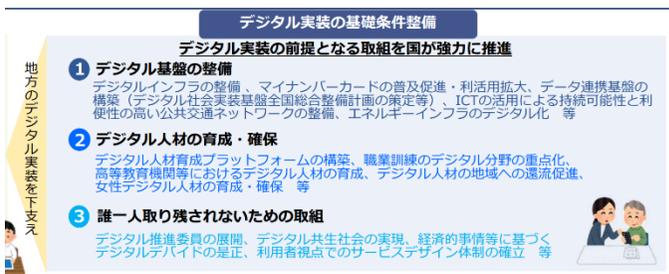

電子交付の推進に向けた取組について

2023年3月28日
株式会社NTTドコモ

- 政府はデジタル田園都市国家構想を政策の柱に位置付け、DX化の取組みを推進
- 特定商取引法においても、電子交付を可能とする改正法が成立
- 当社の契約手続きもWEB受付が増加し、書面交付も電子交付が主流になりつつある

◆デジタル田園都市国家構想



出展：内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局HP

◆改正特定商取引法(概要抜粋)

特定商取引法の主な改正内容

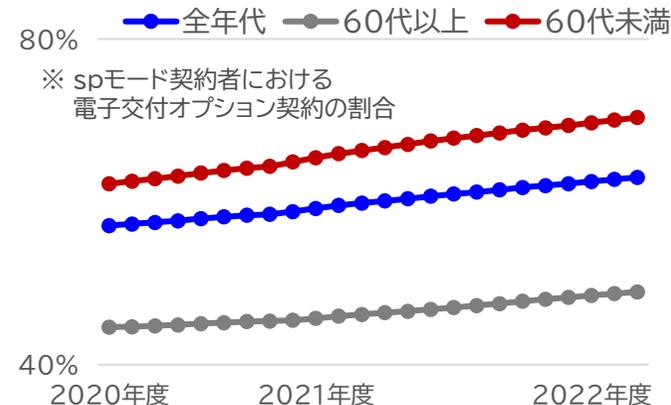
- 1 通販の「詐欺的な定期購入商法」対策**
 - 定期購入でないことと誤認させる表示等に対する直罰化
 - 上記の表示によって申込みをした場合に申込みの取消しを認める制度の創設
 - 通信販売の契約の解除の妨害に当たる行為の禁止
 - 上記の誤認させる表示や解除の妨害等を適格消費者団体の差止請求の対象に追加
- 2 送り付け商法対策**
 - 売買契約に基づかないで送付された商品について、送付した事業者が返還請求できない規定の整備等（改正前は消費者が14日間保管後処分等が可能→改正後は直ちに処分等が可能に）
- 3 消費者利益の擁護増進のための規定の整備**
 - 消費者からのクーリング・オフの通知について、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能に（預託法も同様）
 - 事業者が交付しなければならない契約書面等について、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能に（預託法も同様）
 - 外国執行当局に対する情報提供制度の創設（預託法も同様）
 - 行政処分の強化等

出展：消費者庁HP

◆当社の契約事務手続きデジタル率※



◆当社の電子交付承諾率※



2. 電子交付の更なる推進に向けた取組み(イメージ)

- 65歳未満のお客様には電子交付を推奨する一言を付加
- リテラシーを考慮し、65歳以上のお客様には紙での交付を原則とした従来通りの運用を継続

現状の対応イメージ

全年齢共通



ご契約書類は紙でのお渡しか、電子交付かお選び頂けます。

紙と電子を提示

明示的承諾

電子交付

全利用者一律に、紙面での交付と電子交付を提示し署名により承諾取得のうえ電子交付を実施

電子交付を推進する対応イメージ

65歳未満の場合



紙での交付と電子での交付のどちらかをお選び頂けます。
特段のご要望がなければ電子交付とさせていただきますがよろしいでしょうか？

紙と電子を提示
電子を推奨

明示的承諾

電子交付

一定のリテラシーがある**65歳未満の利用者**の場合は、紙面と電子を等しく提示のうえ、**電子交付を優先的に推奨し**署名により承諾取得

65歳以上の場合

従来通り紙面での交付を原則として運用

- 優先推奨による「苦情の増減影響」、「電子交付選択増加の効果」を検証するためトライアルを実施予定
- トライアルは消費者保護ルールを遵守して実施

実施時期

2023年5月1日(月)～6月30日(金)

対象店舗

一部エリアのドコモショップ

実施方法

65歳未満の来店者に対する書面交付方法について
紙と電子の両方を提示のうえ、電子交付を優先的に推奨する

具体的な
案内方法
(例)

「紙での交付と電子での交付のどちらかをお選び頂けます。
特段のご要望がなければ電子交付とさせていただきますがよろしいでしょうか？」

効果検証
観点

- ①優先的推奨によって苦情が増加しないか
- ②電子交付の選択率がどの程度向上するか

- トライアルの結果については、2023年度第三四半期の消費者保護検討会にてご報告予定

本日

2023.3

検討会での取組み紹介

2023.
1Q~2Q

電子交付の更なる推進に向けたトライアル実施

効果検証

2023.3Q

トライアル結果報告

- 「契約後の書面交付義務」は、主に利用者が契約内容を事後把握するための義務
- 現行ルールは、書面での交付を原則としつつ、利用者の明示的な承諾がある場合に限り、電磁的方法による交付を認めている

消費者保護ルールにおける電子交付の規律

- ◆ 電子交付には**利用者の承諾**が必要(事業法)
 - 電子交付は**書面又は電磁的方法による承諾**が必要(施行令)
- 【消費者保護ガイドライン】
- 利用者の「**明示的な承諾**」が必要
 - **署名、クリック等**により利用者の能動的意思表示が必要
 - 電話や口頭のみでの承諾取得は不可
 - 電子交付のみしかないとして承諾を求めることは不適切
 - **ウェブ契約**で利用者の能動的なアクセスを受けて契約する場合など、サービスの特性等に応じ、**物理的な書面交付の要望に応じた上でデフォルトを電子交付とすることは可**

**紙交付と電子交付を両方を等しく提示し、
電子交付の場合は明示的な承諾(署名、クリック等)を取得する運用を行っている**