

---

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第32回）」  
ヒアリング資料

---

2021年6月22日  
株式会社NTTドコモ

1. 販売代理店の在り方
2. 電話勧誘における課題
3. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
4. 初期契約解除制度の改善
5. 期間拘束契約における課題
6. 苦情相談処理の在り方

# 1. 販売代理店の在り方 (1/2)

■ 論点整理における、利用者の意図に沿わない大容量プランの販売や、非回線契約者への端末販売拒否（白ロム販売拒否）については、総務省及び公取委より要請、消費者庁からの指導を受けたところであり、当社として真摯に受け止め、改善に向け徹底的な取組を進める

## 論点

## 取組（共通）

## 取組（各論点）

**利用者の意図に沿わない上位プランの販売**

総務省要請  
(適合性原則)

公取委要請  
(優越的地位の濫用)

**非回線契約者への端末販売拒否（白ロム販売拒否）**

総務省要請  
(27条の3)

公取委要請  
(再販価格拘束)

消費者庁指導  
(有利誤認)

- ① 代理店への再周知
- ② スタッフへの研修・理解度等の調査
- ③ 販売状況のモニタリング
- ④ 独自覆面調査等

- ⑤ 上位プランの誘引につながる代理店手数料は設定していない
- ⑥ お客様の利用実績に応じた料金プランを勧奨

- ⑦ 自社回線の有無に関わらず、端末販売において利益が確保できる仕組みの導入
- ⑧ 広告表示の見直し
- ⑨ お客様説明ツールへの追加
- ⑩ 端末購入PG加入者への個別周知等

# 1. 販売代理店の在り方 (2/2)

- 業務改善命令の対象となり得ることの明確化においては、代理店手数料の設定だけで判断せず、条件の不当性や、法令違反行為との因果関係が認められる場合に限る等、要件を整理すべき

## 業務改善命令の要件の明確化

業務改善命令の要件の明確化においては、  
①～③全てに該当する場合に限定すべき

① 適正かつ合理的でない手数料条件等  
(通常の商慣習に照らした「不当性」も考慮)

② ①と③との間の相当な因果関係

③ 法令違反行為の実態

## 要件の判定にあたって

左記①～③の判定基準や手法について  
一方当事者からの意見のみならず、  
客観的多方面からの分析と検証が必要

### 考慮が必要な点

- 手数料の設定が通常の商慣習に照らして不当な内容か
- 事業者の販売方針と、代理店の運営方針との関係
- 実態把握の方法（特に、アンケートを利用する場合の適正性（サンプル数、設計等））
- 法令違反行為が現に発生しているか

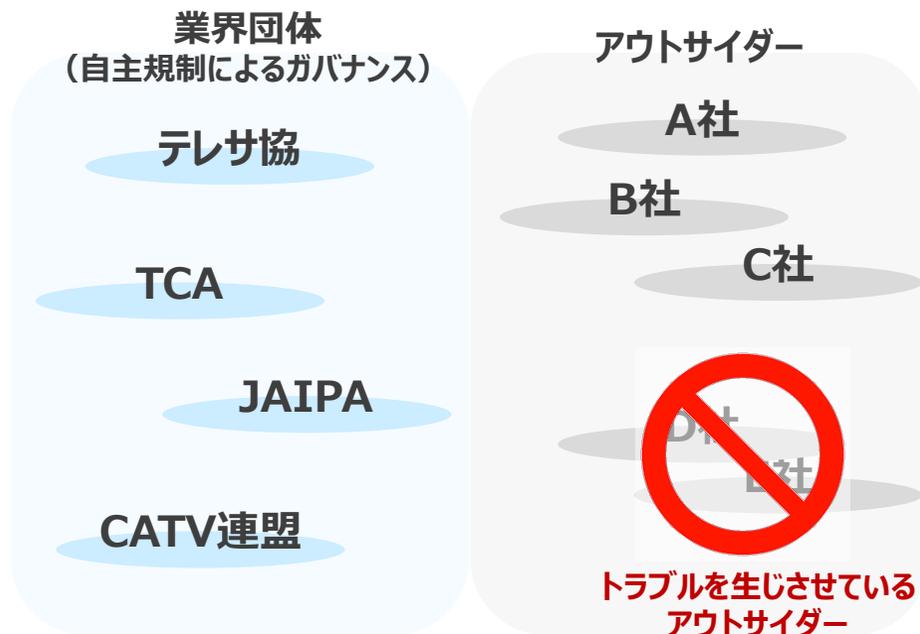
等

## 2. 電話勧誘における課題

- 業界の自主規制で対処できないアウトサイダーの活動が適正化されるよう実効的な法執行等が重要
- 制度的措置を講ずる場合、お客様利便性や営業活動への影響を十分に踏まえた検討が必要

