お客様満足度向上を目指す取組み



平成 2 O 年 8 月 1 日 K D D I 株 式 会 社



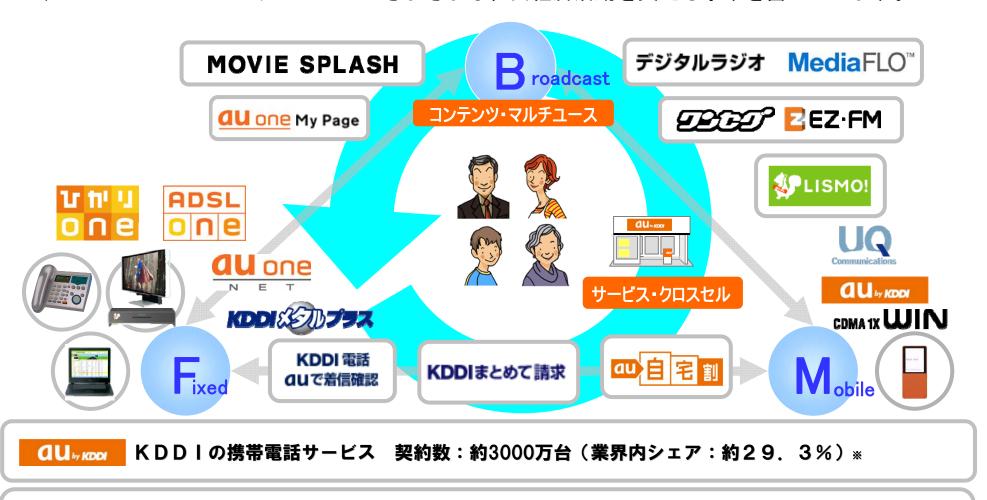
目 次

1.	KDDIの事業概要・・・・・	•	•	•	•	•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	Ρ.	2
2.	お客様満足度の最大化に向けて		•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	Ρ.	3
3.	KDDIのお客様サポート体制	•		•	•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	Ρ.	4
4.	高額パケット問題への取組み・		•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	Ρ.	7
5.	水濡れ問題への取組み・・・・	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	Ρ.	1 0
6.	緊急時の情報発信・・・・・・		•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	Ρ.	1 4
7.	サービス終了時のお客様対応・		•	•	•		•		•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	Ρ.	1 5
8.	お客様満足度向上を目指した連	携																		Р.	1 6



1. KDDIの事業概要

KDDIは、固定通信から移動通信までの幅広い情報通信サービスを1社で提供する総合通信事業者として、人と人とのコミュニケーションやさまざまな社会経済活動を支える事業を営んでいます。



마이은

KDDIのFTTHサービス 契約数:約71万件*

KDDIジンプラス KDDIの固定電話サービス 契約数:約300万件※

※平成20年3月末現在



2. お客様満足度の最大化に向けて

OKDDI CSポリシー

【ご満足の実現】

KDDIは、お客様の気持ちを深くとらえ、お客様にご納得いただけるご満足を実現する。

【お客様起点の発想・行動】

KDDIは、トップから社員までの全員がお客様を起点に発想し、Quick & Qualityで自ら行動する。

【お客様との共創】

KDDIは、より良いサービス・事業をお客様と共に創り出す。

【お客様の評価】

KDDIは、ご期待の裏返しであるお客様の厳しい声に感謝し、ご満足実現の好機とする。

【お客様の信頼】

KDDIは、常にお客様との約束を守り、ご納得いただける説明を行い、公正な関係でお客様の信頼を確かなものとする。

【ご満足の集積・還元】

KDDIは、お客様のご満足の積み重ねから売上をいただき、コストの最小化から利益を高め、さらなるご満足に還元する。

【最善への賞賛】

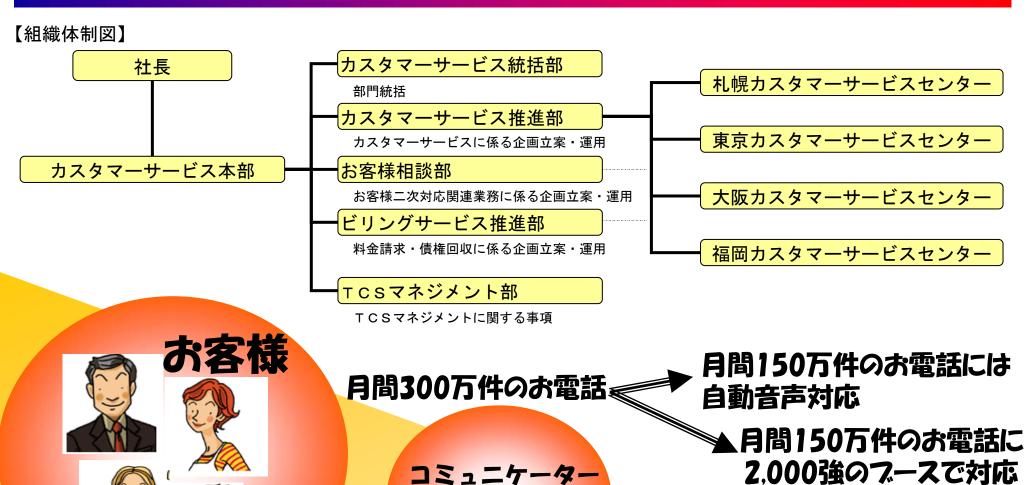
KDDIは、一人一人がお客様のために最善を尽くして判断・行動することができ、互いに賞賛される社内環境を築く。

