
別冊
競争ルールの検証に関するWG(第29回)
消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第39回)
事業者ヒアリング資料(覆面調査関係)

2022年4月25日
株式会社NTTドコモ

覆面調査関係

- ✓ 販売代理店における不適切な対応(非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供(実際に約することのほか、提示することも含む。))が行われた要因として考えられることは何か。

回答

- (事業者ヒアリング資料 2頁)に記載のとおりです。

覆面調査関係

- ✓ 販売代理店における不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か(例えば、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しの検討・実施など)

回答

- (事業者ヒアリング資料 3～5頁)に記載のとおりです。
- なお、当社は、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しについて、2021年5月以降、新たに取扱いを開始した端末は、販売代理店への卸価格をオンライン直販価格より下回るように価格設定いたしました。その結果、販売代理店がより自由な価格設定を行いやすく、非回線契約者への販売でも利益を得やすい設計に改善しております。

覆面調査関係

- ✓ 非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか（端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む）。

回答

- 当社は、非回線契約者への端末販売に関する広告表示を改善するため、以下の対応を実施しております。
 - ✓ 2021年6月に、端末購入サポートプログラムを訴求する場合には、非回線契約者も利用可能であることが一見して分かる下記の名称ロゴを入れることで、非回線契約者にも端末購入サポートプログラムが利用できる旨がより認知されるよう広告作製・運用ルールを改定いたしました。
 - ✓ 2021年6月以降、掲出している店頭ポスター、当社ホームページ、総合カタログ、チラシ等の広告物については、表示内容の見直しを実施し、改定された広告作製・運用ルールに従って作成しております。広告作製・運用ルール改定前に作成され、改定された広告作製・運用ルールに合致していない広告物については、2021年7月までに改定された広告作製・運用ルールに従ったものに差し替えを実施いたしました。
- 加えて、2021年7月より、端末購入サポートプログラムを加入して端末を購入するお客様に対し、端末購入サポートプログラム加入時に渡す加入申込書に記載されている「回線契約を解約された場合も、利用条件を満たせば本プログラムのご利用は可能です」という内容について必ず説明するよう、事務処理マニュアルの見直し、販売代理店へ周知を実施いたしました。
- また、端末購入サポートプログラム加入者に対して、残債免除が可能となる24カ月のタイミングで、非回線契約者も利用可能である旨のメール周知を、2021年11月以降毎月実施しております（2022年3月時点 合計約110万通）。今後、回線契約を継続しなければいけないと誤認するお客様が生じないよう、定期的なメール配信等を予定しております。
- さらに、端末購入サポートプログラムに関する社会全体への理解度向上に向け、以下の取組を実施しております。
 - ✓ 2021年9月22日、国民生活センターへの説明、国民生活センターより各地の消費生活センターへ電子掲示板を使った周知の実施
 - ✓ 2021年10月13日、ITジャーナリストや消費者系を含むメディア等に対し、公正取引委員会からの要請に関する端末購入プログラムに関する取組内容等について、メール周知を実施
 - ✓ 今後、新端末発売に関する記者説明会において、参加メディアに説明、及びメール周知実施予定

(店頭チラシ)

(総合カタログ・バナー)

docomo

他社からお乗り換えなら

iPhone 12 (64GB)

いつでもカエドキプログラムに加入し*1 23か月目*2に本機種を返却する場合*3*4
のお客さま負担額

回線契約がなくてもOK!

いつでもカエドキプログラム

円

ご返却の時期により、お客さま負担額が異なります。※分割支払金は1回のお支払額が異なる場合があります。

支払総額 (現金販売価格)	割引適用前価格	5G WELCOME割	頭金	機種購入特典	分割支払金 23回目まで	分割支払金 24回目 (残価)	23か月目*2にいつでも カエドキプログラムにより本機 種を返却する場合*3*4の お客さま負担額
55,400円	55,400円	0円	0円	0円	2,200円	2,200円	0円

機種購入特典 回線契約がなくてもOK!

