

## オンライン解約の実現およびわかりにくい解約方法の排除

令和3年4月26日

関東弁護士会連合会消費者委員会

### 第1 オンライン解約の実現

- ・解約は、事業者から働きかけることはなく、契約者自身の判断である。契約自由の原則から、契約者の意思を尊重すべきである。
- ・一般的な消費者契約において、店頭解約以外に、オンライン解約などの解約の選択肢を増やしたことで消費者被害が生じた事例を東京、第一東京、第二東京、神奈川県、埼玉、千葉県、茨城県、栃木県、群馬、山梨県、長野県、新潟県の各弁護士会所属委員に確認したが、そのような事例は見当たらなかった。
- ・NTTドコモの解約手続は、契約者の契約確認サイトから直接手続ができ、かつ解約リンクの位置もわかりやすく整理されており、理想的な状態である。
- ・楽天モバイルの解約手続は、もっとも早くからオンライン対応していた点が評価できる。しかし、解約リンクにたどり着くための方法が一見してわかりにくく、改善の余地がある。
- ・KDDIおよびソフトバンクは、povo・LINEMOブランドではオンライン解約が実現しているのに、au・ソフトバンクブランドではオンライン解約が実現していない。契約解除をオンラインで提供することも一つのサービスだが、より高い料金を支払っている契約のほうが、サービスが悪化している状態になっている。

### 第2 わかりにくい解約方法の排除

- ・解約に手間がかかる、すぐに解約申し込みページが見つからないなど、契約者からの解約を難しくすることは、「ダークパターン」として各国で規制が進んでいる（日経新聞 2021/3/26 記事参照）。

- ・アメリカのカリフォルニア州法では，オンライン契約をした場合，オンライン解約手続を用意することが必須とされている（17602 (c)参照）。
- ・現状では，NTTドコモのオンライン解約が方法としてもっとも優れている。
- ・①契約者の契約確認サイトから容易に解約リンクを発見することができること，②解約申し込みをした際にアンケート回答を必須事項としていないこと，③解約前に引き留めを行っていないこと，④解約確認を繰り返し行わないこと，最低限これらの条件充足が求められる。
- ・オンライン解約のページを，契約者の契約確認サイトと別に設けることは問題がある。そのように別ページになっていると，契約者はそもそも探すことができない。NTTドコモのように，必ず契約確認サイトに解約リンクを設置する必要がある。
- ・契約者数が最も多いNTTドコモの解約方法に他社もあわせることが，携帯電話事業者各社の公平な競争環境確保のためにも適切である。
- ・MVNO ではオンライン契約・解約が前提となっており，MVNO より立ち後れているMNO 各社につきモニタリングが必要である。オンライン解約を形式的に設定しただけでは足りず，契約者が解約の意思をもったときに，確実に解約できる方法で設定されていなければ意味がない。

以上

	NTTドコモ		KDDI			ソフトバンク			楽天モバイル
	NTTドコモ	ahamo (アハモ)	au	povo (ポヴォ)	UQ mobile	ソフトバンク	LINEMO (ラインモ)	Y!mobile	
	◎	○?	x	△	x	x	△	△	○
オンラインでの単純解約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メニューから解約可</li> <li>・メニューも整理されていてわかりやすい</li> <li>・各社はNTTドコモの状態にあわせるべき</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ahamoお手続きページからの解約</li> <li>・契約者の契約確認サイトからは解約できない?</li> <li>・受付時間は24時間対応</li> </ul>	オンライン解約不可	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEMOの解約ページから解約</li> <li>・契約者の契約確認サイトからは解約できるか不明</li> <li>・解約ページは検索しても見当たらない</li> </ul>	オンライン解約不可	オンライン解約不可	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEMOの解約ページから解約</li> <li>・契約者の契約確認サイトからは解約できない?</li> <li>・受付時間が9時から20時に限定されている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約者の契約確認サイトから解約できない</li> <li>・インターネットで検索して解約確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・MVNOの良い点を引き継ぎ、MNOとしてみっとも早くオンライン解約を実現した点が評価できる</li> <li>・メニューから探しにくい</li> </ul>