お支払い済のプログラム料を当社所定の方法で還元します。この場合、旧端末は回収いたしません。

【ご注意事項】

- 旧端末が故障・改造等当社が別途定める状態であるときは、特典の適用を受けられないことや、特典の適用にあたって別途所定の故障時利用料がかかることがあります。
- アップグレードプログラムの解約、回線解約など、当社が別に定める場合は、特典の適用および還元を受けられません。
- 対象機種その他アップグレードプログラムの詳細な条件については、auホームページをご確認ください。  
<https://www.au.com/mobile/information/service/>

重要事項説明書や  
チェックシート等を活用し、  
抜け漏れのない  
丁寧なご説明を実施

**【お客さま確認用】 ご契約の注意点について(まとめ)**  
説明があり、理解された項目についてチェックしてください。

4 アップグレードプログラム

ソフトバンク

条件を満たした場合に、残りの機種代金のお支払いが不要になります

1ヶ月目 25ヶ月目 48ヶ月目

機種変更 機種代金: ●●円 → お支払い不要! 機種代金: ●●円

※1 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※2 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※3 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※4 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※5 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※6 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※7 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※8 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※9 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※10 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※11 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※12 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※13 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※14 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※15 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※16 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※17 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※18 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※19 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※20 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※21 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※22 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※23 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※24 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※25 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※26 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※27 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※28 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※29 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※30 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※31 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※32 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※33 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※34 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※35 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※36 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※37 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※38 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※39 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※40 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※41 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※42 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※43 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※44 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※45 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※46 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※47 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※48 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※49 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※50 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※51 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※52 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※53 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※54 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※55 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※56 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※57 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※58 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※59 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※60 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※61 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※62 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※63 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※64 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※65 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※66 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※67 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※68 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※69 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※70 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※71 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※72 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※73 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※74 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※75 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※76 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※77 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※78 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※79 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※80 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※81 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※82 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※83 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※84 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※85 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※86 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※87 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※88 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※89 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※90 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※91 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※92 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※93 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※94 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※95 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※96 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※97 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※98 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※99 半額サポート/機種変更先取りプログラム

※100 半額サポート/機種変更先取りプログラム

- 専用の説明ツールを用いて抜け漏れないよう説明
- ショップスタッフへ、説明必須である旨、再徹底

【半額サポート/機種変更先取りプログラム】  
お客様説明ツール