

[ICTサービス安心・安全研究会
消費者保護ルール見直し・充実に関するWG ヒアリング資料]

『お試しサービス』の取組みについて

2015年9月28日
KDDI株式会社

お試しサービス（主なポイント）

弊社では、お客様ご自宅の電波の繋がりがやすさに問題がある場合、「電波サポート24※」による改善を実施しております。それでも問題が解消されない場合、お客様にご契約店舗にてキャンセルの受付をさせていただいております。

※お客様からご連絡を頂戴し、24時間以内に電話にてご連絡、別途訪問し電波調査の上、改善対策（レピーター、フェムトセル、簡易アンテナの設置）を実施するサービス

● 「対象端末」「対象の契約形態」には、制限なし

- ・対象端末：スマートフォン・携帯電話、タブレット、モバイルルータ、ぷりペイド
- ・契約形態：新規契約・機種変更のいずれも対象

● キャンセル時には「端末購入代金」のご負担は不要

端末購入代金その他、通信サービス契約に関する費用及び一部サービスのご利用料金（基本使用料等）のご負担は不要です（新規契約の場合）。

● お客様への確実なご説明

店頭でのご契約時に、一人一人のお客様に対して「注意事項確認書」にてサービス説明を実施します。また、お試しサービス自体の申込みは不要です。

お試しサービス（詳細）

(1)サービスを開始した時期	2015年6月30日
(2)対象端末	スマートフォン・携帯電話、タブレット、モバイルルータ、ぷりペイド
(3)サービスの利用が可能な期間	新規契約・機種変更当日から8日以内 ※ 電波サポート24へお申込みいただいた場合、訪問調査日から8日間以内
(4)利用者への説明	<ul style="list-style-type: none">・店頭でご契約された全てのお客様に「注意事項確認書」にてご説明・HPの「スマートフォン・携帯電話—エリア」に関するページでのご案内
(5)申込みの方法	不要 ※ 但し、①ご契約いただいた店舗での手続き、②電波サポート24へのお申込み+電波サポート訪問調査日以降にご契約いただいた店舗での手続き、のいずれかが必要

お試しサービス（詳細）

<p>(6)対象となる料金プラン ・契約形態</p>	<p>・新規契約 ・機種変更（異なる通信方式※の端末への変更に伴うもの） ※ 3G,LTE,VoLTE 各々の間の行き来が全て対象</p>
<p>(7)契約解除が可能な事由</p>	<p>ご自宅の電波状況にご満足いただけず、電波環境に関する情報（繋がり難い場所及びその状況）をご申告いただく場合</p>
<p>(8)契約解除時に請求される 費用の範囲</p>	<p>お客様がご使用された通話料や有料コンテンツ料 ※ 一時金（新規事務手数料・機種変更手数料・機種代金・解約にかかる手数料）、新規契約時の月額利用料（基本料・パケット定額サービス定額料）については請求致しません</p>
<p>(9)解約時の端末の取扱い</p>	<p>割賦でご購入された付属品・アクセサリを含め、ご契約された店頭へご返却いただく</p>

<参考> お客様への確実なご案内

①HPでのご案内

(トップ>スマートフォン・携帯電話>エリア>電波サポート24>新規加入・機種変更される方へ)



トップ > スマートフォン・携帯電話 > エリア > 電波サポート24 > 新規加入・機種変更される方へ

新規加入・機種変更される方へ

ご自宅（ご契約住所等）で電波のつながりやすさに問題がある場合、「電波サポート24」へご連絡ください。ご自宅の訪問調査(注1)をご希望の場合は、お申し込みから24時間以内にご連絡します（土日祝含む(注2)）。

訪問調査および対策をさせていただいても電波のつながりやすさにご満足いただけない場合、訪問調査日から8日以内であれば購入店舗にて契約のキャンセルを受けさせていただきます(注3)。

