
資料や文書による提出を求められている質問事項

2018年4月13日
株式会社NTTドコモ

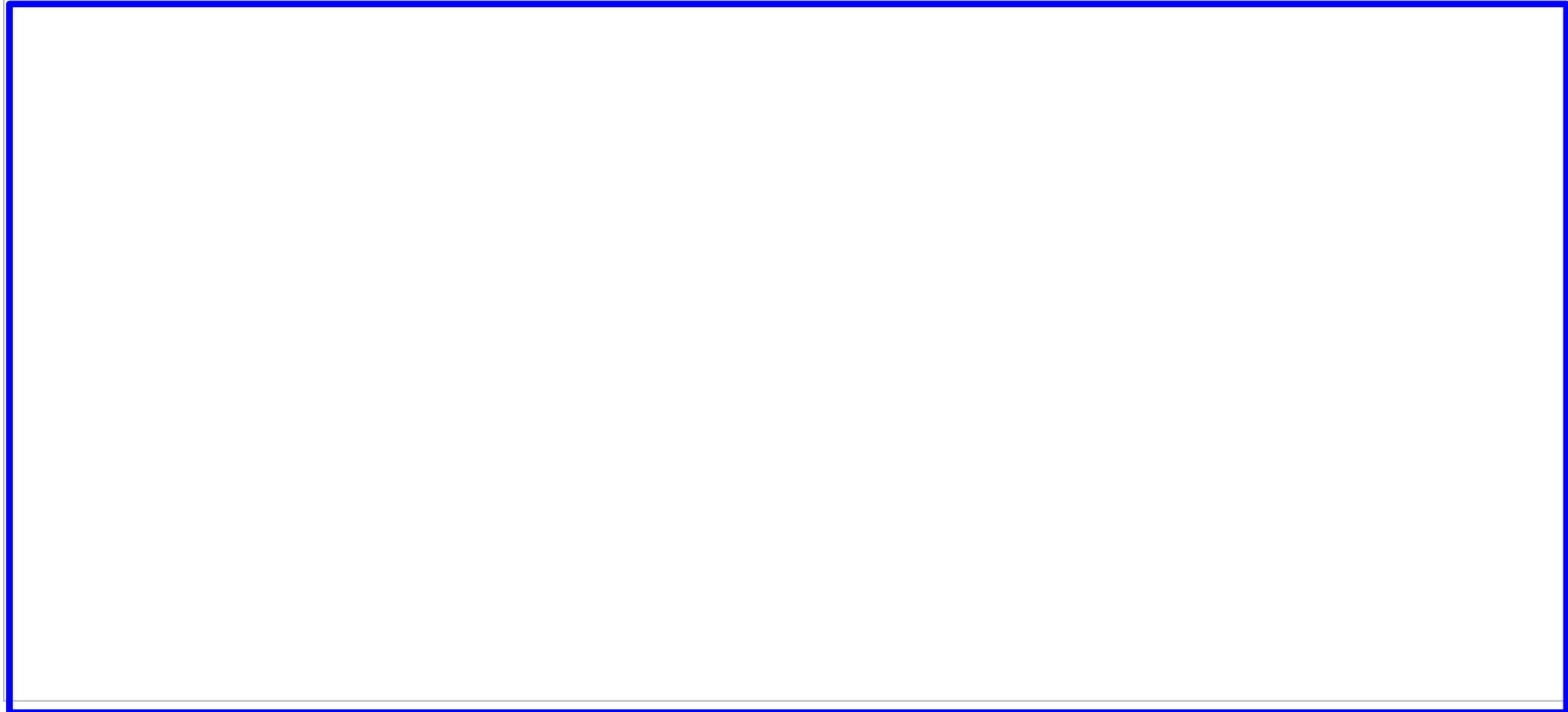
資料中の青枠内は全て構成員限りの開示とさせていただきます

質問1

貴社と契約するユーザーのプラン選択及び利用実態について教えてください。

- ① 通話プランの各契約の割合と、各契約ごとの実際の通話時間の平均
- ② データ通信プランの各契約の割合と、各契約ごとの実際の利用通信量の平均

回答1



質問2

通信契約と端末販売を分離している契約プランがある場合、その契約プランの現在の契約数を教えて下さい。

回答2

当社は、2017年6月から、端末購入補助がない代わりに月々の料金が1,500円割引となる「docomo with」の提供を開始しました。

「docomo with」は、最新の端末機能についてはあまりこだわりがなく、1つの端末を長く大切に使用したいというお客様をターゲットにしているサービスです。

対象端末については、ターゲットのお客様ニーズに合わせて、ベーシックな機能はしっかりと備わっており、且つ端末購入補助がなくてもお買い求めいただきやすいリーズナブルな端末を選定しており、今後も順次拡大予定です。

