

---

**消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第64回）  
事業者ヒアリング資料**

---

**2025年3月27日  
株式会社NTTドコモ**

- 電話勧誘を起因とした苦情発生率は、省令改正前から現在まで変わらず、低い水準で推移
- 省令改正後に応対マニュアル改版、電話応対専用の説明書面の新規作成を実施

## 苦情の動向

構成員限り

## 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、電話応対専用書面等を展開
- お客様からの苦情申告に応じ、都度、代理店に対して改善対応を実施

構成員限り

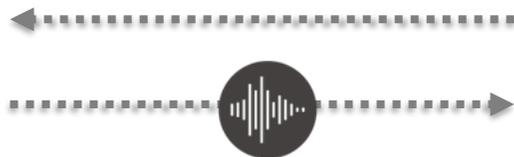
### ■ 全代理店に対し、電話勧誘における全対応を録音、事後による内容チェック（音声確認）を実施

- 電話勧誘における全対応の録音を実施
- 全代理店に対し、ランダムでの対応音声の提出を義務付け、当社にて音声データを事後確認  
※お客様からの苦情申告時も、内容に応じて対応音声を確認

### 代理店



ドコモがランダムで指定した  
対応音声の提出依頼

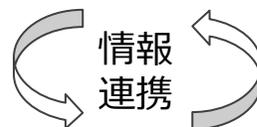


録音データの提出

### NTT docomo

#### 事業部門

音声データ  
の確認



CS部門  
(お客様相談室等)

これまで、法令違反や不適切な案内と認められる対応音声データは確認されておられません  
引き続き、電話勧誘における適正性確保のため、対応品質向上に向けて取り組んで参ります

### 当社の電話勧誘における適正化の取り組みについて

- 省令改正前後と比較して、苦情の発生状況は低い水準で推移をしておりますが、引き続き、代理店対応のモニタリング等により、電話勧誘における適正化の取り組みを進めてまいります

### 電話勧誘の適正化に向けた今後の検討について

- 当社を騙る電話勧誘に関する苦情が一定程度発生しており、また、当社による電話勧誘かどうかについて事実確認の問い合わせも増加しております
- 省令改正後においても、電話勧誘全体の苦情が減少していないことを踏まえると、業界団体のみならず、いわゆるアウトサイダー（業界団体に属さない電気通信事業者）も含めた適正化に向けた対応が必要と考えます

## 2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

- 従来より最終確認画面を設けており、2024年10月31日のガイドライン改正に合わせ、2024年11月1日より基本説明事項のうち特に苦情に繋がりやすい事項を再表示

### 最終確認画面

お申し込み内容の確認

① 注文確定時のお支払い額 **255,090** 円

iPhone 15 Pro ホワイトチタニウム 512GB

送料  
消費税

毎月のお支払い額 **2,170** 円

基本料金 2,167 円  
その他 3 円  
ユニバーサルサービス料  
電話リレーサービス料

料金は従来より表示

#### ご利用にあたっての主な注意事項

- ② **【通信品質】**
- サービスエリア外やサービスエリア内であっても電波の届かないトンネル・地下などではご利用いただけない場合があります。また、イベント会場など、通信が混雑する場所でのご利用や、一定期間内にデータ通信を多くご利用されている場合など、通信速度が遅くなる場合があります。
- ③ **【利用制限】**
- 「irumo」の場合、当社設備内でネットワークの混雑時に「eximo」「ahamo」などのほかの料金プランよりも先に通信速度の制限(通信制御)を実施する場合があります。
  - irumo (0.5GB) の通信速度は送受信最大3Mbps (容量超過後は128Kbps)、irumo (3GB)、irumo (6GB)、irumo (9GB) は利用可能データ量を超過した場合は、通信速度が最大300kbps通信となります。
  - 別途「1GB 追加オプション」または「スピードモード」(1GBごとに1,100円)をお申込みいただくことで、通常速度でご利用いただけます。
- ④ **【初期契約解除等の条件】**
- ドコモにお届けの住所において電波状況が不安定とご申告 (113※ドコモ携帯電話からの場合 0120-800-000※一般電話からの場合) いただき、ドコモからご案内させていただく改善策にご満足いただけない場合やお申し込み内容と説明を受けた内容が異なる場合には、ご契約日を含めた8日以内に受付センター (15714※ドコモ携帯電話からの場合 0120-580-130※一般電話からの場合) のご申告にて8日以内キャンセルとして契約のキャンセルが可能です。
- ⑤ **【相談窓口】**
- ドコモショップ、インフォメーションセンター (151※ドコモ携帯電話からの場合 0120-800-000※一般電話からの場合) またはirumoのHPからのお手続きとなります。

