

# 消費者保護に向けた自主的取組について

サマリ ……P2

試用サービス ……P3

定期契約プランに係るプッシュ型通知 ……P4

定期契約プランに係る自動更新期間の延長 ……P5

オプションサービスの無料期間終了後の取扱い ……P6

## <参考>

契約内容を確認する方法の拡充 ……P7～P10

# サマリ

	試用サービス	定期契約プラン		オプションサービスの 無料期間終了通知
		プッシュ型通知	自動更新期間延長	
現状	未実施 ※電波改善は 電波サポート24 で対応中	任意申込みによる 通知 (P10) を 実施中	更新期間は 1か月間	30日間無料 チケット配布の トライアルを 一部店舗で実施
今後	15年度1Q予定	15年度1Q予定	15年度3Q予定	15年度1Q予定
	<u>契約後型で 提供</u>	<u>上記通知とは別に、 原則全契約者へ 申込み不要で通知</u>	<u>更新期間を 2か月に拡大</u>	<u>店頭加入者全員に メールで通知</u>

# 試用サービス

<p><b>考え方</b></p>	<p>ご自宅の電波環境において、「使ってみなければサービスの品質が分からない」といったご不安が要因で、契約を躊躇されるお客様を救済するため、契約後に無償解約（一部対象外あり）に応じる仕組みをご用意する。</p>						
<p><b>概要</b></p>	<p>電波の繋がりに問題がある場合、一定の条件付きで解約に応じる。</p>						
<p><b>実施時期</b></p>	<p>2015年度1Q予定</p>						
<p><b>具体的内容</b></p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="318 542 579 692"> <p><b>適用対象</b></p> </td> <td data-bbox="579 542 1825 692"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約（ぷりペイドも含む）</li> <li>・異なる通信方式の端末（※）への機種変更</li> <li>※ 1X,3G,LTE,VoLTE 各々の間の行き来が全て対象</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 692 579 978"> <p><b>お手続き方法</b></p> </td> <td data-bbox="579 692 1825 978"> <p>①契約時の「試用サービスへのお申し込み」は不要                  ②解約をご希望の場合、ご契約いただいた店頭にご来店の上、電波環境に関する情報（繋がりにくい場所及びその状況）をご申告いただく                  &lt;解約される契約内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社との通信サービス契約 ・当社/販売店との商品売買契約</li> <li>・当社との個別信用購入あっせん契約/割賦購入契約</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="318 978 579 1363"> <p><b>適用・解約条件等</b></p> </td> <td data-bbox="579 978 1825 1363"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約・機種変更当日から「8日以内」にご契約いただいた店舗で解約手続きが完了すること。</li> <li>・一時金（新規事務手数料・機種代金・解約にかかる手数料）、月額利用料（基本料・パケット定額サービス定額料）については請求しない。一方、お客様がご使用された通話料や有料コンテンツ料などについては請求する。</li> <li>・手続き後は購入商品（割賦でご購入された付属品・アクセサリを含む）は、ご返却いただく必要あり。</li> <li>・解約は1電話番号につき1回限り。</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>適用対象</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約（ぷりペイドも含む）</li> <li>・異なる通信方式の端末（※）への機種変更</li> <li>※ 1X,3G,LTE,VoLTE 各々の間の行き来が全て対象</li> </ul>	<p><b>お手続き方法</b></p>	<p>①契約時の「試用サービスへのお申し込み」は不要                  ②解約をご希望の場合、ご契約いただいた店頭にご来店の上、電波環境に関する情報（繋がりにくい場所及びその状況）をご申告いただく                  &lt;解約される契約内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社との通信サービス契約 ・当社/販売店との商品売買契約</li> <li>・当社との個別信用購入あっせん契約/割賦購入契約</li> </ul>	<p><b>適用・解約条件等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約・機種変更当日から「8日以内」にご契約いただいた店舗で解約手続きが完了すること。</li> <li>・一時金（新規事務手数料・機種代金・解約にかかる手数料）、月額利用料（基本料・パケット定額サービス定額料）については請求しない。一方、お客様がご使用された通話料や有料コンテンツ料などについては請求する。</li> <li>・手続き後は購入商品（割賦でご購入された付属品・アクセサリを含む）は、ご返却いただく必要あり。</li> <li>・解約は1電話番号につき1回限り。</li> </ul>
<p><b>適用対象</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約（ぷりペイドも含む）</li> <li>・異なる通信方式の端末（※）への機種変更</li> <li>※ 1X,3G,LTE,VoLTE 各々の間の行き来が全て対象</li> </ul>						
<p><b>お手続き方法</b></p>	<p>①契約時の「試用サービスへのお申し込み」は不要                  ②解約をご希望の場合、ご契約いただいた店頭にご来店の上、電波環境に関する情報（繋がりにくい場所及びその状況）をご申告いただく                  &lt;解約される契約内容&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当社との通信サービス契約 ・当社/販売店との商品売買契約</li> <li>・当社との個別信用購入あっせん契約/割賦購入契約</li> </ul>						
<p><b>適用・解約条件等</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規契約・機種変更当日から「8日以内」にご契約いただいた店舗で解約手続きが完了すること。</li> <li>・一時金（新規事務手数料・機種代金・解約にかかる手数料）、月額利用料（基本料・パケット定額サービス定額料）については請求しない。一方、お客様がご使用された通話料や有料コンテンツ料などについては請求する。</li> <li>・手続き後は購入商品（割賦でご購入された付属品・アクセサリを含む）は、ご返却いただく必要あり。</li> <li>・解約は1電話番号につき1回限り。</li> </ul>						

