

---

「消費者保護ルールの検証に関するWG」  
ヒアリング資料

---

2019年9月12日  
株式会社NTTドコモ

(1) 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの取組

(2) 料金プランの理解促進のための取組

(移行の円滑化に向けた取組、定期契約期間全体での総額表示について)

(3) 高齢者への丁寧な対応状況

(4) 青少年フィルタリング利用の促進への取組

(5) 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

- 設定項目の増加や説明義務の強化により、手続き時間等が増加していることを受けて、各項目ごとに対策を実施

### 対応の流れ

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

■ 説明分散による対応時間削減

➡ 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

※消費者保護ルールの検証に関するWG（第2回）当社発表資料（2018.11.8）

### 3. 手続き時間等の長さへの対応状況

■ 手続き時間短縮にむけた対策は、2019年度目標に向けて順調に進捗している。

項目	内容	前回発表時 (2018年11月)	現状 (2019年8月)	目標 (2019年度末)
<b>対策①</b> 来店予約の拡大*	来店予約を拡大し 予約利用者を約8割へ拡大	-	800店舗	1,000店舗
<b>対策②</b> 説明分散	お客さまに事前にご確認 いただいた際は、スタッフに よる再説明を不要とする	500店舗	店舗調査等により 対応優良店舗へ拡大	来店予約との連携 (10月~)
<b>対策③</b> 初期設定の 専用スタッフ配置	スマホサポートスタッフの 初期設定等のサポートにより 対応時間短縮	50店舗	700店舗	1,000店舗
<b>対策④</b> ドコモスマホ教室 の拡大	ドコモスマホ教室で スマホの使い方サポートを 実施し、対応効率化を図る	受講者数 100万人	受講者数 300万人 <small>(2019年6月時点)</small>	継続実施

\*来店予約はドコモショップ全店舗導入済み

待ち時間+対応時間  
(2019年度中)

2018年の約半分に

## 4. 来店予約との連携による説明分散

■ 来店予約時にお客さまにて説明ツールを事前確認の上、再説明要否をWEBで事前登録いただいた方は、来店時に当該項目の再説明を不要とする運用を2019年10月よりドコモショップ全店舗にて開始予定

### 来店前 (来店予約)

#### 重要事項確認 (WEB)

携帯電話ご契約にあたっての注意事項



説明動画



#### チェックシートに再説明要否を登録

No.	項目				
		動画で確認	PDFで確認	再説明不要	説明希望
1	フィルタリングサービス	●	●	スタッフからご説明します	
2	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)	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	契約書控えのお渡し方法 (電子または紙交付)	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	基本プラン	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	ポケットパック	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ポケット通信の高額利用	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	割引サービスの適用条件・適用期間	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	オプションサービスの無料期間	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	初期費用と月額料金	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	通信サービス料金などのご請求・料金のお支払い	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	解約する場合の手続き	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	解約時にかかる費用	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	「8日以内キャンセル」	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 来店後

#### 事前チェックした再説明要否に応じ説明



システム連携 (自動反映)



予約来店

(1) 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの取組

(2) 料金プランの理解促進のための取組  
(移行の円滑化に向けた取組、定期契約期間全体での総額表示について)

(3) 高齢者への丁寧な対応状況

(4) 青少年フィルタリング利用の促進への取組

(5) 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

- 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、提供にあたっては適切に対応していく考え

### 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



※モバイル市場の競争環境に関する研究会（第16回） /  
消費者保護ルールを検証に関するWG（第14回） 合同会合 当社発表資料（2019.8.29）

## 7. 定期契約期間全体での総額表示

- 契約時にお客さまにお渡しする契約書面へ「定期契約期間のお支払総額」を2019年10月受付分より記載
- 自動更新時は、契約期間満了のご案内メールへ「自動更新後の定期契約期間のお支払総額」のリンクURLを2020年1月送付分（2020年2月更新）より記載

### 契約時

2019年10月受付分～

#### ■ 定期契約期間のお支払総額（概算）

項目	料金
料金プラン	167,520円
スピードモード	24,000円
割引適用額	-24,000円
その他（オプションサービス等）	7,200円
機種分割お支払価格（付属品含む）	62,208円
消費税	23,992円
事務手数料	3,000円
合計額（税込）	263,920円

