

消費者保護ルールの検証に関するWG ヒアリング資料

2018年11月8日

KDDI株式会社

本日の資料内容

- 1.長時間化の要因分析、時間短縮の取り組み
- 2.高齢者対応の現状及び取り組み
- 3.分かりやすい料金プランに向けた取り組み
- 4.利用中・解約時の情報提供の現状及び改善策の方向性

1. 長時間化の要因分析、時間短縮の 取り組み

長時間化の要因分析

- 店頭対応時間においては、**待ち時間及び設定の占める割合が大きくなっている**
- 提案、設定については、**ニーズやお客様のリテラシーに合わせて、「時間をかけるべき方には、丁寧に対応」**している一方、不要な方については、柔軟な対応を行い時間短縮を図っている
- 説明、手続きについては、全体に占める割合は小さく、また、重要事項説明やシステム登録に必要な時間であるため、時間短縮の対象とは考えていない
- なお、来店するよりも短時間で手続きが可能なポータルサイト「My au」やオンラインショップを推進。これにより、店頭混雑の緩和にも寄与

店頭対応

来店不要な手続き

※TCA資料より抜粋

待ち時間	10～40分	P.4	P.5
提案	20～30分		
説明	20分		
手続き	20分		
設定	20～30分	P.7	

待ち時間短縮に向けた取り組み（1/3）

- ご来店による手続きを希望されるお客様に対し、店頭での待ち時間を短縮するため、「来店予約」や「混雑状況をリアルタイムで確認」できるシステムをご用意し、混雑を避けて店舗や時間帯をお選びいただける取り組みを実施

auSTARパスポート

- パソコン、スマホから店舗ごとの来店予約が可能

予約日時の選択

翌日以降のご予約が可能です。

※2018年11月12日(月)のご来店予定の時間を選択してください。

予約日時	
時間帯	予約可能枠
	00分
8時	—
9時	—
10時	○
11時	×
12時	○
13時	○
14時	○
15時	×
16時	○
17時	○
18時	○
19時	○
20時	—

auショップ混雑状況確認システム

- パソコン、スマホから店舗ごとのリアルタイムの混雑状況を確認可能

au SHINJUKU	
2018/10/30 17:26:24現在 ただいまの待ち状況	
[新規・他社から乗換えをご検討の方]	0人
[機種変更]	3人
[前日までに来店予約された方]	0人
[料金支払・アクセサリWALLETチャージ]	0人
[故障・修理]	1人
[その他お手続き]	3人
[プラン変更]	0人
[iPhoneのご予約]	0人
[【3F】iPhone/iPad 故障相談]	3人

翌日以降の来店予約はこちら (au STAR会員さま向け)

最新情報に更新

待ち時間短縮に向けた取り組み（2/3）

5

- 来店するよりも短時間でプラン変更等の手続きが可能なポータルサイト「My au」を推進

My au

- ご利用料金、データ通信量、ポイントなどの確認から各種手続き、電話による問い合わせも可能なauの公式アプリ

The screenshot displays the My au app interface. At the top, there is a mobile phone icon with signal waves, labeled "回線番号" (Line Number) with the value "090-". Below this is a table with two rows: "料金プラン/ポケット" (Rate Plan/Pocket) with "スーパーカケホ+データ 定額20" (Super Kakeho + Data Fixed 20) and "端末ご利用期間" (Device Usage Period) with "25カ月" (25 Months). At the bottom, there are three orange buttons: "お客様登録情報の確認・変更" (Check/Change Customer Registration Information), "料金シミュレーション" (Rate Simulation), and "料金プラン変更" (Change Rate Plan).

回線番号	090-
料金プラン/ポケット	スーパーカケホ+データ 定額20
端末ご利用期間	25カ月

お客様登録情報の確認・変更

料金シミュレーション

料金プラン変更

待ち時間短縮に向けた取り組み（3/3）

- 来店するよりも短時間で手続き可能なオンラインショップを推進
- 交換用携帯電話機お届けサービスにより、端末の故障トラブルの際の来店が不要

auオンラインショップ強化



24時間お好きな時に手続き可能

24時間、いつでも待ち時間なし

交換用携帯電話機お届けサービス

- 最短で当日中にお客様のご指定先にお届け。
コンビニ・宅配ロッカー受け取りも可能



設定時間について

- 設定時間は、2つに分類される
 1. 当社必須作業（電話番号やID書き込み、発着信テスト） 2分程度
 2. 操作補助作業（高齢者などお客様ニーズに応じて、スタッフがデータ移行や各種ID設定、基本操作説明などの操作補助を行う）



