

事業者ヒアリング実施概要 (報告書2024フォローアップ)

令和7年3月27日
事務局

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について

(固定系サービスのみ)

- ・電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告（2023年11月）以降でどのような変化があるか。
- ・苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。
- ・代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。
- ・代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。
- ・代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。
- ・貴社で把握している苦情（特に電話勧誘に起因するもの）について、苦情に至った原因をどのように考えているか。
- ・昨今の貴社の適正化の取組にもかかわらず、苦情が減少しない実情をどう考えるか。今後どのように対応していくか。

2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

(MNO 4 社、MVNO委員会)

- ・オンライン契約において、最終確認画面を設け、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項（料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等）を再度表示することへの取組状況

3. ダークパターンへの対応

(MNO 4 社、MVNO委員会)

- ・社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組状況
- ・ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況（ガイドラインの項目ごとに回答）

4. 契約手続のDX

(MNO 4 社、MVNO委員会)

【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】

- ・利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況（利用者に対しどのような案内をしているのか、代理店に対してどのように指導しているのか）

【契約書面の電子交付の優先勧奨】

- ・優先勧奨の実施状況（明示的な承諾の取得、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際の対応、その他講じている消費者トラブルを防止する措置等）
- ・契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い）

5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

(MNO 4 社、MVNO委員会)

- ・利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供に関する取組状況

ヒアリングの進め方

2

事業者・団体名		発表者（敬称略）（役職）	説明	質疑
1	東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社	牧原 基之（西日本電信電話株式会社 ビジネス営業本部 スマートビジネス営業部 パートナー営業部門長）	5分	30分
2	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社	中尾 英次郎（渉外部 渉外室 室長）	5分	
3	ビッグローブ株式会社	村松 隆之（渉外広報部長）	5分	
4	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	
5	KDDI株式会社	山本 雄次（シニアディレクター 渉外・広報本部副本部長 兼 渉外統括部長）	7分	
6	ソフトバンク株式会社	山田 英嗣（渉外本部 通信サービス統括部 統括部長）	7分	
7	楽天モバイル株式会社	小田 祐己（渉外本部 政策渉外室長）	7分	
8	一般社団法人テレコムサービス協会	井原 龍二（MVNO委員会消費者問題分科会 主査）	7分	
		岡本 憲樹（FVNO委員会消費者問題分科会 主査）		