
総務省「競争ルールの検証に関するWG」 ヒアリング資料

2020年6月25日
株式会社NTTドコモ

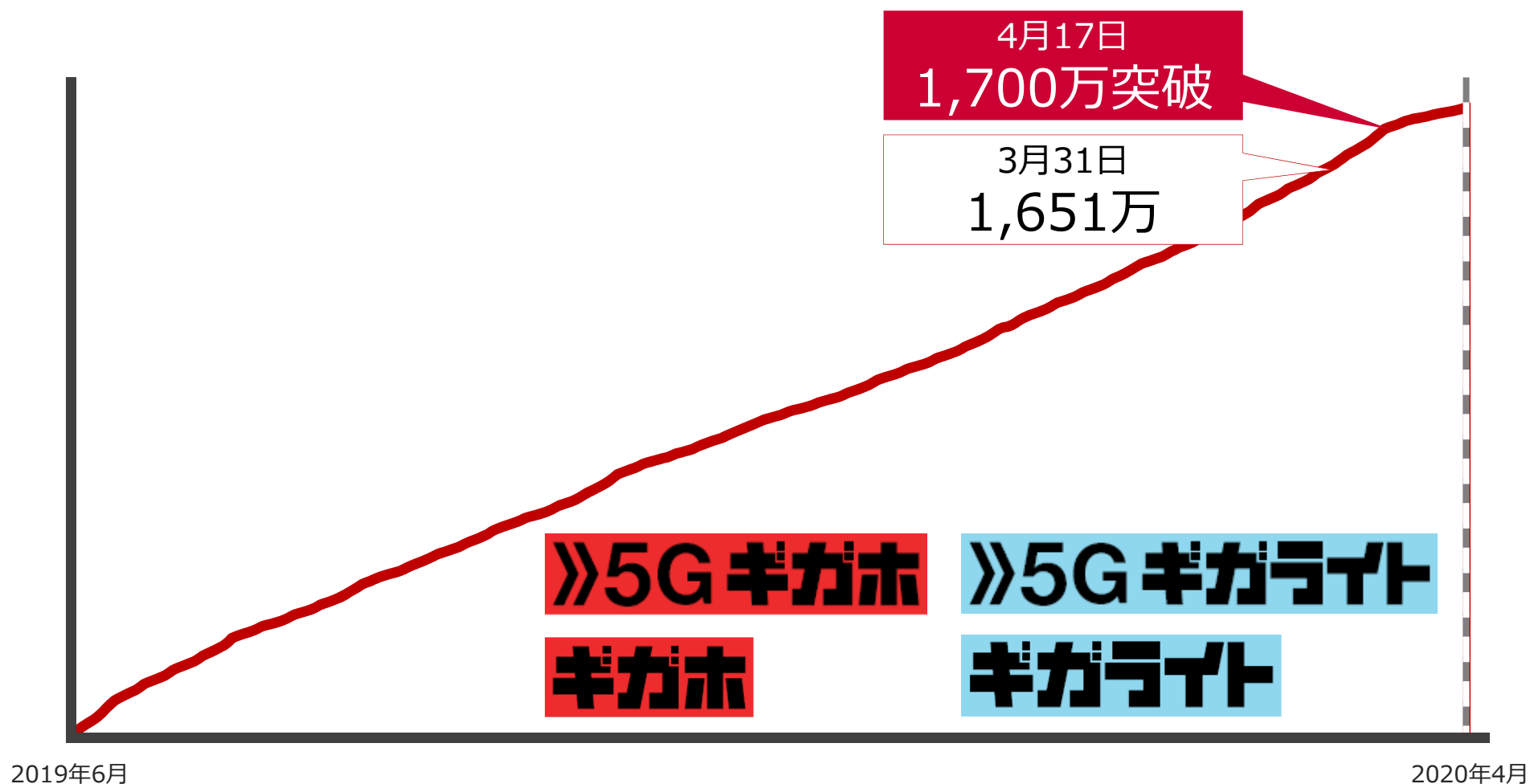
1. 改正法適合プランへの移行促進の取組

- 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継続的に実施
- 2020年3月から開始した5Gでは、2年定期契約がないプランのみを提供

| | 4G | 5G |
|-------------------------------------|--|--|
| ヘビーユーザー データ利用量の多いお客さま | ギガホ割 6か月1,000円割引 <継続中> ギガホ増量キャンペーン2 30GB→60GB | 》5G ギガホ *定期契約なし 5Gギガホ割 6か月1,000円割引 データ量無制限キャンペーン 100GB→無制限 |
| ライトユーザー データ利用量の比較的少ないお客さま | はじめてスマホ割 12か月1,000円割引 <継続中> はじめてスマホ購入サポート 端末割引 | 》5G ギガライト *定期契約なし はじめてスマホ割 12か月1,000円割引 |
| 改正法適合プランのお客さま | 「ドコモのギガプラン^{※1}」ご契約なら、「Amazonプライム」が1年ついてくる! 料金プラン「ドコモのギガプラン[※]」& 「ディズニーデラックス」(月額700円税抜^{※1}) セット割キャンペーン <small>※ドコモのギガプラン：5Gギガホ、5Gギガライト、ギガホ、ギガライト</small> | |

2. ギガホ・ギガライト等のお申込み件数

- 通信と端末の分離プランとして、2019年6月より提供開始したギガホ・ギガライト等のお申込み件数は、2020年4月17日に1,700万を突破



*新料金プランはギガホ、5Gギガホ、ギガライト、5G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、5Gデータプラス

3. 端末購入サポートプログラムの提供条件の見直し

- 2020年3月18日より「スマホおかえしプログラム」の提供条件を見直し、非契約者もご利用可能に
- これまでの提供条件は維持しつつ、お客さまにとって、より使いやすく・わかりやすいプログラムへ変更

