



モバイル市場の競争環境に関する研究会 ヒアリング資料

2018年11月14日

KDDI株式会社

本日の資料内容

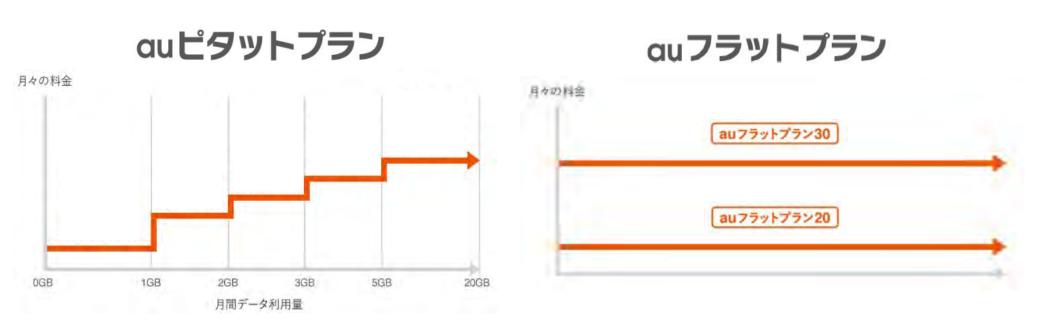
利用者による事業者選択に関する事項

- 端末購入残債免除プログラム
- 2年契約プラン
- 利用者料金および理解促進に関する取り組み
- その他の論点

端末購入残債免除プログラムについて

シンプルな分離プランを提供(2017年7月)

- ~ データ利用量に応じて定額料が変動するムダがない「auピタットプラン」 データをたくさん使うお客さま向けの「auフラットプラン」を提供
- ~ auの分離プランは、auのどの端末でもご契約が可能



契約プランとデータ利用量のギャップは解消へ

~ 当社スマートフォンユーザの2人に1人が分離プランに加入

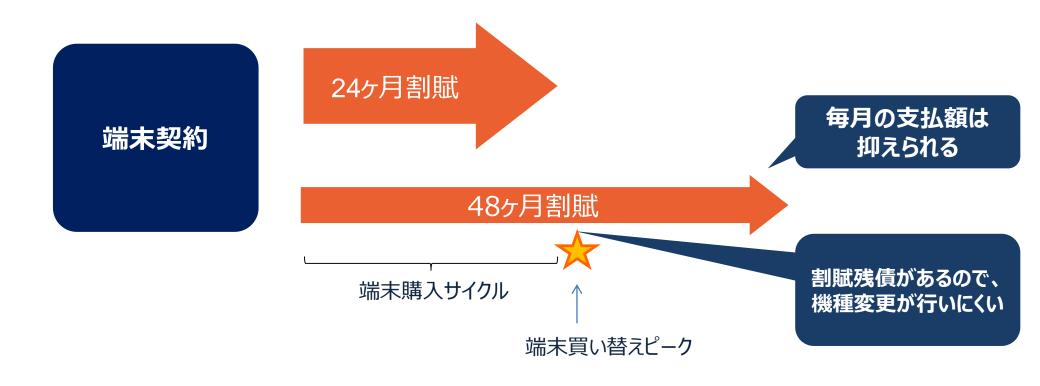


分離プラン推進に向けた48ヶ月割賦導入

- ~ 分離プランは、通信契約と端末契約が別々
- ~ 通信料金を安くしたが、毎月割による端末購入補助がなくなったため、 端末料金の負担が大きくなる
- ⇒月々のお支払額を抑えられるよう48ヶ月割賦を選択肢に追加

