
【別冊】
「モバイル市場の競争環境に関する研究会」
ヒアリング資料

2018年11月14日
株式会社NTTドコモ

- 主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」
- 主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」
- 主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(1) 料金プランの理解容易性についての検証

- ✓ 携帯電話の料金について、各携帯電話事業者において、様々な料金プランが提供されており、契約時の提供条件の概要の説明などにより利用者の理解を図られている。しかしながら、料金プランが複雑化する中で、契約時の説明が長時間化したり、それにもかかわらず、自らが加入している料金プランの内容を把握できず、適切な選択を行えていない利用者が見られたりするなどの問題が生じている。利用者が自らの料金プランを正確に理解した上で、より適正な料金プランを選択できるよう、利用者に対する説明をより適切かつ丁寧に実施する必要があるが、そもそも各種割引の条件を含む料金プランの複雑さや利用者にとっての分かりづらさに問題の原因がある可能性があるところ、**利用者にとって分かりやすい料金プランの在り方について検証し、見直すべき点について検討**することが必要ではないか。
- ✓ 多数の注記が必要な料金プランではなく、シンプルな料金プランを目指すべきではないか。
- ✓ 全ての音声通話プラン・データ通信プラン・割引は組合せ可能とすべきではないか。組み合わせられないものがある理由は何か。

当社の見解/回答

- これまでも、お客さまの多様なニーズに応えるため、様々なお客さま還元を実施してまいりました。
- 2018年5月からは、ご利用に応じて段階的に最適な料金が適用となるベーシックシェアパック・ベーシックパックの提供を開始し、同時に、全てのポケットパックと自由に組み合わせてご利用いただけるよう、シンプルプランの適用拡大を図ったことで、より多くのお客さまに、利用実態に応じたサービス選択をいただけているものと考えます。
- 一方で、「複雑で分かりにくい」「おトクが感じられない」というお客さまの声をいただいていることから、2019年度第1四半期に大胆に料金を見直し、シンプルで分かりやすい料金プランを提供する予定です。

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(1) 料金プランの理解容易性についての検証

- ✓ 同一サービスは同一料金とすべきではないか。同じ音声定額やデータ通信容量に対して複数の料金が設定されている理由は何か。

当社の見解/回答

- 定額制の「ウルトラデータLパック」と段階制の「ベーシックパック（ステップ4）」では、同じ20GBのデータ通信量で異なる料金としておりますが、他業種においてもボリュームディスカウントやパッケージ料金は一般的であり、それと同様に予め大容量のプランをご契約いただいているかどうかによって、異なる料金設定としております。
- また、おひとりをご利用の「ウルトラデータLパック」と、家族でシェアいただくことができる「ウルトラシェアパック30」については、データ通信量をシェアできるかどうかによって便益に差があるため、異なる料金設定としております。

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(2) 利用者の理解促進のための方策

- ✓ 携帯電話事業者では、利用者が支払額のイメージをつかめるように、月ごとの支払額を示すなどの工夫をしている。公正取引委員会調査では、「MNOと契約した場合の一定期間の費用総額のイメージを持ってないまま、一括で示される端末値引き額の大きさに誘引されて、本来の選好に沿った選択をできていない消費者がいる可能性がある」ことから、「MNO各社は少なくとも期間拘束契約をする場合には、当該期間において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことが望ましい」と指摘されている。こうした指摘も踏まえ、**通信サービス・端末を合わせた拘束期間全体での支払総額を利用者に提示することなど、利用者による理解促進の取組を検討**することが必要ではないか。

当社の見解/回答

- 新規契約または機種変更時等にお渡しする契約書面において、2018年8月より、月々のお支払総額・26ヶ月分の推移をグラフにてお示ししております。
- なお、プラン変更等によりお支払いいただく料金が変わることや、2年間のお支払い額にて契約いただくものではないため、2年間の総額表示ではなく、あくまで目安として毎月のお支払金額をグラフとしてご提示しております。

