

# 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第53回） 事業者ヒアリング

---

KDDI株式会社

2024年2月9日



## 1. オンライン契約に関する取組状況

└ オンラインでの契約、解約の利用状況

オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ

## 2. オンライン契約における消費者保護

└ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況

オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法

この他オンライン契約における消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）

## 3. その他

└ オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか



## 1. オンライン契約に関する取組状況

└ オンラインでの契約、解約の利用状況

オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ

## 2. オンライン契約における消費者保護

└ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況

オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法

この他オンライン契約における消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）

## 3. その他

└ オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか

マルチブランドそれぞれの特徴に合った  
オンラインの**手続き方法**をご用意

*au*

UQ  
mobile

povo



誰もが安心  
～店頭同様の充実のサポートを添えて～



やりたいことに合わせて  
いつでもどこに居ても自由にカスタマイズ



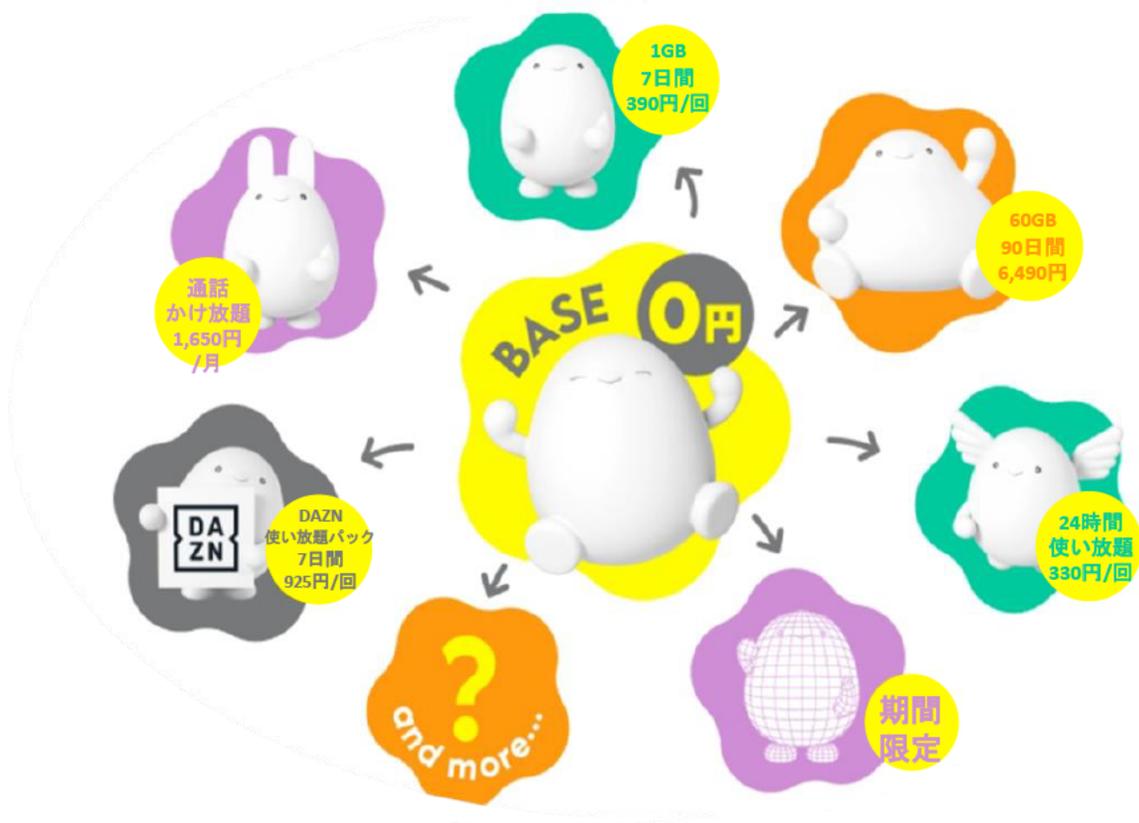
Web



povo専用アプリ

※赤枠内は、構成員限り

# 基本料金0円で使いたい分だけ、データや通話を 専用アプリで簡単トッピングできる新しい考え方の料金プラン



## ○ データトッピング

└ 必要な分だけのデータをトッピング  
使いたいデータ量と日数をベースに選択  
(例) 旅行先ではデータ量を気にせず使いたい  
⇒ 24時間使い放題

## ○ コンテンツトッピング

└ 映像サービスのご利用とその際のデータが使い放題  
(例) 今回の日本代表の試合だけは見たい  
⇒ DAZN 7日間使い放題パック

## ○ 通話トッピング

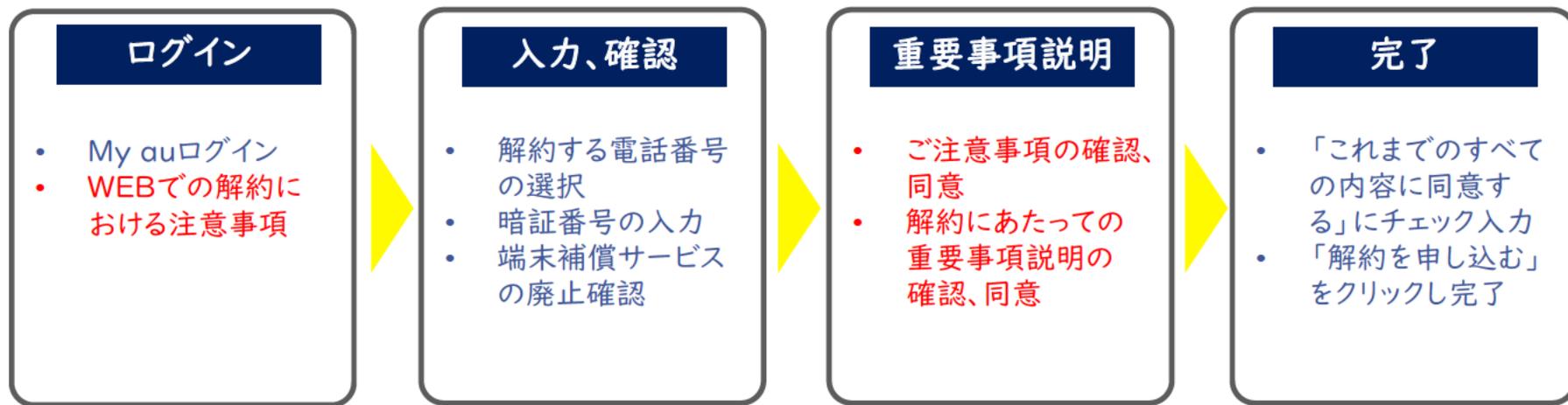
└ データ通信だけでなく、電話も必要な人向け  
5分以内かけ放題/通話かけ放題

