

(資料1)

第12回 支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会ご説明資料  
MNO事業者のキャリア決済サービスについて

2026(令和8)年 1月23日  
(一社)電気通信事業者協会

- 1. 電気通信事業者協会の概要等**
- 2. キャリア決済について**
  - (1) キャリア決済の概要**
  - (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み**
  - (3) 未成年者の利用について**
  - (4) 加盟店との関係・管理について**
  - (5) 個別対応、苦情相談窓口等**
- 3. 今後の取組み**

- 1. 電気通信事業者協会の概要等**
- 2. キャリア決済について**
  - (1) キャリア決済の概要**
  - (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み**
  - (3) 未成年者の利用について**
  - (4) 加盟店との関係・管理について**
  - (5) 個別対応、苦情相談窓口等**
- 3. 今後の取組み**

電気通信事業者協会は、電気通信設備を設置する事業者共通の課題への対処等を通じて、電気通信事業の健全な発展と国民の利便性向上に資することを目的に1987年に設立された事業者団体です

## 主な会員事業者

NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、NTT東日本、NTT西日本、オプテージ、NTTドコモビジネス、中部テレコミュニケーション、JCOM、UQコミュニケーションズ、楽天モバイル 等

正会員 47社、賛助会員 9団体・社（2025年12月末現在）

### 【会員一覧】

[https://www.tca.or.jp/about\\_us/member.html](https://www.tca.or.jp/about_us/member.html)

- 当協会の会員事業者においては、通信サービスが重要な社会インフラであり、お客様の生活にとって必要不可欠なものであることを十分に理解し、お客様サポート体制の充実に向けて取り組んで参りました。
- また、当協会では、協会のコールセンターである「TCA相談窓口」を設置し、会員事業者・業界に関する苦情・お問い合わせを受け付けております。また、窓口に寄せられるお客様申告内容について分析を行い、定期的に会員事業者へフィードバックすることにより、改善の検討・推進に取り組んできたところです。
- 国民生活センター様、全国消費生活相談員協会様、総務省様はじめ関係機関と逐次意見交換を実施し、当協会関係部会を通じ会員事業者の活動へ反映させております。

## 「TCA相談窓口」のイメージ



# (参考) TCA消費者支援の検討体制

TCA

<https://www.tca.or.jp/>

**TCA** 一般社団法人 電気通信事業者協会  
Telecommunications Carriers Association

HOME 携帯電話契約数 テレコムデータブック 携帯電話の利用に関して TCAインフォメーション TCAについて

電話のユニバーサルサービス支援業務

プロードバンドユニバーサルサービス支援業務

電話サービス

災害への取組み 災害用伝言ダイヤル「171」  
ケータイ災害用伝言板等

青少年の携帯電話利用について

スマートフォンの利用について

やめましょう、歩きスマホ。

モバイルリサイクル・ネットワーク  
リサイクルにご協力を。

ICT分野におけるエコロジーガイドライン  
協議会

電気通信事業者協会  
**相談窓口**  
(TCA相談窓口)

■ 03-4555-4124  
受付時間：平日9:30～17:00  
土・日・年末年始は締切扱い

トピックス

電話サービスを提供する電気通信事業者様へ

フィルタリングサービスの加入率及び事業者設定率について(2025.9)

