

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 53 回）
オンライン契約に関するヒアリング 追加質問事項

<質問>

(1) 通信サービス解約後もマイページを確認することはできるのか。できる場合、その期間はどのようになっているか。また、解約時にこれらの旨が適切に説明されているか。

(木村構成員)

(2) KDDI の発表において、「ダークパターンにならないよう、社内で連携したチェック体制を整備」とあるところ、同様の取組は実施しているか。また、同様の取組を行っている場合、どのようなデータやモデルを参考にチェックや確認を行っているか。

(黒坂構成員)

(3) 通信サービス解約時、オプション契約の継続や解約について、説明がなされているか。また、通信サービスの解約と併せてオプションも解約することができるか。

(石田構成員)

(4) オンラインショップの場合、重要事項説明の文字数をいくら少なくしても、文字列だけをスクロールしていく形では、消費者はしっかり読もうという気にはなかなかありません。例えば、重説の動画・アニメを見てもらうなど、今後、改善に向けた具体的なアイデアがあれば教えて欲しい。

(北構成員)

(楽天モバイル株式会社 回答)

(1)

- 当社においては通信サービスの解約後も、マイページを確認することが可能です。確認することができる期間について制限はございません。
- 回線の契約状態を問わず常にマイページを確認することが可能であることから、その旨の説明は解約時には特段実施しておりません。

(2)

- 当社においては消費者向けに Web サイトの表現などをよりわかりやすく、かつ消費者への誤解が生じないものとすべく、継続的に取り組んでおります。具体的には、まず Web サイト制作部門にて、「電気通信サービスの広告表示に

関する自主基準及びガイドライン」や関係法令等に基づき作成したチェックリストを参照することで、情報の正確性や広告表示の適正性、表示義務等の観点から問題ないか確認しております。その上で、制作部門とは独立した部門（法務部門、顧客サポート部門、広報部門等）がそれぞれの観点で内容を確認し、それらがすべて完了した上で公開する体制としております。さらに、確認過程で必要と判断された場合には、担当の経営幹部にも承認を得ることとしております。

(3)

- 当社では、通信サービス解約時において、オプション契約の継続や解約について説明を行っております。
- 通信サービスの解約に際して、通信サービスに紐づいたオプション契約の継続や解約についても併せてご案内し、受付しております。
- 端末に紐づいた一部オプション（端末保証サービス等）の解約については、通信サービスの解約とは別途、個別の手続きが必要となります。これに該当するオプションやその手続きの詳細についても、通信サービスの解約に際してご案内しております。

(4)

- 当社では、ご契約いただく消費者の皆様に重要事項説明をスムーズにご理解いただけるよう、図や表を活用し、またわかりやすい表現を用いるようにし、文章量を適切に調整するなどの改善の取り組みを継続して進めております。今後も引き続き改善に取り組んでまいります。

以上