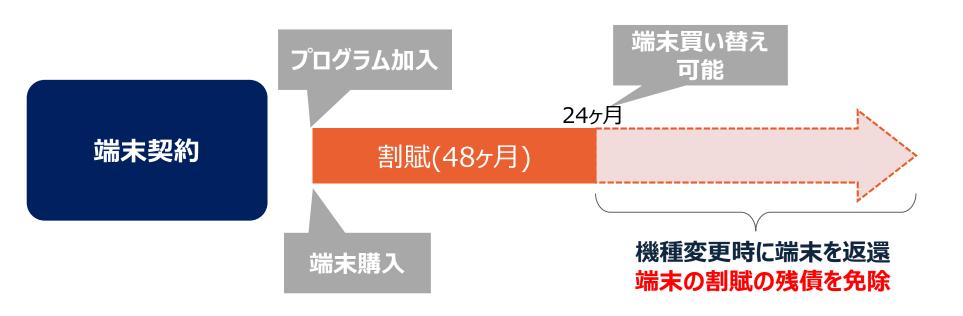


~ 端末の買い替え時期は、24ヶ月後がピーク ただし、「48ヶ月割賦」では割賦残債があるため、機種変更が行いにくい ⇒買い替えニーズに応えるため、端末の残債免除プログラムが誕生



分離プラン推進のための残債免除プログラム

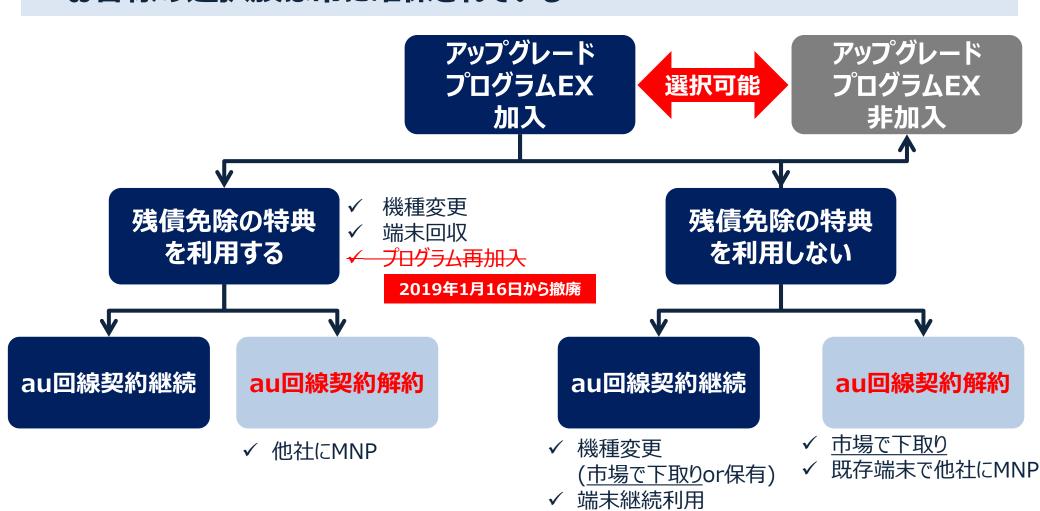
~ 端末購入時に本プログラムに加入し、24ヶ月経過後新しい端末に買い替えを行い、ご利用端末を返還いただくと、返還いただいた端末の割賦残債を免除



端末ごとに異なる下取り額を設定するような「下取り価格保証プログラム」ではなく、 お客様が新しい端末に買い替えやすくするためのプログラムであり、 将来の端末の下取り価格の差は当社がリスクを負っている

残債免除プログラムに拘束性はない

~ 本プログラムの加入/非加入、残債免除の特典の利用する/しない等 お客様の選択肢は常に確保されている



残債免除プログラムの仕組み

■プログラムを24ケ目で行使した場合の実質的な端末購入補助額(例)

			端末A(日本メーカ)	端末B(海外メーカ)		1)端末価格はほぼ		
販売価格(発売時点)			99,360	98,400		同額		
アップ	1	残債减免額	49,680	49,200		2)中古端末の転売 価格は機種ごと に異なる		
グレード プログラ	2	当社収入(想定端末転売額等) ※1	22,240	36,693				
ДEX	1-2	端末購入補助相当額 ※2	27,440	12,507		3)従来の毎月割と 比較して少額		
※1プログ	※1プログラム料を含む							

本プログラムでは、端末購入補助も一部含まれるが、 非分離プランに比べて少額に抑制

行き過ぎた端末購入補助は問題であるが、 分離プランの推進とお客様の端末買い替えニーズに応えていく上で、 常識的なお客様メリットになる一定レベルの端末購入補助は正当