#### ■ 定期契約満了後のお支払総額（概算）

項目	料金
機種分割お支払価格残額（付属品含む）	31,104円

### 自動更新時

2020年1月メール送付分（2020年2月更新）～

■ 契約期間満了および契約更新のご案内 ■  
(株)NTTドコモから通信料無料で配信しています

お客さまが契約中の料金プラン/割引サービスの契約期間満了日が近づいてまいりましたのご案内いたします。

=====  
■ 契約満了日：2018年●●月●●日  
=====  
ご利用機種の利用期間とは一致しない場合がございます

【お手続きについて】  
▼①ご契約継続の場合  
本契約は自動更新契約のため、手続き不要です。自動更新後は、新たに2018年●月1日からのご契約となります。

**自動更新後の24ヶ月におけるお支払総額はコチラ**  
<https://www.nttdocomo...>

▼②新料金プラン(ずっとドコモ割引)へ解約金なしで手続き可能です。  
※新料金プラン契約者向けサービス  
・ご利用年数4年以上より、パケット/データ容量のアップグレードや、ポイント進呈のいずれかを選択可能  
・2年契約更新のたびに感謝の気持ちを込め、dポイント3,000ポイント(期間・用途限定)プレゼント(別途申込要)

**URL記載**

#### 自動更新後定期契約期間のお支払総額

定期契約を更新した際のお支払総額となります。

記載のお支払額は、定期契約満了前月時点での契約内容を基にした、定額料金部分の目安です。実際のお支払額は異なる場合があります。

#### ■ 定期契約期間のお支払総額（概算）

項目	料金
料金プラン	167,520円
スピードモード	24,000円
割引適用額	-24,000円
その他（オプションサービス等）	7,200円
機種分割お支払価格（付属品含む）	62,208円
消費税	23,992円
事務手数料	3,000円
合計額（税込）	263,920円

#### ■ 定期契約満了後のお支払総額（概算）

項目	料金
機種分割お支払価格残額（付属品含む）	31,104円

#### <注意事項>

各金額は、定期契約満了前月時点でのご契約内容（料金プラン等を当月の月途中または翌月から変更される場合は変更後のご契約内容）に基づき算出した目安であり、実際のご支払額は異なる場合があります。

※メール送付不可の方へははがきを郵送

※料金シミュレーションにおける総額表示については実施に向けて検討中

- (1) 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの取組
- (2) 料金プランの理解促進のための取組  
(移行の円滑化に向けた取組、定期契約期間全体での総額表示について)
- (3) 高齢者への丁寧な対応状況
- (4) 青少年フィルタリング利用の促進への取組
- (5) 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

■ 2018年10月より、ドコモショップ店頭ポスターや総合カタログ、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応対について」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。

<p>65歳以上のお客さま</p> <p><b>ご契約時に</b></p> <p>端末操作のご説明をいたします</p> <p>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。</p>	<p>すべてのお客さま</p> <p><b>参加無料</b></p> <p>ドコモスマホ教室を開催しています</p> <p>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。</p>
<p>80歳以上のお客さま</p> <p>ご家族さまのご同伴をおすすめいたします</p> <p>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。</p>	<p>お一人でご来店の80歳以上のお客さま</p> <p>ご家族さまへ電話にてご説明をいたします</p> <p>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。</p>

※「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に加え、電気通信事業者協会として、高齢者に対し、より丁寧な取組をすることとしました。

NTT docomo

## <重要事項説明書>

いつも、あたりまえになることも、

2019. 9

ドコモからのご案内  
— ご契約前の重要事項 —

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 | ドコモ | <https://www.nttdocomo.co.jp/>

ご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が定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について」に基づき、ご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

<p>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。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。</p>	<p>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。</p>
---	--