- 「2. 操作補助作業」に多くの時間を要しているが、リテラシーの高いお客様については、説明を省略することで、時間短縮を図っている
- 一方で、**高齢者をはじめとして、説明を必要とするお客様が多く存在し、ショップを頼って来店されている。この方々への説明時間は、お客様利便のために確保すべき必要な時間**であると考えている
- そのような中でも、ツールを用いて、説明を要望されるお客様の利便を更に高める工夫を行っている（次頁参照）

【参考】設定作業のサポートツールについて

- お客様ご自身による設定作業をサポートするため、Eメール設定、各種ID設定、アドレス帳コピー、SNS設定等お客様のご要望の多い項目については、分かりやすいツールをご用意
- 基本操作の説明については、スマホ教室（P.11参照）や、auスマートサポートもご用意（P.12参照）

【手順1】機種変更時のデータ移行方法（機種変更前）

データ移行の流れ

手順1.データの保存(本紙の範囲)

機種変更前の端末で「データお預かり」アプリを使って、アドレス帳や写真などのデータをSDカードに保存します。

手順2.データを読み出す(別紙参照)

機種変更後の端末で「データお預かり」アプリを使って、手順1でSDカードに保存したデータを端末に戻します。



事前準備

- ・SDカードをご準備ください。
- ・機種変更前の端末にSDカードを挿入した状態で、操作を行ってください。
- ・事前に最新の「データお預かり」アプリにアップデートしてからご利用ください。
「Fau Market」アプリを起動し、「データお預かり」で検索、または右のQRコードからアクセス可能です。
- ・データ移行は、十分に充電した状態で行ってください。
- ・事前に、必ず次ページの注意事項をご確認ください。



移行できるデータ

アドレス帳	写真	動画	カレンダー	auメール/ Eメール	SMS	+メッセージ	ブックマーク
発着履歴	ユーザ設定	アプリ履歴	auページック ホームの設定	壁紙	通知音	Wi-Fi設定	音楽

データの状況や端末ごとの機能差により、完全な形で全てのデータ移行を保証するものではありません。
< 注意事項 >

- ・アドレス帳とカレンダーは端末本体のアカウントに登録されたデータのみが対象です。
(Googleアカウントなど、その他アカウントに登録されているアドレス帳は、機種変更後の端末にアカウント設定いただければ、アドレス帳データを移行できます。)
- ・保存されているデータ容量などにより、お時間を要する場合がございます。データ移行はお時間があるときの実施をお勧めいたします。

【参考】効率的な提案活動に向けた取り組み

- 提案時間を短縮するため、お客様の同意をいただいた上で、システムを用いて、お客様の契約状況、利用状況（データ利用量・通話時間）に応じた、おすすめの料金プランやキャンペーンのご案内等を実施

The screenshot displays a customer service interface with a navigation bar at the top containing buttons for '履歴追加', '機種変更', '契約内容変更', '料金収納', '故障', '解約', and 'その他'. A secondary bar includes 'クーポン(1件)', 'おすすめ 5件', '注目 2件', '契約内容/利用状況', '購入履歴', and '店内トーク(0件)'. The main content area features a red-bordered box titled '料金提案' (Price Proposal) recommending the 'auピタットプラン (カケホ) がおすすめ' (au Pitatto Plan (Kakeho) is recommended). Below this, it shows usage statistics: '過去6か月の利用実績' (Usage record for the past 6 months), 'データ通信量: **GB以下' (Data usage: **GB or less), and '有料通話料: ****円以上' (Paid call charges: **** yen or more). A 'セールストーク、適用条件はこちら' (Sales talk, see conditions here) link and a 'au WAVE 案内 済' (au WAVE Guide Complete) status are also visible. To the right, a '請求・支払方法' (Billing/Payment Method) section shows '請求: 5契約 (au 4 / 固定 1)' (Billing: 5 contracts (au 4 / Fixed 1)) and '支払方法: クレジット (WALLETクレカ)' (Payment method: Credit (WALLET Credit Card)). Below this is a table of monthly bills from November 2015 to March 2016, with amounts masked as '****円'. At the bottom, a stacked bar chart shows usage trends for '通話料' (Call charges), 'かんたん決済' (Easy payment), and 'その他' (Others) from November 2015 to April 2016.

