

---

「モバイル研究会・消費者保護WG合同会合」  
ヒアリング資料

---

2019年8月29日  
株式会社NTTドコモ

## (1) 事業法改正に係る当社の考え

## (2) 当社の取組状況

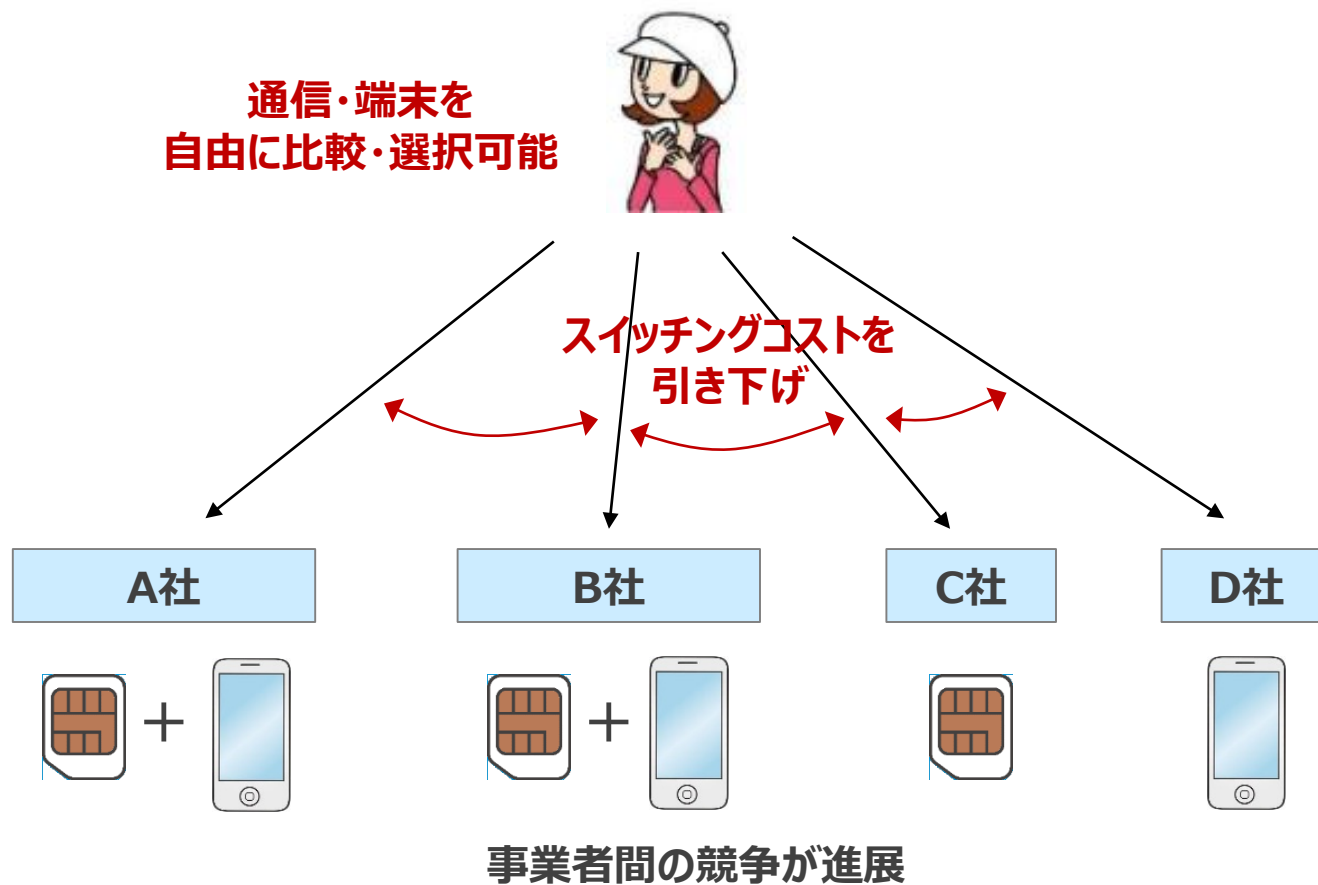
(施行までの業務の適正化・移行の円滑化に向けた取組・法施行に向けた準備状況・販売代理店への対応)

