

2025年度北海道電気通信消費者支援連絡会(第33回)開催報告

1. 開催日時

2025年9月26日 13時30分から16時まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 12階会議室

3. 議事

- (1) 開催要綱の改正について
- (2) 総務省からの情報提供
- (3) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (4) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望事項等に係る意見交換
- (5) 意見交換(テーマ「オンライン(WEB)での通信サービス(通信機器等を含む)の契約・提供等に関する課題について」)

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

- ① 名義人の連絡先が不明な回線の解約について

ア 事例概要

90代の叔母の家の固定電話を解約しようとしたが、名義人の連絡先が不明で手続きできなかった。数十年前に叔母の姉から譲られた家だが、名義変更せずに電話を使用していたようだ。電話会社から名義人の名字を教えてもらったが、思い当たる親族がいない。解約手続きができない場合は、どうしたら良いか。

イ 論点

- ① 固定・移動通信ともに解約や名義変更に関して、事情(離婚やDVなど)があっても名義人に連絡できない、名義人以外からの契約確認や解約等の申し出に対する各社の対応状況を伺いたい。
- ② 高齢化や独居等が増加している状況等を鑑みて、契約者が来店や電話対応できない場合には柔軟な対応をお願いしたい。また、業界内で統一的な対応をしていただけるような体制整備をお願いしたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 名義人以外からの契約確認や解約等のお申し出につきましては、契約者ご本人のご了解が確認できる場合に限り、配偶者や同居のご家族・親族の方からのご申告を受け付けている。また、第三者からのご申告の場合でも①申請者の公的書類(運転免許証等)②契約者からの同意確認書を提出していただくことで、解約の受付を可能としている。
- 名義人以外からの契約確認や解約等の申し出についてですが、ご家族や施設関係者等の当社が認めた代理人からの申し出であれば、対応可能なケースもありえる。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- ご逝去された場合、失踪宣告を受けられている場合、成年後見制度が適用されている場合、契約者ご本人が寝たきりや認知症等により意思確認が困難な場合など、さまざまなご事情に応じて、可能な範囲で柔軟な対応を行っている。
- 名義人様をご逝去された場合や、病気などで意思表示が不可能な場合などは、必要な書類をご用意いただき、ご家族様の代理手続きを受付しておりますが、本件のように名義人様がわからない場合ではお手続きの受付はお断りさせていただいている。

エ 総務省見解

名義人以外から契約先等が照会できる制度、代理人等による手続方法の統一や手続方法の簡素化等については、個々の契約で事情が異なることや名義人以外の申出者の置かれている状況への配慮などの観点から、電気通信事業者において個々の事情に応じて適切に対応すべきものと考えますので、画一的な制度化はなじまないものと考えている。

②据置型Wi-Fiルーターの解約について

ア 事例概要

スーパー内の携帯ショップで「この機械があれば便利だ」と声をかけられ据置型Wi-Fi(回線とルーター)を契約。自宅にパソコンやタブレットはなく、光回線も引いたことがないため不要と気づき、翌日、解約を申し出ると、ルーターの残債約7万円を請求され、納得できない。

イ 論点

- ①スマホ利用者でも大容量の動画視聴等をしていない、パソコンやタブレット等を所有していない、利用する予定もないといった場合に据置型Wi-Fiやモバイルルーターを勧誘することは不適切と考えているが、適合性の原則について各社の考え方や勧誘ルールを教えてください。
- ②勧誘時の説明は複雑で多岐に渡るため、高齢者や障がい者等は、一度の説明で理解できないこともあるため、解約等の申し出があった場合には、その時点での契約者の状況を踏まえた対応をしていただきたい。

ウ 事業者の回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 適合性の原則につきましては顧客の知識、経験、契約締結の目的に照らしてご利用実態やご希望に即したご案内をすることが不可欠であると考えている。店舗でのご案内に際しては適合性の原則に則り、「ご来店アンケート」を用いてご来店の目的を確認の上、お客様のご利用実態に即したサービスをご提案している。
- お客さまの利用意向やニーズを踏まえた提案を行う必要があると考えている。また、契約に際しては専門用語を多用しない、理解度を都度確認した上で契約を進める等、適合性の原則に則った対応を行うよう販売代理店に指導を行っている。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 全てのお客さまに説明内容の理解状況の確認と購入についての意思確認をさせていただくなど、適合性の原則に沿った提案を順守するよう代理店へ継続的に指導を徹底している。
- ご理解いただくことが難しい場合は、ご家族へ契約内容の確認のお電話を差し上げる、ご家族帯同での再来店を促す等、状況に配慮した対応に努めている。

