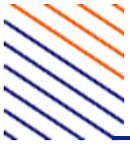


【モバイル】

競争ルールの検証に関するWG（第4回） 事業者ヒアリング ご説明資料

KDDI株式会社

2020年 6月 25日

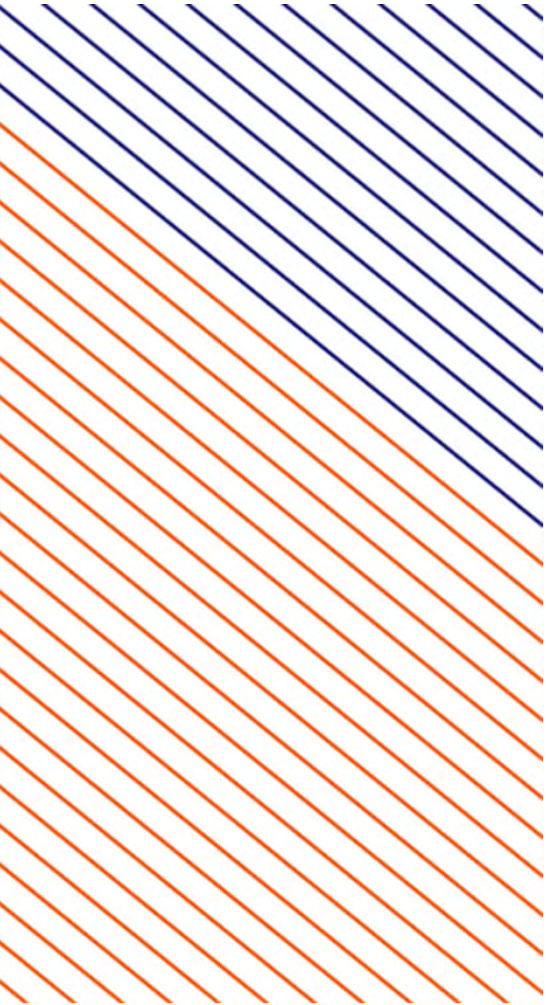


1 はじめに

2 端末購入サポートプログラム

3 MNP

4 ヒアリング事項に対する回答



1. はじめに

当社基本方針

お客さまおよび当社・関係各社の従業員の安全を最優先に確保します。

■ 各チャネルでの対応状況



**ショップやお客さまセンター、オンラインといったチャネルはお客さまと当社との大事な接点
引き続き、お客さまのニーズに応じ、様々なチャネルにおいて契約・手続きを実施**



引き続き、改正電気通信事業法に則り、適切に対応

行き過ぎた囲い込みの禁止

期間拘束契約の違約金の上限1,000円
期間拘束の有無による料金差の上限170円/月..等

通信料金と端末代金の分離

端末の購入等を条件とする通信料金の割引を禁止
端末代金の値引き等の利益の提供を上限2万円に制限..等

新法適合プランを提供
旧プランからの移行促進施策の実施

2年契約N

データMAX 5G
など

契約更新の案内及び改正法
適合プランへの検討の提案を
メール・DMで実施



代理店で2万円超の利益提供が発生
行政指導(令和2年3月)を受け
再発防止策、管理・監督を徹底

- ✓ 利益提供額の上限等について、営業部門・代理店に対し、改めて説明を実施(事例展開・説明会・オンライン研修 等)
- ✓ 代理店にガイドライン責任者を設置



2. 端末購入サポートプログラム

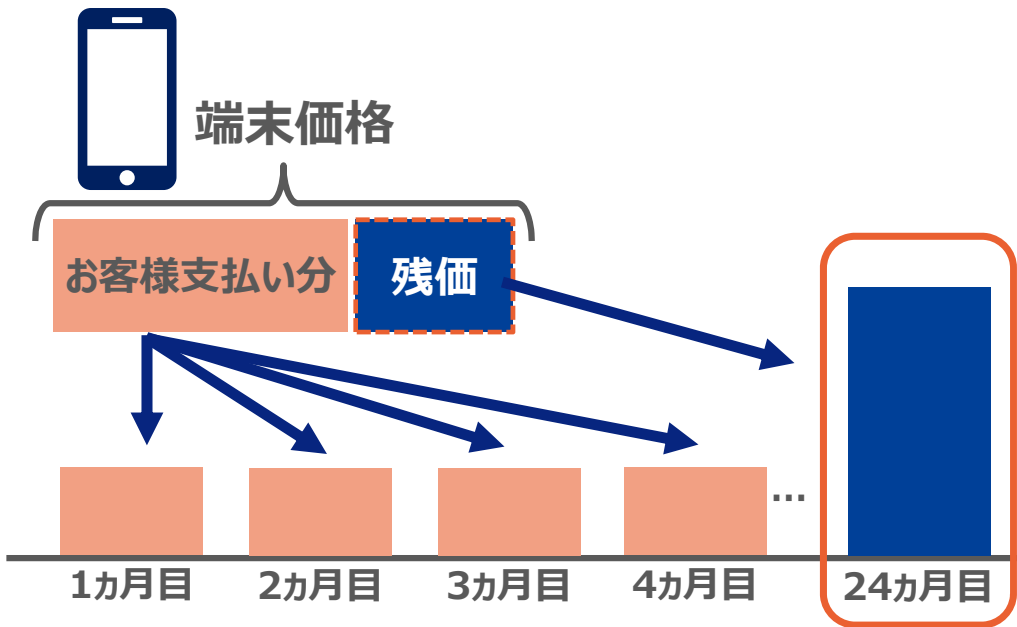
端末購入サポートプログラムの概要

新しい残価設定型端末購入サポートプログラムを提供 au回線契約有無に関わらずご加入が可能



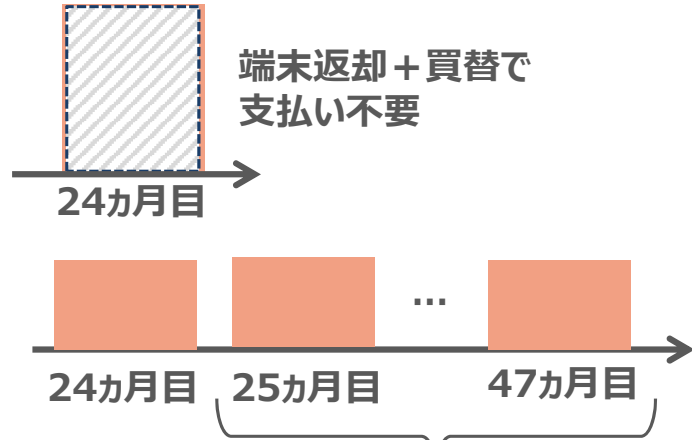
■ 対象のスマートフォンを指定の割賦形式(残価設定型割賦)でご購入いただき、購入から13か月目以降に本プログラムで購入された機種を当社が回収・新機種に買い替え等を行うことで残価の支払いを不要とするサービス

① 端末ごとに残価を設定し割賦形式で提供



② 24か月目の残価の扱いを選択可能

- ① 支払い不要
- ② 再分割
- ③ 一括払い



②③の選択とあわせて以下も選択可能

- 端末返却で ④ ポイント付与

回線契約者と非回線契約者の差異について、 前回までのWGで示された項目は以下の通り

| | 回線契約者 | 非回線契約者 |