〇「お客様との共創」の例

ご意見・ご要望	対応内容
安心して使える子供向けコンテンツを充実して ほしい。	au one ジュニア
毎日使うケータイだし、自分好みにカスタマイ ご ズしたい。	外装や画面デザイン等を自由に変更可能な「フルチェンケータイre」
インターネットやメールの設定などのトラブル の解決をもっと簡単にしてほしい。	パソコン設定の自己診断・修復ができる無償ソフト 「au one netおまかせサポート」



3. KDDIのお客様サポート体制(1)



約6.000名

次善要望等を「お客様の声」として取りまとめ。 (⇒P.6)

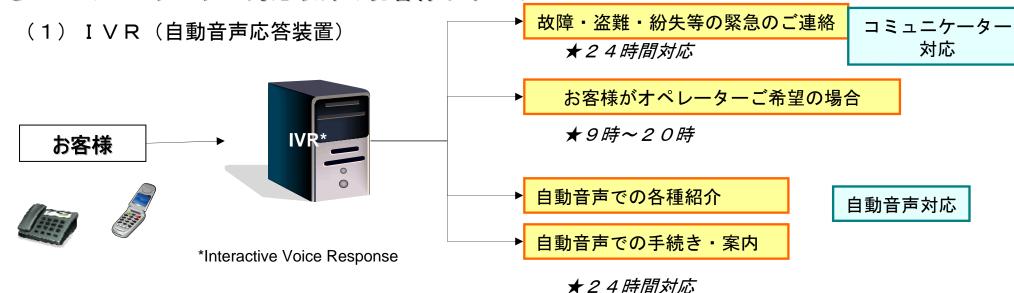
社員

約700名



3. KDDIのお客様サポート体制(2)

〇 コミュニケーター対応以外のお客様サポート



入電状況等にあわせて音声メニューの内容・順位を (2) インターネット経由

⇒ インターネット経由の問い合わせの増加

 〇メール・HPからのお問い合わせ窓口の設置

 〇ホームページ等のQ&Aの充実

 〇お客様ポータルサイトの充実

 〇お客様相互間のコミュニケーションサイトの設置

インターネット/ケータイのネット接続の普及

、 **QU**お客さまサポート

1つのIDで、KDDIに対するあらゆるご連絡を PC・ケータイ問わず可能にするポータルサイト (2003年11月~/2008年4月リニューアル)

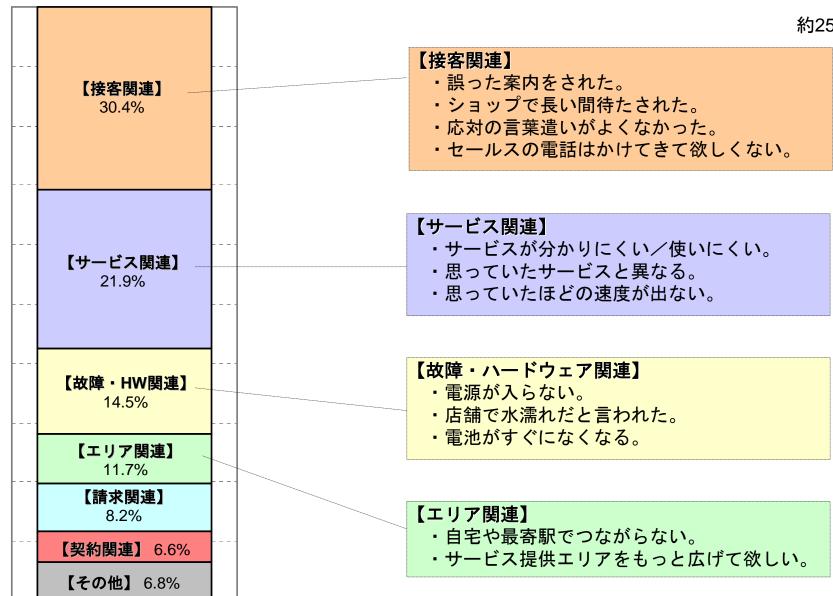
- ・各種サービスのご利用状況・契約内容の確認
- ・請求書情報・ポイント等の確認
- 契約内容の変更
- ・盗難紛失・障害時のご連絡



【参考①】「お客様の声」

(2008年6月)





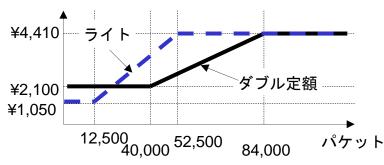


4. 高額パケット問題に対する取組み(1)

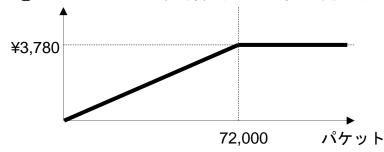
- 1. 定額プラン(*1)への加入の推奨
 - ・新規契約時、ご利用方法を確認した上で定額プランを説明し、定額プランへの加入を推奨
 - ・契約申込書にパケット割引の説明の有無をチェックする欄(*2)を設置し、お客様説明が確実に行われていることを確認 (チェックが無い場合は、契約は受け付けない。)
 - ・PC・PDA接続によるデータ通信を希望される方には、通信料が定額の対象外である旨を 説明し、定額プランの加入が可能なカード型端末(W05K(*3))を推奨