エ 総務省見解

据置型Wi-Fiサービスにおける勧誘時の適合性の原則の遵守については、まずは電気通信事業者において電気通信事業法第27条の4に基づく媒介等業務受託者に対する指導等に適切に取り組むことが重要と考えている。

その上で、ガイドラインにおける解約時に発生する残債等の条件について、契約時に明確に説明するよう、ガイドラインの改正手続きを行っている。

③身に覚えのないオプションの契約について

ア 事例概要

利用請求額の詳細を確認すると、同年9月から15分かけ放題有料オプション月々1100円に加入したになっていた。通信会社に電話しその旨伝え、有料オプションは解約すると言われたが、私はそもそも加入した記憶がないので全額返金してほしい。

イ 論点

- ①インターネット通信販売では消費者に分かりやすい表示が事業者の義務として規定されているが、現状、電気通信サービスの契約内容は難解であり、契約書はインターネット上も紙の書面上でも消費者にとって非常に分かりにくい画面構成となっていることから改善を求めたい。
- ②契約者に対し契約内容の定期的な確認を促すこと(事業者主導)、また、契約書の画面構成の改善(全ての世代に分かりやすい画面構成)することを全事業者に求めたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 2024年10月31日のガイドライン改正により、オンライン契約の最終確認画面にて苦情に繋がりやすい事項を再表示すべき項目(料金・通信品質・契約解除等の条件など)が明確化されたことを受け、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、各オンラインサイトの最終画面にそれらの項目を記載している。
- 契約画面については判り易さを意識して作成しておりますが、誤解を招く表現等があれば都度修正している。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 契約状況等につきましては、弊社の契約内容確認・手続きができる専用アプリ、専用サイト等から、請求料金の内訳を確認することができるようにしている。
- 契約書の画面構成の改善についてはご意見として承り、引き続き、改善に努めていく。

エ 総務省見解

ガイドラインに基づき、オンライン画面上にて苦情に繋がりにくい構成を求めて行くとともに、わかりやすい操作等を指導していくこととしている

④光回線の電話勧誘について

ア 事例概要

仕事中に光回線の勧誘電話があり、詳しい話を聞かずに返事をしてしまい、住所・氏名・生年月日を伝えてしまった。後刻、別の担当者から電話があり「申込ありがとうございます」と言われたが、契約内容の詳細について説明を受けておらず、自分は契約すると言ったつもりはない。契約先事業者名もはっきりとは分からない状態だが、契約成立となるのか。

イ 論点

電気通信事業法の消費者保護ルール強化により、電話勧誘などにおいて、契約締結前の概要書面交付が義務化されたが、遵守されていない代理店も見受けられる。消費者保護ルールの代理店指導について各社の状況を教えていただきたい。

ウ 事業者回答

販売代理店に対し「適合性の原則」に基づき、利用者の属性、利用目的、利用実態および理解度に応じた適切な勧奨を行なうよう指導している。

また、認識の齟齬防止のため、電話勧誘で販売した全てのお客様への説明書面送付後の後確認を実施するよう指導している。

なお、販売代理店による不適切な勧誘に関する苦情申告があった場合には、事実確認の上、適切な対応を行っている。

エ 総務省見解

消費者保護ルールに基づき、消費者が不利益を受けないことが重要であり、消費者から寄せられる苦情や要望を分析・整理し、事業者と情報交換により、適切に販売店が活動できるように指導を求めている。

⑤無料Wi-Fiが使えるという広告等を契機としたトラブルについて

ア 事例概要

大家が無料で当該社のWi-Fiを提供するというチラシが配布され、内容に基づき連絡したら代理店を紹介された。代理店からは、新たなスマホの契約を求められたが、キャッシュバックが受けられ、総額では安くなるということで契約した。Wi-Fiを無料で使用するために、有料のスマホを契約することとなった。有料契約ありきでの利用形態はチラシの内容と異なると感じている。解約しようかとも考えている。契約時のキャッシュバックを受け取っているのが不安だ。

イ 論点

大家と通信会社が契約することで、賃貸アパートで無料Wi-Fiを提供することはあるだろうが、その内容をチラシに記載して来店を促し別の通信契約を勧誘するという手法について、どの程度まで通信会社で把握しているのか。代理店の施策だとして、代理店の販促内容をどの程度精査しているのか。

