

---

「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在り方に関する検討会（第29回）」  
合同会合 事業者ヒアリング資料【別冊】

---

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）

- オンライン解約手続を実施しているか否か（プランごとに対応が異なる場合には、プランごとに回答。）。
- 法令上より厳格な手続が求められる新規契約手続はオンラインで受け付けているが、解約についてはオンライン手続を実施していない理由は何か。
- 今後、オンライン解約を実施する予定があるか。

## 回答

- 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しています。
- なお、一括請求グループや一括シェアグループ代表者等は、同一グループ内の他の利用者から代表者変更の同意を取得する必要があり、必要なシステム開発を行っているため、現在は受付対象外としていますが、夏頃より受付を開始する予定\*です。

\*一部対象者は、システム開発状況により遅れる可能性があります

### スイッチングコスト（オンライン解約手続）

- （MNPオンライン解約を含む）オンライン解約について、解約しようとしている利用者に対する説明の充実の観点で工夫していることはあるか。

### 回答

- 当社は、解約手続を円滑に実施いただくため、解約手続の流れや、事前にご用意いただくもの、その他注意事項等をまとめた、解約手続に係るご説明ページを、当社ホームページに掲載しております。また、当社のお得な料金プランや解約によってポイントが引継ぎできない場合があること等をお知らせするページを用意し、利用者への丁寧な説明に努めております。

#### スイッチングコスト（その他）

- 特定のページを検索時に非表示に設定する等、消費者への情報提供を制限するような行為を行っていないか。行っている場合にはその理由は何か、また、その行為を見直す予定があるか。

#### 回答

- 当社は、解約ページに加えて、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、利用者が必要な情報を踏まえて適切に解約手続きをしていただくため、お知らせを行うページも提供しています。
- 当該のお知らせのページについては、利用者の利益につながるものであることから、これまでは、利用者が解約に係る検索を行った際に、解約ページを直接表示するのではなく、解約ページに「noindex」タグを埋め込むことで、お知らせページを経由して解約手続きを行っていただく仕様としておりました。
- この点、これまでのご指摘や、利用者の声を踏まえ、簡便に解約ページを参照いただけるよう、2021年1月20日に埋め込んでいたタグを削除しました。また、当該ページ以外で「noindex」タグの設定はございません。

### スイッチングコスト（端末補償サービス）

- 非回線契約者への端末補償サービスを実施していない理由は何か。
- 非回線契約者への端末補償サービスを実施する予定があるか。

### 回答

- 当社においては、これまでケータイ補償サービスについて、回線契約者向けのサービスとして提供を行ってまいりましたが、夏頃を目途に非回線契約者向けにも提供を開始する予定です。
- なお、当社のケータイ補償サービスの利用者がMNPによりポートアウトする場合や当社回線を解約する場合についても、補償サービスを継続して提供する考えです。

### スイッチングコスト（端末補償サービス）

- 非回線契約者に端末補償サービスを提供していないことが、事業法第27条の3の規律に照らして非回線契約者との間の条件の差異になっていることについての合理性についてどう考えるか。

### 回答

- 当社においては、市場動向や利用者ニーズ等を踏まえ、夏頃を目途に非回線契約者向けにケータイ補償サービスを提供する予定です。

### スイッチングコスト（端末補償サービス）

- 回線契約の継続条件を設けている理由は何か。
- 回線契約の継続条件を撤廃する予定があるか。

### 回答

- 当社においては、これまでケータイ補償サービスについて、回線契約者向けのサービスとして提供を行ってまいりましたが、夏頃を目途に非回線契約者への端末補償サービスを提供する予定です。
- また、当社のケータイ補償サービスの利用者がMNPによりポートアウトする場合や当社回線を解約する場合についても、端末補償サービスを継続して提供する考えです。

### スイッチングコスト（端末補償サービス）

- 回線契約の継続条件が乗換え時の障壁となり得ることについてどう考えるか。

### 回答

- 利用者における通信と端末それぞれの自由な選択を確保する観点からは、乗換え時の障壁となる可能性があると考えます。

### スイッチングコスト（端末補償サービス）

○ 端末補償の修理等の期間の終了にあたり、利用者等にどのような内容の周知を行っているか。

### 回答

➤ 当社ホームページ上にて、端末補償の修理の終了予定期間についてお知らせをしています。また、修理の終了予定期間の3か月前に、電子メールを用いて、当該のケータイ補償サービスの契約者向けにご案内を行っています。

### スイッチングコスト（その他）

- 利用者にとってオンライン手順が使いづらいものになっていないか。例えば、SIMロックのオンライン解除について、SIMロックの解除ページを簡単に見つけることができるか。解除手順そのものが、簡易なものになっているか。

### 回答

- 当社は、SIMロックのオンライン解除について、My docomo内の「契約内容・手続き」のページの中に、わかりやすくSIMロック解除の手続の導線を設けるとともに、手続完了までのページにおいて、SIMロック解除手続に必要な情報のみを表示し、手続が煩瑣とまらないようにしております。

### スイッチングコスト（その他）

- 自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。

### 回答

- 当社においては、自社回線で利用可能な端末に係る情報として、SIMロック解除対応機種及び対応する周波数帯を、ホームページ上に掲載し、お客さまへ適切な周知を行っています。



### スイッチングコスト（その他）

- 固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金銭的成本などが事業者の変更を制約しているという懸念についてどう考えるか。

### 回答

- 当社のコンテンツサービスや決済手段等のサービスについては、キャリアフリーのサービスであり、事業者乗換え時の制約にはなっていないと考えます。

### スイッチングコスト（その他）

- その他、利用者利益又は事業者間の公正競争を阻害するような措置はなされていないか。そうした措置をチェックするメカニズムはあるか。

### 回答

- 当社においては、お客さまの自由なサービス・事業者の選択に資する取組について、これまで積極的に対応してまいりました。
- 直近では、オンライン解約手続を実現（2021年3月24日から対応）するとともに、今後、解約金留保の見直し（秋頃を目途）や非回線契約者向けのケータイ補償サービスの提供（夏頃を目途）等、対応を進めてまいる考えです。
- 通信と回線の分離が進められる中、スイッチングコスト低減の観点から、回線側のみならず、端末側の障壁についても、あわせて撤廃していく必要があると考えます。
- 総務省においては、利用者利益又は事業者間の公正競争の観点から、そうした必要な措置を速やかに実施いただきたいと考えます。