

---

# 「消費者保護ルールに関するWG」 ヒアリング資料

---

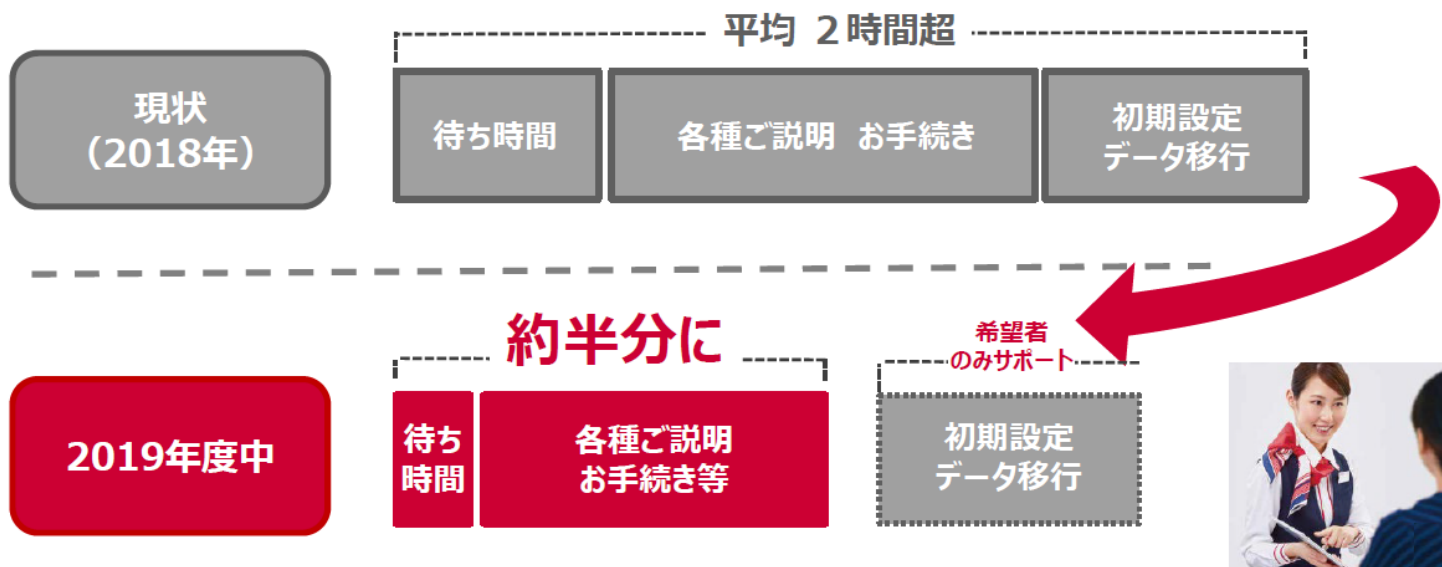
2018年11月8日  
株式会社NTTドコモ

1. 店頭対応時間の短縮に向けた取組
2. わかりやすい料金プランに向けた取組
3. 高齢者に向けた取組
4. 利用中のご契約者に向けた情報提供

# お客さまの快適な体験のために



## 待ち時間・応対時間の短縮



短縮に向けた  
取り組み

- 来店予約の拡大
- 説明方法の見直し
- 専門スタッフ配置 (初期設定・データ移行)
- スマホ教室
- WEB強化・マイクロマーケティングの推進・チャンネル間連携

◆ 待ち時間・応対時間はドコモ独自店頭調査 (2018年実施/サンプル約850店舗) に基づき算出したスマートフォン購入にかかる平均時間

\* 「中期経営戦略」(2018年10月31日 NTTドコモ2018年度第2四半期決算説明会)

- 設定項目の増加や説明義務の強化により、店頭応対時間が増加していることをうけ、項目ごとの対策を実施。

### 応対の流れ

待ち時間

提案

説明

手続き

設定

### 対策案

■ 来店予約拡大による待ち時間削減

➡ 対策①

■ 説明分散による応対時間削減

➡ 対策②

■ 初期設定の専用スタッフ配置

➡ 対策③

■ ドコモスマホ教室の拡大

➡ 対策④

### 3. 来店予約の拡大<対策①>

- 現状も来店予約は実施しているが、今後予約枠を拡大し、来店を分散させることで、待ち時間を削減。
- 2018年度中に全国300店舗、2019年度中に1,000店舗まで拡大する予定。
- さらにWEBへの誘導を積極的に行い、店舗の稼働分散を図る。

