


平成30年8月31日

総務省総合通信基盤局長
谷脇 康彦 殿

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長 吉澤 和彦



総基料第118号文書に対する報告について

平成30年6月8日付、総基料第118号により報告を求められた内容に関し、以下のとおり報告いたします。

(1) 原因の究明及び再発防止の徹底

① 原因の究明

本件表示は、料金体系を分かりやすく説明することを目的としたイメージ図であり、同一頁内に詳細説明があることから、利用者のサービス選択に影響を与え、不当な競争を引き起こすおそれがあるものとは認識していなかったため。

② 再発防止の徹底

本件表示については、利用者のサービス選択に影響を与え、不当な競争を引き起こすおそれがあるものとして、社内マニュアルに禁止事項として継続的に掲載し、注意喚起及び周知徹底を継続的に実施する。

また、広告表示について、提供条件の内容と整合しない広告表示となっていないかを広告掲載前に確認する社内チェック体制を強化する。

(2) 類似事例の有無の調査

① 類似事例の有無の調査

電気通信役務に関する提供条件の内容と整合しない広告表示が他に当社において行われていないか調査した結果、以下の事例が判明し是正措置を実施した。

| 掲載場所 | 当社ウェブサイト ホーム> 料金・割引> ベーシックパック・ベーシックシェアパック | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---------------------------------|--|----------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|--|---------|
| 是正前の掲載内容 | <p>「spモード」の料金300円/月が、「シンプルプラン(スマホ)」の料金980円/月の中に含まれるかのように表示</p> <p>ベーシックパックご利用イメージ</p> <p>たとえばおひとりで ベーシックパック ご利用なら</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>基本プラン<small>(はがき専用機のみ)</small></th> <th>ベーシックパック</th> <th>割引</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>980円 シンプルプラン (スマホ)</td> <td>300円 spモード</td> <td>2,900円 ベーシックパック (初月1回限り)</td> <td>-1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ)</td> <td>2,480円~</td> </tr> </tbody> </table> | 基本プラン <small>(はがき専用機のみ)</small> | ベーシックパック | 割引 | 合計 | 980円 シンプルプラン (スマホ) | 300円 spモード | 2,900円 ベーシックパック (初月1回限り) | -1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ) | 2,480円~ | |
| 基本プラン <small>(はがき専用機のみ)</small> | ベーシックパック | 割引 | 合計 | | | | | | | | |
| 980円 シンプルプラン (スマホ) | 300円 spモード | 2,900円 ベーシックパック (初月1回限り) | -1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ) | 2,480円~ | | | | | | | |
| 是正後の掲載内容 | <p>シンプルプラン(スマホ)とspモードの料金を分けて表示</p> <p>ベーシックパックご利用イメージ</p> <p>たとえばおひとりで ベーシックパック ご利用なら</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>基本プラン<small>(はがき専用機のみ)</small></th> <th>シンプルプラン 専用サービス</th> <th>ベーシックパック</th> <th>割引</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>980円 シンプルプラン (スマホ)</td> <td>300円 spモード</td> <td>2,900円 ベーシックパック (初月1回限り)</td> <td>-1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ)</td> <td>2,480円~</td> </tr> </tbody> </table> | 基本プラン <small>(はがき専用機のみ)</small> | シンプルプラン 専用サービス | ベーシックパック | 割引 | 合計 | 980円 シンプルプラン (スマホ) | 300円 spモード | 2,900円 ベーシックパック (初月1回限り) | -1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ) | 2,480円~ |
| 基本プラン <small>(はがき専用機のみ)</small> | シンプルプラン 専用サービス | ベーシックパック | 割引 | 合計 | | | | | | | |
| 980円 シンプルプラン (スマホ) | 300円 spモード | 2,900円 ベーシックパック (初月1回限り) | -1,500円 discount with -200円 ずっとコム専用プラス料 (プラチナステージ) | 2,480円~ | | | | | | | |

② 原因の究明

制作過程において、他の広告物（冊子）については掲載前に誤りに気づき訂正したものの、当該訂正についてウェブサイト制作組織への情報共有がなされず、校正が漏れたため。

③ 再発防止の徹底

ウェブサイト、その他各種広告物について、校正の漏れが生じないよう一部で修正が発生した場合は、社内関連組織への速やかな情報共有を行う連携体制を構築する。

(3) 媒介等業務受託者における措置の徹底

① 類似事例の有無の調査

電気通信役務に関する提供条件の内容と整合しない広告表示が他に当社の代理店において行われていないか調査した結果、12件の事例が判明し全事例に対して是正措置を実施した。

② 原因の究明

広告表示に係るマニュアル等は当社から代理店に提供しているものの、記載事項が明確ではなく不十分であったため。

③ 再発防止の徹底

当社から代理店に対して、今回の行政指導の内容について周知し、措置の徹底を指示した。

また、当社から代理店に提供しているマニュアルを改版し、代理店独自の店頭POP等を制作・掲示する際の具体的な禁止事項や注意事項に関する内容

を追加する。加えて、当社のルートセールス担当者を通じて、各代理店に対して、当該マニュアルの確認を徹底するよう注意喚起するとともに、当社のルートセールス担当者による店頭 POP 等の確認を強化する。