# 「競争ルールの検証に関するWG(第17回)」 「消費者保護ルールの検証に関するWG(第29回)」 合同会合 事業者ヒアリング資料

2021年4月26日 株式会社NTTドコモ



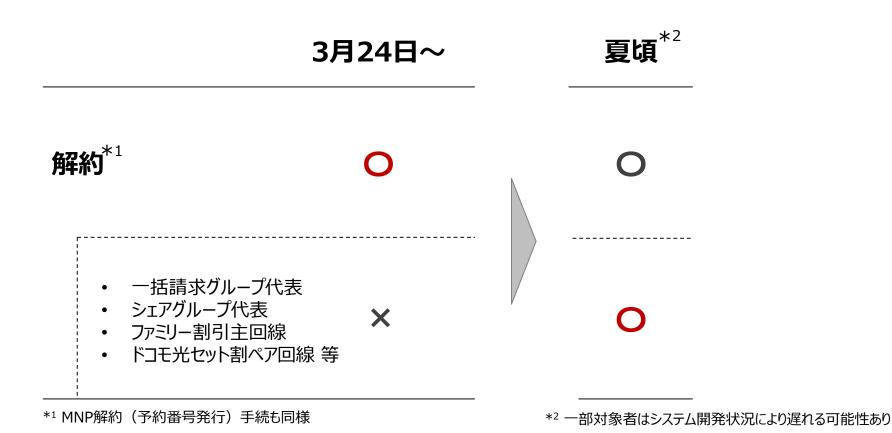
# スイッチングコスト

- ✓ オンライン解約手続
- ✓ 端末補償サービス
- ✓ その他

### 1. オンライン解約手続



- 当社は、2021年3月24日からオンライン解約手続を受付開始
- 一括請求グループの代表者等は、代表者変更の同意を取得する必要があるため、受付対象外としていたが、夏頃より受付を開始する予定





■ 当社は、利用者が必要な情報を踏まえて適切に手続を行っていただくため、「noindex」タグを利用して、 お得な料金プランや解約により影響を受けるサービス等をお知らせするページを表示することとしていたが、 2021年1月20日にタグを削除 ※その他ページでの「noindex」タグの設定はなし

#### 「noindex」タグの設定

#### 解約手続ページ



※携帯電話の解約お手続き方法

#### MNP手続ページ



※携帯電話・PHS番号ポータビリティ(MNP)を 利用した解約お手続き方法

## ● 解約/MNPページ



**削除済み** (2021年1月20日)

## 2-2. (参考)解約ページへの遷移



● トップページ

● お客様サポート



● お手続きのご案内



※これまでは、お得な料金プランのご案内や、 解約によって影響を受けるサービス等について、 お知らせを行うページを経由する必要があった。 ※新たに導線を設置。

● 携帯電話の解約お手続き方法



# 3.ケータイ補償サービス等の見直し(前回ヒアリング資料より抜粋)



■ ケータイ補償サービスについては、非回線契約者向けに提供を予定(夏頃を目途) ※補償サービス利用者がMNPによりポートアウトする場合も、サービスを継続して提供

		+	
店頭・オンライン 販売	一括	0	×→○ 検討中 <sup>*</sup>
	<b>分割</b> (12回·24回·36回)	0	
スマホおかえしプログラム (36回割賦・最大1/3免除)		0	0

回線契約者向け

\*店頭では一括購入可

 $X \rightarrow O$ 

夏頃を目途に提供予定

非回線契約者向け

※端末買替条件なし・プログラム利用料なし

ケータイ補償サービス



■ 当社は、SIMロック解除手続に必要な情報のみを表示し、手続が煩瑣とならないようページを設定

#### SIMロック解除のページ遷移

- ① 「My docomo」を選択
- ② 「契約内容・手続き」を 選択
- ③「SIMロック解除」の 手続を選択
- ④ 暗証番号の入力
- ⑤「ご注意・ご確認事項」 の確認













#### SIMロック解除のページ遷移

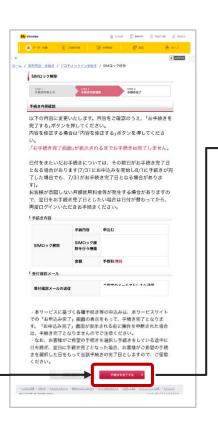
⑥ セキュリティコードの入力



⑦ 必要情報 (IMEI) の 入力・注意事項の確認



⑧ 「手続き内容」の確認



9 手続完了



### 5. 自社回線で利用可能な端末について



■ 当社は、SIMロック解除対応機種及び周波数帯について、当社ホームページに掲載することで利用者への適切な情報提供を実施

# 【提供している情報】

- ✓SIMロック解除対応機種
- ✓ 対応周波数帯
- ✓その他注意事項



※当社ホームページより一部抜粋