

ICTサービス安心・安全研究会 (第9回)
利用者視点からのサービス検証タスクフォース (第7回)
ご説明資料

2016年5月26日

KDDI株式会社

1. スマートフォン料金負担の軽減・ ……P1
端末販売適正化

2. 期間拘束・自動更新付契約の見直し ……P4

1. スマートフォン料金負担の軽減・ 端末販売適正化

(1) スマートフォン料金負担の軽減

スマートフォンの**ライトユーザ向け**に、以下のプランを導入（2月1日報道発表）

■ プラン内容

スーパーカケホ 基本料	LTE NET	データ定額1 (1GB)	合計	au スマートバリュー	割引後合計
1,700円	300円	2,900円	4,900円	-934円	3,966円

※ スーパーカケホは、5分までの通話がかかけ放題。

※ auスマートバリューは、対象の固定通信サービスとのセット利用でスマートフォンを割引。3年目以降-500円。

■ 提供開始時期：2016年3月23日

1. スマートフォン料金負担の軽減・ 端末販売適正化

(2) スマートフォンの端末販売の適正化に向けた取り組み

① スマートフォンの端末販売について利用者の理解を促すための措置

- 2月より、代理店での説明において、端末購入を条件とした割引（毎月割など）や端末販売価格の値引を区分した上で、販売種別ごとの実質負担額を明記。

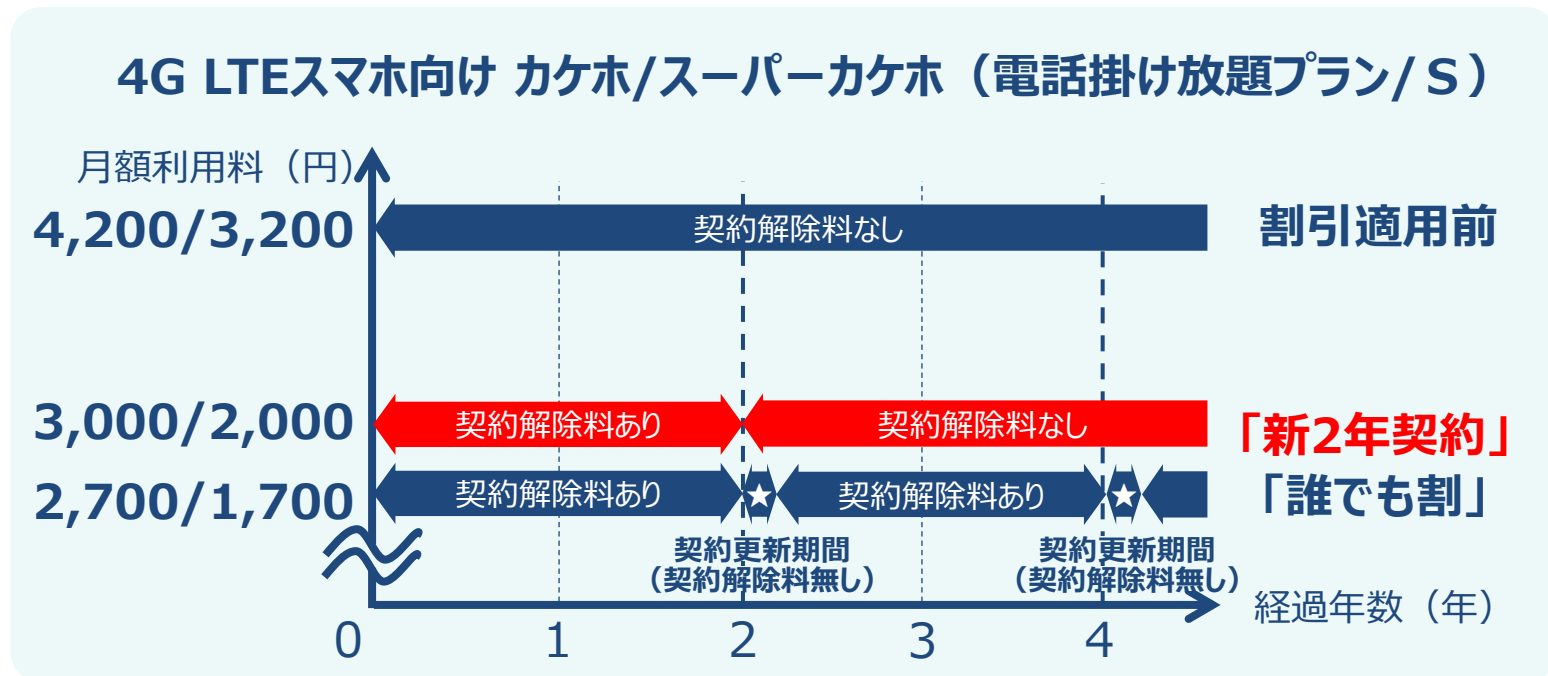
② 端末購入補助の適正化

- 2月より、以下についてスマートフォンの価格に相当する額とならないよう減額
 - ・ 端末購入を条件とした割引（毎月割など）
 - ・ 端末販売を条件とした奨励金
- 4月1日の「端末購入補助の適正化ガイドライン」適用開始を受けた対応
 - ・ 「auにのりかえ割」「au家族でのりかえ」キャンペーンの廃止（3/31）
 - ・ 実質0円販売が行われないう、毎月割や端末販売奨励金を更に減額

2. 期間拘束・自動更新付契約の見直し

(1) 自動更新しない「新2年契約」の提供

- 本年6月1日より、ご契約から3年目（25ヵ月目）以降、月額基本使用料はご契約から2年間と同額のままで、解約時期に関わらず契約解除料が発生しない「新2年契約」を提供開始することで、お客様の多様なニーズに対応。



2. 期間拘束・自動更新付契約の見直し

(2) 契約更新期間の拡大

- 2年契約で基本使用料が割引になる「誰でも割」等の定期契約プランについて、本年5月に契約更新を迎えるお客様より、更新期間を現在の1カ月間から2カ月間に拡大することで、お客さまによるご契約意思の判断に配慮。

※ FTTHサービスの料金プランについては、7月に更新を迎えるお客様から拡大する予定。

・「誰でも割」契約期間イメージ



2. 期間拘束・自動更新付契約の見直し

(3) 契約更新月に係るお客様へのプッシュ通知