いずれの手続きも、重要事項や注意事項を明記して同意を取得

新規



解約



【いずれもauの場合。イメージのため、実際の表示と異なります】



## 1. オンライン契約に関する取組状況

└ オンラインでの契約、解約の利用状況

オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ

## 2. オンライン契約における消費者保護

└ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況

オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法

この他オンライン契約における消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）

## 3. その他

└ オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか



### さらにオンライン専用プランにおいては、 **特有の注意事項等**について明確にご説明

#### povo2.0でご利用いただけないサービス等について

Opovo2.0は店頭・電話によるお客さまサポートは行っておりません。  
チャットからのお問い合わせをご利用ください。

Opovo2.0では、キャリアメールの提供はございません。

Opovo2.0と他の回線や通信サービスのお支払いを統合すること  
(au一括請求、KDDIまとめて請求など)はできません。

⋮

【上記は簡略化イメージのため、文言などは実際の表示内容と異なります。】

au、UQ mobile では、お手続きに不安のあるお客さまに  
**店頭同様の有人サポートを**  
お好みに合わせてお選びいただけるよう体制を充実

チャットサポート



具体的な疑問点をサクッと  
聞きたいお客さま

オンライン購入  
アドバイザー



オペレーターと同じ画面を見ながら  
じっくり相談したいお客さま

電話で相談しながら  
お申し込み窓口



電話でいろいろ相談しながら  
そのままご注文したいお客さま

## 2. オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法①

ご契約のお困りごとについては、  
アドバイザーによる**有人**のコミュニケーションで対応

*au*

UQ  
mobile

povo

重要な項目について確実にご確認ください、理解に漏れがないよう工夫



お困りの場合…



有人対応

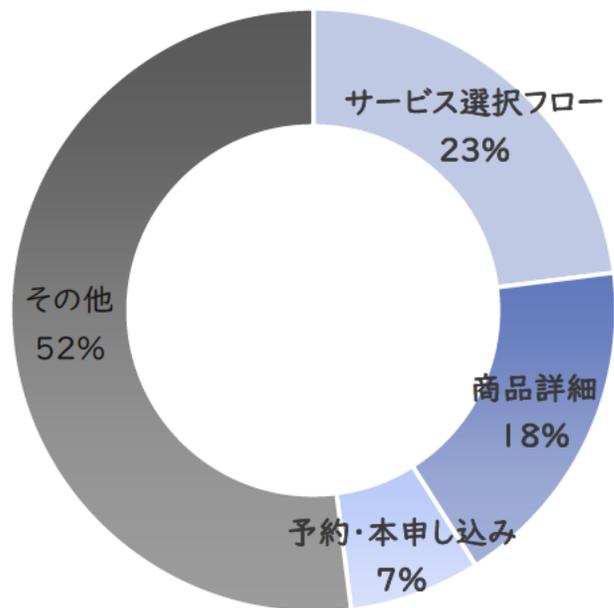
電話/有人チャット

有人チャット

## 2. オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法②

お客さまからいただいたご指摘については  
真摯に向き合って、**改善**

au、UQ mobile のOnline Shop  
ご利用のお客さまの声



キッズ向けケータイも  
Online Shopで購入したい...

利用者登録の仕組みを  
具備し、提供開始



Online Shopで購入した端末が  
届いたが、梱包方法に不満...

