

一部委員限り

資料 5 - 2

消費者保護政策委員会（第6回）  
事業者ヒアリング ご説明資料  
< DX・確認措置 >

KDDI株式会社

2026年4月6日

1. DX

2. 確認措置

## 従前より、オンライン・オフラインを併用した**クイックお手続き**やお客さまセンター・オンラインショップにおける**チャットサポート**などでDX活用

### クイックお手続き



自宅等で事前に  
料金プランを組み立て



気になるところは  
来店時にスタッフへ相談



サクッと手続き完了、  
店舗滞在時間を短縮

### チャットサポート

< auチャットサポート > チャット形式でお問合せが可能



AIが24時間受付、  
お待たせせずに回答



コミュニケーターが  
丁寧にフォロー



履歴が残るため、  
メモは不要

< 選べるチャットツール > 以下の3つから選択が可能



# 【1.DX】 オンラインショップにおける新たな取組み

離れているご家族が専任スタッフと三人で同じ画面を見ながら相談したり、  
ご不明な点をAIで解決するシステムを導入し、お客さまのご不安を払拭

## オンライン購入アドバイザー

オンラインでの購入において、お客さまの画面と同じ内容を見ながら、  
専任スタッフと二人で・ご家族も一緒に三人で、手順やお悩みをご相談

オンライン購入、  
入力が正しいか不安

離れて／一緒に暮らす家族に、  
一緒に確認してほしい

分からないこと  
だけ相談したい



ご相談者 + ご家族/友人+ 専任スタッフ

※ 予約相談のみ



お客さま + 専任スタッフ

※ 今すぐ相談or予約相談

## オンライン購入 AIアシスタント

オンライン購入に関する疑問を、AIでお気軽に解決



または



## 問合せ窓口へ、生成AIとデジタルヒューマンを組み合わせ、電話とチャットの特徴を融合したオンラインサポートを導入

### auサポート AIアドバイザー

生成AIを活用してお客さまの問合せ意図を解釈し、音声・テキスト・画像を組み合わせた回答を提示



チャットサポートにおいて、定型AIでは会話が成立しにくい等の課題を解決するため、**応対実績を基に開発した自律型AIエージェントによる対応を開始**

チャットサポート

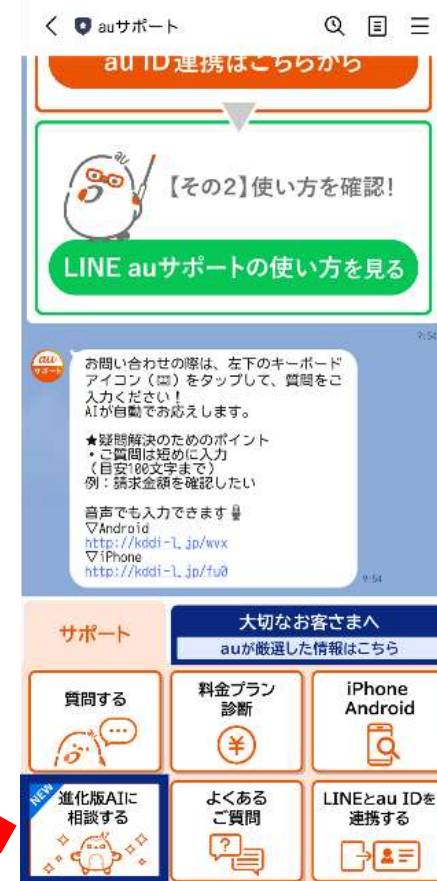
auサポート  
AIアドバイザー



- AIを活用したチャットボットやデジタルヒューマンなどを取り入れ、お客さまセンターへの問合せについて55%以上をデジタルチャネルで対応
- 一方で、これまでの定型AIによる対応では、問合せ内容の意図を十分に認識できず、会話が成立しにくい場面も生じる

コミュニケーターのように寄り添った応対でお困りごと解決をサポート

- 生成AIにこれまでのお客さまセンター業務で蓄積した知見を組み合わせ、自律的にお客さまに寄り添って対応
- 人間のコミュニケーターのような柔軟なやりとりで要件を具体化し、お客さまから得られた情報をふまえ、自律的に追加質問や深掘りの要否を判断