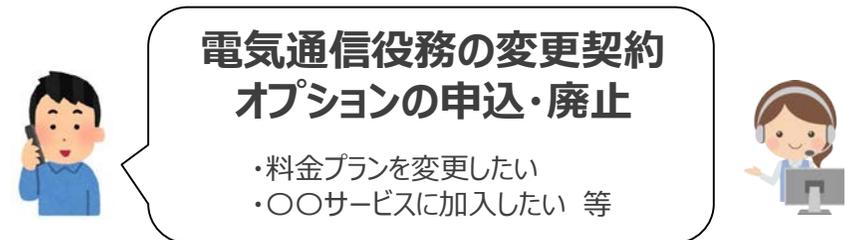
### アウトサイダーへの実効的な法執行

トラブルを生じさせている「アウトサイダー」への  
実効的な法執行が重要



### 制度的措置に向けて

お客様の利便性、事業者の営業活動への影響を  
十分に踏まえた検討が必要



電話のみで手続き可能としない場合、  
お客様利便性を損なうおそれ

### 3. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- 携帯電話のウェブ解約を本年3月から受付開始、ドコモ光は当初より電話での解約が可能であるため、既にお客様の望む時に解約が可能
- 引き続き、お客様の声も踏まえ、ドコモ光について解約も含めた受付方法のあり方を検討していく

#### 携帯電話

##### 携帯電話の解約お手続き方法

ドコモの携帯電話をご利用いただきありがとうございます。解約のお手続きの流れについてご案内します。

契約事務

**ウェブ解約  
可能**

##### お手続き方法

パソコン、スマートフォン、ドコモケータイ、ドコモショップにてお申込みになります。



パソコン・  
スマートフォン・  
ドコモ ケータイ  
(spモード)

「ドコモオンライン手続き」からお申込みになります。

・お手続きには「dアカウント」が必要になります。

「dアカウント」はドコモのケータイをお持ちでなくても簡単に発行できる無料の共通IDです。

※ 異名義間のシェアグループ代表回線変更や一括請求代表回線変更など事前に店頭での手続きが必要な場合やドコモ光とペア設定されている場合、ご契約者の死亡による解約などはドコモショップにてお手続きください。

受付時間：24時間※1

- ☐ お手続き
- ☐ dアカウントを発行する



ドコモショップ

営業時間は店舗により異なります。詳しくは各店舗ページをご確認ください。

受付時間：各店舗の営業時間内

#### ドコモ光

##### ドコモ光の解約

「ドコモ光」の解約のお手続きをされる際に必要なものなどをご案内いたします。

**電話解約  
可能**

##### お手続き方法



お電話

お電話にてお手続きになります。

受付時間：午前9時～午後8時

▶ [ドコモ インフォメーションセンター](#)



ドコモショップ

お近くのドコモショップにてお手続きになります。

受付時間：各店舗の営業時間内

▶ [お近くのドコモショップを検索](#)