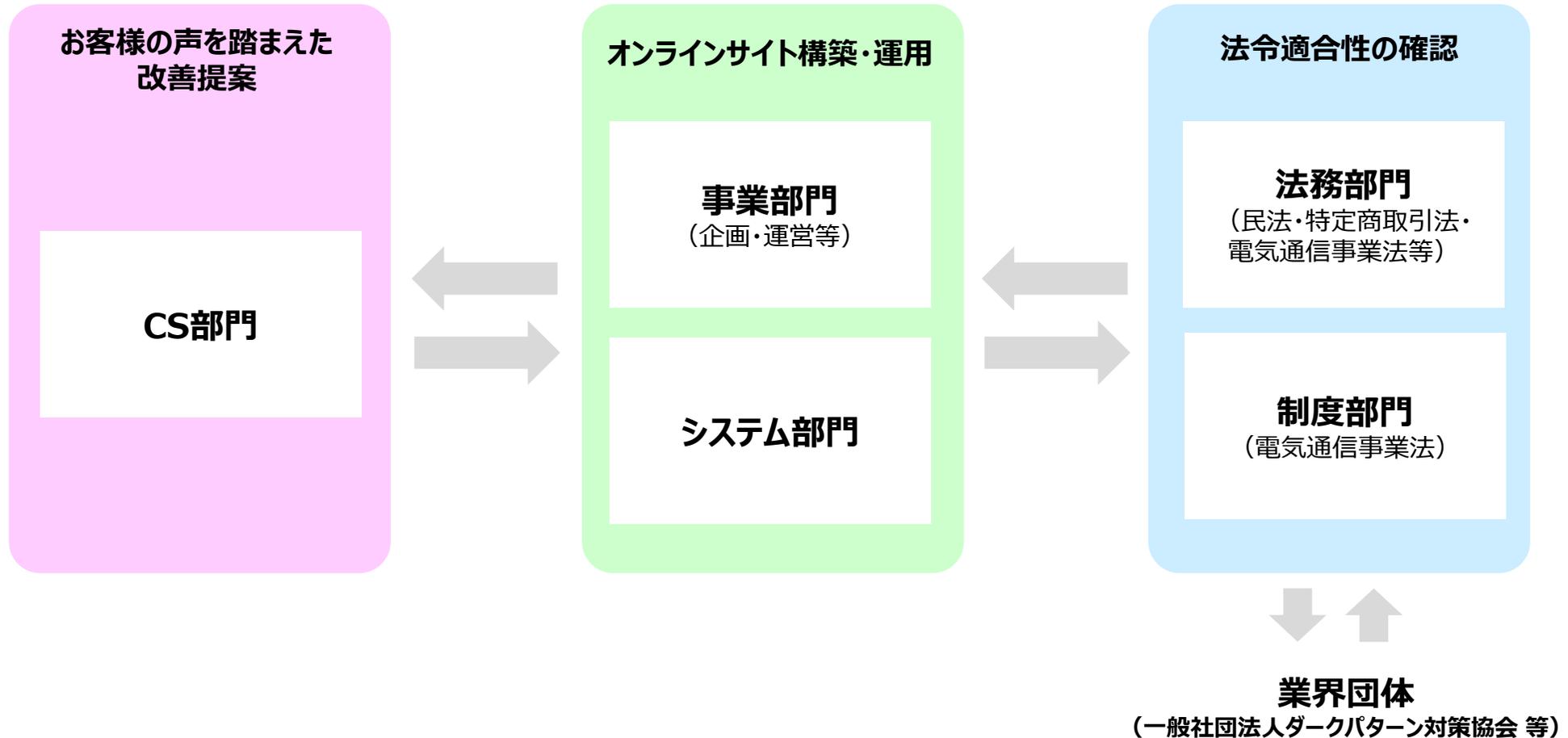
②通信品質、③利用制限、④初期契約解除等の条件、⑤苦情相談窓口、を再表示

### 再度表示が必要な事項

- ① 金額
- ② 通信品質 (ベストエフォート)
- ③ 利用制限 (容量制限後の解除方法等)
- ④ 初期契約解除等の条件
- ⑤ 苦情相談窓口

追加

- オンライン契約手続きにおける画面新設、画面変更等の都度、ダークパターンに限らず各種法令に則った設計となっているか社内法務部門・制度部門による確認を実施



- 消費者保護ガイドラインに記載されたオンライン契約における説明義務の対応のうち、「望ましい例」について適切に対応

ガイドライン項目【望ましい例】	当社の対応	該当頁
<p>ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること</p>	<p>従来より最終確認画面を設けており、2024年10月31日のガイドライン改正に合わせ、<b>2024年11月から基本説明事項のうち特に苦情に繋がりやすい事項を再表示</b> (P4記載)</p>	<p>P4</p>
<p>ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込みを既定（デフォルト）の設定としておくこと</p>	<p>オンライン契約時は利用者年齢が未成年の場合、<b>デフォルトでフィルタリングサービスの申込みがされる導線</b></p>	<p>P7</p>

ガイドライン項目【望ましい例】	当社の対応
ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込みを既定（デフォルト）の設定としておくこと	オンライン契約時は利用者年齢が未成年の場合、デフォルトでフィルタリング申込がされる導線

### 利用者の確認

---

利用にあたって

契約者と利用者は同じですか？

同じ

異なる

利用者は成年（18歳以上）ですか？

成年（18歳以上）

未成年

---

**あんしんウェブフィルター【無料】**

利用者さまが18歳未満の場合は、安全に安心してインターネットを利用できる環境を整備する為、原則として「あんしんウェブフィルター【無料】」にお申し込みいただいています。