**“すぐ使えて”あんしん** ..... 65歳以上のお客さま対象

<p>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。</p>
--

3

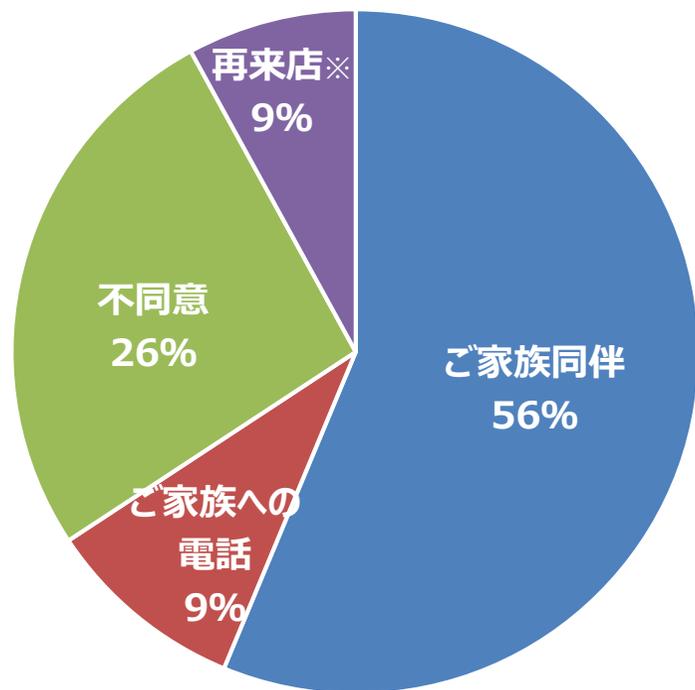
※消費者保護ルールの検証に関するWG（第2回）当社発表資料抜粋（2018.11.8）

# 10. 高齢者（80歳以上）へのより丁寧な対応状況

- ドコモショップに来店された高齢者のお客さまの半数以上がご家族同伴、ご家族への電話の対応を実施
- 2018年10月の取組以降、高齢者のお客さまの苦情の割合は低下傾向

## ドコモショップお客さま対応状況\*

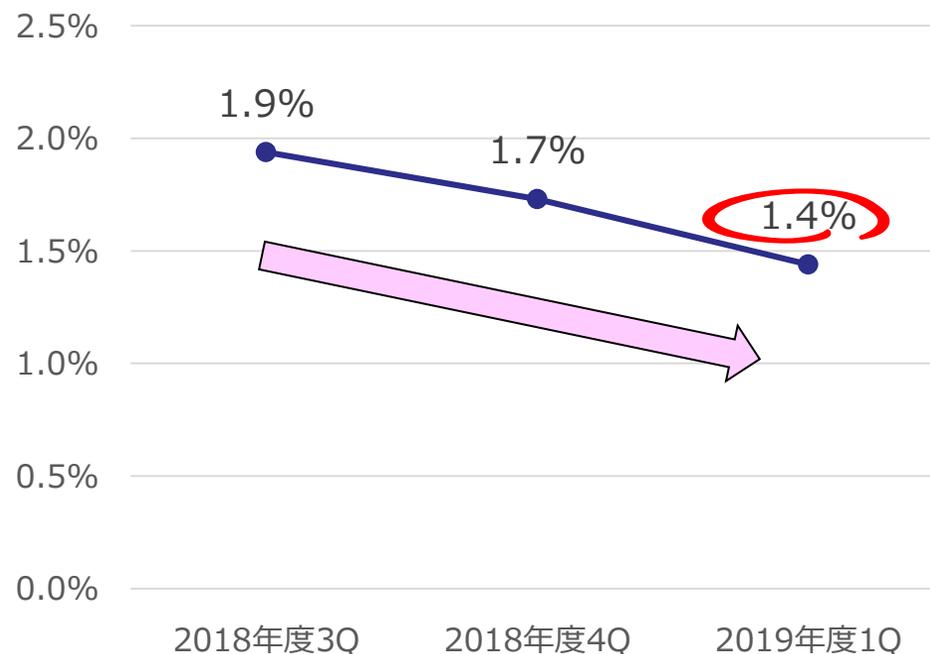
\*80歳以上の高齢者の対応状況（2019年4月～6月）



※再来店し、ご家族から理解を得ているとご申告

## 苦情発生状況\*

\*苦情に占める80歳以上の高齢者の割合



- (1) 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの取組
- (2) 料金プランの理解促進のための取組  
(移行の円滑化に向けた取組、定期契約期間全体での総額表示について)
- (3) 高齢者への丁寧な対応状況
- (4) 青少年フィルタリング利用の促進への取組
- (5) 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