- ショップスタッフの負荷軽減にも寄与
- ご利用状況と料金プランに差異があるお客様に対し、最適プランを提案

2. 高齢者対応の現状及び取り組み

スマホ教室における取り組み

- ・ シニアの方を対象に、スマートフォンやタブレットの基本的な操作方法、安心・安全に活用いただく方法を学んでいただく講座を開催

KDDIスマホ・ケータイ安全教室（シニア向け）

- 教育委員会、消費生活センター、地方自治体の防災課（危機管理担当部署）、地方自治体の生涯学習センターと連携し開催



auスマートサポートにおける取り組み（1/3）

- スマートフォンやタブレットの基本から使いこなしまで、専任チームのアドバイザーが徹底サポートする会員制サービス「auスマートサポート」を提供

お試しレンタル

- スマートフォン・タブレットを購入前にお試し可能



専用電話サポート （遠隔操作サポート）

- 会員専任のチームで、24時間電話サポート（オペレータ直通）

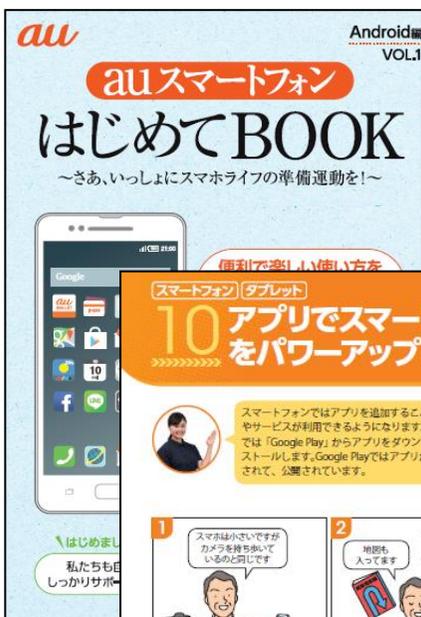


※22時～翌9時までの利用は事前予約制

auスマートサポートにおける取り組み（2/3）

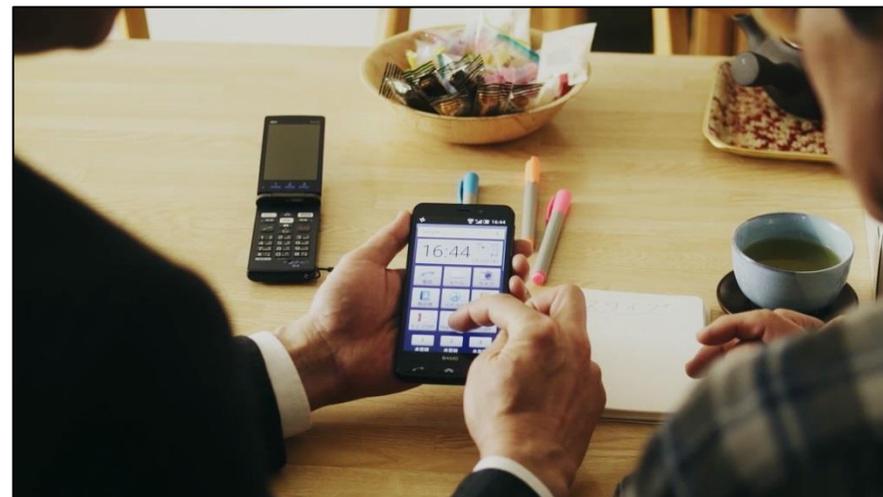
使い方ガイド本

- わかりやすい説明とイラスト入りの、使い方ガイド本を配布



スマホ訪問サポート

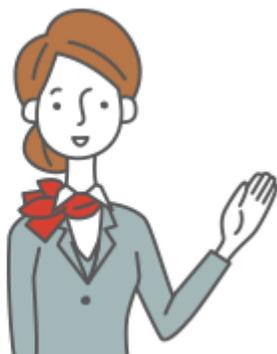
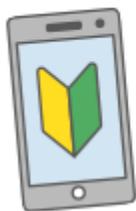
- スマホに詳しい説明員がお客様のご自宅へお伺いして、1対1でサポート
- 初期設定から基本操作、SNSの使い方まで多彩なメニューをご用意



