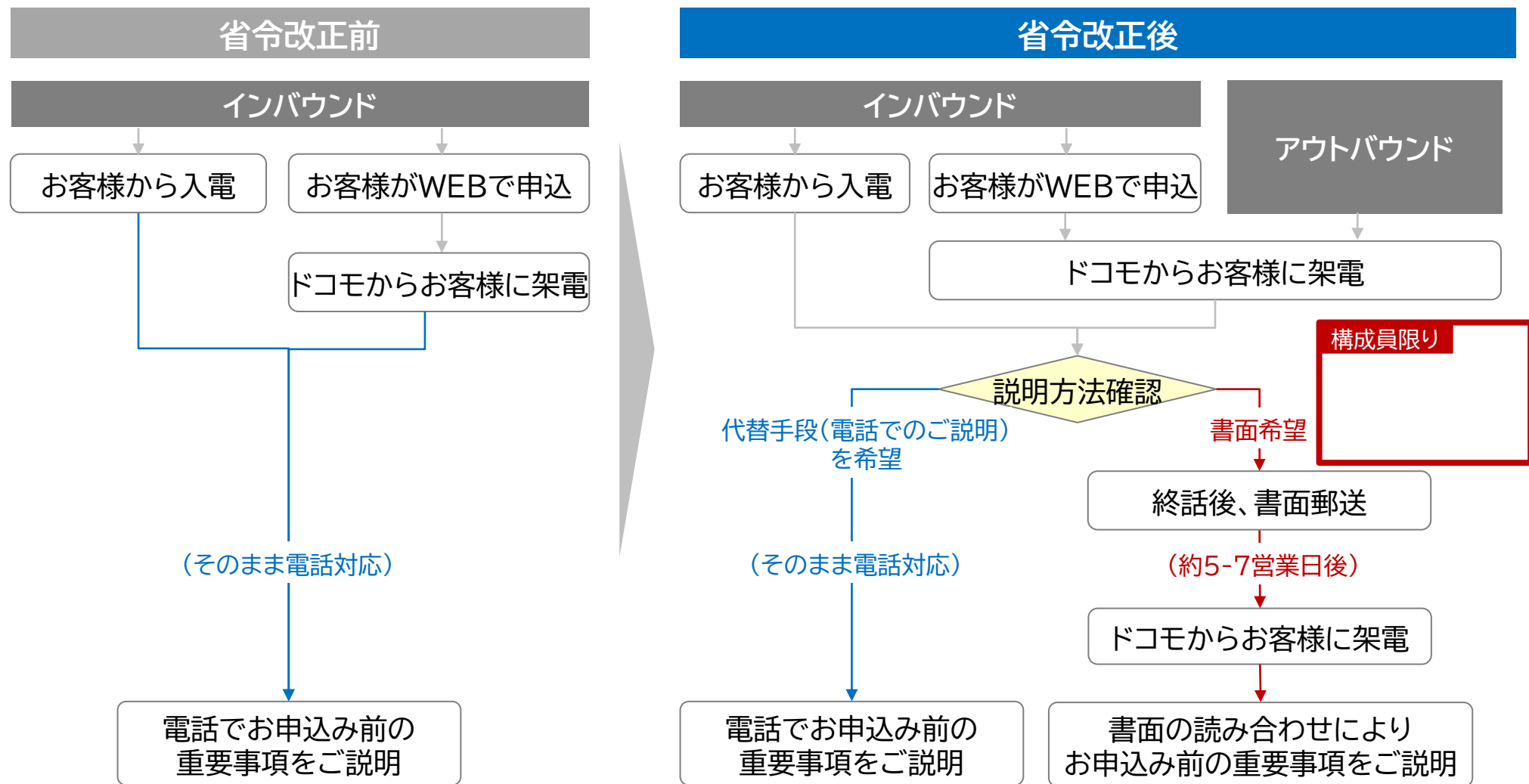

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第51回) 事業者ヒアリング資料

2023年11月17日
株式会社NTTドコモ

- 2022年7月の省令改正後、ドコモ光において電話によるアウトバウンドでのご提案を実施
- ご説明方法をお客様に確認し、代替手段を選択された方に対してのみ電話での説明を実施



- 電話受付部門の応対マニュアル改版や、電話応対専用の説明書面の新規作成、事後による電話応対内容チェック(音声確認)等を実施

電話応対マニュアルの改版

電話勧誘時の説明書面を用いた提供条件説明について、電話応対マニュアルに追加

構成員限り

電話応対専用の説明書面の新規作成



店頭案内ツールと同一の内容を記載



※省令改正前までは店頭の印刷帳票内容を用いて説明

省令順守のための代理店等への指導内容

- ・電話応対マニュアル、応対時の案内チェックリストを展開
- ・全代理店に対し、ランダムで応対音声の提出を義務付け、当社にて音声データを事後確認

1-3. 固定系サービスの電話勧誘時における苦情動向

- 電話応対時のドコモ光に関する苦情は省令改正前から少なく、改正後も傾向は変わらない
- 書面交付を選択されたのお客様の一部から、「説明時間」のご不満の声をいただいている

苦情の動向

お客様からの声

構成員限り

【書面交付選択者からの声】

ポジティブな声

- ✓ 電話での提案時に興味を持ったが、家族と相談したかったので、**事前に説明書面を送付できることを案内いただき安心できた**

ネガティブな声

- ✓ ドコモショップでは来店予約時に**動画を確認したら再説明が必要か確認されるのに、電話の場合はすべて読み上げる必要がある理由がわからない**
- ✓ 事前に書面で確認しているのに、また電話でも全部説明を受けると、時間がかかりすぎる

