

競争ルールの検証に関するWG（第17回） 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第29回） 合同ヒアリングご説明資料 【スイッチングコスト関係】

資料2-2

KDDI株式会社

2021年4月26日



1 端末補償サービス

2 オンライン解約手続

3 その他の事項に対する弊社取組み

端末補償サービスについて、 非回線契約者への提供及び回線契約継続条件の見直しを検討中

現在の検討状況

現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供すると
「保険業」に該当する可能性

金融庁様と確認・調整中

金融庁様への確認結果を踏まえ、
現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供するためのシステム開発や
加入・運用等に係るオペレーションについて、具体的な検討を進める

1 端末補償サービス

2 オンライン解約手続

3 その他の事項に対する弊社取組み


オンライン解約手続

解約手続においては、新規契約とは異なり、注意が必要

たとえば、**MNP解約**ではなく、誤って**単純解約**してしまった場合は、通話などの機能が利用不可となり、取り返しがつかなくなることも！

※オンラインでの単純解約が可能になった場合を仮定

お客さまがMNP転出を希望されるケース



MNP解約

理解の上、正しく手続き

移行先で
継続利用



希望通り！

単純解約

間違っ、単純解約

通話等
利用不可



困った！

その他、解約全般にかかる
注意事項（例）

契約解除料

解約月の
利用料金

キャリアメール
アドレス

"単純解約"は店頭や電話での丁寧な説明と意思確認の上、手続きを実施

"MNP解約"は単純解約と異なり、通話などは利用できることから、
オンラインでも手続きが可能

オンライン受付			
単純解約	× (店頭受付のみ)	× (電話受付のみ)	○
MNP解約 (予約番号発行)	○	○	○

なお、オンライン専用プランであるpovoは、比較的オンラインに慣れ親しんだ方のご利用を想定していることから、いずれの手続きもオンラインでの受付が可能

オンライン解約手続

弊社においては、ホームページへ注意事項を記載することで注意を促したり、店頭で解約における重要事項を丁寧に説明することで、トラブルを抑止

【例：auホームページ】

au

解約・他社へのMNP転出の前の注意事項

※イメージ

1. 契約解除料や各種手数料が発生する場合があります。
2. 機種代金の分割支払金残額がある場合、解約後も引き続きお支払いいただきます。解約されると、ご購入時にご加入いただいた割引や各プログラムの適用がされなくなる場合があります。
3. @ezweb.ne.jp/@au.comのメールアドレスがご利用いただけなくなります。

【例：店頭の説明書面】

au

解約にあたっての重要事項

※イメージ

オンラインでの単純解約の実現に向けては、
新たなトラブル抑止の方策も含め、丁寧な議論をお願いします

- 1 端末補償サービス
- 2 オンライン解約手続
- 3 その他の事項に対する弊社取組み

弊社仕様端末の対応周波数帯について 他社が利用する周波数も含め、ホームページで周知

【掲載例：iPhone12／au(LTE)】

機種名 \ 周波数帯	700MHz帯	800MHz帯	800MHz帯	900MHz帯	1.5GHz帯	1.5GHz帯	1.7GHz帯	2.0GHz帯	3.5GHz帯
	バンド 28	バンド 18/26	バンド 19	バンド 8	バンド 11	バンド 21	バンド 3	バンド 1	バンド 42
iPhone 12 Pro	○	○/○	○	○	○	○	○	○	○
iPhone 12 Pro Max	○	○/○	○	○	○	○	○	○	○
iPhone 12	○	○/○	○	○	○	○	○	○	○