ウ 事業者回答

■大家あるいは代理店が販促チラシを作成してポスティングした上で来店を誘導し、別の通信契約を勧誘するという手法について、当社としては把握しておりません。また、当社として推奨している手法でもありません。
■弊社ショップの販促施策につきましては、当該店舗の弊社担当営業又は支店等に共有することを求めている。

エ 総務省見解

販売代理店でのチラシや看板等の広告については、店頭での覆面調査や情報提供等の内容を精査し、消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていくこととしている。

⑥ 端末等の割引にかかる副回線契約の説明不足について

ア 事例概要

携帯ショップで格安プランに乗り換え、置き型Wi-Fi、光電話、電気の契約をし、スマホ1台とタブレットを購入した。紙の契約書を希望したが、「電子なので発行できない」と断られた。初月は高額請求になるが、2か月目以降は17000円くらいになると説明を受けたが、当月分7万円、翌月分5万円が引落としとなり、契約時の説明と異なっていたことから詳細を確認すると知らない番号が2回線契約されていた。

書面不交付により、契約内容の確認ができず、仮に十分な口頭説明があったとしても、高齢の相談者が全容を把握することは困難であり、端末代金が割引になる副(新規)回線の契約については、別の電話番号が付与されていたため、契約書面不交付の状態ではマイページで調べることはできなかった。

端末等の割引にかかる副(新規)回線契約については、複数社の相談も受け付けており、消費者への説明不足が共通する問題点である。また、契約書面を電子書面で発行する場合には、単に了承したというチェックを入れるだ

けでは、後々トラブルになる可能性があると考えます。

イ 論点

- ①書面交付方法(電子か書面か)の提示方法の改善
- ②端末代金が割引になる副(新規)回線の契約については、必要性は理解できるものの、利用方法が限定されている場合や高齢者等で明らかに不要な場合は適用性の原則に基づきプランの提示を求めたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- ペーパーレス化の観点から契約内容書面はマイページ等でのご確認を推奨しておりますが、紙での交付を希望されるお客さまに対しては、必ず紙での交付を行っている。また、一度電子交付を選択いただいても、一定期間であれば、紙の契約書面を再発行することも可能です。
- 店頭にて「書面交付方法(紙でのお渡しまたは電子交付)」の選択肢を提示し、交付方法を選択いただく際は、「事業者作成の説明資料等を必ず活用の上、お客さまへ書面交付方法の説明を行い、お客さまご自身の意思で書面交付方法を選択いただいている。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 本件は、端末価格を割り引く手法として、新たな回線の契約を提示している事例となるが、利用用途のない回線の契約を控えるように代理店にはお願いしている。
- お客さまのニーズやご意向を踏まえ、適合性の原則に則った分かりやすい説明を行うよう、販売代理店を指導してまいります。

エ 総務省見解

端末等の割引条件として副回線契約を締結する際の重要事項等の説明の遵守については、まずは電気通信事業者において電気通信事業法第27条の4に基づく媒介等業務受託者に対する指導等に適切に取り組むことが重要と考えております。

また、2019年の電気通信事業法等の改正により、端末の販売に際する通信料金の割引は一律に禁止されていますが、端末の購入や新規契約を条件として行われる端末代金の値引き等については一定の範囲内で認められているため、副回線契約の締結と引き換えに端末代金を割引すること自体は法の趣旨に反するものではありません。

⑦ 携帯電話に関する他社への乗り換え等解約手続きについて

ア 事例概要

通信キャリアから格安キャリアへ乗り換えを行ったところ、解約の電話番号がなかなかつながらず、そのためずっと待機しており、約1時間近くかかりようやくつながったと思ったら、また担当窓口へ回された。何度か同じようなことを繰り返してようやく当該通信キャリアとの契約が解除となった。それまで4時間半費やした。

イ 論点

解約時での手続き方法や対応方法等に対する苦情が多くあり、各社の対応方法等について、解約時の連絡先(ホームページでの連絡手段、表示方法(トップページからの誘導等)、ホームページ以外での案内方法)や解約申出の流れ(申出から処理完了まで)を手続きに従って教えていただきたい。