## 4. 初期契約解除制度の改善

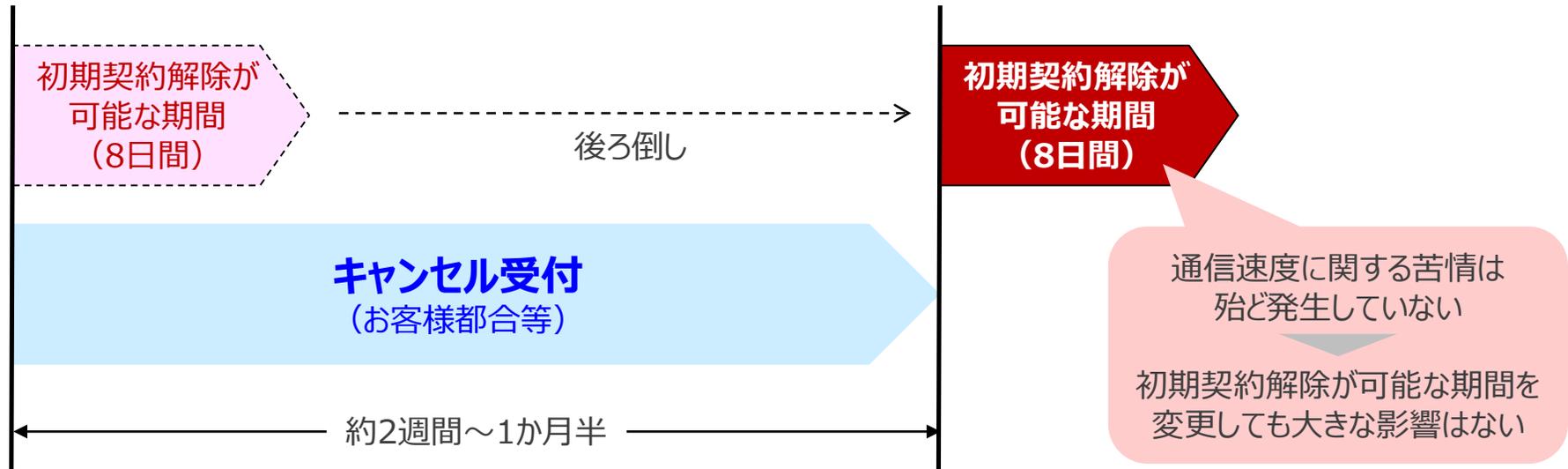
- 初期契約解除が可能な期間を超えても工事前であればお客様都合等のキャンセルを受付
- 消費者保護観点から、開通後に初期契約解除を可能とする対応は望ましい  
 なお、通信速度に関する苦情は殆ど発生していないため、初期契約解除の起算日を変更しても大きな影響はない
- 初期契約解除の期間延長については、必要性や延長により生じる課題について慎重に検討すべき



ドコモ光ご契約



ドコモ光工事  
／開通



## 5. 期間拘束契約における課題 (1/2)

- 総務省研究会等で行われたモバイルの期間拘束における論点を踏まえ、議論を深める必要
- スwitching円滑化の観点での期間拘束以外の課題への対処も必要ではないか

## モバイルの期間拘束における論点

- 期間拘束の長さ
- 期間拘束なし/ありプランの料金差、選択率
- 解約金の水準と逸失利益

※ 総務省研究会等で行われた  
モバイルの期間拘束における論点  
(2015年～2019年)

固定の期間拘束についても  
モバイルの論点も踏まえた議論が必要

## Switching円滑化の観点での課題

- 工事料割引が長期間に及ぶ  
(例えば60回に分けて工事料相当額を  
通信料から割引)
- 解約時に撤去工事料を要する  
(NTT東西の水準と比べて合理的か)

※ 総務省検証WGにおける論点  
(競争ルールの検証に関するWG 第2回、2020年5月)

