

# インターネット（スマートフォン利用を含む）でMNP手続および携帯電話の回線契約解除のいずれもできることを携帯電話事業者各社に義務づける法制度の整備を求める意見書

2020年（令和2年）12月25日

関東弁護士会連合会

理事長 伊藤 茂昭

## 第1 意見の趣旨

国に、電気通信役務の提供に関する契約をした者すべてにつき、インターネットを利用してMNP予約番号発行手続および電気通信役務の提供に関する契約の解約手続（以下「解約手続」という。）を完結できるようにすること、ならびに契約者がスマートフォンを使用する電気通信役務の提供に関する契約を締結している場合にはその契約者所有のスマートフォンを利用してMNP予約番号発行手続および解約手続を完結できるようにすること、いずれについても行える状態であることを携帯電話各社に義務づける法制度を整備することを求める。

## 第2 意見の理由

### 1 携帯電話事業者各社では電気通信役務の提供に関する契約（いわゆる携帯電話の回線契約）の新規契約手続をインターネット上で行うことができること

現時点においても、携帯電話事業者各社では、インターネット上で電気通信役務の提供に関する契約（いわゆる携帯電話の回線契約）の新規契約手続（以下「新規契約手続」という。）を完結させることが可能な体制となっている。

新規契約手続は、本人確認書類提出が必要であり、MNP予約番号発行手続や、解約手続より厳格な手続である。

## 2 一部事業者ではMNP（携帯電話・PHSの番号ポータビリティ）予約番号発行手続および電気通信役務の提供に関する契約の解約手続がインターネット上でできないこと

MNP予約番号発行手続および解約手続は、契約をした者が手続きをしたことを確認すれば足りるのであるから、契約者が契約時に設定した暗証番号等を入力させるなどして、契約者本人によって手続が正式に行われた事を確認すれば手続を進めることは可能である。

そのため、MNP予約番号発行手続および解約手続のいずれについても、暗証番号等の入力をさせるなどの手続を経ればインターネット上で手続をすることができる携帯電話事業者もある。

しかし、一部携帯電話事業者では、MNP予約番号発行手続および解約手続について、インターネット上で手続が完結できない状況にある。

このように、MNP予約番号発行手続および解約手続は新規契約手続よりもゆるやかな手続で足りるにもかかわらず、一部事業者ではインターネット上でこれらの手続きを完結することができない。

## 3 一部事業者ではMNP予約番号発行手続および電気通信役務の提供に関する契約の解約手続が契約者所有のスマートフォンからできないこと

一部携帯電話事業者では、MNP予約番号発行手続および解約手続が、契約者所有のスマートフォンを利用して行うことができない状況である。

携帯電話事業者は、携帯電話事業者とスマートフォンを利用する電気通信役務の提供に関する契約を締結した契約者には、携帯電話事業者が契約者各人の契約内容や料金内容を契約者のスマートフォンで確認できるサイト（以下「契約確認サイト」という。）を提供している。

契約確認サイトを提供している事業者の中には、契約確認サイト内においてMNP予約番号発行手続および解約手続をすることが可能な事業者もある。

しかし、一部携帯電話事業者においては、契約確認サイトからMNP予約番号発行手続および解約手続をすることはできない。

#### 4 一部事業者では解約手続が店頭手続のみとなっているため、緊急事態宣言に伴い問い合わせが急増したと推測されること

一部携帯電話事業者については、解約手続を店頭手続で行うことが原則となっていたことから、令和2年4月7日に発令された新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言（以下「緊急事態宣言」という。）によって、店頭手続を行うことが出来なくなった結果、解約手続について問い合わせを含むの電話での問い合わせが、当該一部携帯電話事業者の契約者から多数寄せられる事態となった。

当連合会では具体的な問い合わせ件数を把握するため、緊急事態宣言期間中の令和2年4月および同年5月に一部携帯電話事業者へ寄せられた問い合わせ件数および応答件数について、一部携帯電話事業者へ照会を行っている。

その結果、A社から総合問い合わせ件数につき、令和2年4月は196万4000件（うち応答数54万6000件）、令和2年5月は171万1000件（うち応答数45万件）であったとの回答があった。

あわせて、新型コロナウイルス感染症の影響がなかった時期におけるA社の総合問い合わせ件数につき、令和2年1月は110万7000件（うち応答数88万7000件）、令和2年3月は105万4000件（うち応答数85万3000件）との回答も得られた。

このように、緊急事態宣言がされた時期と新型コロナウイルス感染症の影響がなかった時期とを比較すると、緊急事態宣言の期間中の総合問い合わせ件数が61万件から86万件程度増加している。

