
消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回） 事業者ヒアリング資料

2025年2月5日
株式会社NTTドコモ

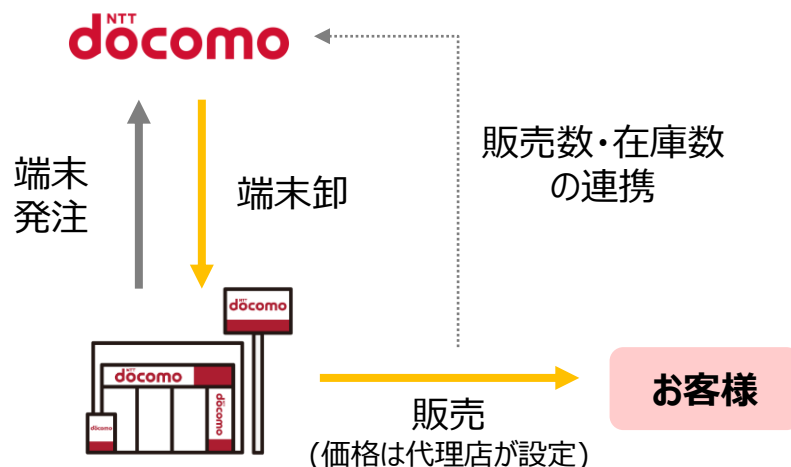
1-1. 販売代理店で販売される端末の流通・販売価格等について

- 当社から販売代理店には「端末卸」のみ実施（委託販売は実施していない）
- 販売価格は販売代理店が自身の判断で決定（当社は価格決定に関与していない）

端末流通および販売数・在庫数の連携方法

- ・ 当社から販売代理店には「端末卸」のみ実施
- ・ 入庫・出庫処理を実施することから、「在庫数・販売数」については当社システムにて把握

■ イメージ



販売代理店での販売価格

- ・ 販売代理店の販売価格について、当社では把握していない
- ※ 販売価格のうち、下記についてはシステム連携しており、把握可能
 - ① 分割払い購入時の割賦払い金額
 - ② 当社の割引キャンペーン適用額

■ 販売代理店での販売価格のイメージ（分割払い購入時）

当社端末割引	→当社でシステム把握可能
代理店端末割引	→把握不可
頭金	→把握不可
割賦払い金額 (個別信用購入 あつせん契約)	→当社でシステム把握可能 ※ 割賦払い額の引き下げは代理店が自由に設定可能 ※ 割賦上限額は当社にて設定しており、オンラインショップの販売価格と同額

- 2020年10月に公表された総務省「競争ルールの検証に関する報告書2020」踏まえ、「頭金」訴求に関するルールを販売代理店に展開し、当社でも定期確認をすることで、適正に運用を実施

<2020年11月～>

総務省「競争ルールの検証に関する報告書2020」(2020年10月)を踏まえ、以下をルール化し、販売代理店に展開

- 「頭金」単独訴求の禁止
- 分割購入における分割支払い金と「頭金」の内訳記載の遵守
- 一括購入の場合に「頭金」が生じる、との誤認を招く表示の禁止
- 価格表や価格訴求広告物に対する指定フォーマットの展開
(代理店にて独自作成する場合は、当社への事前照会必須)

※加えて、当社HP等に「販売店ごとに端末価格が異なる」旨を記載

<2021年7月～>

「頭金」を表示する訴求物について当社の管轄支社・支店にて月次確認する運用を追加

構成員限り

- 「頭金」は「分割払いの場合の店頭でお支払いいただく額」と定義して説明を実施

構成員限り

- プライスカード等の店頭表示ツールは原則、当社指定のフォーマットを利用
※代理店にて独自作成する場合は、管轄支社・支店への事前照会必須

<プライスカード>

●スマホおかえしプログラム対象端末

※バーナ利用時は“①”～“⑤”を消去のうえご利用ください。

		オーダー名
①支払総額／現金販売価格		円
②一括払い	③割引適用前価格	円
	④端末割引額	円 ▲
⑤分割払い	⑥頭金	円
	⑦分割支払金 (36回／月)	円
⑧<スマホおかえしプログラム利用時のお客さま負担額> 24か月目にプログラムを利用する場合 12回分のスマホ分割支払金残額がお支払不要！		円 円×24か月+ 頭金 円