ウ 事業者回答

■MNPの受付は、専用の電話窓口、販売代理店及びWebで行っている。
■他社へMNP転出する場合、MNP窓口で受付し、MNP転出番号の払い出しを行います。その前に解約に伴う不利益事項のご説明をいたします。また、継続された場合の特典等の案内を行う場合もあります。よって、事例により手続きにかかる時間やオペレーターに繋がるまでの時間は状況により異なることとなる。

エ 総務省見解

今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査により業務実態を把握し、消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていく。

⑧ 苦情等申し立てのあった場合での代理店等への対応等について

ア 事例概要

某事業者を名乗る業者から、キャンペーン中でルーターの交換を無料で行っているとの勧誘電話があり、自分自身は携帯電話事業者の光回線を契約していたので、そこからの電話だと思い契約したが、ルーターだけ送付され、何も設定されていないばかりか、料金も請求された。この料金については何の説明なく、後日知人に相談して解約金はかかったが契約解除できた。事業者の名を名乗り、料金も安くなるとのことだったが、実際は2本契約す

ることとなり、騙された。口コミでは相当評判が悪い事業者なので情報提供したい。

イ 論点

契約者から、加入や変更等の契約に関する電話勧誘や店頭勧誘等で、説明不足や対応の不備等の苦情を受けた場合に、当該代理店等に対する調査等対応方法についてどのように行っているのか。また、規定等はあるのか。さらに、2025年度以降に該当する事例があったか。

ウ 事業者回答

- お客様より代理店に関する苦情申告を受けた際には、当該代理店に対して事実確認を行っています。その際、関係資料の提出を求めるほか、必要に応じて通話録音なども含めた調査を実施し、不適切な営業活動が認められた場合には、再発防止に向けた改善指導を行っています。また、重大な案件と判断した場合には、代理店全体に対しても再発防止策を周知しています。さらに、代理店との契約書・仕様書においては、各代理店に「苦情対応窓口の設置」を義務付けており、迅速かつ適切に苦情等へ対応できる体制を構築しています。媒介等業務に問題が発見された場合や、再発防止に向けた改善が見られない場合には、契約書・仕様書に基づき、営業停止や契約解除などの必要な措置を講じています。
- 販売代理店に対して該当の勧誘に関する調査・事実確認を行っております。電話勧誘販売であれば、一定期間、販売代理店において勧誘音源を残しているの、音源チェックを行った上で、不適切な点がなかったかを確認します。
- 受付カウンターに録音機器を設置しており、お客様との対応記録が残っている場合は参考にいたします。（音声は非開示）
- 苦情相談事例としては、契約特典のキャッシュバックはお客さまから申請が必要であることの説明が不足、キャンペーンポイントに関するスタッフの誤案内や弊社オプションサービスにかかる説明不足によるお客様との認識齟齬事象がありました。

エ 総務省見解

- 今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情等と合わせて分析し、消費者保護の観点から必要な措置を検討していく。

⑨不審な(国際)電話について

ア 事例概要

固定電話、携帯電話ともに、不審な電話が来たがどう対処すればよいかといった相談が多発寄せられています。固定電話に不審な国際電話から着信があった場合には、国際電話不取扱受付センターで休止手続きをすることが有効な手段であるが、受付センターに架電しても混みあっており休止まで時間を要する。また、利用休止申請書で申請しても休止までは数か月かかると聞いています。

イ 論点

受付センターの休止等手続きが円滑に進まない状況での対応策として、契約先の事業者に直接申し出た場合にも対応が可能か否か。

ウ 事業者回答

- 固定電話については、国際電話を利用した詐欺への注意喚起や国際電話の利用意向確認を行ったうえで、国際電話を必要とされない利用者には、国際電話の利用休止手続きを案内している。
- 一部の事業者では、利用者について、従来の発信の利用休止の受付に加え、発信・着信双方の利用休止を一元的に受付している。

エ 総務省見解

- 今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情等と合わせて分析し、消費者保護の観点から必要な措置を検討していく。
- 総務省では、電話を悪用した詐欺対策として今年の6月10日より迷惑電話対策相談として「でんわんセンター」を開設した。
特殊詐欺に関連して国際電話番号を悪用する手口が増加していることから、この国際電話の利用を休止したと言う要望に添うために「国際電話不取扱センター」と連携して対応を迅速化していくこととしている。