【ご注意】電気通信事業者協会（TCA）をかたり個人情報を聞き出す不審な電話にご注意ください

現在オプ登録者登録を拡大した差別電話への対応について

スマートフォン、ケータイからの「災害用伝言板」ご利用方法のA4判チラシを更新しました。

TCA相談窓口調整手続の開始について

「災害に役立つ！通信確保のための対応ガイド」の策定について

②ネットギャラパン

【運営】運営のタッタまき  
【運営】運営グリッドネット  
【運営】運営インターネット構築づくりを実現しよう

【運営】運営セキュリティ  
【運営】運営セキュリティ

TCA相談窓口  
のページ

**TCA** 一般社団法人 電気通信事業者協会  
Telecommunications Carriers Association

HOME 携帯電話契約数 テレコムデータブック 携帯電話の利用に関して TCAインフォメーション TCAについて

HOME > 苦情・相談窓口のご案内 光回線・プロバイダー・携帯電話・スマートフォン（スマホ）等

## 苦情・相談窓口のご案内

### 光回線・プロバイダー・携帯電話・スマートフォン（スマホ）等

相談窓口のご案内 困ったときはお電話ください 携帯サービス利用トラブル＆ワンポイントアドバイス 相談事例はこちら

電気通信サービスは、わたし達の暮らしにとても身近で便利なものです。技術が日々進歩したり、複数のサービスを組み合わせて利用したりするなど、サービス特有の難しさがあります。そのため、利用者にとっては、仕組みがよく理解できない、契約内容がわかりにくいといった場合もあり、販売店とトラブルになったなどの相談事例も見られます。

TCA相談窓口では、専門の相談員が、電気通信サービスに関する基本的知識や困った時のお問い合わせにお答えするほか、ご相談の内容に応じたTCA会員事業者の各種窓口や適切な相談先等をご紹介したり、問題解決にあたってのアドバイスを行っています。

また、TCA会員事業者との間の個別のトラブルについては、お話を伺ったうえで、会員事業者のお客様相談窓口等へ取次ぎを行い、トラブル解決に向けたお手伝いをします。

## 電気通信事業者協会 相談窓口 TCA 相談窓口

ヨイツウシン  
03-4555-4124

月～曜日 9:30～17:00

(祝日・年末年始はお休みさせていただきます)

※通話料は相談者のご負担となります。



TCAホームページ  
トップにリンク掲載

TCA相談窓口  
調整手続について

### TCA相談窓口調整手続について

当相談窓口では、2023年7月より、新たに「TCA相談窓口調整手続」の受付を開始致しました。

本手続は、TCA会員事業者とご契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて、両者の間にあって調整・提案を行うもので、弁護士の構成を得てトラブルの解決を目指します。

また、本手続は、個別のトラブルの対応を通じて、当協会及びTCA会員事業者の改善の取組みに繋げ、事例を一般公開していくことで、広く電気通信サービスのご利用者等に寄与することを目的としています。そのため、TCA会員事業者の電気通信サービスに関する事案である等、手続の対象事案には受付基準を設けているほか、対応事例は匿名化して公表する場合があります。

手続を希望されるご相談者におかれましては、以下に記載する事項をよくご確認のうえ、ご連絡ください。

- 手続の概要
- 手續の流れ
- よくあるご質問
- 手續の結果概要

結果概要も掲載

- 1. 電気通信事業者協会の概要等**
- 2. キャリア決済について**
  - (1) キャリア決済の概要**
  - (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み**
  - (3) 未成年者の利用について**
  - (4) 加盟店との関係・管理について**
  - (5) 個別対応、苦情相談窓口等**
- 3. 今後の取組み**