ただし、au携帯新規契約・機種変更を行った日から8日以内に「電波サポート24」へご連絡いただく必要があります。

※auオンラインショップでご契約のお客さまは、お客さまセンターへご連絡をお願いします。

注1: 調査対象はご自宅に限ります。

・auケータイおよびスマートフォンが対象です。

・タブレット、データ通信端末、デジタルライフ通信機器（PHOTO-Uなど）、ぶらいドサービスのご契約者さまは訪問の対象外となります。

・auサービスエリア内にお住まいの方に限ります。なお、一部地域では訪問できない場合がございます。

・WMAXエリア・ワンセグエリアに関するご要望は対象外となります。

注2: 年末年始は除きます。また、受付状況により24時間以内にご連絡できない場合があります。

注3: 機種変更の場合、3Gケータイから4G LTEなど方式が異なる場合が対象となります。

☞「電波サポート24」へのWEBからのお申し込みはこちら

<ご契約のキャンセルについて>

適用対象

- ①自宅（ご契約住所等）で電波のつながりやすさに問題がある場合
 - ②新規契約もしくは、異なる通信方式間の機種変更【3G/LTE/VoLTE】上記①②を満たしたお客さまのうち、下記いずれかの申し出をされた場合。
 - ・申し込み当日を含む8日以内に購入店舗への申出があった回数
 - ・申し込み当日を含む8日以内に「電波サポート24」に連絡し、訪問日当日含む8日以内に購入店舗への申出があった回数
- ※法人契約及び、「下取りプログラム」利用の場合は本件の対象外となります。
※キャンセルは、1契約（=1電話番号）につき1回限りとなります。

■キャンセルされるご契約内容

- ・当社/販売店との商品売買契約・当社との個別信用購入あっせん契約/割賦購入契約
- ・新規契約の場合、当社との通信サービス契約

適用内容

	ご負担いただく料金	ご負担不要料金
新規契約	<ul style="list-style-type: none">■MNPで、移転元事業者に戻られる場合の移転元事業者で発生する費用■お客さまが使用された以下料金<ul style="list-style-type: none">・無料通話以外の国内通話料・国際通話（SMS）の料金・海外での通話料及びV/Ut通話料・その他 コンテンツ等の回収代行料金※キャンセルタイミングにより、請求が1ヵ月遅れる場合があります。	<ul style="list-style-type: none">■契約に関する費用/一部ご利用料金<ul style="list-style-type: none">・新規事務手数料・国内/V/Ut定額料金・機種代金・解約にかかる契約解除料・基本使用料・各種オプション料金※キャンセルタイミングにより、請求後に返金・翌月以降の料金にて相殺させていただく場合があります。
機種変更	<ul style="list-style-type: none">・右記以外の料金	<ul style="list-style-type: none">・機種変更手数料・機種代金・同時購入の弊社純正付属品代金
	<ul style="list-style-type: none">■キャンセルに伴う変更前機種の毎月割と分割支払金について・変更前機種の毎月割は通常通り、機種変更のお申し込み月前月をもって終了し、キャンセル月の翌月より残りの毎月割が再適用されます。（キャンセル月は毎月割の適用はありません）尚、キャンセルのタイミングにより再適用が翌々月以降となる場合があります。・変更前機種の分割支払金については、通常通り、ご請求が継続します。	

⚠ 注意事項

- ①キャンセルにより返却いただく端末が水没、液晶画面にひび割れがあるなどの場合はキャンセルの受付をお断りさせていただく場合がございます。
- ②キャンセルの際は、端末とお申し込み時に同時にご購入いただいた弊社純正付属品（au +1 collection含む）をすべて返却願います。
- ③MNPでご契約されたお客さまのキャンセルについては、加入前に利用されていた電話番号・メールアドレスや他社の契約内容に異なる場合がございます。お客さまご自身で移転元の他社に事前確認と手続きをお願いします。
- ④機種変更に伴いAppleCare+が廃止された場合、機種変更のキャンセルを行っても、再加入するはできません。
- ⑤本件の適用など当社が不正と判断した場合には、端末代金や事務手数料などの費用を請求させていただく場合がございます。

- ▶ 2015年8月、名古屋鉄道小牧線、京成電鉄京成本線、阪神電鉄阪神本線のトンネル内を含む地下駅間で4G LTEが安心してご利用いただけるようになりました。
- ▶ 【TIME & SPACE】つながりづらくても、あきらめないで！「電波サポート24」が自宅の電波の悩みを解決