#### 従来

9月	月	火	水	木	金	土	日
3	4	5	6	7	8	9	



- 事前予約可能枠が少ない
- 来店者のうち予約利用は全体の**2割**程度
- いつ対応開始になるか分からない

#### 来店予約の拡大

9月	月	火	水	木	金	土	日
3	4	5	6	7	8	9	



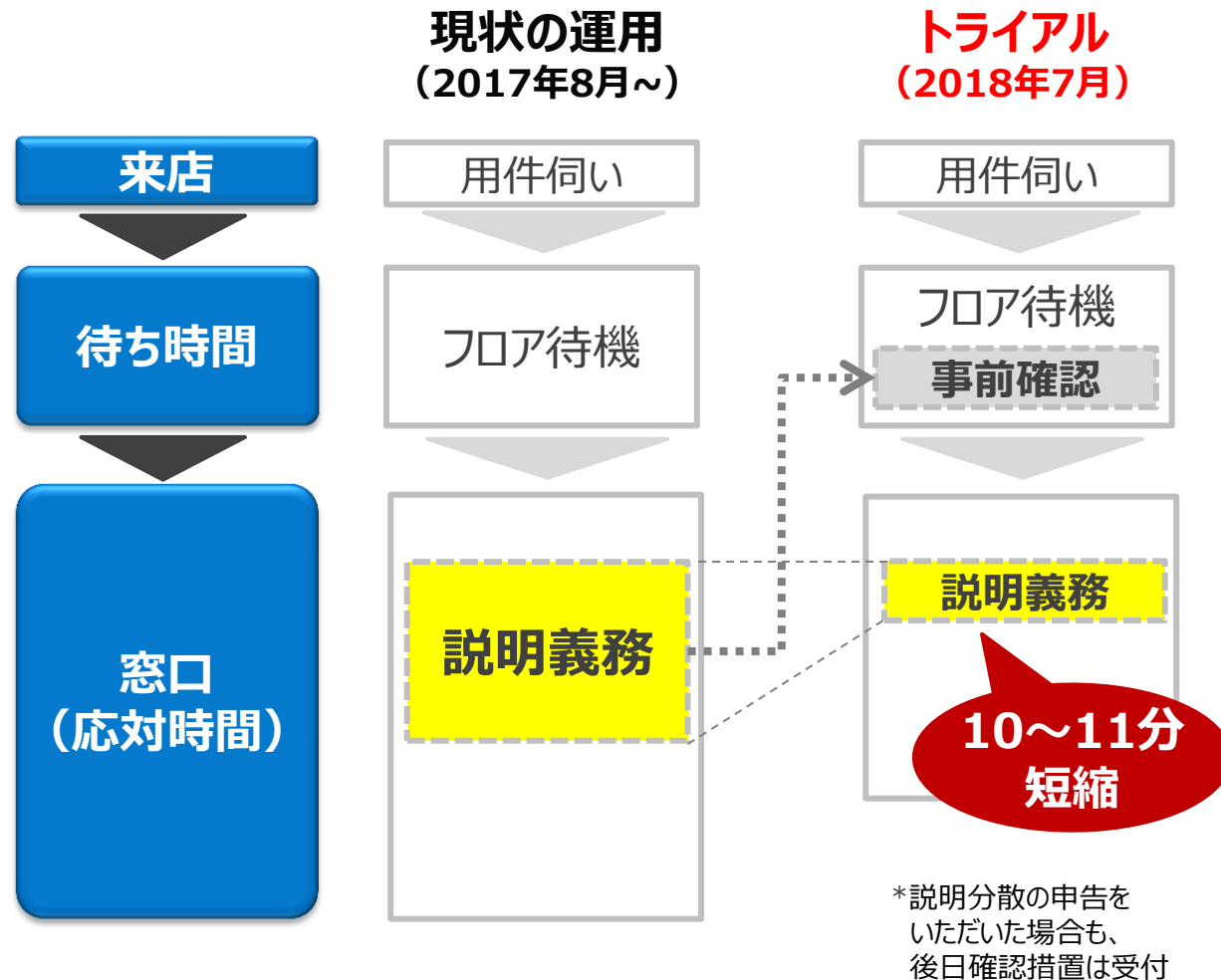
- 事前予約可能枠を拡大
- 予約利用者を全体の**8割**程度へ



- 当日予約の受付を開始

## 4. 説明分散による応対時間削減＜対策②＞

- ドコモ独自の取組として、説明方法の分散トライアルを実施したところ、窓口応対時間は10～11分程度短縮された。
- 2018年11月より500店舗に拡大し、本格実施する。



