

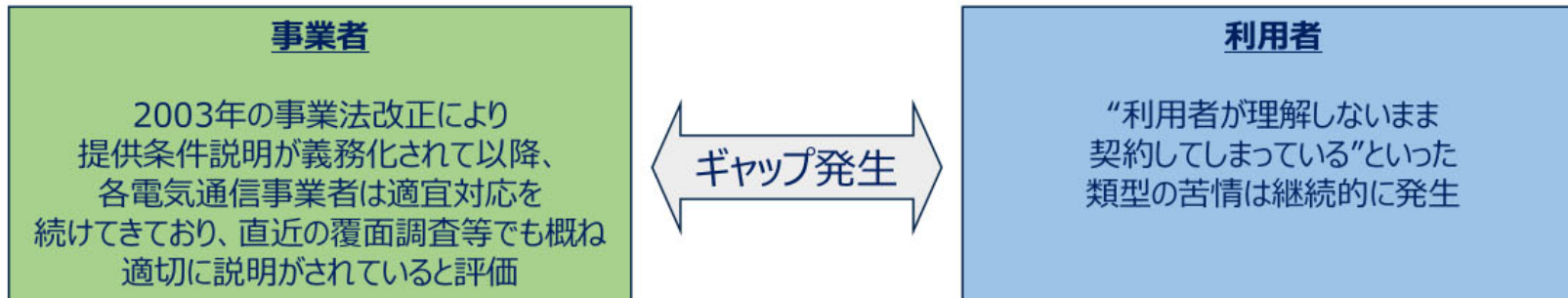
「提供条件説明に関する利用者理解の向上」 に関する取組みについて

2025(令和7)年3月27日
一般社団法人 電気通信事業者協会

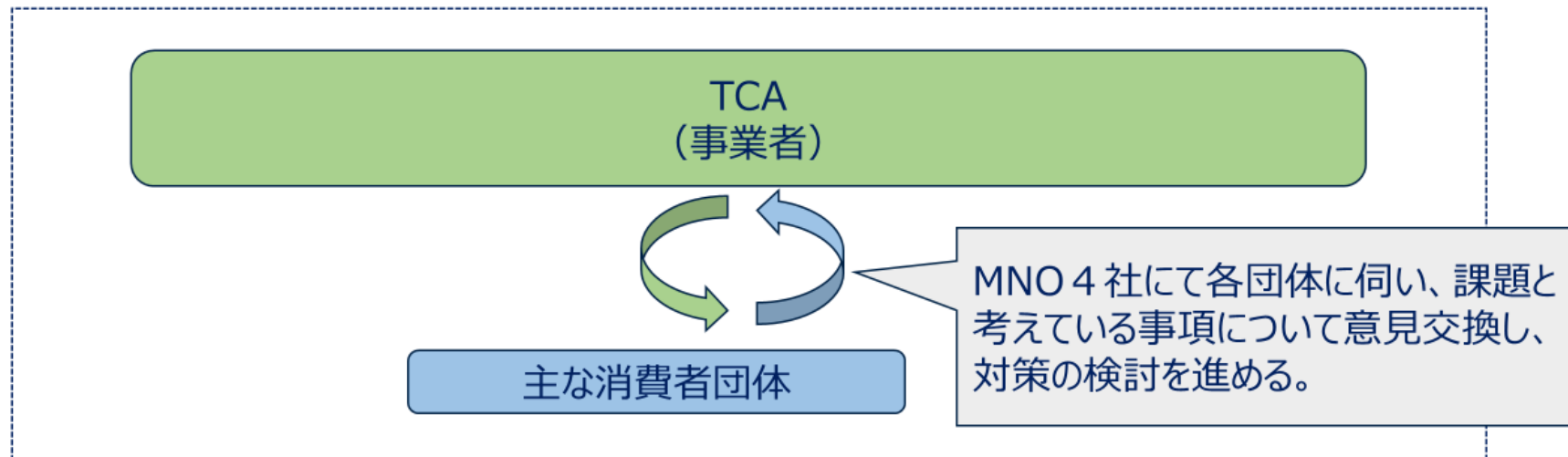
(再掲)「提供条件説明に関する利用者理解の向上」の取組み **TCA**

新たな取組みとして

TCA



ギャップを埋める新たな取組みの検討を開始



※消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第62回) 当協会説明資料抜粋

● 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第61回） 事務局資料より

消費者団体等からあがった意見（抜粋）

- ・ **説明は受けたものの、理解ができていない事例がある**
- ・ **契約により支払額がいくらになるかがわかりづらい**
（料金に関する簡単なペーパーを提示、最後に総支払額を分かりやすく提示）
- ・ 具体的な改善提案
（希望する契約プランが分かるヒアリングシート、その日店舗で契約した内容が1枚にまとまっている標準ペーパー）

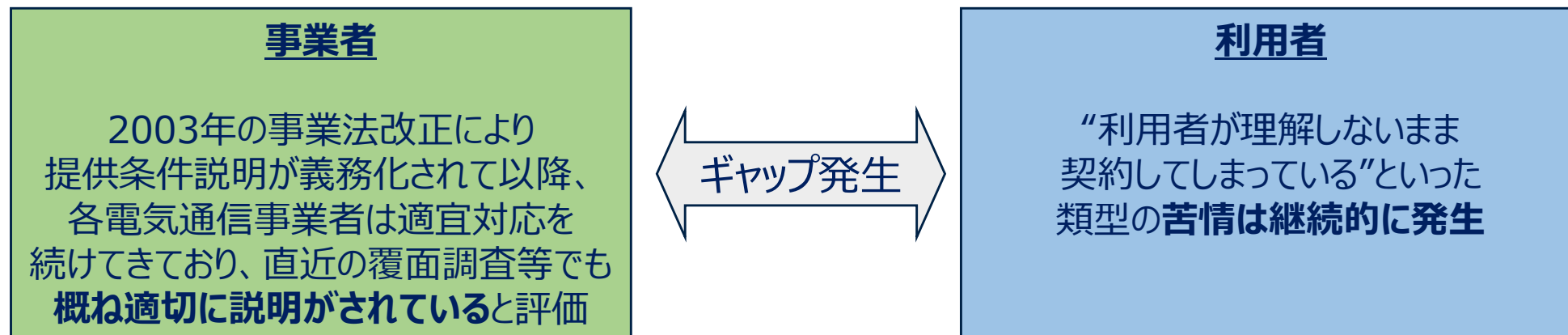
● 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回） 当協会資料より

