

消費者保護ルールの検証に関するWG ご説明資料

KDDI株式会社

2019年9月12日

1 総額表示の対応

2 携帯電話ショップでの滞在時間等の長さへの対応

3 高齢者のトラブルへの対応

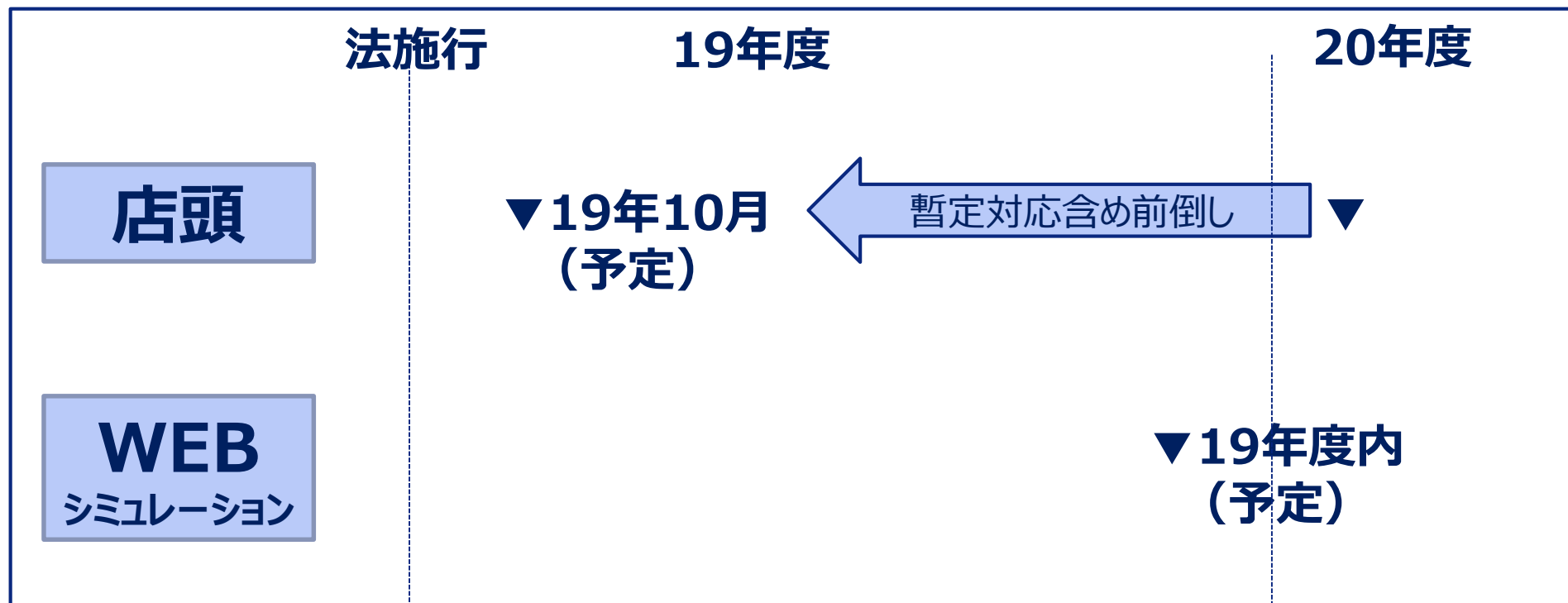
4 青少年フィルタリング利用の促進

5 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

1. 総額表示の対応（1/3）

■ 拘束期間全体での総額表示の実現 店頭における総額表示は、前回提示の内容※から 前倒して実施

※モバイル市場の競争環境に関する研究会、消費者保護ルールの検証に関するWG合同会合
参考資料「MNO各社の取組状況の概要」



1. 総額表示の対応 (2/3)