^{※2}購入補助相当額は「端末購入補助ガイドライン」の範囲内

他国に先駆けた5G普及促進に向けて

~ 2019年度には5Gサービスが提供される見込みであり、当面高額になると想定される5G対応端末への買い替えニーズにも本プログラムは有効



分離プランは多くのお客様から支持

分離プランをいち早く導入 (2017年7月)

> au ピタットプラン au フラットプラン

1,000万契約突破

(2018/9/23時点)

構成員限り

端末残債免除の理解向上にかかる取組み

~ 消費者保護ガイドラインに沿って、

店頭でタブレット画面や重要事項説明書を用いて丁寧な説明を実施



☑ アップグレードプログラム

■分割払いで対象機種をご購入のお客さまについて、所定のプログラム料を一定期間お支払いいただくこと等を条件に、次回の機種変更時に対象機種の分割支払金の残額を免除する特典を提供するプログラムです。

【特典適用条件】以下の全てを満たす場合に特典の適用を受けることができます。

条件1	プログラム料を一定期間お支払いいただくこと。 (プログラム料の額やお支払い期間は、ご契約のアップグレードプログラムにより異なります)
条件2	次回の機種変更時に、分割払いで対象機種をご購入のうえ、再度アップグレードプログラムをご契約いただくこと。
条件3	次回の機種変更時に、旧端末を回収させていただくこと。

※条件1、2を満たした状態で特典の適用を受けなかった場合、お支払い済のプログラム料を当社所定の方法で運元します。 この場合、旧端末は回収いたしません。

【ご注意事項】

- ・旧端末が故障・改造等当社が別途定める状態であるときは、特典の適用を受けられないことや、特典の適用にあたって別途所定の故障時利用料がかかることがあります。
- ・アップグレードプログラムの解約、回線解約、次回機種変更時にアップグレードプログラムをご契約いただけなかった場合など、当社が別に定める場合は、特典の適用およびプログラム料の週元を受けられません。
- 対象機種その他アップグレードプログラムの詳細な条件については、auホームページをご確認ください。 https://www.au.com/mobile/information/service/



米国AT&Tにおける事例

- ~ 海外においても機種変更を条件とした端末購入の残債免除は一般的
- ⇒ 海外では認められているが、日本では問題視?

AT&Tの残債免除プログラム

『AT&T Next』 (24/30割賦によるアップグレード)

『AT&T Next every year』 (12/24割賦によるアップグレード)

適用条件

アップグレードにおいて新しい端末を 指定する通信サービス付帯で購入等



参考: https://www.att.com/plans/next.html

2年契約プランについて

音声料金プランの提供条件

~ 2年契約プラン(誰でも割)は、 あらかじめ2年間のご利用をお約束いただくことで低廉な料金をご提供

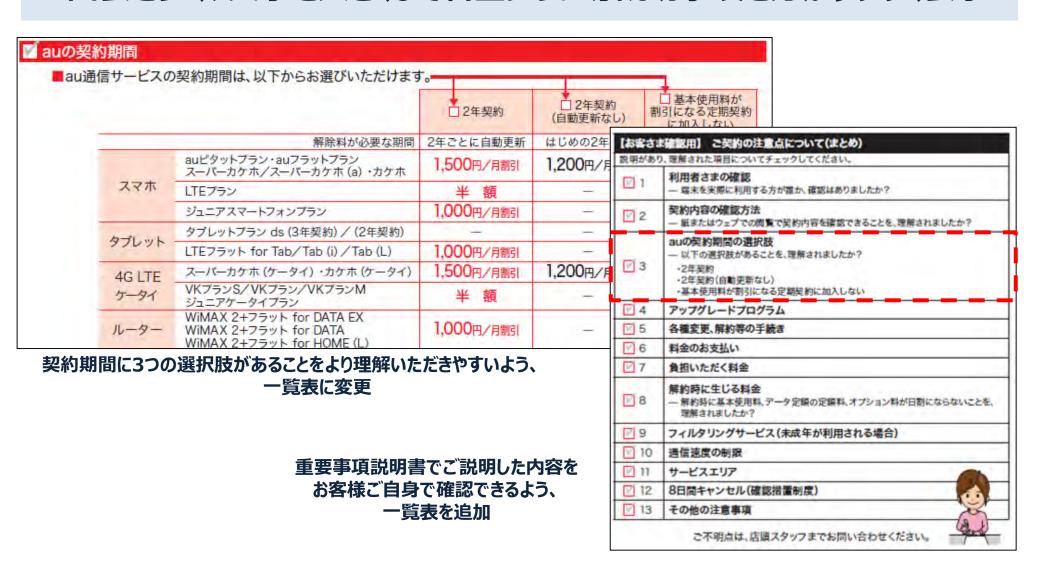
	誰でも割 2年契約	誰でも割ライト 2年契約・自動更新なし	誰でも割未加入 継続利用により 料金割引未加入		
解除料が必要な期間	2年ごとに自動更新	はじめの2年のみ	_		
基本料金 (シンプル・スーパーカケホ・カケホ)	1,500円/月割引	1,200円/月割引	割引なし		

