

---

「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11月20日  
株式会社NTTドコモ

- (1) 改正法に適合した料金プランの提供
- (2) 端末販売における取組
- (3) 移行円滑化に向けた取組
- (4) 改正法施行に係る体制整備
- (5) 広告表示に係る販売代理店への対応
- (6) SIMロック解除に係る当社の取組

- 10月1日より改正法に適合した料金プラン（ギガホ・ギガライト等）の提供を開始し、合わせて「dカードお支払割」を提供することで、解約金不要で月額1,980円からご利用可能に
- 従来の料金プラン（「カケホーダイ&パケあえる」）から最大4割の値下げを実現

「dカードお支払割」により、定期契約なしでも  
2年定期契約と同じ月額料金（1,980円から）

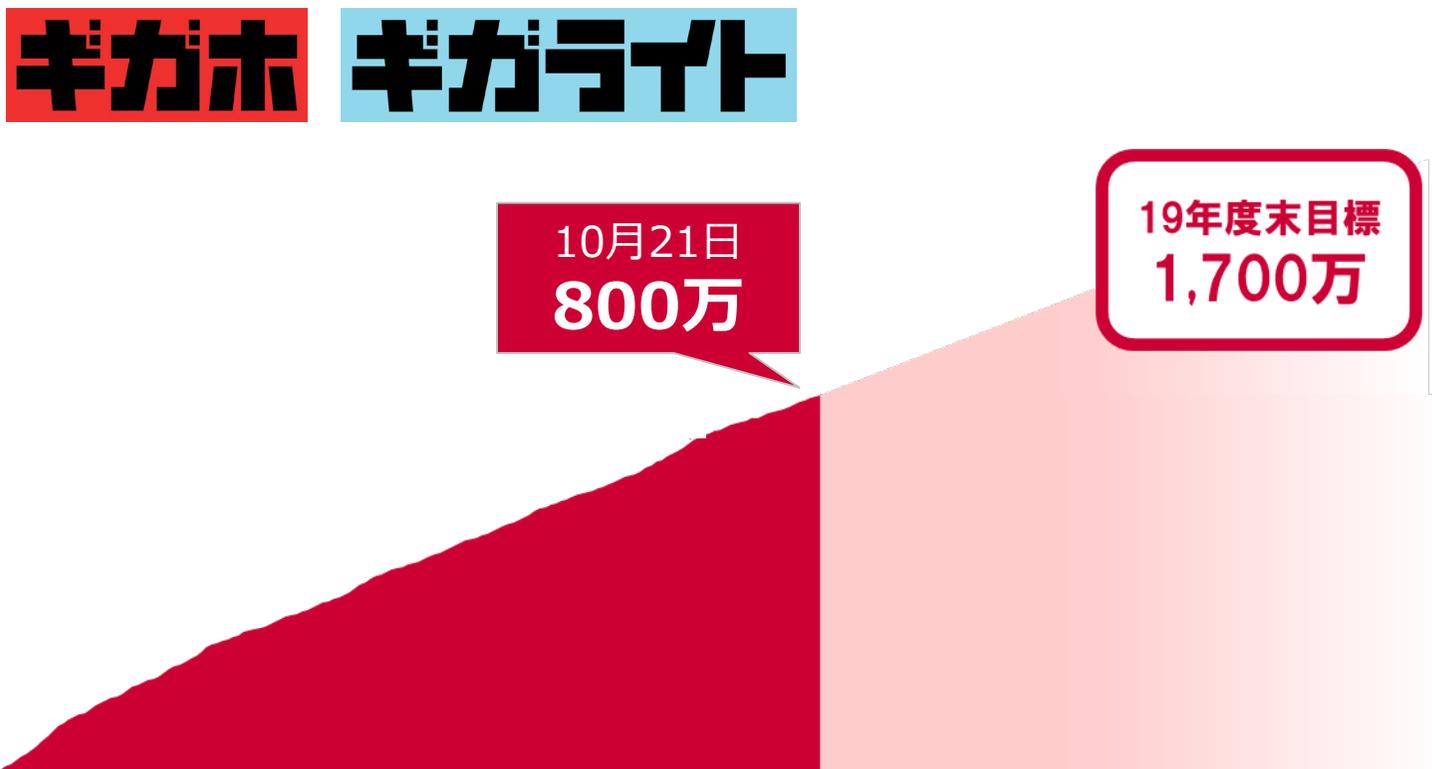


dカードの年会費を  
永年無料に

2年定期契約の解約金を9,500円から1,000円に値下げ

定期契約なしと2年定期契約の月額料金差を170円に

- 通信と端末の分離プランとして、6月1日より提供開始したギガホ・ギガライト等の申込み件数は800万を突破



\*対象のプランはギガホ、ギガライト、ケータイプラン、キッズケータイプラン、データプラス

■ 端末購入に係るご負担を減らすため、端末粗利削減等により価格を引き下げること、一般的な市場価格よりも低廉化を実現

キャリアによる  
粗利削減



市場価格より低廉化

iPhone 11 64GB



**79,200円**

Galaxy A20



**19,440円**

スマホおかえし プログラム 適用後は 52,800円～

\*ドコモオンラインショップ価格、税抜

- 幅広いお客さまをターゲットに、改正法適合プランへの移行を促進する施策を展開

データ利用の  
多いお客さま  
(ヘビーユーザ)

ギガホ割

継続中

- ✓ 「ギガホ」を最大6か月間、月額1,000円割引

フィーチャーフォン  
利用のお客さま  
(ライトユーザ)

はじめて  
スマホ割

継続中

- ✓ スマートフォン料金を最大12か月間、月額1,000円割引

全てのお客さま

dカード割  
5%還元キャンペーン  
2019年10月1日(水)～2020年3月31日(水)

2019年10月～開始

- ✓ dカードでのお買い物時、5%ポイント還元  
(通常1% + キャンペーン4%)

■ テレビコマーシャルやホームページといったマス媒体を用いて、幅広いお客さま向けにギガホ・ギガライト等をご案内

