



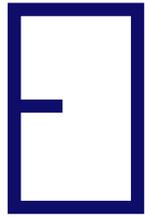
一部構成員限り

資料4-2

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第51回） 事業者ヒアリング

KDDI株式会社

2023年11月17日



本日のご説明事項

令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況

1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

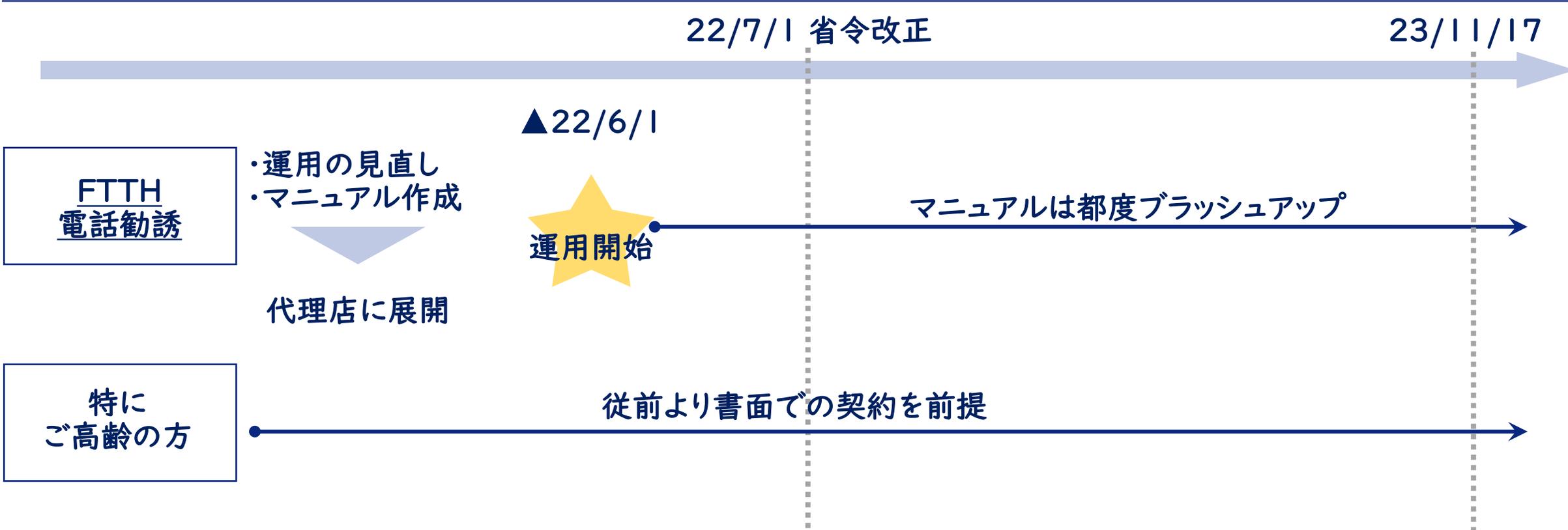
2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化