- 認識していない可能性のある契約に関する「解約し忘れ」については、回線、オプションサービスともに、これまでの取り組みにより「解約し忘れ」が起こる可能性は減少

### 回線（主にタブレット）

- **タブレット販売の適正化（2018年）**

月々サポートの金額を引き下げ、利用者負担0円でタブレット契約の維持を出来ないように変更

- **分離プランの導入（2019年6月）**

導入から2年経過し、全契約者へ月々サポートの適用が終了

### オプションサービス

- **無料期間終了通知の開始（2017年）**

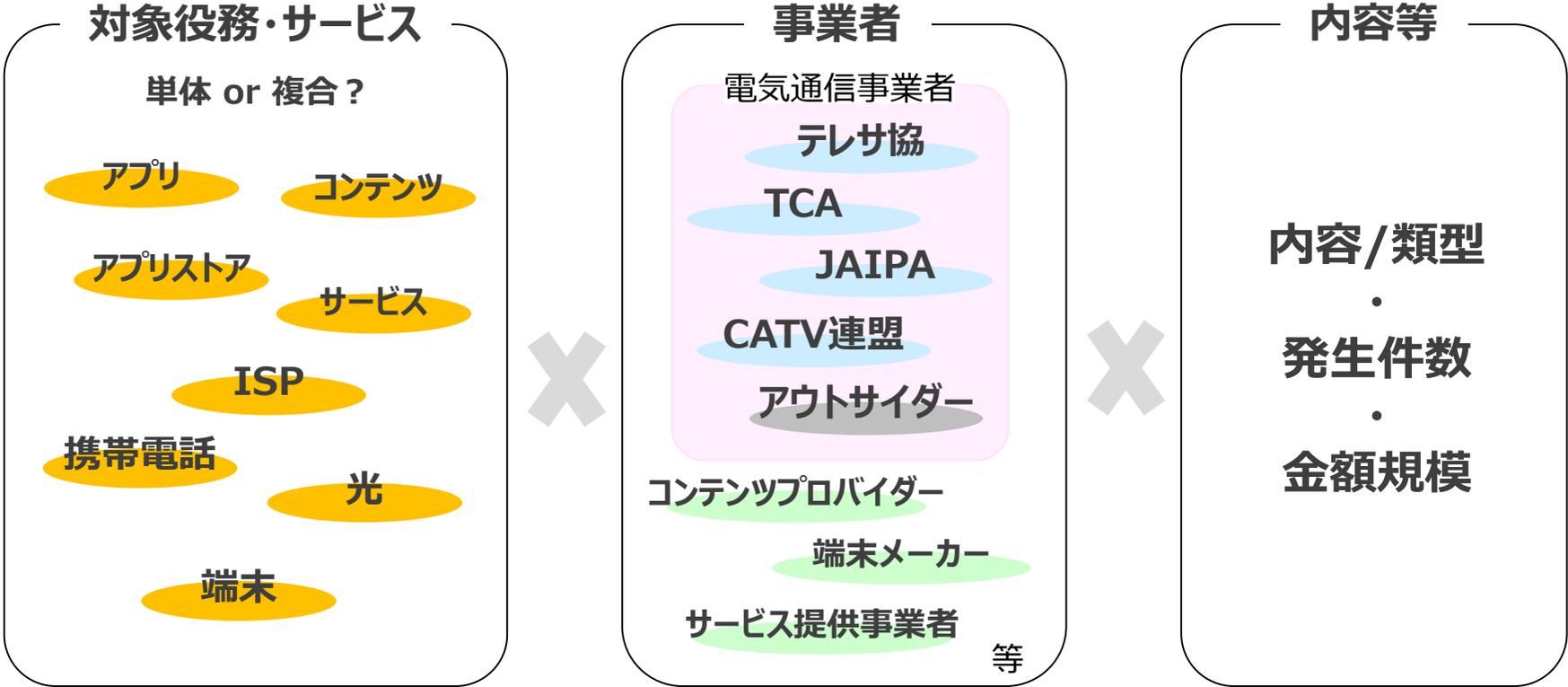
- **オプション販売の適正化（2018年）**

✓ 点販売をなくすため、手数料条件を大幅に見直すとともに、販売に注力するオプションを絞り込み

「解約し忘れ」が起こる可能性は減少

対策の検討にあたっては、必要性と相当性（利用者のプライバシー観点を含め）を考慮すべき

■ 現状の枠組みにおいて対応が難しい消費者トラブルの類型、規模等を把握した上で、課題を深掘りし、幅広く対応策を検討すべきではないか



消費者トラブルへの対応策を幅広く検討すべき

消費者保護の取り組みにおいても、カスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値を提供すべく、変革を実行していく

## 新しいドコモへの挑戦

NTT docomo

イノベーションを起こし、社会に大きな変化をもたらす

カスタマーファーストを追求し  
お客さまの期待を上回る新たな価値を提供

事業運営のデジタル化とデータ活用の推進・実行  
によるCXの向上と事業構造改革の実現

事業運営とESGを一体的に推進し  
サステナブルな社会の創造に貢献

2020年度 決算発表「2021年度の取り組み」（2021年5月）