

事業者ヒアリングの実施（概要） ＜オプション、解約、高齢者対応＞

令和7年12月9日
事務局

**MNO 4 社及びMVNOに対してヒアリングを実施。
次ページ以降は各社からの事前ヒアリングに対する回答をまとめたもの。**

■ ヒアリング対象

NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、MVNO（MVNO委員会を通じて回答を得た13社）

■ ヒアリング内容

モバイル事業における、オプション、解約、高齢者対応等に関する各社の取り組み状況

■ 第2回委員会におけるヒアリング

| 事業者名 | ご発表者 |
|-----------|--|
| 1 NTTドコモ | 経営企画部 料金企画室長 福山 佳子 様 |
| 2 KDDI | シニアディレクター 渉外・広報本部副本部長 兼 渉外統括部長 山本 雄次 様 |
| 3 ソフトバンク | 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 部長 平田 浩康 様 |
| 4 楽天モバイル | 渉外本部 政策渉外室長 小田 祐己 様 |
| 5 MVNO委員会 | 消費者問題分科会・主査 井原 龍二 様 |

1. オプションについて

2. 解約について

3. 高齢者について

4. その他

■ オプションに関する苦情動向の把握・分析 及び 対処方法

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|---|------|--------|--------|-------------|
| 【1】自社又は販売代理店が提供しているオプションに関して、定期的に苦情件数の確認及び内容分析を実施しているか | | | | |
| オプションに特化した件数の算出及び内容の分析は、定期的には行っていない ※全般的な苦情分析等の結果としてオプションに関する苦情を深掘りすることはあり得る | | | | 実施している（一部社） |
| 【2】苦情への対処方法 | | | | |
| 事実確認後、個別対応 | | | | |

■ 販売代理店の独自オプションに係る、事業者による事前承認の要否

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|------|--------|--------|---------------------------------------|
| 要承認 ※特にサブスクリプションサービスについて説明ツールや契約書面も確認 | 要承認 | 要承認 | 要承認 | 要・不要ともに存在 ※販売代理店の独自オプションが存在しない社もある |

■ オプションに関する事業者から販売代理店への指導／実施状況の確認方法等（1／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|---|---|-------------------------|--------------------------------|---|
| 【1】オプションに関する販売代理店への指導 | | | | |
| └ 【1-1】利用実態や要望に応じた提案をするよう指導 | | | | |
| 実施している | 実施している | 実施している | 実施している | おおむね実施している |
| └ 【1-2】その他 | | | | |
| ・事業者提供のオプションは無料でも契約書面に記載 ・代理店独自のサブスクリプション型オプションは契約書面に解約方法を記載 | - | 事業者提供のオプションは無料でも契約書面に記載 | - | - |
| 【2】実施状況の確認方法 | | | | |
| └ 【2-1】寄せられたお客様の声を元に事実確認 | | | | |
| 実施している | 実施している | 実施している | 実施している | 実施している |
| └ 【2-2】覆面調査等 | | | | |
| ・一定数の苦情が発生した店舗に關し、一部顧客に直接連絡を行い、不適切な販売実態の有無を確認 ・独自の覆面調査を実施（年1回） | auショップ：「監査や独自覆面調査」（年2回）/販売代理店：「監査」（年1回）実施（訪問・ヒアリング） | 独自の覆面調査を実施（年2回） | 独自の覆面調査やオプションの付帯・解約率のモニタリングを実施 | 契約時に代理店サポートへの問い合わせをもらうことでモニタリングを実施（一部社） |

■ オプションに関する事業者から販売代理店への指導／実施状況の確認方法等（2／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|-----------------------------------|------------------|--------------------|------------|------------------|
| 【3】オプションに関する苦情の多い販売代理店への措置 | | | | |
| 「【3-1】報告書・再発防止策策定の要求」 | 「【3-2】ペナルティ等の付与」 | 「【3-3】他の代理店への事例共有」 | 「【3-4】その他」 | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | 要対応事例なし等 |
| 委員限り | | | | |
| 「【3-1】報告書・再発防止策策定の要求」 | 「【3-2】ペナルティ等の付与」 | 「【3-3】他の代理店への事例共有」 | 「【3-4】その他」 | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | 要対応事例なし等 |
| 「【3-1】報告書・再発防止策策定の要求」 | 「【3-2】ペナルティ等の付与」 | 「【3-3】他の代理店への事例共有」 | 「【3-4】その他」 | |
| － | － | － | － | メール、電話での指導等（一部社） |