利用者を未成年で登録した場合、フィルタリングサービスがデフォルトで申込必須となる

### 同意・注意事項の確認

6

同意事項・注意事項

ご契約に際し、以下の同意・注意事項を必ずお読みください。

新規ご契約にあたっての注意事項

**確認する（必須）**

同意済み

帯域制御に関する注意事項

**確認する（必須）**

同意済み

あんしんウェブフィルター利用に関するご確認事項

**確認する（必須）**

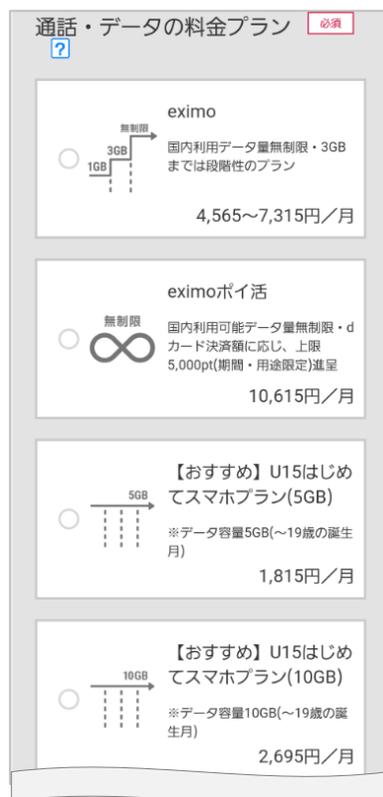
同意済み

「フィルタリング加入」「有効化不要申出」の同意をいただく

- 消費者保護ガイドラインに記載されたオンライン契約における説明義務の対応のうち、「不適切な例」とならないよう適切に対応

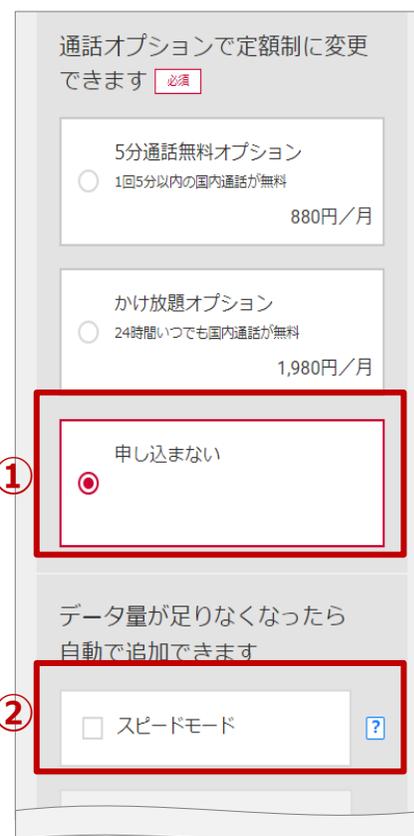
ガイドライン項目【不適切な例】	当社の対応	該当頁
<p>利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プラン や有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること</p>	<p>料金プランや有料オプションについては、<b>デフォルトを未選択の状態</b>としており、お客様が必要に応じて、選択いただく導線</p>	P9
<p>利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること</p>	<p>各商品やプランは<b>並列の表示</b>をし、著しく視覚的に目立つ表示はしていない</p>	
<p>他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること</p>	<p>他の利用者の料金プラン等の<b>選択状況を示した表示は実施していない</b></p>	
<p>割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること</p>	<p>割引や特典の適用条件について、<b>重要な情報を隣接表示</b>することで、視認性を確保した表示</p>	P10
<p>オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること</p>	<p>製品や料金プランの確認は、当社の<b>アカウント登録不要でどなたでも確認可能</b></p>	