この総合問い合わせの増加分には、解約できないことを理由とする問い合わせが相当数含まれているものと推測される。

なお、当連合会からA社と合わせて照会を行ったB社およびC社からは、回答

を拒否する旨の回答があった。

この点、携帯電話事業者の携帯電話契約数は、2020年6月時点（前記のA社からの回答がされた時期の直近の契約者数）で、B社が約5924万件、A社が約8061万件、C社が約4366万件となっている。

回答を拒否したB社とC社の契約者数を合算した合計数はA社の契約者数を上回っていることからすると、令和2年4月と令和2年5月には、B社とC社の問い合わせ件数を合わせると、A社の問い合わせ件数を上回る問い合わせや応答が出来なかったケースがあり、かつその中には解約についての問い合わせが相当数含まれていたのではないかと推察される。

## 5 各地の消費生活センターへの苦情申立が多数あったこと

このように、一部携帯電話事業者について、解約手続が店頭手続のみとなっていた。

また、外出自粛要請もあり店頭での手続自体に不安を覚える契約者が多数であった。

そのため、各地の消費生活センターに対して携帯電話事業者の解約について苦情が多数寄せられる事態となった。

## 6 感染拡大防止のためにもインターネット上およびスマートフォンからの手続を可能にすべきこと

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止は喫緊の課題であるが、いまだにMNP予約番号発行手続および解約手続を店頭のみ限定している一部携帯電話事業者がある。

店頭でのこれらの手続自体、1時間前後の時間を要する手続であり、店員と契約者との間の長時間の接触が不可避な状況となっている。

また、地方においては人出が多い店頭まで出向くこと自体が感染リスクの上昇

になってしまう。

現在、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念される状況であるが、A社が約8061万件、B社が約5924万件、C社が約4366万件的契約についてこれらの手続について店頭でしか受け付けていない状況では、各店舗においてクラスターが発生する蓋然性が高いといわざるを得ない。

## 7 MNP予約番号発行手続および解約手続を容易にすることが公正な競争促進となること

携帯電話事業者において、新規契約手続はインターネット上で可能である。

しかし、一部携帯電話事業者においてはMNP予約番号発行手続および解約手続を店頭のみと限定している。

つまり、一部携帯電話事業者は、自社の電気通信役務の提供に関する契約を解約されてしまうMNP予約番号発行手続および解約手続について、契約者に手間や時間的なコストをかけさせることで、契約の解約をあきらめさせる目的があるものと考えられる。

このように、新規契約手続についてはインターネット上で簡易にできるようにするが、MNP予約番号発行手続および解約手続については簡易にできないようにすることは、契約者である消費者が事業者や契約内容を選ぶ自由を不当に侵害するものといえる。

また携帯電話契約について、事業者間で公正な競争を促進させるためには、MNP予約番号発行手続および解約手続をインターネット上で手続きを完結できるようにさせ、他社への新規契約を促すことも必要である。

そして、スマートフォン利用者については、MNP予約番号発行手続および解約手続を、契約者所有のスマートフォンを利用して契約確認サイトで手続を完結できるようにすることも、事業者間で公正な競争を促進させるために必要である。

以上

例：料金プラン  カテゴリから探す

**解約・その他**

<p><b>SIMロック解除</b></p> <p>SIMロック解除のお手続きができます。… <a href="#">もっとみる</a></p>	<p><b>携帯電話番号ポータビリティ予約 (MNP)</b></p> <p>携帯電話番号ポータビリティ予約 (MNP)のお手続きができます。… <a href="#">もっとみる</a></p>	<p><b>ドコモ光の解約</b></p> <p>「ドコモ光」の解約は、お電話・またはドコモショップで、お申込できます。… <a href="#">もっとみる</a></p>
<p><b>電話番号保管</b></p> <p>電話番号保管のお手続き・ご契約内容の確認ができます。… <a href="#">もっとみる</a></p>	<p><b>メールアドレス保管</b></p> <p>メールアドレス保管のお手続き・ご契約内容の確認ができます。… <a href="#">もっとみる</a></p>	<p><b>回線の解約</b></p> <p>携帯電話の解約のお手続きができます。 ※ オンラインでのお申込みはdアカウントでのログインが必要となります。</p> <p><a href="#">お手続きする</a></p> <p><a href="#">サービス詳細 &gt;</a></p>