※赤枠は、他社が利用する周波数帯

他社仕様端末、SIMフリー端末についても、 弊社回線での利用可否について、順次公開

【端末の動作確認状況】

			
他社仕様端末	今後公開予定	公開済	今後公開予定
SIMフリー端末	今後公開予定	公開済	公開済

お客さまにとって、分かり易い、オープンな情報提供を引き続き実施

乗り換え時のスイッチングコストとなる手数料を引き下げ

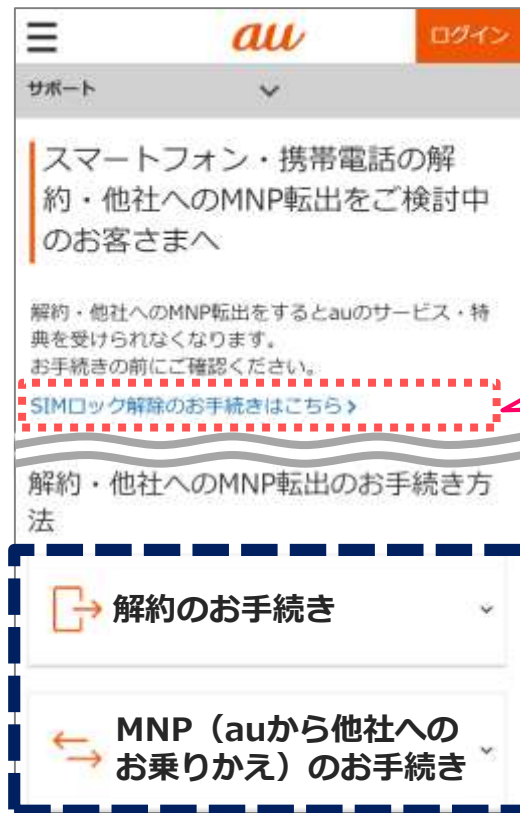


なお、セット販売については、セットを解除して他社へ移行する場合でも特段制約なし
弊社では、通信と様々な商品・サービスの一体的な提供にて、新たな価値を創出

【参考】その他：オンライン手続きについて

解約・MNP手続きの情報は、My auからスムーズにご案内

My au



解約・MNP手続き webページ

SIMロック解除ページ
へのリンクも設定

※一部の文字は実際の
画面よりも拡大

【参考】その他：SIMロック解除のオンライン手続きについて

さらにSIMロック解除の手続きについて、様々な議論を踏まえ
オンライン対応等、お客さまの利便向上を実現



今後も、SIMロックの原則禁止の考え方に則り、
引き続きわかりやすい手続きを促進

**過度な困り込みとなり得る施策については、
これまでも改善に努めて参りました**

**さらに、お客さまのサービス利用手続きや広告表示の適正化を図り、
お客さまニーズに寄り添うべく、昨年12月以降チェック体制を強化しております**

今後もお客さま利便の向上に向けて、鋭意対応を進めて参ります

ヒアリング事項への回答

ヒアリング事項	回答
スイッチングコスト（端末補償サービス）	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 非回線契約者への端末補償サービスを実施していない理由は何か。 ○ 非回線契約者への端末補償サービスを実施する予定があるか。 	<ul style="list-style-type: none"> • 現行の端末補償サービスは、回線契約者への提供が「保険業」に該当しないとの整理を前提に、システムや店頭でのオペレーション等を構築しておりますが、「競争ルールの検証に関する報告書2020」のご指摘等も踏まえ、現状提供している端末補償サービスについて、非回線契約者への提供及び回線契約の継続条件の見直しを検討しております。 • しかしながら、現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供すると「保険業」に該当する可能性があることから、金融庁様との間で、非回線契約者に現行の端末補償サービスを提供した場合の「保険業」該当性について確認・調整を行っております。 • 現行の端末補償サービスを非回線契約者にも提供するには、システム開発や加入・運用等に係るオペレーションの見直し等の検討が必要であり、上記金融庁様への確認結果を踏まえて、具体的な検討を進めます。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 非回線契約者に端末補償サービスを提供していないことが、事業法第27条の3の規律に照らして非回線契約者との間の条件の差異になっていることについての合理性についてどう考えるか。 	<ul style="list-style-type: none"> • 端末補償サービスについては、MNOでなくても提供が可能であり、現にMVNO各社や端末メーカー等が直接提供するケース、あるいはスマホ保険なども存在しており、利用者の選択肢は確保されております。 • 一方で、上述の通り、「競争ルールの検証に関する報告書2020」のご指摘等も踏まえ、現状提供している端末補償サービスについて、非回線契約者への提供及び回線契約の継続条件の見直しを検討しております。

ヒアリング事項	回答
スイッチングコスト（端末補償サービス）	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 回線契約の継続条件を設けている理由は何か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の端末補償サービスは、回線契約者への提供が「保険業」に該当しないとの整理を前提に、システムや店頭でのオペレーション等を構築しておりますが、「競争ルールの検証に関する報告書2020」のご指摘等も踏まえ、現状提供している端末補償サービスについて、非回線契約者への提供及び回線契約の継続条件の見直しを検討しております。 ・ 回線継続条件を廃止した場合、回線契約解除後の端末補償サービスの提供は、非回線契約者への端末補償サービスの提供にあたることとなります。現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供すると「保険業」に該当する可能性があることから、金融庁様との間で、非回線契約者に現行の端末補償サービスを提供した場合の「保険業」該当性について確認・調整を行っております。 ・ 現行の端末補償サービスを非回線契約者にも提供するには、システム開発や加入・運用等に係るオペレーションの見直し等の検討が必要であり、上記金融庁様への確認結果を踏まえて、具体的な検討を進めます。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 回線契約の継続条件を撤廃する予定があるか。 	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 回線契約の継続条件が乗換え時の障壁となり得ることについてどう考えるか。 	<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MVNO各社や端末メーカー等が直接提供するケース、あるいはスマホ保険なども存在することから、事業者の変更を制約することにはならないと考えております。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 端末補償の修理等の期間の終了にあたり、利用者等にどういった内容の周知を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ メーカー修理終了時期を弊社ホームページで公開しております。 ・ Android/フィーチャーフォン向け端末補償サービスは、ご利用機種がメーカー修理終了となっても同等以上の別機種を提供しており、その旨をサービス利用規約で規定しております。 ・ iPhone向け端末補償サービスは、最長4年間の有期サービスであり、その期間内にメーカーが修理受付を終了することはありません。なお、4年間の有期サービス終了後は、メーカーの対応に準じます。