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(2) 利用者の理解促進のための方策

- ✓ 販売代理店における表示の現状をどのように認識しているか。
- ✓ 一部の販売代理店においては、**利用者に誤認を与えるおそれのある表示**が行われているとの指摘もある。このような行為も利用者による本来の選好に沿った選択を阻害するおそれがあることから、**適切な表示が確保されるよう対応を検討**することが必要ではないか。

当社の見解/回答

- 販売店における適切な表示の確保に向け、各種ガイドラインに則り、販売店への指導等を実施しておりますが、更なる適切な表示の確保に向けては、業界全体の取組みとして検討が必要であると考えます。

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(3) 利用実態と契約している料金プランとの間の乖離

- ✓ 携帯電話事業者では、データ通信について、通信量に応じた複数の定額プランを提供している。1か月のデータ通信使用量が2GB未満の利用者が全体の半数近くを占める一方で、1GBや2GB上限の料金プランを契約しているユーザは約2割にとどまっているなど、利用実態と契約している料金プランとの間で乖離が生じており、モバイル検討会報告書を踏まえ、本年6月に総務省からMNO3社に対し、**「過去の利用実績等に基づき、利用金額が適正となる料金を案内する」**よう行政指導を行ったところである。これを踏まえ、**MNO3社のその後の取組状況を検証するとともに、利用者がより適正な料金プランを選択できるよう、更に講ずべき措置がないか検討**することが必要ではないか。
- ✓ 本年6月の行政指導を踏まえてどのように取り組む予定か。
- ✓ 契約後に料金プランを見直していない利用者に対して、料金プランの見直しを促す等の取組を行っているか。また、今後どのように取り組む予定か。
- ✓ 利用者のリテラシー向上に向けてどのような取組を行っているか。また、今後どのように取り組む予定か。

当社の見解/回答

- 利用実態に基づく適切な料金プランのご案内については、全国のドコモショップにて「料金相談フェア」を実施し、2018年10月末時点で約150万人のお客さまにご利用いただいております。
- また、9月からはコーポレートサイト上において、個々のお客さまのご利用実態に応じたおすすめプランのご案内を行っております。
(dアカウントでログインした際、料金のページにおいて表示)
- その他、全国のドコモショップにて無料で「スマホ教室」を実施する等、お客さまの理解促進に努めております。

主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」

(4) その他

- ✓ 以上のほか、**利用者による理解を妨げ、適切な料金プランの選択を阻害する要因**はないか。また、それらの要因に対して、どのような対応をとる必要があるか。

当社の見解/回答

- これまで様々なお客さま還元を実施してまいりましたが、「料金プランが複雑」「おトクが感じられない」というお客さまの声をいただいております。料金プランの多様化がお客さまの理解を妨げている可能性もあることから、2019年度第1四半期に大胆に料金を見直し、シンプルで分かりやすい料金プランを提供する予定です。

- 主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」
- 主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」
- 主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

- ✓ MNO3社は、2年間の期間拘束及び自動更新を伴う契約を利用者と締結し、決められた期間中に解約されない場合には、違約金を伴う期間拘束が継続する仕組みとしており（※）、また、一部の事業者は、端末の4年割賦払いと機種変更時に割賦残債を免除するプログラムを組み合わせ提供している。これらについては、利用者が追加の負担なく携帯電話事業者を乗り換えられる期間を限定することで利用者を長期にわたって拘束しているのではないかといった観点から、モバイル検討会や公正取引委員会調査においても指摘されてきている。こうした指摘も踏まえ、**スイッチングコストを引き下げ、利用者による自由なサービス・事業者選択を確保するため、期間拘束及び自動更新の在り方について検討**することが必要ではないか。

（※）期間拘束や自動更新を伴わない契約もあるが、期間拘束及び自動更新を伴う契約に比べて料金が高いか、又は一部の割引が適用されない。

当社の見解/回答

- 定期契約プランは、「長期間の契約をすれば、料金がお得になるプランを提供してほしい」というお客さまからのご要望にお応えして提供開始しました。現在提供している2年定期契約については、MNPの活性化等、競争が進展する中、更なる料金の低廉化を実現するため、一定期間のご利用をお約束いただくプランとしてご用意したものです。
- これまでも当社では、総務省「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」での提言を踏まえ、以下の取組みを実施し、お客さま利便の向上に努めてまいりました。