(*1)定額プラン

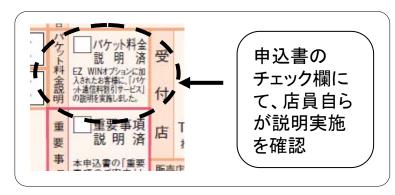
①ダブル定額 (2004年8月~) /ダブル定額ライト (2005年11月~)



②WINシングル定額(2007年12月~)



(*2) 契約申込書のチェック欄(2005年9月~)



(*3)W05K 定額制サービス「WINシングル定額」





4. 高額パケット問題に対する取組み(2)

2. お客様への注意喚起

・契約時の説明の他、様々な方法で注意喚起を実施

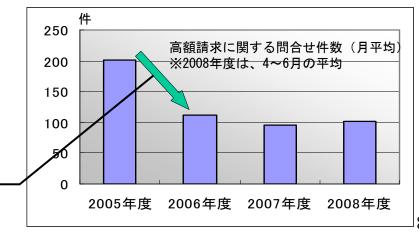
	内容	時期	
I .料金安心サー	予め設定した料金に達すると、	2004年3月~	
ビス	お知らせコース:メールでお知らせ(無料)	200+07]	
	ご利用停止コース:通話・パケット通信の発信規制(月105円)	2005年8月~	
Ⅱ .HP等での周知	ホームページ、総合カタログの改訂	2005年12月~	
1.117年での周知	(TCAのホームページでも実施)	2005年12月1	
Ⅲ.警告表示	PC接続に必要なドライバのインストール時、定額対象外であるとの 警告を表示	2006年9月~	
Ⅳ.パケットカウン ター	PC接続時の月間の累積パケット数と概算料金を表示し、予め設定したパケット数に達すると警告を表示するソフトを無償提供	2008年2月~	

※ KDDIの料金照会・設定確認のサイト等にのみアクセスを可能とする「EZweb利用制限」(2003年11月~)も用意。

3. 高額となったお客様への対応

- ・一定額を超えたお客様には、 メール/電話等で**個別に連絡**し、**注意喚起**。
- ・それでも連絡がつかない場合は、お客様保護の観点 から、ご利用を一時停止する場合も。

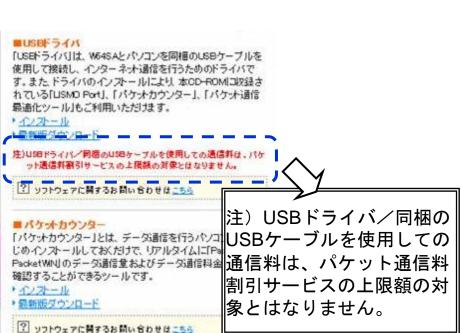
高額利用者を対象とした利用停止対応(2005年7月~)等の対策により、 2006年度以降、お客様からの問い合わせは減少。



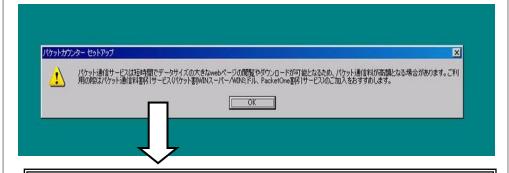


【参考②】高額パケットに関する警告例

◆USBドライバ インストール時

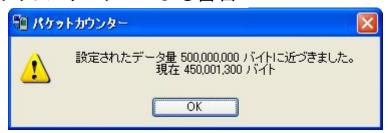


◆パケットカウンターのインストール時



パケット通信サービスは、短時間でデータサイズの大きなwebページの閲覧やダウンロードが可能となるため、パケット通信料が高額となる場合があります。 ご利用の際はパケット通信割引サービス(パケット割WINスーパー/WINミドル、PacketOne割引サービス)のご加入をお薦めします。

◆パケットカウンターによる警告



<設定値の90%になった場合>



<設定値に到達した場合>



5. 水濡れ問題に対する取組み

本年5月8日付けで国民生活センターから(TCA宛)頂いたご要望に関して、KDDIでは以下の通り取組んでいます。

【ご要望①】消費者への周知徹底を要望する

(KDDIの対応)

- ・取扱説明書の記載事項・表現等 (⇒【参考③】) を見直し。
- ・当社のホームページ、請求書同封物等において、水濡れによる故障につながり易い状況 (濡れた手での使用等) を具体的に示した上で注意喚起を実施予定。 (⇒【参考④】)

<u>【ご要望②】「日常生活防水」のような機能を多くの機種で確保するなどして、日常の中での軽微な水濡れで不具合が</u> 生じないよう改善を要望する

(KDDIの対応)

- ・防水性能を備えた携帯電話のラインアップを拡充。(累計12機種、計200万台)
- ・現在、今夏モデル1機種(W62CA)を含む、以下5機種を販売中。



- (*1) あらゆる方向からの噴流水による有害な影響がない。
- (*2) 一定条件の下、一時的に水没しても本体内部に浸水しない。
- (*3) あらゆる方向からの飛沫による有害な影響がない。

【ご要望③】水濡れに関する故障の場合、消費者に一方的な負担をさせないことを要望する

(KDDIの対応)

