

一部構成員限り

資料62-3

競争ルールの検証に関するWG（第62回） 関係者ヒアリング資料

2025年6月2日
株式会社NTTドコモ

1. 今回総務省覆面調査における不適切な対応及びその要因

■ 店舗として不適切な施策設定はなかったものの、一部スタッフによる誤案内が生じてしまったものと想定

違反内容	件数	スタッフ案内概要	発生要因（当社確認結果）
SIMのみ新規契約における2万円超利益提供の提示	2件	家電に対する還元施策をSIMのみ新規契約を条件として誤案内	<ul style="list-style-type: none"> ● 家電に対する還元施策は、SIM契約の有無にかかわらず特典を進呈する施策であり、不適切な施策設計では無かったが、SIM契約が条件であると誤認を与えるような案内を行った可能性がある ● 毎月多くのスタッフが入社することから、オペレーション/施策の習熟不足により、誤案内を生んでしまった可能性
端末購入を条件とした2~4万円超利益提供の提示	1件	「元値はいくらか」との問いに対して、改定前の定価の確認と誤認	<ul style="list-style-type: none"> ● 店舗責任者は利益提供の上限について正しく認識しており、「当時の定価（対照価格）」-「提示した販売価格」は、利益提供上限の範囲内であった ● 他方、本事案において案内を行ったヘルプースタッフは「元値はいくらか」との問いかけに対し、「元値」との言葉を「改定前価格」と解釈し、当該端末の改定前価格を定価（対照価格）として誤案内した可能性がある <p>（改定後価格を定価として案内していれば、その他の利益提供は上限範囲内）</p>

- 引き続き法令遵守に向けた取り組みを推進するとともに、違反内容に係る注意喚起を重点的に行うことで、不適切な訴求を行うことがないよう再発防止に努める

既に講じている 取組み	システム ・運用整備	社内/代理店向け説明会、eラーニング、マニュアル等による指導徹底 割引適用時のシステムアラート機能の運用徹底 利益提供額管理ツール等の配備、運用徹底 出張販売における代理店独自割引用POP掲示ルールの運用徹底
	モニタリング ・体制整備	キャリア独自覆面調査の実施 内部通報窓口、広告掲示承認制度等、社内体制の整備 違反事案代理店・店舗への指導徹底
今後の取組み		構成員限り
		✓ 不適切な利益提供が行われないように、法令順守に向けた従来からの取組みは引き続き推進 ✓ 違反内容に係わる注意喚起を重点的に行うことで、不適切な訴求の再発防止に努める (社内、代理店への違反内容周知及び注意喚起 / 研修・マニュアルへの違反事例内容の拡充)
		構成員限り

研修・マニュアルへの違反事例内容の拡充（イメージ）

構成員限り

NTT
docomo