## (3) 当社の課題認識

(駆け込み乱売・既往契約・継続利用割引)

## 2. 事業法改正に係る当社の考え

- 今回の法改正により、お客さまが通信と端末それぞれを自由に比較・選択可能となることで、事業者間の競争が進展し、モバイル市場全体の活性化が期待されることから、賛同
- 料金プランや販売手法の見直し等、スイッチングコストを下げることで、お客さまの自由なサービス選択を拡げるべき



(1) 事業法改正に係る当社の考え

(2) 当社の取組状況

(施行までの業務の適正化・移行の円滑化に向けた取組・法施行に向けた準備状況・販売代理店への対応)

(3) 当社の課題認識

(駆け込み乱売・既往契約・継続利用割引)

## 4. 施行までの業務の適正化①（料金プラン）

- 当社は法施行に先駆けて、改正法の趣旨を踏まえた料金プランの見直しに取り組み、6月1日から分離プランの提供を開始し、540万を超えるお客さまにお申し込みをいただいている
- 今後、省令及びガイドラインを踏まえ、改正法適合プラン等の策定を検討していく考え

### 通信と端末の完全分離

### 2年契約の見直し

新料金（分離）プラン 6月1日提供開始

**ギガホ**

「ギガホ割」適用で最大6か月間

**4,980円**

**ギガライト**

**1,980円～**

※ みんなドコモ割(3回線以上)適用時

2019年5月末  
で終了

**月々サポート**

**端末購入サポート**

端末販売を条件とする  
通信料金の割引

通信契約の継続を  
条件とする端末割引

省令・ガイドライン(案)を  
踏まえ、  
改正法適合プラン  
を検討中

## 5. 施行までの業務の適正化②（端末）

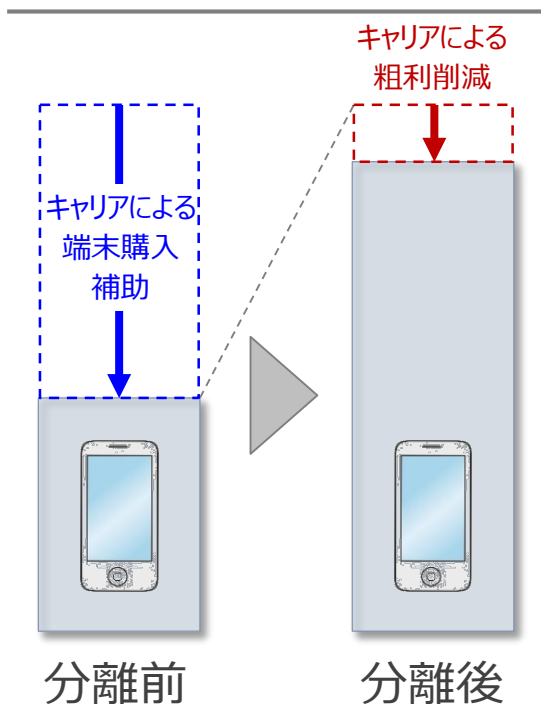
- 端末販売については、分離プランの導入にともない、定価販売を基本
- 購入に係るご負担を減らすため、自らの端末粗利削減等による価格引下げや、4万円以下のスタンダードモデルの端末拡充に加え、新たな端末の販売方法の提供を開始

端末は定価販売を基本



新たな端末販売方法

### 端末粗利の削減



36回分割払い

+

スマホおかえし  
プログラム

最大12回分の分割支払金のお支払いが不要に

- 適用条件は端末返却のみ
- 通信契約継続の条件なし

- 新料金プランへの円滑な移行に向け、様々な手段を用いた周知、適切な選択に資する料金シミュレーションの提供、ドコモショップ店頭での料金相談フェアの実施等、お客さまに寄り添った取組を実施
- 現在検討中の改正法適合プランについても、同様の移行円滑化の対応を行う考え

