
公正取引委員会 第1回意見交換会
データ及びその他ご質問への回答について

2021年2月22日
株式会社NTTドコモ

提出内容

- (1)通信契約の契約総数の推移（2019年4月～2020年12月（月別））
- (2)新規通信契約者数の推移（2019年4月～2020年12月（月別））
- (3)SIMのみ契約の新規契約者数の推移（2019年4月～2020年12月（月別））
- (4)端末の販売台数の推移【回線契約者/非回線契約者別】（2020年1月～2020年12月（月別））
- (5)MNPによる転出数・転入数の推移（2019年10月～2020年12月（月別））
- (6)SIMロック解除件数（店頭／オンライン）（2019年4月～2020年12月（月別））
- (7)うち、購入時のSIMロック無料解除件数（自らの判断で行ったもの／求めに応じて行ったもの）
（2019年4月～2020年12月（月別））
- (8)中古端末のSIMロック解除件数（2019年4月～2020年12月（月別）
（2019年4月～2020年12月（月別））
- (9)端末購入サポートプログラムの新規利用者数，うち非回線契約者の利用者数
（2019年10月～2020年12月（月別））

※2020年12月までのデータの提示が間に合わない場合は，2020年9月までの提示で可

回答

➤ 各数値は以下の通りです。次頁に続く。

委員限り

回答

➤ 各数値は以下の通りです。

委員限り

回答

➤ 各数値は以下の通りです。次頁に続く。

委員限り

回答

➤ 各数値は以下の通りです。

委員限り

提出内容

(10)非回線契約者が端末購入サポートプログラムを利用できることについて、これまでの周知及び現在実際に行っている周知状況（ポスター、オンライン、総合カタログ等それぞれ実物（縮小可）を添付してください。）

回答

➤ 非回線契約者においても、当社の提供するスマホおかえしプログラムをご利用いただくことができることについて、ドコモショップ等の店頭掲出用のポスターや店頭に配備している総合カタログ、当社ウェブサイトを用いて、幅広く周知を行っております。

ポスター

最新のスマホでもおトクにもてる!

スマホおかえしプログラム

対象のスマホを36回分割払いでご購入後35か月目までにドコモの条件にもとづいて“おかえし”いただくことで『最大12か月分のスマホ分割支払金残額』がお支払不要!

【スマホおかえしプログラム】
対象機種に36回分割払いでご購入いただき、ご購入後35か月目までにドコモの条件にもとづいて“おかえし”いただくことで、『最大12か月分のスマホ分割支払金残額』がお支払不要! ※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。

※詳しくは店頭スタッフまで

※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。

総合カタログ

スマホおかえしプログラム

- 対象機種を36回分割払いでご購入いただくとともに**プログラムにご加入***
- dポイントクラブに加入しているお客さまがご利用の対象機種をご返却**で、**最大12か月分の分割支払金のお支払いが不要**!
- プログラム加入後、対象機種を**“返却”しても“使い続けてもOK!”**

※詳しくは店頭スタッフまで

※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用になります。

ウェブサイト

スマホおかえしプログラム

最新スマホでもおトクにもてる!

スマホおかえしプログラム

プログラム適用条件

利用条件は2つだけ!

その1 対象のスマホを**36回分割支払い**にて購入

その2 スマホを**返却**するだけ!

※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。SIMロック解除のお手続きは「SIMロック解除」をご確認ください。

※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。

提出内容

(11)非回線契約者に対する端末販売の状況（販路，分割払いの状況）

回答

- 非回線契約者については、回線契約者と同様、ドコモショップや量販店、一般販売店の店頭及びオンラインショップにて端末を購入いただくことが可能です。
- また、端末購入に当たっての支払方法については、店頭では一括払に加え、12回、24回又は36回の分割払いのご選択が可能であり、オンラインショップでは一括払又は36回払いをご選択いただけます。