■ 店頭での総額表示イメージ ガイドラインに沿った通信、端末、初期費用毎の表示に加え、 各項目の詳細総支払額も表示し、料金プランへの理解を促進

月々のお支払い額				(円)	
ご利用項目	(参考) 変更前料金	初月 2019/8	2ヶ月目 2019/9	50~60ヶ月目 2023/9~ 2024/7	(参考)2年総額 2019/8~ 2021/7
☐ プラン利用料	7,000	5,634	3,480	4,480	107,674
スーパーカケホ (2年契約)	1,700	1,041			1,041
新auピタットプラン (2年契約)		379	980	980	22,919
☐ Apple製品向けサービス/税込			1,922		23,064
☐ auかんたん決済利用料	372	372	372	372	8,928
☐ 購入機器代金		390	2,647		61,271
アップグレードプログラムEX		390	390		9,360
iPhone XR ブルー 128GB (48回払い)			1,945		44,735
iPhone XR用 New Balance/ハイブリッド クリアケース/ホワイト(48回払い)			72		1,656
(端末分割支払金額累計)			1,945		
(端末分割支払金額残額)					5,520
☐ 手数料・諸費用	593	2,643	311	391	11,556
変更時諸費用/機種変更手数料		2,000			2,000
合計	7,965~	9,039~	8,732~	5,243~	212,493~

総額表示部分

通信料金

端末代金

割賦残債

初期費用等

2年合計お支払額

その他各料金項目
の総額目安も表示

※開発途中のイメージ図です

1. 総額表示の対応 (3/3)

■ WEB料金シミュレーションでの総額表示イメージ

※開発途中のイメージ図です

2年間合計お支払額 205,050円			← 2年合計お支払額
*毎月のデータ利用料が1GB以下だった場合の最小の金額となります			
内訳			
初期費用 (契約事務手数料) 3,000円			← 初期費用等
プラン料金 90,720円			← 通信料金
新auピタットプラン ~1GB利用時 *1	2,980円 x24カ月	71,520円	
機種代金 111,330円			← 端末代金
iPhone XS 128GB *3	3,450円 x24カ月	82,800円	
iPhone 7 32GB 残債	1,350円 x3カ月	4,050円	← 割賦残債

非対面チャネルの課題として、
割賦残債表示も含めた
より望ましい表示の実現に向け、
本人確認、同意の仕組みが必要

十分な配慮の上、
対応を進める

手続時間等の長さに対する取り組み

前回ご紹介

18年11月8日

- ✓ 「来店予約」や「混雑状況をリアルタイムで確認」できるシステムの提供
- ✓ プラン変更等の手続きが可能なポータルサイト「My au」推進
- ✓ 短時間で手続き可能な「auオンラインショップ」の強化
- ✓ 端末トラブル時の「交換用携帯電話機お届けサービス」推進

新たな取り組み

- ✓ **来店予約システムの積極活用**
- ✓ **来店予約システムの刷新**
- ✓ **料金収納システム (auSaKuTTO) の導入**
- ✓ **フィルタリング設定義務に関する時間の短縮**
⇒4項にてご説明
- ✓ **在留外国人対応の強化**
⇒5項にてご説明

2. 携帯電話ショップでの滞在時間等の長さへの対応 (2/7) 6

■ 来店予約システムの積極活用 お客さま勧奨DMへの記載例



お手続きがスムーズです

auショップご来店の場合

※一部対象外の店舗があります。



「au STAR」会員なら「au STAR 来店予約」を使って
ご来店日時を事前にご予約いただけます! (翌日以降)