消費者団体への個別ヒアリングから出てきた主な問題点（抜粋）

- ・ **提供条件説明・勧誘、契約内容の確認、サービス料金、端末代金**
- ・ 高齢者のプライド、消費者のリテラシー、大量の資料、長時間など

● 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回） 構成員からのご意見

- ・ 苦情は発生していくため、時間をかけて検討するのではなく、**前回会合で出た消費者団体等の改善提案を踏まえ、できるだけ早く取り組んでいただきたい。**
- ・ **長いスパンでというより、なるべく早くにお願いしたい。**



検討会でのご議論、個別のヒアリングでのご意見等を踏まえ、以下に課題があると想定

お客様の利用用途



各社ヒアリングを実施中

ご提案



契約内容の再確認



新たな取組を検討

利用者の通信サービス利用目的や用途等は単一的なものではない
一方、各社応対前の事前ヒアリングをマニュアルに定めたり、ヒアリングシートを作成したりし、
お客様の利用用途等の把握に努めている

■NTTドコモ

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、応対前の事前ヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）

ヒアリングを行った上で、お客さまの利用用途に合ったご提案を行うことについては、ショップスタッフ向けオペレーションマニュアルにて定めております。

■KDDI

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、お客さまご自身が操作するタブレット端末でヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）

ヒアリングを行った上で、お客さまの利用用途に合ったご提案を行うことについては、ショップスタッフ向けオペレーションマニュアルにて定めております。

■ソフトバンク

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、応対前の事前ヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）また、ヒアリングツールを作成し、提供しています。（利用はショップの任意です）

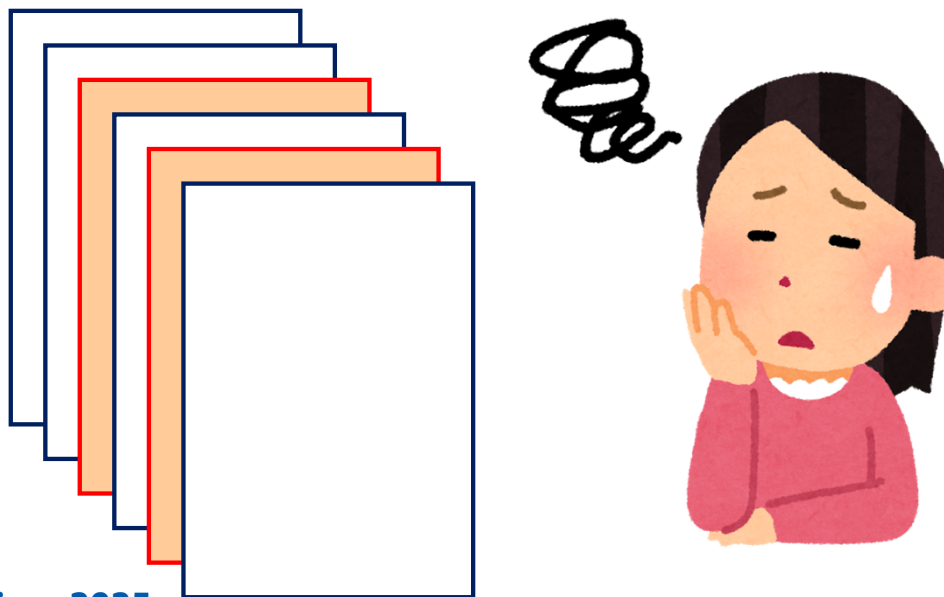
なお、ショップスタッフの評価においても、「お客さまの利用用途にあった提案ができているか」を評価指標としています。

■楽天モバイル

お客さまのご希望の契約内容や現在のご利用状況を確認するヒアリングシートを作成し、店頭販売に際しては必ず使用することとしております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）

ヒアリングシートを必ず使用した上で、契約手続きを行うことについては、店舗向けオペレーションマニュアルにて定めております。

- 「説明は受けたが、契約した内容や料金を理解していない」といった種類の苦情が継続して発生している一方、各事業者は説明書面や契約書面の充実、媒体や表示について工夫を行ってきたが、**サービスの追加に伴い交付が必要な書面が増えて、どれが重要なのかご認識いただけていない**と考えます。
- 契約内容や料金がわかりやすいペーパーについて、例えばガイドラインで定められた「拘束期間における総支払額」を説明する書面などを従前から活用していますが、認知度や理解度が高いとは言えない状況にあります。
- **「できるだけ早い取組み」**を求められていることを踏まえ、各社が既存の書面から**「契約内容と料金が明記されたもの」**をピックアップし、**「お客さまへ最後に再提示する運用を実施」**することで、**利用者理解の向上を図る**ようにしたいと考えております。



書面の再提示

重要事項説明書、料金説明書面、契約書面...

料金

契約内容

最後に声掛け、
契約内容・料金
の記載書面について、
ご認識いただく

契約内容や料金は、
こちらに記載がございます



※再提示の取り組みに関する周知方法も検討中

契約前の説明義務、書面交付義務

利用者理解の向上