**トライアル**  
関東圏管内5店舗でトライアル

**＜トライアル結果＞**

- ・窓口での説明不要の申告が**全体の8割以上**
- ・うち、**9割以上**が応対に**満足**したとの回答
- ・ご指摘や確認措置の申出によるキャンセルなし

**本格実施 (500店舗より)**

- ・**2018年11月**より店舗拡大
- ・店頭調査等により**応対優良**だった店舗に**限り**実施

→今後も段階的に拡大

# 5. 説明分散の流れ<対策②>

■ 説明用ツール「ドコモからのご案内」を待ち時間に確認いただき、事前に確認した項目について、お客様から説明不要との申告をいただいた場合は窓口での説明を行わない。

## 待ち時間を活用し 事前閲覧

<ドコモからのご案内>



<ドコモからのご案内・説明動画>



## 事前に確認した項目のお伺い

**事前伺いシート (携帯電話版)** docomo

①ご契約者様・ご利用者様の年齢確認  
 青少年インターネット環境整備法及び電気通信事業者協会の自主基準に基づき、ご契約者様・ご利用者様の年齢を確認させていただいております。  
 ■ご契約者様： \_\_\_\_歳 ■ご利用者様： \_\_\_\_歳 ご契約者様であれば記載不要です

②説明省略項目の確認  
 ただいま、当店では応対時間短縮を目指した、スタッフからの説明時間短縮の**試験運用**を実施中です。お客様ご自身で「ドコモからのご案内」を事前にご確認いただき、内容をご理解いただいた項目は、スタッフから改めての説明を省略させていただきますので「省略可」にチェックをお願いいたします。スタッフからの説明を希望される項目は、「説明希望」にチェックをお願いいたします。 ※No.1は必ずスタッフに説明いたします

No.	項目	省略可	説明希望
1	ご利用者さまの確認について (フィルタリングサービス)		スタッフからの説明が必須の項目となります
2	携帯電話ご契約における注意事項について (サービスエリア、通信速度、パケット通信高額利用等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	契約書控えのお渡し方法について (電子または紙交付)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	基本プランについて (2年定期契約あり・なしプラン、フリーコース等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	パケットバックについて	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	割引サービスの適用条件・適用期間について	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	オプションサービスの無料期間について	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	初期費用と月々のお支払い額について	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	解約時にかかる費用について	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	「8日以内キャンセル」について	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

「省略可」にチェックした項目の説明省略に同意します。

■ご契約者様署名欄： \_\_\_\_\_ ※「省略可」に一つでもチェックされた場合、ご署名をお願いいたします

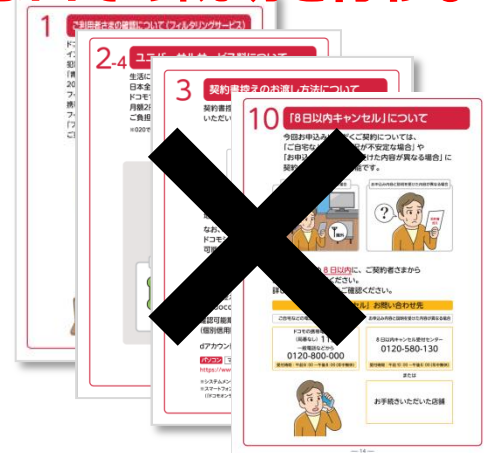
③「ドコモからのご案内」の確認について  
 ◆ご来店前に「ドコモからのご案内」をドコモホームページでご確認いただきましたか？  
いいえ はい (⇒どちらでも確認いただきましたか？ PDF版 動画版)  
 ◆待ち時間に「ドコモからのご案内」をどのような形式でご確認いただきましたか？  
冊子 動画

店舗記入欄  
 【説明開始時間】 : \_\_\_\_\_ 【説明終了時間】 : \_\_\_\_\_ 【受付担当スタッフ】 : \_\_\_\_\_  
 【お客様電話番号】 : \_\_\_\_\_ 【備考】 : \_\_\_\_\_

