

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

以上