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1)取り扱ったテーマ

「オンライン(WEB)での通信サービス(通信機器等を含む)の契約・提供等に関する課題について」

(2)主な意見

① 消費生活センター等消費者団体

■消費者は、広告や申込画面、利用規約等の記載を見た上で契約することが前提ですが、膨大な説明内容があるためわかりづらいケースもあると考えられます。重要な部分やトラブルになりやすい部分を中心に、消費者が容易に理解できる画面構成にしていきたいです。

消費者にとっては、広告等で「割引」、「ポイント付与率アップ」、「実質無料」などの表示を見ると、それが強く記憶に残ります。特典の適用時の条件が設定されていること、有料のオプション契約が必要なことや解約時に残債の支払いが必要となることなどを正しく認識できるような表示にしていきたいです。またオンライン申込の場合でも適合性等を考慮して、特に高齢者や障がい者などに対して柔軟な解決方法の提案をしていただければと思います。

■消費者から「手続きが上手くいかず、チャットで相談したが解決しない」、「サイトでの解約方法がわからない。電話では受付できないと言われ困っている」などの相談が寄せられています。申込手続きは必要事項を入力するのみで問題が起こりにくいようですが、トラブルが起きた場合にウェブフォームやチャットで問い合わせをすることが難しい、オンラインでは解決しなかったなどの理由で苦情になっていると考えられます。オンラインでの解決は難しいと感じる事例が散見されることから、電話や有人チャットなど、消費者自身が連絡することで迅速に問題が解決できるような体制整備をお願いしたいです。

■消費者からの相談として

- ① キャンペーンのウェブ広告を見て契約したが後日キャンペーンは翌月からと小さく表示されていた。
- ② ポイント付与キャンペーンと知り知人も紹介するなどして申し込みを行ったが付与が遅いため問い合わせると条件対象外と言われた。
- ③ オンラインで携帯電話と光回線の契約をしていたが光回線を乗り換えるためWEB明細を確認すると光回線はアカウントと紐づけしておらず開示するには手数料と往復送料がかかり更に日数も40日以上かかると言われた。

上記のような相談が入った場合、相談者にはまず表示の再確認を促すが、たいていの場合は表示があり、消費者が見落としていることが殆どである。しかしながら、通信販売は隔地者間の取引であり、消費者にとって広告は唯一の情報源である。事業者が不特定多数の消費者を契約ターゲット

ットとしているのであれば、消費者が一定程度以上理解出来る画面にする必要があると考える。

また、一度契約を締結してしまうと消費者は後から自分の契約内容を見直すことはほとんどないのが実情であることから、消費者が自身の契約内容を定期的に確認するような何らかの手段(例えば年に1度「契約のお知らせ」メールが届く)を事業者が講じることによりトラブルが減少するのではないかと考える。

■電気通信関連のオンライン契約時だけではなく、消費者への訴求としてポイント付与のキャンペーンが展開されています。主契約とともに、通信会社のポイント、関連決済会社のポイント、ポイントが使える販売店などのポイントが付与されるキャンペーンが展開されるわけですが、付与の条件が細かく設定され、かつ、オンラインの画面で読みにくく理解しにくい状況もあり、結果的に期待したポイント付与がされず苦情になるケースもあります。消費者の誤解や勘違いも要因のひとつですが、誤認を回避するような契約時の画面遷移や条件の記載について、社内でどのような検討を行い、実施しているのでしょうか。

■闇バイトや、SNSで知り合った人に騙されて、名義貸しや名義冒用により、スマホや通信契約を締結されてしまったという相談対応に苦慮しています。WEB上で通信サービス等の契約を締結する場合、本人確認書類を画像で送信するのが一般的と思われますが、第三者が入手できないとされている本人確認書類(マイナンバーカード、免許証等)は、名義貸し・名義冒用で簡単に入手されてしまいます。容貌の写真を用いての本人確認は必須とし、さらに申し込みを行う者と契約者が同一人物であることを確認できるシステムの構築が必要と考えます。

■公式HP等からキャンペーン等の広告を見て、オンライン上でスマホや通信契約、据え置き型Wi-Fiルーター、下取りプログラム等のオプション契約を申し込んだ消費者から、「通信契約は解除できたが機器の返品に応じられない」「ルーターの残債の一括返済を求められた」「スマホの残債が免除にならず不満だ」などの苦情相談が多く寄せられています。広告の記載内容を確認すると、例えば、割引計算が複雑、かつ「実質価格」の表示が実際の月額料と金額が異なる場合があり、消費者には理解ができていない場合が多いようです。契約や解約の条件を読み飛ばすことのないよう、強調表示とともに打ち消し表示についても分かりやすい表示をお願いした