# 定期契約プランに係るプッシュ型通知

<b>考え方</b>	2年契約プランにおいて、更新時期は契約継続判断に係る重要な情報であるため、万一これを失念することがあっても時期の到来を認知できるよう、請求書等での案内に加え、より直接的に情報提供を行えるようにする。						
<b>概要</b>	定期契約プランの契約更新月について、お客様のお申込み無しに通知する。						
<b>実施時期</b>	2015年度1Q予定						
<b>具体的内容</b>	<table border="1"><tr><td data-bbox="347 685 705 906"><b>通知方法</b></td><td data-bbox="724 685 1796 906">既存の任意申込み型の請求通知「Web de 請求 お知らせメール」(P10参照)とは別のEメールにて、2年契約プラン契約者を対象に、送付する。 ※送付先は、ezメール（いわゆるキャリアメール）のアドレス</td></tr><tr><td data-bbox="347 913 705 1006"><b>通知時期</b></td><td data-bbox="724 913 1796 1006">更新前月（上旬）に送付</td></tr><tr><td data-bbox="347 1013 705 1306"><b>備考</b></td><td data-bbox="724 1013 1796 1306"><ul style="list-style-type: none"><li>・「更新当月」も注意喚起を希望されるお客様については、本メールにて「Web de 請求お知らせメール（任意申込制）」のご利用を促す。 →複数回のメール通知を煩雑に思われるお客様もおられることから、更新当月のメール通知は選択制とする。</li><li>・法人契約名義のアドレスは送付対象外。</li></ul></td></tr></table>	<b>通知方法</b>	既存の任意申込み型の請求通知「Web de 請求 お知らせメール」(P10参照)とは別のEメールにて、2年契約プラン契約者を対象に、送付する。 ※送付先は、ezメール（いわゆるキャリアメール）のアドレス	<b>通知時期</b>	更新前月（上旬）に送付	<b>備考</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・「更新当月」も注意喚起を希望されるお客様については、本メールにて「Web de 請求お知らせメール（任意申込制）」のご利用を促す。 →複数回のメール通知を煩雑に思われるお客様もおられることから、更新当月のメール通知は選択制とする。</li><li>・法人契約名義のアドレスは送付対象外。</li></ul>
<b>通知方法</b>	既存の任意申込み型の請求通知「Web de 請求 お知らせメール」(P10参照)とは別のEメールにて、2年契約プラン契約者を対象に、送付する。 ※送付先は、ezメール（いわゆるキャリアメール）のアドレス						
<b>通知時期</b>	更新前月（上旬）に送付						
<b>備考</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・「更新当月」も注意喚起を希望されるお客様については、本メールにて「Web de 請求お知らせメール（任意申込制）」のご利用を促す。 →複数回のメール通知を煩雑に思われるお客様もおられることから、更新当月のメール通知は選択制とする。</li><li>・法人契約名義のアドレスは送付対象外。</li></ul>						

