
**消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第53回）
事業者ヒアリング資料**

**2024年2月9日
株式会社NTTドコモ**

1-1. オンライン契約に関する取り組み状況

構成員限り

- オンラインの手続き比率は
- オンライン専用プランのahamoを含む全プランがオンラインにて新規契約受付および解約受付可能

オンライン受付比率（2023年4月～12月）

構成員限り

ご利用可能な手続き・プラン

チャネル	手続き	eximo	irumo	ahamo
オンライン	新規契約 ※1	○	△ ※2	○
	機種変更	○	○	○
	解約	○	○	○
店頭	新規契約	○	○	× ※3
	機種変更	○	○	
	解約	○	○	

※1 オンラインでは契約者名義が未成年の場合、新規契約は不可

※2 irumoサイトで端末購入は不可。(SIMのみ新規は可能)

※3 ahamo契約者は店頭での手続きは不可だが、手続きサポートを店頭で実施(有料)

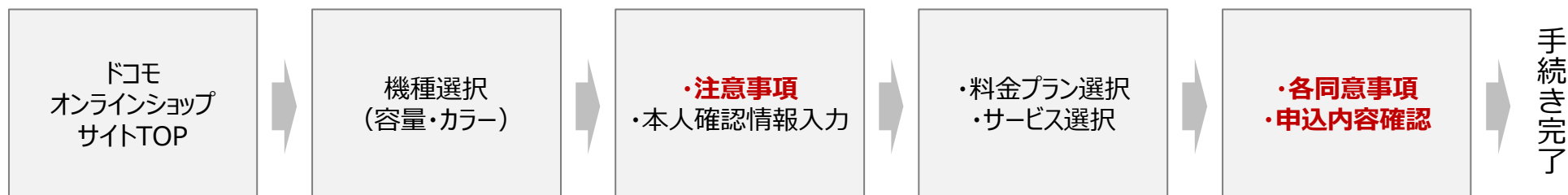
1-2. オンライン契約・解約に関する主な手続きの方法・流れ

- オンラインにおける新規契約および解約の主な手続きフローは以下の通り

新規契約

受付対象チャネル：ドコモオンラインショップ、ahamoサイト、irumoサイト

<ドコモオンラインショップ利用の場合>



解約

受付対象チャネル：mydocomo



※ahamoサイト、irumoサイト内での解約手続きボタン押下後もmydocomoに推移

1-3. オンラインでの新規契約手続き画面イメージ

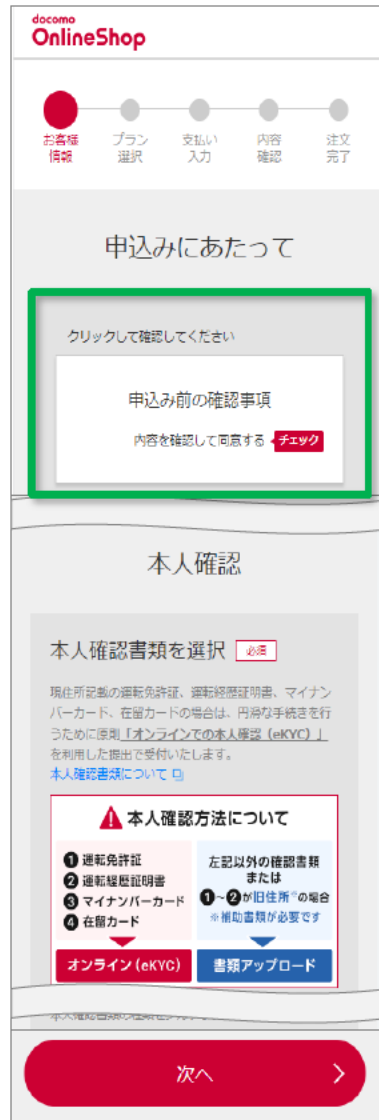
オンラインショップ サイトTOP



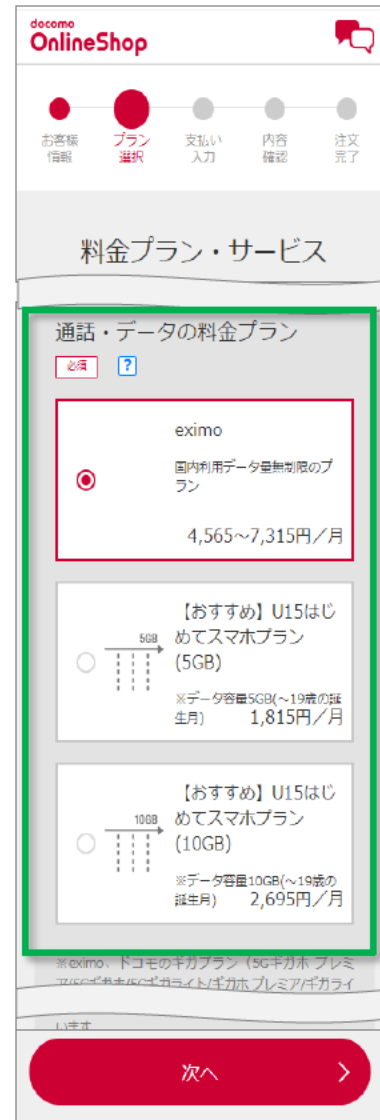
機種選択 (容量・カラー 等)