3-1. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

3-2. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置



1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化 1/2



省令改正に先立って運用開始し、早期に適切な勧誘活動に移行



1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化 2/2

お客さまに「書面送付後の説明」と「電話による説明」の選択を伺った際に、お客さまが『はい』と返答しただけは意思確認になりません。

必ずお客さまから、『書面の送付』もしくは『電話での説明』との返答をいただかなければなりません。

※代理店向けマニュアルより

代理店の必須対応事項

- ① 省令に沿った統一トークの利用
- ② 明確な意思確認



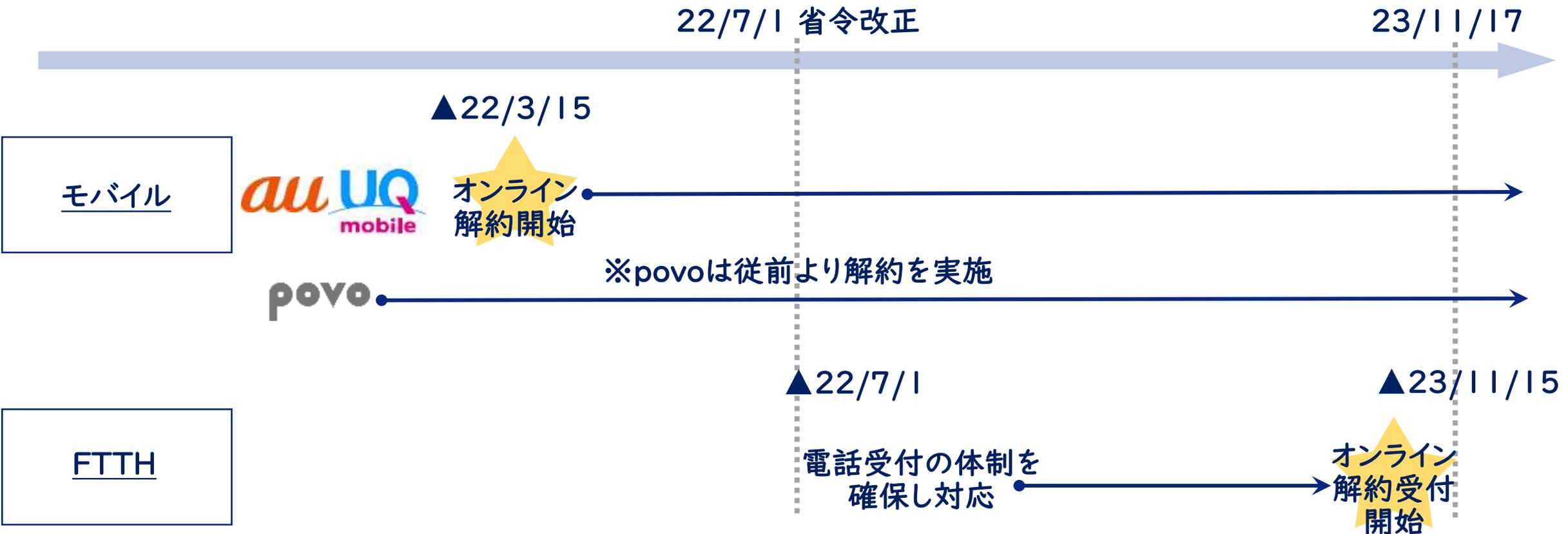
書面送付と口頭説明の選択率



※赤枠内は、構成員限り

消費生活センターなどからの当社への苦情・お問い合わせの入電は、省令改正前と比較して減少傾向

2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化 1/2



契約時と解約時とで同様の手続きが出来るように体制整備

2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化 2/2

店頭での
説明



オンラインでの
説明



電話での
説明



電話での受付は十分な体制を確保、
店舗での受付は来店予約を活用し、
お待たせせずに受付

解約に際して必要な注意事項（例：解約時に生じる費用）を丁寧に説明

オンライン解約において、より丁寧な対応が必要なものについては、店頭などでの手続きをご案内

3-1. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

22/7/1 省令改正

23/11/17

22年6月まで
のご契約者

- ・契約解除料 最大16,500円
- ・工事費分割60回
- ・回線の撤去(有償)のみ

22年7月以降
のご契約者

改定

- ・契約解除料 月額1ヶ月分相当
- ・工事費分割24回or36回
- ・回線の撤去(有償)or残置の選択

※赤枠内は、
構成員限り

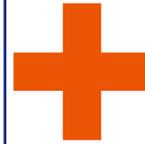
省令改正後にご契約されるお客さまに対して、
期間拘束契約に係る違約金等を適合理化

システム改修の負荷

契約タイミング
での変更



全既往契約者の
条件変更



お客さまへの個別周知が
必要となる可能性

2022年7月の省令改正時にもシステム改修を実施しており、
短期間の度重なる改修は各事業者にとって大きな負担



適切な経過措置の廃止時期を判断するには、
丁寧な検証・十分な準備期間が必要

2019年事業法改正時の既往契約の扱いを参考に、4年間維持も選択肢

一斉移行

202X年Y月Z日



Y月Z日から違約金が安くなるので、乗り換えなくちゃいけませんよ

一斉移行により、
不適切な営業活動が活発化する恐れ

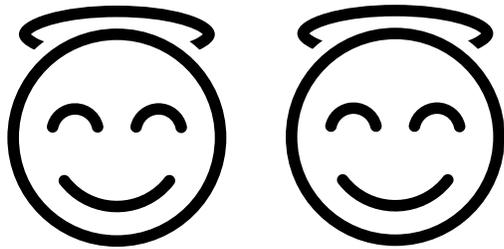
次回の更新タイミングまでに周知の上、
十分な時間を確保して判断していただき、
お客さまの必要な時期に移行