スマホおかえし プログラム

36回分割払い + 最大12回分の分割支払金のお支払いが不要に

- プログラム利用料なし
- 適用条件は端末返却のみ
(端末買替え条件なし)

これまでの
提供条件は維持

- 非契約者も利用可能
(オンライン手続き可)

3/18~見直し

■ お客様にとって、より使いやすく・わかりやすく

- ・プログラム利用によらず、端末割引等が一定
⇒これまでプログラムによる利益提供を考慮
販売代理店における意図しない割引上限額の超過も防止
- ・「非契約者でも利用可能」をより明確に広告表示

1 対象機種を36回分割払いでご購入いただくとともにプログラムにご加入

2 dポイントクラブに加入しているお客さまがご利用の対象機種をご返却で、最大12か月分の分割支払金のお支払いが不要に

3 プログラム加入後、対象機種を“返却”しても“使い続けてもOK!”

| 項目 | 2回目 | 24回目 | 25回目~36回目 |
|---------------------|--------------------------|--------|-----------------|
| スマホを 使い続ける 場合 | 分割 108,000円(3,000円×24回) | | |
| スマホを 返却する 場合 | 72,000円(3,000円×24回) お支払い | スマホを返却 | 残りの分割代金のお支払いが不要 |

最大36,000円

ドコモの回線契約がなくても
ご利用になれます
(7月以降、順次対応)

4 . 改正法等の遵守に向けた取組

- 販売代理店の届出や、届出番号・支払総額の表示等、法改正等に伴う対応は滞りなく完了
- 広告表示、端末割引等については、適正な運用に向けて継続的に改善を実施

販売代理店の届出

- ・2019年12月末までに全ての販売代理店が届出を完了
- ・説明書面への届出番号の表示を開始（2020年4月～）

支払総額の表示

- ・改正法施行時より、契約時の書面への支払総額を表示
- ・契約更新時の支払総額を表示したメール等を送付（2020年1月～）

SIMロック解除

- ・改正ガイドライン施行時より、非契約者への解除渡しを開始
- ・契約者への分割払い時の信用確認措置を開始（2020年2月～）

端末割引等

総務省から行政指導（2020年5月29日）

- ・違反事例の共有、規律の考え方を説明し、**法令遵守の再徹底を要請**（2020年1月～）
- ・**割引設定状況の实地確認**、及び月次報告体制の構築（2020年1月～）
- ・**「スマホおかえしプログラム」の提供条件変更**（2020年3月）

広告表示

総務省への通報件数：3件（2019年度）

- ・キャリアショップの**広告物へ承認番号を付与し、表示必須化**（2019年12月～）
- ・不適正な広告表示に対する**社内通報窓口の設置**（2019年12月～）

5 . 新型コロナウイルス感染症に対応するための取組

- 新型コロナウイルス感染症への対応については、指定公共機関の責務として安定的な通信サービスを提供するとともに、利用者向け支援、政府等への協力を実施
- お客さま対応部門における感染防止対策は、新たな生活様式に対応した内容へ順次変更

通信サービスの提供

- 指定公共機関として、安定的な通信サービスを提供

利用者向けの支援

- 25歳以下のお客さまの追加データ購入を50GBまで無償化（4月～7月末）
- 携帯電話料金等のお支払い期限を7月末まで延長（2月末以降の料金）
- 2020年3月・4月中に失効したdポイントを再進呈（7月予定）

政府等への協力

- 「モバイル空間統計」を利用して、感染前後等における主要エリアの人口変化を分析し、政府・自治体・メディア等に継続提供（3月～継続中）
- 内閣官房 官民テックチーム（ACTT）への参画（4月～継続中）

感染防止対策

- ドコモショップの営業時間短縮（4/8～6/9）、受付内容縮小（4/17～6/9）
— 6月10日から、通常の営業時間・受付内容へ変更（来店予約制、スマホ教室は休止継続）
- コールセンターの出勤抑制（4月～継続中）
— 出勤時間分散、座席間隔を空けた人員配置、コール事前予約活用等により応答体制を構築

6. ドコモ光の工事料について

- ドコモ光の工事料は、一括/分割を自由に選択可能であるうえ、水準もNTT東西のフレッツ光と同額
- 工事料の割引施策についても、一括で全額割引しており、利用者の自由なサービス選択を妨げない設計としている

工事料の支払方法

- 支払い回数を自由に選択可能

| | |
|----|-----|
| 一括 | 12回 |
| | 24回 |
| | 36回 |
| | 48回 |
| | 60回 |
| | 分割 |

- NTT東西のフレッツ光の工事料と同額 (※1)

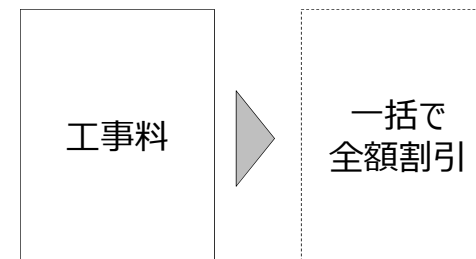
| 種別 | | ドコモ | NTT東西 |
|---------------------------|----|---------|---------|
| 開通工事料 | 戸建 | 18,000円 | 18,000円 |
| | 集合 | 15,000円 | 15,000円 |
| 撤去工事料 <small>(※2)</small> | | なし | なし |

※1) コラボ光の卸工事料と比べても合理的な水準

※2) 引込線の転用の仕組みについて、事業者間で検討中

工事料の割引施策

- 新規契約時に一括で全額割引（工事料の無料化）



- 工事料分割払いとセットの割引は行っていない