注意事項・ 本人確認情報入力 等



料金プラン・ サービス選択 等



各同意事項・ 申込内容確認



1-4. オンラインでの解約手続き画面イメージ

Mydocomo サイトTOP



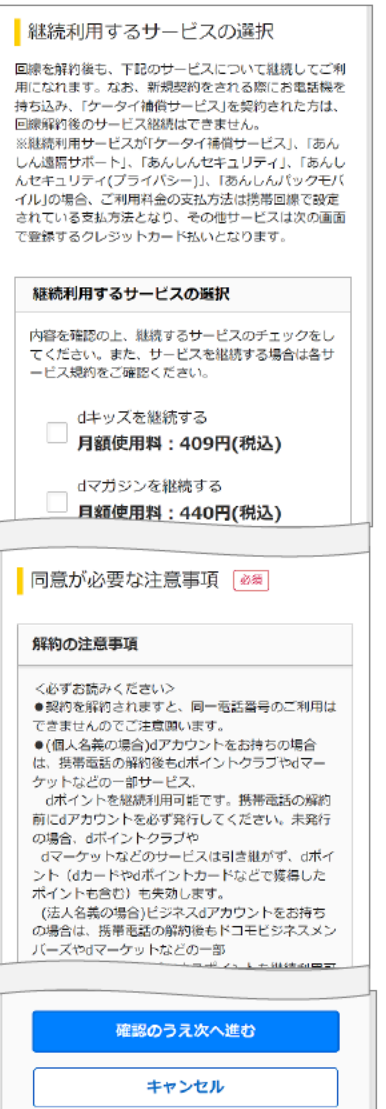
お手続き欄の「回線の解約」押下



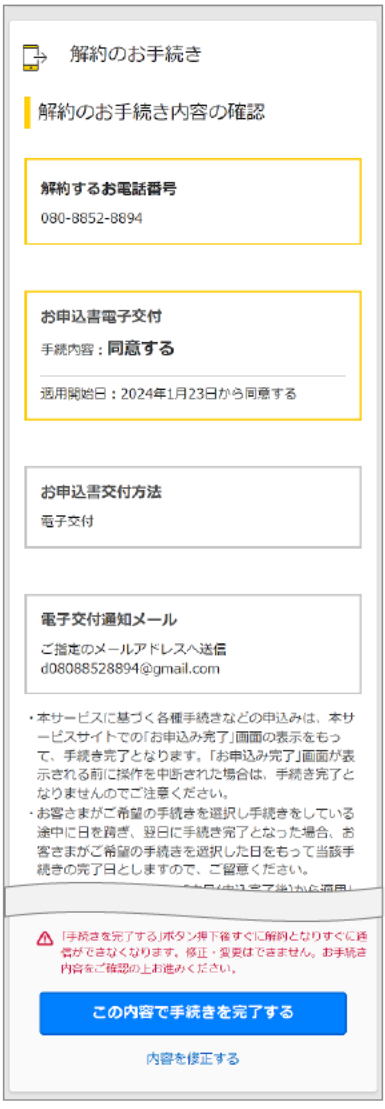
