
競争ルールの検証に関するWG(第37回) 事業者ヒアリング資料

<第二部>

「電気通信事業法の一部を改正する法律の趣旨等に沿った公正な競争環境の確保に向けた取組についての要請」に関する対応状況の報告について

2022年11月29日
株式会社NTTドコモ

■ 要請事項は全て取組済みであり、引き続き法令遵守に向け、更なる取組強化に努める

要請事項

27条の3遵守

端末サポート

転売対策

- 店頭広告物を十分認知できる形で表示
 - ✓ 販売在庫は区分なく単体販売にも対応
 - ✓ 単体販売・セット販売の価格を併記
- スタッフ一人一人に対する指導徹底
- 規律準するための不断の取組継続
- 上限2万円規制遵守に向けた評価指標の継続的な見直し
- キャリア独自覆面調査の実施
- 白ロム販売拒否等の根絶
- 利用者への正確な周知
- 社会全体への理解度向上の取組
- 実効性のある転売ヤー対策の実施
- 短期解約者等の不適切な形での乗換えを生まない対策の実施

ドコモの取組状況

- 全てのポスター等の**店頭広告物を改善**（～11月中旬完了）
- 販売代理店への指導強化
 - ✓ 代理店独自施策の事前確認、割引適用データに基づく定期モニタリング、多面的・多層的なスタッフ教育 等の実施
- 違反助長し得る評価指標なし
 - ✓ 代理店とのコミュニケーション強化を図り、引き続き適正な評価指標で運用
- **キャリア独自覆面調査の実施**（～10月末完了）
 - ✓ 端末単体販売拒否・端サポ適用可否・2万円超利益提供について、全店舗（約4,500店、一部出張販売も含む）を調査
- 回線条件ではないことを一見して分かる広告表示に改善、利用者へ定期メール配信、メディアへの情報発信 等の実施
- **1人1台のシステム制御開始**（8月下旬～）
 - ✓ 本人確認・外箱へ氏名記入等、引き続き追加対策を検討・実施
- 短期解約の評価指標見直し（5月～）
 - ✓ 一部短期解約実績の控除等、不適切な乗換を助長しない対策を実施

■ 販売在庫は単体販売・セット販売の区分なく対応していること、及び単体販売・セット販売それぞれの価格を明記

店頭POP



回線契約がなくてもOK!
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

他社からお乗り換え、新規契約なら **430 円/月**
分割支払金は1回目のお支払額が異なる場合があります。

割引適用価格	現金	5G WELCOME割 (店舗負担率引込)	機種購入特典 (現金販売価格)	支払総額 (現金販売価格)	分割支払金 (24回均等割)	23か月目返却プログラムに加入した場合 (※3※4)の返却手数料負担額	分割支払金440円+430円×22回
73,370円	0円	-22,000円	-5,830円	45,540円	35,640円		=9,900円

販売在庫は全て回線契約がなくてもOK!
回線契約がない機種購入なら **1,386 円/月**
分割支払金は1回目のお支払額が異なる場合があります。

割引適用価格	現金	5G WELCOME割 (店舗負担率引込)	機種購入特典 (現金販売価格)	支払総額 (現金販売価格)	分割支払金 (24回均等割)	23か月目返却プログラムに加入した場合 (※3※4)の返却手数料負担額	分割支払金1,408円+1,386円×22回
73,370円	0円	-	-5,830円	67,540円	35,640円		=31,800円

^{※1} 対象機種を前払設定型24回の分割払いでご購入いただき、プログラムにご加入する必要があります。^{※2} プログラム加入の費用は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、返却時に未払金がないこと、機種に故障・水損・盗難・破損などなく正常に動作することをお店において確認できること。^{※4} インフラプログラム/ドコモプログラム/ドコモ加入料に加入していること。その他がご自身の規定を参照してください。^{※5} 22か月目までの分割支払金から当社があらかじめ定められた額を毎月引かれます。23か月目までの分割支払金から当社があらかじめ定められた額を毎月引かれます。なお、23か月目にプログラムを利用した場合は24回目(返却)の月の支払いの不要となります。23か月目までの対象機種を返却できない場合、支払期間(回数)を49か月(47回)に延長し、24回目(返却)の分割支払金までを24回に分割して24回に均等に分割して分割支払金としてお支払いいただきます。30日間の分割期間が経過してもご加入、ご利用いただけます。対象機種・契約変更の場合、300円/機種の差額を24回に均等に分割して分割支払金から引かれます。30日間の分割期間が経過してもご加入、ご利用いただけます。対象機種および機種変更(ドコモ標準プラン)からの契約変更を伴う場合は、ドコモに登録されている最新機種購入の分割期間が12か月以上であることが条件となります。その場合、ドコモに購入機種の登録がないお客さまは分割の適用対象外となります。^{※6}【分割特典】実質年利率0% 支払期間(回数)：26か月(24回) 分割払いは受付時に審査があります。^{※7} 分割の店頭申込です。

【U30】機種購入特典 iPhone SE(第3世代) 64GB 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 **-5,830円**

回線契約がなくてもOK!