主な苦情申告は、**名義貸しや手続き関係、請求金額の内訳**など  
利用者トラブルの防止について、**注意喚起の実施や問合せ窓口**を用意

## オンラインショップでの名義貸し注意喚起

**!** スマートフォンを買うだけ、SIMカードを申し込むだけのアルバイトにご注意ください

- ・ スマートフォン購入やSIMカード契約後、**第三者に転売または譲渡する。**
- ・ スマートフォンやSIMカードを代理購入や契約することで、**高額な報酬を得る。**

上記行為は犯罪に該当します

違反した場合、2年以下の懲役または300万円以下の罰金、あるいはその両方が課せられる場合があります。

また、KDDIに無断で譲渡した電話番号が犯罪に利用された場合、理由に関わらず、犯罪グループの一員として逮捕や起訴される可能性がありますので、十分に注意ください。

## 不明点の解消へ、お客さまのニーズに合わせた問合せ窓口が選択可能

電話



電話で  
いろいろご相談

チャットサポート



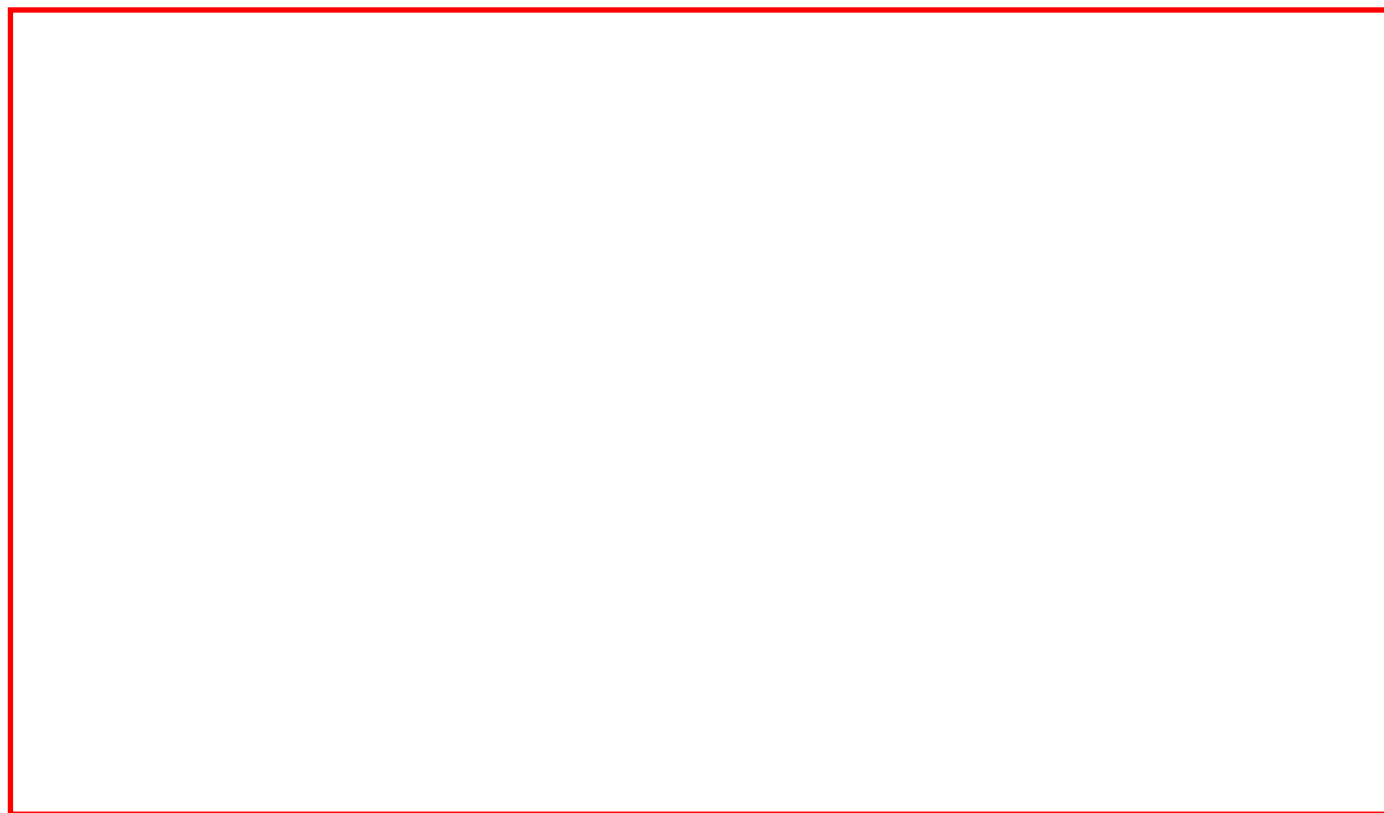
具体的な疑問点を  
サクッとご相談 (AI・有人)

