



一部委員限り

資料 5 - 1

消費者保護政策委員会（第6回）
事業者ヒアリング ご説明資料
< TCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップ >

KDDI株式会社

2026年4月6日

TCAでは消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第65回）において、「提供条件説明に関する利用者理解の向上」に関する取組みをご説明



利用用途のヒアリング



利用用途を踏まえた
応対の向上について、
TCA宣言を実施

ご提案



契約内容の再確認



利用者理解の向上について、
契約内容と料金が明記
された書面を再提示

TCAとしての取組みを令和7年9月1日より開始することを踏まえ、弊社においては同8月20日に全販売店へ周知、注意喚起を実施

TCA

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）

Tomorrow Together
KDDI

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）

弊社の再提示書面は、当日に店舗でご契約いただいた料金プラン、オプション、購入機器等の内容を要約し、料金変動の推移とあわせて記載



※再提示書面サンプルより一部抜粋

「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