- ・水濡れを含むあらゆる修理について、お客様のご負担は最大10,500円。
- ・有料会員サービス「**ジルケーワイサポート**」(2007年11月提供開始。月額315円)にご加入頂くと、お客様のご負担は最大5,250円に。

《参考》 携帯電話端末購入時の「**☆ ふ ケーワイサポート**」ご加入率は約85%。本年6月末のご加入件数は約726万件。



【参考③】取扱説明書における水濡れに関する記載例(1/2)

安全上のご注意

安全にお使いいただくために必ずお読みください。 この「安全上のご注意」には、W64SAを使用するお客様や他の人々への危害や財産への損害を未然に防止 するために、守っていただきたい事項を記載してありよす

この表示は「人が死亡または単傷**を 負う危険が差し迫って生じることが想 ⚠危険 の表示は「人が死亡よたは重傷す 負づ可能性が規定される内容を示し り表示は"人が信害"を負う可能性 ▲ 注意 が想定される内容や物的相害**の発生が想定される内容を物的相害**の発生が表現である内容、を示しています。



- 「重傷」とは、失明行がや行と「喜雑・伝道・模量 骨折・中毒などで後週度が残るもの、または治療に入院や長期の
- 信害 とは、治療に入院や長期の選院を収さない、けがやけど(高温・低温) 移用などを着します。 ** - 物的欄書 | とは、実足技術的よび家畜ペットなどにかかわる私人報告を頼しより

W64SA本体、電池パック、充電用機器、au ICカード共通

↑ 危険 必ず、下記の危険事項をお読みになってからご使用ください。

● 必ず専用の側辺機器をご使用ください。発熱・発火・ 侵長・故障・屋装の原因となります。

ロ トホルダ	648APUA		
意味バック	64SAUAA		
共ごACアタブタ01 (別市)	0202PQA		
共产ACアタブタ02 (別売)	0203PQA		
共河DCアダプシ01 (9(売)	0201PEA		

- 悪湯になる場所 (火のそば、ストーブのそば、炎天下 など)での使用や放置はしないでください。 発火・破 袋・故障・火災の原因となります。
- かち入る場合は、必ず事前にnu言語の言葉をお切れく がさい、また、京書もしないぞくがさい、カスに引火 する恐れがあります。また、ガソリンスタンド層内と おサイフケータイ⁶をご利用になる際は、必ず事前に素 漢を切った対策で使用してください。(FeliCaロックを 設定されている場合はロックを解除した上で電源をお 切りください。)
- ★子レンジや高圧容器などの中に入れないでくださ い。発火・破裂・放算・火災の原因となります。
- 火の中に投入したり、拉舞したりしないでください。見 火・磁製・火災の原因となります。
- 死電端子やその桁接続端子をショートさせないでくだ さい。また、福岡領子に項目性異像(金属片・祭夢の 四など)が触れたり、内部に入れたりしないようにし てください。火災や政策の原因になる場合があります。
- 共通ACアダフタ01/02 (別州) をコンセントに差し 込む場合、電源フラグに金銭製のストラップやアクセ サリーなどを接触させないでください。火災・感電・ 保書・政策の原因となります。
- カメラのレンズに運動日光などを長期前おてないよう にしてください。レンズの無光作用により、発火・破 軽・火災の原因となります。

(8頁まで目次)

▲ 警告 必ず、下記の警告事項をお読みになってからご使用ください。

- 落下させる。接げつけるなど強い衝撃を与えないでく ださい、強製・発熱・発火・温液・故障の原因となります。
- ◎ 屋外で直縛が聞こえたときは使用しないでください。 落窓・揺電の込れがあります。
- お書様による分解や改造・修理をしないでください。故 韓・秋火・寒雪・疾寒の原因となります。 万一、改造 などによりau電話・車両などに不具合が生じても KDDI(株)・沖縄セルラー電話(株)では一切の責任 を負しかわます。
- 携帯電話の改造は電波法連反になります。 ○ 所定の充電対策を超えても充電が完了しない。
- **充電をやめてください。読液・発熱・破裂・発火の原** Out電話が落下などによって破壊し、電話機内側が輸出 した場合、露出部に手を触れないでください。感覚し

たり、破壊感でけがをする。とがあります。auショッ

フもしくは東ボ客様センターまでご連絡ください。

どが直接かかる場所や軍区場など変気の多い場所での 使用、または柔れた手での使用は絶対しないでくだ! い、感覚の電子気味のショート、概念による状態の原 因となります。(漢字・議器の・答案・大切などでの名 用は特にご注意ください。)万一、持体がかかってし まった場合には直ちに電道フラグを扱いてください

