



一部委員限り

資料3-2

消費者保護政策委員会(第2回) 事業者ヒアリング ご説明資料

KDDI株式会社

2025年12月9日

公表版



1. 契約から解約に至るまでの対応

- 契約前、契約中、解約時

2. オプション

3. 解約

4. 高齢者対応

5. その他

- 利用実態を踏まえた提案、端末販売価格の説明、据置型Wi-Fiサービスの説明



1. 契約から解約に至るまでの対応

契約時・解約時は、丁寧なヒアリングを通じた対応を実施
契約中は適宜必要な情報を提供し、**一気通貫したお客さま対応**を実施





1-1. 契約から解約に至るまでの説明（契約前）

赤枠内は構成員限り

3

お客さまとの認識齟齬が生じないように
来店目的や利用用途を踏まえたご提案と、契約内容の再確認を実施



① ヒアリング

- ・来店目的、ご利用状況、ニーズ確認
- ・店頭端末でご利用実績を確認

② ご提案

- ・ヒアリング結果を踏まえたご提案
- ・店頭端末で料金のお見積り

③ 重要事項説明

- ・動画による重要事項の説明
- ・スタッフによる不明点の確認

④ ご契約内容の再確認、書面交付

- ・契約内容補助帳票の再提示
- ・契約書面の交付

※契約内容補助帳票サンプル（抜粋）



1-2. 契約から解約に至るまでの説明（契約中）

ご利用実績の通知や料金プラン診断のご提案を行い、
料金や契約内容の理解度向上を図っている

利用料金やデータ通信量等の実績確定を通知

いつもKDDIサービスをご利用いただきありがとうございます。
ご請求額の確定をお知らせします。

ご請求コード: ●●●●●●●●●●●●●●●●
ご請求年月: ●●●●年●月
口座振替日: ●●月●●日
ご請求金額: ●●●●●●円(税込)

◆ご請求額詳細
<http://cus.au.com/seikyu>
◆上記で開けない場合
http://cs.kddi.com/seikyugaku_kakunin

◆本メールの配信設定
<http://kddi-l.jp/kQH>
◆サポート・問い合わせ
<http://kddi-l.jp/otR>



※通知文面、画面はイメージ

料金プラン診断の案内

KDDIお客さまセンターです。

「新しい料金プランが出て自分に合っているか考えるのが面倒でずっとそのまま…」
というお客さま。ご利用状況に基づいた最適な料金プランをチャットで診断できます! 不明点の相談やプラン変更も可能です。

■「プラン診断」と入力してチャットで最適な料金プランを確認(チャット起動まで少し時間がかかります)
<http://kddi-l.jp/VMG?i=<%=recipient.placeholder.other.dummyCodeSubsRK %>&ps=parts1>

※チャット画面に「プラン診断」と自動で入力されます。
※チャット画面でau IDのログインを案内された方は、ログイン後再度このメール画面に戻り、上のURLをタップしてください。



※通知文面、画面はイメージ



1-3. 契約から解約に至るまでの説明（解約時）

赤枠内は構成員限り

5

ご本人確認の上、店頭端末を照会して**対象回線数と種別を確認**
解約登録前に重要事項を必ずご説明



① ご本人確認

- ・証明書類の提示によるご本人確認
- ・店頭端末による情報照会

② 重要事項説明

- ・MNP/通常時解約の重要事項説明
- ・端末補償サービス等のご利用確認

③ 解約通知書等のお渡し

- ・重要事項説明、通知書のお渡し



※解約にあたっての重要事項説明書（イメージ）



2-1. オプション

6

「電気通信役務以外のオプション」には、様々な形態・類型があり
丁寧な議論が必要

販売代理店
独自オプション

電気通信役務の解約に係わらず継続となるオプション類

電気通信役務の解約により同時解約となるオプション類

端末補償サービス
端末購入サポートプログラム

コンテンツ、アプリ
(映画・音楽・ゲーム、
電子書籍、etc.)