メンテナンス情報

※ 一部のお手続きは、毎週火曜 午後10時30分～（翌日）午前7時はメンテナンスのためご利用いただけません。

※ 臨時で午後10時～（翌日）午前8時30分にメンテナンスを実施する場合があります。

何かお困りですか？

お困りの時（お客様サポート）



ケータイ Watch キャリア ドコモ サポート

## みんなのケータイ



## ドコモ回線をオンライン解約してみた

島田純 2021年4月6日 06:00



ツイート リスト 3 23 いいね! 30 シェア

NTTドコモの回線を、オンラインで解約しました。

これまで、ドコモ回線の解約手続はドコモショップ店頭でのみ受付が可能でしたが、本誌のニュースで紹介されている通り、3月下旬からはオンラインでも手続ができるようになりました。ちょうど、古いプランで契約している二年契約の更新月にあたる回線があったので、オンラインで解約してみることに。



ドコモ回線がオンライン解約できるようになった

実は、ドコモショップ以外での解約受付が行われたのは今回が初めてではありません。2020年の春には、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大を受けたドコモショップの営業時間短縮・受付業務の縮小の影響によって、電話で解約を受け付けていました。

この時は暫定的な対応であったため、ドコモインフォメーションセンター（151）に電話して解約の意思を伝えると、その場で解約の手続は完了せず、折り返しの電話で解約手続きの担当者による注意事項の説明などが行われた上で解約するため、ドコモショップへの来店は不要ではあったものの、少々手間がかかるものでした。

ケータイ Watch をフォローする

## Special Site



コロナ太りでも人気リラックスেশョン家電で気分もスッキリ！最新家電の上手な活用法



テレワーク関連、オンライン学習、おうちエンタメ等をここに集約！！



パソコンやタブレットなどお得な中古品情報をまるっとお届け!!



「a1」から「a7C」まで！フルサイズミラーレス「a」の注目の最新情報をお届け！

## アクセスランキング

1時間	24時間	1週間	1カ月
-----	------	-----	-----

楽天モバイルから「Rakuten BIG s」、ミリ波対応で4眼カメラ搭載

ドコモショップでahamoの有償サポート、22日から3300円で開始予定

UQ mobile、オンラインショップで「Xperia 8 Lite」「Galaxy A41」値下げ

PP Band Styleが23日発売——5000円で買える高コスパなスマートバンドが登場

「セブン-イレブンアプリ」にPayPay登録、毎週半額クーポンもらえるキャンペーン

[もっと見る](#)

## 最新記事



UQ mobileのiPhone 11、4万9680円〜で23日発売——MNPと新規で最大2万…

4月19日 15:50



楽天モバイルから「Rakuten BIG s」、ミリ波対応で4眼カメラ搭載

4月19日 14:40



mineo、「ドライブパッケージ」を20日提供開始——カーナビ/ドラレコ/車載W…

4月19日 13:38



ドコモショップでahamoの有償サポート、22日から3300円で開始予定

4月19日 12:51



楽天モバイル、18日午前一部ユーザーで繋がりづらく、すでに復旧

4月19日 12:18

トヨタ、新型SUV「クラウン クルーガー」中国で発表 2.5リッターハイブリッド搭載の3列シートSUV

トヨタ、TOYOTA bZシリーズ第1弾「TOYOTA bZ4X」初公開 e-TNGA EV専用プラットフォーム&新AWDシステム採用

「鬼滅の刃 ヒノカミ血風譚」、炭治郎の師匠「鱗滝左近次」が参戦決定！  
「週刊少年ジャンプ」最新号「鬼殺隊報」に…

Amazonや楽天ブックスも狙い目！ 今週のPS5 抽選販売・予約情報まとめ

セブンアプリにPayPay登録で半額クーポン毎週5枚

▶ もっと見る

## おすすめ記事

iPhoneユーザーはどの「iPhone 12」に買い替えるべき？ 徹底検証してみた！

KDDI高橋社長に聞く、「ドコモ子会社化」がもたらす「公平競争の危機」

ドコモ井伊社長がざっくばらんに語る、「ahamo」開発の舞台裏

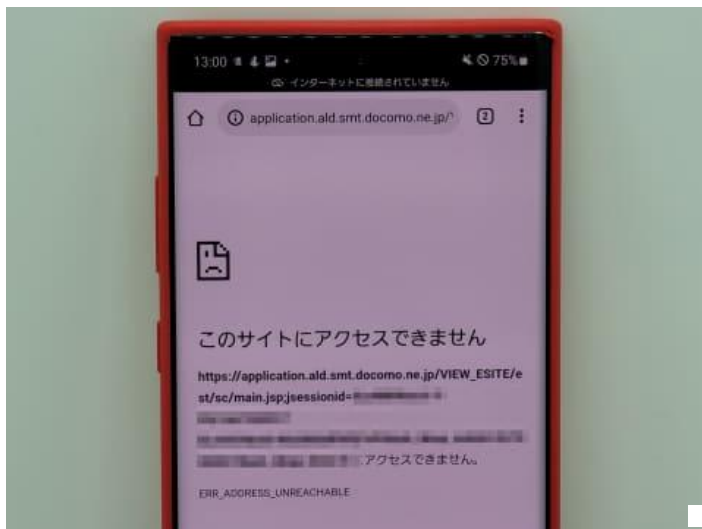
一方、新たにスタートしたオンラインでの解約手続きは、「ドコモオンライン手続き」にて手続きを行うと、（当たり前ですが）オンラインで解約が完了します。