1. オプションについて

2. 解約について

3. 高齢者について

4. その他

■ いわゆる「解約忘れ」に関する苦情動向の把握・分析 及び その対処方法

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---------------------------|-------------|--------|------|
| 【1】通信契約の解約忘れ | | | | |
| └ 【1-1】定期的に苦情件数の確認及び内容分析を実施しているか | | | | |
| 通信契約の解約忘れに特化した件数の算出及び内容の分析は、定期的には行っていない ※全般的な苦情分析等の結果として深掘りすることはあり得る | 通信契約の解約忘れに限定したものは実施していない | 実施している（一部社） | | |
| └ 【1-2】対処方法 | | | | |
| 事実確認後、個別対応。 | | | | |
| 【2】オプションの解約忘れ | | | | |
| └ 【2-1】定期的に苦情件数の確認及び内容分析を実施しているか | | | | |
| オプション契約の解約忘れに特化した件数の算出及び内容の分析は、定期的には行っていない ※全般的な苦情分析等の結果として深掘りすることはあり得る | オプションの解約忘れに限定したものは実施していない | 実施している（一部社） | | |
| └ 【2-2】対処方法 | | | | |
| 事実確認後、個別対応。 | | | | |

事業者ヒアリングの結果サマリー（2. 解約について）

■ 通信契約の解約に関する説明内容／いわゆる「解約忘れ」を防止するための措置（1／3）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|---|---|-------------------------------|---|-------------------------|
| 【1】契約時 | | | | |
| <p>〔1-1〕通信契約の解約に関する以下の説明をしているか 【以下②～④について】○：説明している／×：説明しないケースがある／－：そもそも請求していない／○or－：プラン等によって請求有無が異なるが、請求する場合は説明をしている</p> | | | | |
| ① 解約の方法 | 有 | 有 | 有 | 有 |
| ② 解約を行ったことを理由として利用者に請求する違約金 | － | － | － | － |
| ③ 短期解約(1年以内等)を行ったことを理由として利用者に請求する契約解除料 | ○ | ○ | ○or－ | ○ |
| ④ 上記②③以外の、解約を行ったことを理由として利用者に請求するもの | － | － | － | － |
| ⑤ 端末の残債の支払い義務 | 有 | 有 | 有 | 有(残債発生する一部社) |
| <p>〔1-2〕通信契約の解約忘れを防止するための措置</p> | | | | |
| 重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) | 重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) | 重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) | 重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) | 重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) |
| <p>〔1-3〕オプションの解約忘れを防止するための措置</p> | | | | |
| ・重要事項説明書に記載 (解約方法、窓口) ・代理店独自オプションについては、解約方法を書面に記載し説明 | 重要事項説明書に記載 (有料コンテンツや有料アプリ等は自動で解約とならず、お客様ご自身で解約手続きが必要であること) | 代理店独自オプションについては、解約方法を書面に記載し説明 | 回線解約と同時に解約されないオプションについては、画面等にて説明 (解約方法、窓口) | 契約時に説明 (解約方法、窓口) |

■ 通信契約の解約に関する説明内容／いわゆる「解約忘れ」を防止するための措置（2／3）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|--|---|---|----------------------------------|
| 【2】契約中 | | | | |
| ↳ 【2-1】通信契約の解約忘れを防止するための措置 | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・毎月請求確定メール送付 ・Mydocomo、ahamoアプリにて毎月の請求額・データ量を通知 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用実績を通知（毎月：メール等） ・料金プラン診断を提案（不定期：メール等） | <ul style="list-style-type: none"> ・毎月請求確定メール送付 ・マイソフトバンク等のマイページにて毎月の請求額・データ量を通知 | <ul style="list-style-type: none"> ・my楽天モバイルにて過去申し込みした回線の契約ステータスを確認可能 ・毎月明細をメール通知 | 毎月請求確定メール送付（一部社） |
| ↳ 【2-2】オプションの解約忘れを防止するための措置 | | | | |
| <p>契約後に一定の無料期間のあるオプションについては、無料期間終了の1週間程度前に無料期間が終了する旨を事前にメール告知</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・利用実績を通知（毎月：メール等） ・料金プラン診断を提案（不定期：メール等） | <ul style="list-style-type: none"> ・無料期間終了前に無料期間が終了する旨を事前にメール告知 ・回線解約後に複数回通知等で加入中サービスについてお知らせ | <ul style="list-style-type: none"> ・無料期間のあるオプションについては、申込完了メールにて当該期間を通知 ・無料期間終了の1週間程度前に無料期間が終了する旨を事前にメール告知 | 無料期間終了前に無料期間が終了する旨を事前にメール告知（一部社） |