い。

■行政の取組みとしてはトラブル防止のための消費者教育が必要。

事業者は、オンライン契約の契約前確認画面が煩雑でわかりにくいケースがあるため改善、トラブルがあった際の対応方法を契約前にわかりやすく通知することが必要だと考えられる。

② 事業者

(ア) オンラインでの契約に関してトラブルを発生させない取組

■オンライン操作に不慣れなお客さまにも安心してお手続きいただけるよう、用語解説や料金表示を分かりやすく工夫し、チャットボットによる質問対応も備えております。また、重要事項説明や初期契約解除に関する情報への同意を経てお申し込みいただく仕組みや、申込内容の最終確認画面を設けることで、トラブルの未然防止に努めております。

■お客さまにとってわかりやすく、注意事項等が目に入りやすいサイト構成や表現となるよう努めております。加えて2024年10月31日のガイドライン改正により、オンライン契約の最終確認画面にて苦情に繋がりやすい事項を再表示すべき項目(料金・通信品質・契約解除等の条件など)が明確化されたことを受け、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、各オンラインサイトの最終画面にそれらの項目を記載しております。

また、店舗スタッフが店頭と同様のお客さま対応をオンラインで実施するサービスや、オンラインでの購入、手続きをお客さまにあった方法(ビデオ通話、チャット、AIチャットボット)でサポートし、お手続きの際のご相談や疑問を解消させていただいております。

不正利用防止の目的としまして、オンライン手続きでは、回線での認証やパスワードレス認証を行うなど、セキュリティ強化にも努めております。

■オンライン契約は原則お客様ご自身でのお手続きとなりますので、特に不慣れな方はご理解が不十分なままご契約に至ってしまうというトラブルが想定されます。そのため、不慣れな方にも分かりやすくお手続きいただけるような仕組みづくりが求められると考えております。また、契約内容や重要な事項のご説明を、お客様ご自身にて、十分にご確認・ご理解いただけるような取り組みが必要であると考えております。

オンラインでのご契約後、ご不明点やトラブルが発生した際にご相談いただく窓口において、スムーズに解決できるアフターフォロー体制を整える必要があると考えております。

- 時間や場所を選ばず簡単に手続きできる点がオンラインのメリットとなりますので、プラン選択からご利用開始までお客様がスムーズに完了できるよう、シンプルで分かりやすいサービス設計に取り組んでおります。特に重要な提供条件等は、お客様目線で、読みやすく分かりやすい記載となることを考慮し、過度な敬語を控えたり、お手続き画面上に直接明示する、ポップアップ表示等の工夫を取り入れるなどして、お客様に読んでいただける説明に努めております。また、SIMや機器の配送確認や配送後の初期不良等にも備えて、ご契約初期のご相談は、オンライン以外にお電話でも受け付ける体制も整えております。

- オンラインでの契約に関してトラブルが発生しないよう、さまざまな取り組みを行っています。まず、申し込みはアプリおよびWebサイトのマイページからお手続きいただけます。申し込み時に選択いただく料金プランについては、従量課金制となる1つの料金プランのみの設定となっており料金選択に迷うことはございません。また、申し込みの手続き上でご利用いただく機種が回線に対応する機種であるかの確認を促すページを設けています。その他、オプションサービスなど追加でお申し込みいただくサービスは料金を明示し、チェックボックスを大きめに表示するなど視認性を高めています。さらに、「SIM」や「電話リレー」など一般的でない用語については詳細ページへのリンクを貼付し、理解を深めやすくしています。本人確認画面ではお選びいただく本人確認手段に応じて画面が切り替わり、直感的に次の手続き内容が認識できるようにしています。申し込みの最後の手続きとなる規約同意画面の前では、申し込み状況を一覧で示し、お客様が選択された内容と料金を再確認できるようにしています。加えて、ホームページ上では手順を説明しているガイドページやFAQ、動画などで契約に関する多くの情報を提供しています。オンラインでの契約に不安があるお客様には、店舗予約を紹介するページや、専用スタッフと直接会話をしながらお申し込みを完了させる電話サポートも提供しています。

(イ)基本的な説明事項を確認しない契約者に対する取組

■重要事項説明や初期契約解除に関する情報への同意を経てお申し込みいただく仕組みや、最後に申込内容(申込日・申込サービス・工事希望日・お客さま情報・お支払方法・料金・初期契約解除に関するお知らせ等)の確認画面を設けております。

