
携帯電話分野に関する意見交換会 プレゼン資料

2018年4月13日
株式会社NTTドコモ

質問1

通信端末を所有している人の通信契約の獲得競争にどのように取り組んでいますか（端末をセットで購入せずにMNP（や新規契約）する人に対してどのようなキャンペーンを行ってきたか、あるいは今後予定しているかを教えてください。）。

回答1

当社では、お客様ニーズや競合他社の戦略を踏まえて、顧客獲得促進のためのキャンペーンを実施しております。

「端末をセットで購入せずにMNPしたい」というお客様が多数存在するのであれば、そのようなキャンペーンの実施を検討することになりますが、当社で分析する限りにおいては、端末をセットで購入したいというお客様が大宗です。

なお、現在実施中の「ドコモの学割」では、端末をセットで購入されないお客様についても対象としております。

質問2

盗難等の不正取得された端末のSIMロックを解除してしまうかもしれないとのことですが、このリスクを他の方法で軽減できるのではないかと指摘を踏まえ、中古端末のSIMロック解除に応じない理由について教えてください。

回答2

中古端末については、持ち込まれた端末が個人間で盗難されたものである場合等、不正事実について、当社にて確認できないことから、盗難等の犯罪を助長する懸念があるため、現状ではSIMロック解除に応じておりません。

自社網については、遠隔ロックにより一定程度のリスク低減が可能となりますが、他社網への端末持ち出しについては、他の有効な方法がないため、現状では中古端末のSIMロック解除に応じないことでリスク低減を図っております。

なお、端末を売却する前にお客様がSIMロックを解除を行えば、中古端末を購入された方がキャリアにSIMロック解除を申し出る必要性がそもそも生じないものと認識しておりますが、社会的要請の観点から中古端末のSIMロック解除に応じるべきとの結論に至った場合は、原則これに対応する考えです。

質問3

端末の持ち逃げを他の手法で軽減できるのではないかと指摘があることや、SIMフリー端末が持ち込まれた場合にはSIMロックはできないことを踏まえ、そもそもセット販売の端末については、なぜ依然としてSIMロックを行う必要があるのかについて教えてください。また、今後見直す予定があるかどうかについて教えてください。

回答3

新品の端末については、販売店からの盗難や割賦代金を意図して支払わず端末を売却する行為を抑止するため、当社からの出荷時よりSIMロックをかけております。

当社では、端末購入時に約7割のお客様が割賦販売をご利用されており、SIMロックは不正対策として有効であると考えていることから、今後も見直す予定はございません。

SIMロック以外の不正対策としては、自社網におけるネットワーク利用制限（不正取得された端末をネットワークに接続させない）があげられますが、他社網では有効なものではないため、SIMロックによってリスク低減を図っております。

上記の目的に鑑みれば、一括で購入されるお客様については、「販売時にSIMロック解除」を行うことが適当ではありますが、量販店等、顧客システムが備わっていない販売店では販売時にSIMロック解除を行うことができないため、SIMロックをかけた状態で販売しています。ただし、一括購入の場合については、WEBサイト等において、購入直後からSIMロック解除が可能としております。

なお、SIMロックは割賦代金の回収リスク低減が目的のため、他社が販売する端末にSIMロックを行う考えはありません。

質問4

最初の2年間の期間拘束が必要な理由について教えてください。また、今後見直す予定があるかどうかについて教えてください。

回答4

当社では、お客様に対して、より安価にサービスをご提供できるよう、一定期間（2年間）のご利用をお約束いただくプランをご用意しております。お客様に一定期間のご利用をお約束いただくことで、当社は適切な需要を見通すことが可能となり、低コストで効率的な設備投資の実現に繋がっております。本プランについて、現時点では見直しの予定はございませんが、今後につきましては、お客様の声や、市場動向等を踏まえ、必要に応じて検討してまいりたいと考えております。

◆カケホーダイプラン（スマホ/タブ）の場合



質問5

更新月の連絡を行う前と、行うようになった後での、利用者への対応の変化（連絡を行うようになってから、契約解除料（違約金）の発生しない時期でのMNPが増えた等）について教えてください。

回答5

当社では、2015年6月より、自主的な取り組みとして更新通知をメールやSMSで送付しておりますが、更新通知実施前後で特にお客様の傾向に変化はなく、依然として更新月以外での解約の方が多く状況です。

質問6

国内の中古端末の小売事業者から引き合いがあるかどうかについて教えてください。また、引き合いがあった場合の対応について教えてください。

回答6

国内の中古端末の小売事業者との間で、中古端末の提供等について具体的な協議を求められたことはありません。仮に引き合いがあった場合については、取引条件等の経済合理性により判断するものと考えます。