### 周知

#### マス媒体を用いた幅広いご案内

(テレビCM、インターネット)

#### お客さまへの個別のご案内

(ダイレクトメール、電子メール等)

#### 対面でのご案内

(ドコモショップ、量販店等)

### ご検討・お手続き

#### 料金シミュレーションの提供

- ✓ 利用実績を元におすすめプランを表示
- ✓ そのままWEBサイト上でお手続きも可能



#### しっかり料金シミュレーション

お客さまのご利用状況をもとに  
おすすめプランをご提案

#### ドコモショップ店頭での料金相談フェア

- ✓ 料金相談でdポイントプレゼント



- 法施行に向け、当社は社内体制を構築して周知等の対応を行い、システム対応も最優先で実施
- 販売代理店に対しても、改正法の趣旨や要請に基づき講ずべき取組等に係る周知・指導を実施

### 社内向け対応

#### システム対応

#### 改正法の趣旨等の周知

(6月～)

- ✓ 経営幹部・営業部門における情報連絡（連絡会議・メール周知等）
- ✓ 全社員向けWEB研修（9月～）

#### 社内体制の構築

- ✓ 販売施策の総点検（クーポン、キャンペーン等）
- ✓ 業務ルールの見直し

#### 改正法適合プランの提供

(10月～)

- ✓ 最優先でシステム開発を実施

#### 総額表示 (10月～)

- ✓ 通信サービス契約時の表示
- ✓ 契約の自動更新時は、2020年1月以降に配信するメール等から対応

### 販売代理店向け対応

#### 改正法の趣旨等の周知・指導

(6月～)

- ✓ 文書・システムによる周知

#### 届出制の周知等 (7月～)

- ✓ 説明会の実施
- ✓ 施行後の届出状況の報告要請

#### 端末割引額の通知 (10月～)

- ✓ 当社の端末割引額を通知
- ✓ 利益提供額の上限との差額を参考に提示



## 8 . 販売代理店への対応①（代理店手数料）

- 代理店手数料について、回線や端末の販売を中心とした従前の体系から、2018年度より、利用促進や継続的なサービス利用に対する体系へ見直しを図っているところ
- 当社は改正法の趣旨を踏まえ、駆け込み乱売を目的とした販売奨励金の増額等は実施していない

2018年3月以前

「販売」が中心  
(回線獲得・端末販売)



2018年4月以降

「販売」と「利用促進につながる活動」  
の双方をバランス良く



※サービスの継続状況等に応じた手数料や  
ドコモスマホ教室の実施に応じた手数料等

## 9. 販売代理店への対応②（店頭広告表示）

- ドコモショップや量販店を含む販売代理店に対しては、業務マニュアルの策定のみならず、事前及び事後の確認体制を構築する等、店頭広告表示の適正化に努めている
- 総務省、消費者庁からの要請を踏まえ、2019年7月に全ての販売代理店に対して法令遵守を改めて要請

  : 従前からの取組   : 法施行に向けた新たな取組（6/20要請文発出後）

|             |        | 事前  |   |                             | 事後（2019/4実施）                         |                                 |
|-------------|--------|---|---|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| ドコモ<br>ショップ | 店頭     | <b>ルール整備</b><br><small>（業務マニュアル頒布）</small><br><small>※代理店が運用上判断がつかない場合は事前確認</small> | <b>当社指定様式に限定</b><br>（2018/12実施）<br><small>※独自様式の要望がある場合は、事前審査</small> | <b>法令遵守要請</b><br>（2019/7実施） | <b>営業担当による実地確認</b><br>（四半期・全店）       | <b>本社営業管理部門による監査</b><br>（年次・全店） |
|             | チラシ    |   | <b>SNS等での価格訴求禁止</b><br>（2019/2実施）                                     |                             |                                      |                                 |
|             | メールSNS |   |   |                             |                                      |                                 |
| 量販店<br>併売店  |        |   |   |                             | <b>本社営業管理部門による監査</b><br>（年次・システム設置店） |                                 |