|--------------------|-----------------------|--|
| 対象者 | 条件なし | 1 auID会員 2 法人不可 3 成人のみ |
| 販路 (オンライン) | ○ | × (オンライン契約不可) |
| 支払方法 | 4 クレジットカード 口座振替 | 4 クレジットカード |
| その他の条件 (残価の再分割) | 5 申出がない場合には、 自動再分割 | 5 ○ゴールドステージ以上の者 ・申出がない場合には、自動再分割 ○ゴールドステージ未満の者 ・再分割を受けるためには、来店審査が必要 |

回線契約者と非回線契約者の条件で 実質的な差異ではないもの、または今後対応を検討するもの

1

auID会員

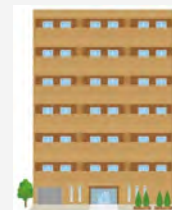
au ID

非回線契約者は新たにauIDの取得が必要

- ✓ 回線契約者はauIDを保持
- ✓ 回線契約者も非回線契約者もauIDを取得するため実質的な差異はない
- ✓ なお、auIDは無料で取得可能

2

法人・オンライン契約



非回線契約者は、
法人・オンラインでの契約は不可

- ✓ 現時点で上記需要は非常に限定的※
- ✓ 今後、需要の動向やニーズ等も踏まえながら対応を検討

※「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」で、オンラインによる端末の販売等を「通信役務の利用」をする者に限定しても、オンラインが端末の販売の窓口等として非常に限定的なものであり、「通信役務の利用」をしない者による利用がほとんど見込まれず、かつ、他の窓口等については「通信役務の利用」をする者もしない者も制限なく利用できるのであれば、「通信役務の利用」を条件としていることに当たらない、とされている。

理由があり、差異が生じているもの

3

未成年者



未成年者のプログラム契約は不可

- ✓ 端末販売の割賦契約は成人と締結することが基本
- ✓ 回線契約を、親権者の同意のもと子ども名義で締結していることから、例外的に割賦契約も名義を揃えて締結

4

支払方法の制限



非回線契約者の支払方法はクレジットカードのみ

- ✓ 非回線契約者は端末購入と同時にSIMロックを即時解除し、ご利用することが想定されるため

5

残価再分割の審査簡素化



回線契約者



非回線契約者

誰でも店頭審査で再分割可能
当社との取引が多い方は審査を簡素化
(自動再分割が可能)

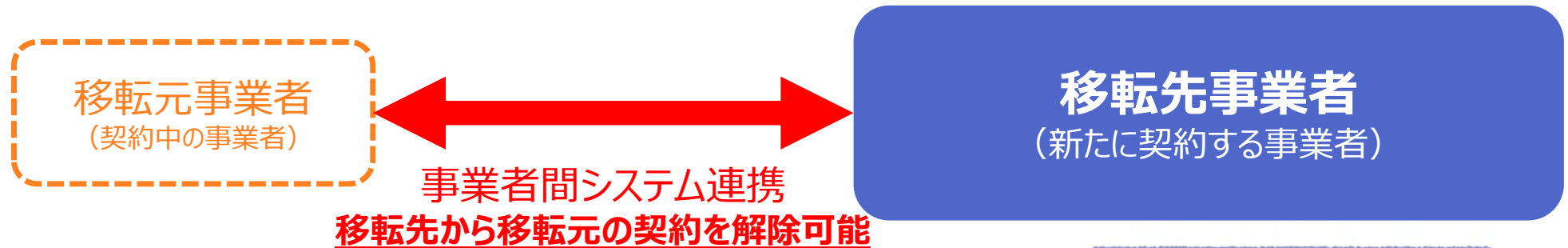
- ✓ 残価再分割には店頭審査が必要だが、簡素化する手段を提供
- ✓ 当社との取引状況を店頭審査に替え運用



