

# 消費者保護に関する取組について

平成27年4月20日  
株式会社NTTドコモ

ICTサービス安心・安全研究会での議論、PI0ネット等のご意見・ご相談の状況を踏まえ、お客様サービスに関する次の取組(消費者保護施策)を予定しております。

なお、これら取組みの他に、本日より発足いたしました、TCA相談センターにおけるご意見・ご相談等の状況等を踏まえてサービス改善の検討を進めてまいります。

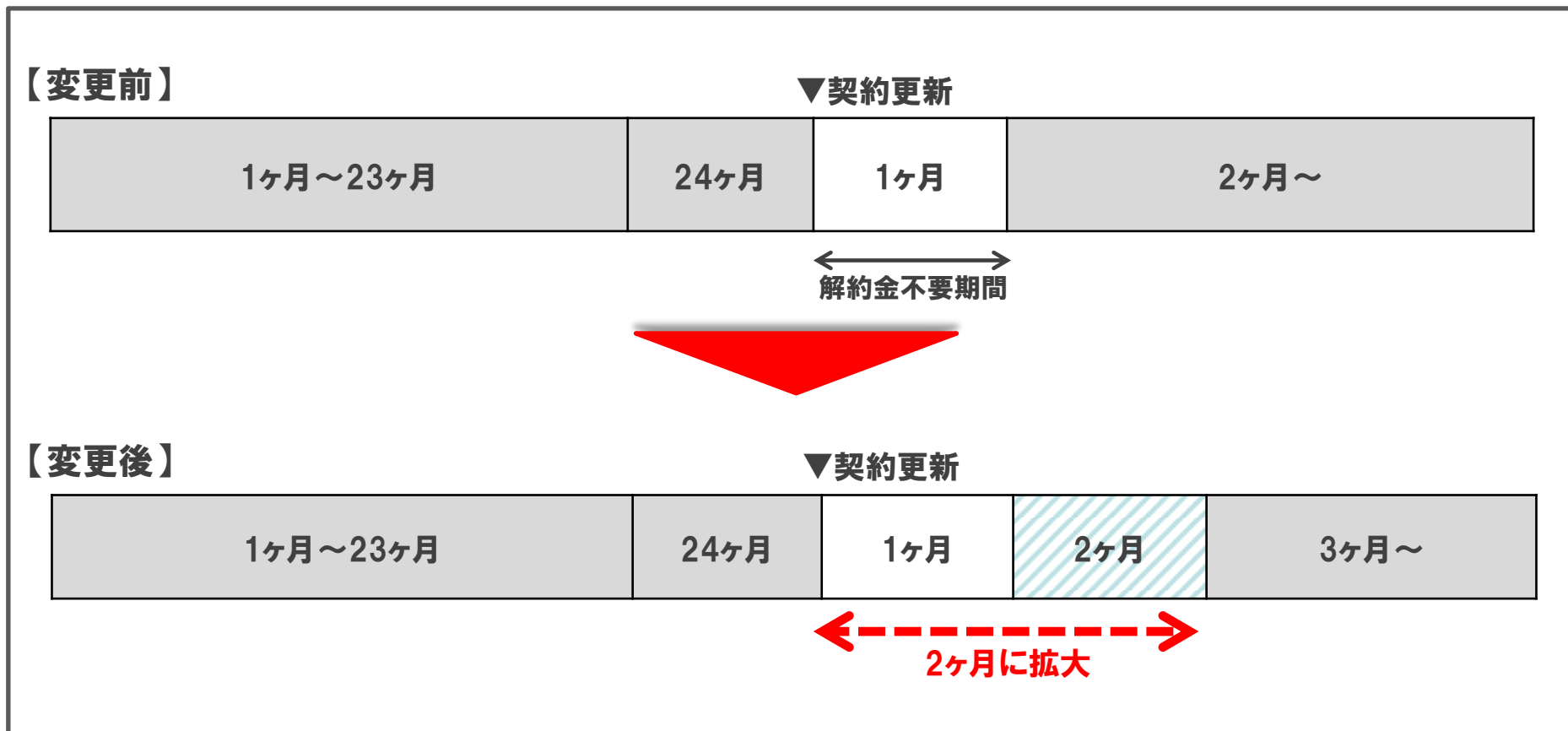
### 《消費者保護に関する取組》

1. 定期契約の更新月(解約金不要期間)の拡大
2. 定期契約の更新月に関するご案内強化
3. お試しサービス(仮称)のご提供
4. オプションサービスの無料期間に関するご案内強化

# 1. 定期契約の更新月(解約金不要期間)の拡大

定期契約について、解約金の適用なく契約解除が可能な期間を2ヶ月間に延長します。

《提供イメージ》



サービス開始時期

平成27年度第3四半期(予定)

## 2. 定期契約の更新月に関するご案内強化

契約更新に関するご案内について、従前の方法に加え新たに更新時期に関するお知らせメールを送信し、ご契約者の認知度向上に努めます。

### 提供内容

- ①請求書によるご案内
- ②お客様ポータルサイト「Mydocomo」における契約期間の表示
- ③ドコモご利用料金お知らせメールによるご案内(オプトイン)
- ④(新)更新時期に関するお知らせメール(オプトアウト)**

### サービス開始時期

④平成27年6月(予定)