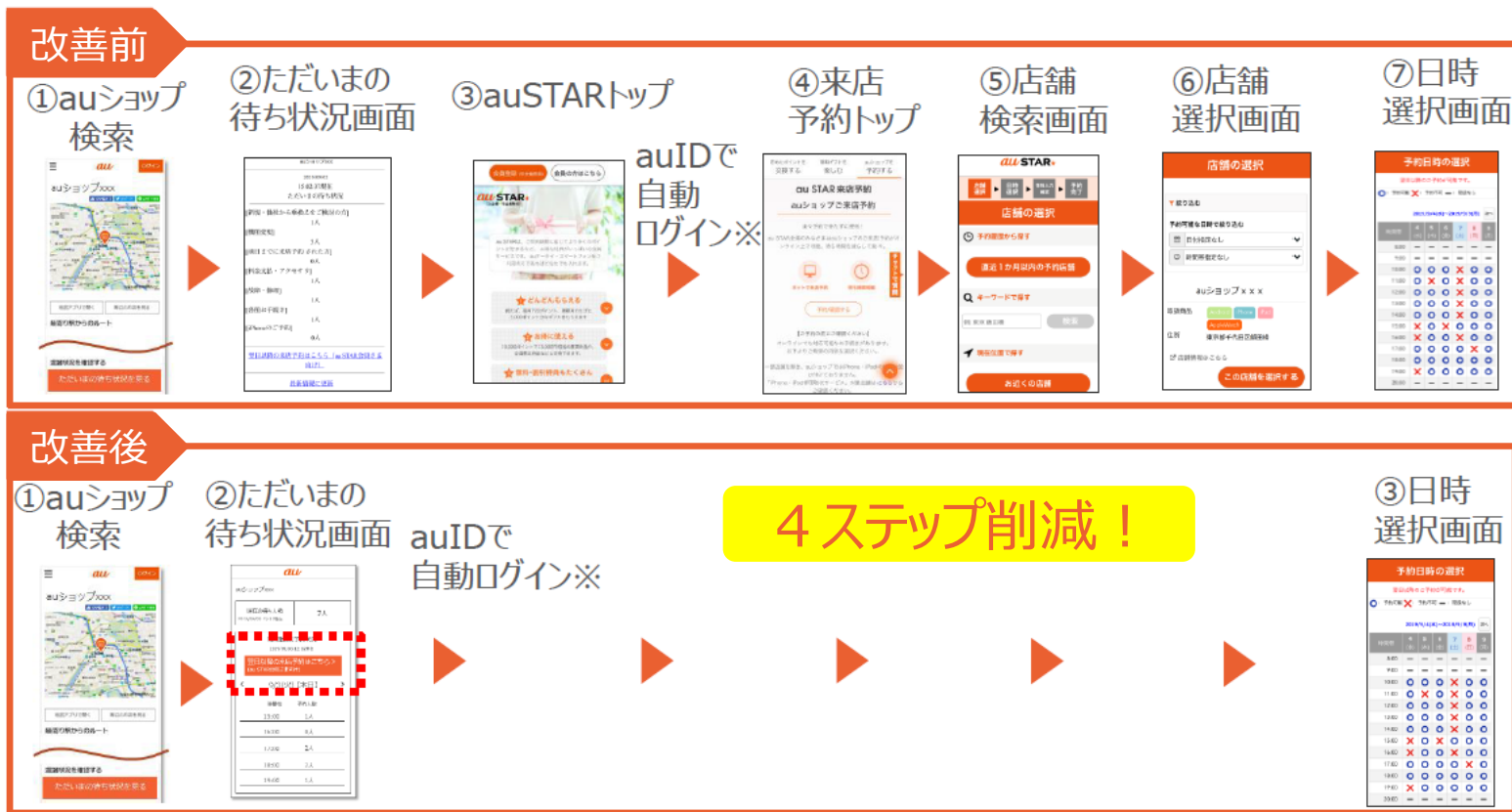
auで契約中のお客さまなら、どなたでも「au STAR」にご加入いただけます。 ※法人契約は除きます。

au STAR会員登録・ご来店予約は、**局番なし157(無料)**へ

来店予約積極活用により、8月の利用件数は昨年同月比2倍に拡大

■ 来店予約システムの刷新 (19年9月3日~) 画面遷移の簡略化

「ただいまの待ち状況」を確認後、すぐに予約画面に遷移



■ 来店予約システムの刷新 (19年9月3日~) ただいまの待ち状況画面の変更

└現在の待ち人数に加え、予約人数を表示
⇒お客さまは待ち時間を想定しやすく

時点表示
15:02現在

時間帯	予約人数
15:00	1人
16:00	0人
17:00	2人
18:00	2人
19:00	1人

現在の待ち人数
3人
※以前から表示
していた情報

“16時~”の予約人数
0人

■ 来店予約システムの刷新 (19年9月3日~) 予約可能数の表示

└現在の予約人数と残り予約枠※を表示

空き枠数を確認して予約が可能

来店予約システムの利用を促進し、
待ち時間の削減につなげる

※予約枠はご用件に応じては変動しない仕組み

時間指定の予約状況
2019/09/03 15:02現在

翌日以降の来店予約はこちら>
(au STAR会員さま向け)

< 9/4 (水) >

時間帯	予約人数	予約残数
10:00	3人	1人
11:00	2人	2人
12:00	2人	2人
13:00	2人	2人
14:00	1人	3人
15:00	4人	0人
16:00	0人	4人
17:00	2人	2人
18:00	2人	2人
19:00	1人	3人

