
**消費者保護政策委員会（第6回）
事業者ヒアリング資料
（確認措置・DXの活用状況について）**

**2026年4月6日
株式会社NTTドコモ**

1. 確認措置の状況

構成員限り

- 確認措置の適用対象とならない場合も、お客様の申告内容に応じて、確認措置に準じた対応を行うなど柔軟な対応を実施

構成員限り

- 契約手続きについては、原則すべてオンラインでも手続き可能
- 2023年2月より「ドコモのオンライン窓口」を開始し、ビデオ通話等でオンライン手続きのサポートや各種相談も可能

契約手続きのオンライン化

- ・すべての手続きでオンライン対応済み
※契約者死亡等の解約等の一部の手続きを除く

手続き	店頭	オンライン
新規契約	○	○
機種変更	○	○
プラン変更	○	○
解約	○	○
その他手続き	○	○※

オンラインでの接客

- ・ビデオ通話等でオンライン手続きのサポートや各種相談も可能

<参考> 画面イメージ例



お客様とオペレーターで
画面共有可能

- お客様の契約状況やアンケート結果から、AIがご案内内容やご説明内容を自動生成し、スタッフの応対をサポートすることで、スタッフスキルの平準化を図る取り組みを開始（2026年2月～）
- スタッフ不足や習熟度のバラツキを改善するために、AIを相手としたロールプレイング訓練（以降、ロープレ）ができるシステムの運用開始（2025年10月～）

構成員限り

従業員教育におけるAIの活用

Before



2人でロープレが必要（2人分の時間拘束）
相手役の先輩スタッフのフィードバックにバラつきが出る



After



1人でロープレ可能（育成稼働半減）
実施後のフィードバックの指導水準を均一化

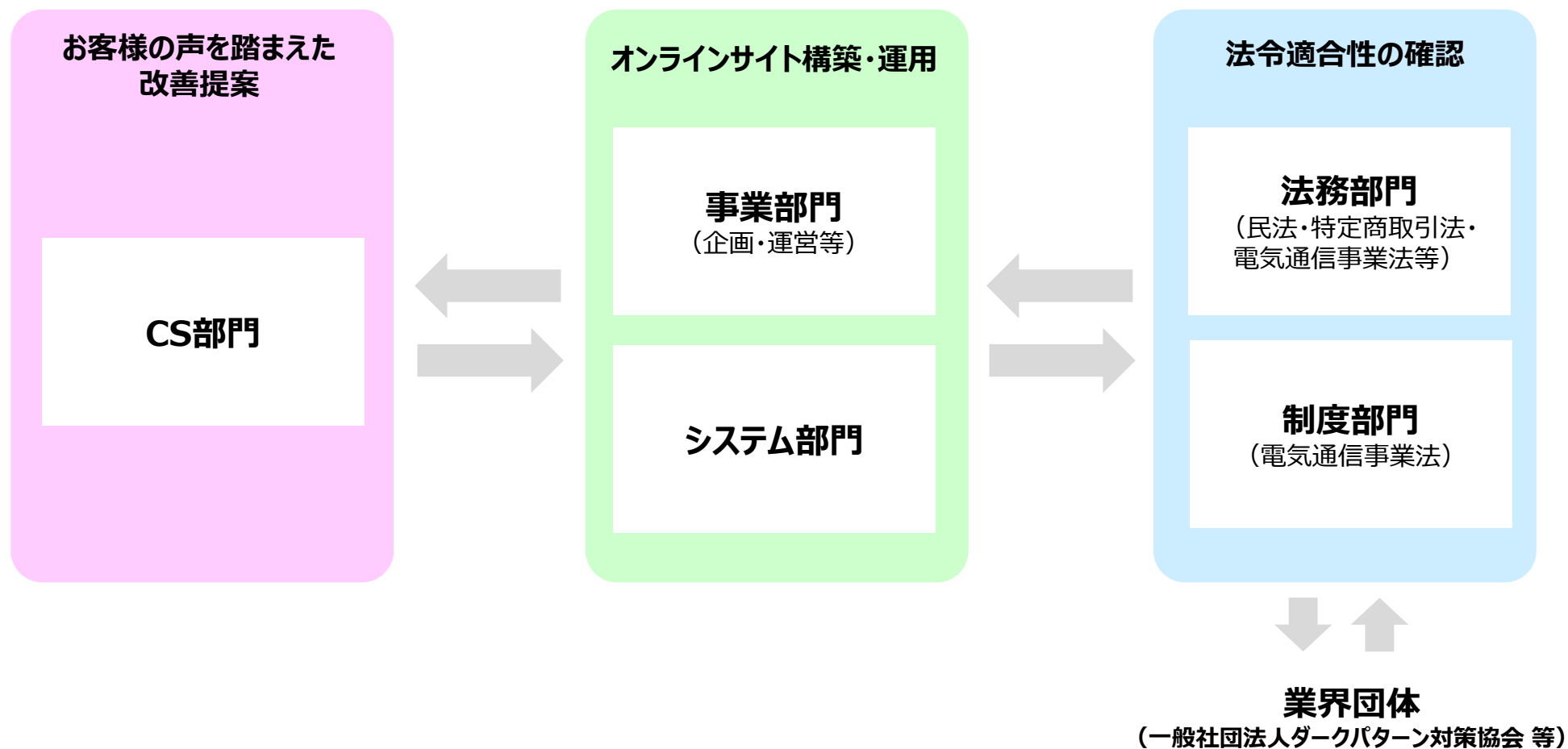
構成員限り

- 苦情の内訳はチャットに関連した内容やサイト表示・キャンペーン仕様に関する苦情が多い

構成員限り

4. ダークパターンへの対応に関する社内のチェック体制

- 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



5. 契約手続きのDX（電子交付優先推奨）

- 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、「重要事項説明ツール」を改版し、ウェブページでの閲覧期限等を明示
- 取組み開始以降の苦情についても、ほとんど発生していない状況

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	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）
取組み開始以降の苦情動向	取組み開始以降、電子交付優先勧奨に関する苦情はほとんど発生していない

全契約者

ご契約内容のご確認

電子交付推奨の旨を記載

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 検索

※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。

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

14

65歳以上

65歳以上のお客さまへのご案内

インターネットの使い方

- ホーム画面を押します。
- 「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。

65歳以上のお客さまへのご案内

契約書控えの確認方法

- ホーム画面をスクロールし、「マイドコモ」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」の端末操作方法を説明しました。

WEBでの確認方法を記載

13

つながろう。驚きを。幸せを。



NTTドコモグループ