

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第64回） 事業者ヒアリング ご説明資料

KDDI株式会社

2025年3月27日

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等
2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続のDX
オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX
契約書面の電子交付の優先勧奨
5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

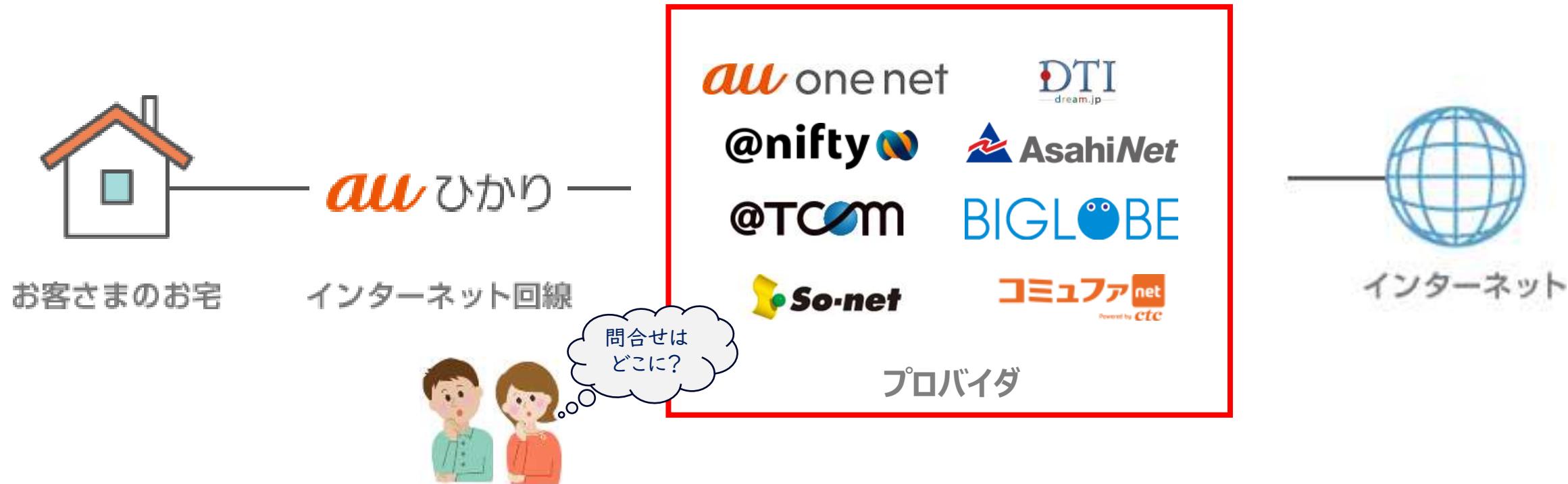
ご高齢の方については、口頭でのお申込みではなく、
申込書の受領によって登録する丁寧な対応を継続

- ✓ 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は、電話で説明した内容を記載した書面を送付し、押印済申込書の返送後に登録
- ✓ さらに70歳以上のお客さまは、上記に加え、ご家族さまの同意を直接確認

