

電気通信事業者各社における 消費者保護の取組

平成27年4月20日
事 務 局

電気通信事業者各社の取組の状況

各社からの報告を元に総務省が作成

		NTTドコモ	KDDI	ソフトバンクモバイル	ワイモバイル
試用サービス		<ul style="list-style-type: none"> ・契約前型(郵送による端末レンタル) ・電話機が届いてから5日程度の利用 ・電話で受付 ・データ通信のみ利用可 ＜27年6月＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約後型 ・8日間無償解約可 ＜27年度第1四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約後型 ・8日間無償解約可 ＜実施中＞ 	
期間拘束・自動更新付契約	更新期間延長	<ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月から2ヶ月に延長(25ヶ月目と26ヶ月目) ＜27年度第3四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月から2ヶ月に延長(25ヶ月目と26ヶ月目) ＜27年度第3四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月から2ヶ月に延長 ＜27年度第3四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・1ヶ月から2ヶ月に延長 ＜27年度第4四半期＞
	メール通知	<ul style="list-style-type: none"> ・更新月告知のみを内容としたメールを送信(24ヶ月目) ＜27年度第1四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・更新月告知のみを内容としたメールを送信(24ヶ月目) ・当該メールにおいて、更新月での再度の通知が申込可能な旨、案内 ＜27年度第1四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の「請求確定通知メール」に更新月の告知を追記 ＜27年度第1四半期後半＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・請求確定通知メール(今後、申込制からデフォルト送付に。)に更新月の告知を追記 ＜27年度第2四半期＞
オプション		<ul style="list-style-type: none"> ・一定のコンテンツ系サービスについて、契約案内メールで無料期間を案内 ＜27年6月＞ ・契約書面に無料期間終了日を記載 ＜27年度第2四半期以降＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・一定のコンテンツ系サービスについて、契約案内メールで無料期間を案内 ＜27年度第1四半期＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・一定のコンテンツ系サービスについて、利用がない者にリマインドメールを複数回送付 ＜実施中＞ ・無料期間終了日を記入する冊子を配布 ＜実施中＞ 	<ul style="list-style-type: none"> ・初月無料で加入を促すようなコンテンツ系サービスを提供していない。

＜＞内は実施予定時期

各社からの報告を元に総務省が作成

		NTT東日本	NTT西日本
期間拘束・自動更新付契約	更新期間延長	<ul style="list-style-type: none"> ・2ヶ月程度への延長を検討中 	<ul style="list-style-type: none"> ・2ヶ月程度への延長を検討中
	メール通知等	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード払い、かつ、WEB請求明細サービス未利用の者に対しては、ダイレクトメールで通知 (この他は、請求書、口座振替明細書又はWEB請求明細サービスを通じて通知) 	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の者に対してダイレクトメールで通知 <ul style="list-style-type: none"> －会員サービスに加入していない者 －会員サービスに加入しているが、メール送付の了承がない者(了承がある場合はメールで通知) ・これらに加えて、請求書、口座振替明細書、WEB請求明細サービスを通じて通知
オプション		<ul style="list-style-type: none"> ・主な消費者向けオプションサービスについては、無料期間を設けていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申込み後の開通案内に「無料期間1ヶ月間」と記載 ・今後、開通案内に「2ヶ月目以降はご利用料金がかかります」等の注意喚起を記載予定。