■ これまでも環境整備法の確実な義務履行に加え、ケータイ安全教室の開催等の普及啓発活動を実施

## 環境整備法の義務履行

## 普及啓発活動

**利用者確認**  
(利用者確認義務)

重要事項説明書（ドコモからのご案内）を用いて確認

**フィルタリング説明**  
(提供義務、説明義務)

専用パンフレットを用いて説明  
・フィルタリングの必要性  
・学齢別の制限ルール  
・アプリや利用時間のカスタマイズ

**フィルタリング設定**  
(有効化措置義務)

保護者が申し出た制限ルールに沿って端末を設定



重要事項説明書  
(ドコモからのご案内)



フィルタリング  
専用パンフレット



ケータイ安全教室

自治体、PTA主催  
イベントへの参画

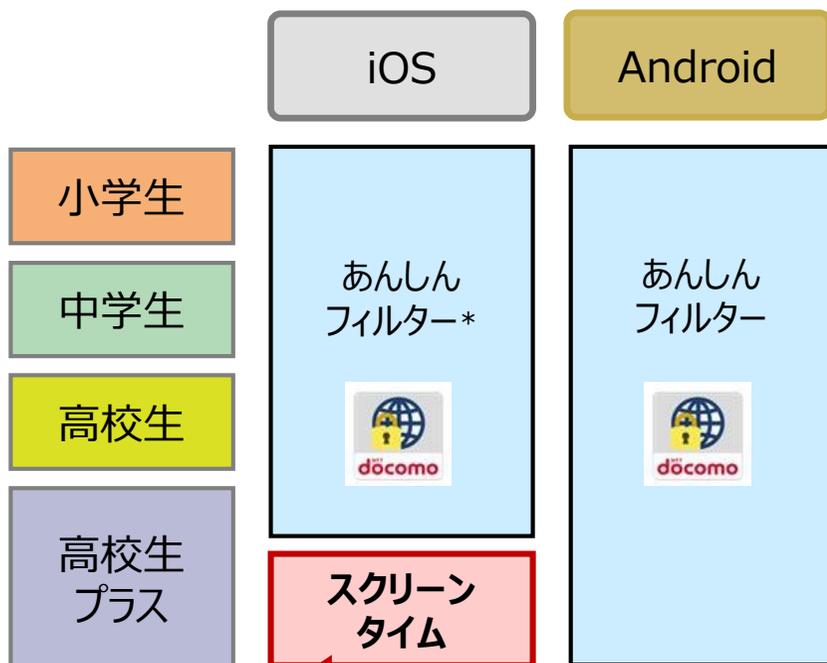
フィルタリング  
設定方法動画を  
ホームページ掲載

※フィルタリング加入、設定不要のお客さまへはリスクを説明し不要申出書を記載いただく

- 保護者のフィルタリングニーズに応じて更なる加入率向上を図るため、2019年10月から新たに、選択肢の1つとしてスクリーンタイムの利用促進を実施予定

## スクリーンタイムの利用促進

- ◆ iOSの利用者へは、高校生プラス相当のフィルタリングとして、新たに「iOSスクリーンタイム」を説明・設定



新たに  
説明・設定

\*iOSの仕様上、アプリ制限についてはスクリーンタイムを利用

(参考) 安心協検討議会取りまとめ (2018年11月)

### ■ 多様なツールの利用・認知

- 保護者の選択肢として、さまざまな機能に加え、学齢別に推奨されるフィルタリングレベルの設定や、ネイティブブラウザの利用に加えて利用時間制限・利用状況把握も可能なOSによるフィルタリングなども有効と考えられる
- OSによるフィルタリングについては、利用者の満足度の高さや今後の利用を希望する声、「知らない」の回答が少なくないことから、今後、広く周知し・提供することが重要