解約に伴い発生する費用について



解約手続きの注意・確認事項

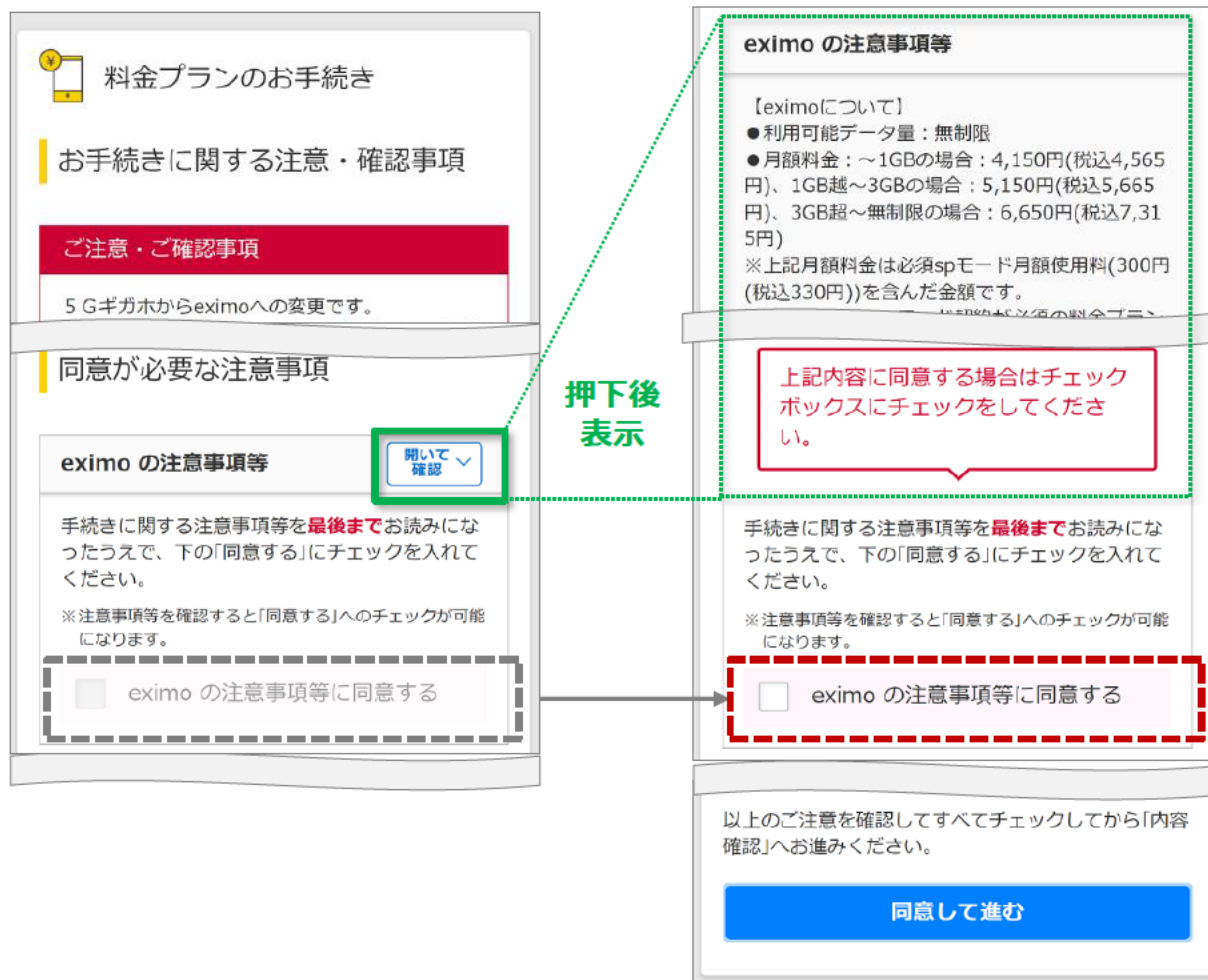


申込内容確認



- 注意事項等は確認後のチェックボタン押下を必須としており、全てのオンラインチャンネルにおける共通仕様です（オンライン契約が可能な通常プラン、オンライン専用プラン共通）

