

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回） ご説明資料

KDDI株式会社

2021年7月7日



はじめに

ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

はじめに




ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

弊社はau、UQ mobile、povoのマルチブランドを展開
お客さまのニーズにあわせた料金プランをご提供

	 安心の使い放題	 シンプル・お手頃価格	 オンライン専用
オンライン契約	○	○	○
店頭サポート	○	○	—

はじめに

ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

ご契約前の説明の工夫 1/3

機種変更・MNP・新規契約など、ご希望のお手続きを選択いただくことで、
必要な事項やフローをご案内

【au Online Shop お申込みガイド】



【選択内容に応じて必要な事項をご案内】※

- ご購入にあたって
- お手続きに必要なもの
- ご購入 STEP
 - ①携帯電話のお申込み
 - ②受付・登録完了・出荷のご連絡
 - ③データ移行方法の確認
 - ④携帯電話のお届け
 - ⑤ご利用開始のお手続き
- その他注意事項

※端末購入を伴わず、SIMのみご契約する場合は、
「⑤ご利用開始のお手続き」をご案内

ご契約前の説明の工夫 2/3

オンラインでのご契約の場合、お客さま**ご自身で設定などが必要なため、**
動画で分かりやすく手順を説明

STEP 0 スマートフォンの購入はau Online Shopが便利！

 STEP 1 スマートフォンを購入してみよう

STEP 2 スマートフォンが届いたら

STEP 3 ご利用開始のお手続き

STEP 4 データのバックアップ・復元方法

STEP 5 下取り郵送手続き方法

STEP 1 スマートフォンを購入してみよう



ご契約前の説明の工夫 3/3

ご契約時は、重要事項説明の**確認および同意**、
さらに、**チェック欄への入力**により、**確認漏れを抑止**

【確認】

重要事項説明

確認事項をすべてご確認いただくと、
「同意する」にチェック可能

確認事項 1



確認事項 2



同意する

未活性

【同意】

❗ 重要事項を確認する

(説明文など表示)

記載内容に同意する

【全項目を理解の上で同意】

重要事項説明

確認事項をすべてご確認いただくと、
「同意する」にチェック可能



確認事項 1



確認事項 2



同意する

活性化

はじめに

ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

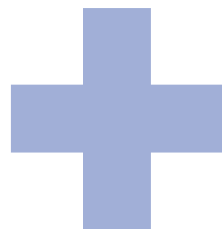
povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

サポートの体制 1/3

お客さまの問合せ窓口として、オンラインショップ^oに関わる
オペレーター直通の専用電話窓口を設置し、各種ご相談に対応
さらに、**メッセージアプリ（チャット）**でお客さまをサポート

オンラインショップ^o
専用電話窓口



メッセージサポート



など

**ご自身での設定が不安なお客さまに対して、
「店頭設定サポート」サービスをご用意**



主なメニュー、料金（1台当たり）

- 基本セット：3,650円（税込4,015円）
（データ移行、Googleアカウント設定、Apple ID設定、LINE設定）
- 保護シート貼り：1,000円（税込1,100円）

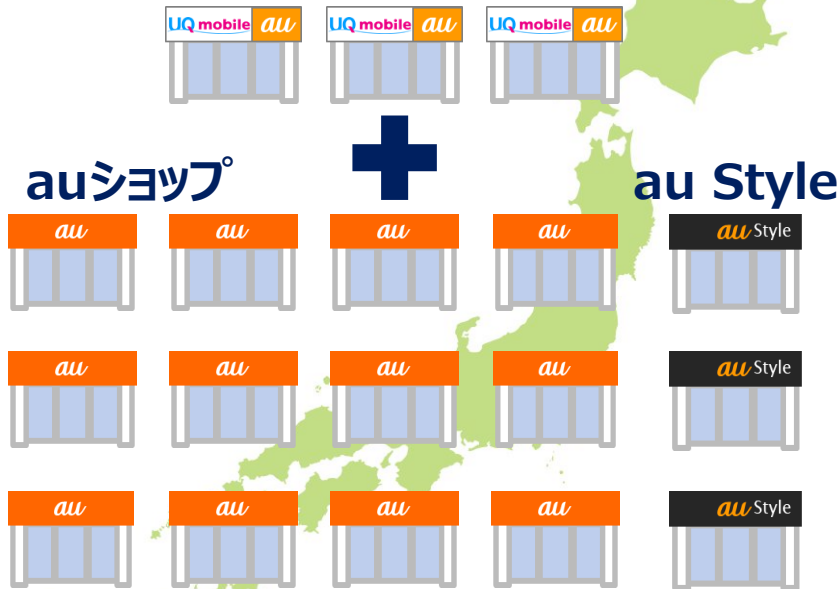
UQ mobileの取扱いを全国のauショップ°/au Styleに拡大 店頭でのサポート体制を強化

【これまで】

UQスポット



【2021年7月上旬以降】



全国2,300店舗以上

はじめに

ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

povo（オンライン専用プラン）の取組み 1/2

povoは**シンプルかつ柔軟性の高い**オンライン専用プラン
お客さまの使い方にあわせ、povoアプリで簡単にトッピング



【基本料金】

20GB **2,480**^(税抜)円/月 +

(税込2,728円/月)

(国内通話：税込22円/30秒)

【トッピング】

5分以内通話
かけ放題^{*1*2}

500^(税抜)円/月
(税込550円/月)

データ使い放題^{*3}
24時間

200^(税抜)円/24時間
(税込220円/24時間)

通話かけ放題^{*1}

1,500^(税抜)円/月
(税込1,650円/月)

データ追加1GB

500^(税抜)円/1GB
(税込550円/1GB)

*1：衛星船舶電話など、かけ放題の対象外となる通話があります

*2：1回5分以内の国内通話対象です。5分超過分につき、税込22円/30秒の通話料が別途かかります

*3：ネットワークの混雑時や動画・クラウドゲームなどの利用時に通信速度を制限する場合があります

povo（オンライン専用プラン）の取組み 2/2

キャリアメールが使用できなくなるなど、
オンライン専用プラン特有の注意事項について、より明確にご説明※

povoではご利用いただけないサービスがあります

- ✓ キャリアメールが使用できなくなります
- ✓ 端末の販売はありません
- ✓ au契約者向けの特典が受けられません（au PAYカードの特典など）

確認した



※auからpovoに移行する場合

【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。】

はじめに

ご契約前の説明の工夫

サポートの体制

povo（オンライン専用プラン）の取組み

まとめ

**オンラインで契約されるお客さまが安心してご利用いただけるよう
マルチブランドそれぞれの特徴を活かしつつ、引き続き
「ご契約前の説明の工夫」や「サポート体制の充実」
に努めてまいります**

au

UQ
mobile

povo