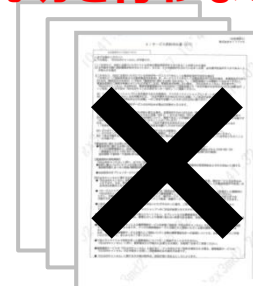
事前に確認した項目は  
①窓口での説明不要  
②改めて説明 を選択

65歳以上のお客様には必ず窓口での説明を行う

## 「ドコモからのご案内」 窓口での説明を行わない



契約書面 (一部) の説明を行わない\*



\* ご案内との重複ページのみとし  
料金は説明必須

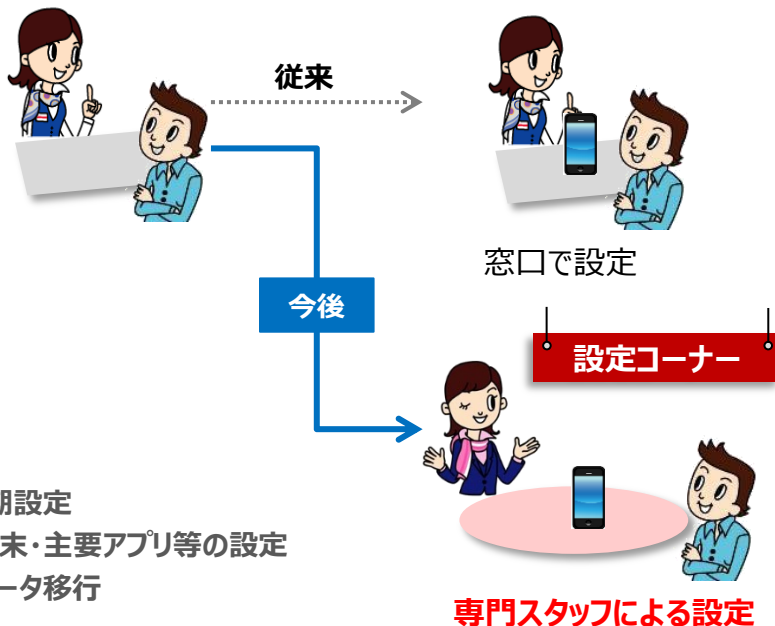
- 初期設定専用スタッフの活用により、窓口での初期設定時間を削減。
- ドコモスマホ教室でスマホの使い方サポートを実施することで、対応の効率化を図る。

## <対策③：初期設定の専用スタッフ配置>

- 初期設定を**別のスタッフに引き継ぎし**、窓口対応時間を削減する。
- 2018年10月より、50店舗にて運用開始、2019年上期には500店舗を目指す。

提案・説明・手続き

初期設定



- \*初期設定
- ・端末・主要アプリ等の設定
  - ・データ移行

## <対策④：ドコモスマホ教室>

- 2018年1月より規模を拡大して実施中
- **端末やアプリの利用方法等をご説明**する。
- 直近では9割以上の店舗が週3日開催、のべ10万人/月が参加し、2018年11月末までにのべ100万人超が参加見込

### 教室用テキスト

docomo

ドコモスマホ教室テキスト

体験編

### らくらくスマートフォンを触ってみよう

2017年12月版

Q3

### アプリを使って どんなことができるの？

A 毎日の暮らしのさまざまな場面で、いろいろなことに活用できます！

マップで行きたい場所を調べたり、電車で行く経路を調べたりも簡単です！



雑誌サービスのアプリで雑誌を読む、動画サービスのアプリで映画を見る、といったこともスマホだからいつでもできます！



詳細は03-6456-1111からCMマネージャーまでお問い合わせください。2017.12

Copyright © 2017 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved.

8



1. 手続き時間・待ち時間の短縮に向けた取組
2. わかりやすい料金プランに向けた取組
3. 高齢者に向けた取組
4. 利用中のご契約者に向けた情報提供

■ 多様なニーズに合わせて様々なお客様還元を実施してきたが、料金プランが複雑で分かりにくいというお客様の声をいただいていることから、新たな料金プランの検討を進めていく。