iPhone 12 (64GB) --- 円 **他社からお乗り換え/新規契約/契約変更
機種変更/回線契約がない機種購入**

※1 対象機種を残価設定型24回の分割払いで購入いただき、プログラムにご加入する必要があります。※2 プログラム加入の翌月を1か月目とします。※3 本機種を返却してプログラムを利用するには、ご返却時に未払金がないこと、機種に故障・水濡れ・破損・改造などがなく正常に動作することをドコモにおいて確認できること、dポイントクラブ/ドコモビジネスメンバーズに加入されていること、そのほかドコモの査定基準を満たしていることが条件です。※4 22か月目までにプログラムを利用した場合、「早期利用特典」として、本プログラムの利用申込みをされた翌月~23回目までの分割支払金から当社があらかじめ定めた額を毎月割引します。なお、23か月目にプログラムを利用した場合は支払24回目(残価)のお支払いが不要となります。23か月目までに対象機種を返却されない場合、支払期間(回数)を49か月(47回)に延長し、24回目(残価)の分割支払金をさらに24分割した金額を24回目以降の各回の「再分割支払金」としてお支払いいただけます。※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。【新規契約・契約変更の場合3,300円、機種変更の場合2,200円の契約事務手数料が別途かかります。※表記の金額は税込です。【機種購入特典】※ドコモの回線契約がなくても適用されます。※過去実施された同施策を含め対象者1人につき1回限りとなります(別機種・容量・カラーも含む)。※商品お渡し時に商品の開封および電源を確認します。

※iPad、iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社ライセンスによりご使用されています。※TM and ©2022 Apple Inc. All rights reserved.

詳しくは店頭スタッフまで

dcm_cx

回線契約がなくてもOK!

いつでもカエドキプログラム

本プログラムにご加入いただいた*1dポイントクラブのお客さまが
残価設定型24回払い*2で対象機種を購入後、
ドコモが定める条件にもとづき1~22か月目*3*4に対象機種をご返却*5*6いただくと

分割支払金のうち、24回目(残価)のお支払いが不要!

さらに ご利用が早ければ早いほど、総支払金額の負担が軽減!

*1当社が定めるいつでもカエドキプログラム提供条件書の内容に同意いただいた上で本プログラムにお申込みいただくことが条件です。*2本プログラムにご加入される方のみ選択できます。*3プログラムに加入した翌月を1か月目とし、1か月目のお支払いを1回目のお支払いとします。*4本プログラムは2~47か月目まで利用することができます。23か月目までに対象機種をご返却しない場合、支払期間(回数)を49か月(47回)に延長し、24回目(残価)の分割支払金をさらに24分割した金額を24回目以降の各回の「再分割支払金」としてお支払いいただけます。*5ご返却時に未払金がないこと、機種に故障・水濡れ・破損・改造などがなく正常に動作することをドコモにおいて確認できること、dポイントクラブ/ドコモビジネスメンバーズに加入されていること、そのほかドコモの査定基準を満たしていることが条件です。*6郵送でのご返却の場合、利用申込みの翌月末(郵送期)までに、対象機種を指定センターへ郵送し到着させる必要があります。郵送期間中にドコモにて対象機種の到着が確認できなかった場合は、本プログラムの利用申込みをお支払いを不要とする分割支払金と同額(2か月目以降)に加入者が本プログラムの利用を申し込んだ場合、利用申込みを受け当社が承諾した翌月以降の分割支払金と同額(2か月目まで)に加入者が本プログラムの利用を申込みた場合、49回目以降の分割支払金および利用申込みの翌月~23回目までの各回の分割支払金および利用申込みの翌月以降の分割支払金としてお支払いいただく必要はありません。*7PG(プログラム)初期利用料金を一括でお支払いいただく場合、返却翌月~23回目までの分割支払金が割引されます。*8ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。*9この施策の期間によりお客さま負担額が異なります。*10対象機種を指定店以外でご購入された場合、その購入時における不備、不正があったことを当社が確認した場合、対象機種の分割支払金もしくは回線契約にかかる料金の未払いがある場合、加入者が対象機種の所有権を有していない場合などは、ご加入またはご利用いただくことはできません。*11対象機種、当社があらかじめ設定する対象機種の残価、早期利用特典による割引額はドコモのホームページでご確認ください。