エリア関連情報

auの4G LTEを分かりやすくご紹介

▶ auの4G LTE 800MHzプラチナバンド

カフェや駅など外出先で使えるWi-Fi「au Wi-Fi SPOT」のご紹介

▶ au Wi-Fi SPOT

<参考> お客様への確実なご案内

②店頭でののご案内：注意事項確認書（抜粋）

【必ずご契約前にお読みください】ご契約にあたっての確認事項(A) 2015年6月30日現在			
【販売店様へのお願い】本書は店頭にてお客さまに必ずお読みいただき、お持ち帰りいただけますようお願いいたします。			
4G LTE Android	iPhone	Fx0	注意事項 本書面に記載している金額は、特に記載が無い場合、全て税抜金額となります。
8. ご自宅で繋がりにくい場合について			
○	○	○	<input type="checkbox"/> 「電波サポート24」(お客さまからご自宅の電波改善要望にお応えするサービス)(注1)にau電話お申込み・機種変更/端末増設(注2)の日から8日以内にご連絡ください。ご自宅の訪問調査ご希望の場合お申込みから24時間以内にご連絡します(土日祝含む(注3))。 電波サポート24 http://www.au.kddi.com/mobile/area/dennpa-support/ 訪問・対応させていただいても電波のつながりやすさにご満足いただけない場合、訪問日から8日以内であれば契約のキャンセルをうけさせていただきます。ご連絡は、当店をお願いします。 注1: iPad/iPad mini等のタブレット・ぶいパイドサービス・データ通信端末・デジタルライフ通信機器(PHOTO・UTVなど)のご契約者さまはご自宅の電波調査は対象外となります。 注2: 3Gケータイから4G LTEなど方式が跨る場合 注3: auサービスエリア内にお住まいの方に限ります。なお、一部地域では訪問できない場合がございます。 ■キャンセルされるご契約内容 ・当社/販売店との商品売買契約・当社との個別信用購入あっせん契約/割賦購入契約 ・新規契約の場合、当社との通信サービス契約 ■お客さまにご負担いただく料金について ・キャンセルの場合は、ご契約時にかかる新規事務手数料・機種変更手数料・端末増設手数料や機種代金解約にかかる契約解除手数料などの費用の請求はいたしません。キャンセルのタイミングにより、請求後に返金・翌月以降の料金にて相殺させていただく場合がございます。 ・移転元事業者に戻れる場合、移転元事業者で費用が発生する場合にはお客さまにご負担をお願いします。 ・新規契約の場合、お客さまにてご使用された以下の料金につきましては、ご請求させていただきます。 ・無料通話以外の国内通話料 ・国際電話(SMS)の料金 ・海外での通話およびバケット通信料 ・その他 コンテンツ等の回収代行料金 ※キャンセルタイミングにより、請求が1ヵ月遅れる場合があります。 ・機種変更・端末増設の場合、端末代金、機種変更・端末増設手数料以外のご使用された料金については請求いたします。 【毎月割適用期間中に機種変更された場合】 毎月割の適用は、機種変更がお申し込みされた月の前月をもって終了いたしますが、毎月の分割支払金の請求は発生いたします。また、キャンセルされた場合、毎月割の再適用は翌月以降となります。 なお、キャンセルタイミングによっては、再適用が翌々月以降となる場合がございます。 ■注意事項 ・お手続きの際は、お申込み時に同時にご購入いただいた付属品がある場合はすべてご持参願います。 ・法人契約のお客さま及び、「下取りプログラム」ご利用の場合は本件の対象外とさせていただきます。 ・キャンセルの際、ご加入前にご利用されていた電話番号・メールアドレスや他社のご契約内容に戻れない場合がございます。 ・MNPをご利用のお客さまは、移転元の他社に対して、お客様ご自身で戻れるかどうかの事前確認と手続きをお願いします。 ・初期不良以外の理由で、返却いただく端末が水没、液晶画面にひび割れがある、などの場合はキャンセルの受付をお断りさせていただく場合がございます。 ・1電話番号につき1回限りキャンセルを受付させていただきます。 ・本件の悪用など当社が不正と判断した場合には、端末代金や事務手数料などの費用を請求させていただきます。 ・本内容は、予告なく変更する場合があります。