質問3

端末のみの販売をしているか教えてください。販売していない場合、その理由を教えてください。

回答3

当社は通信役務の提供者であり、端末の販売は、通信役務を利用するために必要な手段を提供するために付随的に実施しているため、現時点では積極的に端末のみを販売することは実施しておりません。

なお、当社の販売代理店に対しては、端末のみを販売することについて、何ら制限をしておりません。

質問4

MNO各社のプランは複雑であり、利用者は最適なプランを検討するのが困難になっているとの指摘について、どのように考えていますか。

回答4

スマートフォンが出始めた当初はシンプルな料金プラン体系としておりましたが、普及・拡大期に入り、様々なお客様がスマートフォンをご利用になる中で、お客様の多様なニーズにお応えするため、ご利用状況に合わせたプランを選択いただけるよう、現在は多様なプランをご提供しております。

ドコモでは、家族でデータ量を分け合っておトクにご利用いただけるシェアパックを提供しており、多くのお客様に、利用実態に合わせて無駄なくご利用いただけているものと考えております。

またお客様には、ご自身の利用データ量について、従来からサイトやアプリで随時確認可能となっている他、2018年3月からは、毎月のご利用額確定の通知において、契約プランやデータ通信量、ご利用額を一元的に随時ご確認いただけるよう、WEBサイトをリニューアルしており、適切なプラン選択を促しております。

今後もお客様の多様なニーズにお応えしながら、よりわかりやすい料金プランの提供や、店頭やWEBサイト、スマホ教室等を通じて、ご説明・ご提案に努めてまいりたいと考えております。

質問5

通信、通話ともに個人のライトユーザー（通信料は1人で利用して月に1～2GB、通話は従量課金制）向けのプランはありますか。

回答5

当社は、家族でご利用いただくお客様を重視する料金戦略を取っており、現在提供中の「カケホーダイ&パケあえる」においても、過半数のお客様に、家族向け料金プランである「シェアパック」をご利用いただいております。

シェアパックは、家族でデータ量を分け合っておトクにご利用いただける料金プランです。

通話もデータ通信もご利用の少ないお客様は、例えば「シンプルプラン」と「シェアパック5」を家族3人でご利用いただくと、月々6,040円～（1人当たり2,013円～）ご利用いただけます。

当社はこれまでも、多様なお客様のニーズを踏まえて、順次料金プランの見直しを実施してきました。

今後も、お客様ニーズや競合他社の戦略を踏まえて、継続的に料金プランの見直しを実施して行きます。

質問6

SIMロックの解除に関する、これまでの貴社における動きと対応、現状について教えてください。

回答6

当社は、2011年4月以降、SIMロック解除ガイドラインを踏まえ、率先してSIMロック解除に取り組んでまいりました。なお、当社のネットワークを利用するMVNOについては、SIMロック解除をすることなくご利用いただけます。

	2011年4月～	2015年5月～	2017年1月～
対象端末	2011年4月～2015年4月発売機種 (iPhone、iPad除く)	2015年5月以降発売の機種	
端末購入から解除可能 となる期間 (割賦販売)	制限なし	6ヶ月 ※過去にSIMロック解除がある場合、 その時点から6ヶ月経過していれば、 端末購入日から6ヶ月経過していない 場合でも解除可能	100日 ※過去にSIMロック解除がある場合、 その時点から100日経過していれば、 端末購入日から100日経過していない 場合でも解除可能
端末購入から解除可能 となる期間 (一括販売)			即日
解約後の解除		解約後3ヶ月以内	解約後100日以内
受付チャネル (手数料)	・店頭受付 (3,000円)	<ul style="list-style-type: none"> ・WEBによる受付 (無料) ・電話による受付 (3,000円) ・店頭受付 (3,000円) 	

質問7

SIMロック解除をこれまで行った契約者数の月次の推移を教えてください（平成27年4月から平成30年3月まで）。

回答7



質問8

端末のSIMロックの解除について、例えば2年間以上の長期間の継続利用をしている契約者については持ち逃げのリスクは少ないと考えられますが、そのような契約者であっても、機種変更して端末を分割購入する場合は、101日目以降しかSIMロックを解除できない理由は何ですか。

回答8

割賦代金を含む料金の未払いによる強制解約となったお客様の契約期間分布は次のとおりであり、2年以上のご契約期間がある場合であっても、不払のリスクがある以上は、SIMロックが必要なものと考えます。