3. MNP

MNPの現状

移行先事業者の店舗にて移行元事業者に電話やWEBで手続きすることで
契約までその場で短時間で完了し、**ワンストップに近い手続きを実現**



移転先事業者の店舗訪問のみで手続きは完結
(One Visit)

その場で (または事前に) WEBや電話等にて
MNP予約番号を取得することで手続き完了

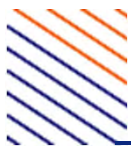




現状もワンストップに近い手続きが実現できており、
消費者保護を含む多くの課題がある中、
膨大な費用と期間を要する完全ワンストップ型MNPには反対

完全ワンストップ型MNPの課題例

- **消費者保護観点の課題**
 - **解約時の説明責任を負う事業者の課題**
 - 移転先事業者で移転元のMNO、MVNOも含めたすべての事業者のサービスやセット割等の関する解約時の不利益事項「解約注意事項（解約違約金、ポイント残高等）」を説明することが可能か
- **連携システム観点の課題**
 - **加入者契約情報ごとに「解約注意事項」が閲覧可能なシステム構築の課題**
 - 既存の事業者連携システムに代えて、新たな連携システムをゼロから構築する必要があるのか
 - MNO、MVNO含めたすべての事業者が新たな連携システムと接続可能か
 - 新たな連携システム構築にかかる費用・運用費についてすべての事業者間の費用負担方法をどうするか
- **その他の課題**
 - **個人情報保護、セキュリティの課題**
 - 他事業者から契約状況が閲覧出来ることが良いか
 - 不正アクセスによる情報漏えいの防止をどのように実現するのか



MNP手続きに係る利用者負担の考え方

13

MNP手続きに係るコスト（事業者間連携の外部システム費用、当社情報システム費用、人件費等）
をベースに、市場環境を踏まえて手数料水準を設定

すべての利用者がMNPを利用することはないという実態を踏まえ、
現状の**直接便益**を受ける利用者負担の考えは一定の合理性あり
MNPを行わない利用者に対する**不要な費用負担**は**利用者間の公平性を欠く**

【参考】

携帯電話のMNP制度創設当時の議論※においては、様々な方法にあるもののMNOの自主的な経営判断に委ねられるとされていた。

- 直接便益を受ける利用者に負担を求める方法
- 間接便益の受益者である全ての利用者に対しても間接的に負担を求める方法

※総務省「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書（2004年4月27日）
公正取引委員会「携帯電話の番号ポータビリティに関する独占禁止法上の考え方（2004年11月1日）」



(参考) 携帯電話の番号ポータビリティ制度創設当時の考え方

14

総務省「携帯電話の番号ポータビリティの在り方に関する研究会」報告書（2004年4月27日）

設備投資については、携帯電話事業者がそれぞれ自らの設備について費用の負担を行った上で、適正な手段によりその回収が行われることが必要である。これについては、携帯電話の番号ポータビリティを利用する者以外にも広くすべての利用者の便益が確保されることから、直接便益を受ける利用者に主に負担を求める他、間接便益の受益者である携帯電話の番号ポータビリティの利用者以外に対しても間接的に負担を求めることは適当と考えられる。

公正取引委員会「携帯電話の番号ポータビリティに関する独占禁止法上の考え方（2004年11月1日）

各電気通信事業者が自ら負担することとなった番号ポータビリティに係る費用の扱いについては自社の通話サービスの利用者に転嫁するか否か、それを転嫁する場合の方法（自社の通話サービスのすべての利用者から広く浅く徴収する、番号ポータビリティの利用者のみから徴収する等）、具体的な徴収額の水準をどのようなものとするか等については、**各電気通信事業者の自主的な経営判断によって決められるべきもの**



4. ヒアリング事項に対する回答



改正電気通信事業法の運用 (1/3)

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|--|
| ○改正電気通信事業法の運用 | |
| <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法に対応し、料金プランの見直しや端末販売方法の見直しなど、どのようなことを行っているか。 | <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法（以下、改正法）に適合（違約金1,000円、値差170円等）した料金プラン(※)を2019年9月13日以降順次提供しております。 (※)auデータMAXプランNetflixパック、auデータMAXプランPro 等また、2020年6月2日からは、5Gの料金プランの体系とあわせて、4Gの料金プランについても、データ利用上限なし（データMAXプラン等）とデータ容量使った分だけ（ピタットプラン）といった大きく2つの料金体系へ見直しを行っております。端末販売については、2019年10月1日以降順次、改正法に適合した端末購入サポートプログラムを提供しております。 ✓2019年10月1日～31日：アップグレードプログラムDX（通信役務の利用を条件としないプログラム） ✓2019年11月1日～2020年2月20日：アップグレードプログラムNX（通信役務の利用を条件） ✓2020年2月21日以降：かえトクプログラム（通信役務の利用を条件としないプログラム） |
| <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法の施行後の通信契約の状況、端末販売の状況などは、どのようになっているのか。 | <ul style="list-style-type: none">新規契約は改正法施行後の10月に激減し、その後微増傾向ですが、改正法施行前の水準より低い状況が続いております。端末販売台数については、前年同期比では改正法施行前は増加傾向、改正法施行後は減少傾向となっております。 |
| <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法の施行前に契約を締結した利用者についての改正電気通信事業法に適合する料金プランへの移行のために実施している取組及び実際の移行の状況は、どのようになっているのか。 | <ul style="list-style-type: none">改正法に適合した料金プランへの移行のための取組としては以下のような取組を実施しております。 ✓改正法施行前の料金プランから改正法に適合した料金プランへの移行について、更新月以外でも違約金なしで移行可能とする措置 ✓改正法施行前の料金プラン間の変更を制限し、改正法に適合した料金プランへの移行促進 ✓更新時期を迎えるお客様に対して、更新の案内及び改正法適合プランへの検討の提案をメール又はDMで実施移行の状況については、令和元年9月6日付け総務省要請※で提出した当初計画に対して、順調に移行が進んでいる状況です。 ※「電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）」（令和元年9月6日付け） |