ガイドライン項目【不適切な例】	当社の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プラン や有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること</li> <li>• 利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること</li> <li>• 他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 料金プランや有料オプションについては、デフォルトを未選択状態としており、お客様が必要に応じ、選択いただく導線</li> <li>• 各商品やプランは並列の表示をし、著しく視覚的に目立つ表示はしていない</li> <li>• 他の利用者の料金プラン等の選択状況を示した表示は実施していない</li> </ul>



料金プランのデフォルト設定はしていない

料金プランは並列表示としており、特に選択状況等を記載していない



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

ガイドライン項目【不適切な例】	当社の対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること</li> <li>オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>割引や特典の適用条件について、重要な情報を隣接表示することで、視認性を確保した表示</li> <li>製品や料金プランの確認は、当社のアカウント登録不要でなくても確認可能</li> </ul>

## 不適切な例（割引適用条件が不明瞭）

**home 5G / ドコモ光セット割**

home 5Gやドコモ光の加入者には、月額1,100円割引のセット割が適用されます。

home 5Gの申し込みを希望する※1

ドコモ光の申し込みを希望する※2

希望しない

※1 home 5Gの申し込みについて  
 ・home 5Gセット割は同一「ファミリー割引」グループ内での「home 5G」のご契約が必要となります。別途4,950円/月が必要です。  
 ・home 5G契約とirumo契約で「ファミリー割引」をお申し込みする場合は、irumoとhome 5G双方の回線開通後に別途お手続きが必要となります。  
 ・home 5G契約には、別途dアカウントが必要となります。

※2 ドコモ光の申し込みについて  
 ・「ドコモ光セット割」は同一「ファミリー割引」グループ内での「ドコモ光」のご契約が必要となり、別途料金がかかります。ドコモ光の場合、1千タイプA/B/C（2年定期契約）で4,400円～5,940円/月（解約金：戸建て5,500円/マンション4,180円）  
 ・ドコモ光のお手続きは、別途専用フォームでのお申し込みが必要となります。（専用フォームはsirumo申込完了画面にてご案内いたします。）  
 ・専用フォームからお申し込みをされた方へは、irumo回線開通後、/NTT ドコモコンサルティングセンターより、フォームに入力いただいた連絡先電話番号へお電話いたします。