## テレビコマーシャル

コマーシャルの一部抜粋（19年10月1日時点）



# ギガホ

ネットたっぷり!

家族3人以上なら1人あたり  
最大6か月間 **4,980円/月**  
7か月目以降 5,980円(税別)/月

■dカードでの料金支払設定要、通話料別途

## ホームページ

ギガホ・ギガライトのご紹介（19年10月1日時点）



## 解約金不要でおトクに!

定期契約なしの「ギガホ」「ギガライト」「ケータイプラン」をご契約なら、dカード/dカード GOLD(※家族カード含む)を毎月の料金お支払い方法に設定することで、2年定期契約と同じ月額料金に!

dカードお支払割 >

### dカードお支払割

5%還元キャンペーン

2019年10月1日(火)～2020年3月31日(木)

■ 電子メール及びダイレクトメールを用いて、一人ひとりのお客さまにギガホ・ギガライト等をご案内

## 電子メール

## ダイレクトメール

### 更新時期を迎えるお客さま全員に順次送信

### ギガホ・ギガライトに移行するとおトクになるお客さまから順次送付

■ 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。

ご契約中の料金プラン契約満了日が近づきましたのでご案内します。

---

■ 契約満了日: 2019年x月xx日  
 ■ 更新期間: 2019年x月x日～2019年x月xx日

■ 解約金のない料金プランがスタート  
 ホームページにて料金シミュレーションも可能

▼ 契約内容など各種問合せはコチラ(通信料有料)  
<https://www.nttdocomo.co.jp/mydocomo/index.html>

※2019年x月x日の契約状況をもとに配信

新料金プランへの変更がおすすめです!

約 **円/月**

おトク!

5~7月の平均利用GBだと

**半力金:** 四捨

**データプラス:** 四捨

約 **円/月** 変更すると **約** **円/月** 約 **円/月**

ギガライト

ギガホ

ご利用にあわせて選ぶオプション

かけ放題オプション	+1,700円	無料
5分着信無料オプション	+700円	50分以内 5分着信無料 30分以内 10分着信無料
お着信なしオプション	0円	30分以内 10分着信無料
データプラス	+1,000円	データプラスで、おトクな料金プランへ変更可能!

料金相談フェア実施中!

来店予約で待ち時間を短く!

しっかり料金シミュレーション

dアカウントが必要です。

手速ここからシミュレーション

料金相談フェア実施中! 100円プレゼント

来店予約で待ち時間を短く!