改正電気通信事業法の運用（2/3）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|---|
| <p>○改正電気通信事業法の運用</p> <ul style="list-style-type: none">改正電気通信事業法を遵守するための取組（販売代理店の指導等の措置を含む。）として、どのようなことを行っているか。 | <ul style="list-style-type: none">以下のような取組を実施しており、今後も適宜実施予定です（一部の取組のみを以下に例示）。<ul style="list-style-type: none">✓営業管理、販売促進部門の本社組織化による体制強化実施。<ul style="list-style-type: none">※地域に分散していた代理店を管理する機能及び広告物等の適正性を管理する機能を、全国一括の組織に再編。✓全社員向けオンライン研修、営業部門社員向け説明等の実施。✓全ての代理店に対し、改正法の趣旨及び内容の説明。代理店で発生した上限額を超える利益提供による行政指導を受け、以下のような取組を実施しております。<ul style="list-style-type: none">✓営業統括部門から営業部門に対し、電気通信事業法の改正主旨及び改正内容を改めて説明し、理解を深めた後、営業部門から全ての代理店に対し、同内容を説明し、理解促進と再発防止の徹底。✓営業統括部門から営業部門に対し、3Gサービス巻取りに係る利益提供の考え方を説明し、理解を深めた後、営業部門から全ての代理店に対し、同内容を説明し、理解促進と再発防止の徹底。✓全ての代理店に、ガイドラインの責任者を設置。✓営業部門及び代理店スタッフ向けに、オンライン研修を実施中。 |



改正電気通信事業法の運用 (3/3)

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|--|
| <p>○改正電気通信事業法の運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● その他改正電気通信事業法の運用に関し、課題となっていることはないか。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」で、改正法による規制内容が多岐に渡って詳細に規定される一方、規定内容が不明確な箇所もあり、規制内容の解釈に苦慮するケースがあります。 ● あまりに複雑で詳細な規制は、例えば、新たなサービス提供や創造的な活動を委縮させる恐れがあるのではないかと考えます。5G時代においては、事業者の自由競争による利用者利便の向上に向け、今後、本規制の見直しも含めて規制のシンプル化の検討が必要と考えます。 ● 事業者に求められる報告項目が多く、また、複雑な内容の報告事項も多いため、事業者が報告するための作業に多大な時間と人員を要しており、非常に大きな負担となっています。 ● 検証に必要な報告項目を真に必要なものに絞って頂くとともに、目的を終えた時点で報告の対象から外す、また、報告項目としていたものの、分析・検証に使用されないデータが出た場合には、速やかに報告の対象から外すなど、事業者の負担軽減に向け適宜見直ししていただくことを強く要望いたします。 |

改正法施行に関連して新たに報告が必要となった項目一覧

● 報告規則

- 様式第20の4「移動電気通信役務に係る契約等の状況」
- 様式第20の5「移動電気通信役務に係る新規契約数等の状況」
- 様式第20の6「移動電気通信役務に係る収入の状況」
- 様式第20の7「違約金等の定めがある契約の提供の状況」
- 様式第20の8「継続利用割引等の提供の状況」
- 様式第23の3「届出媒介等業務受託者への支払金の支出の状況」
- 様式第23の4「移動端末設備の製造事業者への支払金の支出の状況」
- 様式第23の5「経済的利益の提供状況報告」
- 様式第23の6「在庫端末等の購入等を条件とした利益の提供状況報告」
- 様式第23の7「移動端末設備の取扱状況」
- 様式第23の8「中古の移動端末設備の取扱状況等報告」

● 要請報告 (第135号)

- スマートフォンの購入等を条件とした経済的利益の提供状況報告
- 経済的利益の提供に係るメニューの名称及び概要

● 要請報告 (第142号)

- 割賦種別の端末の販売台数
- 販路別の端末の販売台数
- 残債免除プログラムの収入及び支出の額
- SIMロックの解除の状況

● 報告徴収 (第129号)

