

「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4月23日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 3月27日に開催されました第64回会合において、当協会がご説明しました取組み（案）に対し、構成員のみなさまから様々なご意見をいただきました。
- 当協会においては、今回の検討事項である「提供条件説明に関する利用者理解の向上」について、あらためて議論の出発点に立ち返ると同時に、いただいたご意見を踏まえ、今一度取組みの方向性について検討を行いました。
- 本日は、あらためて取組み（案）についてご報告させていただきます。

提供条件説明に関する検討の方向性

5

- 2003年の事業法改正により提供条件説明が義務化されて以降、各電気通信事業者は適宜対応を続けてきており、直近の覆面調査等でも概ね適切に説明がされていると評価されている。
- 一方、“利用者が理解しないまま契約してしまっている”といった類型の苦情は継続的に発生しており、これに対し、各電気通信事業者はこれまで様々な取組を実施してきた。

<取組の例>

- 提供条件説明の一部を動画を使用して実施
- ユニバーサルデザインに配慮し、視覚的に分かりやすい書類の作成 etc...

- こうした各電気通信事業者の取組にも関わらず、現在総務省に寄せられている苦情相談や消費者団体等のヒアリング結果を踏まえると、**未だに利用者が理解していない現状が見受けられる。**

<消費者団体等からあがった意見> (一部再掲)

● 説明は受けたものの、理解ができていない事例がある

- ・ 事業者は説明している項目でも、利用者は理解していないことはある。
- ・ タブレットで説明されても、なんとなくチェックをつけており、理解していない相談者が多い。

● 契約により支払額がいくらになるかがわかりづらい

- ・ 料金プランや割引がとにかく複雑なので、料金に関する簡単なペーパーを提示してほしい。
- ・ 結局利用者が気にしているのは「料金がいくらかかるのか」。最後に総支払額を分かりやすく提示してほしい。

● 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を作成してはどうか。
- ・ 通信/端末/オプション/その他商品等、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を作成してほしい。

- この状況を踏まえ、各電気通信事業者の取組について、①何が効果的な策であったかを議論したうえで、②消費者団体等からの提案を含め、利用者の理解を向上させるための取組を検討してはどうか。

- 検討に当たっては、まずは電気通信事業者が主体となって、消費者団体等の有識者の意見を踏まえ工夫する取組の方向性の整理を行い、在り方検討会の場で随時報告を受けることとしてはどうか。

ご意見	当協会の考え
帳票をわかりやすく改善してほしい	- MNO各社においては、これまでの検討会における議論事項を踏まえ、説明書面や契約書面を作成し、契約前の説明ならびに書面交付を行っております。 - 利用者理解の向上については、MNO各社が継続して取り組むべき事項と認識しており、これは帳票に限定せず、応対全体を捉えて対応するものと考えております。

応 対 全 体

利用用途のヒアリング



ご提案



契約内容の再確認



更なる取組み (次ページ参照)

前回ご説明

ご意見	当協会の考え
店頭のヒアリングが利用者の目的に合っていない	• 応対前の利用用途の確認については、ヒアリングシート等のツールを用いた利用者とスタッフとの対話を通じて、丁寧に進めております。 • 前回会合でご報告したそれぞれで実施している「入口でのお客様利用用途把握」に加え、新たに当協会として前回会合でのご意見を踏まえた宣言を実施する事により、MNO各社共通で利用用途を踏まえた応対の向上を図るようにしたいと考えております。

入口でのお客様利用用途把握について

TCA

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くか」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。

© Telecommunications Carriers Association, 2025

4



**（仮）
TCAの宣言**

**利用用途を踏まえた
応対の向上について**

◇来店いただくお客様に対し、提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、お客様の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努めます

◇そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容がお客様の利用用途に合致していることを十分にご理解いただけるよう、お客様の知識や経験に配慮した応対を行います

◇応対にあたっては、以下のような手法を活用いたします
(一例)

- ・ヒアリングシートを用いた丁寧な説明
- ・各社システムによる料金シミュレーションの実施
- ・多様なコミュニケーション手段の活用
- ・わかりやすい表現によるご案内 など

◇なお、使用する具体的なツールや方法は、各社の判断により選定・活用するものとします

◇また、高齢者・障がい者・青少年など、配慮が求められるお客様に対しては、より一層丁寧な応対に努めます

◇令和〇年〇月〇日から実施いたします

ご意見	当協会の考え
サマリペーパーの作成、手書き等の独自の取り組みを行ってほしい	• MNO各社においては、既に契約内容や料金をまとめた書面を交付しているところ、利用者理解の向上に資する各種情報が記載されている既存の書面をピックアップして、最後に再提示する運用の工夫から開始したいと考えております。 • 再提示については、既に一部の代理店が率先して実施しているところです。書面の再提示のみならず、利用者への伝え方の観点においても引き続き当協会内でも事例の共有を通し、MNO各社取り組み改善を継続的に図りたいと考えております。 • なお、本運用を開始した後のお客さまの反応や苦情の動向を注視し、利用者の理解向上に資する更なる対応（サマリペーパー等）を引き続き検討いたします。