■ ドコモショップにおける店頭広告等について当社指定様式を定め、広告表示の適正化に向けた取組を徹底

## 定価販売

NTT docomo

**当店おすすめ機種**

(●,●●●●円×36か月分+頭金●●円)

支払総額/現金販売価格：●●●,●●●●円  
 頭金 ●,●●●●円、分割支払金(36回/月) ●,●●●●円  
 【分割払い】実質年利率：0% 支払期間(回数)：38か月(36回)  
 新規契約・契約変更の場合3,240円、機種変更の場合2,160円の  
 契約事務手数料がかかります。

詳しくは店頭スタッフまで

## スマホおかえしプログラム

NTT docomo

**スマホおかえしプログラム  
対象機種！！**

**24か月目にスマホおかえしプログラムを  
利用する場合のお客さま負担額**

(●,●●●●円×24か月分+頭金●●円)

※ご購入時にプログラムにご加入いただき、ご購入翌月(1か月目とする)から24か月目までに端末を返却いただく必要  
 があります。  
 ※ご返却時に未払金がないこと、端末に故障・水濡れ・破損・改造等が  
 なく正常に動作することをドコモにおいて確認できること、dポイントクラブ/  
 ドコモビジネスプレミアクラブに加入されていることが条件です。  
 ※25か月目以降のご返却の場合はお客様負担額が変わります。

支払総額/現金販売価格：●●●,●●●●円  
 頭金 ●,●●●●円、分割支払金(36回/月) ●,●●●●円  
 【分割払い】実質年利率：0% 支払期間(回数)：38か月(36回)  
 新規契約・契約変更の場合3,240円、機種変更の場合2,160円の  
 契約事務手数料がかかります。

詳しくは店頭スタッフまで

負担額を表示  
(総額・月額)

適用条件がある  
場合、明瞭に表示  
(金額近傍に記載)

(1) 事業法改正に係る当社の考え

(2) 当社の取組状況

(施行までの業務の適正化・移行の円滑化に向けた取組・法施行に向けた準備状況・販売代理店への対応)

(3) 当社の課題認識

(駆け込み乱売・既往契約・継続利用割引)

- 一部報道において、法施行前の駆け込み乱売の激化が指摘

### 通信大手、販売過熱 今秋のルール変更前にシェア争奪

携帯通信大手の端末販売競争が激化している。端末と通信料の「完全分離」や楽天の参入で10月以降、携帯市場は激変する見通しでその前に少しでもシェアを伸ばしておこうと躍起だ。

（中略）

東京・千代田区の家電量販店。KDDI（au）の携帯売り場には、「他社からの乗り換えで最大6万円お得」「商品券5万円分プレゼント」などの貼り紙が並ぶ。新規の端末購入を勧める店員は「10月に販売ルールが変わり、今のような値引きができなくなる。新規購入なら消費増税前の今がお薦め」と話す。

例えば、ソニーのスマートフォン「エクスペリア」の最新機種。本体価格は12万円弱だが、家電量販店の店員は「5万円までなら値引きできます。即決ならさらに1万円安くします」という。ソフトバンクのスマホ売り場でも同様のキャンペーンを展開している。

（以下略）

出典：日本経済新聞（2019年8月9日）

# 13. 当社の課題認識①（駆け込み乱売）

- 法施行前の駆け込み乱売として、割引適用条件表示の視認性が十分とは言えない広告や、改正法の趣旨に反する過度な端末購入補助・キャッシュバックは現に存在
- 同様に、改正法施行前の提供条件による端末買換えサポートプログラムの販売も、依然として行われている

ソフトバンク  
(2019年8月上旬)



KDDI  
(2019年8月上旬)





# 14. 【参考】「～放題」とする広告表示

- 当社の新料金プラン「ギガホ」における「ネット使い放題！」の広告表示について、本年5月に優良誤認表示に該当し得るとして、消費者庁より行政指導を受けたところ
- いわゆる「放題」表示については、消費者の受け止め方を踏まえ、適正化に取り組む必要がある

