
確認措置に係る改善状況について

2018年2月16日
株式会社NTTドコモ

■ 弊社の確認措置に係る運用について、改善を求められた。

- ① 電波の状況不十分又は説明不十分もしくは書面不備を理由とする利用者の8日間以内の解約の意思の表示について、契約書面の記載への言及がなくとも、確認措置の申出として取り扱うこととすること
- ② そのほか、契約初期に契約解除を求める苦情等の状況に比して確認措置により契約解除に応じた数が著しく少ないことを踏まえ、そうなるに至った原因を検証・究明し、利用者視点に立った対応がされることとなるよう、運用方針を見直し改善すること

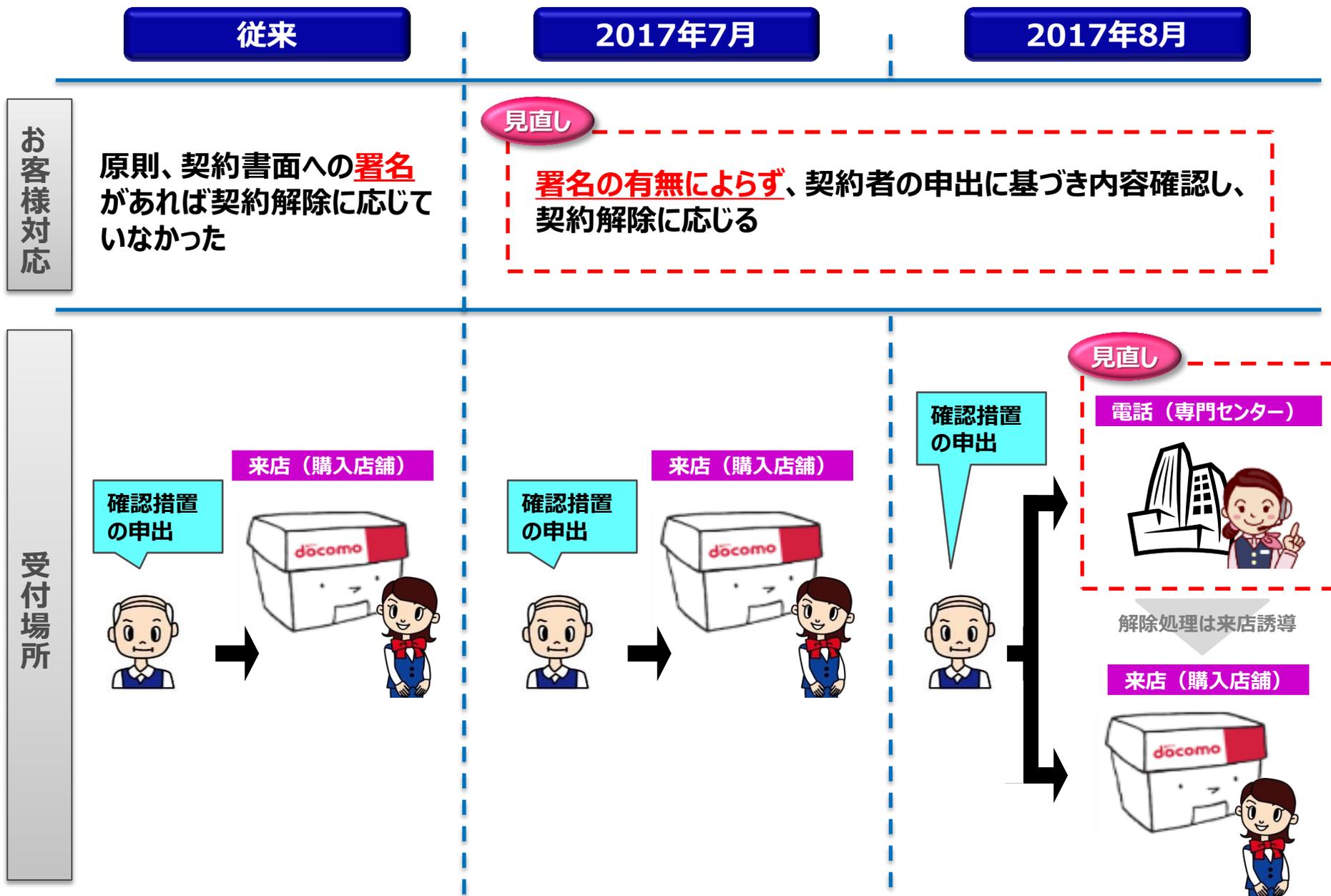
(過去に確認措置の適用対象の契約を締結した後に説明不足等を訴えたとする利用者からの申告が同社にあった場合についても対応必要)

※2017年6月22日 総務省 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第3回）
「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」より抜粋

■ 確認措置の受付を適切に行うため、お客様のご理解を促進させるための改善策を実施

	対策案	対応時期
①	契約書面への 署名の有無によらず 、お客様の申出に基づき内容確認し、契約解除に応じる。	2017年7月
②	「確認措置」について、 わかりやすい名称（8日以内キャンセル） を設定	2017年7月
③	弊社直営センター（ 8日以内キャンセル受付センター ）を設け、確認措置の受付を開始	2017年8月
④	過去に確認措置を申出たが契約解除を行わなかったお客様に対し、契約解除を受付ける。	2017年7月
⑤	新規ご契約の際にお送りしている サンキューレター に、契約解除の受付の連絡先を記載する。	2017年7月

3. 確認措置の受付フロー



項目	概要
センター名称	8日以内キャンセル受付センター（直営）
電話番号（フリーダイヤル）	0120-580-130
営業時間	午前10時～午後6時（年中無休）
お客様告知	<ul style="list-style-type: none">・契約書面・各種説明ツール・サンキューレター・ドコモのホームページ
開設日	2017年8月21日

- 2017年7月の運用変更以降、契約解除件数は増加し、適切に運用

構成員限り

- 消費生活センター・国民生活センターからの当社への問合せは、昨年対比で減少しており、着実に効果が表れてきている。

構成員限り