

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第32回） ご説明資料

KDDI株式会社

2021年6月22日



①

電話勧誘における課題

②

初期契約解除制度の改善

③

期間拘束契約

④

ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

⑤

販売代理店の在り方

①

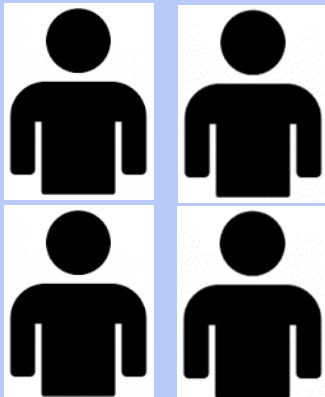
電話勧誘における課題

① 電話勧誘における課題 1/6

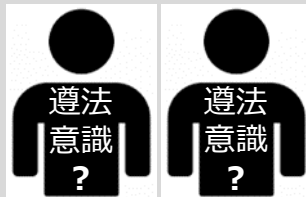
電話勧誘における課題は、
業界団体に加盟せず、遵法意識が高くない「一部のアウトサイダーの存在」と、
業界の「手法に内在する問題」として、不意打ち性や視認性の欠如と認識

一部のアウトサイダーの存在

業界団体



一部の
アウトサイダー



手法に内在する問題

不意打ち性や
視認性の欠如



① 電話勧誘における課題 2/6

「アウトサイダー」については法令遵守や法執行の徹底が求められている一方、
「手法に内在する問題」については、**事業者・業界団体が**
自主的な取組みを強化しているところ

一部のアウトサイダーの存在

手法に内在する問題



① 電話勧誘における課題 3/6

弊社においては、手法に内在する問題について、
お客さまのニーズや利便性、お悩み事を踏まえて取組み

ご要望や興味があるお客さま 😊

- ✓ 「引越し」「テレワークやオンライン授業」のため、とにかく早くFTTHを利用したい
- ✓ 利用している通信事業者なら、他のサービスについても気軽に申し込みたい

ニーズを踏まえ、
手軽さや利便性を重視

興味はあるけど不安もあるお客さま 😐

- ✓ 高齢なので、電話だけで説明されたり、自分だけで判断するのは不安
- ✓ (年齢に関係なく)FTTH乗換えに関心はあるが、電話だけの説明では不安

お悩み事や不安の払しょく
に努める (次ページ)

なお、勧誘不要のご申告をいただいたお客さまについては、弊社システムへ登録の上、再勧誘を禁止

① 電話勧誘における課題 4/6

弊社においては、FTTHサービスの電話勧誘をおこなう場合、以下の取組みで不安を払しょく

- ✓ 65歳以上のお客さまや、口頭ではなく申込書の送付をご希望のお客さまについては、お電話で説明した内容を記載した申込書や説明書面等を送付
- ✓ さらに70歳以上のお客さまについては、説明書面を送付した後の契約意思確認と、ご家族さまの同意を直接確認