オンライン購入アドバイザー



専任スタッフと同じ画面を見ながら  
購入についてご相談

消費者保護ルールやダークパターン対策協会のガイドラインを参考として、  
弊社においても社内ガイドラインを策定



※社内ガイドラインより一部抜粋

## 販売代理店に対し、電子交付の優先勧奨の適切なトーク例の周知、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

#### 推奨トーク



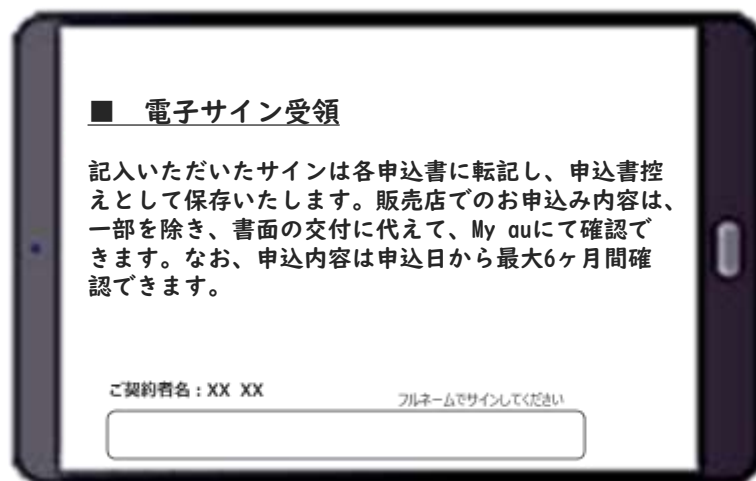
ご契約書面は、お客さまのスマホから確認する方法と書面と2つございますが、スマホからの確認をお勧めしています。  
～  
紛失した場合はお客さまの情報が記載されたものですので個人情報漏えいのリスクがございます。～

#### NGトーク



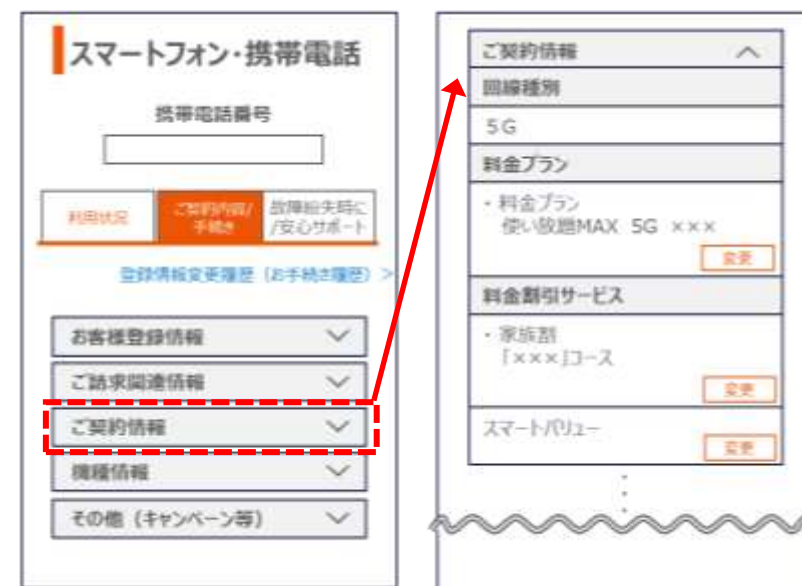
ご契約書面は、印刷してお渡しますね  
ご契約書面は、スマホでご確認ください  
(お客さまのご意向を確認していない)