■ 料金収納システム (auSaKuTTO) の導入 料金お支払い等を自動化



順次導入中
(約半数の店舗で導入済)

- ・カウンターが埋まっても対応可能
- ・来店予約も不要

ショップ業務の2割弱を
占める業務を自動化

+

さらに、外国語表記を開始！

英語・中国語・ポルトガル語・ベトナム語・タガログ語・ネパール語

**一つ一つの取り組みを積み重ね、
お客さまの理解度向上にも配慮しつつ、
ショップでの手続き時間の短縮を図れるよう
引き続き努力いたします**

3. 高齢者のトラブルへの対応（1/4）

前回ご紹介

18年11月8日

- ✓ ご高齢のお客さまを対象にKDDIスマホ・ケータイ安全教室実施
- ✓ 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

新たな取り組み

- ✓ **80歳以上のお客さまへの家族確認の強化**
- ✓ **ご高齢のお客さまへの注意喚起の強化**
- ✓ **初スマホ安心サポートの提供**

3. 高齢者のトラブルへの対応 (2/4)

■ 家族確認の強化

80歳以上のお客さま単独での
ご契約時



ご家族さまへのご契約同意確認

当初

(18年8月1日~)

携帯電話等の契約時のみ



現在

(18年11月16日~)

携帯電話以外の契約時に

対象拡大

(auでんき、ガス等)

3. 高齢者のトラブルへの対応 (3/4)

■ 注意喚起の強化

特にご高齢のお客さまのご利用が多い
3Gケータイの終了に伴うLTEへの移行勧奨

ご家族の同伴を推奨
(ご高齢のお客さま)

DMへの記載例

**auショップ・au取扱店にて
詳しく説明を聞いてお手続きいただけます。**

ご高齢のお客さまは、できる限りご家族と一緒にのご来店をおすすめします。
なお、お一人でご来店の際は、店舗からご家族にお電話させていただく場合があります。

1 3GケータイのLTE移行勧奨
2 新しいSIMカード
(3G/4G/LTE対応)
3 新しいスマートフォン
(最新機種・最新機種も受け付)
4 新しいタブレット
(最新機種・最新機種も受け付)

auショップご来店の場合

『au STAR』会員なら『au STAR 来店予約』を使って
ご来店日時を事前にご予約いただけます！
au STAR会員登録・ご来店予約は、**無料なし157(無料)**へ

お問い合わせ先
お客様センター 受付時間: 9時～20時
お電話 157 (フリーダイヤル) 0077-7-111
お電話 0120-977-023 (有料) 0120-977-499 (無料)
お電話 0120-977-023 (有料) 0120-977-499 (無料)
お電話 0120-977-023 (有料) 0120-977-499 (無料)
お電話 0120-977-023 (有料) 0120-977-499 (無料)

移行勧奨DMに記載

『ご高齢のお客さまは、できる限りご家族と一緒にの
ご来店をおすすめします。』

3. 高齢者のトラブルへの対応（4/4）

■ 初スマホ安心サポートの提供

～会員制サポートサービス「auスマートサポート」の一部を無料で提供。スマートフォンの操作や使いこなしなどの不安を解消

auスマートサポート

会員制（有料）

データ復旧
サービスの優待

専用窓口による
24時間サポート

スマホ訪問サポート

遠隔操作サポート

位置検索サポート

スマホお試しレンタル

使い方ガイド本プレゼント

スマホを初めて
使う際の不安を
解消する
サポートを凝縮

初スマホ安心サポート

3Gケータイをお使いの方などが
スマホに変更した際、3か月間**無料**提供

専用窓口による
24時間サポート

遠隔操作サポート

使い方ガイド本
プレゼント

4. 青少年フィルタリング利用の促進（1/3）

■ Android向け当社あんしんフィルターに設定しやすい カスタマイズ機能を導入（19年1月～） ～保護者設定時に「よく使うアプリの設定」機能を提供



フィルタリングを利用しない理由

- ・「アプリ利用やサイト閲覧ができない」
- ・「SNSが利用できない」
- ・「設定をどうすればいいか（個々のアプリやコンテンツをどうするか）の情報がわからない」