2-1. 遅滞なく解約ができるようにする措置の状況

- ドコモ光はWEB解約が非対応であったため、2022年7月より対応開始
- いずれのケースも、利用者が意思表示をされた時点で解約手続きが可能

項目	キャリアショップ		電話		WEB ※1	
	新規契約	解約	新規契約	解約	新規契約	解約
モバイル	○	○ ※5	×	× ※2	○	○ ※3,4,5
固定(光)	○	○	○	○ ※4	○	2022年7月~ × → ○ ※4

※1. ahamo・ahamo光契約者の解約は原則WEB手続き

(ahamo光は電話手続きも可。契約者が亡くなられた場合や意思確認不可の場合はキャリアショップのみ受付可能)

※2.MNP予約番号発行のみ受付可能

※3.未納料金がある場合はキャリアショップで請求書払いへの変更をすることにより解約手続き可能

※4.契約者が亡くなられた場合や意思確認不可の場合はキャリアショップのみ受付可能

※5.以下の回線は、他の回線に代表等の変更登録を実施することで解約手続き可能(いずれもWEB手続き可能、2021年9月~)

- ・ファミリー割引グループ主回線
- ・一括請求サービスグループ代表回線
- ・ポイント共有グループ代表回線
- ・「ドコモ光」のペア回線
- ・「ドコモでんき」のペア回線

- 解約時は「解約月の月額料金」等をご説明。キャリアショップの場合、約30分程度で完了

チャンネル	説明方法	待ち時間	手続き時間
キャリアショップ	<p>契約者本人の確認後、以下の事項等を説明し、手続き実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・解約される番号の確認 ・解約月の月額料金および残債(端末・工事料等)の請求方法 ・グループ設定の変更による不利益内容 ・オプションサービスの継続意向確認および継続利用を希望される際の設定方法 	<p>原則なし</p> <p>※予約来店の場合 ※フリー来店の場合 は店頭の状況による</p>	30分程度
WEB	<p>店頭同様の説明事項を必読化しており、お客様自身が閲覧・承諾ボタンチェック後、手続き実施</p>	—	—

- ドコモ光において、2022年7月から法令に適合した新たな定期契約プランを提供（旧プランは新規受付を終了）
- 解約金を「月額料金1カ月相当」に変更するとともに、工事料において法令適合しない分割払いを廃止

<1ギガプランにおける変更内容>

住居タイプ	定期契約(2年契約)		
	月額料金(税別)	解約金(税別)	
		新プラン	旧プラン
戸建	5,000円～5,400円	5,000円	13,000円
マンション	3,800円～4,200円	3,800円	8,000円

※新プランは、更新時に3,000ptを進呈する「更新ありがとうポイント」対象外

解約金

工事料

36回、48回、60回の法令適合しない分割払いを廃止
(一括払い、12回、24回のみ提供)

3-2. ドコモ光 既往契約件数および移行の取り組み状況

構成員限り

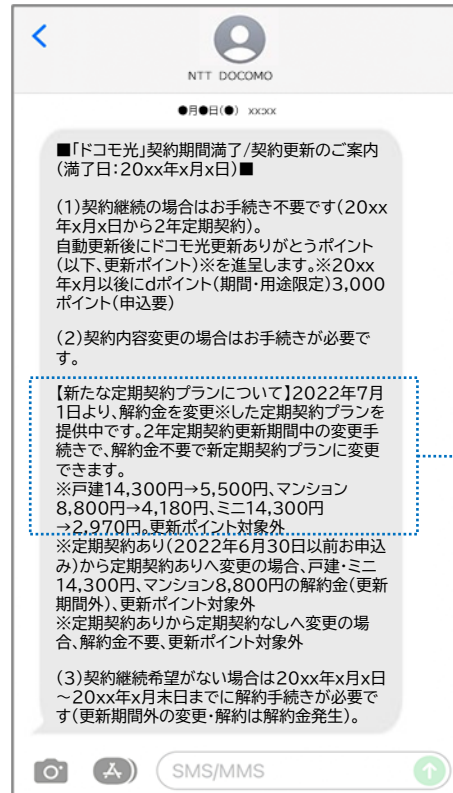
- ドコモ光の既往契約者は2023年7月1日時点で
- 新プランへの移行の取り組みとして更新タイミング(更新月の前月末)にSMS・DMを送付

ドコモ光 旧プラン(既往契約)件数

構成員限り

新プランのご案内の取り組み

契約期間満了通知(更新月の前月末)に「更新ありがとうポイント」と共に新プランの案内文を記載



(1) 更新ありがとうポイントの案内

(2) 新プランの案内

【新たな定期契約プランについて】
2022年7月1日より、解約金を変更※した定期契約プランを提供中です。2年定期契約更新期間中の変更手続きで、解約金不要で新定期契約プランに変更できます。

※戸建14,300円→5,500円、マンション8,800円→4,180円、ミニ14,300円→2,970円。更新ポイント対象外

(3) 更新期間中の解約手続き

- 解約金等が低減されることで、他事業者を含めた自由なサービス選択が容易になることで利用者利便が向上し、競争が促進される一方、事業者の事業活動には一定程度の影響があると見込まれる
- 当社の場合、旧プランの更新にあたってポイント進呈を実施していることから、解約意向のない利用者にとっては不利益が発生
- したがって、光の既往契約の特例に係る「当分の間」の廃止検討にあたっては、旧プランの継続ができないことで利用者の不利益が発生することを考慮※して、移行状況を踏まえた廃止時期の検討をいただきたい

※例えば、当分の間を廃止することを決定した時点(2024年7月1日以降 等)より、一回限り旧プランの更新を可能とし、二回目以降は新プランのみ更新可能とする等が考えうる

NTT
docomo