料金プラン変更の場合



eximo の注意事項等

【eximoについて】

- 利用可能データ量：無制限
- 月額料金：～1GBの場合：4,150円(税込4,565円)、1GB超～3GBの場合：5,150円(税込5,665円)、3GB超～無制限の場合：6,650円(税込7,315円)
- ※上記月額料金は必須spモード月額使用料(300円(税込330円))を含んだ金額です。
- 「eximo」は、spモード契約が必須の料金プランです。お申込み後、spモードの契約がない状態を当社が確認した場合は、その時点からお申出があったものとみなし、自動でspモードが契約されます。
- 「eximo」は、ご利用データ量により月額料金が異なります(～1GBの場合：4,150円(税込4,565円)、1GB超～3GBの場合：5,150円(税込5,665円)、3GB超～無制限の場合：6,650円(税込7,315円)※spモード月額使用料300円(税込330円)含む)。
- 「eximo」は「はじめてスマホ割」「おしゃべり割」「docomo with」「U25応援割」「eピリング割引」等の対象外です。すでに割引適用中の回線が「eximo」に変更する場合、割引は廃止となります。
- 新規でご契約の場合や、即時で料金プランの変更を行った場合は、お申込み当日から新しい料金プランが適用されます。
- 料金プランおよび音声オプションの月額料金は、ご利用日数にかかわらず日割りで計算しません。ただし、新規契約(MNP含む)と同時にお申込みの場合に限り、お申込み月の月額料金は日割りでされます(新規契約(MNP含む)と同時のお申込みであっても、同月内に変更・解約・廃止等(月末予約での変更・廃止の場合を除く)された場合には日割りで計算いたしません)。

日割りが適用となる場合、「かけ放題オプション」「5分通話無料オプション」「みんなドコモ割」「dカードお支払割」「ビジネスメンバーズ割」の割引額も日割りとなります。ただし、新規契約(MNP含む)と同時に「eximo」を契約し、新規契約の月に「料金プラン(ahamo)」へ変更の場合に限り、料金プラン(eximo)および音声オプションの月額料金を新規契約(MNP含む)の開始日から日割りで計算いたします。

- spモードの月額使用料は、ご利用日数に応じた日割り計算となります。
- 月をまたがる通信は、原則その通信を終了した月の請求となります。
- 毎月のご利用料金のご案内について、書面での案内をご希望の場合、発行手数料をご負担いただきます(ハートイ割引など発行手数料ご負担対象外のお客さまを除く)。
- 本プランをご契約中のお客さまは、当月の「世界そのままギガ」をご利用したデータ量が30GBを超過した場合は、残りの利用可能データ量にかかわらず、当月末まで「世界そのままギガ」ご利用時の通信速度が制限されます。
- 本料金プランは「スピードモード」の契約が可能です。本料金プランに変更する前の料金プランで「スピードモード」を契約中かつ「スピードモード」の継続契約を希望されない場合、お客さまご自身で「スピードモード」の廃止が必要になりますので、ご注意ください。

<発信について>

- 30秒ごとに20円(税込22円)の通話料がかかります。

【本サイトに掲載誤りがあった場合】

別途送付する契約書面の受領日から8日以内(受領日を含みます)に下記のお問い合わせ先にご申出ください。弊社でお申出内容が事実であることが確認ができた場合、お手続きの取消しが可能です。

お問い合わせページはコチラ
ドコモの携帯電話専用窓口(無料)
電話番号:151
※受付時間：午前9時～午後8時(年中無休)
※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから 0120-800-000
※受付時間：午前9時～午後8時(年中無休)
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