au ひかり



「auひかり」サービスは、回線を弊社が提供する一方、プロバイダ（サポート、問合せ）を弊社含め複数社から選択可能



問合せ窓口は、説明書面・契約書面に記載、説明
誤って当社へ問合せが入った場合は、お客さまセンターにて適切な窓口をご案内

弊社が独自に作成したルールブックで法令等の理解を深めるほか、音源のモニタリング、使用する電話番号の管理などを実施

独自のルールブックを使った指導



- 勧誘時に守るべきルール
- 活動開始前に実施すること
- 活動中に守るべきガイドラインや運用

勧誘状況のモニタリング



KDDI営業担当にて、
音源データの聞き取り

改善が必要な場合、
トークスクリプトの
見直し等を指導

代理店が利用する電話番号の管理

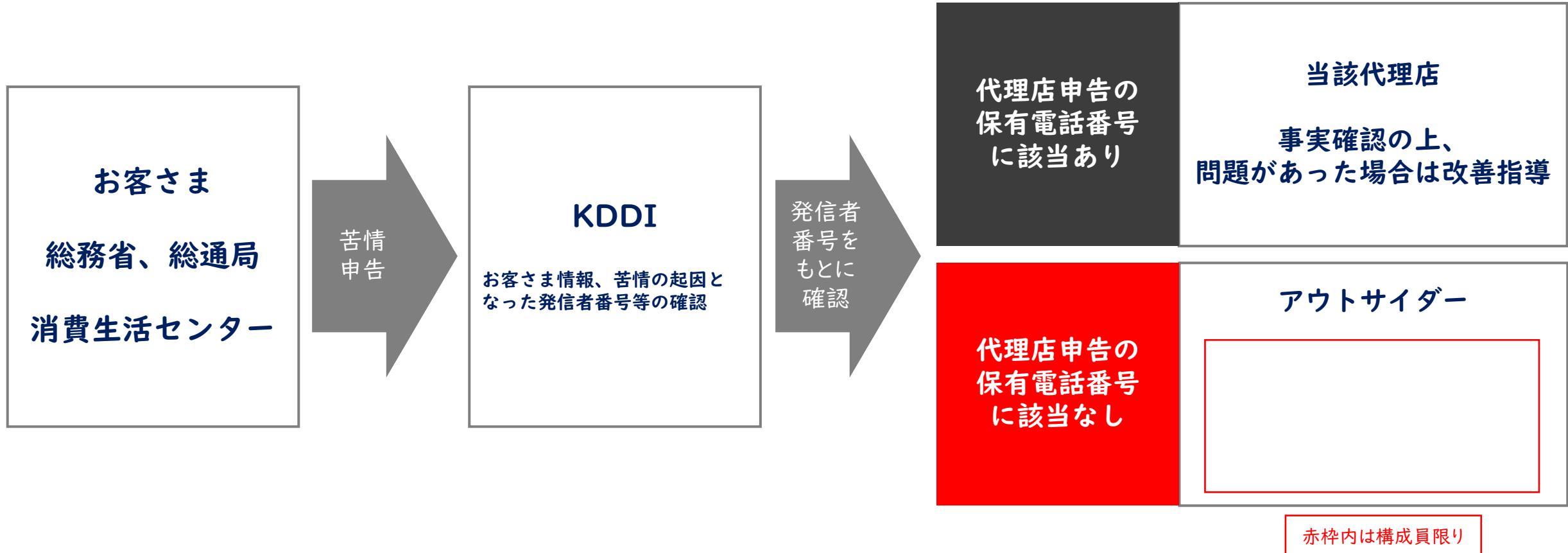


A代理店 電話番号一覧

KDDI関連業務で使用する
すべての電話番号の申告

苦情発生時に代理店の瑕疵が明確になった場合、販売活動の停止ならびに改善に向けた研修を実施

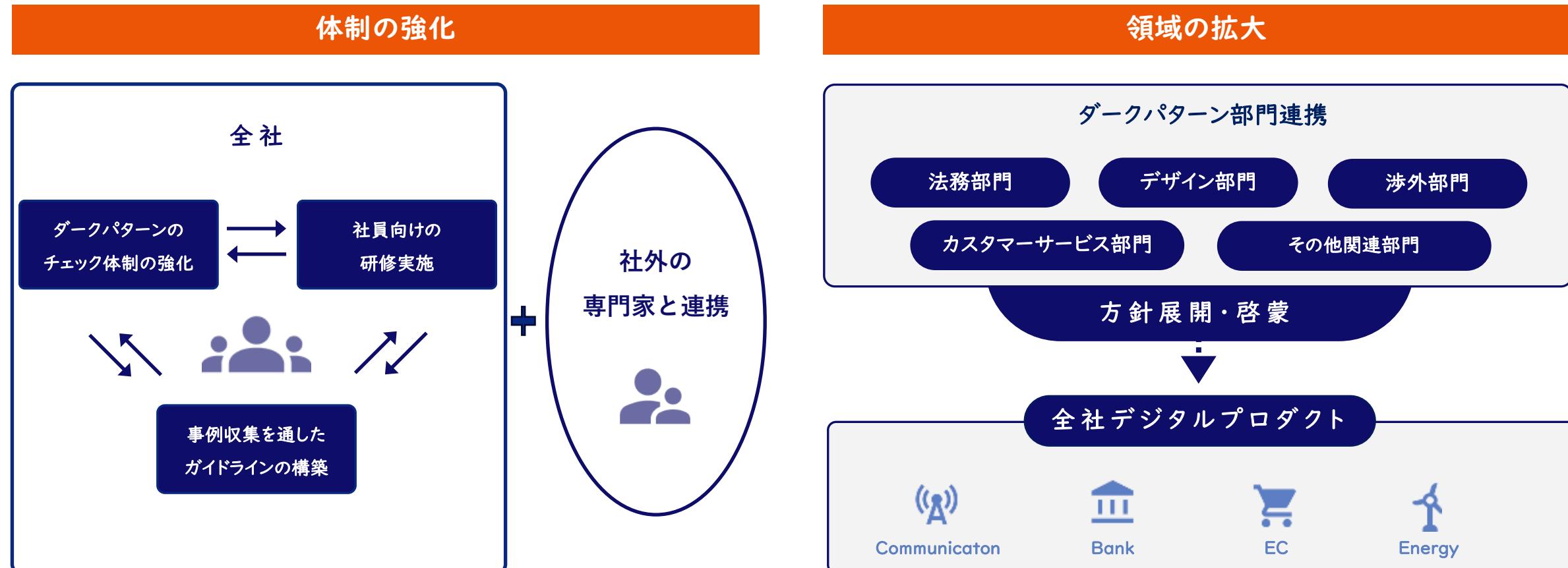
苦情発生時、代理店申告の保有電話番号に該当しなかった場合、弊社代理店を名乗るようないわゆるアウトサイダーとして厳正に対処



最終確認画面は設けていたが、認知されていない方が一定数あり
UIを改修するなど、認知度向上の取組みを進めているところ



チェック体制の更なる強化等に取り組むとともに、
部門横断で方針策定し、通信以外の領域にも拡大する想定



ガイドラインに記載の望ましい例、不適切な例を踏まえ、すでに対応済

お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう、
引き続きガイドラインを遵守

【望ましい例】

- ・ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。
- ・ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込むことを既定（デフォルト）の設定しておくこと。

【不適切な例】

- ・ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような設定・表示を行うこと。