2年契約プランの理解促進にかかる取り組み

- ~ タスクフォース提言や法令改正を踏まえ、理解促進の取り組みを実施
- ~ 今後もお客様がご理解いただいた上で選択できるよう取り組む
 - ① 各料金プランの説明(2017年12月~重要事項説明書を改版)
 - ② ポータルサイト『My au』での次回更新期間説明 (2016年5月~)
 - ③ 更新手続きのプッシュ通知(2016年5月~)
 - ④ 更新期間の延長(1ヶ月→2ヶ月化)(2016年5月~)
 - ⑤ 2年契約(自動更新なし)プランの提供開始(2016年6月~)
 - ⑥ 更新期間の延長(2ヶ月→3カ月化)(2019年春予定)

【参考】①各料金プランの説明

~ 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



【参考】②ポータルサイト『My au』での次回更新期間説明

~ 2年契約の更新期間をポータルサイト「My au」でいつでも確認が可能

=	au	8
携帯電話番号	900	1-6
料金プラン		
a u ピタッ	トプラン (シンプル)	
	その他	料金プランコ
		変更
料金割引サ	ービス	
2年契約	A 2.11	
(次回更新年	月 **年*月~ **	年*月)
家族割/法	人割	

次回更新期間を確認可能

【参考】③更新手続きのプッシュ通知

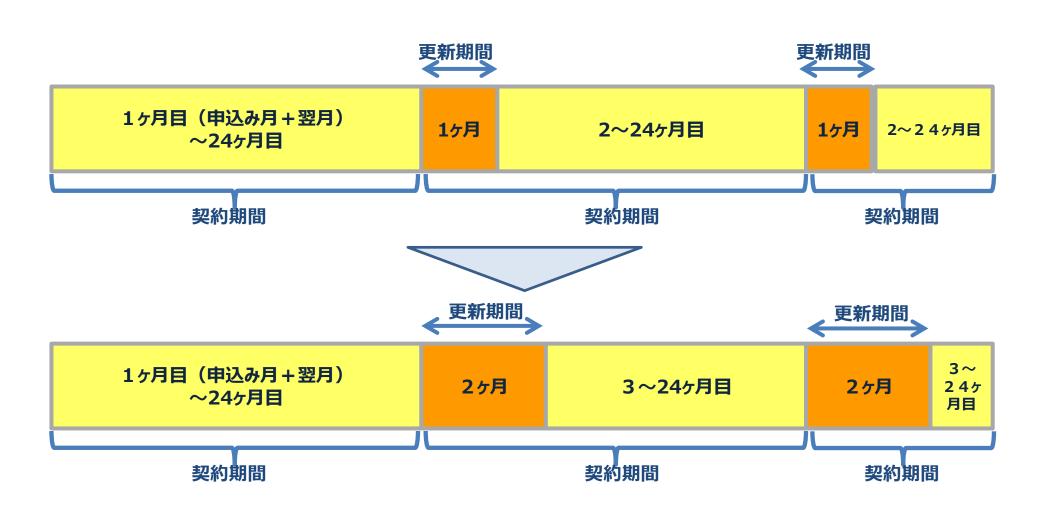
- ~ 2年契約の更新期間の前月にEメールにてお知らせ
- ~ Eメールを使われていないお客様へは郵送でお知らせ