au ひかり



業界団体においても、特に苦情が多かったところに焦点を当てて取組み
TCAでは、一定の成果があがっている

✓ 電気通信事業者協会（TCA）

高齢者に対する光回線サービスの代理店による電話勧誘については、
書面送付後の後確認を実施

✓ テレコムサービス協会 FVNO委員会

TCAの取組みについて、実施を検討するとの意向を表明

※ 2020年10月27日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第24回）

仮に更なる制度的措置を検討する場合は、
すでに一定の成果をあげている対策をベースに議論してはどうか

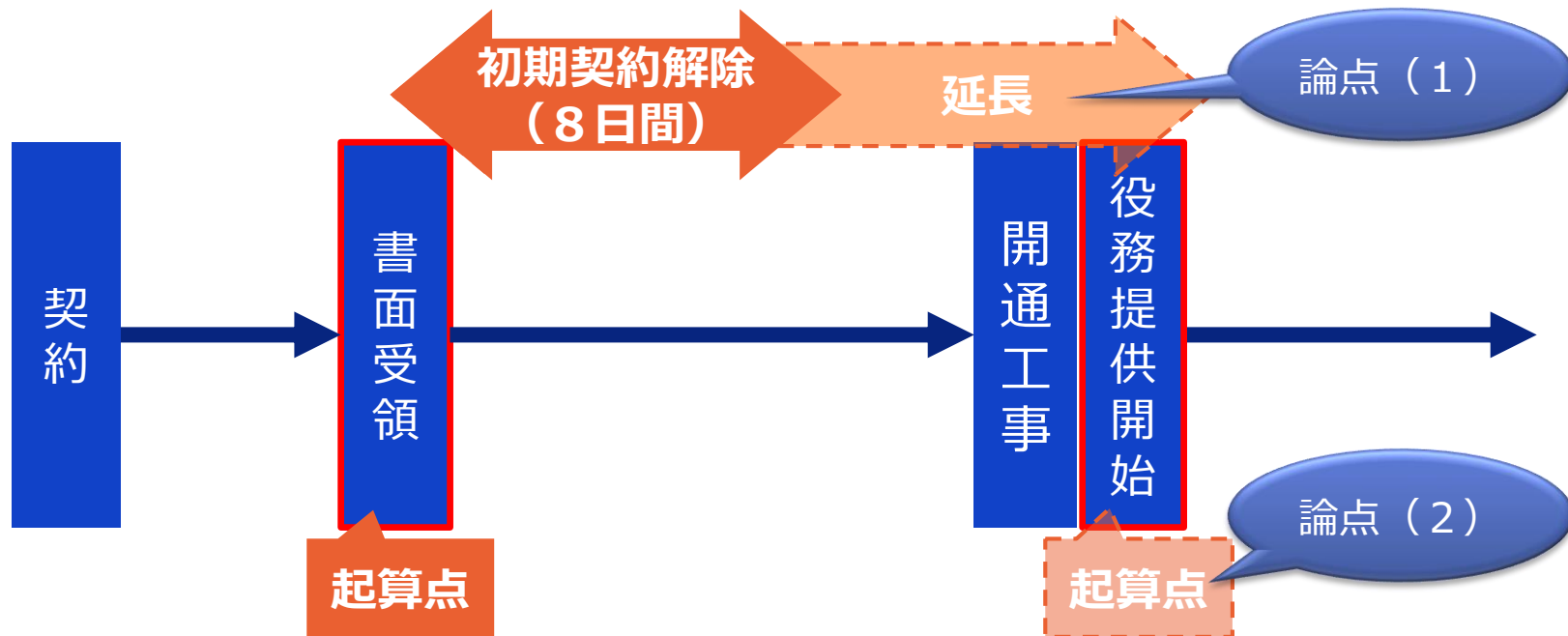