<店頭POP>

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の毎月の分割支払金(2~23回目)

他社からお乗り換えて

eximo、eximo ポイ活、irumo (3GB/6GB/9GB)
はじめてスマホプラン、U15 はじめてスマホプラン (5GB/10GB) 契約者限定

分割支払金は
自分の支払総額が異なる場合があります

円/月

割引適用前価格 (現金)	(現金プラン/現金/5G WELCOME割)	支払総額 (現金販売価格)	24回目の分割支払金 (残債)

23か月目*1に本プログラムにより本機種を返却する場合*3*4のお客さま実負担額

※本機種に適用される5G WELCOME割はeximo/eximo ポイ活/irumo (3GB/6GB/9GB) はじめてスマホプラン/U15 はじめてスマホプラン (5GB/10GB) 契約者(予約申込み時)の方対象(回線契約がない機種購入は対象外)。※他社からの乗り換え・他社3G回線指定プランからの乗り換えを対象とした機種代金の返却(d ポイント(期間・用途限定)(による還元を含む))は割引適用日から1年間、一度他社へ乗り換え後再度ドコモにお乗り換えされた場合でも適用不可。※他社3G回線指定プランからの乗り換えは現在ご利用の端末が3G回線専用機種であることをご手続時に確認できる場合に限る。※3,850円の契約事務手数料がかかります。
*1ドコモの回線契約がなくてもご利用可能。対象機種を残債設定型24回分割払いにて購入したときプログラムに加入する必要があります。*2プログラムに加入の翌月を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、機種が故障・水濡れ・破損・改修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/ドコモシネマ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条件。*424か月目まで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られた額を毎月割り引きます。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(残債))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(残債)の分割支払金をさらに24分した金額を24回目以降の各回の分割支払金としてお支払いいたします。
※割戻金(販売元契約または個別利用購入あっせん契約)に基づき分割払いのご利用は審査がございます。審査基準を満たさない場合、プログラムにお申込みいただくことはできません。

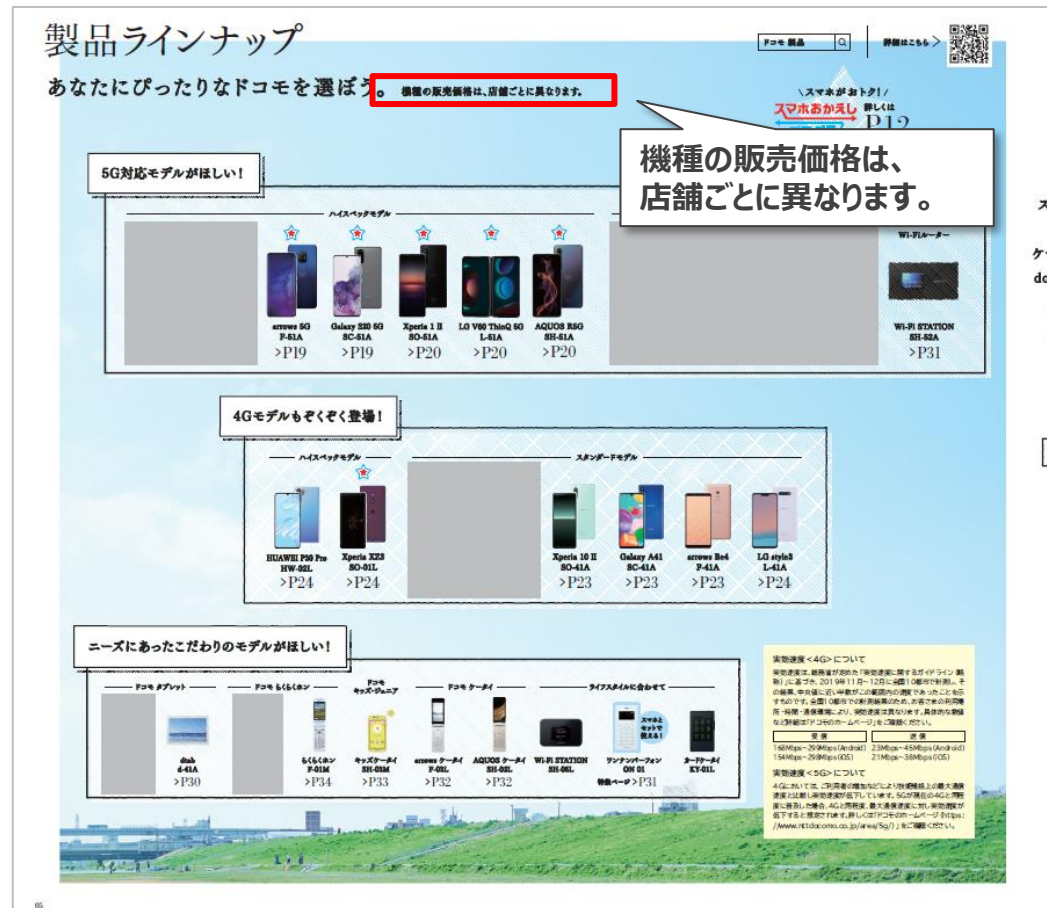
※iPad、iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、Apple Inc.の登録商標のライセンスに基づき使用されています。
©TM and ©2024 Apple Inc. All rights reserved. ※登録商標は敬称いたします。