- 契約約款
- 移動端末設備の価格
- 新事業法不適合期間拘束契約に関する件数
- 新事業法不適合利益提供等に関する額、件数
- 3G契約に関する件数



MNP手続（ポータアウト）（1/2）

| | ヒアリング事項 | 回答 |
|----------------|---|---|
| OMNP手続（ポータアウト） | | |
| ワンストップ化可能性 | <ul style="list-style-type: none">①ワンストップ化に要する必要な費用・期間はどの程度か、②ワンストップ化について、どう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">現状のMNPは、移行先の事業者の店舗にて移行元の事業者へ電話やWEBで手続することでその場で契約は完了し、すでにワンストップに近い手続を実現しております。移行先事業者への申し込みのみで完結する形である「完全ワンストップ型MNP」の実現可能性については、消費者保護観点の課題、システム構築観点の課題も多くあり、費用や開発期間も膨大となる可能性が高いと考えています。したがって、完全ワンストップ型MNPの実現可能性は低いと考えており、反対です。 <p>＜消費者保護観点の課題例＞</p> <p>現状、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。</p> <p>ワンストップ化を実現するには、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、それぞれ以下の課題があります。</p> <p>MNOとMVNOを含めた全事業者と連携した新たなシステムを一から構築する必要があり、費用と期間の見積もりは莫大となると予想されます。</p> <p>【移転先事業者が説明責任を負う方法】</p> <p>移転先事業者が移行元事業者の「解約注意事項（解約違約金、ポイント残高等）」をお客様に説明する必要がありますが、その対象はすべてのMNO及びMVNOとなり、それらのサービス目つ他サービスと関連した割引等多岐にわたることもあり、移転先事業者において本人確認を実施した上で説明責任を果たすことは困難であると想定されます。</p> <p>【移転元事業者によるMNP事後説明を行う方法】</p> <p>移転先事業者から「解約注意事項（解約違約金、ポイント残高等）」を説明せず、MNP後に契約者自ら移転元に「解約注意事項（解約違約金、ポイント残高等）」を確認することで「ワンストップ型化」を実現することも可能ですが、お客様が解約に伴う不利益事項を十分理解されていない中、解約後のクレームにつながる想定され、消費者保護の観点から大きく逸脱するおそれがあります。</p> |
| 受付時間の制限 | <ul style="list-style-type: none">ウェブ手続の受付時間に制限がある場合、①その理由は何か、②受付時間の制限を撤廃できるか。 | <ul style="list-style-type: none">当社の基幹システムについては店頭や電話受付と同様のシステムを利用しています。本システムは、大量のシステムオーガ等を捌くために、バッチ型の処理を基本としており、即時性が求められる手続については、基幹システムがオンラインである時間帯のみ受付可能としています。したがって、夜間の時間帯については各種のバッチ処理やシステムメンテナンスのためにMNP受付を止めております。このため、受付時間の制限を撤廃する場合は、現状行っている様々なバッチ処理について、新たに負荷分散や運用体制を大きく見直しする等が必要となり、本システムにかかる改修が必要となります。 |



MNP手続（ポータアウト）（2/2）

| ヒアリング事項 | | 回答 |
|----------------------|---|---|
| ○MNP手続（ポータアウト） | | |
| MNP番号発行までの所要時間 | <ul style="list-style-type: none">MNP番号発行が即時でない場合、①その理由は何か、②全ての受付について即時とできるか。 | <ul style="list-style-type: none">MNP番号の発行は即時に実施しております。 |
| 引止め | <ul style="list-style-type: none">ウェブでの引止め施策について、<ul style="list-style-type: none">どのような施策を講じているか。その在り方について、どう考えるか（自由、制限、禁止）店頭、電話、ウェブのそれぞれにおける引止めの手段を明らかにすることについて、どう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">弊社はウェブでの引止め施策は実施しておりません。なお、携帯電話の番号ポータビリティの導入に関するガイドラインにおいては、「移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。」とされており、引き止め機会のない手段としてインターネットによる手続きの導入を促したものと理解しております。お客様に長く利用していただくための企業努力として機種変更等のクーポンのご案内等をおこなっておりますが、これらは営業ノウハウのひとつとなります。したがって、本手段について明らかにすることはご容赦頂きたいと考えます。 |
| ウェブにおける手続 | <ul style="list-style-type: none">ウェブにおける手続を煩雑にしないために、共通的に講じるべきルールの設定について、どう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">ウェブによるMNP手続きは、分かりやすい導線となるようお客様の声も踏まえて今後も改善を図っていきたく考えております。事業者のウェブサイトは、サイトデザインやサービス紹介等の営業ポリシーのもと設計されており、仮にすべての事業者に対して共通的なルールを設ける場合においても画一的なものではなく、説明責任として必要な範疇の中で項目を決めるべきと考えております。 |
| 要求されるMNP予約番号の有効期限の長さ | <ul style="list-style-type: none">転入時に求めるMNP予約番号の有効期限の長さについて、①どのぐらいの長さか、②その理由はなぜか、③短縮することは可能か。 | <ul style="list-style-type: none">【店頭の場合】お客様が移転元事業者において払い出されたMNP予約番号の期間以内であれば当社への転入手続きはいつでも可能です。【オンラインの場合】オンラインショッピングでの転入手続きにおいては、お客様の申し込みから端末及びSIMの発送準備や発送、回線切り替え等に時間を要することから、お客様が十分な期間をもって手続きが完了できるようMNP予約番号の有効期限は13日以上あることが条件となっています。 |



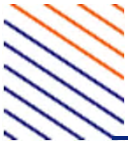
MNPに係る金銭的成本負担

| ヒアリング事項 | | 回答 |
|----------------|---|---|
| OMNPに係る金銭的成本負担 | | |
| 利用者負担料金 | <ul style="list-style-type: none">利用者負担料金のコスト要素には何があるか。 ※他の手続と共通のコスト要素があれば、当該コスト要素も含めて。利用者負担料金の額はどのような考え方で設定しているか（コストベース、コスト考慮、営業面考慮）。利用者負担料金の負担の主体（利用者全体での負担等）、額の在り方についてどう考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">MNP手続きに係る負担料金の中には、事業者間で連携する外部システム利用料や当社情報システム費用、お客様応対等の直接的な人件費等、手続き処理に係る間接的な人件費等が含まれていますが、最終的な料金設定はコストベースのみで決定されるものではなく、市場競争を踏まえ利用者料金として設定しているものです。MNP手続きに係る金銭的成本をどのような範囲の主体で負担すべきかの検討については、MNP手続きを行わない利用者にもMNP手続きの対価の負担を求めることを含めて今後検討を進めていくことされていますが、MNP手続きを行わない利用者に対しても不要な費用をご負担頂くこととなり、利用者間の公平性や利用者応分負担の原則を踏まえれば理解を得られないと考えます。 したがって、MNP手続きに係る費用は受益者となるMNP手続きを行う利用者にご負担いただくことが適切であると考えます。 |
| MVNO負担料金 | <ul style="list-style-type: none">MNPについてMVNOに求める料金の額はいくらか。 ※他の手続と共通の料金要素があれば、当該料金要素も含めて。MNPに関する手続をMVNOに提供するためのコスト要素には何があるか。 ※他の手続と共通のコスト要素があれば、当該コスト要素も含めて。MNPについてMVNOに求める料金の額をどのように算定しているか。 | |