ど、けがの原因となります。

au ICカードや microSDカードを乳が沢の手の短く場

所に置かないでください。誤って飲み込んで草原するな

水材と液体をかけたりしないでくがさい。また、水丸

水澤れや消気による計算は保証外となり、修理ができ

通電状態で充電端子やその他接続端子に手や指など身 体の一部が触れないようにしてください。研電・信害 故障の原因となる場合があります。

▲ 注意 必ず 下記の注意事項をお読みになってからご使用ください。

- 画列日光からたる場所(自動車内など)や基型になる所。 確保に使用になる所、測度やほこりの多い所に保管しな たさい。変形や設備の選因となる場合があります。
- ぐらついた台の上や傾いた所など、不安定な場所に面 かないでください。落下してけがや破損の原因となり ます。また、衝撃などにも十分ご注意ください。パイ ブレータ設定中は特にご注意ください。
- 乳幼児の子の居く場所には悪かないでください。誤って飲 3/3人が発育するなどけがの原因となる場合があります。
- ◎ 対策の多い場所で使用しないでください。身につけて いる場合は汗による定気が故障の原因となる場合があ ります。水漂れや羽気による物質と利用した場合は何 証の対象外となり、修理ができません。
- 金属製のストラップを使用されている場合は、充電の 際に卓上ホルダの鳴子、特にコンセントなどに触れな いように十分注意してください。感覚・発火・傷害・ 故障の原因となります。
- au ICカードやmicroSDカードの取り付け、取り外しの数 にはご注意ください。手や絣を探つける可能性があります。
- 対照から電道が供給されている状態のW64SA本体・ 電池バック・充電用機器に長時間、触れないでくださ い。低温やけどの原因となる場合があります。
- 原食性の発品のそばや腐食性ガスの発生する場所に当 かないでください。故障・内部データの消失の原因と 10

伊田中に供が出たり、質型や異性がする、消費に発熱 しているなど異常が配きたら使用しないでください。 異常が起きた場合、充着中であれば、充着用機器の其 通ACアダプタ01/02 (別売) または共通DCアダフ 夕01 (別売) をコンセントまたはシガーライタソケッ トから抜き、冷えたのを確認してから電道を切り電池 バックを外して、auショップもしくはauお客様セン ターまでご理給ください。また、落下したり、強虐し た場合などもそのまま使用せず、puショップもしくは auお客様センターまでご運絡ください。

- 〇 コンセントや影線器異の定格を超える使い方はしない でください。たこ字を除などで字符を終えると、発熱 による火災の匪因となります。
- 電池マタを外したまま使用しないでください。
- au ICカードを折ったり、曲げたり、亜い物を裂せたり しないでください。故障の論当となります。
- au ICカードのIC部分に不用意に解れなり、ショート させたりしないでください。データの消失や政策の原 因となります。
- au ICカードのIC部分を信つけないでください。故障
- au ICカードやmicroSDカードを挿入状態から無理に 引き指がないでください。故障・内部データ消失の原因 となります。

W64SA本体について

↑ 警告 必ず、下記の警告事項をお読みになってからご使用ください。

- 自動車・オートバイ・自転車運転中に検帯電話を使用 しないさください。交通事故の原因となります。自動 車・オートバイ運転中の横帯電路の使用は法律で禁止 されています。また、白転車運転中の病帯電話の使用 も法律などで罰せられる場合があります。
- 航空機内での携帯電話の使用は法律で禁止されていま す。電源をお切りください。
 - ○アラール機能 (→P296、304、306) など電源が 自動的に入る設定をしている場合は、設定を解除し てから雷漢を切ってください。
- 自え込み型心臓ベースメーカーや医用電気機器のお近 くで携帯電話を使用される場合は、電波によりそれら の装置・機器に影響を与える恐れがありますので、次 の事を守ってください。
 - 様え込みだりはペースメーカーを装備されてい。 る方は、協行経路を心臓ベースメーカーから
- 2. 素質無益の中など発発した条件では、何こに心 **個ペースメーカーを火油している方がいる可能** 牡がありますので、場び傷動の痛覚を切るよう
- 医療機能の定的では次の事に注意してご使用く。
- 手品章、無止必要章 第210、知知動於不無於 治療室 (CCU) には構造産品を持ち込まない でくださん
- 周標内では、接種電話の配着を切ってくださ スピアラール機能などでに勢的に展開が入る。 等してから屋道をお切りくださ.3.7
- レビーなどであっても付近に医用量を検察が ある場合は、抗花竜餅の麻痺を切ってくださ
- 実際発花が弱々に使用剤 ト・持ち込み味止な どの選択を定めている場合は、その区域状態 の報告しせってくかかい。

- 4. 医療機能の外で値が込み申心はベースメーカー 対外の応用等の構築を決定される場合 (山北)標 豊など)は、単反による悲酷について個別に正 原用電気機器メーカなどにご確認ください。
- 電子機器に影響を与える場合があります。(影響を与え る恐れがある機器の例: 心臓ベースメーカー・網帯器 その他医療用電子機器・火災戦却器・自動ドアなど。医 療用電子機器をお使いD場合は機器メーカまたは販売 者に電波による影響についてご確認ください。)
- W84SA はフラッシュを内蔵しています。フラッシュ をご使用になる場合、人の目の前で発光させないよう。 ご注意ください。初力障がいを起こす前因となります。
- フラッシュ/ボケットライトを目に近づけて飛灯させ **ない**でください。また、フラッシュノボケットライト 点灯筒は発光部を直接しないようにしてください。接 力低下などの時がいを引き起こす異因となります。様 に乳幼児に対して至近距離で撮影しないさください。
- 自動車などの運転者に向けてフラッシュ/ボケットラ イトを点灯させないでください。目がくらんで運転不 前になり、事故を起こす原因となります。
- さくまれに強い光の刺激を受けたり点謎を繰り返す画 底を見ていると、一時的に筋肉の痙攣や量型の限失な どの症状を記こす人がいます。こうした経験のある人 は、事務に必ず医療と相談してください。
- 適配・メール・撮影・ゲーム・インターネットなどを するときや、テレビを見たりラジオや音楽を聴くとき は周囲の安全を確認してください。安全を確認せずに 使用すると、転像・交通事故の原因となります。
- ハンドストラップなどを持って振りまわさないでくだ さい。けがなどの事故や領境の原因となります。また 傷んだハンドストラッフは使用しないでください。
- microSDメモリカードスロットに液体・金属体・燃え やすいものなど異常を入れないでください。火災・減 ■・按照の原因となります。microSDカードを使用し ないときは、カバーをはめてください。