の順に多い

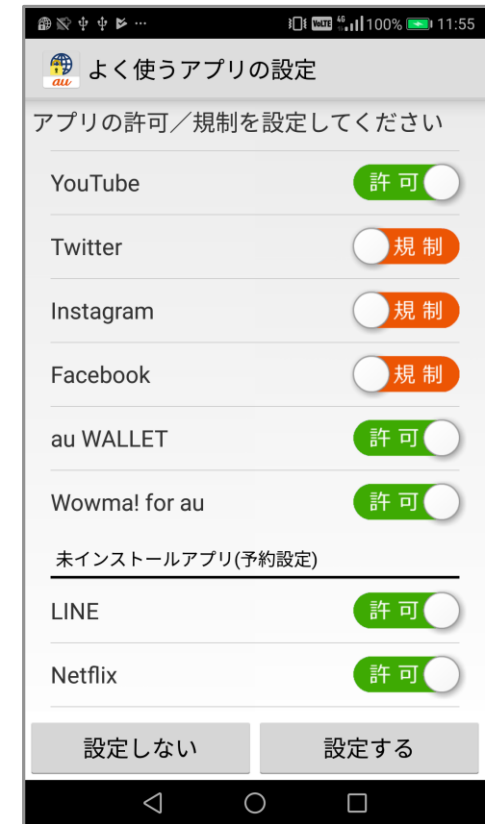
（2018年安心協調べ）

より使いやすい カスタマイズ機能導入

保護者の方が、
よく使うアプリ一覧から
許可/規制を選択し
「設定する」をタップ



簡単にカスタマイズが可能



■ フィルタリングサービスの選択肢の一つとしてのiOS機能「スクリーンタイム」の店頭説明・設定を開始(19年9月3日~)

保護者の方のあとよい機能

- ・「違法有害情報」への接触防止
- ・「保護者による管理・制限」
(課金、スマホ利用時間・時間帯、アプリ利用)

の順に多い

(2018年安心協調会)

iOS「スクリーンタイム」の機能



日にち/アプリ別の利用時間がわかる

1日決まった時間分だけ利用を許可
ゲームは30分、SNSは1時間など

高校生プラス同等の水準で
有害情報をブロック
(当社調べ)

利用の足枷となっている設定時間も大幅短縮

(Apple IDの取得不要で設定できるため、約20分~30分短縮)

