
消費者保護政策委員会（第2回） 事業者ヒアリング資料

**2025年12月9日
株式会社NTTドコモ**

■ 当社が提供する主なサービスや、販売代理店が独自に取り扱うサービスの例は以下のとおり

※「かけ放題オプション」、「留守番電話サービス」などモバイル回線契約に付随するサービスは、記載を省略

分類	サービス例		
①コンテンツサービス			
②セキュリティ/端末補償サービス		smart あんしん補償	
③クレジットカード			
④その他異業種サービス	ドコモ光 ドコモでんき ドコモガス		
⑤代理店独自サービス	構成員限り		

- 適合性の原則を踏まえ、お客様の利用実態や要望に応じてサービスを提案
- 当社提供のオプション契約時は、契約書面にサービス内容等を記載し、書面を用いて説明を実施
- オンラインでの申込画面も、ユーザーが申し込むオプションのみを選択する仕様

契約書面での記載例

オプションサービス		
		お申込内容
※金額については全て税込です		
サービス名	金額	概要
s p モード	月額330円	<p>■適用日：2025年 3月13日開始 ■サービス概要：I S Pサービス ※テザリングをご利用になる場合、接続した外部機器から親機でご利用中のサービスに関する情報の閲覧、利用が可能となる場合や親機のご契約回線に関する手続きなどが可能となる場合があります。</p>
あんしんセキュリティ	月額220円	<p>■適用日：2025年 3月13日開始（無料期間：2025年 3月13日～2025年 4月12日） ■サービス概要：セキュリティサービス ※「あんしんセキュリティ」アプリなどから設定することで「危険サイト対策」「危険Wi-Fi対策」「迷惑電話対策」などがご利用いただけます。 ※機能を有効にするためには、アプリの設定が必要です。また、ご利用機種によりお使いいただけるサービスが異なります。</p>
データ量到達通知サービス	無料	<p>■適用日：2025年 3月13日開始 ■サービス概要：指定するデータ量に達した場合、メールでお知らせするサービスです。</p>
ディズニープラススタンダード（ドコモ）	月額990円	<p>■適用日：2025年 3月13日開始 ※ディズニープラスのご契約は18歳以上の方に限ります（R18等視聴制限可能）。 ※ディズニープラスのご契約初月の月額利用料は契約日からの日割り計算となります。 ただし、ご契約初月内にディズニープラス スタンダードからディズニープラス プレミアムへ即時に変更された場合に限り、1か月分のディズニープラス プレミアムの月額利用料がかかり日割り計算とはなりません。解約は直ちに効力を生じ、契約月内の解約、および解約月は解約日にかかるらず、1日から末日までの1か月分の料金がかかります。</p>

オプション選択画面例

通話オプションで定額制に変更できます 必須

5分通話無料オプション
 1回5分以内の国内通話が無料
 880円／月

かけ放題オプション
 24時間いつでも国内通話が無料
 1,980円／月

① オプションのデフォルト選択は「申し込みない」

データ量が足りなくなったら自動で追加できます

② 各有料サービスのデフォルトチェックなし

スピードモード ?

スピードモード (1 GB) ▾

- モバイル回線の解約時にオプションの継続意向確認を必須とすることで「解約忘れ」を低減（自動で解約となるサービスあり）

オプション分類	モバイル回線解約時の扱い	「解約忘れ」を防ぐ工夫
①コンテンツサービス	<u>継続要否を確認し、不要の場合は解約</u>	モバイル回線解約時にサービスの <u>継続意向を確認</u>
②セキュリティ/端末補償サービス	<u>継続要否を確認し、不要の場合は解約</u>	モバイル回線解約時にサービスの <u>継続意向を確認</u>
③クレジットカード	<p><u>継続要否を確認</u> ※不要の場合、ご自身で解約手続きが必要な旨をご案内</p>	モバイル回線解約時にサービスの <u>継続意向を確認</u>
④その他異業種サービス	<u>継続要否を確認し、不要の場合は解約</u>	モバイル回線解約時にサービスの <u>継続意向を確認</u>

- 「ドコモMAX」/「ドコモポイ活MAX」では、追加料金なしでDAZN、NBA docomoが視聴可能
- 同プランを変更・解約する場合、DAZN等の継続意向も確認することで「解約忘れ」を防止

「ドコモMAX」の概要

**ドコモ MAX/ドコモ ポイ活 MAXは追加料金なしで
DAZN、NBA docomoが視聴可能！**



(ドコモ MAXの月額料金)

基本 料金	～1GB	5,698円 (2,398円) ※
	1GB～3GB	6,798円 (3,498円) ※
	無制限	8,448円 (5,148円) ※
各種割引		最大3,300円

※各種割引により最大3,300円の割引適用あり
() 内は各種割引適用後の料金

「解約忘れ」を防ぐ工夫

(オンライン手続き時の画面イメージ)