- 昨年6月より、お客様に対し契約更新月をEメールにて通知開始。これにより、お客さまのご契約意思を継続的に確認。
- 改正事業法の施行を踏まえ、通知内容等を改善（次頁参照）。また、Eメールアドレスをお持ちでないお客様へは郵送で通知することとし、通知方法も改善。

通知すべき事項	対応方法
①自動更新をしようとする旨	通知文面にて、自動更新となる旨を記載
②自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨	通知文面にて、自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨を記載
③自動更新後の契約の期間	通知文面からリンクするお客様サポートページで、新たな契約期間を表示
④自動更新後の違約金の額	通知文面からリンクするお客様サポートページで、契約解除料を表示
⑤利用者からの更新しない旨の申出に関する事項	通知文面にて、契約更新月を表示
⑥自動更新に伴い基本説明事項に変更がある場合は、変更する基本説明事項	通知文面からリンクするお客様サポートページで、変更時の基本説明事項を記載

参考：契約更新月の通知文面（6月送付分）

タイトル	【KDDIからのお知らせ】契約期間の満了および契約更新に関するご案内
本文	<p>平素はauをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>お客様がご契約中の、2年間のご利用をお約束いただくことで基本使用料が割引になる「誰でも割／誰でも割シングル」は、20XX年XX月XX日～20XX年XX月XX日が更新期間となります。</p> <p>【同内容の割引の継続を希望される場合】 本サービスは自動更新となりますので、特段お手続きの必要はありません。</p> <p>【同内容の割引の継続を希望されない場合】 更新期間内にお客さまセンターまたはauショップまでお申し出をお願いいたします。 なお、更新期間以外に本割引サービスを廃止する場合、契約解除料がかかります。 ※「フルサポートコース」でご利用の場合、契約解除料はかかりません。</p> <p>■自動更新後のご契約期間、契約解除料のご確認はこちら http://cs.kddi.com/XXXXXXXXXX</p> <p>今後にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、引き続き弊社サービスをご利用くださいますよう、お願い申し上げます。</p> <p>■このメールはお客様への大切なご案内となります。ご不明な点は、お客さまセンター「157」(受付時間9:00～20:00)までお問合せください。 ■このメールは送信専用アドレスです。 ■このメールは受信拒否されません。 (C) KDDI、沖縄セルラー電話</p>

Designing The Future

KDDI