### 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

電子交付の優先勧奨に関する苦情申告は殆どなく、お客さまの紙紛失、ショップスタッフの負荷軽減などに寄与

早期に電子交付デフォルト化を実現すべき

人員効率化を図るために複数店舗間でのリモート接客システムや、  
カスタマーハラスメント対策・応対品質向上のために接客時録音システムを導入

店舗間リモート接客

スマートリスナー  
(接客時録音システム)

# 【I.DX】「次世代リモート接客プラットフォーム」の導入

多様化するライフスタイルの中、お客さまが遠隔で接客を受けることが可能  
人口減少・高齢化に伴う労働力不足などの課題解決にも貢献することを目指す



- スマートフォン 携帯電話
- 金融サービス
- 暮らしのサービス
- でんき・ガス インターネット回線
- 診療・処方せん

### Pontaよろず相談所 (一部ローソン内)

専門のスタッフが 暮らしの悩みに寄り添います

**Pontaよろず相談所とは?**  
身近なお悩みをAIがお聞きし、ビデオ通話で専門スタッフにつながります。ローソンのイートインにある専門ブースから簡単にご相談いただけます。

### au SHOP CAR (車両型のauショップ)



## 確認措置（8日間キャンセル）について、お客さま向けに ホームページや重要事項説明書、契約書面へ具体的な内容を記載

### ホームページ

#### 8日間キャンセル（確認措置制度）について

店頭・au Online Shopで受付されたご契約が対象です。

お客さまが以下(1)、(2)のいずれかの確認を実施し、ご自宅の電波状況、当社および販売店の法令遵守状況が不十分であることが明らかな場合または当社都合で電波調査を実施しない場合には、お客さまは当社所定の申告を行うことで【契約解除の対象となる関連契約】に記載の各種契約を解除することができます。

#### 契約解除対象の確認手順

- (1) 電波状況の確認手順
- (2) 法令遵守状況の確認手順

#### 申告方法

#### 申告可能期間

#### 契約解除の対象となる関連契約

#### 適用条件

### 重要事項説明書

#### au/UQ mobile通信サービス ご利用にあたって

#### 8日間キャンセル（確認措置に関する事項）

以下の3種類に該当する場合、8日以内に申告を行うことで関連契約を解除することができます。



※契約書面に解除方法の詳細が記載されていますのでご確認ください。

### 契約書面

#### ご契約の内容（通信サービス契約）

#### ■確認措置に関する事項

お客様が以下(1)、(2)のいずれかの確認を実施し、ご自宅の電波状況、当社および販売店の法令遵守状況が不十分であることが明らかな場合または当社都合で電波調査を実施しない場合には、お客様は当社所定の申告を行うことで【契約解除の対象となる関連契約】に記載の各種契約を解除することができます。