2015年6月	更新月お知らせメールの送付	・2年契約満了月にメール、SMS等でのご案内を実施
2016年4月	更新期間の拡大（2か月）	・更新期間を「契約期間満了の翌月1か月間」から「翌月および翌々月の2か月間」に拡大
2016年6月	選べる2つのコースの提供	・契約から2年経過時点で、基本料金が同額のままで解約金がかからない「フリーコース」を提供開始

- 加えて、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会 報告書（2018年4月）」に基づく行政指導を受け、2年契約の解約金が不要となる更新期間を、現在の25～26か月目（2か月間）から、2019年3月末までに24～26か月目（3か月間）に拡大予定です。
- なお、「端末の4年割賦払いと機種変更時に割賦残債を免除するプログラムを組み合わせ提供する仕組み」については当社は現時点において導入しておりません。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

- ✓ 期間拘束及び自動更新は撤廃すべきではないか。
- ✓ 4 G向け設備投資が落ち着いたことや加入者獲得費用の回収に時間がかからなくなったことを踏まえると、期間拘束はその役割を終えたのではないか。
- ✓ 機種変更を条件とした端末の割賦代金の残債免除は撤廃すべきではないか。

当社の見解/回答

- 2年定期契約については、大宗のお客様に自動更新していただいていることから、更新手続きをする手間を省くため、お申出がない限り自動更新となる仕組みとしています。
仮に自動更新としないことにより、意図せずフリーコースに変更となった場合、お客さまがずっとドコモ割プラスや更新ありがとうポイントを受けられないといった不利益が発生するため、消費者保護の観点から自動更新は必要であると考えております。
- 当社では、端末の割賦代金の残債免除は実施しておりません。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

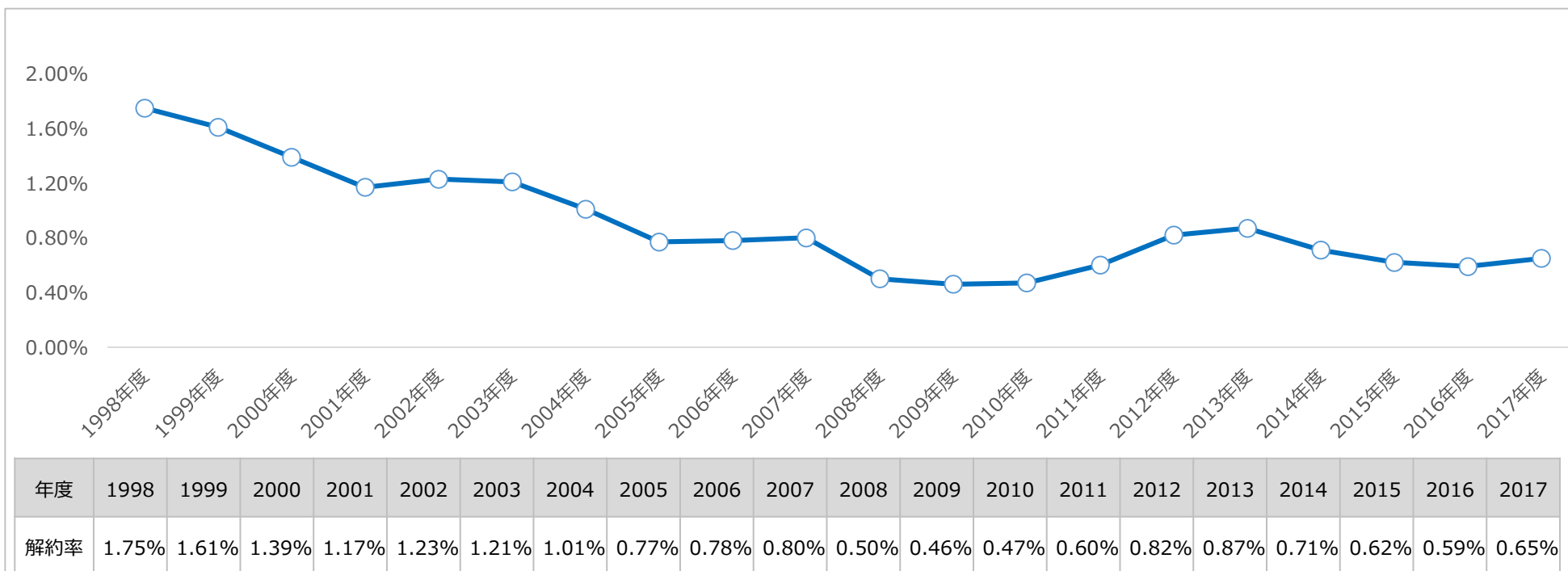
(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