例えば、TCAの取組みを制度的措置とすることも一案ではないか

②

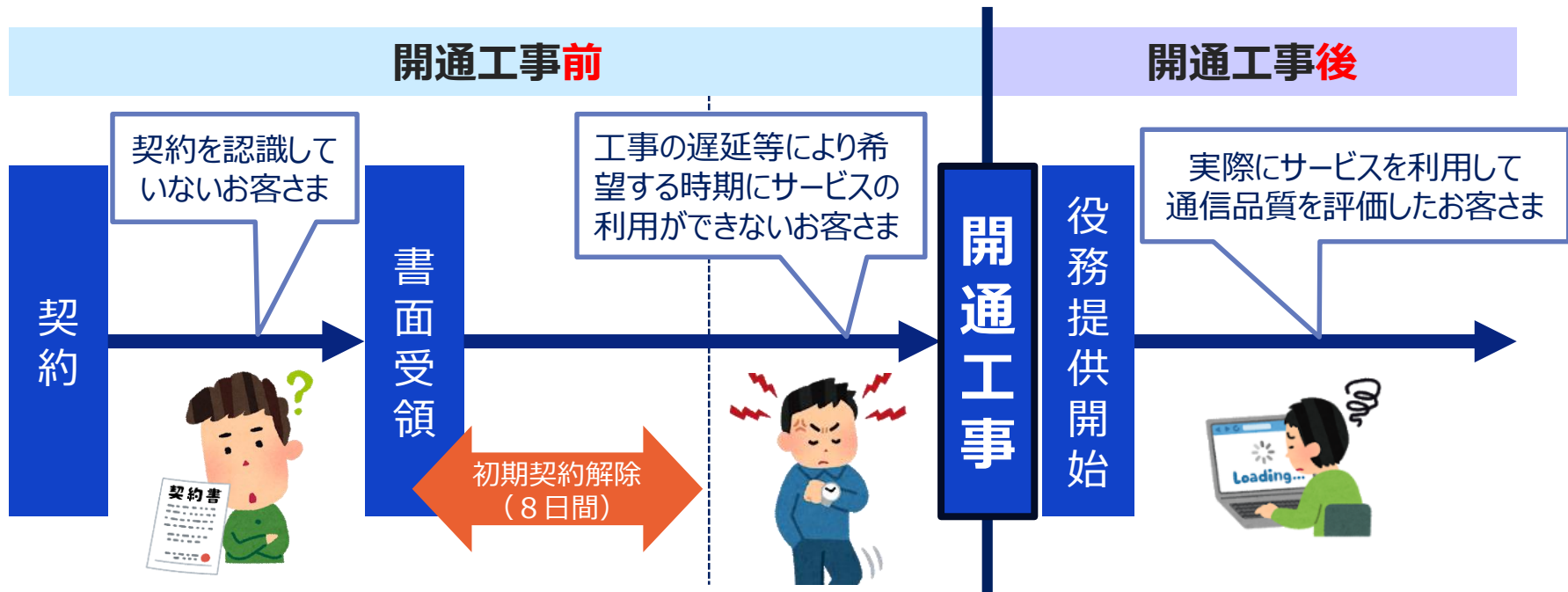
初期契約解除制度の改善

初期契約解除制度の改善について、論点は以下のとおりと認識

- (1) 初期契約解除が可能な期間（8日間）を延長することが適切か
- (2) 初期契約解除の起算点を「書面受領日又は役務提供開始日のいずれか遅い日」とすることが適切か

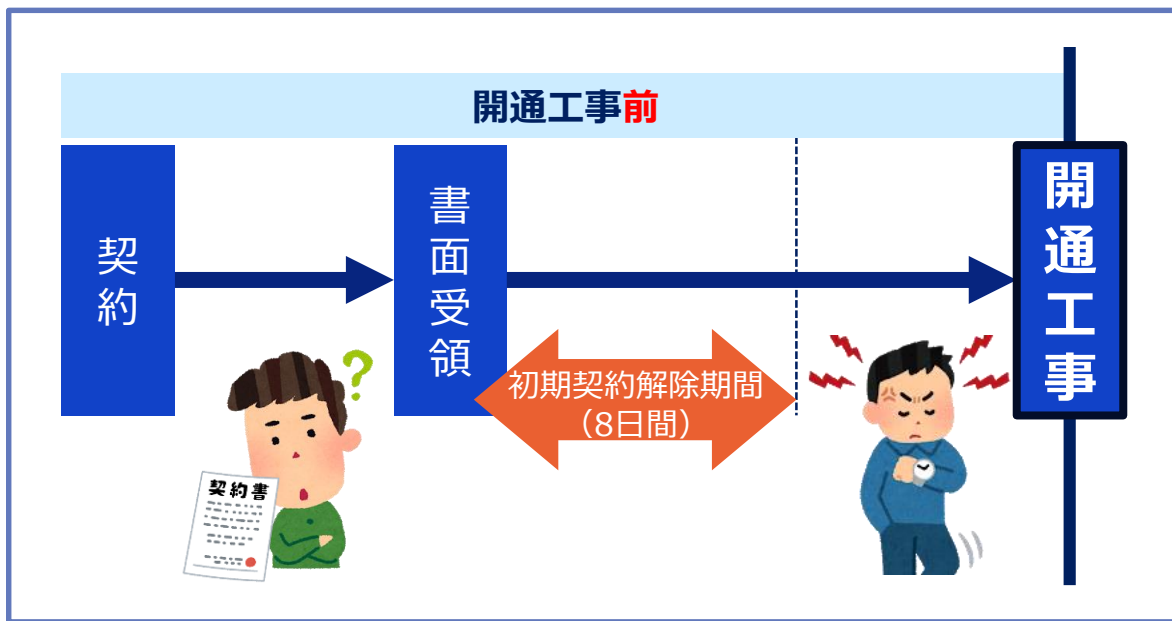


初期契約解除制度の改善を検討するにあたり 開通工事前後で、別々に考えることが必要



論点 (1)

開通工事前であれば、初期契約解除期間（8日間）経過後でも
弊社は**無償で契約解除が可能**



無償で契約解除

論点 (2)

