
電子交付の更なる推進に向けたトライアル実施結果のご報告

2023年12月21日
株式会社NTTドコモ

- 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

2. 電子交付の更なる推進に向けた取り組み

2023年3月28日
消費者保護検討会資料抜粋

- 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

- 電子交付の更なる推進に向けたトライアルの結果を本日報告させていただきます

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

本日

2023.12

トライアル結果報告

- 東海支社内の69店舗でトライアルを推進し、電子交付の優先推奨を進めることで、**電子交付新規承諾率が50%強と全国店舗平均を約10%上回る結果となった**
- 2023年5-10月(トライアル期間+4カ月の苦情収集期間)で**電子交付に起因する苦情は発生していない**
- お客様からは**紙削減の観点や希望すれば後日の書面交付が可能な点で承諾をいただく声があった**

電子交付新規承諾率の昨年同月との比較

構成員限り

苦情件数とスタッフ・お客様の反応

電子交付に起因する**苦情は0件**

(身に覚えのない契約や書面がもらえなかった等)

※2023年5-10月(トライアル期間+直近までの苦情収集期間)のお客様相談室への入電及びお客様アンケートから調査

■スタッフアンケート

- お客様が書面で必要な帳票がある場合は、印刷することができるため、電子交付推奨案内に問題はなかった
- トライアルトークの「ご要望が無い場合は基本的には電子です」と案内する事で承諾増えた

■お客様の声(電子交付承諾いただけただ理由)

- 紙の削減、書面の管理や処分に困るから
- 希望があれば書面でもいただけると聞いたから
- 書面を処分した後でも電子ならいつでも見返せるから

※電子交付新規承諾率 = 新規契約時の電子交付承諾数 ÷ 新規契約数(分母分子共に65歳以上除く)

- トライアルを推進した店舗では電子交付新規承諾率の伸長が確認できた一方で、電子交付に起因するお客様からのご指摘は特に発生していない状況
- 当社は、電子交付書面の閲覧可能期間の延長(2023年5月より 閲覧可能期間を6カ月間→54カ月間へ延長)など、今後も電子交付をご利用いただきやすい環境整備に継続して取り組んでいく所存
- 社会全体としてもデジタル化が急速に進んでいく中、お客様のリテラシーに配慮しつつ、65歳未満のお客様については電子交付をデフォルトの選択肢とした運用を考えてもよいのではないかと

- 2023年11月に「書面交付義務の緩和」等を盛り込んだ金融商品取引法改正案が可決
- 上記改正を前提に、日本証券業協会は契約締結前・契約締結時等の情報提供を「原則電子交付」に変更する方針

■ 金融商品取引法改正の背景

- ✓ 日本証券業協会からの「原則デジタル化」意向を受け、金融審議会にて情報提供のデジタル化が議論され、2022年12月の書面交付義務の緩和等の方向性が取りまとめられた

顧客属性に応じ、それぞれの顧客により適した媒体で、充実した情報の分かりやすい提供を実現するため、**契約締結前や契約締結時などの情報提供については、金融事業者において書面とデジタル手段を顧客本位の観点から自由に選択できるようにすることが考えられる。**（2022年12月 金融審議会 市場制度WG 顧客本位TF 中間報告）

■ 顧客への書面交付義務に関する主な改正内容

項目	現行法	改正法案
金融商品取引法 ※1	<p>原則は書面交付が必要</p> <p>※電子交付は例外的に認められている</p>	<p>情報提供義務</p> <p>※書面交付、電子交付どちらでも可</p>
日本証券業協会の対応方針 ※2	<p>原則、書面交付を実施</p> <p>※お客様からの同意又は申出により電子交付</p>	<p>原則、電子交付を実施</p> <p>※「書面交付が可能である旨」の告知を義務付け、顧客の認識なく電子交付されることが発生しないよう周知を徹底</p>

※1 金融商品取引法等の一部を改正する法律案要綱から抜粋

※2 2023年9月 第24回金融審議会市場制度WG 日本証券業協会説明資料から抜粋

NTT
docomo