auスマートサポートにおける取り組み（3/3）

スマホレッスン

- まずは知っておきたいスマートフォンの基本操作や、auスマートフォンならではの楽しみ方等を電話越しで受講いただけるレッスン（1レッスン10～15分程度）



<スマホレッスンメニュー一覧>

スマホレッスンメニュー一覧 ※レッスン時間は10～15分目安です。
※メニューは一例です。詳細はauスマートサポートセンターへお問い合わせ下さい。

初級	カテゴリ	レッスン名	内容	中級	カテゴリ	レッスン名	内容
【知る】 スマホの きほんの 「き」		スマホ本体説明編	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホの本体説明（電源、音量ボタン） ・基本操作の説明（ホーム等の使い方） ・立ち上げたアプリの終了の方法 	人気 メニュー例	【楽しむ】カメラ	写真の撮り方見方編	<ul style="list-style-type: none"> ・基本操作（写真の撮り方、見方、加工） ・アルバムの作り方
		電話の取り方/架け方編	<ul style="list-style-type: none"> ・待受け画面での電話の出かた ・通話音量の上げ方 		【楽しむ】LINE	LINEはじめて編	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEとは ・友達追加方法 ・ブロック、非表示
		メールの使い方編	<ul style="list-style-type: none"> ・メールの見方、作成方法、送り方、消し方 ・文字入力方法（フリック入力） 		【楽しむ】LINE	LINEスタンプ編	<ul style="list-style-type: none"> ・LINEスタンプの入手方法
		アプリの取り方編	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリとは ・どんなアプリがあるのかを探してみよう ・アプリの入手方法 	【楽しむ】便利アプリ	LINE便利機能編	<ul style="list-style-type: none"> ・お友達グループの作成 ・写真共有方法（アルバム作成） 	
		料金確認編	<ul style="list-style-type: none"> ・請求の内訳確認、データ容量確認・購入方法 	【楽しむ】便利アプリ	地図アプリ編	<ul style="list-style-type: none"> ・地図アプリ利用方法 ・目的地までの行き方検索 	
【知る】 利用状 況確認				上級	【楽しむ】便利アプリ	インターネット検索編	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット利用方法、検索方法
					【楽しむ】auスマホお楽しみ	ネットショッピング編	<ul style="list-style-type: none"> ・au WALLET Marketのお得なご利用方法
					【楽しむ】auスマホお楽しみ	WALLETポイント活用編	<ul style="list-style-type: none"> ・ポイント確認方法と使い方