# 定期契約プランに係る自動更新期間の延長

<b>考え方</b>	2年契約更新に係る、万一のお客様手続き漏れ等に備え、プッシュ型通知の強化に加えて、解除料なしで解約可能な期間を拡大する。						
<b>概要</b>	au「誰でも割」における更新期間を、2カ月間（現状1カ月間）に拡大する。						
<b>実施時期</b>	2015年度3Q予定						
<b>具体的内容</b>	<table border="1" data-bbox="355 729 1792 968"><thead><tr><th data-bbox="355 729 664 796"></th><th data-bbox="664 729 1232 796">現状</th><th data-bbox="1232 729 1792 796">改定後</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="355 796 664 968">更新期間</td><td data-bbox="664 796 1232 968">満24ヶ月経過後の 翌月 (1カ月間)</td><td data-bbox="1232 796 1792 968">満24ヶ月経過後の 翌月及び翌々月 (2カ月間)</td></tr></tbody></table> <p data-bbox="355 1011 1630 1053">※「誰でも割」の契約期間は2年単位で、加入日から翌月までを1カ月目としています。</p>		現状	改定後	更新期間	満24ヶ月経過後の 翌月 (1カ月間)	満24ヶ月経過後の 翌月及び翌々月 (2カ月間)
	現状	改定後					
更新期間	満24ヶ月経過後の 翌月 (1カ月間)	満24ヶ月経過後の 翌月及び翌々月 (2カ月間)					

# オプションサービスの無料期間終了後の取扱い

**考え方** オプションサービスに関する、お客様の継続利用の判断を促すための施策を実施する。

**概要** 店頭で対象オプションサービスにご加入されたお客様に対し、無料期間を含む提供条件をEメールで通知する。

**実施時期** 2015年度1Q予定

<b>具体的 内容</b>	<b>通知対象者</b>	店頭でのオプションサービスご加入者		
	<b>通知対象 オプション サービス</b>	以下の6オプション		
	<b>通知方法</b>	Eメールにて、無料期間終了前に通知する。		

	auスマートパス	372円/月	「おトク・楽しい・あんしん」をまるごと
	ブックパス	300円/月	150以上のチャンネル聴き放題
	ビデオパス	562円/月	幅広いジャンルが見放題
	うたパス	562円/月	様々なジャンルの本が読み放題
	アニメパス	400円/月	人気アニメ見放題
	Disney Pass	372円/月	ディズニーコンテンツ取り放題

## <参考> 契約内容を確認する方法の拡充（サマリ）

	現状⇒今後
お客様サポート画面	○ ⇒ ○
請求明細	○ ⇒ ○
PUSHメール通知	△ ⇒ ○(1Q)
お客様センターへTEL	○ ⇒ ○

# <参考> 契約内容を確認する方法の拡充（お客様サポート画面）

## ■（例）au（誰でも割）

auお客様サポート KDDI株式会社

au契約情報照会

au電話番号	090- -
契約先氏名	
契約先郵便番号	102-
可能期間	2013年7月1日～2013年7月31日
年割 誰でも割 ガク割 スマイルハート割引加入月数	19カ月目（次回更新年月：2013年7月）
au BOX	サービス中

※ 表示内容は前日時点の情報となります。なお、料金割引サービスの翌月適用と料金プランは毎月8日午前9時頃までに更新されます。  
※ 月末2日間にお申し込みいただいたサービスにつきましては、適用時期が1カ月遅れる場合がございます。  
※ au→自宅割の適用情報は、毎月12日頃に更新されます。現在表示されている内容は、前月の適用状況となります。月途中でご自宅電話番号のご利用サービスを変更された場合、適用される割引率が変わることがあります。また、ご自宅電話番号の登録を変更された場合、割引の適用状況が変わることがあります。  
※ 更新手続について  
更新を希望される場合は、自動更新となりますのでお手続の必要はありません。更新を希望されない場合は、更新年月まで「auお客様センター」へご連絡ください。