### ◀④更新時期に関するお知らせメール 提供イメージ▶

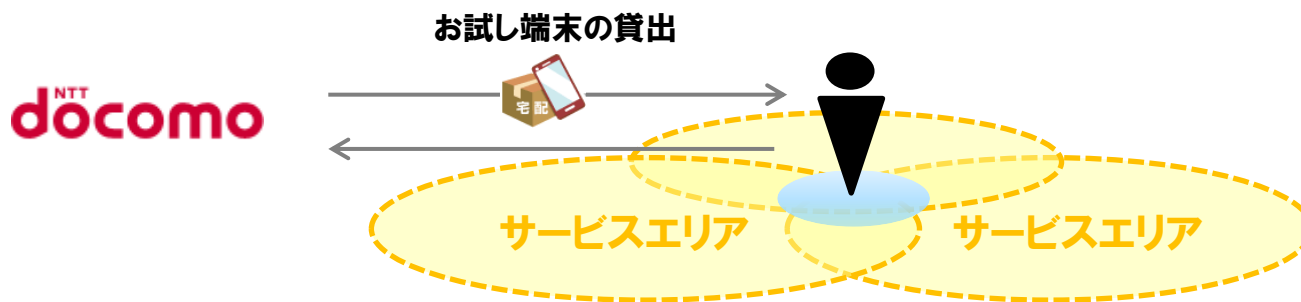
#### ▼契約更新

1ヶ月～23ヶ月	24ヶ月	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月～
----------	------	-----	-----	------

**▲④更新時期に関するお知らせメール**

### 3. お試しサービス(仮称)のご提供

回線のご契約にあたってエリアのご不満・ご不安をお持ちのお客様に対し、安心してご利用いただける環境を整備するため、お申し出により利用料無料でお試し端末をご提供します。



#### 《主要スペック(検討中)》

ご利用対象

当社のサービスエリアの確認を希望される方

ご利用料金

無料(送料はお客様負担)

ご利用期間

電話機が届いてから5日間程度のご利用

対象機種

スマートフォン(端末は原則当社にて指定します)

その他

データ通信の利用のみ可とします  
(サイト閲覧・アプリケーション利用制限あり/通話不可)

サービス開始時期

平成27年6月(予定)

## 4. オプションサービスの無料期間に関するご案内強化

オプションサービスを無料でご利用いただける期間のご案内について、従前の方法に加え新たに電子メール等でもご契約者にお伝えします。

### 提供内容

- ①総合カタログ、ホームページ等の表示
- ②店頭でのご説明
- ③お客様ポータルサイト「Mydocomo」における無料期間の表示
- ④(新)契約書面への記載
- ⑤(新)ご契約案内メールへの記載(dマーケットの主要サービス)

### サービス開始時期

- ④平成27年度第2四半期以降(予定)
- ⑤平成27年6月(予定)

# (参考)オプション無料期間に関するご案内

## 《ホームページ 掲載イメージ》

dビデオ powered by BeeTV

ドコモ以外もOK※1

dビデオは、2015年4月22日(水曜)にdTVへ生まれ変わります!  
詳しくはdビデオ サービスサイトでご確認ください。  
☞ 4.22 dビデオは、dTVへ。

国内外の映画、ドラマ、アニメ、音楽からBeeTVまで! 約12万作品が月額500円で見放題!

**初回31日間 無料** <2014年11月1日(土曜)〜>  
dビデオ/dマガジン/dヒッツ/dアニメストア※2  
(dアニメストアは2014年11月8日(土曜)〜)

月額使用料
500円 ※3
(初回7日間無料) ※4
(初回31日間無料キャンペーン中) ※2

## 《総合カタログ 掲載イメージ》

初回7日間無料\*1! 定額で楽しめるサービス。 ▶ 初回31日間無料キャンペーン\*2!

dビデオ powered by BeeTV

\*初回7日間無料\*1 - 月額使用料500円\*1  
\*オンラインでOK

NEW dビデオは4月22日(水)「dTV」に生まれ変わります!!

国内外の映画、ドラマ、アニメなど約12万作品が月額500円で見放題! 新作レンタルも!

**glee/グリー**  
シーズン4  
©2012-2013 Fox and its related entities. All rights reserved./  
©2012-2013 Twentieth Century Fox Film Corporation. All rights reserved.

**妖怪ウォッチ**  
GLS/YWP-TX

**空飛ぶ伝説**[TBSオンデマンド]  
©TBS

**EXILE LIVE TOUR 2013 "EXILE PRIDE" 9.27 FINAL**

**レンタル作品も充実!**  
話題の新作映画やドラマが楽しめる。レンタルサービスです。  
月額料金だけでなく、ドコモの携帯電話料金とあわせてお手帳にご利用になります。  
後継 100円〜

※作品により価格が異なります。

**マレフィセント**  
標準価格: 400円  
2015年8月29日(土)まで配信  
©2014 Disney

**ルパン三世**  
標準価格: 400円  
2016年2月17日(水)まで配信  
©2014 モンキーパンチ/「ルパン三世」製作委員会

ドコモポイントでレンタルOK

## 《Mydocomo 掲載イメージ》

### ご契約内容確認・変更

現在のお客様のご契約情報を表示しております。申込・変更などがある場合は各ページよりお手続きいただけます。

なお、お客様の契約状態によってお手続きができない旨のメッセージが表示される場合や、申込・変更のボタンが表示されないお手続きについては、インフォメーションセンターへご相談下さい。

**音楽・映像配信**

未契約  
お申込みいただくと、本サービスの月額料金が31日間無料でご利用いただけます!

dビデオ powered by BeeTV

申込