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

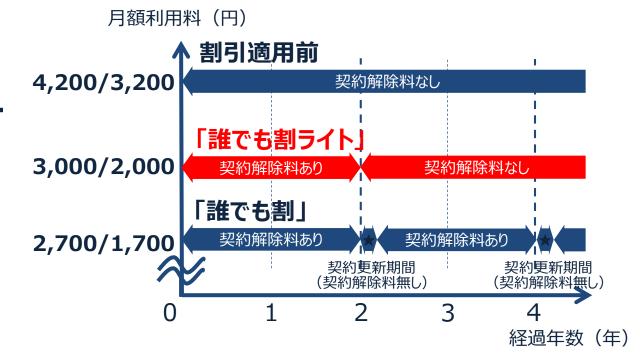
~ 2年契約の更新期間を1ヶ月から2ヶ月に延長(2016年5月)



【参考】⑤2年契約(自動更新なし)プランの提供開始

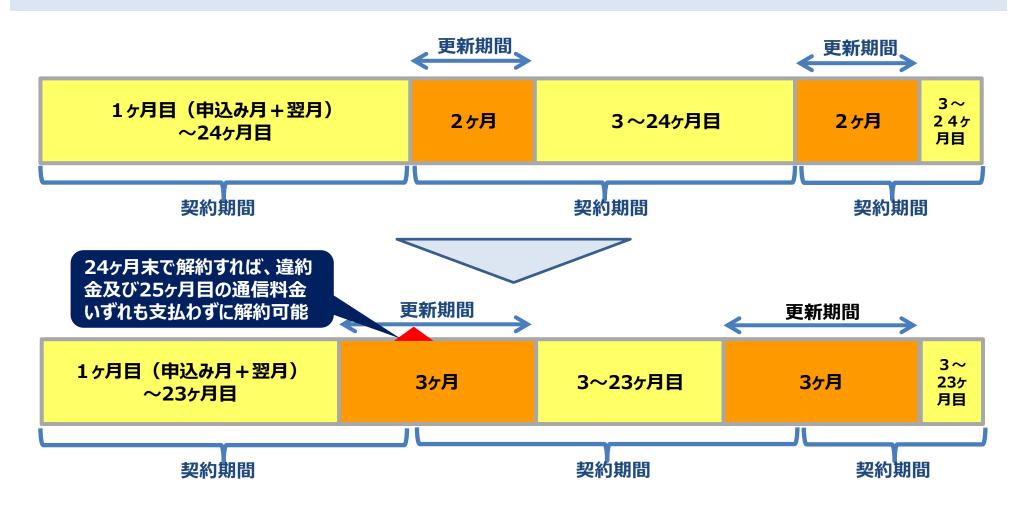
~ ご契約から3年目以降、月額基本使用料は2年間同額のままで、 解約時期によらず解除料が発生しない「誰でも割ライト」を提供 (2016年6月1日)

au 4G LTEスマホ向け カケホ/スーパーカケホ



【参考】⑥更新期間の延長(2ヶ月→3カ月化)22

~ 2年契約等の定期契約プランについて違約金及び25ヶ月目の通信料金のいずれも支払わずに解約できる対応を2019年春を目途に準備中



複数サービスのセット提供の更新期間

- ~ 各サービスの特性に応じた提供条件を設定
- ~ パートナーサービスとの組み合わせも多く、他社の契約満了期間の把握は困難

auスマートバリュー

モバイルと固定回線とのセット割

提携パートナー

157社252局

2018年10月現在



その他の長期契約について

利用者による事業者選択を検討するにあたり、

例えば、利用年数に応じて10年以上・15年以上で

- ・『自動的に料金割引』
- ・『ポイント進呈される割引サービス』は、

拘束性の強い縛りとなっていないか?

