

## 製品・サービスへの責任

### 方針

### KDDI

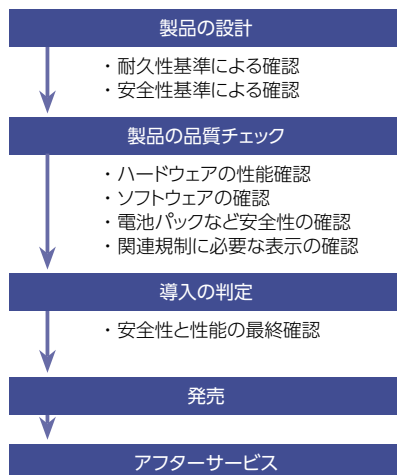
#### KDDIのアプローチ(製品・サービスへの責任)

KDDIは、すべての製品の設計からアフターサービスにいたるまで、一貫した品質管理を行っています。製品がお客さまの安全に与える影響については、製造メーカーとともに十分に配慮し、メーカーの基準のほか、安全性や耐久性などに関するKDDIの基準も定めています。安全性や耐久性、ハードウェアやソフトウェア、関連規制に必要な表示など、製品の品質をチェックし、出荷しています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合は、ホームページや電話、auショップなどのau取扱店にて受け付け、原因を速やかに究明しハードウェアとソフトウェアの両面から改善を図っています。

2016年度は、お客さまがご利用中のau携帯電話に何らかのトラブルが発生した場合、お客さまのお手元に同一機種・同一色のau携帯電話(リフレッシュ品)をより早くお届けできるよう、「交換用携帯電話お届けサービス」の当

#### 品質管理フロー図



日配送エリアの関西地域への拡大や受取指定先拡充を行いました。さらに重大な不具合発生時には、社長を議長とする「市場対応判定会議」のもと方針を決定し迅速に対応する体制を整えています。



### 方針・活動・実績

### KDDI

#### 製品・サービスを通じた安全な利用の啓発

スマートフォンや携帯電話、インターネットは生活に欠かせないものとなりました。一方で、その利活用には個人の能力に負う部分も大きく、特にお子さまやシニアの方が犯罪やトラブルに巻き込まれるケースも増えています。KDDIは、個人の情報リテラシーにかかわらず製品やサービスを安全にご利用いただくため、使用時の注意事項やマナーなどをお伝えする製品・サービスの提供や、意識啓発などの取り組みを行っています。

#### ■ ながらスマホ運転防止プロジェクト「Driving BARISTA」

KDDIは、トヨタ自動車株式会社、株式会社コメダと協力し、国内で交通事故死亡者をもっとも多い愛知県において、スマートフォンアプリ「Driving BARISTA」を活用した「ながらスマホ運転」<sup>(注)</sup>事故防止プロジェクトを実施しました。このプロジェクトは、「ながらスマホ運転」をしないで一定距離走行するとコーヒー無料券と交換ができるもので、期間中の17日間に蓄積された走行距離は約260万kmになりました。楽しみながら「ながらスマホ運転」防止の取り組みに参加できるというアイデアが多くメディアにも取り上げられ、愛知県内外の皆さまに「ながらスマホ運転」の防止についてご認識いただくことができました。



注 スマートフォンを操作しながら自動車を運転すること

#### ■ 安全な利用を促す取り組み

施策	内容
「歩きスマホ注意アプリ」の提供	歩きスマホ(スマートフォンの画面を見つめながらの歩行)による事故防止とマナー向上を促すアプリを提供 
振り込め詐欺対策	・個人契約:支払い方法の制限による本人確認強化、契約回線数の制限による大量不正契約防止、本人確認が行えない回線の契約者情報の携帯・PHS事業者間での共有・審査の強化などを実施 ・固定電話向け対策:「迷惑電話 光ってお知らせ」サービスを提供 

## 製品・サービスへの責任

### 方針

### KDDIグループ

#### KDDIのアプローチ(アクセシビリティの向上)


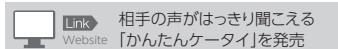
生活のあらゆるシーンにおいてICTが活用されるなか、すべての人がICTのメリットを享受できる社会をつくる「デジタルインクルージョン」という考え方が注目されています。KDDIは、「お客さま体験価値向上」の取り組みのなかで、すべてのお客さまに今までよりも、もっとコミュニケーションの喜びを感じていただける製品・サービスの提供が重要だと考えています。