開通工事後の通信品質に係るお悩みに対し
お客さまセンターやウェブサイトにてサポート

改善のためのチェックポイント

接続機器の
種類・設定



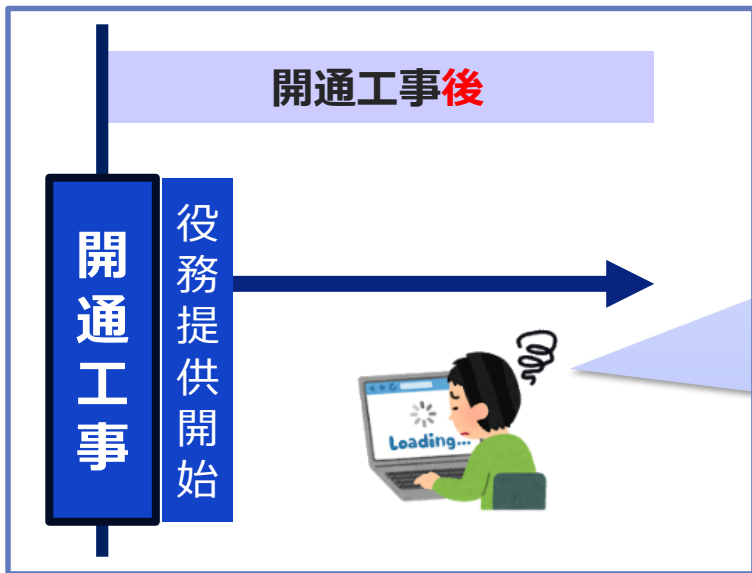
パソコンの性能



ウイルスや
常駐ソフトなど



ご利用サイトの
混雑



まとめ

初期契約解除制度について、以下の観点で整理してはどうか

論点 (1)

開通工事前

無償で契約をキャンセル

ガイドライン化しても
よいのではないか

論点 (2)

開通工事後

通信品質の改善をサポート

通信品質の悪い原因が
事業者側にある場合※は
何らかの救済措置

※「固定BBサービスの品質測定手法の確立に関するSWG」で議論されている品質の測定方法等も踏まえる必要あり

③

期間拘束契約

③ 期間拘束契約 1/6

期間拘束契約における論点は、以下のとおりと認識

- (1) 契約期間に対する制約
- (2) 契約解除料の在り方
- (3) 工事費等初期費用の回収
- (4) 解約の誤認や解約忘れ等

(1) 契約期間に対する制約

弊社では、**契約期間の有無により、3つの料金プランを用意しており**
重要事項説明において提示の上、お客さまに選択いただいている

例：auひかり ホーム5ギガ料金（ネット+電話の場合）

（金額は税込）

プラン名	標準プラン	ギガ得プラン	ずっとギガ得プラン
契約期間	なし	2年 （自動更新あり※）	3年 （自動更新あり※）
利用料金 （月額）	8,030円	6,820円	1年目：6,160円 2年目：6,050円 3年目：5,940円
契約解除料	なし	10,450円	16,500円

※契約終了月からその翌々月までが更新期間で
この期間に契約を解除した場合、契約解除料は不要

(2) 契約解除料の在り方

FTTH事業者、「著しく期待値を下回る」明確な原因があれば
契約解除料については、柔軟な対応を取ることが考えられる



(3) 工事費等初期費用の回収

初期費用は、契約解除料とは性質が異なるものであり、別個に考えるべき
例えば工事費について、開通工事の実施＝工事要員の稼働等が
発生しているため、その費用回収を認めることは合理的