利用者料金および理解促進に関する取り組み

利用者料金および理解促進に関する取り組み 26

主要論点	実	スライド No.	実施 状況	
利用しやすい料金プラン 分かりやすい料金プラン	分離プラン導入	1,000万契約突破	3~4	
ゴルロ ヘカラもご カート・フ	料金プラン見直し窓口	電話で最適な料金プランを ご案内	30	
利用金額が適正となる料金の案内	auショップ店頭ツール	お客様の契約状況や利用 状況に応じ最適プランを提案	31	
期間全体での利用者の	新帳票を作成	毎月請求額の変化を提示	32	
理解促進	サポートツール 「My au」	アーグ は 一		
代理店における	店頭展示ガイドブック		33	
適切な表示の確保	代理店広告物の事前・	33		

分離プランの推進、

料金プランのお客様の理解促進への取り組み、

更なるわかりやすい料金プランの実現を目指して、

引き続き改善を図ってまいります。

Appendix

利用実態に応じた料金プランの案内①

~ お客様向けに提供しているサポートツール「My au」にて お客様の過去のデータ利用実績(利用量)の確認が可能



複数月の利用実績を表示する等、更なる分かりやすさに向けて2018年度中に改修予定

利用実態に応じた料金プランの案内②

~ 電話で最適な料金プランをご提案する「料金プラン見直し窓口」を開設 (2017年11月3日)



WEBによる適正プランのシミュレーションの見直しや導線変更を2018年度中に予定

利用実態に応じた料金プランの案内③

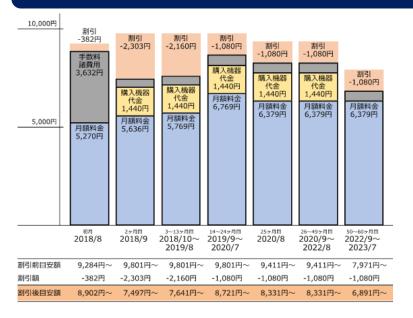
~ auショップでは、お客様の契約状況や利用状況に応じた おすすめの料金プランのご案内等を実施



料金支払総額を分かりやすくご案内

~ 消費者保護ガイドラインに沿って、通信サービスと端末料金を含めた請求予定額の変化がわかる帳票を提示し、お客様の予見性を確保

月々の請求予定額がグラフや帳票で確認可能



芒利用语曰	2018/7	2018/8	2018/9	2018/10~ 2019/7	2019/8 - 2019/6 -	2020/7	2020/8~ 2022/7	2022/8- 2023/6
日募本使用料	1,002	1,480	1.480	1,480	1,480	1.480	1.480	1,480
auビタットプラン(スーパーカクボ)	1,002	1,480	1,480	1,460	1,450	1,480	1,480	1,480
(進ても割)	1,002	1,480	1,480	1,480	1,480	1,480	1,490	1,480
日オプション使用料	2,001	1,770	1,778	2,170	3,170	2,780	2,780	2,780
auビタットプラン(データ) 1G8以下ご利用時	1,151	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700	1,700
スマル応援制		-1,000	-1,000	-1,000				
LTE NET	203	300	300	300	300	300	300	300
電新きほんパック(V)	270	400	400	400	400	400	400	400
電話さほんパック(V) 3ヶ月祭料	-270	-400	-400					
故障網失サポート	257	380	380	380	390	380	380	380
アップクレードプログラムEX	390	390	390	390	390			
日級非級類割引		-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500
auスマートバリュー		-500	-500	-500	-500	-500	-500	-500
日かいかんたん決策和問料		355	499	499	499	499	499	499
auスマートバスフレミアム	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	-194						
自購入機器代金		1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	
50 V 3 5 標準セット アイスブル - (48回仏い)		1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	1,890	
(展末分割支払金額電計)		1,890	3,780	22,680	43,470	45,360	90,720	90,720
(指本分別支払金残額)						45,360		
日子数料-36費用	3,451	219	230	262	342	342	342	342
契約事務于数料	3,000							
ユニバーサルサーヒス和	2	2.	2	2	2	. 2	2	3
消費税等 (8%)	449	217	228	260	340	340	340	340
Gat	5.454~	5.214-	5.369~	5,801~	6.881~	8,491~	6.891~	4.501~

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、大項目のお表示され
- (糖業により、大原口のみ表示され 小原目は表示されない場合があります)