✓ 過去20年間の解約率の推移を教えてください。

当社の見解/回答

➤ 過去20年間の解約率の推移については以下の通りです。

◆ 解約率の推移



* 解約率：解約数/稼働契約数

* 2015年度より算出定義をMVNO除きへ変更

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

- ✓ 期間拘束や自動更新のないプランを選んでいる人はいるのか。過去1年間の新規契約者数及び契約変更者数と、そのうち①期間拘束・自動更新付き契約数、②自動更新なし契約数、③期間拘束なし契約数を教えていただきたい（実数と割合）

当社の見解/回答

構成員限り

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

- ✓ 過去1年間の解約者数と、そのうち①無料解約月に解約した利用者数、②違約金がかかる月に解約した利用者数を教えていただきたい（実数と割合）。

当社の見解/回答

構成員限り

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(1) 利用期間拘束及び自動更新を伴う契約の再検証

- ✓ 現状、残債免除プログラムへの加入者数はどれだけいるのか。
- ✓ 2年間使用した後の端末の価値を半額と見積もっているのであれば、端末代金の半額と端末自体の回収に加えてプログラム料を徴収すると、合計して端末の価値以上の負担を利用者に求めているのではないか。

当社の見解/回答

- 当社では、残債免除プログラムの提供を行っておりません。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(2) 複数サービスの拘束期間

- ✓ MNO3社は、携帯電話サービスと光サービス等の他のサービスにセットで加入している利用者に対する割引を提供しており、当該他のサービスについても独自の期間拘束が設定されている場合がある。携帯電話サービスと他のサービスの拘束期間の始期や長さが異なる場合には、利用者が違約金を支払わずに両サービスを同時に解約することができないという問題が指摘されてきている。こうした指摘も踏まえ、利用者による自由なサービス・事業者選択を確保するため、**複数サービスの円滑な乗換えを可能とするための措置について検討**することが必要ではないか。
- ✓ 複数のサービスで期間拘束が設けられている場合に、いずれについても違約金を支払わずに解約できる期間を設定すべきではないか。

当社の見解/回答

- 携帯電話サービスと光サービスは、それぞれ個別にご契約いただき、サービスを提供しております。
- また、携帯電話サービスにおいては解約金のかからない「フリーコース」をご用意しており、予め選択いただくことで光サービスが更新期間のタイミングにおいて携帯電話・光サービスともに解約金がかからずに解約することが可能であるため、お客さまの自由なサービス・事業者選択の機会は確保できているものと考えております。
- なお、仮に措置を講じる場合は、携帯電話・光サービスに限らず、電気通信事業以外の他のサービスも含めて対処が必要であると考えます。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(2) 複数サービスの拘束期間

- ✓ 携帯電話サービスと光サービス等の他のサービスをセットで契約している利用者の数と、そのうちその複数サービスの無料解約月が異なっている利用者の数を教えていただきたい（実数と割合）。

当社の見解/回答

- 経営情報のため、回答を差し控えさせていただきます。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(3) その他

- ✓ 以上のほか、**スイッチングコストを上昇させること等により利用者による自由な事業者選択を阻害する要因**はないか。また、それらの要因に対して、どのような対応をとる必要があるか。