事業者

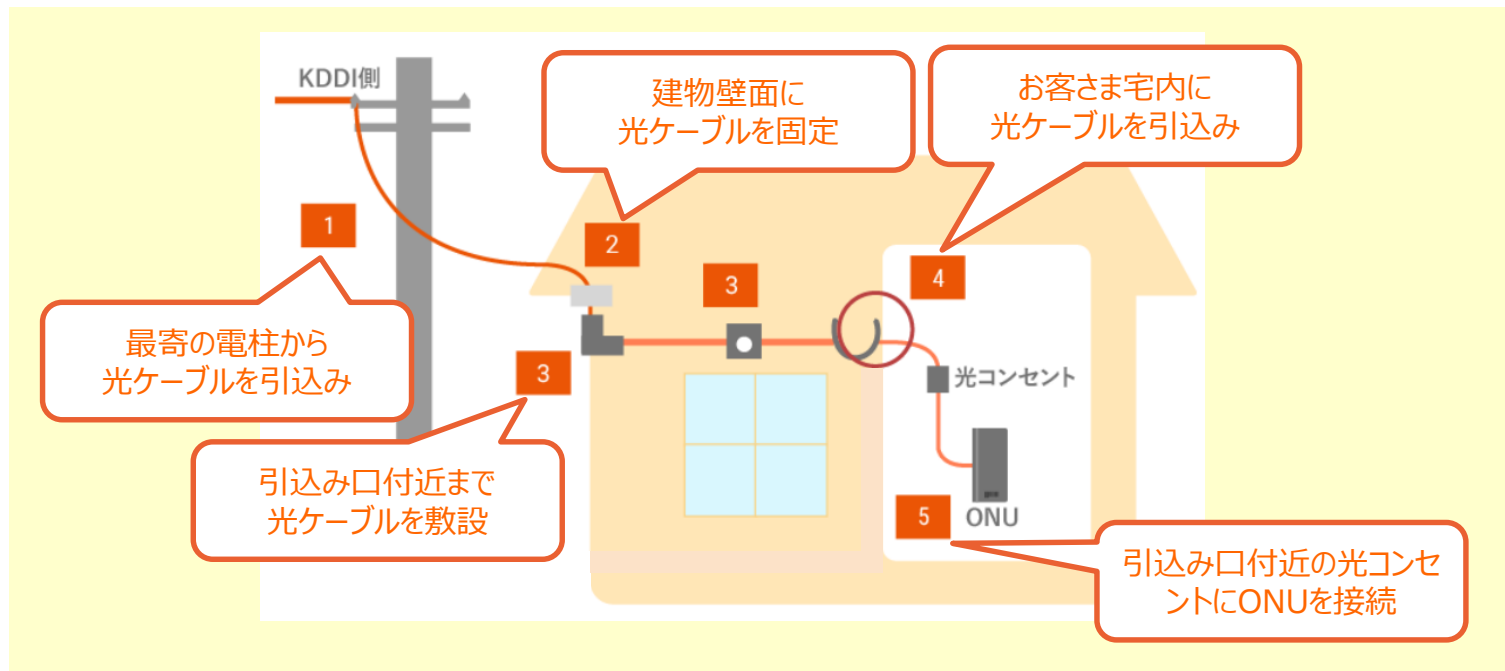


工事要員



作業車

参考) 光ファイバーの引込工事のイメージ



(4) 解約の誤認や解約忘れ等

契約期間のある料金プランにご加入のお客さまに対し
契約更新月の前月までにメールまたはハガキでご案内



更なる方策が必要な場合
仮に「利用状況を踏まえた」手法を検討するならば
まずは、何をもって“解約忘れ”と判断するのか、整理が必要

④

ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

これまでの議論を踏まえ

2021年度内に携帯電話サービスについて、単純解約のオンライン受付を開始予定

	現状	変更後
単純解約	店頭をご案内	オンライン 受付開始 
例外：説明を十分にする必要があるサービス	店頭をご案内	
MNP解約	オンライン 受付中 	
例外：説明を十分にする必要があるサービス	店頭をご案内	

オンラインでの単純解約においても、**トラブル抑止**のため
各種注意事項について、より丁寧に説明する方法を検討中

お客さまの状況に応じて案内すべきと考えられる事項

2021年6月時点

サービスに関する注意事項

- **通話利用不可**
- **キャリアメール利用不可** など

料金に関する注意事項

- **契約解除料**
- **割賦残債**
- **解約月の利用料金**
- **各種割引・特典の終了** など

お客さまの意思の尊重と、トラブル抑止の両立に向けて、対応を進めてまいります

⑤

販売代理店の在り方

⑤ 販売代理店の在り方 1/4

弊社は、総務省の「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の
実施団体として採択され、**auショップ**などにおいて
高齢者の皆さまなどに対し、**デジタル活用を支援する講習会を順次開始**

デジタル活用支援講座の流れ

① 事前告知

auショップの店頭告知
折込チラシ
auユーザーへのメール告知



② 講座開催

デジタル活用支援講座
(マイナンバーカード・マイナポータル等)



③ 受講後

au HPに動画講座を掲載(予定)し
ご自宅での復習をサポート



参考) デジタル活用支援講座の様子

■ 店頭告知



■ スタッフの事前研修



■ 感染予防



⑤ 販売代理店の在り方 3/4

参考) デジタル活用支援講座の様子

■ 講座状況



**販売代理店の評価基準等については
お客さまや販売代理店からのご意見などに加え
関係省庁のご指摘も踏まえ、点検および改善を進めてまいります**

au

UQ
mobile

povo