販売代理店における適切な表示の確保

~ 代理店における利用者に誤認を与えるおそれのある表示について、 適切な表示が確保されるよう対応を実施

「店頭展示ガイドブック」を販売代理店へ配布 (適切な表示の指導)

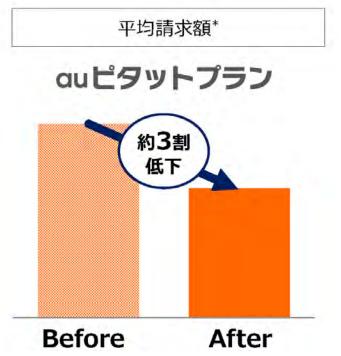
auショップ販売代理店の広告物の事前・事後チェックの実施 (お客様への配布物/店外向け掲出物/ショップメール等)

今後も代理店独自広告物の確認を徹底

利用者料金の適正性について

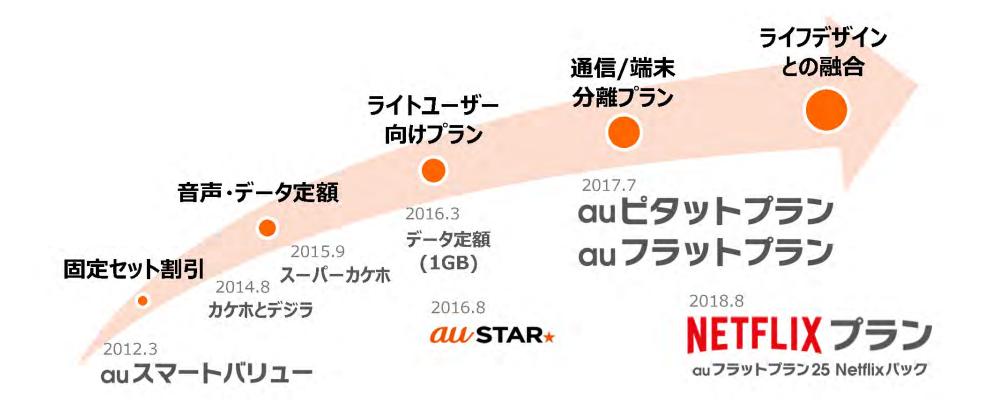
- ~ 利用者料金は認可制から事前届出制を経て事前規制が撤廃され 競争によって料金の低廉化が進展
- ~ 利用者料金等の状況のモニタリング体制整備については、 市場競争を阻害するような過度な規制とならないよう慎重に検討すべき





多彩なプランでお客様還元の推進

~ 料金プランの低価格化・シンプル化に向けて更なる改善を図る



• 過去20年間の解約率の推移を教えていただきたい



14年3月期データ専用除く、12年3月期タブレット、モジュール除く

- 期間拘束や自動更新のないプランを選んでいる人はいるのか 過去1年間の新規契約者数及び契約変更者数と、そのうち①期間拘束・自動更新付き 契約数、②自動更新なし契約数、③期間拘束なし契約数を教えていただきたい(実数 と割合)
- 詳細な数値については経営情報のため公表を差し控えさせてください。

- 過去1年間の解約者数と、そのうち①無料解約月に解約した利用者数、 ②違約金がかかる月に解約した利用者数を教えていただきたい(実数と割合)
- 詳細な数値については経営情報のため公表を差し控えさせてください。

携帯電話サービスと光サービス等の他のサービスをセットで契約している利用者の数と、 そのうち複数サービスの無料解約月が異なっている利用者の数を教えていただきたい (実数と割合)

- 2018年9月時点のセット割をご利用 いただいている移動体契約数、 世帯数については右の表のとおりです。
- そのうち複数サービスの無料解約月が 異なっている利用者の数については、 当社ではパートナーサービスの正確な 数字の把握ができないため、 ご提示できません。

auスマートバリュー	適用数
au	14,000千契約
世帯数	6,950千世帯

- 全ての音声通話プラン・データ通信プラン・割引は組合せ可能とすべきではないか
- 同じ音声定額やデータ通信容量に対して複数の料金が設定されている理由は何か
- 従来プランについては、音声基本料とデータプランの組み合わせができない内容がありましたが、新プラン(分離プラン)については解消しております。
- 更なるわかりやすい料金プランを目指して引き続き検討を進めていきます。
- 端末代金を割賦払いで漏れなく回収できるのであれば、 SIMロックはその役割を終えたのではないか
- 当社端末へのSIMロックは、ガイドライン上の「必要最低限」の範囲で実施しています。
- 当社では、端末の割賦代金等を支払わない行為又は端末の詐取を目的とした役務契約 その他の不適切な行為を防止するために、必要最低限の措置として、最低限必要な期間 SIMロックの設定は必要と考えています。