8 . 期間拘束・自動更新付契約（いわゆる「2年縛り」）について

提出内容

(12)既往契約の契約総数（2019年10月～2020年12月（月別））

回答

➤ 既往契約の契約総数は以下の通りです。

委員限り

9 . 期間拘束・自動更新付契約（いわゆる「2年縛り」）について

提出内容

(13)既往契約の更新者数（2019年10月～2020年12月（月別））

(14)既往契約から改正電気通信事業法適合契約への移行者数（2019年10月～2020年12月（月別））

回答

➤ 既往契約の更新者数及び、改正電気通信事業法適合契約への移行件数は以下の通りです。

委員限り

提出内容

(15) 既往契約の利用者が改正電気通信事業法適合契約に移行することにより不利となるケースは、どのような場合か。また、どの程度あるのか。

回答

- 当社は、改正電気通信事業法適合契約として、2019年10月以降、「ギガホ」・「ギガライト」や「ahamo」等の提供・発表を行っているところです。
- 具体的には、「ギガホ」・「ギガライト」については、従前に提供していた料金プランより最大4割値下げとなるお得な料金プランであり、2020年12月3日に発表した「ahamo」については、20GBのデータ容量で2,980円（5分以内の国内通話無料）という大容量かつ低廉な料金を実現したものとなります。加えて、2020年12月18日には、定額プランとして提供している「5Gギガホ」及び「4Gギガホ」について、「5Gギガホ プレミア」及び「ギガホ プレミア」として提供条件の見直し（データ容量及び料金額の引下げ）を発表したところです。
- 当社が改正電気通信事業法施行以前に提供していた料金プランにおいて、月々サポート（購入月の翌月から最大24か月間、購入機種に応じた割引額を毎月の利用料金から割引）が適用されている利用者の場合、上述の改正電気通信事業法に適合した新たなプランへ移行されることによって、利用料金が高くなるケースもございますが、月々サポートが終了する利用者に対して、郵送によるダイレクトメールの送付や利用者の携帯端末への電子メールによる送付を行う等、改正電気通信事業法適合プランの認知向上及び移行促進に向けた丁寧な対応に努めているところであり、現に改正電気通信事業法適合契約への移行が進んでいるところです。

提出内容

(16) 既往契約から改正電気通信事業法適合契約に移行させるための具体的な取組事例

回答

- 当社は、お得な料金プランを提供することに加え、利用者の円滑な移行促進に向け、以下の取組を実施してまいりました。
- 2019年10月1日以降、改正電気通信事業法適合プランへの加入者向けキャンペーン（「ギガホ割」の延長）や「ドコモのプランについてくるAmazonプライム」の提供、「Disney DELUXE セット割」を継続提供するとともに、2020年10月30日からは学生を対象に22歳まで割引が継続する、「ドコモのロング学割」を提供することで、改正電気通信事業法適合プランの魅力向上を図り、移行促進に取り組んでおります。また、マイグレーション促進に向けた施策として、「はじめてスマホ割（2021年3月31日を以て新規申込受付終了）」や端末代金を割引する「はじめてスマホ購入サポート」についても継続的に提供し、積極的な移行促進を図ってまいりました。また、これらのキャンペーンに加えて、2020年8月5日からは「ずっとはじめてスマホ割」及び「おしゃべり割」（ともに2021年3月31日を以て新規申込受付終了）を提供しているところです。
 - 通信と端末の分離の観点から、端末購入プログラムである「スマホおかえしプログラム」について、2020年3月18日に、回線契約者のみならず、非回線契約者もご利用いただけるよう、プログラム条件の見直しを行いました。これにより、回線契約者と非回線契約者に対する提供条件において、差異のないプログラムとなっております。
 - 利用者向けの周知としては、2019年9月17日に当社ホームページにおいて、改正電気通信事業法適合プランの詳細を掲載するとともに、2019年10月1日以降は、テレビコマーシャルを実施し幅広く周知を行ってまいりました。利用者個別のご案内も実施しており、郵送によるダイレクトメールの送付や利用者の携帯端末への電子メールによる送付を行う等、改正電気通信事業法適合プランの認知向上、移行促進に資する取組として周知に努めております。
 - あわせて、ドコモショップ店頭においては、家計相談フェアを実施し、利用者の利用実態に応じた適切な料金プランのご案内に努めてまいりました。また、オンラインでのお手続きも促しておりますが、利用者によるプラン内容の理解促進及び適切なサービス選択のため、オンラインにおいては料金シミュレーションを継続的に提供し、適切な料金プランを選択いただけるようにしております。

12. 期間拘束・自動更新付契約（いわゆる「2年縛り」）について

提出内容

(17)改正電気通信事業法の趣旨を踏まえ、既往契約からの移行の際の違約金の免除等の取組を行っている事業者がいる中で、移行後も、解約した既往契約の残余拘束期間中に改正電気通信事業法適合契約を解約した場合には、既往契約による違約金の支払が発生し、利用者の混乱を招くおそれがあることが指摘されていることについて、どのように考えているか。