割引の適用条件は隣接して記載

## 不適切な例(アカウントの強制登録)

アカウント登録不要で製品や料金プランの確認が可能

■ 来店予約を登録いただく際に、事前にWEBで重要な説明事項を可能としており、事前に確認いただいた場合は、お客様の希望に応じて、店頭での再説明が省略可能

## WEBでの来店予約

### 来店予約

注意：当サイトではブラウザバックの利用をお控えください。

ありがとうございます。  
ご予約が完了しました。

事前確認のお願い

・ご来店前に確認いただくと当日の対応時間を5-10分程度短縮しご案内できます。

重要説明事項を確認する
事前アンケート

・お手続きの内容や、ご来店者（ご本人／代理人）によってご用意いただく書類が異なります。

・ご来店いただいた後に書類不備などによりお手続きができない場合がございますので、必ず事前にご確認ください。

■ 本人確認書類  
■ 同意書・委任状

### ドコモからのご案内(重要説明事項)

手順 1

書面または動画で「ドコモからのご案内」をご確認ください。

※必ず最後までご覧ください。最後までご覧いただかないと手順2で「再説明を希望しない」を選択することができません。

📄 書面で確認
▶ 動画で確認

手順 1

書面または動画で「ドコモからのご案内」をご確認ください。

※必ず最後までご覧ください。最後までご覧いただかないと手順2で「再説明を希望しない」を選択することができません。

ドコモからのご案内

イベント会場など、通信が滞りやすい場所でのご利用で通信速度が遅くなる場合があります。

もう一度説明を聞きたい場合は「再説明を希望する」、不要の場合は「再説明を希望しない」を選択してください。

選択した後に「確認内容を登録」ボタンを必ずクリックしてください。

※手順1で書面または動画を最後までご覧いただかないと「再説明を希望しない」が選択できません。

## WEB画面にて、事前に重要説明事項を確認可能

## 店頭でのご案内

### 事前伺いシート

電気通信事業者協会の自主基準に基づき、ご契約者さまの年齢を確認させていただいた上で、スタッフからのご説明を希望されるか伺っております。

①ご契約者さまが65歳未満、もしくは法人名義の場合

お客さまご自身で「ドコモからのご案内」を事前にご確認いただき、記載内容をご理解いただいた項目は、スタッフから再説明を行いませんので、「再説明不要」に☑チェックをお願いします。スタッフからの説明を希望される項目は、「説明希望」に☑チェックをお願いします。

No.1とNo.2-2は必ずスタッフから説明させていただきます。

No.	項目	再説明不要	説明希望
1	ご利用者さまの確認(フィルタリングサービス)	スタッフからご説明します	
2-1	料金のお支払いについて*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-2	解約に伴うお支払額のご説明*	スタッフからご説明します	
3	サービスエリア・通信速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	「8日以内キャンセル」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	契約書控えのお渡し方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*お客さまがご契約された内容については、別途お渡しする契約書控えにてご説明いたします。

「再説明不要」に一つでもチェックされた場合、ご署名をお願いします。

※法人名義のお客さまについては、「会社名+氏名」をお客さまご署名欄に記入願います。

私は「再説明不要」にチェックした項目の再説明を希望しません。

お客さまご署名欄  
※フルネームでご記入願います。

※お手続き終了後、本シートについては、記録を取らせていただいた後、お客さまへお返しします。

## 店頭での再説明が不要の場合、「再説明不要」にチェックをいただき、署名をいただく

- 当社でトライアルをさせていただいた「電子交付優先推奨」の取組みを2024年12月より全国に拡大
- 全国拡大に伴い、「重要説明事項ツール」を改版し、ウェブページでの閲覧期限等を明示

優先勧奨の実施状況	当社の対応
明示的な承諾の取得	紙での交付と電子での交付をお客様にお選びいただくが、特段の要望がなければ、電子交付とさせていただく旨をご案内
ウェブページの閲覧 及びダウンロード可能な期間	閲覧期限（54か月）を重要説明事項ツールに記載
契約後に利用者に物理的な書面の 交付を求められた際の対応	後日書面での交付が可能な旨を重要説明事項ツールに記載
その他講じている 消費者トラブルを防止する措置	トラブル防止のため、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な対応に努める 80歳以上のお客様には原則紙交付を実施（自主的な運用）