当社の見解/回答

- 他社の48ヶ月割賦・残債免除プログラムについて、同プランへの再加入の条件を撤廃することが発表されていますが、残債免除の条件として、2年間の利用後に「端末の返却」とともに、「同一キャリア内で機種変更を行うこと」とされており、依然として高いロックイン効果を有するものと考えます。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(3) その他

- ✓ 端末代金を割賦払いで漏れなく回収できるのであれば、SIMロックはその役割を終えたのではないか。

当社の見解/回答

- 販売店からの盗難や割賦代金を意図して支払わず端末を売却する不正行為を抑止するため、当社からの出荷時よりSIMロックをかけております。当社では、端末購入時に約7割のお客さまが割賦販売をご利用されており、SIMロックは不正対策として有効であると考えていることから、今後も見直す予定はございません。
- なお、端末を一括払いにて購入されたお客様については、即時にSIMロック解除を可能としており、分割払いのお客様については、端末購入から100日以降にSIMロック解除が可能となります。

主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」

(3) その他

- ✓ MNP転出手数料を無料にすべきではないか。
- ✓ MNP手続を転入先事業者のみで完結できるようにすべきではないか。

当社の見解/回答

- MNPの提供にあたってはシステムの開発・維持を要することから、コストの応分負担の観点からMNP転出手数料を設定しております。「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」においても、利用者負担の考え方が示されております。
- MNPについては、他社において転出時における過度な引き留めが行われており、まずは、以下の点の課題解決がなされるべきと考えます。
 - ・ MNP専用のコールセンターにつながらず、オペレータ接続までに多大な時間を要する
 - ・ WEBチャネルについて、PC・スマートフォンに対応しておらず、簡便な予約番号発行の妨げとなっている
- 仮に、転入元事業者との手続を不要とする場合、総務省「番号ポータビリティの在り方に関する研究会報告書（2004年）」で指摘されているように、以下の点で課題があると考えます。
 - ・ 料金滞納者に関する債務情報の取り扱いをどのようにするか
 - ・ 契約解除時に行うべき説明責任の確保が出来ないのではないか
 - ・ 本人の同意がないまま携帯電話事業者間で個人情報のやり取りが発生してしまう恐れがないかの精査
- また、対応にあたっては、相応の開発コストと期間を要するものと想定しております。

- 主要論点「2. 利用者の理解促進に関する事項」
- 主要論点「3. 利用者による事業者選択に関する事項」
- 主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

- ✓ MNO3社は、端末の購入者に対する割引を伴わない料金プランの提供を開始している。当該料金プランは、端末を頻繁に買い替えない利用者の料金負担を軽減するものであるが、その水準は、従来の割引の適用を受けた料金プランと比べて高い価格設定となっているものが見られる。このような例を含め、携帯電話事業者の料金プランについて、利用者による選択可能性という点から検証が必要ではないか。
- ✓ また、行きすぎた端末購入補助は、通信サービス料金高止まりの一因となっているとの指摘があるところ、端末購入補助の適正化の現状について検証し、さらに取り組むべき事項がないか検討することが必要ではないか。
- ✓ 通信料金と端末代金を完全に分離すべきではないか。
- ✓ 割引やキャッシュバックではなく、通信料金を引き下げるべきではないか。

当社の見解/回答

- 対象端末の購入により、端末購入補助がない代わりに月々のご利用料金がずっと1,500円引きとなる「docomo with」を、2017年6月より提供しております。「docomo with」は、端末機能についてあまりこだわりがなく、1つの端末を長く使いたいというお客さまを中心にご好評をいただいております。2018年9月3日、300万契約を突破いたしました。
「docomo with」は、新たに対象端末を購入いただいたお客さまに提供しておりますが、その後は、既にお手持ちの端末にSIMを差し替えてご利用した場合でも割引が継続されます。
- なお、「docomo with」について、「対象端末が限定的」とのご指摘があることは承知しており、今後の料金見直しの中で対応を検討してまいりたいと考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