契約解除料

初期工事費

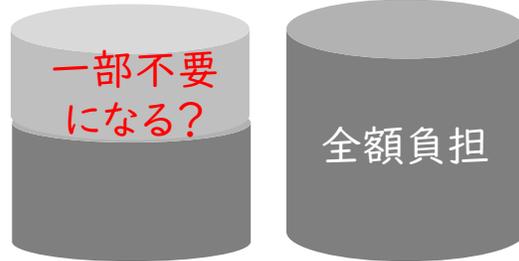
解約時の回線の扱い

期間拘束契約ご利用のお客さま



分割払い

一括払い



シェアドアクセス利用事業者の課題
・残置回線に係る接続料
・引込線転用スキームの実現

→ 整理中のため、解決時期を考慮した議論が必要

事業者毎の設置手法により影響が異なる

「当分の間」廃止により、契約解除料は一律低減
一方、初期工事費は分割払いと一括払いとで影響が異なる

契約解除料、初期工事費、解約時の回線の扱いについて、
「当分の間」の考え方もそれぞれ丁寧に議論すべき

まとめ

適切な実施時期を判断するには、丁寧な検証・十分な準備期間が必要
2019年事業法改正時の既往契約の扱いを参考に、4年間維持も選択肢

次回の更新タイミングまでに周知の上、
十分な時間を確保して判断していただき、お客さまの必要な時期に移行

契約解除料、初期工事費、解約時の回線の扱いについて、
「当分の間」の考え方もそれぞれ丁寧に議論すべき



1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

ヒアリング事項	回答
<p>(固定系サービスのみ)</p> <p>i. どのようなサービスで電話勧誘を行っているか。また、サービスごとにアウトバウンドやインバウンドの違いがあるか。</p> <p>ii. 改正省令の施行に当たり、社内の体制整備やマニュアルの見直し等具体的にどのような対応を行ったか。また、代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。</p> <p>iii. 説明書面を用いた提供条件説明や代替措置について、利用者に対してどのように説明を行っているか。その上で消費者による説明書面を用いた提供条件説明と代替措置の選択割合はどのような状況か。</p> <p>iv. 電話勧誘を起因とする苦情は、改正省令の施行前後でどのような変化があるか。</p>	<p>i. お電話ではFTTHサービスである「auひかり」をご提案しております。また、アウトバウンドやインバウンドでの違いはございません。</p> <p>ii. 改正省令の施行に当たっては、「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」の趣旨に沿って、セールストックや運用の見直し・見直しを踏まえたマニュアルの作成と落とし込みを行い、販売代理店を含め、改正前(2022年6月1日)から運用を開始しております。改正省令の施行とは別に、65歳以上のご高齢の方に対しては、お電話ではなく、申込書の返送によってお申込を受ける丁寧な対応を継続しております。</p> <p>iii. 改正された省令に沿って、まずは書面送付をご案内し、お客さまの求めに応じて代替措置にてご説明しております。なお、説明書面を用いた提供条件説明と代替措置について、ご利用者の選択割合は、となっております。</p> <p style="text-align: right; color: red;">※赤枠内は、構成員限り</p> <p>iv. 消費生活センターなどからの当社へ入電があった苦情やお問合せは、改正前と比較して減少傾向となっております。</p>

2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化

ヒアリング事項	回答
<p>i. 契約・解約手続のチャンネルはどうなっているか。オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合、どのような理由があるか。</p> <p>ii. 解約に際して、手続チャンネルごとにどのような説明を行っているか。また、電話や店舗での解約について、待ち時間や手続の時間はどの程度か。</p> <p>iii. 利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか。ある場合どのような条件か（例：残債がある場合には完済まで解約ができない、契約初月は解約ができない等）。</p>	<p>i. モバイルについては、au・UQ mobile・povo2.0すべてのブランドにおいて、オンラインでの契約・解約が可能となっております。FTTHについては、auひかり（au one net）において、これまでオンラインでは契約のみ受付（解約はお電話）としておりましたが、本年11月15日よりオンラインでの解約受付を開始しております。</p> <p>ii. いずれのチャンネルにおいても、解約に際して必要な注意事項をご説明しております。オンライン解約において、より丁寧な対応が必要なものについては、店頭などでの手続きをご案内しております。また、解約受付については、お電話の場合はお待たせしないような十分な体制を確保しており、店舗での場合は来店予約をご活用いただくことで、お待たせせずにお受けできるようにしております。</p> <p>iii. 手続き上の不備を除き、例示されているような解約ができないケースはございません。</p>