電気通信役務とのセット契約に
よる割引サービス



端末

移動通信サービス

固定通信サービス

電気通信役務

でんき、ガス
金融（銀行、保険、
クレジットカードetc.）

異業種サービス



2-2. オプション

7

全てのオプション（事業者の付加サービスや商品、代理店の独自商材等）について、**ニーズをヒアリングした上で適切にご提案を行うよう指導**

販売代理店への継続的な周知、啓発
実施状況のモニタリング

auショップにおける
独自オプションの取扱い

商談資料

代理店
通知文

e-ラーニング



ショップ監査（年2回）
独自覆面調査（年2回）
販売代理店監査（年1回）

- ・ キャリア提供のオプションと誤認しないか、キャリアショップとしての取扱いが適切か等を確認するため、事前に弊社へ申請・承認を得た上で販売すること
- ・ お客さまに対して、独自オプションをご提案する際、販売責任の主体と問合せ窓口を明示すること
- ・ 店頭で展示やツールを使った訴求を行う場合、写真の提出を行うこと



3.解約

8

解約手続き（P5）において、ご申告のサービスの他に、**解約すべきサービスの有無について、漏れなく確認するよう指導**

契約前

契約中

解約時

重要事項として「解約時に生じる料金」を説明

解約時に生じる料金

通信サービスの解約時には、ご契約内容やご利用状況によって、以下の料金が発生します。

■解約にかかる費用

解約月1ヶ月分 (日割りではありません)	解約日までの ご利用分	+	ご契約内容・ ご利用状況によって
・基本使用料 ・データ定額料 ・オプション料 ^{*1}	・通話料／通信料 等		・au PAY (auかんたん決済) 利用料 ・その他の料金(各種手数料、 分割支払金・割賦金 ^{*2} 、契約 解除料 ^{*3})

^{*1} ご契約内容によって日割りとなる場合があります。

^{*2} 端末代金の分割支払金・割賦金については、端末代金の残金が引き続き請求されます（一括でのお支払いも可能）。

^{*3} 2025年10月1日以降に新規契約された回線が1年以内に解約された場合、最大1,100円の契約解除料がかかります。

有料コンテンツや有料アプリ等は、自動で解約となりません。
お客さまご自身で、サービス提供元に解約のお手続きをお願いいたします。

ご利用実績のお知らせメールや
料金プラン見直しの通知にて、
料金や契約内容を理解度向上



店頭での解約受付フローにおいて、
ご本人確認の際、「解約忘れ」がないか確認

① ご本人確認
+

同一名義のその他回線
について、有無を確認

② 重要事項説明
③ 解約通知書等のお渡し



※au/UQ mobile重要事項説明書より抜粋



4.高齢者対応

9

お客さまの理解度に合わせて、ゆっくり、わかりやすくご説明
契約書面の文字拡大等も実施

ご高齢の方への対応を取り決め

販売代理店への周知、啓発



65歳以上

- ・お客さまの理解度（知識・経験）に合わせて、商品サービスをゆっくり、わかりやすく説明
- ・契約書面の文字を4ポイント拡大

65歳以上

- ・適合性の原則に沿った丁寧な対応
- ・レ点チェックによる説明事項の確認

75歳以上（当社独自ルール）

- ・SDカードとメモリ機器販売において、ご家族へ同意確認（架電、同席確認）

80歳以上


- ・ご家族へ同意確認（架電、同席依頼）
- ・店頭端末にポップアップ表示

業務
マニュアル

代理店
通知文

e-ラーニング

契約前の対応（P3）について、TCA取組みの公表を踏まえ、弊社においても利用実態を踏まえたご提案を行うよう注意喚起




令和 7年 9月 1日

利用者理解の向上のための取組みについて

来店いただくお客様の理解促進と納得感のある契約手続きの実現を目指し、下記の対応に努めることとしました。

- 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対応を行います
- 対応にあたっては、以下のような手法を活用いたします
(例)
 - ・ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明
 - ・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
- 具体的なツールや方法については、各社が判断し利用いたします
- その他、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、より一層丁寧な対応に努めます

※TCAホームページより抜粋（上記はイメージ）




2025年8月20日

利用者理解向上に向けた取組み

理解向上の取組み強化のため、以下の実施事項を徹底してください。

- 重要事項説明は、動画をお客さまに視聴いただき、スタッフよりお客さまへ理解度確認を行う。お客さま自身で重要事項説明書の理解度チェックを行っていただく。
- お客さまから電子サインをいただく前に表示される契約内容補助帳票を再度ご確認ください、「本日の契約内容や料金内容はこちらになります」とお客さまへご案内し、ご理解いただく。
- 80歳以上のお客さまが手続きされる場合は、ご家族確認の内容を店頭端末の対応内容に入力する。
- 対応開始は2025年9月1日