手続きには、dアカウントでのログインのほかに、連絡先メールアドレスの登録、解約する回線で二段階認証を行うためのSIMカードが必要です。基本的には、解約する回線自身でサイトにアクセスして解約するのが楽でしょう。



解約手続きに関する注意事項

オンラインでの解約は、「手続き完了と同時に解約手続きが完了しすぐに通話・通信が利用できなくなります」という注意事項の記載の通りに、解約手続きを完了するボタンを押した瞬間に、手続きを行っていたスマートフォン上の表示が「圏外」を示す表示に。料金プランの変更などで表示される「手続きが完了しました」的なページが戻ってくることもなく、接続エラーとなりました。



「手続きを完了する」ボタンを押した瞬間に解約完了

正常に解約が完了したことは、スマートフォンが圏外になったことや、連絡先メールアドレスに手続き完了のメールが届くため確認できませんが、思っていたよりもかなり早く解約処理が完了するのには驚きます。

ドコモの料金プランの多くは、解約月の月額料金が日割りされません。このため、月末付近に解約を……と思っても、スケジュール上の都合で難しかったり、ドコモショップの店頭が混雑していて待ち時間が長くなるかも……。などの懸念を払拭できるオンライン解約は、ユーザーの手間が少ないのはもちろん、ドコモショップ店頭での混雑改善にも貢献できそうです。

なお、シェアグループの代表回線を変更する場合や、ドコモ光とペア設定されているドコモ回線の契約は受け付けされないなど、一定の制限はあり、それらに該当する場合には従来通りドコモショップでの手続きが必要です。



## 編集部のおすすめ記事



ドコモ、オンラインで解約できるように

ケータイ Watchをいいね・フォローして最新記事をチェック!

いいね!      フォローする



「Xperia 5 II」をオリジナルケースで持ちやすくするために選んだもの

AQUOS sense4のカメラを試す



▶ [みんなのケータイ] の他の記事を見る

### Group site links

#### インプレスのビジネスWeb

- ▶ Think IT
- ▶ Web担当者Forum
- ▶ インプレス総合研究所
- ▶ IT Leaders
- ▶ Find-IT
- ▶ ドローンジャーナル
- ▶ SmartGridフォーラム
- ▶ ネットショップ担当者フォーラム
- ▶ Impress Business Library
- ▶ インプレスセミナー
- ▶ DIGITAL X (デジタルクロス)

#### インプレスの本と雑誌

- ▶ DOS/V POWER REPORT
- ▶ デジタルカメラマガジン
- ▶ インプレスブックス
- ▶ impress QuickBooks
- ▶ インプレスR&D
- ▶ NextPublishing
- ▶ ネクパブ・オーサーズプレス
- ▶ インターネット白書ARCHIVES

#### Rittor Music

- ▶ リットーミュージック雑誌Web
- ▶ 楽器探そう!デジマート
- ▶ 耳マン

#### MdN

- ▶ MdN Design Interactive
- ▶ MdNのデザイン求人情報

#### 山と溪谷社

- ▶ ヤマケイオンライン
- ▶ CLIMBING-net
- ▶ MtSN

本サイトのご利用について | お問い合わせ | 編集部へのご連絡 | プライバシーについて | 会社概要 | インプレス ループ | 特定商取引法に基づく表示

Copyright ©2021 Impress Corporation. All rights reserved.