開始して間もないため、現時点で苦情は確認しておりませんが、動向を注視しながら適切に対応して参ります

全契約者

### ご契約内容のご確認

今回お申込みいただくご契約の契約書控えは、  
**「電子交付」または「紙でのお渡し」**からお選びいただけます。  
 地球環境への配慮や書類紛失防止のため「電子交付」をおすすめています。  
 電子交付の場合、PDF形式の契約書控えをMy docomoサイトからご確認いただけます。

**推奨 電子交付 (PDF 形式)**

契約書控えの確認先

マイドコモ

マイドコモトップページ ▶ お手続き ▶ お申込み履歴の確認 ※確認可能期間：54か月間

または

**紙でのお渡し**

※80歳以上のお客さまなど一部のお客さまへは原則「紙でのお渡し」となります。

契約書面は後日お渡しすることも可能です。

【契約書控えの枚数(目安)】

- ・新規契約の場合：約15枚程度
- ・機種変更の場合：約8枚程度

本日のご契約内容に不明点などございましたら  
お気軽にスタッフへお申し付けください。

お客さま確認欄

契約書控えのお渡し方法に「電子交付」と「紙でのお渡し」を選択しました。

PDF形式の契約書控えは、My docomoサイトで確認しました。

本日のご契約内容を理解しました。

電子交付推奨の旨を記載

閲覧可能期限（54か月）を記載

・80歳以上は原則紙での交付  
・後日書面でお渡し可能を記載

65歳以上

### インターネットの使い方

65歳以上のお客さまへのご案内

※画面はイメージです

- 1 ホーム画面を押します。
- 2 「dメニュー」が表示されます。
- 3 「検索」を押すことでインターネット検索が可能です。

### 契約書控えの確認方法

65歳以上のお客さまへのご案内

※画面はイメージです。  
※My docomoにはdアカウントでのログインが必要です。

- 1 ホーム画面をスクロールし、「My docomo」を押します。
- 2 「My docomo」を押します。
- 3 「お手続き」を押します。
- 4 スクロールし、「お手続き履歴」を押します。
- 5 「詳細」を押します。
- 6 「各種ご注文申込書」を押します。
- 7 各種ご注文申込書の確認ができます。

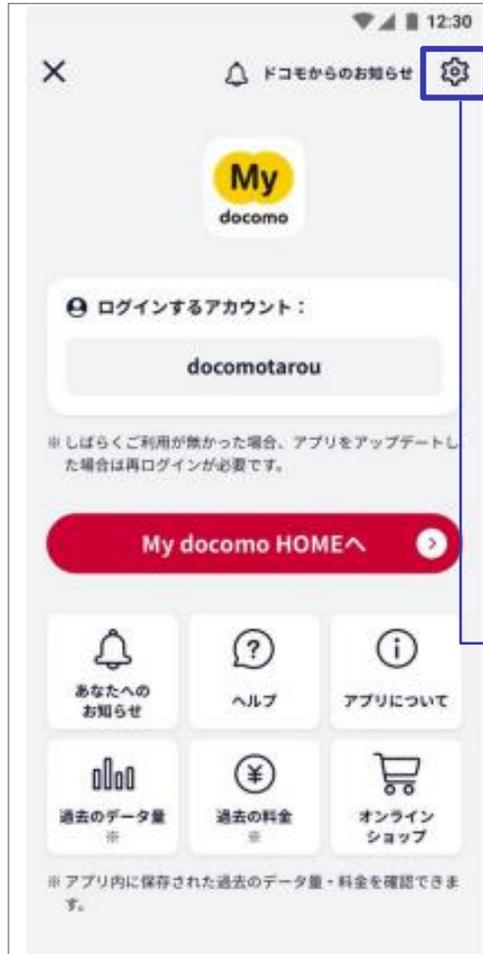
お客さま確認欄

「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」の端末操作方法を記載しました。

WEBでの確認方法を記載

## 5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進（データ量の通知）

- 当社が提供する契約内容を確認できるアプリにおいて、利用者の同意の下データ通信料等の利用実績を通知するサービスを提供済み



「ご利用状況に関する通知」をONで、アプリ通知にて料金、データ量を情報提供  
※2021年3月より実施



つなごう。驚きを。幸せを。

<sup>NTT</sup>docomo

NTTドコモグループ