事業者ヒアリングの結果サマリー（2. 解約について）

10

■ 通信契約の解約に関する説明内容／いわゆる「解約忘れ」を防止するための措置（3／3）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|------------------------------------|--|--------------------------------------|--|
| 【3】解約時 | | | | |
| └ 【3-1】通信契約の解約に関する以下の説明をしているか 【以下①～③について】○：説明している／×：説明しないケースがある／-：そもそも請求していない／○or-：プラン等によって請求有無が異なるが、請求する場合は説明をしている | | | | |
| — | — | — | — | ○or- |
| └ ① 解約を行ったことを理由として利用者に請求する違約金 | | | | |
| — | — | — | — | ○or- |
| └ ② 短期解約(1年以内等)を行ったことを理由として利用者に請求する契約解除料 | | | | |
| ○ | ○ | ○or- | ○ | ○or- |
| └ ③ 上記①②以外の、解約を行ったことを理由として利用者に請求するもの | | | | |
| — | — | — | — | — |
| └ ④ 端末の残債の支払い義務 | | | | |
| 有 | 有 | 有 | 有 | 有(残債発生する一部社) |
| └ 【3-2】通信契約の解約忘れを防止するための措置 | | | | |
| 一括請求グループやファミリー割引グループに同一名義がある場合は継続意思を確認 | 同一名義のその他回線有無を検索し、該当がある場合は継続利用意思を確認 | 「契約者が一致」または「同じ家族割引グループ」の回線情報を画面に表示し、お客様自身に他の回線で手続きが必要あるかを確認 ※店頭で照会できない契約の確認依頼があった場合は、コールセンターへ誘導 | 同一名義の契約回線を検索。全回線解約か、一部回線の解約か確認 | 全回線解約か、一部回線の解約かの確認(一部社) |
| └ 【3-3】オプションの解約忘れを防止するための措置 | | | | |
| 各種オプションの契約がある場合は継続要否を確認 | 解約時に交付する重要事項説明書に記載 | 別途解約手続きが必要なオプションを解約手続き時に発行される帳票に記載し案内 | WEB、アプリ、電話で解約手続きを行う場合は、オプションの継続要否を確認 | メールでの案内、解約の手続きページへの注意事項記載、電話対応時の案内等(一部社) |

事業者ヒアリングの結果サマリー（2. 解約について）

11

■ 解約手続後の、解約手続きが完了した旨の書面交付（対面の場合）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--------|--------|--------|----------------------|----------------------|
| 交付している | 交付している | 交付している | 交付していない (メールにて通知) | 交付していない (メールにて通知) |

■ 解約手続後の、解約手続きが完了した旨の通知方法（非対面の場合）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--------------|------------------|---------|---------|------------------|
| SMS又はメールにて通知 | MNP解約の場合はSMSにて通知 | メールにて通知 | メールにて通知 | メールにて通知 (一部社) |

■ マイページ等での解約状況の確認可否

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|-----------------------|---------------------------|------------|---------------------|---------------------------|
| dアカウントがあれば確認可能（54か月間） | マイページのアカウントがあれば確認可能（6か月間） | 確認可能（90日間） | 楽天IDが有効であれば期限なく確認可能 | おおむね確認可能（90日～15か月間等の回答あり） |

事業者ヒアリングの結果サマリー（2. 解約について）

■ ショップ来店予約時の対応の差異（「新規契約/機種変更」と「解約」）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------------|
| 【1】差異を生じさせないシステム上の制御 | | | | |
| 差異を生じさせないようシステムにて制御 | 差異を生じさせないようシステムにて制御 | 差異を生じさせないようシステムにて制御 | 差異を生じさせないようシステムにて制御 | ・ショップでの解約手続きは実施していない ・予約不要等 |
| 【2】販売代理店における運用次第で、差異が発生するか否か | | | | |
| 発生しない | 発生しない | 発生しない | 発生しない | － |