 - 利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。
 - 割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。
 - 利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。
 - オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。
 - 他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること。

「最終確認画面の設置」への対応



「フィルタリング等のデフォルト設定」への対応



利用者が未成年の場合、フィルタリングサービスをデフォルト設定

「利用実態や意思の確認なく、特定の料金プラン等へのデフォルト設定」への対応



特定の料金プランや有料オプションへのデフォルト設定なし

「重要な情報の不明瞭な表示」への対応



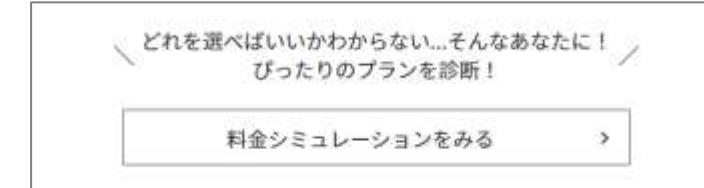
適用条件について視認性を確保

「利用実態や意思と関係なく、高額なプラン等を著しく目立つように表示」への対応



加入状況に基づく
おすすめプランの表示

「登録なしでの料金プラン等の確認」への対応



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」を従前よりご提供



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！

安心して手続きを進めていただくよう、 お客さまへのご案内と代理店への指導を実施



ご来店前

お客さま

- Webサイトからじっくり料金プランのシミュレーションや端末の選択、重要事項説明の確認を実施
- ご相談事項があればWebサイトにご入力
- お客さまの重要事項説明確認、料金シミュレーション、ご相談事項の入力などについての実施状況を漏れなく確認するよう指導（スタッフ向けマニュアルにも記載）



ご来店後

代理店

- 事前に入力された情報の確認（必要に応じ再度説明）
- さらに、ご不明点の有無を確認（あれば再度説明）
- ご不明点がないかお声掛けした上で手続きをおこなうよう指導（スタッフ向けマニュアルにも記載）