11



水など液体をかけたりしないでください。また、水な どが直接かかる場所や風呂場など湿気の多い場所での 使用、または濡れた手での使用は絶対しないでくださ い。感電や電子回路のショート、腐食による故障の原 因となります。(雨天・降雪中・海岸・水辺などでの使 用は特にご注意ください。)万一、液体がかかってし まった場合には直ちに電源プラグを抜いてください。 水濡れや湿気による故障は保証外となり、修理ができ ません。



湿気の多い場所で使用しないでください。身につけて いる場合は汗による湿気が故障の原因となる場合があ ります。水濡れや湿気による故障と判明した場合は保 証の対象外となり、修理ができません。



【参考③】取扱説明書における水濡れに関する記載例(2/2)

▲ 注意 必ず、下記の注意事項をお読みになってからご使用ください。

- 自動率内で使用する場合、まれに申載電子機器に影響 を与える場合があります。安全走行を構なう恐れがあ りますので、その場合は使用しないでください。
- キャッシュカード・フロッヒーティスク・クレジット カード・テレホンカードなどの磁素を帯びたものを近 づけたり、深んだりしないでください。記録内格が消 失する場合があります。
- 通常は平型イヤホン電子カバー・外部模式電子カバー などをはめた状態で使用してください。カバーをはめ すに使用していると、ほこり・水などが入り故跡の顔 別となります。
- 本体を閉じるときは、指や物を挟まないようにご注意 ください、毎書・後様の原因となります。
- 本体を聞くときは、ヒンジ部(つなき目)やLCDとヒ カス かり部の間に指を挟まないようにこ注意ください。偏 等の問題となります。
- の最の弱い方は単位パイブレータ(細胞)や基礎容量 の設定にご注意ください。心臓に影響を与える可能性 があります。

- ホイッフアンテナを折り辿げたり、ホイッフアンテナを 柳塚した状態でのJ電池を採り回さないでください。 像 善やホイッフアンテナの変形・装排の裏図となります。
- ホイッフアンテナを伸ばした状態で使用するときは、ホイッフアンテナの先帰軍が周囲の万々や自分の目に入 Sないようにご注案ください。備書の原因となります。
- 契約口部・スピーカー部の保障物にご注意ください。受 然の部・スピーカー部の保障等になったいるため。回 気やビン・カッターの別、ホチキス対などの金属が付 度し、思わぬけがをすることがあります。こを例の様、 受約口部・スピーカー部に同能がいか必ず確かって ください。
- かい結ボートを目に向けて送儀しないでください。日 に影響を与える可能性があります。また、他のの外線 装画に向けて送儀すると、振動作するなどの影響を与 えることがあります。
- FeiCaリーダー/ライター機能は日本電灯で使用してください。pu電話のFeiCaリーダー/ライター機能は日本電灯で使用してください。pu電話のFeiCaリーダー/ライター機能は日本電灯での無線機体に準備し設定を取得しています。無外でご使用になると良せられることがあります。
- 政者に其末を張じたときは国市に使用を止め、皮膚科専門医へご相談ください。お名様の体費・体質によっては、かゆみかなれ、通療などを生じる場合があります。

	使用箇所	使用材料	表面処理			
列表ケース、西キフシ		PMVA/A式を考察、IUPITION ME22 5 f。 PC/ADS機能	アシリルデルの動化造件			
ディスプレイ		気化ガラス	8			
レンス郎 (カメラ)		アタリン側位	ひし			
X-1,4-, 52/20	ーキー、アドレス様キー、アフリキー、 サター、発にノベアキー。 アノメモキー、サイヤルギー。 ケーンドノキー協選!	-C##8	アクシル系しい被告基準			
マルチプレイウィンドウキー、マナー/クルアキー、 サイドカーシルキート/TVキー、フイドカーンルキー下、 サイドセンターキー/ボケットライトキー、 大スフキー		-C#6	クロムメッキ			
フィスプレイ上部のカバー		FC/ABS@Ni	アクしル系しい硬(溢汗			
□ 早イヤボン橋子がでー、外部技術を選子がでー。 We DSDメモリカードスコットがでー □ 44株ボート、高語ランス、光センリー		PO/AES素料 Lエフストマ物質	アクリル系にVMで基件			
		PMASS	ない			
フラッシュノボケットライト、福祉ランブ		FC49F+ABSM94	の低シロムメッキニンパイロ			
WNV-9		ッケル	な。(ピンクボトル、イー IP ボトル・ブラックボトル) アルマイト (ボワイトボトル)			
	(トップ部)	ステンレス	3			
ポイップアンファ (松油::プラスチック)		FAMIL	\$			
44727277	(化物化 (金加化)	東 論	3個クロムメッキ			
	(V.40) - 2.89)	ステンレス	X.,			