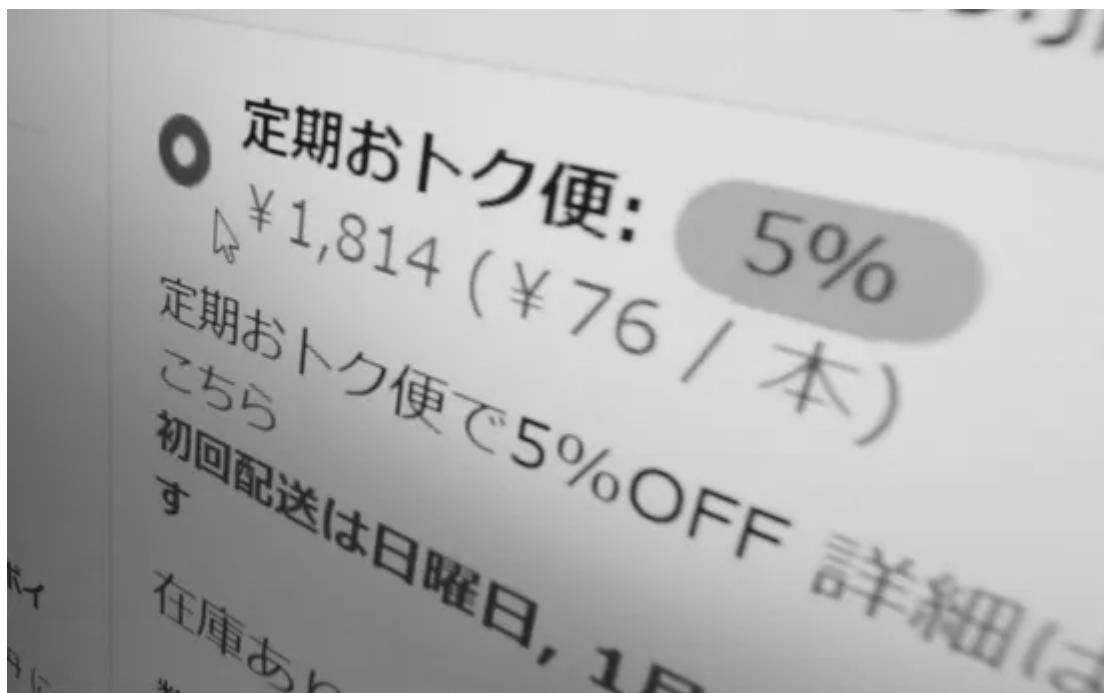
## 消費者操る「ダークパターン」 国内サイト6割該当 【イブニングスクープ】データの世紀

[データの世紀](#)[フォローする](#)

2021年3月26日 18:00 (2021年3月27日 5:21更新) [有料会員限定]

[保存](#)**Think!**[鈴木亘さんの投稿](#)

ネット通販などのサイトで、消費者のスキを突いて余分な注文などを促す仕掛けが横行している。「ダークパターン」と呼ばれ欧米で規制が進むが、日本では大半が合法とされ対応が遅れている。日本経済新聞の調査で国内主要サイトの6割でダークパターンが確認された。デジタル技術の進化に、消費者保護ルールが追いついていない。



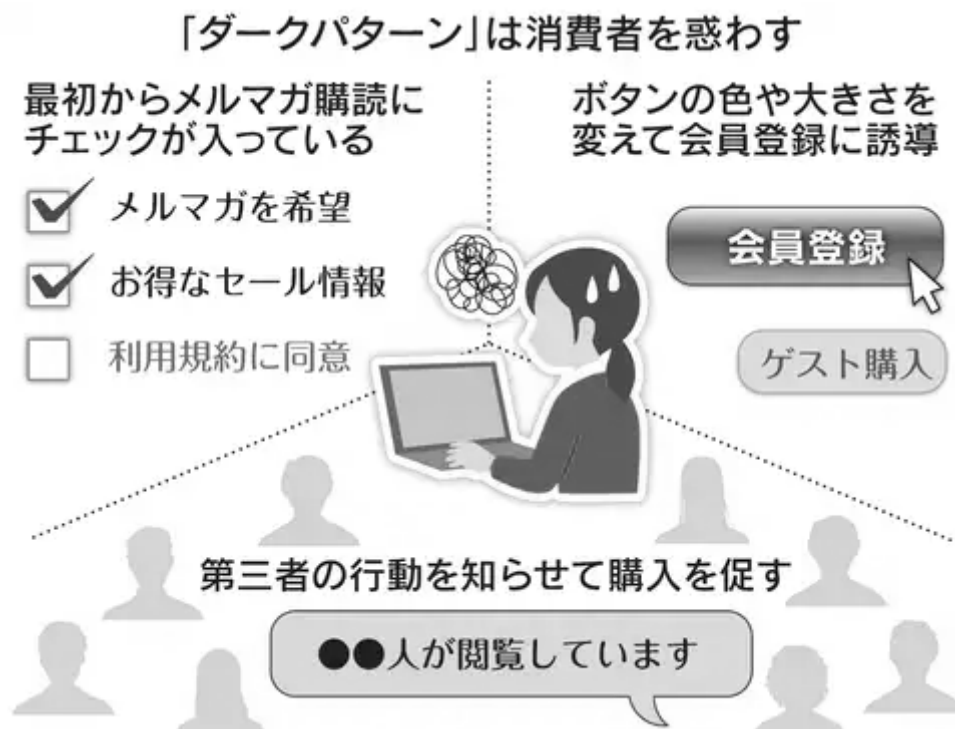
大手通販サイトのアマゾンでは「定期購入」が初期設定され、1回だけの通常の注文をするには消費者が選び直さなくてはならない場合がある