質問9

2年の期間拘束・自動更新のあるプランの導入や変更等、これまでの貴社における動きと対応、現状について教えてください。

回答9

- ・2007年8月 ファミ割MAX50（2年契約/▲50%/解約金9,500円）
- ・2014年6月 カケホーダイ&パケあえる（2年契約/▲1,500円/解約金9,500円）
- ・2016年6月 「フリーコース」（2年契約/▲1,500円/フリーコース移行後（2年契約満了後）は解約金不要）

質問10

期間拘束中にMNPをする消費者数の月次の推移を教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）

回答10

質問11

移行期間中にMNPをする消費者数の推移を教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）

回答11

11. 期間拘束・自動更新付契約③

質問12

MNPによる他社からの転入数（MNO、MVNOそれぞれ）、他社への転出数（MNO、MVNOそれぞれ）の月次の推移について教えてください。（平成27年4月から平成30年3月まで）

回答12

12. 期間拘束・自動更新付契約④

質問13

当初契約の2年間から期間拘束のないプランと、当初契約の2年間が経過した後は期間拘束のないプランを選択しているそれぞれのユーザー数を教えてください。

回答13

13. 期間拘束・自動更新付契約⑤

質問14

2年の契約期間中の前半で解約をするユーザー数と契約期間中の後半で解約をするユーザー数を教えてください。

回答14

質問15

契約者の平均的な契約期間を教えてください。

回答15

14. 期間拘束・自動更新付契約⑥

質問16

契約解除料（違約金）については、2年間の契約に鑑みた逸失利益を考慮して、9,500円という水準を設定しているとのことですが、9,500円の内訳を教えてください。

回答16

「2年契約」プランをお選びいただいたお客様が、2年を経過することなく解約された場合、解約月～2年契約満了月までの間に見込んでいた料金をいただくことができません。いただくことが出来なかった料金から、解約により支出を免れる費用を差し引いた逸失利益の平均額を下回る範囲で解約金の額を設定しており、事務処理の簡便化と、消費者の利益に対する配慮から、定額かつ低額の違約金設定としております。

また、当社の解約金設定の考え方及び金額については、消費者契約法に照らして問題ないことが最高裁判所の判決として確定しております。

15. MNOの通信網に対するアクセス

質問17

MVNOがHLR/HSSにアクセスするために必要なコストについて教えてください。

回答17

主に必要となる費用は以下のとおりです。

- ・ MVNOの個別要望に基づく設備設置・開発等に要する費用（網改造料）※
※MVNOの要望内容、按分事業者の有無等により、負担額は変動
- ・ 月額基本使用料（契約者回線毎）

16. MNOの通信網に対するアクセス②

質問18

HLR/HSSのMVNOへの開放状況について教えてください。

回答18

HLR/HSS連携機能（データ・IoT）については、当社からIIJ社へ2018年3月1日に装置等の引渡しを行っており、IIJ社は2018年3月15日にサービス提供を開始しております。

なお、HLR/HSS連携機能については、その他複数の事業者と提供に向けて協議中です。

17. 端末購入に係る割賦契約

質問19

貴社と契約するユーザーについて、端末を一括購入するユーザーと割賦購入するユーザーの割合を教えてください。

回答19

一括購入されるお客様と、割賦購入されるお客様の割合は、概ね3：7となっております。

質問20

割賦契約の総額を機種ごとに固定していますか。

回答20

固定しておりません。

質問21

固定していない場合、販売代理店は自らの判断で何円単位で総額を変動させることができますか。

回答21

販売代理店は自らの判断で、1円単位で総額を変動させることが可能です。

18. 中古端末の流通促進

質問22

利用者から下取りした中古端末について、どのように処理していますか。

回答22

お客様より回収した端末は、データを初期化した上で、アフターサービス用としての再利用、メーカーや商社などの事業者への売却等により処理しています。

質問23

下取りする中古端末について、自社端末と、その他端末（他のMNOの端末、SIMフリーの端末等）で、取扱いが異なることはありますか。

回答23

自社端末以外の端末については自社でのアフターサービス用としての再利用が出来ないことから、メーカーや商社などの事業者への売却のみとしております。

質問24

端末の下取りの台数について年度単位で教えてください。

回答24

19. 中古端末の流通促進②

質問25

下取りした端末について、どの程度の割合で国内に再販売していますか。

回答25

当社からメーカーや商社などの事業者に対して売却しており、どの程度の割合で国内に再販売しているかについては知り得る立場にございません。

質問26

MNOの中にはiPhone8等の最新機種に関して、契約時に2年後の端末の下取りを条件とするような契約プランがあり、これにより中古端末市場にiPhone8等の機種が流れないとの指摘がありますが、どのように考えていますか。

回答26

一部の事業者で、昨年から当該契約プランが提供されていると承知しておりますが、提供開始から1年も経過していないことから、現在の中古端末市場における流通状況とは何ら関係なく、そのような指摘には当たらないと考えます。