

---

**消費者保護政策委員会（第6回）**  
**事業者ヒアリング資料**  
**（利用者理解の向上に向けた取り組み状況について）**

---

**2026年4月6日**  
**株式会社NTTドコモ**

# 1-1. 利用者理解の向上に向けた対応

- 昨年の「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」での議論を踏まえ、①お客様の利用用途の把握の再徹底とともに、②契約内容の再提示の取り組みを新たに開始（2025年9月～）
- ①について、TCA宣言を踏まえ、代理店に対して利用用途の把握の再徹底を周知・依頼
- ②について、契約内容の最終確認時に、契約内容や料金が記載された書面を再提示し、要望に応じて再説明を実施することで、契約者の理解促進を図ることができるよう運用を変更

## ① TCA宣言内容

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**

事業者はこれまで適切な提供条件説明に様々な取組みを進めてまいりましたが、一方で携帯電話サービスにおいては、利用者が理解しないまま契約に至っているケースがあることから、利用者理解の向上のための取組みについて（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者（株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）で検討を進めてきました。そこで、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。

記

- ◆ 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
- ◆ 令和 7年 9月 1日から実施いたします

## ② 契約内容の再提示（第64回消費者保護検討会TCAプレゼン資料）

**新たな取組みのイメージ** **TCA**

重要事項説明書、料金説明書、契約書面…

書面の再提示

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

## 契約内容の再提示に関する新たな取り組み（運用イメージ）

契約内容説明・  
重要事項説明

契約内容の  
最終確認

帳票の再提示・  
再説明要否の確認

帳票の再説明  
(お客さま要望があれば)

オーダー  
登録

本日のご契約内容は  
こちらです。



### ▼ドコモからのご案内（裏表紙）

お客様確認欄  本日のご契約内容を理解しました。

ご契約内容について  
スタッフからの説明はご理解いただけましたでしょうか

お客さまへご契約手続き時にお渡しする契約書面の中で

**契約手続きの内容が記載された書面**  
**手続き後の利用料金が記載された書面**

について、ご希望のお客さまへは再度説明させていただきます。  
ご不明点がございましたら  
お気軽にスタッフへお申しつけください。

お問い合わせ先

■携帯電話に関するお問い合わせ  
お手続きやお問い合わせ

■お持ちこ注文、紛失による利用中断・再開などの  
お手続きやお問い合わせ  
(お客様センター)

【受付時間】  
午前9:00～午後8:00(年中無休)

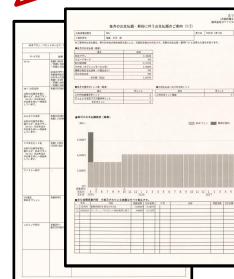
151  
お客様センター

113  
お客様センター

0120-800-000  
お客様センター

0120-800-000  
お客様センター

本日の「お手続き内容」や  
「お手続き後のご利用料  
金」についてご不明点や再  
説明が必要な内容は  
ございますか？



お手続き内容について再度  
ご説明させていただきますね。



### 電子交付の場合

- 電子交付の場合も帳票画面を再提示して最終確認
- その際、My docomoから帳票をいつでも確認できることもお伝え

# 1-2. 契約内容の再提示に関する主なスタッフの声など

- 店頭スタッフからは、再提示の運用を評価する声の主であったが、「再提示する帳票について、お客様目線でより分かりやすくすべき」との改善を求めるコメントもあり
- スタッフの声も踏まえ、再提示する書面について、契約内容や料金を1枚の書面でご確認いただけるよう改善を検討中

## スタッフからの主な声

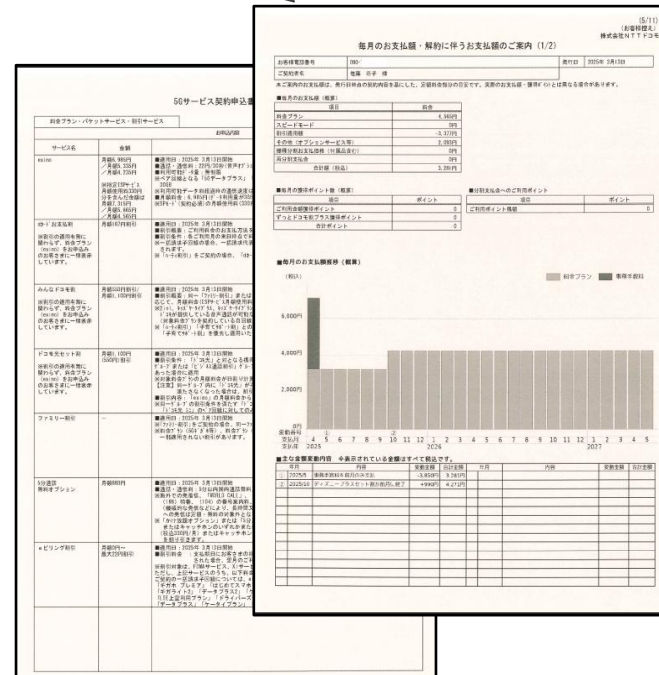
### 【良い点】

- 以前より最終確認はしていたが、重要説明事項ツールに赤く目立って表記することで、意識が上がり、案内漏れが防げると感じる
- 再確認をするタイミングが明確化されたことで、お客様からも確認しやすいタイミングができたと感じる

### 【改善を求める点】

- お客様に説明をしなければいけない項目が多すぎるため、再提示する帳票について、もっとお客様目線で分かりやすくして欲しい

再提示する書面自体の改善を検討中



つながろう。驚きを。幸せを。



NTTドコモグループ