「違法なダークパターンの疑いがある」。政府系のノルウェー消費者評議会は1月、米アマゾン・ドット・コムの有料サービス「アマゾンプライム」に関し、解約が困難で消費者の利益を損ねると指摘。ノルウェー消費者庁に調査を促した。

同様の動きは世界に広がった。ギリシャやフランス、ドイツ、米国などの消費者団体が相次いでノルウェーでの問題提起に賛同を表明。各国当局に調査を働きかけた。

ダークパターンは約10年前に英国で「消費者を欺く」と問題視され、注目を集めた。ネットサービスで退会などの解約を煩雑にするのは「障害」という典型的な手法だ。

米プリンストン大は19年、主なダークパターンを7種に分類。セールsの時間制限などを強調する「あおり」、余分な注文のボタンの色などを目立たせて申し込みを促す「誘導」などを挙げた。



ただ既存の法制度に触れるか判断が難しい例もあり、欧米では法の穴を塞ぐルール整備が進む。

例えばメールマガジンの受信同意を初期設定するのは「誘導」に分類される。丁寧な同意取得を義務付ける欧州連合（EU）の「一般データ保護規則」（GDPR）に違反する恐れがある。

米カリフォルニア州は3月15日に消費者プライバシー法（CCPA）を見直し、解約手続きなどのダークパターンを新たに禁止。ワシントン州でもダークパターンによる利用者の同意取得を規制する法案が提出された。

摘発例も出てきた。米連邦取引委員会（FTC）は20年9月、通信教育の「ABCマウス」を「あえて退会手続きを難しくしていた」として提訴。同社は解決金として1000万ドル（約10億円）の支払いに応じた。

## 欧米では規制が進む

「同意欄の事前チェック」がGDPR（EU—

般データ保護規則) に抵触する恐れ
米連邦取引委員会が20年、退会方法の複雑なサイト運営者を提訴
米ワシントン州で21年1月、ダークパターンによる同意取得を規制する法案が提出
米カリフォルニア州は3月、解約手続きなどでのダークパターンを禁止

プリンストン大のアルネシュ・マトゥール氏は「ダークパターンの使用が企業イメージの低下を招く。今後、自主対応が増える」とみる。民泊大手の米エアビーアンドビーは料金総額を予約の最終段階まで示していなかったが、批判を受けて19年以降、表示を改めた。

一方、日本では企業や行政の対応が遅れる。

「注文した覚えはないのに」。20年末、茨城県の高橋しおりさん（25）は炭酸飲料の24本セットが自宅に突然届き驚いた。差出人はアマゾンジャパン。注文履歴をみると半年前に同じ商品を買った際、うっかり「定期購入」を選んでいたことが分かった。同サイトでは一部商品で定期購入が初期設定されており、「誘導」のダークパターンといえる。返品もできたが自分の見落としも後ろめたく、「もやもやしつつ、あきらめた」と話す。

日本経済新聞は20年12月、国内の消費者向け主要100サイトでのダークパターンの利用状況を調べた。プリンストン大と明治大に助言を受けて判定すると、ネット通販など62サイトでダークパターンを確認した。

プリンストン大が19年に米国の約1万1千サイトを調べた際は利用率は約11%だった。日米の調査手法は違うが、日本の利用率の高さが際立つ。

日本で多いのは「誘導」の手法で、58サイトで確認された。うちメルマガの受信の初期設定が51例、商品の定期購入が自動的に選択されているものが2サイトあった。ただ現行法では大半は合法とみられる。多くの企業は「改善余地はあるが違法ではない」（通販大手）と見直しに消極的だ。

消費者庁は悪質例を防ぐため、特定商取引法の改正に動く。通販サイトなどが定期購入や高額な商品の購入について、虚偽やわかりにくい表示で消費者を誤認させた場

合、懲役刑を含む刑事罰の対象とする方針だ。

対応の遅れのしわ寄せは既に消費者に及んでいる。国民生活センターによると、20年4月から21年1月末のネット通販に関する相談は約22万件で前年同期より3割増。

「キャンセルできない」など、ダークパターン絡みとみられる内容も多い。

企業側の相談に乗る河崎健一郎弁護士は「日本企業の問題意識はまだ低い」と指摘。

「高齢者のネット通販利用も増える中、サイト上での適切な手法を見直す議論が大切だ」と話す。

(綱嶋亨)