出典：青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース（第6回）安心協提出資料（2019年2月）

- 今後、フィルタリング利用率を向上させていくためには、事業者の更なる取組みに加え、2つの課題に対処する必要があると考えられる

### 課題

フィルタリングに関心のない保護者が加入しない

フィルタリングに加入した保護者が設定を解除してしまう

### 取組の方向性

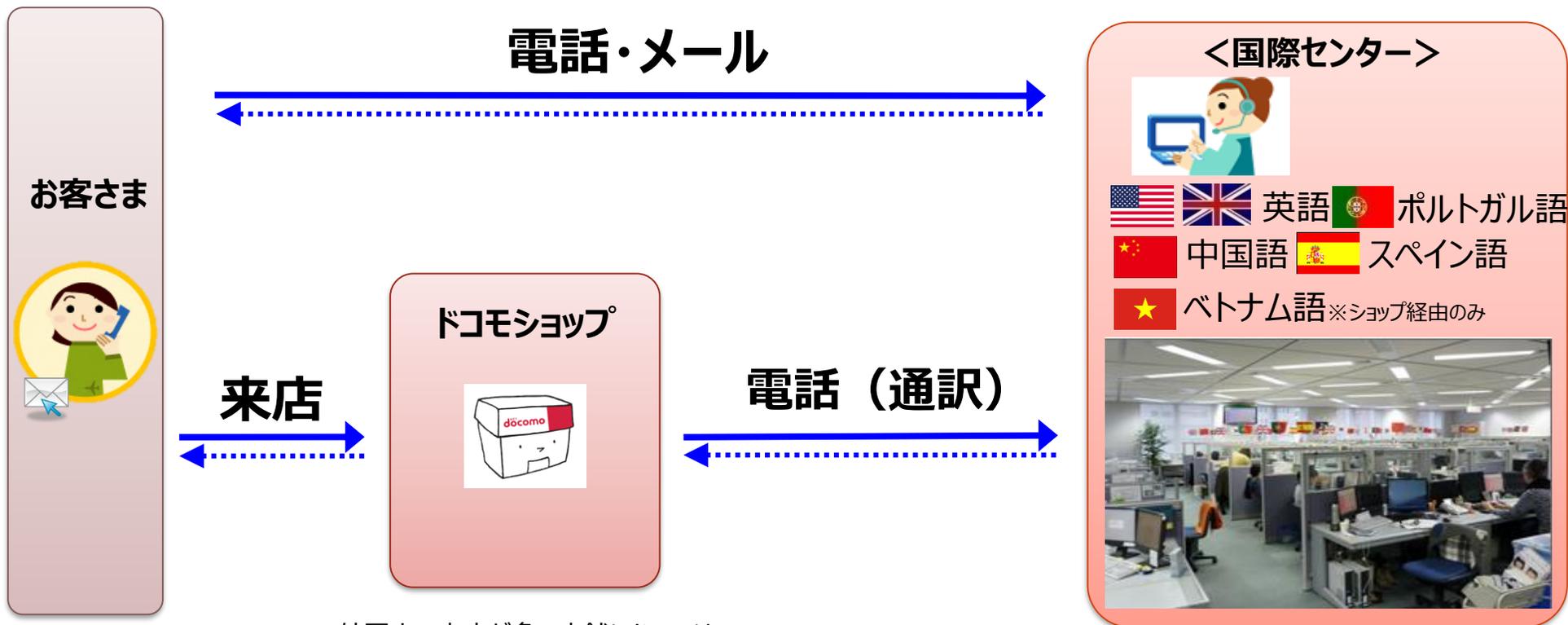
- フィルタリングに限らず、ペアレンタルコントロール全般についての対応

(子どものスマホ利用に関する保護者の関心は、フィルタリングよりも、スマホ依存や成績・健康への影響等であるため、利用時間制限等を含めて普及啓発)

- SNS利用カスタマイズに係る保護者の判断に資する情報提供
- OSフィルタリングの更なる使いやすさ向上・利用促進

- (1) 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの取組
- (2) 料金プランの理解促進のための取組  
(移行の円滑化に向けた取組、定期契約期間全体での総額表示について)
- (3) 高齢者への丁寧な対応状況
- (4) 青少年フィルタリング利用の促進への取組
- (5) 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

■ 外国語でのお問合せに対応する国際センターを設置してお客さま対応を実施



※外国人の来店が多い店舗においては、  
独自に外国語対応可能なスタッフを  
雇用しているケースがある

# 17. 在留外国人による携帯電話の契約ツール対応状況

- 総合カタログやコーポレートサイトの英語版を用意
- 注意事項説明ツール、請求書確認方法（英語）や、未成年者の契約同意書、委任状、フィルタリングサービス不要申出書（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語）を用意

## 総合カタログ・コーポレートサイト等

## 契約同意書・委任状等



**[Service image]**

The shop staff calls up an interpreter by phone and the conversation is carried out by passing the phone to and from the customer.

① First, the shop staff will use an explanatory sheet to explain to the customer how the service will be provided by calling up an interpreter.