#### 【対象サービス】

#### 【確認手順】

- (1) 電波状況の確認手順
- (2) 法令遵守状況の確認手順

#### 【申告方法】

#### 【申告可能期間】

#### 【契約解除の対象となる関連契約】

#### 【適用条件】

## 【2. 確認措置】 ショップやお客さまセンターにおける対応

問合せ先であるショップやお客さまセンター向けマニュアルにご申告を受けた場合の対応やエスカレ先を記載、丁寧な説明を行うよう指導



### ショップスタッフ向けマニュアル

お客さまから「確認措置制度」による解除の申し出を受けた場合の対応

- (1) 「電波状態が悪い」というご申告があった場合
- (2) 「説明・書面交付が不十分」というご申告があった場合

※上記の対応手順や説明内容を記載

※(1)(2)のいずれのご申告があった場合であっても、「KDDIサポートセンター窓口」へ連絡する旨を記載



### コミュニケーター向けマニュアル

※概要や受付基準等、基本的な内容はショップスタッフ向けマニュアルと同様

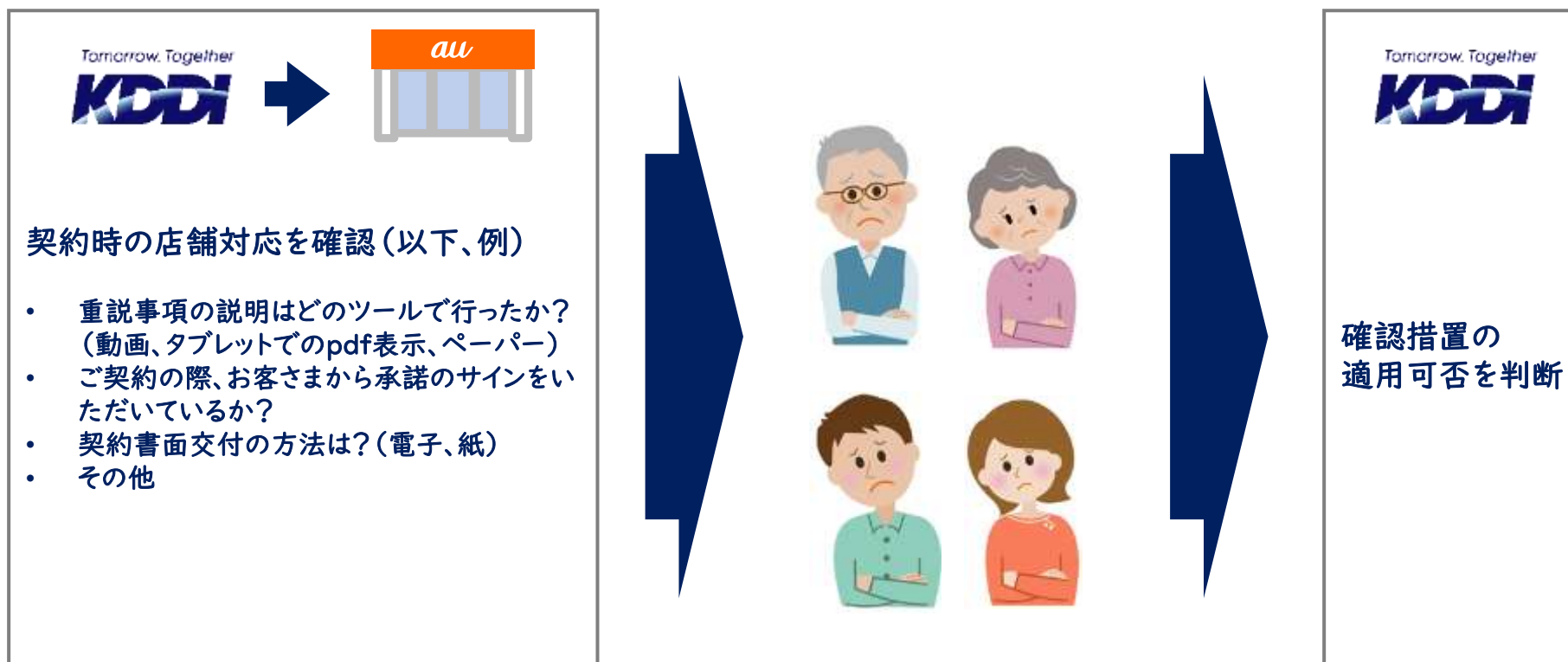
※「電波状態が悪い」というご申告に対しては電波調査の可否を確認、「店舗での説明・書面交付が不十分」というご申告に対しては該当店舗へのご相談を案内

※コミュニケーターでの判断が難しい場合、管理者へ相談する旨を記載



## 【2. 確認措置】「店舗での法令遵守の状況」における適用の判断

確認措置の適用について、法令遵守の状況が真偽不明の場合、弊社にて契約時の店舗対応を確認し、お客さまへご説明の上、対応を判断



販売店のコンプライアンス違反行為の確認できた場合、早急に指導等改善

「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