他社ECも参考に梱包方法  
などを随時見直し



21年:エアピロー

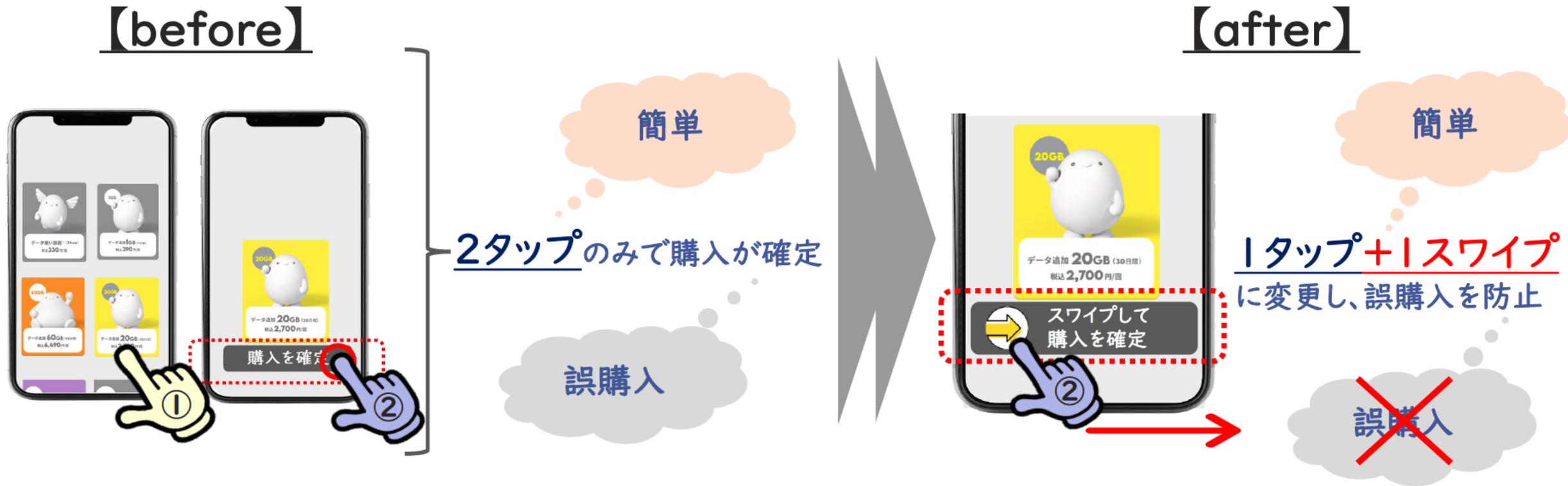
改善  
>>>



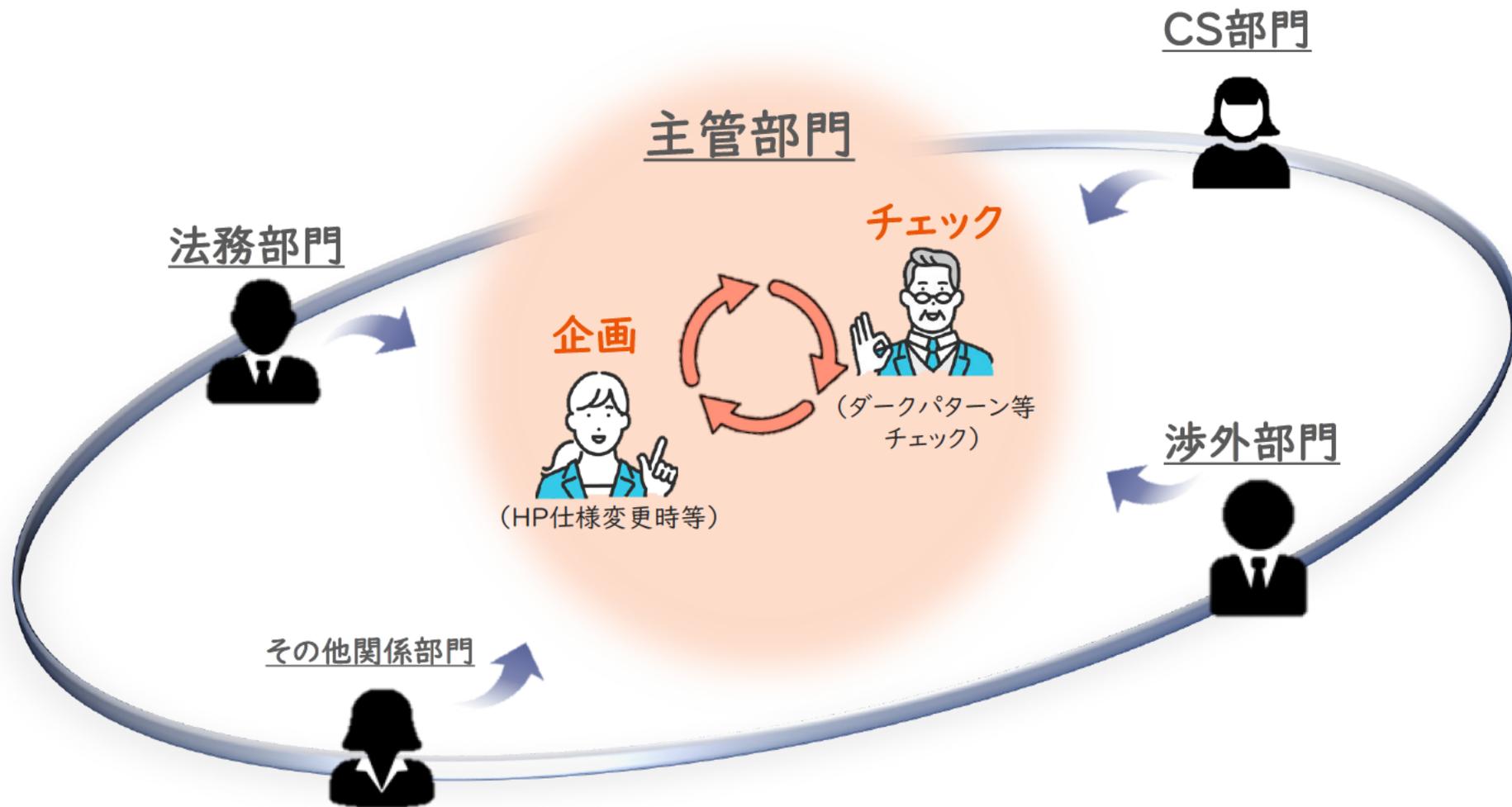
22年:ストレッチフィルム

## 2. オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法③(オンライン専用プラン) 12

povo2.0の魅力「**簡単でシンプル**」であるがゆえに  
生じる問題にも、povo2.0らしさを残して改善



## ダークパターンにならないよう、社内で連携したチェック体制を整備





## 1. オンライン契約に関する取組状況

└ オンラインでの契約、解約の利用状況

オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ

## 2. オンライン契約における消費者保護

└ オンライン契約における消費者保護ルールの取組状況

オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法

この他オンライン契約における消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）

## 3. その他

└ オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか



### 3. オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか

15

オンラインで料金プラン等を事前に選択し、店頭で迅速かつ簡単に  
手続きが可能となる「クイックお手続き」を導入



事前にプランを組み立て



気になるところはスタッフに相談



サクッと手続きが完了!

### 3. オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについて どのように考えるか

お客さまがご利用しやすいよう、それぞれの特徴や良さを活かし  
両者の**バランス**を取りつつ維持・発展させたい



【コンビニ内の無人店舗】

※実証実験中



【車両型出張店舗】

※実証実験中(店舗例)



【α U placeのバーチャル店舗】  
(au Style SHIBUYA MODI)

「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