【U30】機種購入特典適用条件】ドコモの回線契約がなくてもOK ①ご加入者さまの本人確認書類の提示 ②過去実施された問診票を含有対象者1人以上 ③11歳以上の未成年(別機種の「容量」カテゴリーも含む) ④借受済みを解除して動作ファイルなどの取り外し、電源を入れた後の動作確認 ⑤保証書に「購入者さまの住所」を記載し、⑥(iPhone/Android)一太郎と⑦(Android)ドコモの両方にインストール済み ⑧以下【年齢制限が対象】の方法は50歳未満の方のみが対象となります。 【年齢制限】適用される機種購入特典は機種購入時に50歳以下(年齢制限が対象)の方が対象です。 ※本サービスは、NTT docomoのサービスです。詳しくは店頭スタッフまで。 ©2022 NTT docomo, Inc. All Rights Reserved.

プライスカード

5G Galaxy Z Flip4 SC-54C

割引 【(Android条件付)5G WELCOME割】他社からのお乗り換え、他社3G回線指定プランからのお乗り換えの場合、機種価格より22,000円の割引 【U30】機種購入特典】ドコモの回線契約がない機種単体購入を含む全てのお手続きにおいて、16,500円の割引(下記価格は適用済価格となります)

機種価格(支払総額:現金販売価格(一括払)/分割払) ※回線契約がない場合を含む	143,000円
頭金	0円
いつでもカエドキプログラム	1~23回目の分割支払金(合計+頭金) 3,290円/月(75,680円)
	24回目の分割支払金 67,320円
	23か月目に本機種を返却した場合のお客さま負担額 (頭金+1~23回目の分割支払金合計) 75,680円

【U30】機種購入特典】ドコモの回線契約がない機種単体購入を含む全てのお手続きにおいて、16,500円の割引(下記価格は適用済価格となります)

【U30】機種購入特典】ドコモの回線契約がない機種単体購入を含む全てのお手続きにおいて、16,500円の割引(下記価格は適用済価格となります)

【U30】機種購入特典】ドコモの回線契約がない機種単体購入を含む全てのお手続きにおいて、16,500円の割引(下記価格は適用済価格となります)

5G Galaxy Z Flip4 SC-54C

割引 【(Android条件付)5G WELCOME割】他社からのお乗り換え、他社3G回線指定プランからのお乗り換えの場合、機種価格より22,000円の割引 【U30】機種購入特典】ドコモの回線契約がない機種単体購入を含む全てのお手続きにおいて、16,500円の割引(下記価格は適用済価格となります)

機種価格(支払総額:現金販売価格(一括払)/分割払) ※回線契約がない場合を含む	143,000円
--	----------

- 一部の店舗において違反と疑わしき事案を確認
- 再発防止、法令遵守徹底のため、調査結果を踏まえた全店舗への周知・指導を再度実施

違反と疑わしき事案 (判定要因)

スタッフ指導不足

- **スタッフの認識誤り**
 - ✓ 新人スタッフ、イベントスタッフ等による誤った認識での対応
- **スタッフの誤案内**
 - ✓ 相手に誤解をあたえるわかりにくい説明
(対応稼働を鑑みて出張販売において、店舗誘導が販売拒否と捉えられた 等)

その他

- **量販店社員等における携帯担当スタッフ以外の対応 等**

再発防止策

- **支社・支店による全店舗への再発防止指導実施**
全店舗に対し独自覆面調査結果を踏まえた周知・指導を行い、該当各店舗では、朝礼等で全スタッフに対し注意喚起を実施
- **スタッフ全員受講必須のeラーニング実施**
独自覆面調査と並行し、法令遵守の研修を定期的を実施
- **量販店等携帯担当スタッフ以外への注意喚起**
量販店内での周知及び携帯担当スタッフへの回答前確認等



- 機種購入特典(白ロム割)の1人1台制御のシステム運用開始に伴い、白ロム割適用率は減少する等、対策の効果有

2021.9~

1人1台限り購入の適用条件導入(POP掲載のみ)

2022.6~

本人確認・外箱へ氏名記入

2022.8~

システム対応 (1人1台制御)



本人確認書類の提示を求め、「購入者氏名」or「店舗名」を、個装箱の「天面」or「側面」に記入