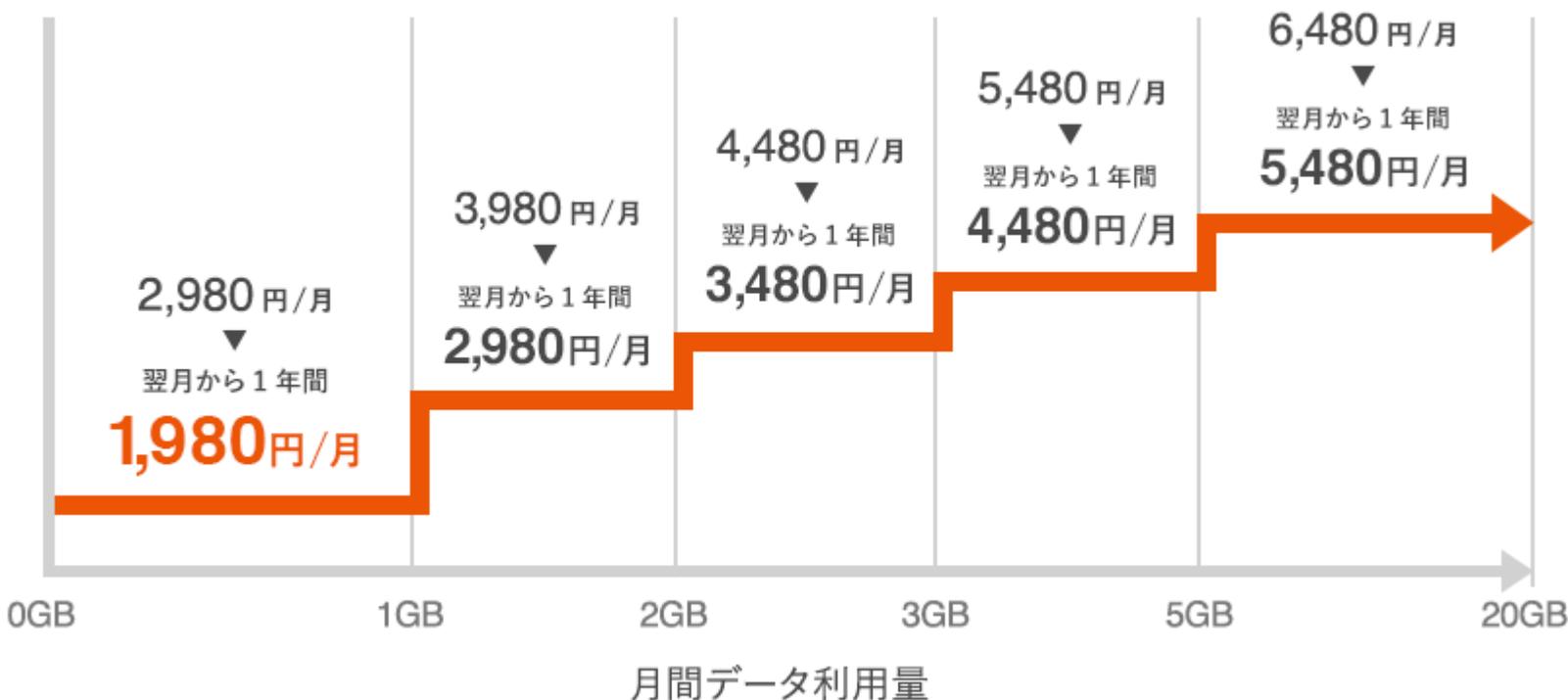
3. 分かりやすい料金プランに向けた取り組み

シンプルな新料金プランの導入

- **2017年7月より、分離プランを提供**
- データ利用量に応じて自動的に定額料が変動することでムダがない「auピタットプラン」と、データをたくさん使うお客様向けの「auフラットプラン」を提供