## 従来 (2014年6月)

音声



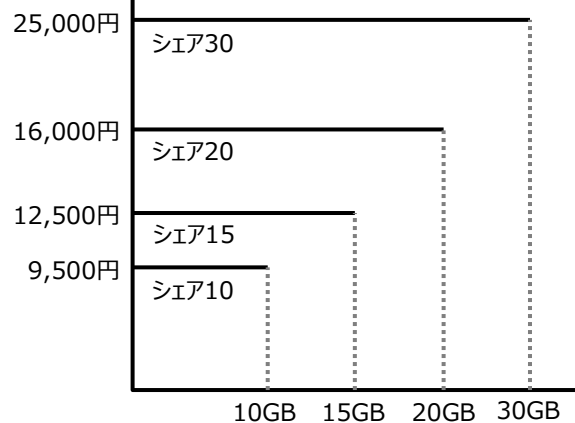
かけホーダイプラン  
2,700円 通話定額



パケット



\* 単独向けプランも提供



## 現在 (2018年5月以降)

かけホーダイプラン  
2,700円 通話定額

かけホーダイライトプラン  
1,700円 5分以内無料

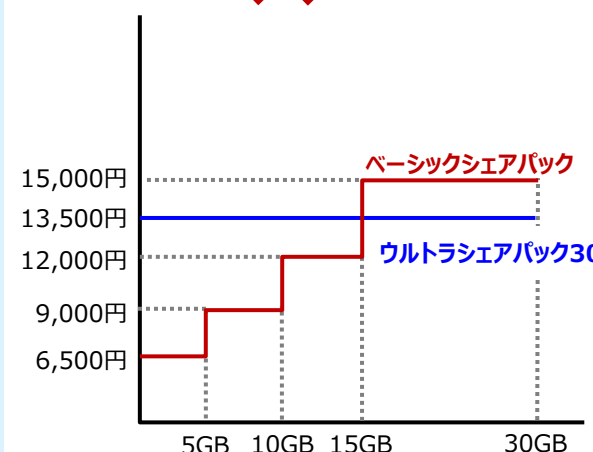
シンプルプラン  
980円 家族通話無料

利用が多い

利用が少ない



組み合わせ自由



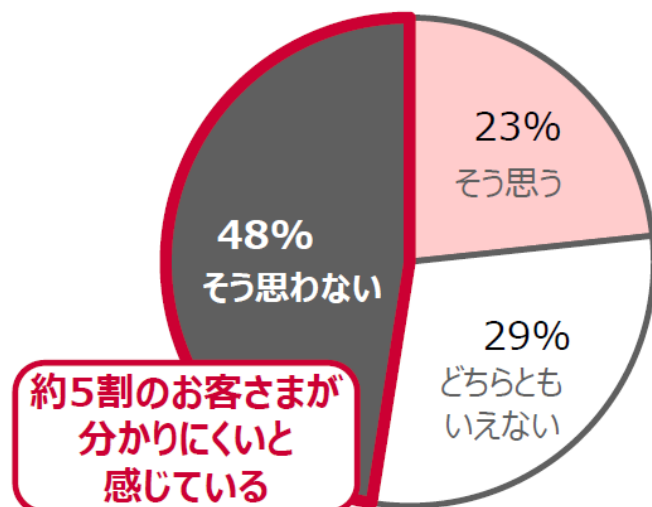
## おトクでシンプルな料金プランへ

NTT docomo

### お客さまの分かりやすさを追求

#### ドコモの料金プランについて

Q：料金プランが分かりやすい



#### お客さまの声

料金プランなど**もっとシンプル**にして欲しい。  
**分かりづらい。**

料金プラン等の**仕組みが複雑**で、  
ホームページ等を見ても**理解しきれない。**

料金プランなど、普段使っているだけでは、  
よく分かりません。  
利用者側には、**お得感が感じられない。**

◆ 料金に関するドコモ独自調査（調査時期：2018年6月、回答者数：6,618）

\*「中期経営戦略」（2018年10月31日 NTTドコモ2018年度第2四半期決算説明会）

## 大胆な料金プランの見直し

NTT docomo

2019年度第1四半期に  
発表・提供開始予定

低廉な料金プラン

2～4割程度  
値下げ

お客さま還元（1年あたり）

最大  
4,000億円  
規模

◆ お客さまのご利用状況によっては記載の値下げ水準とならない場合があります

\*「中期経営戦略」（2018年10月31日 NTTドコモ2018年度第2四半期決算説明会）

1. 手続き時間・待ち時間の短縮に向けた取組
2. わかりやすい料金プランに向けた取組
3. 高齢者に向けた取組
4. 利用中のご契約者に向けた情報提供

■ 2018年10月より、ドコモショップ店頭用ポスターやお渡しツールにより、ドコモにおける高齢者への取組についての理解促進に努めている。

## <店頭ポスター>

**ご高齢のお客さまへのドコモの取組み**

ドコモでは電気通信事業者協会が定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について※」に基づき、ご高齢のお客さまが安心して携帯電話をご契約いただけるよう、以下の取組みを通じてお客さまをサポートさせていただきます。