- ✓ いわゆる分離プランの料金と、従来プランに月月割等が適用された場合の料金が異なる理由は何か。

当社の見解/回答

- 「docomo with」は、端末購入補助がない代わりに月々のご利用料金がずっと1,500円引きとなり、月々サポートは、購入端末に応じた割引額が適用されて最大24か月間、月々のご利用料金から割引となるため、適用後の料金はそれぞれ異なります。
- 一方で、ハイエンドの端末をお求めいただきやすくするため、月々サポートを提供しておりますが、「複雑で分かりにくい」「おトクが感じられない」というお客さまの声をいただいていることから、2019年度第1四半期に大胆に料金を見直し、シンプルで分かりやすい料金プランを提供する予定です。
- 料金プランの詳細、提供条件についてはこれからの設計となりますが、分離プランを軸に検討を進めており、より多くのお客さまにご納得いただけるようにしたいと考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

✓ 高額な端末購入補助により、使いこなせない利用者に高価で高機能な端末を販売しているのではないか。

当社の見解/回答

- 当社ではハイエンドの端末だけでなく、様々な機能・価格帯の端末を選択肢としてご用意しております。
- 例えば、端末購入補助がなくてもお手頃な価格でご購入いただける「らくらくスマートフォンme」を、毎月のご利用料金がずっと1,500円引きとなる「docomo with」対象機種としてラインナップしており、スマートフォンのご利用がはじめてのお客さまを中心に大好評をいただいております。
- なお、端末の操作方法等の理解促進に向けては、全国のドコモショップで「スマホ教室」を実施しており、無料で何度でもご利用いただけます。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

- ✓ 端末の下取り価格が高額なのではないか。

当社の見解/回答

- 下取り価格については、「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」における、「端末購入補助の適正化に関する基本的な考え方」を踏まえ、中古市場における一般的な買取り価格を機種毎に定期的に確認の上、設定しており、高額であるとの指摘には当たらないと考えます。

＜参考＞ iPhone 7（32GB）の下取り価格・中古市場における買取り価格

	金額
ドコモ	23,000円 *下取り価格
a社	26,000円 *買取り価格
b社	30,000円 *買取り価格
c社	28,000円 *買取り価格
d社	20,000円 *買取り価格
a～dの4社平均	26,000円 *買取り価格

*2018年11月5日現在、各社ホームページにて確認

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

- ✓ 端末販売単独の収支の状況を教えていただきたい。

当社の見解/回答

➤ 2017年度の①端末機器収支は、およそ▲400億円です。

なお、①端末機器収支は、②端末機器収益（ドコモから代理店への卸売価格から端末割引*を控除したもの）から③端末機器原価（ドコモがメーカーから調達した価格）を差し引いたものです。

*端末割引は「端末購入サポート」等が該当し、「月々サポート」は含まれません

◆2017年度の端末販売収支

単位（億円）

①端末機器収支（②-③）	▲400
②端末機器収益	7,900
③端末機器原価	8,300

* IFRS（国際財務報告基準）

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(1) 利用しやすい料金プランの設定

- ✓ 過去8年間の3.9-4G関連に限った設備投資額及び減価償却費の推移を教えてください。

当社の見解/回答

- LTEについては、2010年度から累計で約2兆円の設備投資を実施してきました。
*投資額に開発費は含まれません
- 当社は、2019年度から2023年度までの累計で1兆円の積極的な5Gインフラ構築等投資を行いますが、トラフィックの増加に対応し、設備容量を拡大していくために、LTEへの投資も継続していきます。
- 設備投資額及び減価償却費の推移については、経営情報のため、回答を差し控えさせていただきます。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(2) 利用者料金の適切性確保のための体制整備

- ✓ 携帯電話事業者が提供する料金プランが複雑化し、頻繁に変更される中であって、その全体像を把握するためには、多くの情報の整理や分析を継続的に行うことが必要となっている。利用者料金その他の提供条件に関する課題を継続的に把握し、その適切性の確保に向けた政策の立案につなげるため、**利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備について検討**することが必要ではないか。