# (1) キャリア決済の概要 ①サービス内容

TCA

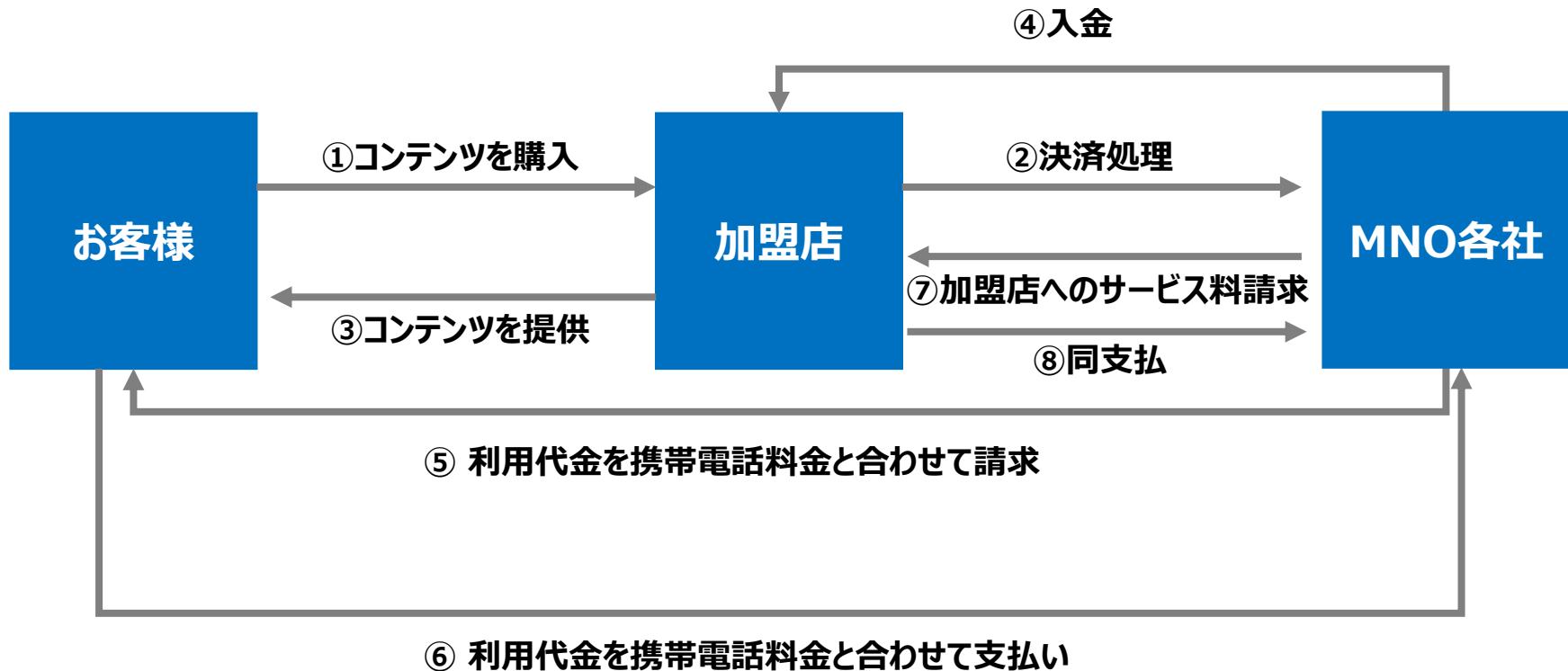
- ◆ 「キャリア決済」とは、月々の携帯電話のご利用料金と一緒に支払いができる決済方法。なお、**楽天モバイル**ではキャリア決済に該当する方法は**提供していない**。
- ◆ キャリア決済加盟店がオンラインで提供するデジタルコンテンツや商品の購入時等の支払い手段として利用可能。

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
サービス名	docomoコンテンツ決済	au PAY (auかんたん決済)	ソフトバンクまとめて支払い	—
利用できる対象商品、サービス	キャリア決済加盟店がオンラインで提供するデジタルコンテンツや商品の購入、App store/Play storeでのアプリ購入・アプリ内課金等			—
最大月額利用上限	20歳未満：1万円 20歳以上：10万円	13歳未満：1,500円 18歳未満：1万円 20歳未満：5万円 20歳以上：10万円	12歳未満：2,000円 20歳未満：2万円 20歳以上：10万円	—
備考	<ul style="list-style-type: none"><li>・携帯電話契約者のみ利用可能</li><li>・月額利用上限は、各社とも初期値が設定されており、利用実績などに応じて利用上限額が増額される。 例) ドコモの場合、20歳以上の場合でも利用開始時の限度額は1万円に設定</li></ul>			

# (参考) キャリア決済利用の流れ

TCA

- ◆ キャリア決済利用時の請求・支払の主な流れは以下のとおり



# (1) キャリア決済の概要 ②携帯電話契約時の説明 TCA

- ◆ キャリア決済の利用には携帯電話契約が必要で、**同契約時に提示する重要事項説明書の注意書き**にて、キャリア決済のサービス内容や利用上の注意点等を説明
- ◆ 携帯電話契約があり、利用規約等に同意すれば利用開始可能

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
携帯電話契約時の説明	<b>重要事項説明書の注意書き</b> において、 <b>キャリア決済のサービス内容や利用上の注意点等</b> について説明している		
キャリア決済利用開始の流れ	携帯電話契約があれば、利用規約等に同意いただくことで、 <b>別途の手続きなく利用開始</b> できる  (利用規約等の例) spモードご利用規則、au PAY (auかんたん決済) 会員規約、ソフトバンクまとめて支払いご利用規約等		