docomo

詳しくは店頭スタッフまで

doco

総合カタログ



■ home5Gサービスは、通信契約（home5Gプラン）と 専用端末（home5G HR02）の双方の利用が必要



【金額は全て税込】

料金プラン	home5Gプラン
月額料金	4,950円/月
割引 (セット割)	home5Gセット割 最大1,100円/月 ※1
	homeでんわセット割 528円/月 ※2
定期契約	なし（解約金なし）
8日以内 解約時の対応	確認措置対象（5Gサービス）



home5G HR02

【金額は全て税込】

本体価格	71,280円 ※ドコモオンラインショップ価格
支払い 方法	一括払い・分割払い (12回・24回・36回)
割引金額	月々サポート：1,980円×36か月 ※3 (割引総額 71,280円)

※3 端末購入から最大36か月間、購入端末に応じた「月々サポート割引額」を毎月の利用料金から割引。なお、月々サポートの適用について、home5Gプランの加入が必須であり、home5Gを解約された場合、翌月から本割引は終了

※1 同一ファミリー割引グループ内で契約しているスマホ1回線ごとの月額料金から割引
※2 同一「ファミリー割引」グループ内にドコモの携帯回線またhome5Gをご契約している場合、homeでんわ月額料金から割引

- プライスカード等の店頭表示ツールは原則、当社指定のフォーマットを利用
- 店頭訴求において、実質0円が強調されすぎないように手順書を定め、代理店向けWEBサイトにて展開・管理を実施

<プライスカード>

home 5G HR02

	新規契約・機種変更
実質負担金 (支払総額－月々サポート割引総額)	0円
頭金	0円
分割支払金(36回)	1,980円/月
支払総額・現金販売価格(一括払い) (頭金+分割支払金)	71,280円
月々サポート(36回)(割引総額)	-1,980円/月 (-71,280円)