- 改正法適合プラン提供後も、ドコモショップ店頭にて料金相談フェアを継続的に実施し、お客さまの利用実態に応じた適切な料金プランをご案内



## <参考：ご提案ツールの画面>

料金シミュレーション

090-... 090-... 090-...  
ドコモ ドコモ ドコモ

プラン診断比較

現在のプラン 34,976円  
新料金プラン 12,770円  
おすすめプラン 12,770円

月々サポート あり なし

反映可否	OK	090- ドコモ	090- ドコモ	090- ドコモ
データ実実績 (平均)	0.00	0.00	0.00	0.00
データ実実績 (直近3ヵ月)	0.00	0.00	0.00	0.00
商品価格				
機種支払価格 (付属品含む)	0	0	0	0
店頭支払額	基本使用料	1,540円	1,540円	1,540円
毎月の支払額	かけ放題料	1,700円	1,700円	1,700円
dポイント	ペア設定/バケットバック	0	0	0
	代表回線			
	割引適用額	-1,000	-1,000	-1,000
	その他	1,082	302	302
	月々サポート	0	0	0
	消費税	356	294	294
	合計額 (税込)	4,818	3,976	3,976
	月々サポート/端サボ終了月	-	-	-
	毎月の合計額 (税込)	12,770		

プラン診断・シミュレーション 印刷 キャンセル 反映

\*画像はイメージです

- 改正法遵守にあたり、当社では社内体制を構築し、これまでも対応等に努めてきた
- 総務省 要請（9月）に基づき、改めて社内・販売代理店向けに改正法に係る周知等を実施

## 社内向け対応

### システム対応

#### 改正法施行に係る周知

- ✓ 経営幹部・営業部門に対する会議・メール周知等による情報連絡（6、**9月**）
- ✓ 全社員向けWEB研修（9～10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～)

- ✓ ギガホ・ギガライト等の提供開始
- ✓ 「dカードお支払割」により、定期契約なしでも2年定期契約と同じ月額料金（1,980円から）

#### 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

#### 改正法施行に係る周知・指導

- ✓ 文書・システムによる周知・指導（6、**9月**）

#### 届出制の周知等

- ✓ 説明会の実施（7、**9月**）
- ✓ 施行後の届出状況の報告要請（7、**9月**）

#### 端末割引額の通知（9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

赤字：モバイル研究会・消費者保護WG合同会合（8月29日）発表後の新たな取組

- 7月に実施した広告表示に係る要請の遵守徹底に向け、改めて販売代理店向けに周知・指導
- 当社による事後の確認に加え、第三者（委託による外部確認）による確認も毎週実施

		事前			事後		
ドコモ ショップ	店頭	<b>ルール 整備</b>  ※代理店が運用上 判断がつかない 場合は事前確認	<b>当社指定 様式に限定</b>  (2018/12実施) <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>  (2019/7実施)  <b>再周知</b> (2019/9実施)	<b>営業担当 による 実地確認</b>  (四半期・全店)	<b>本社営業管理部門 による監査</b>  (年次・全店)	<b>委託による 外部確認</b>  (毎週・一部店舗)
	チラシ						
	メール SNS						
量販店 併売店			<b>SNS等での 価格訴求禁止</b>  (2019/2実施)			<b>本社営業管理部門 による監査</b>  (年次・システム設置店)	

及び赤字：モバイル研究会・消費者保護WG合同会合（8月29日）発表後の新たな取組

- 当社では、SIMロック解除の義務化に先駆けて、自主的に取組を推進してきたところ
- 今後、施行予定の改正ガイドラインを踏まえ、これまで同様、取り組んでいく考え

		契約者		非契約者	
		店舗	WEB	店舗	WEB
<b>2015年5月～</b> 解除義務化	▶	2011年4月～ <u>自主的に解除</u> に対応 (一部を除く全機種)			
	▶	2015年5月～ 全機種の解除に対応 (Webによる無料解除にも対応)			
<b>2019年9月～</b> 中古端末の解除義務化 <b>2019年11月?</b> 改正ガイドライン施行	▶			2019年2月～ <u>義務化に先駆けて中古端末の解除</u> に対応 (Webでの無料の解除にも対応)	
	▶			改正ガイドライン施行後～ <u>非契約者の端末購入者</u> について店頭にて <u>予め解除し商品をお渡し</u>	
		2020年4月～ <u>契約者の端末購入者</u> (クレジットカード払いによる 割賦契約者) について即時解除に対応			