3-1. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

ヒアリング事項	回答																							
<p>(固定系サービスのみ)</p> <p>i. 改正省令の施行前後でどのようなプラン変更等を行ったか。また、プランの料金、拘束期間、違約金等の額はどのようなか。</p>	<p>i. 2022年7月1日以降にauひかり (au one net) をご契約いただく方については、省令改正に沿って改定した内容でサービスを提供しております。なお、その他の提供条件については変更はございません。</p> <p><u>改正省令施行前後でのプラン変更等 ※はau one netの場合</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 契約解除料を引き下げ ※ • 初期工事費用の分割回数を変更 • 光ファイバー引き込み設備撤去を任意化 • 高速サービス解除料を撤廃 ※ • 料金プラン変更条件に初期工事費用残債支払いを追加 ※ <p><u>改正省令施行後のプラン料金 (ネット月額)、契約期間、契約解除料</u></p> <table border="1" data-bbox="1327 861 2491 1132"> <thead> <tr> <th colspan="2">対象サービス</th> <th>ネット月額料金</th> <th>契約期間</th> <th>契約解除料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">auひかりホーム</td> <td>ギガ得プラン</td> <td>5,720円</td> <td>2年</td> <td>4,460円</td> </tr> <tr> <td>ずっとギガ得プラン</td> <td>5,610円 (1年目)</td> <td>3年</td> <td>4,730円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">auひかりマンション</td> <td>お得プランA</td> <td>4,180円 (タイプV 16)</td> <td>2年</td> <td>2,290円</td> </tr> <tr> <td>お得プラン</td> <td>4,180円 (タイプG 16)</td> <td>2年</td> <td>2,730円</td> </tr> </tbody> </table>	対象サービス		ネット月額料金	契約期間	契約解除料	auひかりホーム	ギガ得プラン	5,720円	2年	4,460円	ずっとギガ得プラン	5,610円 (1年目)	3年	4,730円	auひかりマンション	お得プランA	4,180円 (タイプV 16)	2年	2,290円	お得プラン	4,180円 (タイプG 16)	2年	2,730円
対象サービス		ネット月額料金	契約期間	契約解除料																				
auひかりホーム	ギガ得プラン	5,720円	2年	4,460円																				
	ずっとギガ得プラン	5,610円 (1年目)	3年	4,730円																				
auひかりマンション	お得プランA	4,180円 (タイプV 16)	2年	2,290円																				
	お得プラン	4,180円 (タイプG 16)	2年	2,730円																				

ヒアリング事項	回答
<p>(固定系サービスのみ)</p> <p>i. 以下の契約件数</p> <ul style="list-style-type: none">-①改正省令施行時点(令和4年7月1日)における改正後省令に不適合な契約(違約金等が制限額以上であるもの)-改正省令施行後1年の時点(令和5年7月1日時点)における、 <p>②-1:改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等</p> <p>②-2:改正後省令に不適合な既往契約の更新契約(改正省令施行後に更新期を迎えた契約)</p> <p>ii. 既往契約等を新契約に移行させる取組を行っているか。行っている場合どのような取組を行っているか。</p>	<p>i. 契約件数については、以下の通りです。</p> <div data-bbox="1294 372 1679 644" style="border: 2px solid red; width: 150px; height: 190px; margin: 10px 0;"></div> <p>※赤枠内は、構成員限り</p> <p>ii. 既往契約の更新を迎えるお客さまに対して、当該契約の更新を希望されない場合、「お申し出をいただくと契約解除料がかからずに手続きが可能な期間」を事前にご連絡しており、一定程度の方が解約を含めたご契約の見直しをされております。</p>

ヒアリング事項	回答
<p>iii. 「当分の間」を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。</p>	<p>iii. 「当分の間」を廃止する場合、契約解除料の額や初期工事費の支払い回数の変更等、契約適合化のため、当社システムの改修が必要となります。また、お客さまへの個別周知が必要となる場合があります。さらに、2022年7月の省令改正時にもシステム改修をおこなっており、今回更なる改修を短期間で行うこととなれば、事業への影響は非常に大きなものとなることから、適切な経過措置の廃止時期を判断するには、丁寧な検証・十分な準備期間が必要と考えます。</p>
<p>iv. そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。</p>	<p>加えて、仮にすべてのFTTH通信事業者を対象として、既往契約を同時期に一斉移行させようとした場合、アウトサイダーなどによる不適切な営業活動が生じる恐れがあり、結果的に消費者保護に反して、お客さまからの苦情が増加する可能性が高いとも考えます。一斉移行ではなく、「当分の間」廃止以降の更新タイミングで適合契約に移行させるなど、お客さまへの影響を最小限に抑える配慮が必要と考えます。</p>
	<p>iv. 以下の点を踏まえ、慎重な議論をお願いしたいと考えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> • モバイルと比較して、FTTHのライフサイクルが長いことも踏まえ、2019年事業法改正時の既往契約の扱いを参考に、4年間維持も選択肢となりうること • 残置回線に係る接続料の問題解決や、光コラボ事業者・シェアド事業者間の引込線転用スキームの実現について、接続料の算定等に関する研究会において、2025年の実現が適当とされていること • 光コラボ事業者・シェアド事業者・自己設置事業者など、事業者毎の設置手法により、工事費などの扱いに違いがあるため、経営への影響は事業者一律ではないこと • 契約解除料、初期工事費について、契約解除料は一律低減となる一方で、初期工事費は分割払いと一括払いとで影響が異なること

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