電池パックについて

W64SAの電池バックはリチウムイオン電池です。



⚠ 危険 舞った取り扱いをすると、発験・漏液・破裂の恐れがあり危険です。 必ま下記の危険事項をお願みになってからご使用ください。

- 電池バックの (+) と (-) をショートさせないでく ださい。破裂・療水・発熱の適切となります。
- 無法パックを300電話が体や充電機器に連続するとさは、 正しい場合で機関してください。近のためさに機関する と、機関・火災・発熱の調因となります。また、うまく 機関できないとさは、無理せず、機関部を十分にご指認
- 分類・改造をしたり、直接ハンタ付けをしたりしないでくたさい。電池が認め液が飛び出し見に入ったりして休 ・ 原などの事故や、発熱・発火・指数の原因となります。
- 持ち運が原や保管するとさは、金属片(ネークレスや ヘアビン)などを根据網子に触れさせないでください。 ショートによる火災や効果の原因となる場合があります。

- 後漢や液器れした考殊パックを使用しないでくださ い。
- 内部の泳が収済や衣服に付着した場合は信息をおこす 込むがあるので値もに水で洗い流してください。また、 自に入った場合は大手の恐れがあるので、こすらずに 水で洗ったあと直ちに返訪の依述を受けてください。
- 電池バックを水や剤水などで添らさないでください。 (A) 電池バックが添れると開発・投資・投資・取火の開発となり。 第2 ます。 譲って水などに落としたときは、重かに電源を 切り、電池バック型外じて配かっこうもしくは回路を ほセンターまでご照ください。また、濡れた電池バックは即沿しないでとから、
- 高級したり、質易がするとさは描きに火災から適ざけ てください。 瀬渡した液体に引火し、発火・破裂の意 別となります。

充電用機器について

▲ 禁告 誤った。 かり扱いをすると、発熱・発火・感電などの恐れがあります。 あす。 記の雲告事項をお願みになってからご使用ください。

- 経定以の基準官では増用しないでください。

 東上 ・ 大学・ (総電などの展別となります。 ・ 共進・ 大学・ (総電などの展別となります。 ・ 共進・ 大学・ (総電などの展別となります。 ・ 大学・ (のいを使用してください。 単年2000での発電ある もいは強外操作用を圧倒を使用しての発電もあるな
- りないでください。 共通ACアクフクD2 (原型) はAC100Vから240V すで成むしていますが、WB4SAL28いでは日本庭 内でのみご利用いただくことができます。共通DCア グフタロ1 (原元) はDC12VまたはDC24Vのマイ ナスアース面でで発売とだか。
- 電源フラグはコンセントに根元まで確実に近し込んでく がされ、差し込みが不完全ですと、簡単や発展・発火によ る火災の原因となります。個人が共満人のアグフタの1 / 02(回院)・ゆる人だコンセントは使用しないでくだされ。
- 東海DCアタフタの1 (別売) のヒューズが訪れた場合 は開定のヒューズ (別格250V 1A) と交換してくだ さい。 保熱・発火の級因となります。

- 展走 電源コードを催つけたり、加工したり、おじったり、 明り得ったり、重い物を確せたりしないでください。 また、個人だコードは使用しないでください。 数電・ ショート・火災の原因となります。
- ■が晴り出したら電源フラグに触れないでください。 落画による感覚などの原因となります。
- がよれなするとさには、電影フラクの共業のCアタフ 901 (開始) フラクをコンセントまたはシカーライタ メファトから扱いでください。 あかないではアルカを すると簡ケショートの意図となります。また、電影 フラグや共通DCアダフタの「原用) フラグに付いた ほこりは対象者ってください。そのます必要すると火 たの解決となります。
- 電気機器などは、運転操作やエアーバッグなどの安全 装置の物がたならない位置に設置・配置してください。 交通事故の原因となります。単種機器の収扱説明書に なって設置してください。

- 水やベットの原など液体がかからない場所で使用して ください、発熱・火災・博電・回路のショートによる が即などの展別となります。万一、液体がかかってしまった場合には値りに電景フラグを扱いてください。
- 通電状態で充電網子に手や結など身体の一部が触れな いようにしてください。簡電・編書・故障の側因とな る場合があります。
- 長期間使用しない場合は、電源プラグをコンセントから接いてください。機能・火災・放師の原因となります。

⚠ 注意 誤った取り扱いをすると、発熱・発火・感電・故障・物的損害などの恐れがあります。 必ず下配の注意事項をお読みになってからご使用ください。

- 完敬は安定した場所でおこなってください。様いた所 かくらついたむなどと簡くと、様下してけかや結構の 裏因となります。特にパイブレーク製造中はで注意く ださい。また、者や物種をかざせたり、但んだりしな いでください。30電話が外れたり、火災や結算の原因 となります。
- 電話年体から電池バックを外した状態で共通ACア ダフタの1/02 (別元) や共通OCアダフタロ1 (別元) を差したまま設置しないでください。 開火・設電の原
- 電源フラグや共通DCアタフタの1 (原売) フラグを抜くとさは、必まフラグを持って扱いてください。コードを引っ張るとコードが開催する恐れが振ります。
- 共通DCアダフタ01 (別売)は、皿のエンジンを切ったまは使用しないでください。皿のバッテリー別紙の源因となります。
 - 県上ホルダを国内で使用しないでください。落下・連 転の妨けにより事故の表因となります。原上ホルダは 室内の安定した場所での使用を前提とします。