### 「他社も同じ」 日本企業で進まぬ見直し

日本経済新聞の調査で、国内の消費者向け主要サイトの6割で消費者に不利な選択を促す「ダークパターン」が確認された。多くの企業は「他社も同じ」などと改善に消極的だ。

調査で見つかったダークパターン一覧	
ダークパターン	サイト例
メルマガ購読に事前チェック (誘導)	総合モール
定期購入が初期設定 (誘導)	健康食品
カウントダウン (あおり)	外食
期限のない「期間限定セール」 (あおり)	宿泊予約
第三者の閲覧・購入状況を表示 (あおり)	飲食店予約
在庫僅少を強調 (あおり)	旅行予約
退会方法を電話に限定 (障害)	化粧品、TVショッピング

最多例はメールマガジン配信の「誘導」だ。51サイトで「受信に同意」に初期設定していた。

アマゾンと健康食品販売のサントリーウエルネスのサイトは初めから「定期購入」が選ばれ、より多くの注文に誘導される例がみられた。ディーエイチシー (DHC) と

QVCジャパンのサイトでは会員退会を電話に限る「障害」の仕掛けが確認された。

ただ、いずれも日本では合法とみられる。大半の企業は「一般的な手法」と説明した。

改修の動きは少ない。

JTBの宿泊予約サイト「るるぶトラベル」は予約プランの大半で「もうすぐSOLD OUT」と表示。空きが多い場合もあったとみられるが、同社は「表示基準は非開示」とした。調査では「あおり」手法と判定した。現在は表現が「空室あり!」に変わった。

明治大の中村聡史教授は「企業にとって短期的なアクセス数などは数値化しやすく、長期的な悪影響は無視されている」とみる。サイト設計が現場任せの例も多く経営幹部などの総合的な判断が改善のカギになる。

日本経済新聞社の運営サイトでも、メール配信を必須にしたり解約を電話連絡に限ったりするダークパターンが見つかったため、順次、改修しています。適切なサイトデザインに関するガイドラインも作成しました。日経グループ各社で運営するサイトについても点検し、利用者の利便性を高める改善を進めていきます。

## イブニングスcoop

翌日の朝刊に掲載するホットな独自ニュースやコラムを平日の午後6時頃に配信します。

すべての記事が今なら2カ月無料で読み放題

春割で申し込む

保存



### データの世紀

フォローする

データ資源は21世紀の「新たな石油」といわれる。企業や国の競争力を高め、世界の経済成長の原動力となる。一方、膨大なデータを独占するIT（情報技術）企業への富と力の集中や、人工知能（AI）のデータ分析が人の行動を支配するリスクなど人類が初めて直面する問題も生んだ。


[Home](#)
[Bill Information](#)
[California Law](#)
[Publications](#)
[Other Resources](#)
[My Subscriptions](#)
[My Favorites](#)

**SB-313 Advertising: automatic renewal and continuous service offers.** (2017-2018)

SHARE THIS:



Date Published: 09/28/2017 09:00 PM

**Senate Bill No. 313**

CHAPTER 356

An act to amend, repeal, and add Section 17602 of the Business and Professions Code, relating to advertising.

[ Approved by Governor September 28, 2017. Filed with Secretary of State September 28, 2017. ]

LEGISLATIVE COUNSEL'S DIGEST

SB 313, Hertzberg. Advertising: automatic renewal and continuous service offers.

Existing law makes it unlawful for a business that makes an automatic renewal offer or continuous service offer to a consumer in this state, among other things, to fail to present the automatic renewal or continuous service offer terms in a clear and conspicuous manner, to charge the consumer for an automatic renewal or continuous service without first obtaining the consumer's affirmative consent, and to fail to provide an acknowledgment that includes the automatic renewal or continuous service offer terms, cancellation policy, and information regarding how to cancel in a manner that is capable of being retained by the consumer, as specified. A violation of these provisions is subject to enforcement by any available civil remedies, except for specified activities exempt from these requirements.

This bill would, commencing on July 1, 2018, require a business that makes an automatic renewal offer or continuous service offer that includes a free gift or trial, to include in the offer a clear and conspicuous explanation of the price that will be charged after the trial ends or the manner in which the subscription or purchasing agreement pricing will change upon conclusion of the trial. The bill would prohibit a business from charging a consumer's credit or debit card, or the consumer's account with a 3rd party, for an automatic renewal or continuous service that is made at a promotional or discounted price for a limited period of time without first obtaining the consumer's consent to the agreement. The bill would also specify that if the automatic service offer or continuous service offer includes a free gift or trial, the business is required to disclose how to cancel, and allow the consumer to cancel, the automatic renewal or continuous service before the consumer pays for the goods or services. The bill also would require a consumer who accepts an automatic renewal offer or continuous service offer online to be allowed to terminate the automatic renewal or continuous service exclusively, as specified. The bill would also make other clarifying and nonsubstantive changes.