■ 短期解約(1年以内等)を行ったことを理由として利用者に請求する契約解除料

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|-----------------------------|---|--------------------------------|--|--|
| 有り（1年以内の解約の場合、最大1,100円（税込）） | 有り（1年以内の解約の場合、利用実態や新規契約期に応じて最大1,100円（税込）） | 有り（加入当月中に契約回線を解約した場合、990円（税込）） | 有り（2025/4/1以降回線申込みかつ利用開始し、1年以内に解約or契約解除された場合に一部プランで1,100円（税込）or最大1,078円（税込）） | 契約後1年以内の解約時に1,100円（税込）又は1か月分の月額基本料等（一部社） |

1. オプションについて

2. 解約について

3. 高齢者について

4. その他

事業者ヒアリングの結果サマリー（3. 高齢者について）

■ 高齢者に対する応対に関する取り決め

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|--|---|--|--|
| 【1】高齢者（65歳以上）について | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 通常の説明に加え、「携帯電話の操作（電話・メール・インターネット）」等を重要説明事項として説明 携帯電話の操作説明が不十分との申告（電話・メール・インターネットに関する申告に限る）についても確認措置の対象に | <ul style="list-style-type: none"> お客様の理解度（知識・経験）に合わせ、商品サービスをゆっくりわかりやすく説明する 交付する契約書面の文字を通常より4ポイント拡大 | <p>以下のルールを設けて運用している</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の理解度に合わせ、丁寧に説明する 端末の操作方法に不明点がある場合操作説明 契約書面を印刷の上お渡し必須 | <ul style="list-style-type: none"> 話すスピードはゆっくり 可能な限り背の低いカウンターを使う 可能な限り紙を用いて説明する | <ul style="list-style-type: none"> 声量・スピード等の調整 一度に伝える情報量の加減 理解したかのフォローアップ 書面での手続きの提案等 web申込みでの契約不可 同意書や署名が必要 営業担当者以外の第3者から、改めてお客様に契約内容を確認 高齢者が一人でも契約できるサービス設計としている等（一部社） |
| 【2】高齢者（特に高齢の方）について | | | | |
| <p><80歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 同伴の家族へ手続き内容の説明。単独来店の場合は同意を得た上で家族へ電話による案内 契約内容は書面交付を原則として案内 | <p><80歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 同伴の家族へ手続き内容の説明。単独来店の場合は同意を得た上で家族へ電話による案内 <p><75歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 来店時にSDカード(2GB除く)及びメモリ機器を購入される場合、家族へ同意確認 | <p><80歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 同伴の家族へ手続き内容の説明。単独来店の場合は同意を得た上で家族へ電話による案内 | <p><80歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 同伴の家族へ手続き内容の説明。単独来店の場合は同意を得た上で家族へ電話による案内 | <p><71歳以上></p> <ul style="list-style-type: none"> 親族の同意書（一部社） <p><年齢問わず></p> <ul style="list-style-type: none"> 契約後4カ月目に店頭でのプラン見直しなどのサポートを実施（一部社）等 |
| 【3】「身寄りが全くいない高齢者である」又は「同席できる身内も高齢者である」場合 | | | | |
| 特筆すべき特別な対応は無し（利用実態等に即した提案、丁寧な説明等） | | | | |

■ 高齢者を勧誘する際の留意 ※不意打ち性の高い出張販売や電話勧誘等を含む（1／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---|--|---------------------------------------|--|
| 【1】販売代理店向けの業務マニュアルで定める内容 | | | | |
| └ 【1-1】家族等への確認の実施 | | | | |
| 定め有り | 定め有り | 定め有り | 定め有り | おおむね、勧誘していない 又は高齢者に特化した特別 な留意はない |
| └ 【1-2】分かりやすいコミュニケーションの実施 | | | | |
| ゆっくり分かりやすく説明する | お客様の理解度（知識・経験）に合わせ、商品サービスをゆっくりわかりやすく説明する | お客様の理解度に合わせ、丁寧に説明する | ゆっくりと丁寧に話す、一言ずつ区切りながら話す | 同上 |
| └ 【1-3】適合性の原則を踏まえた営業の実施 | | | | |
| サービス内容を十分に理解したうえで加入を適切に判断できるように説明 | 法令遵守を基本として、高齢者に対する応対に関する取り決め、分かりやすいコミュニケーションを徹底 | ・お客様の理解度に合わせ、丁寧に説明する ・お客様の利用シーンに本当にあっているか、本当に契約意思はあるのかを、慎重に見極める | ・可能な限り背の低いカウンターを使う ・可能な限り紙を用いて説明する | 同上 |
| └ 【1-4】電話勧誘による営業に関する留意事項 | | | | |
| ・モバイル回線の新規契約の電話勧誘は行っていない ・プラン変更等の電話勧誘については、80歳以上のお客様には電話勧誘を行っていない | ・対象は弊社の通信サービスをご利用のお客様のみ ・80歳以上のお客様には電話勧誘をしない。 ・70歳以上の方については家族への同意確認や、契約前に説明書面を送付した上であらためて意思確認 | ※電話勧誘は行っていない | 話すスピードはゆっくり | 同上 |