4. 青少年フィルタリング利用の促進（3/3）

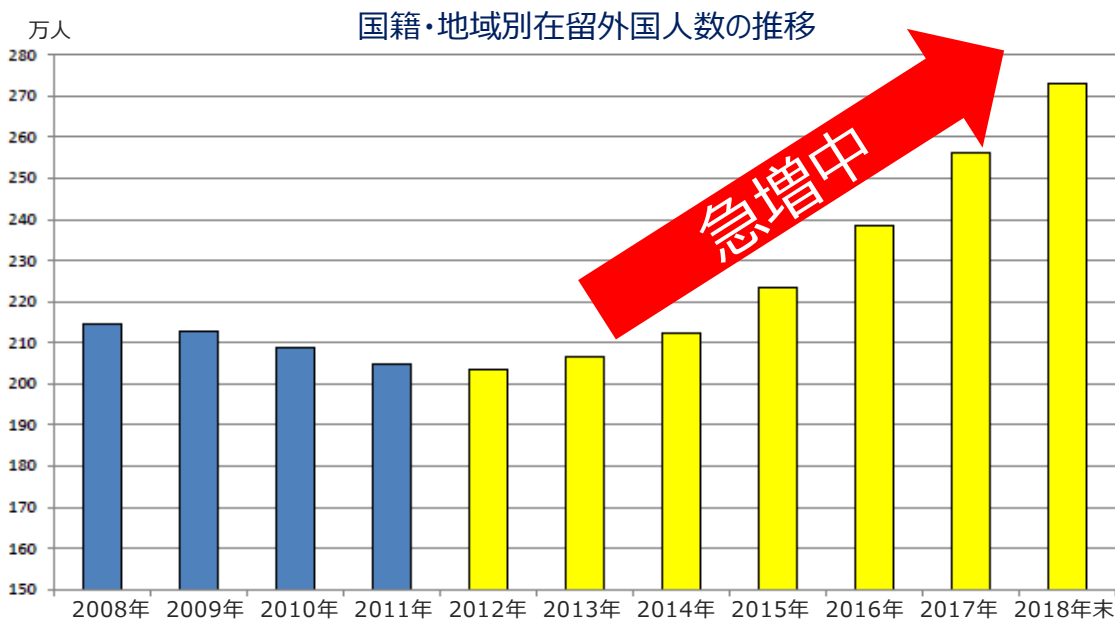
■ 店頭説明の拡充

～接客の際や店頭でお待ちいただく間に、
店頭タブレットを使ったフィルタリング説明動画も提供中

これらの取り組みを通じて、
青少年保護とともに、
お客さまの利便性向上、
店頭での接客時間の短縮
に努めてまいります



18年末の在留外国人数は前年末比6.6%増加し過去最高



国籍・地域別在留外国人数

	18年末	対前年比
総数	2,731,093	6.6%
中国	764,720	4.6%
韓国	449,634	-0.2%
ベトナム	330,835	26.1%
フィリピン	271,289	4.1%
ブラジル	201,865	5.5%
ネパール	88,951	11.1%
台湾	60,684	7.0%

2019年3月22日法務省報道発表資料より抜粋

在留外国人に対する取り組みは喫緊の課題

在留外国人による契約、利用円滑化のため、ショップにおける取り組みだけでなく、お客さまセンターやWEBサイトでも多言語化推進

店頭における対応

外国語スタッフによる対応

TV電話を利用した
通訳システムの店頭配備

各種ツール・お客さま記入
書類の多言語化

お客さまセンターにおける対応 多言語化

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、
タガログ語、ベトナム語

WEBサイトにおける対応

- (1) 英語版WEBサイト
- (2) Store Locator

■ 外国語スタッフによる対応

多言語/外国語スタッフは、お客さま満足の重要な鍵



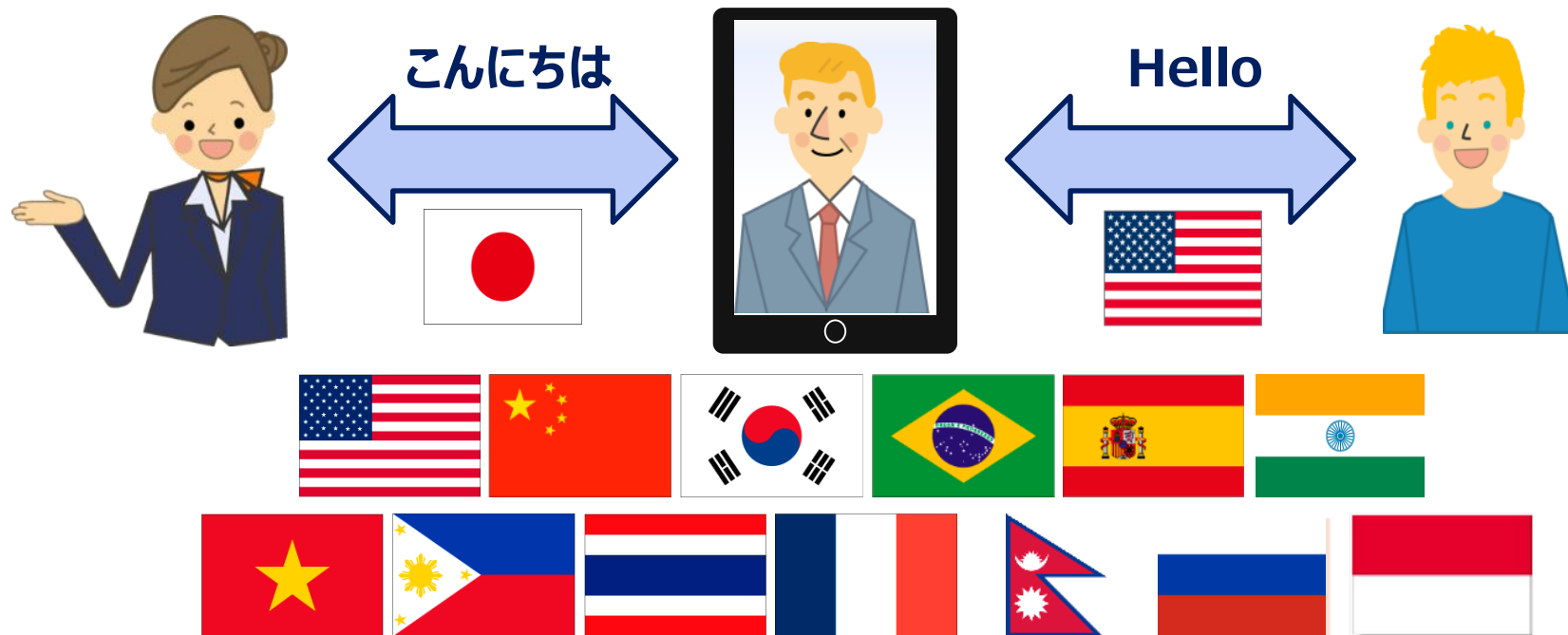
当社ショップの約4分の1に在籍
(約10ヶ国語をカバー)