回答

- 解約金留保については、改正電気通信事業法施行前に利用者が契約している「定期契約あり」のプランにおいて、2年間の定期契約をお約束いただいていることを踏まえ、当初の契約条件を考慮して留保することとしているものとなります。
- また、当該の解約金留保は、既往契約における提供条件に当たることから、総務省競争ルールの検証に関するWG等における構成員の発言（「法律論としては、改正電気通信事業法施行後に新たに契約する料金サービスから規律が適用されるものであり、それ以前の既往契約に対し、影響が及ぶことは考えられない。」）にも見られたように、改正電気通信事業法上の問題はないものと理解しております。

委員限り

- なお、解約金留保が行われる条件や留保される解約金の金額等については、ご契約時に、提供条件書に明記の上、丁寧な説明に努めているところであり、利用者のご理解を得た上で、ご契約をいただいております。

提出内容

(18)端末購入サポートプログラム対象端末一覧

回答

➤ 当社の提供するスマホおかえしプログラムの対象端末は以下の通りです。

対象端末		
iPhone 12	Galaxy A51 5G SC-54A	arrows NX9 F-52A
iPhone 12 Pro	Galaxy S20 5G SC-51A	arrows 5G F-51A
iPhone 12 Pro Max	Galaxy S20+ 5G SC-52A	AQUOS R5G SH-51A
iPhone 12 mini	Galaxy Note10+ SC-01M	AQUOS zero2 SH-01M
iPhone SE	Galaxy Note10+ Star Wars Special Edition	AQUOS R3 SH-04L
iPhone 11	Galaxy S10 SC-03L	LG VELVET L-52A
iPhone 11 Pro	Galaxy S10+ SC-04L	LG V60 ThinQ (L-51A)
iPhone 11 Pro Max	Galaxy S10+ (Olympic Games Edition) SC-05L	
iPhone XR	Xperia 5 II SO-52A	
iPhone XS	Xperia 1 II SO-51A	
iPhone XS Max	Xperia 5 SO-01M	
Galaxy Note20 Ultra 5G SC-53A	Xperia XZ3 SO-01L	

※2021年2月1日時点

提出内容

(19)対象端末の選定理由

回答

- 当社においては、端末購入時の利用者の負担軽減を目的に、スマホおかしプログラムを提供しているところ、当該の負担が相対的に大きいハイエンドモデルの端末を中心に、対象端末として設定を行っています。
- なお、低、中価格帯のスタンダードモデルの端末については、基本的な機能を低廉な価格でご提供していることから、スマホおかしプログラムの対象外としています。

提出内容

(20) 2019年9月30日以前に締結された改正電気通信事業法に適合していない残債免除プログラムの残存数

回答

- 当社においては、改正電気通信事業法に適合していない残債免除プログラムの提供は従前より行っておりません。

提出内容

(21)端末販売時のSIMロック解除の対応状況

回答

- 当社では、2011年4月から、法令による義務化に先駆けて、ドコモショップ店頭におけるSIMロック解除の取組を開始しており、また、2015年5月にはウェブでの無料解除、2019年9月には中古端末の解除に対応する等、取組を推進してきたところです。
- その上で、2020年8月からは、端末販売に際して、一括購入やクレジットカードによる分割払を選択した場合については、利用者の申し出によらず、SIMロックを解除してお渡し（解除渡し）する取組を実施しており、大宗の利用者が無料で解除された端末を受け取っている状況となります。

提出内容

- (22)通信プラン別契約状況（2019年4月～2020年12月（月別））
- (23)一契約当たりの通信量（2019年4月～2020年12月（月別））

回答

➤ 各数値は以下の通りです。

委員限り

17. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて

提出内容

- (24)契約ごとの実際の通信量の平均（2019年4月～2020年12月（月別））
- (25)大容量プラン契約者の実際の通信量（2019年4月～2020年12月（月別））

回答

- （24）契約ごとの実際の通信量の平均及び（25）大容量プラン契約者の実際の通信量については、対象のデータを管理していないことから、ご提示は困難です。

提出内容

(26)家族割引や、固定通信、電気・ガス、コンテンツサービス、決済手段等とのセット販売における割引や特典の販売は、利用者にとってメリットにはなるものの、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっていると指摘もあるが、この点についてどのように考えるか。