② Shop staff calls the interpreter.

**How Can We Help?**

- About DOCOMO's Products**
  - Searching for a phone
  - Wish to download a product manual
  - Checking information on product updates
- Saving Money**
  - Wish to know about basic plans and Packet Packs
  - Wish to know about iPhone charges
  - Changing billing plan and checking usage charges online (My docomo)
- For situations like these**
  - Wish to make new subscription
  - Forgot PIN or password
  - Wish to use phone while overseas or make calls and send messages to people overseas

**Procedures**

docomo Shops

- New subscrip
- Model change
- Receipt of cha
- Reception for r
- Reception for v

Please confirm w procedures.

NTT DOCOMO, INC. Fecha de elaboración: (Año) (Mes) (Día)  
(Ejemplo hasta el final del tercer mes desde la fecha de elaboración)

### Carta Consentimiento

Yo, como tutor legal del/la titular (si el titular es menor de edad y existen otros tutores legales, será considerado(a) como representante de todos los tutores legales) estaré de acuerdo de antemano, la gestión de la solicitud de un nuevo contrato de acuerdo a las cláusulas y términos de uso establecidos, así como efectuar alteraciones (Cambios del plan tarifario, etc.) relacionadas al servicio después que el contrato entre en vigencia. Al igual, estaré de acuerdo tomar la copia de mi documento de identidad presentada en el momento de la gestión, y la conservación de la misma por vuestra compañía.

**\*Esta carta debe ser llenada por el representante legal. (Marcar todos los cuadros de los trámites que dará autoridad)**

Solicitudes	Teléfono móvil <input type="checkbox"/> Nuevo Contrato ( (Número de teléfono móvil) 0 0 - - ) <input type="checkbox"/> Pago en una cuota <input type="checkbox"/> Solicitar el pago en cuotas de DOCOMO*(12 cuotas/24 cuotas/36 cuotas)*1 * Pago en cuotas para "productos superior a los ¥100,000 (impuesto incluido)" o "para accesorios" (Deseo usar / No deseo usar)*2 <input type="checkbox"/> Usar puntos ( Puntos) <input type="checkbox"/> Usar el programa Shitadori / Sumaho Okaeshi Program ((Modelo y Color) ) <input type="checkbox"/> No estoy de acuerdo con ningún procedimiento en esta sección	Inscrición al Servicio de filtraje (Servicio de restricción de acceso) *3 <input type="checkbox"/> Si se está usando teléfonos plegables (I-mode) (Filtro I-mode/ Filtro I-mode + Restricción de tiempo /Filtro Kid's I-mode + Restricción de tiempo/ Restricción de la web) <input type="checkbox"/> Personalizar la restricción de acceso En caso de que se pida la personalización de la "restricción de acceso/filtro sp-mode", registre una contraseña de 6 dígitos. <input type="checkbox"/> Si se está usando smartphones/tabletas/teléfonos plegables(sp-mode) (Filtro sp-mode y Filtro de seguridad de docomo(Modo de seguridad) [Primaria/secundaria/bachillerato/bachillerato plus]) <input type="checkbox"/> Personalizar el filtro sp-mode Contraseña para límite <input type="checkbox"/> Después de haber confirmado la información sobre el servicio de filtraje bajo mencionada, decido no aplicar. Yo (como tutor legal/guardián) solicito no aplicar el filtraje requerido en la tienda según la ley. <a href="#">Ver mi propia responsabilidad desde la aplicación de la ley.</a> Si el titular es menor de edad o el usuario menor de 18 años y no desea aplicar el Servicio de Filtrado (Servicio de restricción de acceso), se deberá presentar <a href="#">esta solicitud</a> (この申請書) <a href="#">junto a esta Carta Consentimiento</a> (この同意書) (visite la "Página Web de DOCOMO" para el formulario correspondiente).
	Titular <input type="checkbox"/> Nuevo Contrato <input type="checkbox"/> Otros ( ) <input type="checkbox"/> No estoy de acuerdo con ningún procedimiento en esta sección	
Obs.		
Tutor legal (Representante legal)	Nombre (Sello)	Relación
	Dirección	Número de contacto
Titular (Representado)	Nombre	Fecha de nacimiento (Año) (Mes) (Día)
	Endereço	Edad