■ 高齢者を勧誘する際の留意 ※不意打ち性の高い出張販売や電話勧誘等を含む (2/2)

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--------------------------|------|--------|--------|------|
| 【1】販売代理店向けの業務マニュアルで定める内容 | | | | |

：(続き)

| ↳ 【1-5】その他 | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|----|
| プラン変更等の電話勧誘について、65歳以上のお客様に高齢者向けの留意点を記載したチェックシートを用いる | <ul style="list-style-type: none"> 65歳以上のお客様には、レ点チェックによる説明事項の確認 80歳以上のお客様には、店頭端末にポップアップ表示 | 65歳以上のお客様には、高齢者向けに端末の操作方法に不明点があるか追加確認 | <ul style="list-style-type: none"> 状況に応じて老眼鏡をお渡しする | 同上 |
| 【2】販売代理店における独自の取組 | | | | |
| ※電話勧誘は行っていない | ※電話勧誘は行っていない | ※電話勧誘は行っていない | ※電話勧誘は行っていない | 同上 |

■ 電話勧誘時の録音、録音データの保存期間

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---|--------------|------------------|-------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> モバイル回線の新規契約の電話勧誘は行っていない プラン変更等の電話勧誘については録音必須(3か月保存) | <p>録音必須</p> <p>※電話勧誘は、弊社の通信サービスをご利用のお客様のみ対象 (1年間保存)</p> | 電話勧誘は実施していない | 録音必須 (約1年間保存) | おおむね電話勧誘を行っていない。一部社で、録音必須(3か月～1年保存) |

■ 高齢者対応に関する販売代理店への指導 及び その実施状況の確認方法（1／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------|
| 【1】販売代理店への指導 | | | | |
| └ 【1-1】TCAの自主基準に基づく対応（65歳以上、80歳以上）の徹底等 | | | | |
| 実施している | 実施している | 実施している | 実施している | 実施している(一部社) |
| └ 【1-2】代理店への周知・啓発の実施 | | | | |
| 実施している（文書周知、頻度：都度） | 実施している（文書周知、頻度：必要に応じ） | 実施している（代理店が確認できるWEBサイトに常に掲載） | 実施している（文書周知） | 実施している(一部社) |
| └ 【1-3】研修の実施 | | | | |
| 実施している（e-learning、頻度：年1回） | 実施している（e-learning、頻度：必要に応じ） | 実施している（e-learning、頻度：新人クルーは必須） | 実施している（e-learning、頻度：必要に応じ） | 実施している(一部社) |
| └ 【1-4】代理店指導マニュアルにおける高齢者対応の記載の有無 | | | | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | 実施している(一部社) |
| └ 【1-5】違反した場合のペナルティについての代理店への説明 | | | | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | － |
| └ 【1-6】その他 | | | | |
| － | － | － | － | － |

■高齢者対応に関する販売代理店への指導 及び その実施状況の確認方法（2／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|----------------------------|---|------------|------------|---------|
| 【2】実施状況の確認方法 | | | | |
| └ 【2-1】お客様からの苦情相談等に基づく事実確認 | | | | |
| 実施している | 実施している | 実施している | 実施している | 実施している |
| └ 【2-2】覆面調査や監査の実施 | | | | |
| 独自の覆面調査を実施 (年1回) | auショップに対して 「監査や独自覆面調査」 を年2回、販売代理店に に対して「監査」を年1回 実施（訪問及びヒアリン グ） | 独自の覆面調査を実施 | 独自の覆面調査を実施 | 実施していない |
| └ 【2-3】その他 | | | | |
| — | — | — | — | — |

