

TCAの取組の概要

令和8年4月6日
事務局

TCAの取組の概要

利用用途のヒアリング

ご提案

契約内容の再確認

既存の取組

※次のページを参照



宣言

令和 7年 9月 1日

利用者理解の向上のための取組について

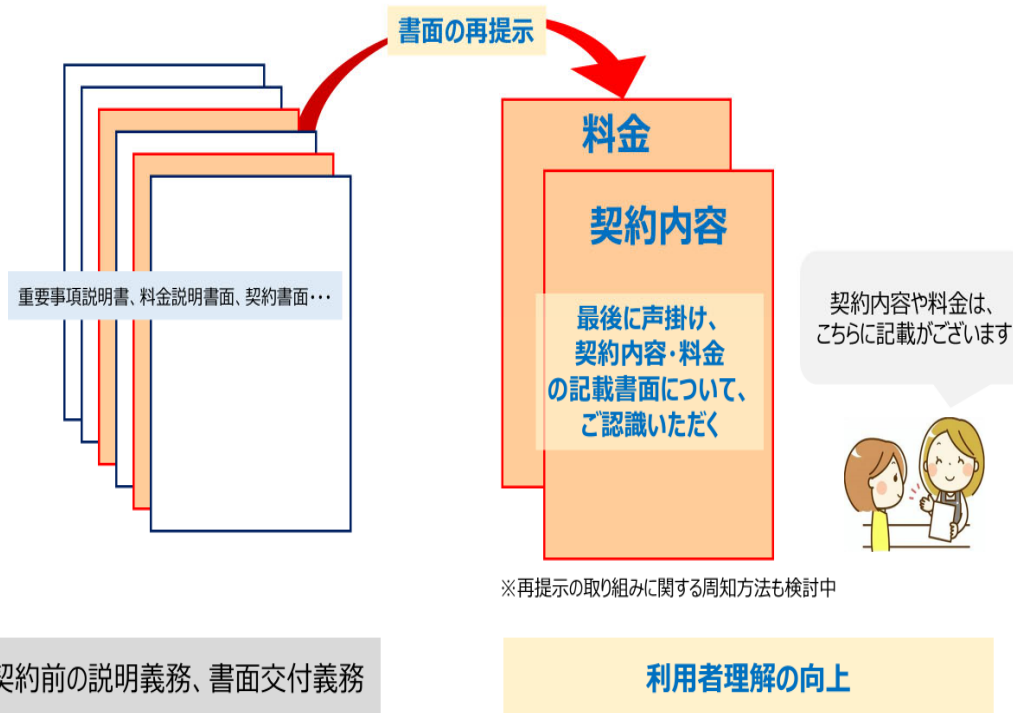
事業者はこれまで適切な提供条件説明に様々な取組みを進めてまいりましたが、一方で携帯電話サービスにおいては、利用者が理解しないまま契約に至っているケースがあることから、利用者理解の向上のための取組について（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者（株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）で検討を進めてきました。そこで、来店いただくお客様の理解促進と納得感のある契約手続きの実現を目指し、下記の対応に努めることとしました。

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

新たな取組みのイメージ

TCA



© Telecommunications Carriers Association, 2025

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、各社対応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、対応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、対応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るか」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。