料金プラン変更や解約の際、各サービスの継続意向を確認し、不要な場合は解約可能

- 販売代理店が独自に取り扱うサービスは、当社の事前承認を必須とする運用
- サブスクリプション型のサービスは、事前承認の際に説明ツールや契約書面を当社にて確認
- 契約書面には解約方法を明記し、サービス契約時に説明

構成員限り

解約方法

サービス契約時に
解約方法を明記した書面を交付し、説明を実施

■ 契約書面の例

内容			
利用料金	月額 ¥ xxx(税込)	課金開始日	入会日当日
URL	https://xxxxxxxxxx		
決済方法	<input type="checkbox"/> spモード決済	<input type="checkbox"/> d払い	
	<input type="checkbox"/> クレジットカード	<input type="checkbox"/> その他 ()
契約変更 /解約	解約：ログイン⇒対象製品の「解約」タップ ⇒内容確認⇒解約完了		
お問合せ先	03-xxxx-xxxx (10:00-19:00/年末年始を除く)		
営業時間	10 : 00-19 : 00/年末年始を除く		
支払対象月	入会日当月、翌月以降毎月1日課金		
割引期間	-		
無料期間	-		
解約条件	解約時は日割計算の月額返金なし、解約月末日まで サービス利用可		
自動更新条件	解約しない限り無期限の契約		
備考	請求元名：株式会社xxxxx		

2-1. オプションに関する苦情発生状況（2024年度10月～2025年度9月）



構成員限り

2-2. 苦情発生時の販売代理店指導状況



- 代理店で発生した苦情は、該当店舗の管轄支社・支店及びお客様相談室に連携する体制を構築
- 当社のお客様相談室に入った苦情については、該当店舗の管轄支社・支店に対して速やかに情報連携を行い、ドコモ営業担当より該当店舗に改善指導を実施

構成員限り

3-1. 高齢者の対応（80歳以上の対応）

- TCAにて定めた自主基準に基づき、80歳以上のお客様には、「ご家族への電話でのご案内」、「同伴者へのご説明」を重要説明事項説明時に、ご案内を必須とする運用
- また、80歳以上のお客様には、原則書面を用いたご説明をする自主的な取り組みを実施
※当社は2024年12月より電子交付の優先勧奨を実施中

重要説明事項ツール

ご高齢のお客さまとご家族さまへ

**ドコモはお客様の
あんしんをサポートします**

ドコモでは電気通信事業者協会で定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について」に基づき、ご高齢のお客さまがあんしんして携帯電話をご契約いただけるよう、以下の取組みを通じてお客様をサポートさせていただきます。

“ご契約”があんしん

80歳以上の
お客様対象

80歳以上のお客さまのお手続き時は、ご家族さま同伴でのご来店をお願いしております。
同伴いただいたご家族さまへも契約内容をご説明させていただきます。
※お書き込みが希望されない場合は除きます。

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。

“すぐ使って”あんしん

65歳以上の
お客様対象

契約後すぐに携帯電話をお使いいただけるよう、ご契約時には簡単な操作説明を行っております。

※80歳以上のお客様等、一部のお客様へは原則「紙でのお渡し」となります。

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」をおすすめしています。
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。

電子交付 (PDF形式)

契約書控えの確認先
マイドコモ 検索

マイドコモトップページ → お手続き → お申込み履歴の確認 → 契約書面期間：54か月間
契約書面は後日お渡しすることも可能です。（ドコモショップのみ）

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。**

お渡し方法に「電子交付」と「紙でのお渡し」があることについて理解しました。
契約書控えは、My docomoサイトで確認できることについて理解しました。
内容を理解しました。

構成員限り

3-2. 高齢者の対応（65歳以上の対応）



- 65歳以上のお客様に対して、「携帯電話の操作（電話・メール・インターネット）」等を重要説明事項として説明を必須とする運用

重要説明事項ツール

電話のかけ方

電話帳から宛先を選択する場合の操作方法をご説明します。
なお、直接番号を入力し電話をかけることも可能です。

例 らくらくスマートフォン F-52B の場合

- ホーム画面の「電話」を押します。
- 「電話帳」を押します。
- 連絡先から電話をかける相手を選択します。
- プロフィール画面の「電話をかける」を押します。
- 相手が出ると通話が開始されます。
- 通話が終わったら「電話を切る」を押して通話を終了してください。

※画面はイメージです

メールの送り方

電話帳から宛先を選択する場合の操作方法をご説明します。
なお、直接メールアドレスを入力しメールを送ることも可能です。

- ホーム画面の「メール」を押します。
- 「メール作成」を押します。
- 「宛先」を押します。
- 「電話帳から選ぶ」を押します。
- 送りたい相手を選択します。
- 件名「本文」を押し、件名・本文を入力します。
- 本文の入力が終わったら「メールを送信する」を押します。
- 最後に「送信する」を押してメールを送信します。

※画面はイメージです

インターネットの使い方

※画面はイメージです

- ホーム画面の「インターネット」を押します。
- 「dメニュー」が表示されます。
- 「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

※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。

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

お客様確認欄
□「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」の端末操作方法について理解しました。

つなごう。驚きを。幸せを。