その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等）

| ヒアリング事項 | 回答 |
|--|---|
| ○その他（スイッチングコスト、料金体系の分かりやすさ、頭金等） | |
| <ul style="list-style-type: none">端末補償サービス、他のサービスとのセット販売や、新規契約手数料、解約手数料等の手数料などが事業者の変更を制約しているという懸念について、どのように考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">端末補償サービスについては、MNOでなくても提供可能なものであり、現に端末メーカー等が直接提供するケースもあることから、事業者の変更を制約することにはならないと考えます。なお、当社の端末補償サービスについては、回線契約者向けのオプションサービスとして提供しておりますが、今後、非回線契約者向けに提供するか等については、市場動向や利用者ニーズ、経済合理性等の観点から判断していく考えです。セット販売（割引）については、お客様に加入の選択が委ねられており、また、セット割引によって個々のサービスの解約を妨げるものではないことから、事業者の変更を制約することにはならないと考えます。また、セット割引については、単体でサービスをご利用いただくよりもお得な料金でサービスをご利用いただけることから、お客様にとってもメリットがあるものと考えております。新規契約手数料については、新たにご契約頂くお客様もMNPでご契約頂くお客様も同額の手数料となっており、MNPによる事業者変更を阻害するものではないことから、事業者の変更を制約することにはならないと考えます。なお、当社は解約手数料の設定はございません。 |
| <ul style="list-style-type: none">期間限定の割引等を含め、料金プランの簡潔さ・わかりやすさについて、どのように考えているのか。 | <ul style="list-style-type: none">2020年6月2日から、5Gの料金プランの体系とあわせて、4Gの料金プランについても、データ利用上限なし（データMAXプラン等）とデータ容量使った分だけ（ピタットプラン）といった大きく2つの料金体系へ見直しを行うなど、お客様にとって分かりやすい料金となるよう努めております。 |
| <ul style="list-style-type: none">SIMロック解除への対応状況は、どのようになっているか、残された課題はあるか。 | <ul style="list-style-type: none">SIMロック解除ガイドラインが11月に改正され、4月6日より本格運用が始まっていますが、KDDIとしても改正ガイドラインに基づき、適切に対応を行っています。現時点において、残課題等はないと考えています。 |
| <ul style="list-style-type: none">いわゆる「頭金」について、分かりづらいつの指摘がされているが、どのように考えるか。 | <ul style="list-style-type: none">頭金は事業者が設定するものではなく、販売代理店により設定されているものです。店頭で販売代理店が掲出するプライスカードや店頭POP等は、お客さまにご負担いただく費用等を明示すべきものであるため、販売代理店により設定される頭金等についても適切に記載されるよう、KDDIにてフォーマットを展開し、販売代理店が必要に応じて使用しております。なお、頭金の表示に関してご指摘いただいていることを踏まえ、お客さまによりわかりやすく、ご理解いただける表示を心がける観点から、頭金の表示については「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」への対応も含め、より適切に対応を行っていきたく考えます。 |
| <ul style="list-style-type: none">その他事業者間の公正競争を阻害するような課題は、生じていないか。 | <ul style="list-style-type: none">特にありません。 |



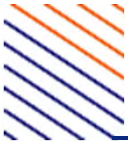
新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|---|
| ○新型コロナウイルス感染症に対応するための取組 | |
| <ul style="list-style-type: none">新型コロナウイルス感染症の感染拡大のための対策の状況はどのようになっているか、課題としてどのようなものがあるか。また、今後の対応の方向性について、どのように考えているか。 | <ul style="list-style-type: none">総務省の要請に基づき、料金支払期限延長や学生等の学習に係る通信環境の支援策として対象プランにおける50Gまでのデータチャージ利用料無償化等の施策を7月末まで実施予定です。それ以降の対応については、状況に応じて判断を行ってまいります。 |
| <ul style="list-style-type: none">新型コロナウイルス感染症に伴う契約・手続等のチャネルについて、どのようになっているか。課題としてどのようなものがあるか。また、今後の対応の方向性について、どのように考えているか。 | <ul style="list-style-type: none">auショップにおいては、受付カウンターへのパーテーションの設置等感染防止に配慮しつつ、業務の縮小等を行わずに、時間短縮により営業を実施しております。お客さまセンターにおいては、社員業務のテレワーク移行等によりスペースをねん出し、ソーシャルディスタンスを確保するなど3密対策を短期間で構築し、業務縮小せず運営しております。今後も、衛生用品（マスク、フェイスシールド、除菌スプレー等）の適切な配備等、感染防止に配慮しつつ、引き続き営業を実施してまいります。 |
| <p>-チャネルごとの対応の状況はどうなっているか。</p> | <ul style="list-style-type: none">コロナ禍であっても、感染防止に配慮しつつ平常時に準じた対応を行っております。 |
| <p>-それぞれのチャネルで行うことができない手続とその理由は、どのようになっているか。</p> | <ul style="list-style-type: none">コロナ禍であっても、業務の縮小等を行わず、平常時と同様それぞれのチャネルの特性に応じた契約・手続が可能となっております。 |
| <p>-手続の煩瑣さなど、それぞれのチャネルでの手続の在り方について、課題となっていることはないか。</p> | <ul style="list-style-type: none">コロナ禍であっても、平常時と同様それぞれのチャネルの特性に応じた契約・手続が可能となっており、大きな問題は発生していませんが、現状で顕在化していない課題については、必要に応じてコロナ禍の状況やお客さまのニーズ等を踏まえ、対応を検討していくものと考えます。 |
| <p>-今後の契約・手続等のチャネルの在り方について、どのように考えるか。</p> | <ul style="list-style-type: none">ショップ、お客さまセンター、オンラインはそれぞれお客さまと当社との重要な接点となっております。契約・手続等のチャネルの在り方は、お客さまの意向により選択されるべきものなので、特定のチャネルにしぼることはありません。今後も、個々のお客さまのニーズに合わせて、引き続きより良い体制を維持できるよう検討してまいります。 |