■「auピタットプラン」ご利用イメージ

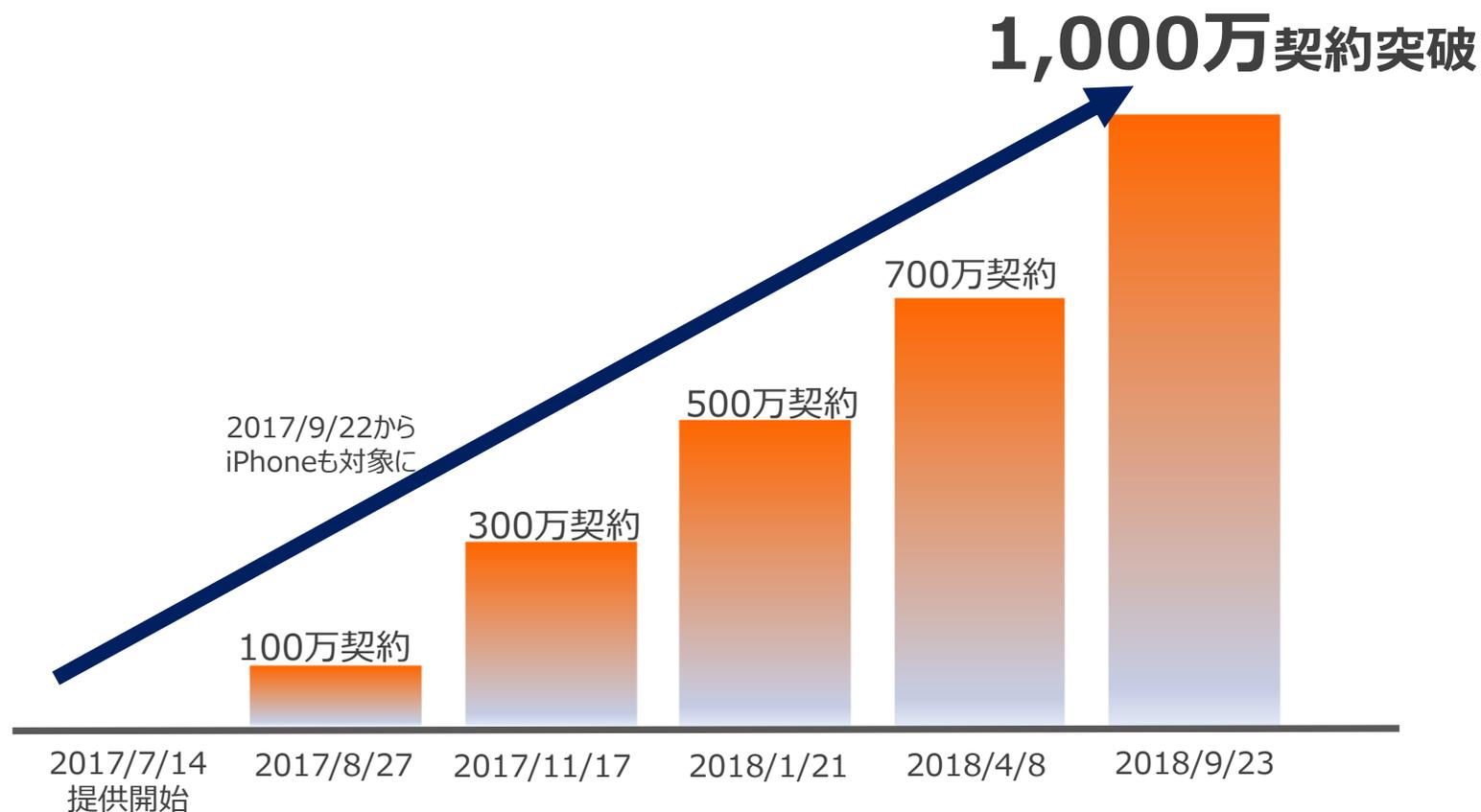
月々の料金



※「auピタットプラン（スーパーカケホ）」+「2年契約」+「auスマートバリュー」+「スマホ応援割」適用時

新料金プランの利用状況

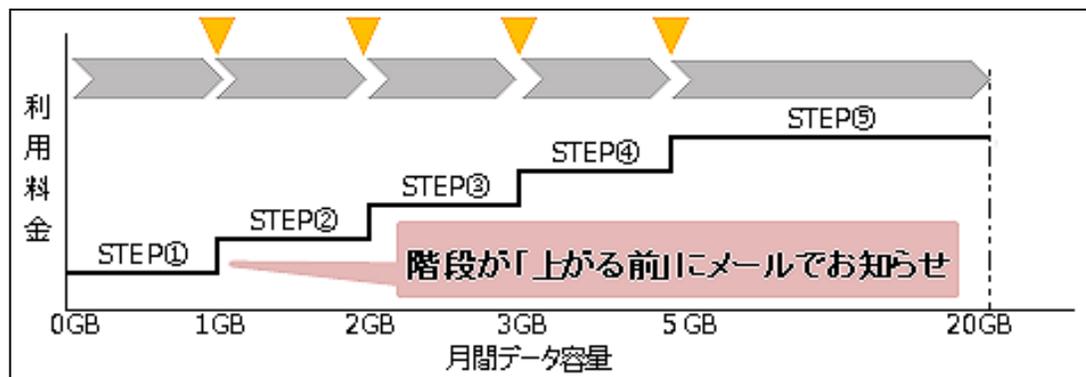
- 「auピタットプラン」「auフラットプラン」は**多くのお客様に選択いただき、既に1,000万契約を突破**。当社スマートフォン契約の2人に1人が分離プランをご利用中
- 新料金プランへの変更は、店頭に来店することなくポータルサイト「My au」で手続きが可能



【参考】auピタットプランで次のSTEPに上がる際にEメール でお知らせ

- お客様から、「auピタットプラン」において、定額料金が上がる際の連絡がほしいと
のご要望を受け、次のSTEPに上がる前にEメールでお客様にお知らせ

➤ 通知イメージ



➤ メールイメージ

タイトル	【auピタットプラン】データ利用量に関するお知らせ
本文	まもなくお客様のデータ利用量が5GBに到達し、【STEP5 (5GB～20GB)】に変わります。 詳細は、デジラアプリ、データチャージサイトでご確認ください。

【参考】重要事項説明書の改訂

- 図表を多く、文字を大きくして料金プラン等説明事項を分かりやすく表示

auの契約期間

■ au通信サービスの契約期間は、以下からお選びいただけます。

解除料が必要な期間		<input type="checkbox"/> 2年契約	<input type="checkbox"/> 2年契約 (自動更新なし)	<input type="checkbox"/> 基本使用料が 割引になる定期契約 に加入しない
		2年ごとに自動更新	はじめの2年のみ	—
スマホ	auピタットプラン・auフラットプラン スーパーカケホ/スーパーカケホ(a)・カケホ	1,500円/月割引	1,200円	
	LTEプラン	半額		
	ジュニアスマートフォンプラン	1,000円/月割引		
タブレット	タブレットプラン ds (3年契約) / (2年契約)	—		
	LTEフラット for Tab/Tab (i) / Tab (L)	1,000円/月割引		
4G LTE ケータイ	スーパーカケホ (ケータイ) ・カケホ (ケータイ)	1,500円/月割引	1,200円	
	VKプランS/VKプラン/VKプランM ジュニアケータイプラン	半額		
ルーター	WiMAX 2+フラット for DATA EX WiMAX 2+フラット for DATA WiMAX 2+フラット for HOME (L)	1,000円/月割引		