回答

- 当社は、従前より、多様な利用者ニーズに応えるため、ファミリー割引や固定通信（光サービス）とのセット割引、またdカードお支払割といった決済手段に応じた割引の提供を行ってきたところです。
- 他方、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっているとの点について、当社は、ahamoやプレミアといった新たな料金プランの発表に際し、原則、期間限定の割引を廃止する等、利用者にとってシンプルで分かりやすい料金プランへの見直しを行ったところです。
- また、広告表示についても、割引後の料金を強調した訴求となっているとの点、固定通信（光サービス）とのセット割引において光サービスの契約が別途必要であり、当該光サービスに係る表示が明瞭でないとの点について、必要な情報を明記し誤認のない大きな表示とする等、利用者の理解促進に向けた見直しを行ったところです。
- 今般、利用者にとってシンプルで分かりやすい料金プランへの見直しに際しては、利用者の利用形態に応じて、永続的に適用される割引（みんなドコモ割、ドコモ光セット割、dカードお支払割）のみ提供することといたしましたが、利用者の声やニーズを踏まえつつ、引き続き、利用者にとって分かりやすく価値あるご提案を行っていく考えです。

提出内容

(27)家族割引や、固定通信等とのセット販売における割引等、一部の利用者により適用される通信料金を大きく表示し、利用者の誤認を誘発する可能性がある広告表示が見受けられるが、この点についてどのように考えるか。

回答

- 2020年12月9日、「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」において、携帯事業者大手の広告表示が消費者に誤解を与えるものでないか等の観点から広告表示の総点検を行う旨の発表があり、また、2020年12月25日の内閣府特命担当大臣の記者会見においても、割引の適用内容が分かりにくいこと、光セット割における割引額のみ強調した訴求・固定サービスの料金や期間拘束の表示が明瞭でないことについて、指摘がなされたところです。
- 当社においては、割引の適用内容が分かりにくいこと（割引後料金を強調した訴求）やドコモ光セット割の表示に係る指摘を踏まえ、表記の見直しを行い、2021年1月29日、修正後のウェブサイトの公開を行ったところであり、その他の総合カタログ等のツール類については、2020年度末までに対応を進める考えです。
- なお、当社ウェブサイトにおいて、見直しを行った主な箇所は以下の通りです。
 - 適用可能な割引の名称とそれぞれの割引額、また、全ての割引が適用された場合の価格を明記
 - 期間限定割引が終了した後の価格についても、誤認のないよう大きな表示へ見直し
 - 総額表示（税込表記）を追記
 - ギガライト等の段階型プランについては、利用したデータ量に応じて料金の変動が視覚的に分かるようグラフを追加
グラフには、割引の適用前後の価格を参照いただけるよう、それぞれの金額を記載
 - 光セット割に係る表記については、ドコモ光の契約が必要であり、別途費用がかかる旨や契約期間・解約金等について明記

提出内容

(28)スマートフォン向けeSIMのメリット・デメリット

回答

- eSIMは、SIMカードの挿抜が不要となり、様々な機器へのモバイル通信の組込が可能となることから、当社は、ウェアラブル端末やIoT端末へのモバイル通信の搭載に活用してまいりました。加えて、筐体への組込を通じ、防犯端末の位置づけとしてのSIM取外し防止や物理的強靱化等の利便性も有することから、これらを活かせる領域や端末での活用も積極的に進めてきたところです。
- 他方、スマートフォンについては、これまで、安全性、利便性、市場動向、eSIMの調達・書込に係るシステムコスト等を総合的に勘案し、導入時期を検討しておりました。
- その中で、利用者にとって重要である安全性について申し上げますと、SIM内部には、秘匿性の高いプロフィール情報が格納されており、バックドアやセキュリティホールを通じた漏洩によりクローンSIMが作成されるリスクが存在することから、通信事業者がSIMベンダを選定・調達の上、セキュリティを担保してきたところですが、端末メーカーがSIMベンダを選定・調達するeSIMにおいても、同様に、適切なセキュリティ対策が講じられる必要がある点が課題として挙げられます。
- これまで、ウェアラブル端末等においては、搭載されるeSIMに係る仕様等を当社が個別に確認の上、eSIM対応を進めてきたところですが、スマートフォンについては、他社端末の持ち込み対応も含め、多種多様な端末におけるセキュリティを確保する方策を検討する必要があるところです。
- 当社では、今後、セキュリティリスクへの対策を講じた上で、スマートフォン向けのeSIM対応を行っていく考えです。
- 加えて、スマートフォン向けに遠隔でプロフィールを書き込めるeSIMの特質を利用者利便の向上に活用するためには、契約の申込から利用者が所有する端末でモバイル通信が利用可能な状態となるまで一貫して、オンラインで手続や開通作業が実施できる必要があります。その点については、eKYCによる即時の本人確認が実現できるようになり、広く普及した際には、eSIM利用を通じた利用者利便の向上を実感いただけるようになると思います。