本日の契約内容・料金内容はこちらとなります。
最後にご不明な点等ございませんでしょうか。

※弊社販売店向け周知文書より抜粋（上記はイメージ）

お客さまが誤認されないよう、端末販売価格を適切にご説明 総務省要請文書の趣旨を踏まえた取組みを実施

頭金表示を含め、端末販売価格について
契約時説明の適正化を継続

総務省要請文書の趣旨を踏まえた取組み

契約時説明の適正化

お客さまが誤認されないよう、
端末販売価格に関する説明の徹底、頭金表示の適正化を実施

販売代理店への継続的な周知、啓発

e-ラーニング
商談資料
代理店
通知文

頭金の設定額が一致していることを
定期的を確認

ブライスカード
機種●●●
新規契約
実質負担額
xxx,xxx円
頭金xxx円
MNP
:

店頭POP
機種●●●
実質負担額
xxx,xxx円
頭金xxx円

ヒアリング結果
売価(頭金)チェック
■ 店舗A
機種●●●
頭金
xxx円
■ 店舗B
機種▲▲▲
頭金
xxx円

© 2025 KDDI

※消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回） 弊社プレゼン資料より

2025年9月16日

代理店通知文

端末販売価格の適切な表示と
説明の再徹底について、
注意喚起

※店舗ごとに機種の販売価格
が異なります。
ご来店の際にご確認ください。

2025年9月16日

もしもいろいろの端末へ。au

ショップ検索・来店予約
SHOP SEARCH

ショップを探す

※ 店舗ごとに機種の販売価格が異なります。ご来店の際
にご確認ください。

キーワード 都道府県 所在地

※弊社販売店向け周知文書イメージ

※来店予約ページ（抜粋）



5-3.その他（据置型Wi-Fiサービスの説明）

12

ガイドライン改正を踏まえ、端末価格や通信料金の負担額について、
プライスカードや各種帳票を用いて、適切にご説明するよう指導

プライスカードや帳票を用いた説明を継続

ガイドライン改正を
踏まえた取組み

プライスカード

【前提】代理店様設定による『オプション加入による値引き』がない場合のプライスシートです。

■表記の価格は、弊社が提供する割賦購入あっせん契約の割賦代金に基づき（au Style SHINKU(KDDI直営店）価格です。
小売価格について、割引・優待・手数料等は行いません。小売価格は弊社にて自由に設定いただくようお願いいたします。

Speed Wi-Fi HOME 5G L13		新規	
現金販売価格/支払総額 (A) + (B)		48,600 円	
(A)	頭金	0 円	
(B)	総分割支払金 (分割支払金)	初回 1,350 円 1,350 円/月×35回	
	毎月割*	最大 -48,600 円 -1,350 円/月×36回	
実質負担額		0 円	

【個別信用購入あっせん契約について】
支払期間：36ヵ月 支払回数：36回 実質年率：0%
表記の金額は税込です。

毎月割についての説明事項

「毎月割」は、対象機種のご購入および対象料金プランへのご加入を条件に、基本使用料等から割引いたします。

ご注意事項

- 各種割引サービス適用後の基本使用料・国内通話料・国内通信用料・オプション料（故障紛失サポート除く）の合計額から割引します。
割引対象合計額が割引額を下回る場合は、割引対象合計額を上限として割引いたします。
毎月割には割引条件や割引対象、終了となる条件があります。
- 割引対象期間中に機種変更・一時休止・解約や対象料金プラン以外の料金プラン・サービスへ変更または廃止された場合、変更申し込み（料金プラン適用されなくなった月）の前月利用分をもって終了いたします。
- 購入時期により割引額が異なる場合があります。
- 当社が実施するほかの施策とは併用できない場合があります。

2025年9月16日

代理店通知文

auホームルーター（据置型
Wi-Fi）販売時の適切な表示
と説明の再徹底について、
注意喚起

※弊社販売店向け周知文書イメージ

※消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回） 弊社プレゼン資料より



お客さまが安心して弊社サービスをご利用いただくために、
電気通信役務やオプションサービスについて、
様々なシーンにおける説明や情報提供の充実が必要

また、様々なニーズに対応した適合性の原則が求められる中、
とくに高齢化社会の進展に伴い、
交渉力の低いお客さまへの丁寧な対応が必要であると認識

これまでの取組みを継続しつつ、
更なる消費者保護ルールの遵守に努めてまいります

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