※代理店にて独自作成する場合は、管轄支社・支店への事前照会必須

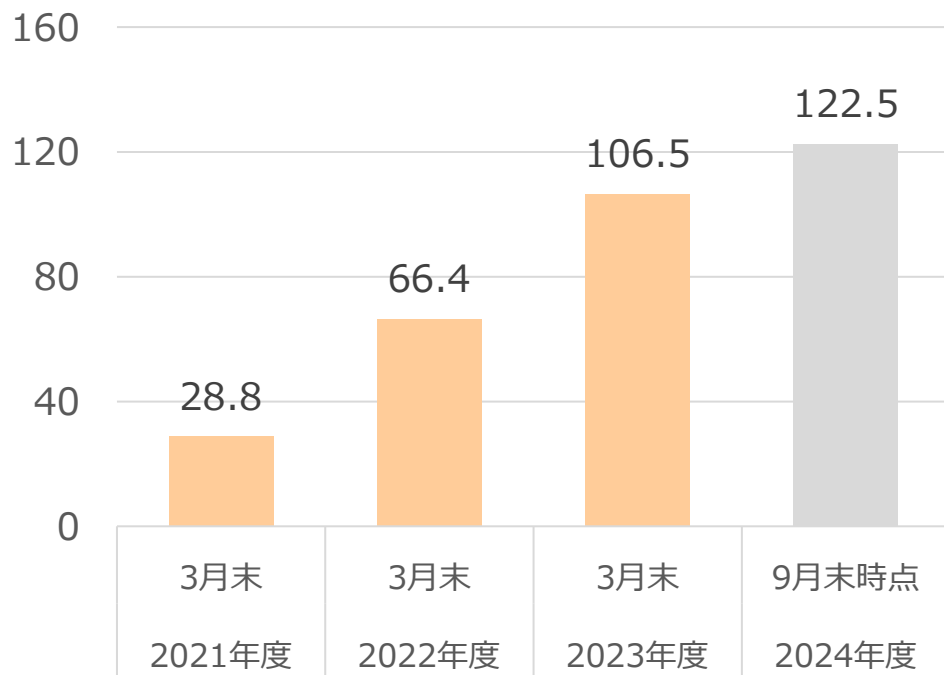
構成員限り

2-2. home5Gの契約数推移および解約状況

- home5Gは2021年8月よりサービスを開始し、2024年9月末時点で122.5万契約
- 店頭およびオンラインにて販売しており、8日以内の解約は確認措置を適用

契約数・解約率

(契約数：万)



解約率・確認措置状況（2024年度4月～9月）

構成員限り

2-3. home5Gの苦情発生状況（2024年度4月～12月）

構成員限り

- 11

- 「ベストエフォートの通信品質」や「登録いただいた設置場所のみで利用可能」等、home5G独自の注意点は、重要説明事項ツールを用いて丁寧に説明する運用を実施

2

サービスエリア・通信速度

「home 5G プラン」をご契約のお客さまへ

通信速度はベストエフォート方式による提供となるため、

通信環境やネットワークの混雑状況に応じて、通信が遅くなる、または接続しづらくなることがあります。

通信速度が遅くなる可能性がある場合



夜間などデータ通信をする利用者が多くなる時間帯など

「home 5G プラン」をご利用いただく設置場所住所が 5G エリアの場合のみ、5G 通信でのご利用となり、設置場所住所が 4G エリアの場合には、4G 通信でのご利用となります。

5G サービスエリアについては、事前にドコモ公式ホームページのエリアマップにてご確認ください。

※ネットワークの混雑状況により、通信が遅くなる、または接続しづらくなることがあります。ネットワークの安定運用のため、ご利用が集中している時間帯に特定エリアで通信が遅くなることがあります。当日を含む直近 3 日間のデータ利用量が特に多いお客さまは、それ以外のお客さまと比べて通信が遅くなることがあります。

詳細は公式 HP をご確認ください



通信速度はベストエフォート方式による提供

ネットワークの安定運用のため、ご利用が集中している時間帯に特定エリアで通信が遅くなることがあります。

当日を含む直近3 日間のデータ利用量が特に多いお客さまは、それ以外のお客さまと比べて通信が遅くなることがあります。

3

設置場所住所

お申込み時に設置場所住所の情報を登録いただく必要があります。

お届けいただいた設置場所住所以外でのご利用はできません。

お申込み時にお届けいただいた設置場所住所にて電源を入れてください。それ以外の場所で電源を入れた場合、利用できません。

なお、お届けいただいた設置場所住所以外でのご利用をドコモが確認した場合、連絡先メールアドレスへ事前通知の上で通信の中断を行います。

万が一、設置場所住所以外でのご利用を複数回繰り返す等の禁止行為をドコモが確認した場合、ドコモが回線解約を行うことがあります。

「home 5G プラン」および「home でんわ プラン」お申込み時に店頭で発行または郵送で送付される「dアカウント通知書」記載のQRコードまたは右記QRコードより、「dアカウント通知書」記載のID・パスワードでログインし、dアカウント・ビジネスdアカウントの登録および連絡先メールアドレスの登録を行ってください。この「dアカウント通知書」は引越しの住所変更登録の際にも利用しますので、失くさずに保管願います。



