

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) 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ないかもしれません。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)

(4) オンライン専用プランの場合、苦情や相談の処理方法は基本的にチャットに限られるとのことであったが、これにより利用者からの相談の声があげづらくなったり、利用者が相談することをあきらめてしまう恐れもあるのではないか。この点についてどのように考えているか。

(近藤構成員)

(ソフトバンク株式会社 回答)

(1)

- 解約後90日以内は、請求明細等がマイページにてご確認いただけます。また、その旨は解約時の重要事項説明書面や、動画にて説明しています。

(2)

- オンライン契約画面の確認については、社内で連携したチェック体制を整備しています。消費者保護ガイドラインや特商法の観点、消費者が誤認しない分かりやすい表示になっているかを中心に、社内弁護士や法務部門、CS部門など関係する部門にて確認しています。

(3)

- 契約後の請求額の確認方法、マイページへのログイン方法等のよくあるお困りごとについては、オンラインで確認できる説明動画を用意するなどの取組を行っています。今後も、同様の取組を検討、改善してまいります。

(4)

- オンライン専用プランでは、有人のチャットをご用意しています。電話とチャットの顧客満足度アンケートの結果は同水準であり、どちらもご不便なくご利用いただいています。また、チャットの利点として「待ち時間がないのでスムーズ」「チャットは便利」というお声もいただいています。今後もお客様の声をもとに、サービス向上に努めてまいります。

以上