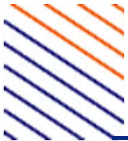
端末購入サポートプログラム (1/3)

| ヒアリング事項 | 回答 | | | | | | | | | | | | |
|--|--|----|----|-------------------------------------|---|---|--|------------------------------|--|----|----|---------------------------------|--|
| <p>○端末購入サポートプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> 利益の提供の条件や端末の販売チャネルなど、回線契約者と非回線契約者との間での差異について、どのようなになっているのか。 -具体的な差異としてどのようなものがあるのか。 -それらの差異について、どのような理由によるものか。 | <p>①対象者</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="669 478 1064 523">差異</th> <th data-bbox="1064 478 2161 523">理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="669 523 1064 691">非回線契約者は、かえトクプログラムご加入にあたり、auIDの取得が必要</td> <td data-bbox="1064 523 2161 691"> <ul style="list-style-type: none"> 回線契約者はauIDを保持しているため、非回線契約者にauIDを取得頂くことは、回線契約者と非回線契約者の実質的な差異ではございません（auIDは無料で取得可能です）。 なお、auID会員情報で端末の分割支払い契約を管理しており、また、④の残価の自動再分割可否を、auID会員が加入できるポイントプログラムのステージで判定しております。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="669 691 1064 831">非回線契約者は、成人のみがかえトクプログラムにご加入（=割賦締結を締結）が可能</td> <td data-bbox="1064 691 2161 831"> <ul style="list-style-type: none"> 端末販売の割賦契約は成人と締結することを基本と考えております。 過去の経緯から、回線契約については、親権者の同意のもと、未成年者の名義での役務提供契約を認めていることから、例外的に割賦契約も回線契約と名義を揃えて提供しております。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="669 831 1064 922">法人の非回線契約者は、かえトクプログラムにご加入できない</td> <td data-bbox="1064 831 2161 922"> <ul style="list-style-type: none"> 現時点で法人のお客様によるかえトクプログラムの需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 </td> </tr> </tbody> </table> <p>②販路</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="669 1018 1064 1062">差異</th> <th data-bbox="1064 1018 2161 1062">理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="669 1062 1064 1182">非回線契約者は、オンラインでかえトクプログラムにご加入できない</td> <td data-bbox="1064 1062 2161 1182"> <ul style="list-style-type: none"> 現時点でオンラインによる端末購入の需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 </td> </tr> </tbody> </table> | 差異 | 理由 | 非回線契約者は、かえトクプログラムご加入にあたり、auIDの取得が必要 | <ul style="list-style-type: none"> 回線契約者はauIDを保持しているため、非回線契約者にauIDを取得頂くことは、回線契約者と非回線契約者の実質的な差異ではございません（auIDは無料で取得可能です）。 なお、auID会員情報で端末の分割支払い契約を管理しており、また、④の残価の自動再分割可否を、auID会員が加入できるポイントプログラムのステージで判定しております。 | 非回線契約者は、成人のみがかえトクプログラムにご加入（=割賦締結を締結）が可能 | <ul style="list-style-type: none"> 端末販売の割賦契約は成人と締結することを基本と考えております。 過去の経緯から、回線契約については、親権者の同意のもと、未成年者の名義での役務提供契約を認めていることから、例外的に割賦契約も回線契約と名義を揃えて提供しております。 | 法人の非回線契約者は、かえトクプログラムにご加入できない | <ul style="list-style-type: none"> 現時点で法人のお客様によるかえトクプログラムの需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 | 差異 | 理由 | 非回線契約者は、オンラインでかえトクプログラムにご加入できない | <ul style="list-style-type: none"> 現時点でオンラインによる端末購入の需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 |
| 差異 | 理由 | | | | | | | | | | | | |
| 非回線契約者は、かえトクプログラムご加入にあたり、auIDの取得が必要 | <ul style="list-style-type: none"> 回線契約者はauIDを保持しているため、非回線契約者にauIDを取得頂くことは、回線契約者と非回線契約者の実質的な差異ではございません（auIDは無料で取得可能です）。 なお、auID会員情報で端末の分割支払い契約を管理しており、また、④の残価の自動再分割可否を、auID会員が加入できるポイントプログラムのステージで判定しております。 | | | | | | | | | | | | |
| 非回線契約者は、成人のみがかえトクプログラムにご加入（=割賦締結を締結）が可能 | <ul style="list-style-type: none"> 端末販売の割賦契約は成人と締結することを基本と考えております。 過去の経緯から、回線契約については、親権者の同意のもと、未成年者の名義での役務提供契約を認めていることから、例外的に割賦契約も回線契約と名義を揃えて提供しております。 | | | | | | | | | | | | |
| 法人の非回線契約者は、かえトクプログラムにご加入できない | <ul style="list-style-type: none"> 現時点で法人のお客様によるかえトクプログラムの需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 | | | | | | | | | | | | |
| 差異 | 理由 | | | | | | | | | | | | |
| 非回線契約者は、オンラインでかえトクプログラムにご加入できない | <ul style="list-style-type: none"> 現時点でオンラインによる端末購入の需要は非常に限定的です。 今後の対応については、需要の動向や利用者ニーズ等を踏まえて検討してまいります。 | | | | | | | | | | | | |