## (1) キャリア決済の概要 ③キャリア決済利用導線

TCA

- ◆ キャリア決済利用時の導線は以下のとおり（ドコモのキャリア決済を例に）
  - ◆ 決済時に本人認証を行い、決済完了画面では、**当月の利用限度額や限度額の変更方法、パスワードの管理について案内・注意喚起を実施**

加盟店 提供



## (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み ① TCA

- ◆ 月々の携帯電話のご利用料金と一緒にお支払いができるというお客様利便を守りつつ、不正利用や使い過ぎを防ぐために、各社以下のような仕組みを設けている

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
キャリア決済の利用不可設定	お電話、オンライン等でキャリア決済の <b>利用不可設定が可能</b>		
月額利用上限額の変更	各社が設定した利用上限額の範囲内で <b>お客様ご自身により利用限度額を下げる設定</b> も可能 例) 利用限度額10万円/月のところ、使い過ぎを防止する目的等により、お客様ご自身で5万円/月に設定することも可能		
月額利用上限額の初期値あり	月額利用上限は、 <b>各社とも5000円～1万円の範囲で初期値が設定</b> されており、利用実績などに応じて利用上限額が増額される。 例) ドコモの場合、初期の利用限度額は1万/月に設定されており、その後のお客様の支払い状況等を勘案し、段階的に利用限度額を変更している		

## (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み ②

TCA

- ◆ 月額利用上限等の設定に加え、個別の取引時にも決済可否の審査を実施
- ◆ 更に、キャリア決済利用時にはレシートメールが送信されるため利用確認が可能

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
利用時の認証	加盟店サイト内の支払い方法で「docomoコンテンツ決済」を選択すると、dアカウントIDログイン画面に遷移し、dアカウントとパスワードを入力して認証する。また、エリア在圏時には回線認証をした上で暗証番号を入力して認証する。	加盟店サイト内の支払い方法で「au PAY (auかんたん決済)」を選択すると、au IDログイン画面に遷移し、au IDとパスワードを入力してログインする。加えて、支払い時は暗証番号の入力が必要。	ECサイトや決済代行の画面で「ソフトバンクまとめて支払い」を選択すると、My SoftBank認証画面に遷移し、携帯電話番号とMy SoftBankパスワードを入力してログインする。また、エリア在圏時には端末のIPアドレスを認証してのログインが可能。
	※App Store等での利用時は、各プラットフォームのアカウント（例 Apple Account等）による認証		
個別の取引審査の実施	<b>通信料金のお支払い状況等により個別の取引可否を審査し、利用不可となった場合は当該取引での利用を制限することでお客様の使い過ぎ防止している</b>		
利用時の通知	キャリア決済利用の都度、利用（購入）内容が記載されたレシートメールを送信		
その他利用内容の確認手段	<ul style="list-style-type: none"><li>・毎月の利用明細においてキャリア決済の利用について確認可能（過去一定期間分も確認可）</li><li>・当月のご利用可能額についても確認可能</li></ul>		

### (3) 未成年者の利用について ①

TCA

- ◆ キャリア決済利用の前提となる携帯電話契約について、未成年者（18歳未満）が携帯電話の契約者または利用者となる場合、最低でも親権者の同意や親権者による利用者登録が必要
- ◆ キャリア決済の利用開始方法、利用導線は未成年か否かで違いはないが、月額利用上限額は成年の場合より低額に設定

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
携帯電話契約時の親権者同意等	未成年者（18歳未満）については、自らが契約者となる場合*、親権者名義の契約の利用者として利用する場合いずれにおいても、 <b>親権者の同意や親権者による利用者登録が必要</b> * 自らが契約者となる場合は、別途の年齢制限あり		
補足	「青少年インターネット環境整備法」上、携帯電話契約時に、契約者及び利用者が未成年者ではないかの確認義務が課されている		
（再掲）購入料金の月額上限	20歳未満：1万円	13歳未満：1,500円 18歳未満：1万円 20歳未満：5万円	12歳未満：2,000円 20歳未満：2万円