上記内容に同意する場合はチェックボックスにチェックをしてください。

手続きに関する注意事項等を最後までお読みになったうえで、下の「同意する」にチェックを入れてください。

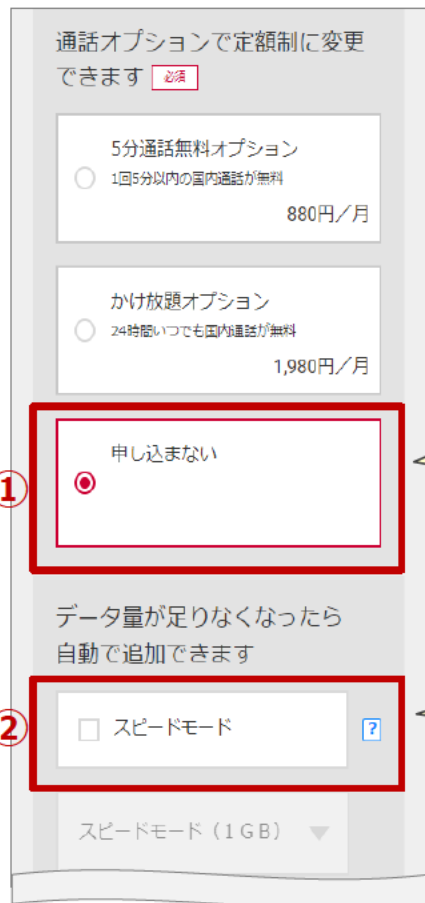
※注意事項等を確認すると「同意する」へのチェックが可能になります。

eximo の注意事項等に同意する

2-2. オンライン契約におけるダークパターンへの対応

- ダークパターンと呼ばれる事業者により有利なオプションの強制加入やデフォルト選択は、全てのオンラインチャネルにおいて実施していません（オンライン契約が可能な通常プラン、オンライン専用プラン共通）
- オンラインによる解約手続きは、サイトTOPから2クリックで到達するようスムーズな導線構築にしております

料金プラン選択画面の場合



①通話オプションの
デフォルト選択は
「申し込まない」

②各有料サービスの
デフォルトチェックなし

回線解約の導線



2-3. オンライン手続きにおける苦情相談の動向

- オンラインの総手続き数に占める苦情発生率は 構成員限り
- オンラインで手続きした通常プランの苦情はコールセンターとチャット等で受付をしており、オンライン専用プランはチャットのみで受付を実施

苦情動向と処理方法（2023年4～12月）

	構成員限り	オンライン手続きの苦情受付方法	構成員限り
オンライン契約可能な 通常プラン (eximo、irumo)		チャット (ボット・有人)	
		コールセンター	
オンライン 専用プラン (ahamo)		チャット※3 (ボット・有人)	—

※1 苦情発生率：オンラインの総手続き数に対する苦情の受付件数（受付経路問わず集計）

※2 苦情を含む全ての受付件数比

構成員限り

【参考】ahamo概要

提供開始日	2021年3月26日
料金 (月額(税込))	20GB 2,970円 100GB 4,950円
音声通話	5分以内の国内通話無料 ※超過分は30秒につき22円
契約チャネル	オンラインのみ
契約時のサポート	チャット(ボット、有人)、 ビデオ通話
問い合わせ等の方法	チャット
ショップでの 問合せ等の可否	一部可 ※新規、変更時のみ手続きを 有料でサポート (3,300円(税込)/回)

オンライン契約の課題

- 第三者による不正購入等に対する対策として「ワンタイムパスワード入力」や「セキュリティ認証レベルの強化」により不正対策を講じているが、対策と比例して購入導線・操作工程が増えることでのユーザ利便性に影響を及ぼし得るところです
- 提供条件説明文について、同意チェックによる必読化の工夫を取り入れているが、読み飛ばしをされることで正しくご理解いただけない可能性が考え得るところです

オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランス

- 店頭とオンラインそれぞれに利点があるため、お客様自身が求められる手段でお手続きをいただく事が良いと考えております
- 当社では、オンラインでの手続きに不安な方や、ビデオ通話により専門スタッフと相談しながら手続きを進めたいといったお客様のお困りごとにお応えするため、2023年2月より「ドコモのオンライン窓口」を提供開始し、サポート体制の充実化を図っております

オンラインの活用による店舗での契約に要する時間を短縮できる余地

- オンラインの活用により待ち時間の短縮を図ることは可能と考えますが、手続き時間については手続き内容やお客様のリテラシー等によるところがあると考えます

^{NTT} docomo