当社の見解/回答

- 当社はこれまでも省令に基づく事業データの報告を行い、総務省の検討会等におけるヒアリング要請にも真摯に対応しており、政策立案に必要なデータ提供に積極的に協力していると考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(3) 利用者料金規制

- ✓ 現在、携帯電話について、利用者料金その他の提供条件に関する事前規制は原則として撤廃されており、その料金等が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものである等、利用者の利益を阻害しているときに業務改善命令の対象となるとされている。一方、携帯電話は、国民生活に広く浸透するなど、その重要度が増しており、電波利用料の算定に当たっても、国民への電波利用の普及に係る責務等に係る特性係数（1/2）を新たに適用することが適当である旨電波有効利用成長戦略懇談会報告書において提言があったところである。
- ✓ こうした現状を踏まえ、携帯電話の利用者料金について、例えば、接続料や消費者物価との比較などにより適正性を検証し、制度的に取り組むべき事項がないか検討することが必要ではないか。

当社の見解/回答

- 接続料については、法令・ガイドラインに則り適正な算定に努めており、データ接続料については毎年10%以上の低減をすることで、MVNO市場の拡大に寄与しているところです。
- 利用者料金については、これまで様々なお客さま還元を実施してまいりましたが、「複雑で分かりにくい」「おトクが感じられない」というお客さまの声をいただいていることから、まずはその課題について対処したいと考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(4) その他

- ✓ 以上のほか、**利用者料金に関して検討を必要とする事項**はないか。
- ✓ 新規端末の買換え需要に依存したビジネスモデルから脱却すべきではないか。
- ✓ 音声通話プランについて、規制がないにもかかわらずなぜ横並びになるのか。最低限のベーシックプラン以外は、各社が知恵を絞った独自プランを提案すべき。

当社の見解/回答

- 「複雑で分かりにくい」「おトクが感じられない」というお客さまの声をいただいていることから、2019年度第1四半期に大胆に料金を見直し、シンプルで分かりやすい料金プランを提供する予定です。
- 料金プランの詳細、提供条件についてはこれからの設計となりますが、分離プランを軸に検討を進めており、より多くのお客さまにご納得いただけるようにしたいと考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(4) その他

✓ 短期的な利益の獲得以外に、中長期的にどのようなK P Iを設定しているか、また、今後設定する予定か。

当社の見解/回答

- 2018年10月に発表した「中期経営戦略」の基本方針として、「会員を軸とした事業運営への変革」、「5Gの導入とビジネス創出」を掲げております。
- その実現に向けて、以下のオペレーション指標を設定し、取り組むこととしております。

顧客基盤をベースとした 収益機会創出 (2021年度目標)	<ul style="list-style-type: none"> ・dポイント会員数 7,800万 ・法人パートナー数 5,000社 ・決済・ポイント利用可能箇所 200万ヶ所 ・金融・決済取扱高 6兆円
5Gによる成長	<ul style="list-style-type: none"> ・5Gインフラ構築等投資額 1兆円 (2019～2023年度累計)
お客さま接点の進化	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間+応対時間 現在の約半分に (2019年度中)

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(4) その他

- ✓ 設備競争とサービス競争のバランスをどのように考えるべきか。

当社の見解/回答

- 設備競争については、5G時代に向け、2019年度から2023年度までの累計で1兆円の積極的な投資を行い、必要とされる場所に着実にエリア構築していく所存です。
- サービス競争については、幅広いパートナーの皆様との協創により、数多くのサービス・ソリューションの創出を目指すと共に、デジタルトランスフォーメーションの推進をサポートしながら、地方創生や社会課題の解決にも貢献していきたいと考えております。

主要論点「4. 利用者料金に関する事項」

(4) その他

✓ 事業者間の取引についても透明性の確保が必要ではないか。

当社の見解/回答

➤ 民-民の事業者間の取引有無・交渉内容・契約条件等については、守秘義務があることに加え、事業を行っていく上での差別化・競争力の源泉であるため、開示できるものではないと考えます。