提出内容

(29)スマートフォン向けRSP機能の整備の見込み・整備に当たっての課題

回答

- 当社のネットワークを利用するMVNOにおいては、HLR/HSS連携をしている場合、自らSMサーバを用意することでeSIMへプロファイルを書き込むことが可能となっております。
- 他方、HLR/HSS連携をしていないMVNOは、MNOのHLR/HSSを利用する必要があります。現状、RSP機能は未提供ですが、当社スマートフォンのeSIM対応を行う時期を目処として、HLR/HSS連携をしていないMVNOへのRSP機能の提供を検討していく考えです。
- なお、MVNOへのRSP機能提供に当たっては、当社スマートフォン向けeSIMと同様、セキュリティリスクへの対策を講じる前提で検討していく考えです。
- 当社としては、引き続き、MVNOから要望があった場合は真摯に協議に応じる考えです。

提出内容

(30)スマートフォン向けeSIMの対応を行ってこなかった理由

回答

- eSIMは利用者の利便性を向上させる技術であり、その特質を活かせる領域や端末でこれまで積極的に活用を進めてきました。
- 他方、スマートフォンについては、これまで、安全性、利便性、市場動向、eSIMの調達・書込に係るシステムコスト等を総合的に勘案し、導入時期を検討しておりましたが、現時点でeSIM対応をしていない理由は、以下の2点が挙げられます。
 - ① eSIMベンダが乱立する状況にあり、セキュリティリスクを担保できない可能性
 - － 通信事業者においてセキュリティを担保できないため、万が一、鍵情報の漏洩等によりクローンSIMが作成された場合、音声SIMでは特殊詐欺等に悪用される懸念（ウェアラブル端末等においては、搭載されるeSIMに係る仕様等を当社が個別に確認の上、eSIM対応を進めてきたところであり、スマートフォンについても、他社端末の持ち込み対応も含め、多種多様な端末におけるセキュリティ確保の方策を検討し、対応を図る考えです）
 - ② 利用者の利便性向上につながらない可能性
 - － eKYCで本人確認した場合を除き、利用者へ書面を郵送する必要
 - － eKYCに対応した場合であっても、現時点では、人手による目視確認等も実施しており、それらを自動化等する必要
- 当社では、セキュリティリスクへの対策を講じた上で、スマートフォン向けのeSIM対応を行っていく考えです。

提出内容

(31)音声卸料金についての総務大臣の裁定、指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドラインを受けての対応

回答

- 当社は、日本通信株式会社に対して提供する音声卸サービスの料金について、卸サービスの提供に要する営業費を含むコストベースでの金額を超えない額で設定すべきとされた総務大臣裁定に基づき、2021年2月1日に合意しております。
- 音声卸サービスにおける接続代替性の検証について、当社はMVNO事業者を判別しMVNOの交換機に自動的に接続するプレフィックスを付与する音声接続機能を2021年2月24日より提供する予定であり、これにより接続の代替性の確保に努めていく考えです。
- MVNOにおいては、音声接続機能を用いることで、低廉な料金水準での音声通話サービスの提供が可能になると考えます。
- なお、音声卸料金についても、年度内に、MVNOが中継電話等によらず、市場競争力を有した音声定額を実現可能な水準へ適切に見直していく考えです。

提出内容

(32) 5Gに関し、SA（スタンドアローン）方式への対応状況、今後の見込み

回答

- 当社は、2021年度中に、5G（SA方式）の提供を開始する予定です。

委員限り

- 5G（SA方式）の提供開始後に、スライシング等の5G（SA方式）の特徴を活かしたサービスを提供していくことを検討しておりますが、具体的な内容及び提供開始時期については未定です。

提出内容

(33) 5Gに関し、SA方式に向けたMVNOへの情報提供の予定

回答

➤ 当社としては、可能な限り自社サービスの提供時期と同時期にMVNOに対しても機能提供を行う考えであり、MVNOにおいても同時期でのサービス提供が可能となるよう、事前の情報提供に努めていく考えです。