契約期間に3つの選択肢があることを、
より理解いただきやすいよう、一覧表に変更

重要事項説明書でご説明した内容を、
お客様ご自身で確認できるよう、一覧表
を追加

【お安さま確認用】ご契約の注意点について(まとめ)

説明があり、理解された項目についてチェックしてください。

<input checked="" type="checkbox"/> 1	利用者さまの確認 — 端末を実際に利用する方が誰か、確認はありましたか？
<input checked="" type="checkbox"/> 2	契約内容の確認方法 — 紙またはウェブでの閲覧で契約内容を確認できることを、理解されましたか？
<input checked="" type="checkbox"/> 3	auの契約期間の選択肢 — 以下の選択肢があることを、理解されましたか？ ・2年契約 ・2年契約(自動更新なし) ・基本使用料が割引になる定期契約に加入しない
<input checked="" type="checkbox"/> 4	アップグレードプログラム
<input checked="" type="checkbox"/> 5	各種変更、解約等の手続き
<input checked="" type="checkbox"/> 6	料金のお支払い
<input checked="" type="checkbox"/> 7	負担いただく料金
<input checked="" type="checkbox"/> 8	解約時に生じる料金 — 解約時に基本使用料、データ定額の定額料、オプション料が日割にならないことを、理解されましたか？
<input checked="" type="checkbox"/> 9	フィルタリングサービス(未成年が利用される場合)
<input checked="" type="checkbox"/> 10	通信速度の制限
<input checked="" type="checkbox"/> 11	サービスエリア
<input checked="" type="checkbox"/> 12	8日間キャンセル(確認措置制度)
<input checked="" type="checkbox"/> 13	その他の注意事項