**65歳以上のお客さま**

ご契約時に  
**端末操作のご説明**をいたします

参加無料

**すべてのお客さま**

**ドコモスマホ教室**を開催しています

ご契約後すぐに携帯電話をお使いいただけるよう簡単な操作説明を行っております。

携帯電話をあんしん・快適にお使いいただけるよう、ドコモスマホ教室を開催しています。

**80歳以上のお客さま**

**ご家族さまのご同伴**をおすすめいたします

同伴いただいたご家族さまへも契約内容をご説明させていただきます。

**80歳以上のお客さま**

**ご家族さまへ電話にてご説明**をいたします

お一人でご来店された場合にはご家族さまに電話にてお手続きに関する簡単なご説明をさせていただきます。

※「電気通信事業者協会の取組活動に関する自立支援及びガイドライン」等に加え、電気通信事業者協会として、高齢者に対し、より丁寧で確かな対応をすることとしました。

docomo

## <お渡しツール>

表紙

docomo **ご高齢のお客さまへのドコモの取組み**

**ていねいでわかりやすい説明をいたします。**

ドコモでは電気通信事業者協会が定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について※」に基づき、ご高齢のお客さまが安心して携帯電話をご契約いただけるよう、お客さまをサポートさせていただきます。

中頁  
(三折)

**65歳以上のお客さま** → **ご契約時に端末操作のご説明をいたします**

●ご契約後すぐに携帯電話をお使いいただけるよう、簡単な操作説明を行っております。

**80歳以上のお客さま** → **ご家族さまのご同伴をおすすめいたします**

●80歳以上のお客さまのお手続き時は、ご家族さま同伴でご来店をおすすめしております。  
●同伴いただいたご家族さまへも契約内容をご説明させていただきます。

**お一人で80歳以上のお客さま** → **ご家族さまへ電話にてご説明をいたします**

●80歳以上のお客さまがお一人でご来店された場合には、ご家族さまに電話にてお手続きに関する簡単なご説明をさせていただきます。

■ 2018年10月より、65歳以上専用の「ドコモからのご案内」を作成し、より丁寧な対応に努めている。

いつもあたりまえになること。  
docomo

もっとわかりやすく、ていねいに。

**ドコモからのご案内**  
— ご契約前の重要説明事項 —

本冊子は携帯電話をご契約いただくにあたっての重要事項をご説明するものです。ご不明点がある場合はスタッフまでお問い合わせください。

ドコモのホームページ <https://www.nttdocomo.co.jp/>

高齢のお客さまとご家族さまへ

## ドコモはお客さまの **あんしん** をサポートします

ドコモでは電気通信事業者協会で定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」に基づき、高齢のお客さまがあんしんして携帯電話をご契約いただけるよう、以下の取り組みを通じてお客さまをサポートさせていただきます。

“ご契約”があんしん ..... **80歳以上のお客さま対象**

80歳以上のお客さまのお手続き時は、ご家族さま同伴でのご来店をおすすめしております。

80歳以上のお客さまがお一人でご来店された場合には、ご家族さまに電話にてお手続きに関する簡単なご説明をさせていただきます。

“すぐ使えて”あんしん ..... **65歳以上のお客さま対象**

ご契約後すぐに携帯電話をお使いいただけるよう、ご契約時には簡単な操作説明を行っております。

## 13 8日以内キャンセル

今回お申込みいただくご契約については、「ご自宅などの電波状況が不安定な場合」や「お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合」に契約のキャンセルが可能です。