au電話から：最速なし 157（無料）  
一般電話から：☎ 0077-7-111（無料）  
受付時間：平日9:00～20:00（土・日・祝日も受付）

契約後の経過月数・次回更新年月が確認可能

# <参考> 契約内容を確認する方法の拡充（請求明細）

## ■（例）クレジットカード払い（ハガキ）



### 料金明細書

発行年月日 DATE OF ISSUE 2014年 4月 5日 KDDI株式会社

ご利用項目	金額(円)	内訳(円)	備考
ご利用番号 090-XXXX-1111 < 3月ご利用内訳 >	17,572		お客様コード DXXXXXX 1
▼基本使用料	934		
LTEプラン		1,868	
誰でも割		-934	基本使用料の50.0%割引 5月中にご連絡がない場合、お役な誰でも割を自動更新します。
▼オプション使用料	5,600		
待ちうた		100	
LTE NET		300	
LTEフラット(キャンペーン)		5,200	
テザリングオプション		500	
オプション使用料割引額		-500	テザリングオプション無料キャンペーン
▼通話料/LTEプラン	956		
通話料		920	
SMS(Cメール)送信料		36	au向け 0回、他社向け 12回
▼請求総額割引	-2,077		
毎月割		-2,077	2014年10月ご請求分まで適用
▼グローバルパスポート/LTEプラン	7,840		
通話料/免税		1,400	
SMS(Cメール)送信料/免税		500	au向け 0回、他社向け 5回、海外向け 0回
通信料/データ スマート/免税		50,317	
海外ダブル定額割引額/免税		-44,377	
▼Appleサービス	498		
Apple保証延長サービス/税込		366	AppleCare+
Apple保証延長・紛失補償/税込		132	紛失補償オプション(i)
▼手数料・諸費用	50		
紙請求書発行手数料		50	
▼有料コンテンツ利用料	105		
まとめてau支払い/情報料/税込		105	各情報提供会社にかわってご請求させていただきます。月額料金 10.5円
▼auかんたん決済利用料	390		
auスマートパス/税込		390	
▼購入機器代金	3,000		
分割支払金		3,000	24回払い18回目。残額 0円
▼ユニバーサルサービス料	3		
消費税額(5%)	273		1番号当たり 3円のご請求
auご利用月数は2014年4月で17年8ヶ月目です。		273	5%消費税の課税対象額 4,466円
ご請求コード CUSTOMER CODE	DXXXXXX 1		
●合計			17,572円 もご確認ください>

- ・「auかんたん決済」「まとめてau支払い」「EZ有料情報サービス」のご利用内訳はご使用中のauケータイもしくはスマートフォンで「E2」→「有料サービス情報」<スマートフォン>auスマートパスTOP→MENU→au IDをご確認ください。
- ・ユニバーサルサービス料は、日本全国における加入電話・公衆電話等の提供確保のため、NTT東・西日本に支払われるものでございます。
- ・LTE契約でフラット型のパケット通信料定額サービスをご利用の場合、2014年4月請求より定額内の通信料を非表示にさせていただきます。

更新前月・更新月に  
このお知らせが表示される

# <参考> 契約内容を確認する方法の拡充（請求通知メール）

## ■ Web de 請求 お知らせメール（全てのお客様がご利用可能）

件名：auご請求料金更新のお知らせ

本文：平素はau電話サービスをご利用いただきありがとうございます。

auご利用料金につきまして、下記のとおりご指定の口座より振替させていただきます。

ご請求コード：XXXXXXXX

ご請求年月：YYYY年MM月

口座振替額：9,999,999,999円（税込み）口座振替日：MM月DD日

【お知らせ】

au携帯電話でご利用中の割引サービス（誰でも割、年割など）の更新時期です。  
ご請求料金の内訳にて更新月のご確認をお願いいたします。

-----  
以下略

-----  
【ご請求料金の内訳】（PC・スマートフォン・auケータイから）

[http://cs.kddi.com/seikyugaku\\_kakunin](http://cs.kddi.com/seikyugaku_kakunin)

-----  
以下略

-----  
お客さまセンター

au電話から 局番なし 157

一般電話から 0077-7-111

EZwebから「トップメニュー」または「au oneトップ」→「auお客さまサポート」→「お問い合わせ」

更新前月・更新月に  
このお知らせが表示される

### お申し込み方法

1. [トップメニューまたはauポータル] → [auお客さまサポート] → [ご利用の多いメニュー] → [WEB de 請求書] をクリック
2. 暗証番号を入力して、[送信] をクリック
3. [登録内容変更] → [WEB de 請求書お知らせメール設定変更] → [受け取るに変更する] をクリック