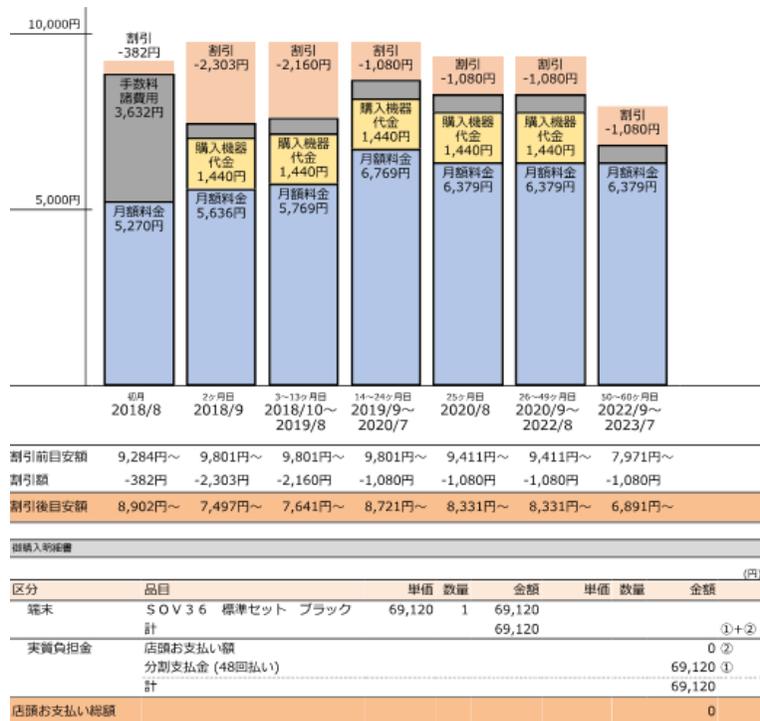
ご不明点は、店頭スタッフまでお問い合わせください。



【参考】契約内容補助帳票の導入

- お客様の契約内容において、特に料金の変動についてご理解いただくために、毎月の請求予定額の変化が分かる契約内容補助帳票をご用意

月々の請求予定額がグラフで確認可能



ご利用項目	2018/7	2018/8	2018/9	2018/10~2019/7	2019/8~2020/6	2020/7	2020/8~2022/7	2022/8~2023/6
日基本使用料	1,002	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480
auピタットプラン(スーパーカケホ) (通でも割)	1,002	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480
日オプション使用料	2,001	1,770	1,770	2,170	3,170	2,780	2,780	2,780
auピタットプラン(データ) 1GB以下ご利用時	1,151	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700
スマホ応援割		-1,000	-1,000	-1,000				
LTE NET	203	300	300	300	300	300	300	300
電話きほんパック(V)	270	400	400	400	400	400	400	400
電話きほんパック(V) 3ヶ月無料	-270	-400	-400					
故障紛失サポート	257	380	380	380	380	380	380	380
アップグレードプログラムEX	390	390	390	390	390			
日請求総額割引	-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500
auスマートバリュー	-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500
auかんたん決済利用料		355	499	499	499	499	499	499
auスマートパスプレミアム	338	499	499	499	499	499	499	499
auスマートパスプレミアム 30日間無料	-338	-144						
日購入機器代金	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	
SOV36 標準セット アイスブルー (48回払い)	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	
(端末分割支払金積立計)	1,890	3,780	22,680	43,470	45,360	90,720	90,720	
(端末分割支払金残額)					45,360			
日手数料・諸費用	3,451	219	230	262	342	342	342	342
契約事務手数料	3,000							
ユニバーサルサービス料	2	2	2	2	2	2	2	2
消費税等(8%)	449	217	228	260	340	340	340	340
合計	6,454	5,214	5,369	5,801	6,881	6,491	6,491	4,601

アップグレードプログラムEX
2020年7月(25ヶ月目)に機種変更した場合、45,360円分おトク!

特典 / 契約期間	2018/7~2019/6	2019/7~2020/6	2020/7	2020/8~2020/9	2022/6	2022/7	2022/8~2022/9
アップグレードプログラムEX 特典	特典利用不可期間	前割し利用期間 分割支払金 45,360円免除※	分割支払金 45,360円 免除	分割支払金 最大43,470円免除			
誰でも割契約期間(税込)	契約期間継続料 9,500円		更新月	契約期間継続料 9,500円	更新月		

※2019年7月~2020年6月に特典を利用する場合、機種変更時に前割し利用料(390円(不課税))×25ヶ月目までの残月数)のお支払いが必要となります。

月々の請求予定額が確認可能

月々のご利用料金が確認できます。

- ・ 月途中でのご加入の場合、日割請求される項目があります。
 - ・ キャンペーンが適用される場合、終了後にご請求金額が上がる場合があります。
 - ・ 手数料は初月に請求されます。

※帳票により、大項目のみ表示され小項目は表示されない場合があります。

アップグレードプログラムにおけるお得な機種変更タイミングが確認可能

【アップグレードプログラムご加入時のみ】

- アップグレードプログラムのおトクタイミング・おトク額が確認できます。

【誰でも割の割引サービスご加入時のみ】

- 契約期間のあるプランの更新月・解除料が確認できます。

2年契約における次回更新期間が予め確認可能

4. 利用中・解約時の情報提供の現状 及び改善策の方向性

2年契約における次回更新期間の確認

- 2年契約における**更新期間**について、ポータルサイト「My au」でいつでも確認が可能

The screenshot shows the My au portal interface. At the top, there is a hamburger menu icon, the au logo, and a user profile icon. Below this, there is a dropdown menu for the mobile phone number, currently showing '090'. A horizontal separator line follows. The next section is titled '料金プラン' (Rate Plan) and shows 'auピタットプラン (シンプル)' (au Pitatto Plan (Simple)). Below this, there is a link for 'その他料金プラン >' (Other Rate Plans >) and a '変更' (Change) button. The next section is titled '料金割引サービス' (Rate Discount Services). A red box highlights the '2年契約' (2-year contract) section, which displays '(次回更新年月 **年*月～ **年*月)' (Next renewal date: ** year * month ~ ** year * month). Below this, there is a section for '家族割/法人割' (Family/Corporate Discount).

次回更新期間を確認可能

更新手続きのプッシュ通知

- 2年契約の**更新期間の前月にEメールにて通知**（Eメールが使われていないお客様へは郵送で通知）

➤ メール記載内容（概要）

誰でも割（2年契約）の契約更新のご案内

- 更新を希望する場合/希望されない場合のお手続き方法のご案内
- 対象の電話番号
- 契約解除料が不要な更新期間
- 更新後の契約期間等のご案内

【参考】初心者向け使い方のサポート情報メール

- スマートフォンを新たにご契約いただいたお客様から、ご契約内容、料金・ポイント、使い方についての問い合わせを多くいただくことから、お客様が知りたい情報を定期的にEメールで送付

➤ 契約直後にお送りするメール（サンプル）



➤ 初月請求前にお送りするメール（サンプル）



【参考】料金明細におけるキャリア決済金額の個別表示

- お客様から、au電話料金とauかんたん決済（キャリア決済）が一目で知りたいとのご要望を受け、2017年12月請求分より、au電話料金に含まれていた「auかんたん決済ご利用料」を切り出して表示





あたらしい自由。

au