ヒアリング事項	回答
スイッチングコスト（オンライン解約手続）	
<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン解約手続を実施しているか否か。（プランごとに対応が異なる場合には、プランごとに回答。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン解約手続について、auおよびUQmobileはMNP解約を受け付けていますが、今のところ単純解約は行っておりません。オンライン専用プランであるpovolについては、いずれの解約も受け付けております。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 法令上より厳格な手続が求められる新規契約手続はオンラインで受け付けているが、解約についてはオンライン手続を実施していない理由は何か。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 単純解約手続は、MNP解約とは異なり、その手続により通話などの機能がご利用不可となるものです。 ・ 例えば、MNP解約と混同して単純解約手続を行った場合や、一部サービスを解約するところが誤って全解約を行ってしまった場合など、解約後に何らかの理由でお客様が弊社へお問合せが必要であっても通話ができなくなることから、弊社でも対応が困難な状況となります。 ・ そのため、解約手続き時点で慎重に対応する必要があるものと考えており、原則としてauは店舗、UQmobileは電話での受付とさせていただいております。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 今後、オンライン解約を実施する予定があるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ すべてのプランにおけるオンラインでの単純解約手続については、これまでのトラブル抑止を継続しながら、お客様のニーズや今後の議論などを踏まえ、検討してまいります。
<ul style="list-style-type: none"> ○ （MNPオンライン解約を含む）オンライン解約について、解約しようとしている利用者に対する説明の充実の観点で工夫していることはあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページにおける解約案内ページ導線および契約者サポートページ（My au）において、解約にあたっての注意事項や重要事項説明を掲載しております。その中において、解約時のトラブルに繋がりがやすい事項（解約時に生じる料金、キャリアメールアドレス利用不可など）を記載し、注意喚起を行っております。

ヒアリング事項	回答
スイッチングコスト（その他）	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 特定のページを検索時に非表示に設定する等、消費者への情報提供を制限するような行為を行っているか。行っている場合にはその理由は何か、また、その行為を見直す予定があるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点において、特定のページを非表示に設定する等の行為は行っていません。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者にとってオンライン手続きが使いづらなものになっていないか。例えば、SIMロックのオンライン解除について、SIMロックの解除ページを簡単に見つけることができるか。解除手続きそのものが、簡易なものになっているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 解約・MNP手続きの情報は、My auからご確認可能です。また、解約・MNP手続きの頁に、同時に閲覧する傾向が強いSIMロック解除お手続きへのリンクを同頁に掲載しております。 ・ さらにSIMロック解除の手続きについては、様々な議論を踏まえオンライン対応等、お客さま利便の向上に取り組んできました。今後も、SIMロックの原則禁止の考え方に則り、引き続きわかりやすい手続きの実現に取り組んで参ります。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弊社仕様端末の対応周波数帯について、他社が利用する周波数を含め、ホームページで周知しています。 ・ 他社仕様端末、SIMフリー端末についても、弊社回線での利用可否について、順次公開を進めています。お客さまにとって、分かり易い、オープンな情報提供を引き続き実現して参ります。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金銭的コスト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う考えるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの議論を踏まえ、乗り換え時のスイッチングコストとなる手数料を引き下げました。 ・ セット販売については、セットを解除して他社へ移行する場合でも特段制約を課しているものではございません。弊社では、通信と様々な商品・サービスを一体的に提供することで、新たな価値の創出に努めています。
<ul style="list-style-type: none"> ○ その他、利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害するような措置はなされていないか。そうした措置をチェックするメカニズムはあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過度な困り込みとなり得る施策については、これまでも改善に努めてきました。 ・ さらに、お客さまのサービス利用手続きや広告表示の適正化を図り、お客さまニーズに寄り添うべく、昨年12月以降チェック体制を強化しました。今後もお客さま利便の向上に向けて、鋭意対応を進めます。

au

UQ
mobile

povo