ご契約日を含め **8日以内** に、ご契約者さまからお電話にてお申し出ください。詳しくは契約書控えをご確認ください。

キャンセル可能期間							
ご契約日当日	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目

ご自宅などの電波状況が不安定な場合

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

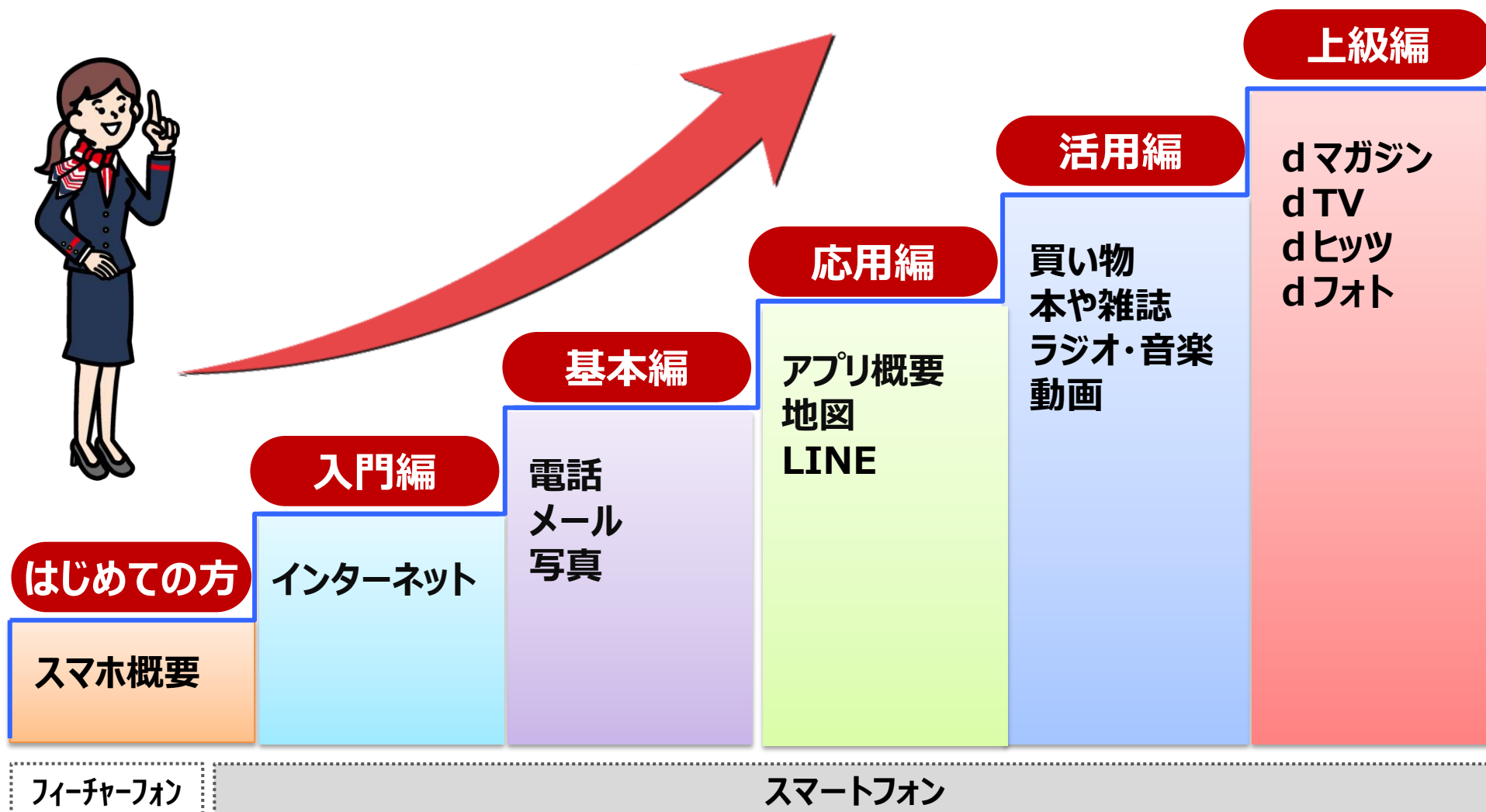
ドコモの携帯電話から (番号なし) **113**  
一般電話などから **0120-800-000**  
受付時間：午前9：00～午後8：00(年中無休)

お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

8日以内キャンセル受付センター **0120-580-130**  
受付時間：午前10：00～午後6：00(年中無休)  
または  
お手続きいただいた店舗

- お客様のレベルに応じた多彩なカリキュラムをご用意し、段階を追って繰り返し受講いただける。
- 受講者は60歳以上が85%を占め、高齢者を中心に好評をいただいている。





1. 手続き時間・待ち時間の短縮に向けた取組
2. わかりやすい料金プランに向けた取組
3. 高齢者に向けた取組
4. 利用中のご契約者に向けた情報提供

# 1 3. 料金総額推移のグラフ表示

■ 2018年8月より、新規契約・取替時に今後26ヶ月間の支払料金をグラフで示した契約書面をお渡ししお客様の理解促進を図る。



\*シンプルプラン、ベーシックパック、SPモード、docomo withを新規契約し、arrows Be (F-04K) を24回分割払いで購入した場合の例

■ 毎月送付している「請求額確定通知」から、2018年3月よりデータ量の利用状況が容易に確認できるようし、適切な料金プラン選択を促進

## ◆ご利用額確定の通知

### ■ご利用額確定のお知らせ■

※(株)NTTドコモから通信料無料で配信しています。

日頃、ドコモをご利用いただきありがとうございます。  
お客様に安心、快適にドコモのサービスをご利用いただけるよう、  
2018年2月請求(1月ご利用分)より、ご利用額が確定した  
ことのお知らせする「ご利用額確定のお知らせ」を配信させていた  
できます。