■お客さまがオンラインで手続きされる際、説明事項の確認に関しては、視覚的に理解していただきやすい画面構成になるよう努めております。
例えば、料金プランや住所変更等のお申込みの際には、変更前・変更後を一覧で表示することで変更箇所を見やすい構成にし、オプション等のお申込み・ご解約の際には、(お客さまが選択される項目にあわせて)必要事項を表示するなどして、お客さまが契約内容を確認しやすい画面構成に努めております。

また、お客さまに必ず確認していただきたい注意事項等は確認後のチェックボタン押下を必須としており、全てのオンラインチャネルにおける共通仕様としております。

ご契約後には、お客さまが希望される交付方法(電子・書面)で、お客さま控えをお送りし、ご自身で申し込みいただいたご契約内容を確認していただけます。

■基本的な説明事項については、例えば同意ボタンを押さないと先へ進めない仕組み等、確実にご確認いただけるようなプロセスを設けて対応しております。また、後にお問い合わせをいただいた際には、各窓口で適切なご案内をし、フォローを行うことも肝心であると考えております。

■社会全体のオンラインニーズへの対応に向けて、様々なお客様の需要を考慮しながら安心・安定したサービスの提供に取り組むことが求められると考えます。

一定のお客様が重要事項を読み飛ばしてしまう課題につきましても、表示の工夫に努めておりますが、配慮が必要なお客様もおれば、経験・知識が豊富で説明を省略したいと考えるお客様もおられますので、説明を尽くすことに偏り過ぎてオンラインの利便性が損なわれないよう、お客様の声を吸い上げながら必要な検討と改良に継続して取り組んで参ります。

■各項目を確認しない傾向のあるご契約者様に対して、重要な情報を視覚

的に強調することで確認を促しております。具体的には、重要な説明事項については契約手続きの各ステップでポップアップ表示を行い、スキップできないようにしています。また、専用アプリでお客様ご自身の契約情報やその他の情報を確認できるようにし、必要な情報を得やすい環境をご提供しております。

その他、各種手続きにおいてはチェックボックスを見やすくする、重要な箇所は色付けをするなどの工夫をすることで視認性を高めています。

(ウ) 今後、業界としてオンラインでの契約について求められる姿勢

■オンライン契約に不慣れなお客さまにも安心してご利用いただけるよう、より一層の配慮と工夫が求められると考えます。お客さまの声に耳を傾けながらWeb画面の改善を継続的にを行い、チャットボットや電話によるサポート体制の充実など、さまざまな取り組みを通じて利便性と安心感の両立を目指し、オンライン契約の推進に対する信頼を高めていく姿勢が業界全体に求められていると考えられます。

■時間、場所の制約を受けずにお客さまご自身で手続きを手軽にオンラインで完結したいというニーズに対し、しっかりと対応する必要があると認識しております。

お客さまにオンライン手続きをより便利にご利用していただく為、各種申し込みページにおいては、確認しやすい画面構成に努めると共に、ホームページでは、「オンラインお手続きガイド」により、各サービスのお手続き方法等をご紹介します。

オンライン手続きに不慣れなお客さまにつきましては、安心して弊社サービスを使い続けていただけるよう、ビデオ通話、チャット、AIチャットボットでのサポートと合わせてコールセンターやドコモショップでのサポートをご提供しております。

今後も分かりやすさ、使いやすさを追求し、客観的な視点を持ちながら改善に努めていく姿勢が大切であると考えております。

■オンライン契約は場所や時間に縛られず、お手続きができる利便性の高さによって需要が拡大していると考えております。お客様の需要に合わせて円滑にお手続きをいただけるよう、引き続き改善に努めて参ります。

■生活様式の変化等により、オンラインでの契約に対するニーズは高まっていると認識しています。一方で、オンラインでの契約は対面でのコミュニケ

ーションがないためお客様にとって分かりづらい側面があると考えています。お客様がよりスムーズに迷わずお申し込みいただけるよう、オンライン画面における事前のご説明を、イラストや動画を用いて分かりやすくするなどお客様に手続き内容をご理解いただきやすい環境づくりが重要であると考えています。また、お客様がトラブルに陥った際には、ご状況に合わせた丁寧なサポートが必要であると考えます。各種取り組みを通じてオンライン契約の利便性を高めると共に、トラブルの防止に努めてまいります。