京セラ丸型イヤホンジャック変換アダプタ01について

↑ 警告 必ず、下記の警告事項をお読みになってからご使用ください。

○ 自動車や自転車などの速転中や歩きながらのゲームやテレビ校施・音楽馬生などには使用しないでください。事故の原因となります。

▲ 注意 必ず、下記の注意事項をお読みになってからご使用ください。

- ステレオイヤホンをW64SA本体に装着し、ゲームや 音楽用生(テレビ収制)などをする場合は、温度なポ リュームに観動してください。音楽が大きすざると舞 様の派送となります。また、米部の音が第こえにくい と単称の間のとなります。
- 接続端子にゴミが付着しないように注意してくださ い。故障の頭因となります。
- 接続椅子のコネクタはW84SA本体の平型イヤホン場 子に対して平行になるように接き差ししてください。
- ・ の表に異常を思じたときは直ちに使用を止め、皮膚科 等が振べこ相談ください。お客様の体質・体調によっ では、かゆみ・かられ・潜療などを生じる場合があり ます。

<京セラ丸型イヤホンジャック変換アダブタO1> 使用値所 使用材料

ジャック版、コード、フラク部 TPE 編

ステレオイヤホン(試供品)について

ソニー製 IMDR-E0921」を同梱しています。詳細につきましては、ステレオイヤホン(試供品)に同梱していはチラシをご参照ください。

12

13

14



水濡れ禁止

電池パックを水や海水などで濡らさないでください。 電池パックが濡れると発熱・破損・発火の原因となり ます。誤って水などに落としたときは、直ちに電源を 切り、電池パックを外してauショップもしくはauお客 様センターまでご連絡ください。また、濡れた電池パッ クは充電しないでください。



【参考④】水濡れに関する注意喚起く案>





6. 緊急時の情報発信

大地震等の災害時や、販売またはレンタルする通信機器に製品事故等が発生した場合には、お客様の安心・安全の確保のために、迅速な対応、情報発信を行っています。

災害発生時

- 〇通信網の復旧・確保対策を実施。
 - ・通信規制実施によるトラフィック輻輳回避
 - 車載基地局、移動電源車の出動
 - ・災害用伝言板の立上げ



○迅速、正確な情報提供

• 報道機関対応

(第一報) NW障害/復旧状況、災害用 伝言板の立上げについて その後の状況について、適宜情報提供

- ・関係官庁対応 総務省、警察庁、その他関係官庁 等にNW障害/復旧の状況を報告
- ・お客様対応 報道機関対応にあわせ、HP等で告知

〇被災地支援

- ・携帯電話端末・充電器の貸出し
- 通話停止措置の延期
- 料金措置等





重大製品事故,不具合発生時



お客様保護の観点を最重視し、安全サイドにたった考えに基づいて対応します。

- ○製品事故・不具合の発生の第一報
 - ・直ちに関係メーカー等と連携して、原因等の調査を実施
 - 関係官庁対応
- 〇メーカー調査結果、お客様における人的・物的損害 の発生の有無等を踏まえ、対応を判定
 - ・リコール
 - ・安全確保の観点から注意喚起
 - 継続経過観察
- 〇リコール判定となった場合には以下の対応を実施
 - お客様へのご案内
 - 報道発表
 - ・事故製品の回収と代替品の提供





7. サービス終了時のお客様対応

事業の休廃止に係る周知の時期・方法について

~総務省:「電気通信事業法の消費者保護ルールの概要」説明資料より

【周知させる時期】

- ・利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。
- 具体的な時期としては、少なくとも1ヶ月前を目途として周知させることが必要。
- ・また、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要。

【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 訪問

4. 電子メールの送信

2. 電話

5. サービス提供を受ける際に表示されるポータルサ

3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付

イト等の画面上での表示

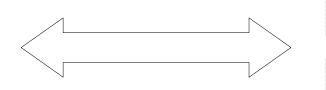
(例) ツーカーサービス終了時のお客様へのご案内

	2006年		2007年	2008年
3ヶ月	間		約16ヶ月間	
新規受付	新規受付	サービス	お客様周知	サービス
終了プレス ▼3/31	終了 ▼6/30	終了プレス ▼12/7	〇メディアを利用したご案内 新聞、HP、テレビCM(2007年1月~)	終了 3/31▼
			〇お客様個別のご案内 DM送付、電話、訪問	



8. お客様満足度向上を目指した連携

KDDIの窓口 お客様相談室(全国4箇所)



国民生活センター

全国各地の消費者センター

事業者側の「課題」

- 〇サービスの高度化や個人情報保護法への対応等、お客様へ説明すべき事項が増えている。新サービスの投入に伴い、お客様へのご案内資料を頻繁に修正する必要がある。
- 〇特に携帯電話には様々な機能が盛込まれ、 「1人1台」にまで普及したことから、従 来事業者が想定していなかった方法で利用 されるようになった。

課題

消費者センター等の「課題」

- ○電気通信サービス以外の対応にも忙殺される なか、新サービスが頻繁に登場する電気通信 サービスの知識を深めることは難しいのでは ないか。
- 〇事業者窓口連絡先を把握できないこともある のではないか。

お客様・ご相談者様の満足度向上を目指した連携

(例) 重要な情報の共有 事業者からのタイムリーな情報提供 定期的な情報交換 etc.