設置場所住所においてご利用ができない場合は、以下のお問い合わせ先までご連絡ください。

■故障・電波状況に関するお問い合わせ

【受付時間】

故障のお問い合わせ・修理のお申込み：24 時間受付（年中無休）

電波状況のお問い合わせ：午前 9:00 ～午後 8:00（年中無休）

ドコモの携帯電話
専用窓口（無料）

113

一般電話など 0120-800-000

※一般電話などからはご利用になれません。

※一部のP電話からは接続できない場合があります。

【イメージ】



※設置の設置場所は通話の無い近所から近い場所に設置してください。

※転居等で設置場所住所に変更があった場合は、ドコモ宛に速やかにご連絡ください。

※変更後の住所における電波状況はお客さま自身で確認ください。

※住所変更後の電波状況（屋外・電波が不安定など）に伴う接続はいたしかねますのでご了承ください。

「home でんわ プラン」をご契約のお客さまへ

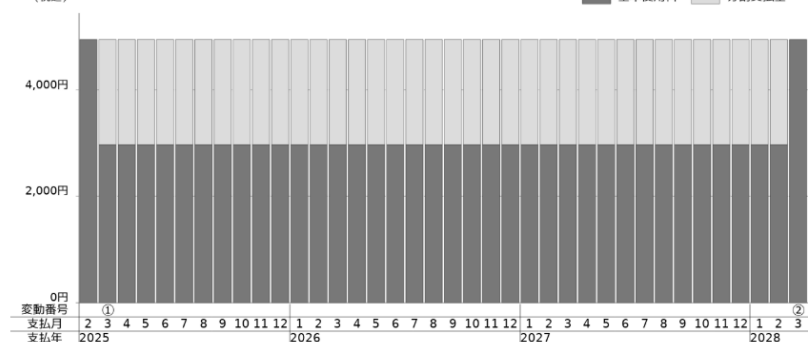
お引越し等で設置場所住所が変更となる場合は所定の手続きが必要となります。

また、「home でんわ プラン」は、お引越しの住所によっては電話番号が変更となったり、ご利用いただけない場合があります。

設置場所住所以外でのご利用はできません

- 毎月のお支払額推移(概算)

(税込)



※分割支払金は47か月機種をお使いいただいた場合の価格となります。

■主な金額変動内容 ※表示されている金額はすべて税込です。

[illegible]

【月々サポート】

ご購入月の翌月*を1か月目とし、最大36か月間、ご購入いただいた端末に応じた「月々サポート割引額」を毎月のご利用料金から割引します。

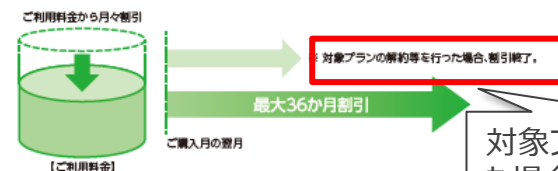
※「homeでんわ」の番号ポータビリティによるお申込みの場合は、切替月の翌月が1か月目となります。

適用条件

「home 5G」専用ルーターのご購入と「home 5G プラン」への加入
「home でんわ」専用端末のご購入と「home でんわ プラン」への加入

適用期間

ご購入日の翌月から最大 36 か月 ※対象プランの解約等を行った場合、割引終了



対象プランの解約等を行った場合、割引終了

月々サポート適用による月々のお支払いイメージ

※ 対象プランの解約等を行った場合、割引終了。

＜月々サポートの場合＞

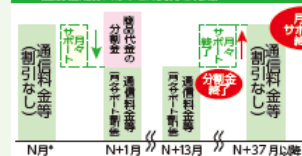
■ 36回の分割払いで購入の場合

(個別信用購入あっせん契約を利用)

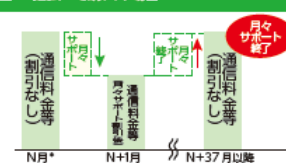


■ 12回の分割払いで購入の場合

(個別信用購入あっせん契約を利用)



■ 一括払いで購入の場合



*対象機種ご購入月

※月々サポート以外の割引サービス適用状況によって、上記支払額イメージと異なる場合があります

つながう。驚きを。幸せを。

^{NTT}docomo

NTTドコモグループ