

オンライン契約に関するヒアリングについて

令和6年2月9日
事務局

対象	ヒアリング事項
MNO 4 社、MVNO委員会	<p>1. オンライン契約に関する取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでの契約、解約の利用状況（オンライン契約等の利用実態、利用可能な手続やプラン等） ・ オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ
	<p>2-1. オンライン契約における消費者保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況（提供条件説明の在り方、適合性の原則を踏まえた説明方法 等） ・ オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法 ・ この他オンライン契約における消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）
	<p>2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン専用プランの概要 ・ オンライン専用プランにおける消費者保護ルールの取組状況（提供条件説明の在り方、適合性の原則を踏まえた説明方法 等） ・ オンライン専用プランにおける苦情相談の動向及びその処理方法 ・ この他オンライン専用プランにおける消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）
	<p>3. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン契約に関して、どのような課題があるか ・ オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか ・ オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

事業者・団体名		発表者（敬称略）（役職）		説明	質疑
1	株式会社NTTドコモ	大橋 一登	経営企画部 料金企画室長	7分	30分
2	KDDI株式会社	山本 雄次	渉外・広報本部 シニアディレクター 渉外統括部長	7分	
3	ソフトバンク株式会社	吉岡 淳 大平 泰生	渉外本部 通信サービス統括部 統括部長 渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 部長	7分	
4	楽天モバイル株式会社	鴻池 庸一郎 岡田 芳樹	渉外統括本部長 渉外部 政策渉外室担当部長	7分	
5	一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会	井原 龍二	MVNO委員会消費者問題分科会主査	7分	