当社では一定以上の
規模感でスタッフを配置

■ TV電話を利用した通訳システムの店頭配備

- ・テレビ電話にてオペレーターを介して通訳を行うサービス
- ・13ヶ国語の言語が対応可能

(英語・韓国語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タガログ語・タイ語・フランス語・ネパール語・ヒンディー語・ロシア語・インドネシア語)



店舗評価WEBアンケートの結果

外国人のお客さまに対し、auショップの接客についてアンケートを継続的に実施

外国語対応スタッフがいるショップは、外国人のお客さまの満足度が非常に高く、高評価を頂いている



























私は日本語ができませんが、この会社はネパール語で直接話せるので、良い仕事をしていると思います。【中部】

サービスがとても良いので、このショップを薦めます。迅速で信頼でき、何よりも私たち外国人を歓迎してくれます。【首都圏】

このショップのスタッフの対応はとても良く、顧客にとっても親切です。又、中国人スタッフがいて、コミュニケーションが取りやすいです。【関西】

新しいiPhoneを受け取りに来るよう電話をしてくれましたが、ポルトガル語の通訳の方がいる日を教えてくれ、その通訳の方がとても良く対応してくれ、私たちの疑問を払拭してくれたからです。【中部】

■ 各種ツール・お客さま記入書類の多言語化 ~お客さまに記入していただく書類やご説明資料の多言語版を作成し、ショップに配備。以下、主な書類

重要事項説明／契約内容補助帳票	     
料金プラン・料金割引サービスについて	
携帯電話・スマートフォン等のご契約にあたって 【ご家族さま契約同意書】（高齢者向けチェックシート）	
個別信用購入あっせん契約（分割払い）にあたって	     
各種主要オプション説明資料	    
見積書多言語版説明シート	    
その他多数・・・	・・・

改正事業法施行に遅れることなく、多言語版資料も対応予定

■ Store Locator

外国語対応スタッフやTV通訳システムの配備店舗を検索

Top > Foreign Language Service Store Locator

Foreign Language Service Store Locator

Find an au shop providing foreign language service.

Search by area

Choose an area

- Hokkaido
- Tohoku
 - Miyagi more >
- Kanto
 - Tokyo
 - Kanagawa more >
- Tokai
 - Aichi
 - Shizuoka
 - Mie more >
- Kansai
 - Osaka
 - Kyoto more >
- Shikoku
 - Kagawa
 - Ehime more >
- Kyushu
 - Fukuoka
 - Oita
 - Nagasaki more >
- Chugoku
 - Hiroshima
 - Okayama more >
- Koshinetsu Hokuriku
 - Gifu
 - Nagano more >
- Okinawa

Aichi

au shop Name	Address	Hours	Phone Number	Languages	
				Service by Interpreting *	Staff
au NAGOYA	3-24-20, Nishiki, Naka-ku, Nagoya-shi, Aichi	10:00 a.m. - 7:00 p.m.	052-559-7766	YES	English Chinese
au shop Aeon Mall Aratamabashi	1-7-10, Kikusumi, Minami-ku, Nagoya-shi, Aichi	10:00 a.m. - 10:00 p.m.	052-693-5003	YES	Chinese Portuguese Others
au shop Aeon Mall Fuso	5-1, Takazuka, Minamiyana, Niwa-gun, Aichi	9:00 a.m. - 9:00 p.m.	0587-22-7770	YES	

外国語対応スタッフの有無をチェック

(参考) 大使館・領事館への配布冊子への掲載

- 在日の各国の大使館、領事館等に配布されている「The Expat's Guide to Japan」(日本の生活ガイドブック)に以下破線内の案内を掲載
- 在日の大使館・領事館へ訪れる外国人の方に、auの多言語での対応をご案内

au

Feel free to talk to us in your language.

