

資料52-2-1

競争ルールの検証に関するWG（第52回）
関係者ヒアリング資料

2024年2月16日
株式会社NTTドコモ

1. **電気通信事業法第27条の3に係る制度見直しに伴う取組**
2. **短期解約ブラックリストに係る取組**

1. 事業法27条の3に係る規律見直し遵守に向けた取り組み状況

■ 当社は、27条の3に係る規律見直しを遵守すべくシステム・運用整備を行うとともに、独自覆面調査・定期モニタリング等による法令順守状況のチェック体制を構築することで、適切な運用を徹底

	法令順守に向けた取り組み	対応状況
システム ・運用整備	社内/代理店説明会の実施	実施済 (2023.11~12)
	社員/代理店向けeラーニングの実施	実施済 (2023.12)
	システム/マニュアル/運用ツール/HP等の更新	実施済 (2023.12)
チェック体制の 構築	キャリア独自覆面調査の実施	実施中 (2024.1~2)
	割引適用データ等による定期モニタリングの実施	継続中
	社内体制の整備 (内部通報窓口整備、広告掲示承認制度等)	継続中

社員・代理店向けの説明会資料/eラーニング/マニュアル（一部抜粋）

はじめに（目的）

SLIDE No. 1

- ✓ この研修は、通信事業者が遵守すべき基本ルールである「電気通信事業法 第27条の3等の運用に関するガイドライン」の**規制概要**や**問合せフロー**のご理解をいただくことが目的です。
- ✓ 違反が生じた場合、**行政指導や業務改善命令等が事業者に課されます**ので、**施策・サービス検討されるサービス主管は、リスクオーナーとして十分にご留意ください。**

違反すると、行政指導・業務改善命令

事業者

NTT docomo

販売代理店



SIMのみ
新規契約

point

上限2万円まで

(7頁参照)

概要

SLIDE No. 6

を規律しております。

不当な囲い込みの禁止

継続利用割引
の上限

point

月額料金/年
(10頁参照)

※2023/12のルール改正により、
2時点の定義見直し、6ヶ月以内の上限緩和

期間拘束
有無の料金差

170円

契約期間

2年まで

解約金

1,000円

是正
済
※

※ドコモでは、2021年10月の解約金撤廃により対象無

【事例③】

月末時点にも回線必要

- ✓ 5のつく日に回線契約者限定でポイント付与率をUP
- ✓ ただし、月末時点で解約していた場合、適用無

ガイドライン P.61~[契約を一定期間継続して
該当箇所 締結していたことに応じた利益の提供]

SLIDE No. 12

割引に該当します。

場合には、**行政指導**となるため、**留意ください**

契約があることを条件にポイント付与
ポイント付与時に解約していた場合、進呈無

限定サービスで店舗割引クーポンを配布
一時と、クーポン利用時ともに回線必要

2. 短期解約ブラックリストに係る取組

- 以前より、サービス利用意思を伴う手続きにおいて、短期解約のみを理由とした役務提供拒否及びそれを背景とした継続利用を求める案内は実施していない
- 不適切な案内を行わないよう全代理店スタッフ向けに定期的（2023年度においては3回）にWeb研修の実施、注意喚起文書の発出、店舗チェックにおける確認項目の追加により、適切な運用を徹底

Web研修（一部抜粋）

回線契約、端末販売時のご案内における注意事項

NTT docomo

1 正当な理由なく回線契約を断る行為（役務提供拒否）

- ・電気通信事業法(第121条第1項)の規定により、『正当な理由』がない限り、お客様の回線新規契約(PI含む)を拒否してはいけません。

※与信結果に伴う回線新規契約拒否については、正当な理由にあたるため対象外



2 事実と異なる案内をする行為（不実告知）

- ・電気通信事業法(第27条の2)の規定により、「短期(例:3ヶ月以内、6ヶ月以内)解約を行うと、ブラックリストに入る」等、お客様への『一定期間の利用の強要』、『事実と異なる案内』を行ってはいけません。

上記の行為を行った場合、ドコモ及び代理店に対して
電気通信事業法違反による業務改善命令の対象となります。
お客様へ誤ったご案内を実施しないよう注意をお願いいたします。

NTT
docomo