## ドコモ (ギガホ)

ドコモ docomo  
これから、シンプル2択。  
**ギガホ**  
ネット使い放題!<sup>※1</sup>  
4,980円/月<sup>※2</sup>  
※1 当月のデータ通信量が30GBを超えた場合、通信速度が制限され、動画やアプリなどのデータ送受信に時間がかかる場合があります。  
※2 プラス、キッズケータイプランを多く契約し通信量がアップした場合は、最大6か月（2019年9月30日までのご契約の場合）の期間限定で、月額料金を500円引きの特別価格が適用されます。※3 2年契約（2020年9月30日まで）の契約の場合、月額料金を500円引きの特別価格が適用されます。※4 別途毎月1,000円（月額）のオプション料金を追加する必要があります。

**表示を是正**  
〔 テレビCM・ポスター差替等 〕

## ソフトバンク (ウルトラギガモンスター+)

対象の動画・SNSサービスはデータ消費されません。  
これが**動画SNS放題**です  
対象サービス  
YouTube TVer GYAO! Hulu  
Netflix LINE Twitter Instagram Facebook TikTok  
\*対象サービス内の一部機能については、データ通信量を消費します。詳しくはこちら。  
\*各サービスの利用料金は別途各社へお支払いください。

- ✓ 対象サービス内の一部機能については、データ通信量を消費します。詳しくはこちら。
- ✓ 各サービスの利用料金は別途各社へお支払いください。

## KDDI (au データMAXプラン)

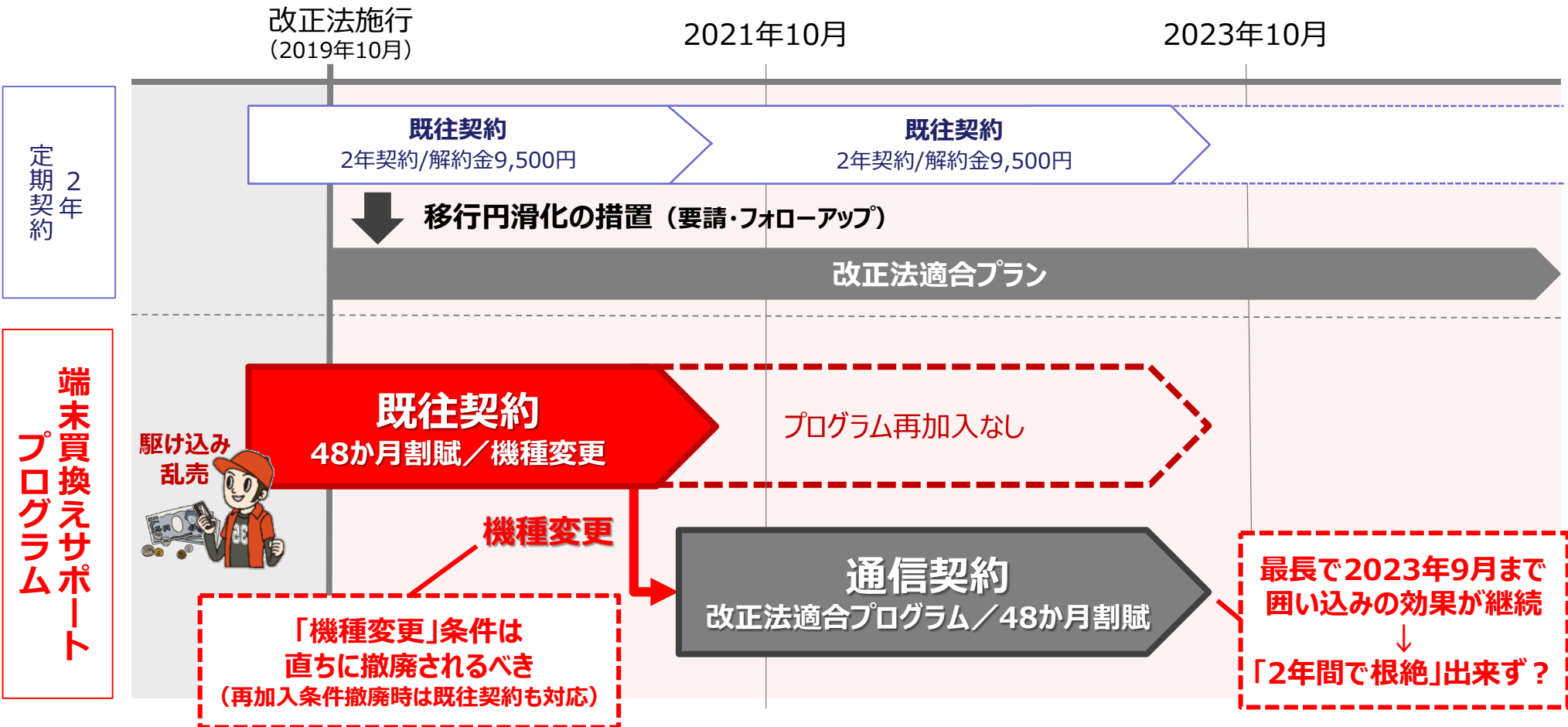
2019年7月26日受付開始  
**新登場**  
データ容量上限なし!!!  
au データMAXプラン  
※動画ストリーミング等利用時、速度制限有  
※一定期間内の大量データ利用時、混雑時間帯の速度制限有  
※テザリング等のデータ容量上限有