他に何かで質問はございますでしょうか?
Is there anything I could help you with?

We now offer "Translating System," a video chat translation service with 12 languages*.

*English, Chinese, Korean, Portuguese, Spanish, Vietnamese, Tagalog, Thai, French, Nepali, Hindi, Russian

* Available in selected stores only. • As of January, 2018.

<https://www.au.com/english/>

au English Q Search

[au is a Japanese telecommunication company] KDDI CORPORATION

The Expat's Guide to Japan 2018

The comprehensive guide to life and travel for Tokyo & Yokohama

Visas & Residency • Starting a Business • Settling In • Housing • Cars • Shopping • Eating Out • Education • Medical Care • Health, Sports & Body Care • Culture & Recreation • Trips & Entertainment • Transportation

<http://expatsguide.jp>

04 Settling In

Utility bills
Meters are read monthly for electricity and gas and every two months for water. Often, you will receive a meter reading sheet before the final bill arrives, which cannot be used to pay. The bill will always come as a two-part slip with a barcode, and can be paid at a bank or convenience store.

Telephones
Fixed Line Telephones
NTT East provides regular fixed line telephone services in eastern Japan.

NTT East Information
For new telephone line applications, additional services or other inquiries:
☎0120-116-000 (toll-free), 9:00am-5:00pm (excl. N.H.&N.Y.H.)
<http://www.ntt-east.co.jp/en>

Monthly telephone bills include basic monthly charges and usage charges. You can pay either by cash, automatic bank transfer or credit card (some credit cards may not be accepted). Application is by phone. You need to fill out a form for payment by credit cards or bank transfer.

International Dialing
To dial numbers overseas from Japan, you must first dial your phone company's international carrier access number. Consult your company's homepage for more information on dialing procedures and charges.

If you have a reliable internet connection, using data call services like Skype, Facetime, Line, WhatsApp, etc. will allow you to avoid overseas call charges.

Dialing within Japan
Each area of Japan has a specific dialing code (central Tokyo numbers begin with 03). You do not need to add the area code if dialing from a regular fixed line within the area, but it is necessary if dialing from a mobile phone.

Dial 104 for NTT Directory assistance. Although the phone will be answered in Japanese, an English-speaking operator can be requested. Charges apply. See their website for details.

NTT East
http://www.ntt-east.co.jp/en/product/option_104.html

Payphones
Payphones accept ¥10 and ¥100 coins or pre-paid telephone cards. Payphones do not give change for ¥100 coins. Telephone cards are available at station kiosks and convenience stores.

Mobile Phones
Foreign handsets
It is possible to use non-GSM 3G and 4G phones in Japan via international roaming. It is also possible to use a SIM-free device with a Japanese SIM if it is compliant with Japanese regulations. See the section below on SIM-free phones for info on data and voice plans.

Getting a Japanese phone
Until recently, getting a Japanese mobile phone meant a two-year contract, and penalties for early cancellation. The major smartphone brands were only available with SIMs locked to a particular network. While the three main networks (Softbank, docomo and au) still require two-year contracts, it is now possible to buy unlocked smartphones from electronics stores. (For short-term use, many rental SIM and portable Wi-Fi providers also offer smartphone rental. See below.)

Handset contracts
In order to buy a handset, make sure to have your identification and contact information ready, such as your residence card, passport, and address in Japan. You must also have a Japanese bank account or a credit card in the contractee's name. A range of plans are available as well as discount services, so check with the providers.

Mobile Phone Providers
au (KDDI Corp.)
au's foreign language support ensures customer satisfaction from mobile phone purchase to contract's end. Nationwide, they offer bilingual staffs and "Translating System", video chat translation service with 12 languages, to help customers throughout their contract procedures. Check out their English website or stop by your nearest au shop for more info.

☎0120-859-472 (English in/toll-free)
<http://www.au.kddi.com/english>

An aerial photograph of a coastline during sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the ocean and the sandy beach. The waves are breaking gently onto the shore. The text "Tomorrow, Together" is overlaid in a white, sans-serif font across the middle of the image.

Tomorrow, Together

Tomorrow, Together

KDDI

おもしろいほうの未来へ。

au