### ▼ご利用料金の確認はこちらから

<https://payment2.smt.docomo.ne.jp/spguide/ebilling/gkfap001.srv>

### ▼配信停止は下記サイトでお手続きください。

<https://payment2.smt.docomo.ne.jp/spguide/ebilling/gkfep001.srv>

※サイトへの通信は、一部有料となります。

※本メールへの返信は出来ません。

### ■お問合せ先：ドコモ料金センター

電話番号：0800-000-1800(無料)

受付時間：午前9時～午後8時

## ◆ご利用料金の確認

当月の利用可能データ量と  
利用済みデータ量をご案内

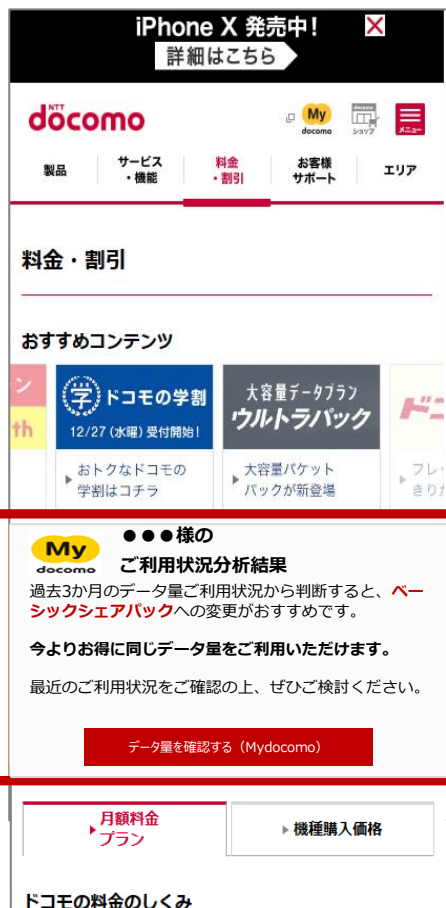
データ通信量の確認が可能

## ◆利用データ量の確認

\*当月・前月のデータ量を確認可能

■お客さまの利用実態に基づくおすすめプランのご案内を実施（dアカウント認証が必要）。

## ◆コーポレートサイト



## <参考> 拡大したイメージ

My docomo ●●●様の  
ご利用状況分析結果

過去3か月のデータ量ご利用状況から判断すると、**ベーシックシェアパック**への変更がおすすめです。

今よりお得に同じデータ量をご利用いただけます。

最近のご利用状況をご確認の上、ぜひご検討ください。

データ量を確認する (Mydocomo)

## ◆利用データ量の確認



\*当月・前月のデータ量を確認可能

- 料金プランの理解促進に向けて、2018年9月よりドコモショップ店頭にて“料金相談フェア”を開始。
- 10月末時点で100万人を超えるお客様からのご相談に対応。 \*2018年5～7月の実施分を含む

	内容
概要	期間中にお見積もりを行ったお客様に、その場でdポイントを進呈する
実施期間	2018年9月～
実施場所	ドコモショップ
お客さま向けの特典	dポイント（期間・用途限定）100ポイント *有効期限：進呈月含む6か月間



# 17. 「料金シミュレーション」サイトの提供

■「料金シミュレーション」サイトを提供し、来店せずお客様ご自身での料金プランの見直しを可能としている。



料金シミュレーションをはじめ

シミュレーションする回線は？台数は？

シミュレーションするデバイスと台数を選択してください

 iPhone 0 - +	 iPad 0 - +	 スマートフォン 0 - +
 タブレット 0 - +	 ケータイ 0 - +	 データ通信端末 0 - +

※合計で10台までシミュレーションが可能です。  
※「ケータイ」「データ通信端末」は、「プラン変更」のみのシミュレーションとなります。  
※「ケータイ」は、「Xi対応機種」想定でのシミュレーションとなります。

以下のお選びいただいたデバイスの中から、ご契約者様の代表回線を選択してください

全て子回線としてシミュレーションする

※子回線のみでのシミュレーションも可能です。  
※「iPad」「タブレット」「データ通信端末」は1台のみ指定時以外は代表回線としてのシミュレーションはできません。  
「iPhone」「スマートフォン」「ケータイ」のいずれかを代表回線とするか子回線でのシミュレーションをご利用ください。

詳細 Q