代理店に対し、優先勧奨の適切なトーク例を周知 明示的な承諾の取得、マイページ閲覧方法の説明等について指導

トーク例の周知

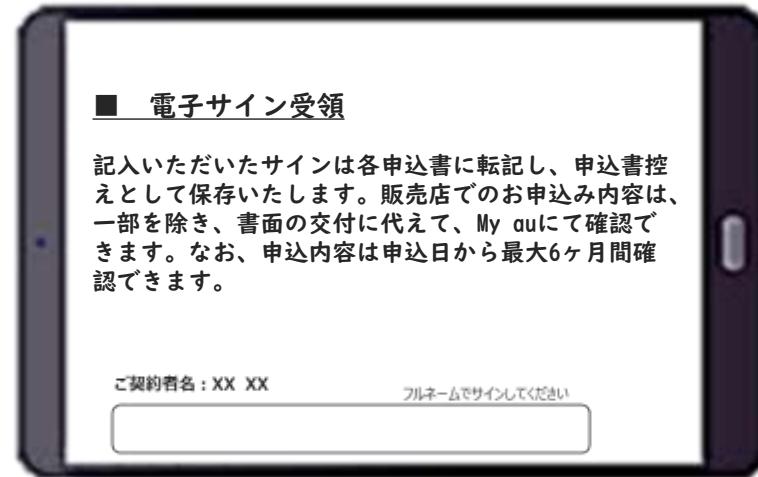


ご契約書面は、お客さまのスマホから確認する方法と書面と2つございますが、スマートフォンからの確認をお勧めしています。~紛失した場合はお客さまの情報が記載されたものですので個人情報漏えいのリスクがございます。~



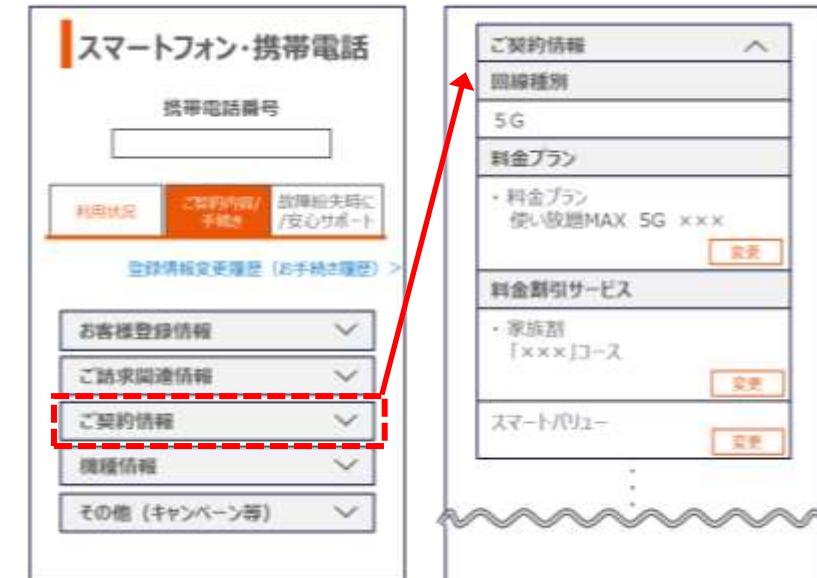
ご契約書面は、印刷してお渡ししますね
ご契約書面は、スマートフォンでご確認ください
(お客さまのご意向を確認していない)