- ✓ 動画ストリーミング等利用時、速度制限有
- ✓ 一定期間内の大量データ利用時、混雑時間帯の速度制限有
- ✓ テザリング等のデータ容量上限有

- 条件表示 (再掲)
- ✓ 当月のデータ通信量が30GBを超えた場合、通信速度が制限され、動画やアプリなどのデータ送受信に時間がかかる場合があります。

# 15. 当社の課題認識②（既往契約）

- 2年定期契約の既往契約は、利用者の申出がなければ、解約金9,500円の料金プランに留まることになる。そのため、改正法適合プランへの移行円滑化の措置が要請され、改正報告規則等を基にフォローアップが行われる
- 端末買換えサポートプログラムは、「機種変更」が残債免除の条件となっている現状のままでは、駆け込み乱売と合わせて、最長で2023年9月まで囲い込みの効果が継続する可能性が高い





# 16. 当社の課題認識③（継続利用割引）

- 当社の「ずっとドコモ特典」等は、長期契約者への感謝のしるしとして提供しており、拘束性を意図したものではない
- 改正省令に照らすと、永らく当社のフィーチャーフォンをご利用のお客さまへの進呈ポイント切下げを余儀なくされるが、この不利益変更に対する合理的な説明は困難であり、円滑な移行を妨げるものとして懸念

## 新料金プラン（現行）

改正省令：1年間で利用料金1ヶ月分が上限

| 料金プラン   | 月額料金<br>(税込金額)     |
|---------|--------------------|
| ギガホ     | 6,980円<br>(7,678円) |
| ギガライト   | 2,980円<br>(3,278円) |
| ケータイプラン | 1,200円<br>(1,320円) |

1ヶ月分の  
利用料金  
を超過

| ステージ           | ずっとドコモ特典<br>ポイント数 |
|----------------|-------------------|
| プラチナ<br>(15年超) | 3,000pt           |
| 4th<br>(10年超)  | 2,000pt           |
| 3rd<br>(8年超)   | 1,500pt           |
| 2nd<br>(4年超)   | 1,000pt           |
| 1st<br>(4年未満)  | 500pt             |

## 改正法適合プラン

スマホでなく、使い慣れた  
ケータイを使い続けたいが...



(ドコモ歴15年超のお客さま等)

改正法適合プランにおいて、当該ステージの特典設定は、**不利益変更となるため、円滑な移行の妨げ**となる

※ dポイントは税込価格への充当となるため、税込金額で比較（税率10%で計算）