世界中の大人や子ども、高齢者、障がいのある方等、さまざまな人ができるだけ格差なく、さまざまな製品・サービスを享受できる、ICTアクセシビリティの高い社会にしていけるために、徹底したお客さま目線で製品やサービスを提供しています。

### 活動・実績

### KDDI

#### 製品を通じた取り組み

製品	対象	特徴
miraie f (ミライエフォルテ)	子ども	ネットの危険や使いすぎを防止する機能を搭載したジュニア向けスマートフォン。防犯ブザー、居場所確認機能を搭載 
BASIO2	シニア	電話やメール、カメラの「使いやすさ」を追求。文字入力のコツを画面に表示する「文字入力アシスト機能」を搭載
かんたんケータイ KYF32	シニア	高音質通話機能、シンプルなメニュー画面、大きいキーで、使いやすさを追求 
簡単ケータイ K012	視覚障がいのある方	操作方法やメールの内容などを声で知らせる「音声読み上げ機能」や、電話帳の呼び出しやアプリの起動などを声で操作できる「音声認識機能」を搭載

### 活動・実績

### KDDI

#### サービスを通じた取り組み

##### ■ 「年齢確認サービス」の提供

KDDIは、SNSなどのCGMサービス<sup>(注)</sup>をご利用の際、お客さま同意のもと、年齢情報(コンテンツ提供会社が指定した年齢以上か未満であるかの情報)をKDDIからサイト提供会社に通知する「年齢確認サービス」を提供しています。これはCGMサービスを利用する青少年の保護対策の一環として、コンテンツ提供会社に年齢認証の確実化が、強く求められているためです。本サービスにより、お客さまがより一層安心・安全にご利用いただけたと考えています。

注 CGM(Consumer Generated Media): ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、ブログ、クチコミサイトなど、消費者が自ら情報を発信していくメディアの総称


##### ■ 点字請求サービスの提供

KDDIは、視覚障がいのあるお客さまに向けた点字請求サービスの提供を行っています。本サービスは、月々のご利用料金請求書の情報(ご請求金額・内訳情報など)を点字にてご確認いただけるものです。

 点字請求サービス

## 製品・サービスへの責任

### ■ その他の取り組み

取り組み	対象	内容
「フィルタリングサービス」の普及啓発	子ども	青少年の安心・安全なネット利用を推進する目的で、フィルタリングサービスの設定サポート等を実施
啓発サイト「子どもとケータイファミリーガイド on WEB」の提供	子ども保護者	スマホ・ケータイを使うときの注意点やルールについて、親子で楽しく学べるウェブサイト
手話サポートサービス	聴覚障がいのある方	KDDI直営店 (au SHINJUKU、au NAGOYA) では手話スタッフがご契約のサポートを実施。また首都圏、関東、中部の一部のauショップではご来店されたお客さまにタブレット端末のTV電話機能にて、遠隔で手話接客を行うサービスも実施  <a href="#">手話接客対応店舗 / 遠隔手話接客対応店舗</a>

### 体制

### KDDI

## 低料金プラン

### ■ スマイルハート割引

障がいのある方にau携帯電話をより手軽にご利用いただくために、「スマイルハート割引」を導入し、ご利用料金の割引を行っています。

2017年3月現在、身体障がい者手帳、療育手帳、精神障がい者保健福祉手帳、特定疾患医療受給者証、特定疾患登録者証、特定医療費(指定難病)受給者証をお持ちの方を対象としています。



### ■ シニア向け低料金プラン「シニアプラン(V)」

KDDIは、スマートフォンを必要としているにもかかわらず、利用料金に対する不安から使用していないというシニアのお客さまが多いことを受け、気軽にスマートフォンへ移行していただけるような料金プランを提供しています。

「シニアプラン(V)」は、満55歳以上で、シニア向けスマートフォン「BASIO・BASIO2」をご購入いただいた方を対象とした専用プランです。通常の定額プランに比べ、使用可能な月間データ容量を減らすことで、利用料金を抑えています。

### ■ MVNOを通じた取り組み

総務省では、モバイルビジネス市場の一層の活性化を実現することにより、利用者利益の向上等を図る観点から、MVNOの新規参入の促進に向けた各種施策を展開しています。KDDIの連結子会社であるUQコミュニケーションズ株式会社、株式会社ジュピターテレコム、ビッグロブ株式会社が、お客さまの料金負担を軽減する低価格帯の通信サービスを提供することで、KDDIグループ全体としてのお客さまの獲得、売上の最大化を図っています。