Vote: majority Appropriation: no Fiscal Committee: no Local Program: no

THE PEOPLE OF THE STATE OF CALIFORNIA DO ENACT AS FOLLOWS:

**SECTION 1.** Section 17602 of the Business and Professions Code is amended to read:

**17602.** (a) It shall be unlawful for any business that makes an automatic renewal or continuous service offer to a consumer in this state to do any of the following:

(1) Fail to present the automatic renewal offer terms or continuous service offer terms in a clear and conspicuous manner before the subscription or purchasing agreement is fulfilled and in visual proximity, or in the case of an offer conveyed by voice, in temporal proximity, to the request for consent to the offer.

(2) Charge the consumer's credit or debit card, or the consumer's account with a third party, for an automatic renewal or continuous service without first obtaining the consumer's affirmative consent to the agreement containing the automatic renewal offer terms or continuous service offer terms.

(3) Fail to provide an acknowledgment that includes the automatic renewal or continuous service offer terms, cancellation policy, and information regarding how to cancel in a manner that is capable of being retained by the consumer. If the offer includes a free trial, the business shall also disclose in the acknowledgment how to cancel, and allow the consumer to cancel, before the consumer pays for the goods or services.

(b) A business that makes automatic renewal or continuous service offers shall provide a toll-free telephone number, electronic mail address, a postal address if the seller directly bills the consumer, or another cost-effective, timely, and easy-to-use mechanism for cancellation that shall be described in the acknowledgment specified in paragraph (3) of subdivision (a).

(c) In the case of a material change in the terms of the automatic renewal or continuous service offer that has been accepted by a consumer in this state, the business shall provide the consumer with a clear and conspicuous notice of the material change and provide information regarding how to cancel in a manner that is capable of being retained by the consumer.

(d) The requirements of this article shall apply only prior to the completion of the initial order for the automatic renewal or continuous service, except as follows:

(1) The requirement in paragraph (3) of subdivision (a) may be fulfilled after completion of the initial order.

(2) The requirement in subdivision (c) shall be fulfilled prior to implementation of the material change.

(e) This section shall remain in effect until July 1, 2018, and on January 1, 2019, is repealed.

**SEC. 2.** Section 17602 is added to the Business and Professions Code, to read:

**17602.** (a) It shall be unlawful for any business that makes an automatic renewal offer or continuous service offer to a consumer in this state to do any of the following:

(1) Fail to present the automatic renewal offer terms or continuous service offer terms in a clear and conspicuous manner before the subscription or purchasing agreement is fulfilled and in visual proximity, or in the case of an offer conveyed by voice, in temporal proximity, to the request for consent to the offer. If the offer also includes a free gift or trial, the offer shall include a clear and conspicuous explanation of the price that will be charged after the trial ends or the manner in which the subscription or purchasing agreement pricing will change upon conclusion of the trial.

(2) Charge the consumer's credit or debit card, or the consumer's account with a third party, for an automatic renewal or continuous service without first obtaining the consumer's affirmative consent to the agreement containing the automatic renewal offer terms or continuous service offer terms, including the terms of an automatic renewal offer or continuous service offer that is made at a promotional or discounted price for a limited period of time.

(3) Fail to provide an acknowledgment that includes the automatic renewal offer terms or continuous service offer terms, cancellation policy, and information regarding how to cancel in a manner that is capable of being retained by the consumer. If the automatic renewal offer or continuous service offer includes a free gift or trial, the business shall also disclose in the acknowledgment how to cancel, and allow the consumer to cancel, the automatic renewal or continuous service before the consumer pays for the goods or services.

(b) A business that makes an automatic renewal offer or continuous service offer shall provide a toll-free telephone number, electronic mail address, a postal address if the seller directly bills the consumer, or it shall provide another cost-effective, timely, and easy-to-use mechanism for cancellation that shall be described in the acknowledgment specified in paragraph (3) of subdivision (a).

(c) In addition to the requirements of subdivision (b), a consumer who accepts an automatic renewal or continuous service offer online shall be allowed to terminate the automatic renewal or continuous service exclusively online, which may include a termination email formatted and provided by the business that a consumer can send to the business without additional information.

(d) In the case of a material change in the terms of the automatic renewal or continuous service that has been accepted by a consumer in this state, the business shall provide the consumer with a clear and conspicuous notice of the material change and provide information regarding how to cancel in a manner that is capable of being retained by the consumer.

(e) The requirements of this article shall apply only prior to the completion of the initial order for the automatic renewal or continuous service, except as follows:



- (1) The requirement in paragraph (3) of subdivision (a) may be fulfilled after completion of the initial order.
- (2) The requirement in subdivision (d) shall be fulfilled prior to implementation of the material change.
- (f) This section shall become operative on July 1, 2018.