明示的な承諾の取得



※画面はイメージ

マイページでの閲覧



※画面はイメージ

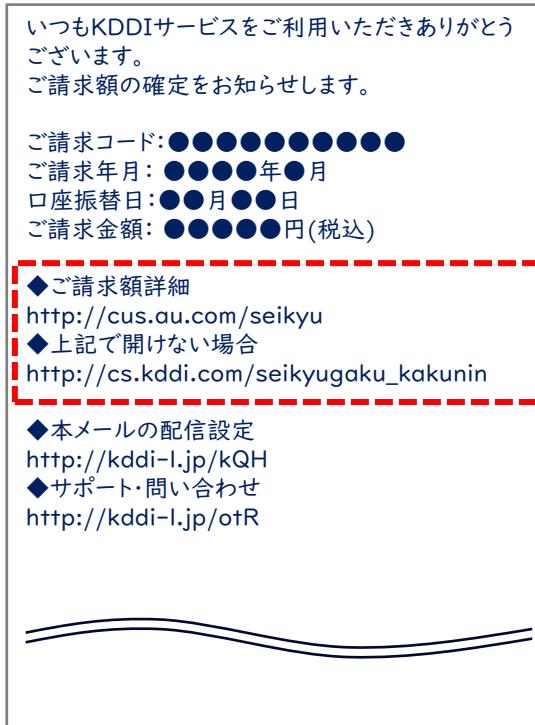
お客さまの紙紛失、ショップスタッフの負荷軽減、情報漏洩のリスク軽減に寄与

継続して議論し、早期に電子交付デフォルト化を実現すべき

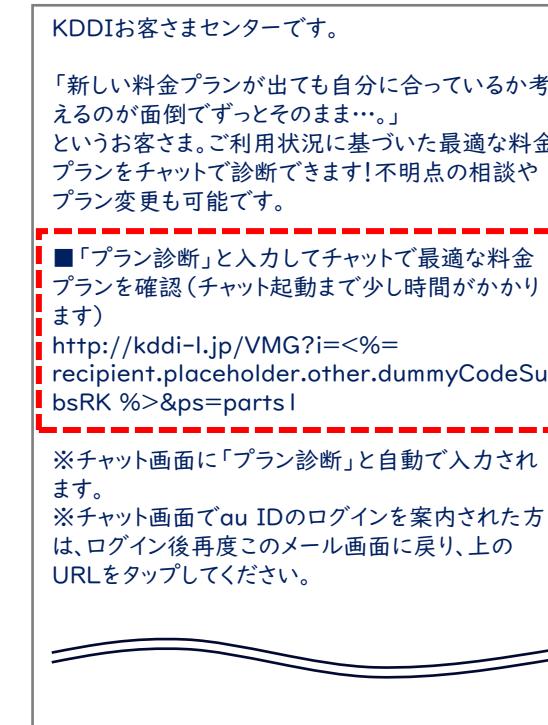
5.ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

お客様の同意を得た上でご利用状況の通知をおこなうほか、様々なタイミングにおいて、ご利用実績や料金プラン見直しの通知

利用料金やデータ通信量等の実績確定を通知



料金プラン診断の案内





ヒアリング事項 回答 1/4

赤枠内は構成員限り

16

ヒアリング事項	回答
<p>I. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等 (固定系サービスのみ)</p> <ul style="list-style-type: none">電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告(2023年11月)以降でどのような変化があるか。苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。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。代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。貴社で把握している苦情(特に電話勧誘に起因するもの)について、苦情に至った原因をどのように考えているか。昨今の貴社の適正化の取組にもかかわらず、苦情が減少しない実情をどう考えるか。今後どのように対応していくか。	<ul style="list-style-type: none">弊社代理店において、説明書面に関するトークを適切に行っていることを弊社モニタリングで確認できていることから、本規律導入の効果はあったと考えております。代理店に関するものの割合は、□割程度となっております。法令対応事項や説明項目、セールストークのガイドラインの理解を深め、法令やガイドラインの遵守に努めています。代理店や営業担当によってばらつきが出ないよう、遵守すべき事項を弊社が独自に纏めたルールブックを使い、指導を行っております。モニタリングを実施するため、代理店には音源データの提出を求めております。提出後、当社にて音源データの聞き取りを行い、改善が必要な箇所についてはフィードバックを行い、トークスクリプトの見直し等を指導しております。ご高齢の方については、従前より丁寧な対応を行っております。<ul style="list-style-type: none">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は、電話で説明した内容を記載した書面を送付し、押印済申込書の返送後に登録さらに70歳以上のお客さまは、上記に加え、ご家族さまの同意を直接確認弊社においては、代理店に対して前述の対策に加え、代理店が使用する電話番号の管理や、苦情発生時に代理店の瑕疵が明確になった場合には販売活動の停止ならびに改善に向けた研修を実施するなどを起こしております。一方、FTTHサービスの構造的な特徴やauひかりが複数のISPと協業していることが、お客様へ混乱を招いている可能性があることや、弊社代理店を名乗るようないわゆるアウトサイダーを起因とした苦情申告が一部見受けられます。弊社代理店に対する指導を強化していくとともに、 など、引き続き苦情抑止に努めてまいります。