端末購入サポートプログラム (2/3)

| ヒアリング事項 | 回答 | | | | | | | | |
|---|--|----|----|--|--|----|----|--|---|
| <p>○端末購入サポートプログラム</p> <ul style="list-style-type: none">• 利益の提供の条件や端末の販売チャネルなど、回線契約者と非回線契約者との間での差異について、どのようになっているのか。-具体的な差異としてどのようなものがあるのか。-それらの差異について、どのような理由によるものか。 | <p>③支払方法</p> <table border="1"><thead><tr><th data-bbox="669 478 1064 523">差異</th><th data-bbox="1064 478 2163 523">理由</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="669 523 1064 643">非回線契約者のかえトクプログラムにおける割賦代金のお支払方法は、クレジットカードのみ</td><td data-bbox="1064 523 2163 643">・割賦契約において、SIMロックを即時解除するにはクレジットカード払いが必要ですが、かえトクプログラムに加入する非回線契約者については、端末購入と同時にSIMロックを解除することが想定されるため、支払い方法をクレジットカードに統一しております。</td></tr></tbody></table> <p>④残価の再分割</p> <table border="1"><thead><tr><th data-bbox="669 758 1064 802">差異</th><th data-bbox="1064 758 2163 802">理由</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="669 802 1064 1062">回線契約者及び一部の非回線契約者^(*)について、店頭審査を簡素化する方法を提供</td><td data-bbox="1064 802 2163 1062">・誰でも店頭審査を受けて頂くことで、最終のお支払い分（残価）の再分割が可能となっておりますが、当社との取引が多い方には、審査を簡素化する方法を提供しております（自動再分割が可能）。 ・当社との取引については、回線契約者はauサービスのご利用で判断し、非回線契約者についてはauサービスのご利用がないことから、その他決済サービス等のご利用状況で判断しております。</td></tr></tbody></table> <p><small>(*) 当社ポイントプログラムのゴールドステージ以上の者</small></p> | 差異 | 理由 | 非回線契約者のかえトクプログラムにおける割賦代金のお支払方法は、クレジットカードのみ | ・割賦契約において、SIMロックを即時解除するにはクレジットカード払いが必要ですが、かえトクプログラムに加入する非回線契約者については、端末購入と同時にSIMロックを解除することが想定されるため、支払い方法をクレジットカードに統一しております。 | 差異 | 理由 | 回線契約者及び一部の非回線契約者 ^(*) について、店頭審査を簡素化する方法を提供 | ・誰でも店頭審査を受けて頂くことで、最終のお支払い分（残価）の再分割が可能となっておりますが、当社との取引が多い方には、審査を簡素化する方法を提供しております（自動再分割が可能）。 ・当社との取引については、回線契約者はauサービスのご利用で判断し、非回線契約者についてはauサービスのご利用がないことから、その他決済サービス等のご利用状況で判断しております。 |
| 差異 | 理由 | | | | | | | | |
| 非回線契約者のかえトクプログラムにおける割賦代金のお支払方法は、クレジットカードのみ | ・割賦契約において、SIMロックを即時解除するにはクレジットカード払いが必要ですが、かえトクプログラムに加入する非回線契約者については、端末購入と同時にSIMロックを解除することが想定されるため、支払い方法をクレジットカードに統一しております。 | | | | | | | | |
| 差異 | 理由 | | | | | | | | |
| 回線契約者及び一部の非回線契約者 ^(*) について、店頭審査を簡素化する方法を提供 | ・誰でも店頭審査を受けて頂くことで、最終のお支払い分（残価）の再分割が可能となっておりますが、当社との取引が多い方には、審査を簡素化する方法を提供しております（自動再分割が可能）。 ・当社との取引については、回線契約者はauサービスのご利用で判断し、非回線契約者についてはauサービスのご利用がないことから、その他決済サービス等のご利用状況で判断しております。 | | | | | | | | |



端末購入サポートプログラム (3/3)

| ヒアリング事項 | 回答 |
|---|---|
| <p>○端末購入サポートプログラム</p> <ul style="list-style-type: none">非回線契約者についても対象となっていることについての理解の促進として、どのようなことを行っているのか。 | <ul style="list-style-type: none">HPや各種店頭広告媒体において、加入条件の箇所に「au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます」と記載して、お客様への理解促進に努めるとともに、店頭スタッフがお客様に説明する際も上記加入条件が記載された各種説明ツールに用いて、説明を行っております。 |
| <ul style="list-style-type: none">端末に係る収支について、どう考えるか。また、端末に係る収支の状況は、どのようになっているか（単体で収支が相償しているか。）。 | <ul style="list-style-type: none">当社の提供する端末購入サポートプログラムの「かえトクプログラム」は、お客様の残債免除行使時期や引き取った端末の想定価値等、端末収支等を考慮して機種毎に残価額の設定が可能なプログラムとなっております。当然端末の収支が成り立つことを想定して運用しております。なお、現時点でまだ残債免除等を行使されたお客様がいらっしゃらないため、実際の収支を判断できる状況ではございません。 |

Tomorrow, Together

KDDI

おもしろいほうの未来へ。

au