- MNP手続を転入先事業者のみで完結できるようにすべきではないか MNP転出手数料を無料にすべきではないか
- MNP解約を申し出られたお客様に対して本人確認の上、契約内容に基づく「解約注意 事項(解約違約金、ポイント残高等)」を説明する必要があります。「完全ワンストップ型 MNP」を実現するには、上記事項を①移転先事業者が説明責任を負う方法、②移転元 事業者によるMNP事後説明を行う方法の2通りが考えられますが、それぞれに課題があり、 消費者保護の観点からも慎重な検討が必要です。
- MNP転出にあたっては、予約番号払い出し機能等の各MNOと連携する仕組みの構築および、MNP予約センターの体制構築が必要となり、そのかかる費用についてお客様にご負担いただいております。
- ◆ なお、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書において示された"ウェブによるMNP手続の円滑化"については、利用者利便の向上を目指して2019年春実現に向けて準備を進めています。

• 端末販売単独の収支の状況を教えていただきたい

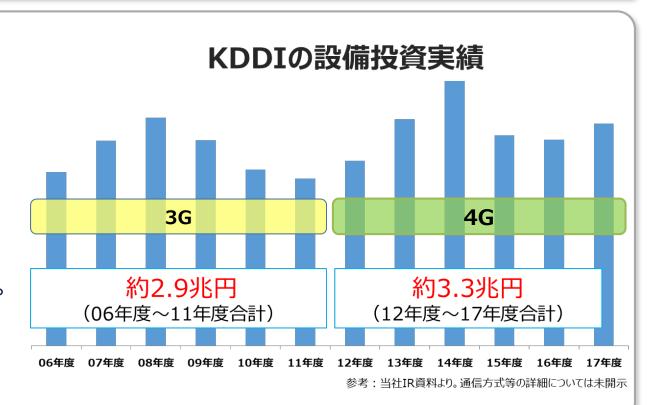
- 端末メーカーから仕入れた価格に一定の利益を加えて、代理店に販売しています。
- 詳細な数値については経営情報のため公表を差し控えさせてください。

端末の下取り価格が高額なのではないか

● 市場のニーズを踏まえた下取り価格で買い取っており、適正な市場価格と認識しています。

• 過去8年間の3.9-4G関連に限った設備投資額及び減価償却費の推移を 教えていただきたい

- 4G等に限った設備投資額、 減価償却額を正確に算出 することは困難です。
- 3G時代、4G時代の投資に ついては、概ね右の表のとおり。



- 短期的な利益の獲得以外に、中長期的にどのようなKPIを設定しているかまた、今後設定する予定はあるか
- NPSやお客様満足度調査の結果などは重要な指標と考えて事業に取り組んでおります。
- 今後の中期計画は現在策定中です。
- 音声通話プランについて、規制がないにもかかわらずなぜ横並びになるのか 最低限のベーシックプラン以外は、各社が知恵を絞った独自プランを提案すべきないか
- お客様のニーズや市場環境を踏まえ、サービスを提供していきます。

- 事業者間の取引についても透明性の確保が必要ではないか
- 接続約款による透明性・公平性等を担保した事業者間取引が必要である一方、IoT時代の多様な利用形態を念頭に置いた場合には、画一的な取引によらない多様なニーズに応じたビジネスベースでの卸取引も許容される必要があると考えます。

- 設備競争とサービス競争のバランスをどのように考えるべきか。
- 当社はMNOとして設備競争を通じて5Gなど新たな通信ネットワーク基盤を整備するとともに、MVNOを含む多様なプレーヤーと連携、共創してお客さまに新たな価値を提供していく所存です。