1. オプションについて
2. 解約について
3. 高齢者について
4. その他

■ スマートフォン等について、通信契約と併せて利用実態を踏まえた提案を行っているか

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|--|--|--------|--------|
| 【1】利用者理解の向上のための取組みについて（TCA（2025年9月1日））の遵守 | | | | |
| 遵守している | 遵守している | 遵守している | 遵守している | 遵守している |
| 【2】利用実態や要望を踏まえた提案 | | | | |
| 実施している | 実施している | 実施している | 実施している | 実施している |
| 【3】その他の取り組み | | | | |
| TCA取組みの公表を踏まえ、利用実態を踏まえた提案を行うよう注意喚起（2025年8月20日発信） | TCA取組みの公表を踏まえ、利用実態を踏まえた提案を行うよう注意喚起（2025年8月20日発信） | <ul style="list-style-type: none"> ・TCA取組みの公表を踏まえ、利用実態を踏まえた提案を行うよう注意喚起（2025年8月20日） ・必要に応じて、デモ機や体験ツールも用いて提案 | － | － |

事業者ヒアリングの結果サマリー（4. その他）

■ 端末販売価格に関する説明（頭金、端サポに関する説明を含む）（1／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---|---|---|---|
| 【1】頭金の明確化を含めた端末販売価格の適切な表示や説明（書面・POP、図表の有無） | | | | |
| <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | -（頭金の設定なし） | -（頭金の設定なし） |
| 【2】分割払いでの購入する場合の毎月の支払額や支払額の推移の表示や説明（書面・POP、図表の有無） | | | | |
| <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有※ 毎月の支払額） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表無） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（一部社） <店内POP> 表示している（一部社） |
| 【3】端末販売価格（特に頭金）の表示に関する総務省からの要請（令和7年9月5日）への対応 | | | | |
| ↳ 【3-1】店舗ごとに端末販売価格が異なる旨の消費者への周知の実施 | | | | |
| 来店予約ページ等に記載 | 来店予約ページ等に記載 | 来店予約ページ等に記載 | -（頭金の設定なし） | -（頭金の設定なし） |
| ↳ 【3-2】携帯電話端末の販売価格の表示の明確化 | | | | |
| 店頭POPにて支払総額を明示 | 店頭POPにて支払総額を明示 | 店頭POPにて支払総額を明示 | 店頭POPにて支払総額を明示 | - |
| ↳ 【3-3】「頭金」自体を訴求する場合の留意 | | | | |
| 頭金の額を強調する際には端末販売価格を明示する等、販売代理店等へ指導している | 頭金の額を強調する際には端末販売価格を明示する等、販売代理店等へ指導している | 頭金の額を強調する際には端末販売価格を明示する等、販売代理店等へ指導している | -（頭金の設定なし） | -（頭金の設定なし） |

■ 端末販売価格に関する説明（頭金、端サポに関する説明を含む）（2／2）

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---|---|---|---------------|
| 【4】端サポに関する適切な表示や説明(返却のタイミングや条件についての説明)（書面・POP、図表の有無） | | | | |
| <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | <説明書面> 記載している（図表有） <店内POP> 表示している（図表有） | —（端サポの取り扱いなし） |

■ 据置型Wi-Fiサービスの解約時に端末残債が残る旨の説明

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------|
| 【1】 説明書面 | | | | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | – (取り扱い無し) |
| 【2】 契約書面 | | | | |
| 有り | 有り | 有り | 有り | 有り又は取扱い無し |
| 【3】 その他 | | | | |
| 販売代理店向けに説明時の留意事項の周知を実施 | 販売店向けに注意喚起文書を発出（2025年9月16日発信） | 店頭スタッフ向けに注意喚起文書を発出（2025年9月1日） | 販売代理店向けのマニュアルに記載し研修を実施 | – (取り扱い無し) |

※解約時に残債が免除になるようなケース（確認措置は除く。）はない。

- 異業種サービスの付随オプション（例：電気、保険等）の契約に係る対応において、留意している点

| NTTドコモ | KDDI | ソフトバンク | 楽天モバイル | MVNO |
|--|---------------|---------------|--|--|
| ドコモでんきやドコモガスの契約時に、モバイル回線の通信料金が割引になる場合は、割引に関する内容を書面に記載し説明 | 他のオプションと同様の対応 | 他のオプションと同様の対応 | 該当サービスの契約時には、オプションそれぞれの重要説明事項等を別で記載 ※なお、契約によって通信料金が割引されるオプションは現在提供していない | おおむね取り扱い無し。 一部社において、オプションそれぞれの重要説明事項等を別で実施。 |