

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) 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)

(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)

(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)

(KDD I 株式会社 回答)

赤枠については、構成員限りの情報となります

(1)

- au/UQ mobile については、回線有無に関わらずご利用いただける au ID で、マイページにログインしていただくことで、通信サービス解約後も、一定期間経過後  お客様情報が削除されるまでは、ご請求内容等をご確認いただけます。
- 解約時に特段のご説明はしていませんが、お問い合わせがあった場合にはご説明をしております。なお、解約後のお客様情報の取扱いについては、プライバシーポリシーにて明確化しております。
- povo2.0 については、都度トッピングをご購入いただくサービス仕様であることか

ら、通信サービス解約後マイページ（アプリ）へのログインが出来なくなります  
が、契約中トッピング購入があった際や、月に 1 回お送りするメールにて、解約  
後も購入履歴等をご確認いただくことが出来ます。

(2)

- 通信サービス解約時にご説明する重要事項説明において、当社にてお申込みをい  
ただいたオプション契約の扱い（自動解約/解約 or 継続の選択/別途手続きが必  
要）について注意事項をお伝えしております。

(3)

- 店頭契約で導入している動画による重要事項説明などの取り組みの効果を見つ  
つ、お客様によりご理解いただけるよう、オンライン契約への導入を柔軟に検討  
していきたいと考えます。
- なおオンライン契約においては、事業者が最終的なお客様の理解度を直接確認で  
きないことから、情報を文字で網羅した形でご説明を行う必要があると考えてい  
ます。そのため導入にあたっては、文字での説明に追加する形での対応になると  
考えております。

(4)

- 当社はマルチブランドを展開し、お客様のニーズに合ったものを選んでいただくよ  
うにしております。  
オンライン専用プランである povo2.0 については、オンラインの特性を活かして  
アプリのチャットからいつでもどこでもご相談を受け付けることで利便性を高め  
ており、同サービスをお選びいただいたお客様が相談の声を上げられないという  
ことは起きづらいものと考えます。
- なおご説明した通り、チャットで解決に至らなかった場合は他のコミュニケーシ  
ョン手段を用いる場合があります。

以上