ヒアリング事項		回答
2.オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策	オンライン契約において、最終確認画面を設け、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項(料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等)を再度表示することへの取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 弊社においてはこれまで最終確認画面を設けておりましたが、総務省さまのアンケート結果において、認知されていない方が一定数いらっしゃったことを踏まえ、UIを改修するなどの認知度向上の取組みを進めております。
3.ダークパターンへの対応	・ 社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> 従前より、ダークパターンへの対応を含む、オンライン契約における消費者保護に対して、主管部門と、法務部門やCS部門、渉外部門などが連携したチェック体制を整備、運用しております。 さらに、全社的な取組みとしてチェック体制の更なる強化等を加速するとともに、部門横断で方針策定し、通信以外の領域にも拡大を想定しております。
	ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況(ガイドラインの項目ごとに回答)	<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインに記載の望ましい例、不適切な例を踏まえ、すでに対応済みです。 引き続きチェック体制を強化し、ダークパターンに類するものが発生しないよう対策を講じてまいります。



ヒアリング事項	回答
4. 契約手続のDX	<p>弊社においては、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「クリックお手続き」を導入しております。</p> <ul style="list-style-type: none">お客さまに対しては、まずショップへご来店される前に、ご自宅等でWebサイトからじっくり料金プランのシミュレーションや端末の選択、重要事項説明の確認をおこなっていただきます。また、ご相談事項があればWebサイトにご入力いただくことで、ご来店されたショップでこれらの情報を確認し、ご説明しております。さらに、ご不明点がないかお声掛けし、安心して手続きを進めていただけたことをご案内しております。代理店に対しては、同手続きに関するマニュアルをショップスタッフ向けのサイトに掲載しております。同マニュアルでは、お客さまがご自宅等で重要事項説明の確認や料金シミュレーション、ご相談事項の入力などについての実施状況を漏れなく確認するよう記載しております。さらに、ご不明点がないかお声掛けした上で手続きをおこなうよう指導しております。
	<p>【契約書面の電子交付の優先勧奨】</p> <ul style="list-style-type: none">優先勧奨の実施状況（明示的な承諾の取得、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際の対応、その他講じている消費者トラブルを防止する措置等）契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後の苦情動向の違い）
	<ul style="list-style-type: none">明示的な承諾の取得については、ショップスタッフが口頭にて電子交付の優先勧奨をおこない、承諾が得られたお客さまに対して、契約手続きの際に電子サインをいただいております。契約書面に記載している事項の最新情報については、ご契約中はマイページにてご確認いただくことが可能です。また、紙面で交付する場合と同一の書式の電子データ（PDF形式）につきましては、お手続きから6ヶ月間、ウェブページでの閲覧及びダウンロードが可能です。ご契約後、お客さまより物理的な書面の再交付を求められた際には、ショップ店頭の端末にて再出力するよう、ショップスタッフ向けのマニュアルに掲載し、お断りするがないように指導しております。その他講じている消費者トラブルを防止する措置については、ショップ向けの通知文書にて、電子交付の優先勧奨を行う場合の適切なトク例／不適切なトク例を展開し、同内容をショップスタッフ向けのサイトにも掲載しております。また、電子での閲覧について、お客さまへ丁寧にご説明すると同時に、閲覧方法を記載したチラシをお渡しするよう指導しております。 <ul style="list-style-type: none">優先勧奨の開始前後にかかわらず、電子交付そのものに関する苦情は殆ど発生しておりません。引き続き動向を注視し、お客さまへ丁寧なご説明をおこなうよう指導いたします。



ヒアリング事項	回答
5.ナッジを活用した適切なプラン選択の推進 利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供に関する取組状況	<ul style="list-style-type: none">お客様の同意を得た上でご利用状況の通知をおこなうほか、様々なタイミングにおいて、ご利用実績や料金プラン見直しの通知をおこなっております。<ul style="list-style-type: none">メールやSMSにてご利用料金やデータ通信量等の実績確定を通知しており、そのメール内に確認用画面へ遷移するURLを記載しております。マイページアプリ内のチャットにて、料金プラン見直しのご相談を受付している旨、お客様へメールにてお知らせしております。

「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

