

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 53 回）  
オンライン契約に関するヒアリング 追加質問事項

<質問>

(1) 通信サービス解約後もマイページを確認することはできるのか。できる場合、その期間はどのようになっているか。また、解約時にこれらの旨が適切に説明されているか。

(木村構成員)

(2) KDDI の発表において、「ダークパターンにならないよう、社内で連携したチェック体制を整備」とあるところ、同様の取組は実施しているか。また、同様の取組を行っている場合、どのようなデータやモデルを参考にチェックや確認を行っているか。

(黒坂構成員)

(3) オンラインショップの場合、重要事項説明の文字数をいくら少なくしても、文字列だけをスクロールしていく形では、消費者はしっかり読もうという気にはなかなかないかもしれません。例えば、重説の動画・アニメを見てもらうなど、今後、改善に向けた具体的なアイデアがあれば教えて欲しい。

(北構成員)

(4) オンライン専用プランの場合、苦情や相談の処理方法は基本的にチャットに限られるとのことであったが、これにより利用者からの相談の声があげづらくなったり、利用者が相談することをあきらめてしまう恐れもあるのではないか。この点についてどのように考えているか。

(近藤構成員)

(株式会社 NTT ドコモ 回答)

(1)

- 解約後も d アカウントを保有いただいている場合、Mydocomo より過去 54 か月間の手続き内容、および過去 4 か月間の請求情報が確認可能です。
- 解約の手続き画面において、解約後に Mydocomo より過去の手続き内容や請求情報が確認できることのご案内は現状しておりませんが、今後ご案内に向けた対応を検討してまいります。

(2)

ダークパターンに特化した確認は実施しておりませんが、オンラインサイトの記載内容がお客様に誤認を与えないような記載となるよう、社内関連部門による事前確認を実施しております。

(3)

- オンラインにおける重要事項説明については、店頭と異なりお客様自身での確認と理解が必要であるため、動画を加える工夫は分かりやすさの観点でも有効と考える一方、動画自体を早送りする読み飛ばしのリスクは懸念されます。
- 文字だけでなく図や表等の画面イメージを新たに加えるなど、現状よりも読み飛ばしを低減させ、注意事項をより分かりやすくご理解いただくための対応を引き続き検討してまいります。

(4)

- オンライン専用プランの利用者は、チャットによる問い合わせの抵抗感は低いものと想定していますが、



以上