### (3) 未成年者の利用について ②

TCA

- ◆ 親権者の意図しない未成年者の利用を防ぐ又は検知する仕組みを設けている

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
フィルタリング利用時の制限	フィルタリングサービス（あんしんフィルター等）を利用時には、特定のカテゴリのサイトの利用に制限をかけており閲覧ができないため、 <b>当該特定のカテゴリのサイトでは、未成年はそもそも決済画面に進むことができない仕様</b> となっている		
利用停止設定	契約者（親権者）による <b>キャリア決済の利用停止設定可</b>		
ご利用限度額の個別設定	<b>ご利用限度額の個別設定可</b> （利用上限内でご希望の金額に設定可）		
料金明細での確認	回線利用料とご請求の内訳上、「通信料金」と「商品・サービス代金」は明確に分けて記載しているため、 <b>毎月のお支払い時に把握が可能</b>		

## (4) 加盟店との関係・管理について

TCA

- ◆ 各社ともキャリア決済に関する加盟店審査基準を設け、基準をクリアする場合のみ加盟店契約を締結
- ◆ 加盟店に対しては、お客様申告を契機とした加盟店調査を実施しており、不適切な加盟店については適宜指導、改善を求め、場合により、新規利用停止や加盟店解除を実施

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
加盟店審査基準	有 <u>審査基準例：</u> 料金形態の明確性、問い合わせ先の有無、違法な商品やアダルトコンテンツなどの禁止商材の取扱いがないこと等		
不適切な加盟店への対応実績	お客様申告を契機とした <b>加盟店調査を実施</b> 加盟店に適宜指導、改善を求め、場合により、 <b>新規利用停止や加盟店解除の実績あり</b>		

## (5) 個別対応、苦情相談窓口等

TCA

- ◆ 各社ともサービスコンセプトを踏まえシステム的な請求分離は行っておらず、お客様と加盟店との取引については、直接加盟店との間での調整を基本としている
- ◆ 例外的に、フィッシング詐欺等でお客様から身に覚えのない取引である等の申告をいただいた場合は、個別に申告内容を確認の上、商品代金等の支払い停止や期日の延期等を実施することもある
- ◆ キャリア決済に関する相談は総合窓口での受付が基本となるが、一部事業者では身に覚えのない取引があった場合については専用の相談窓口を設置

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
個別対応有無	電話料金と合算とするサービスの性質上、通信料金と商品代金等と一緒に支払うことを原則としている 例外的に、フィッシング詐欺等でお客様から身に覚えのない取引である等の申告をいただいた場合は、個別に申告内容を確認の上、商品代金等の支払い停止または期日の延期等を実施することもある		
相談窓口の設置状況	<ul style="list-style-type: none"><li>身に覚えのない取引の場合は専用の申告窓口あり</li><li>他の事由による相談は総合窓口での受付を実施</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>総合窓口で相談受付</li><li>身に覚えのない取引に関する相談は専用担当へ誘導</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>総合窓口で相談受付</li><li>不正利用に関する相談は専門部署へエスカレーション</li></ul>

- 1. 電気通信事業者協会の概要等**
- 2. キャリア決済について**
  - (1) キャリア決済の概要**
  - (2) キャリア決済における利用者保護の仕組み**
  - (3) 未成年者の利用について**
  - (4) 加盟店との関係・管理について**
  - (5) 個別対応、苦情相談窓口等**
- 3. 今後の取組み**

### 3. 今後の取組み

TCA

- ◆ 各社既に不正利用、使い過ぎ、未成年者による保護者の意図しない利用を防ぐための仕組みを設けており、キャリア決済に関する苦情についてもTCA相談窓口で数件/年 程度と少数の認識
- ◆ 今後は、利用者保護の仕組みについて、より積極的な周知・注意喚起を行うことを検討中
- ◆ 具体的には、電気通信事業者協会等において、公式サイト等、お客様の目に触れやすい場所での注意喚起を実施する等を検討しているところ
- ◆ 今後も、月々の携帯電話のご利用料金と一緒にお支払いができるというお客様利便を守りつつ、消費者トラブルを予防するための取り組みを必要に応じて検討してまいります。

TCA