

---

「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）」  
ヒアリング資料

---

2021年7月7日  
株式会社NTTドコモ

1. オンライン手続きサイトにおける取組み
2. オンライン手続きにおけるアフターケア体制

- オンライン手続きをより便利により適切にご利用いただくため、以下の観点でサイトを工夫
  - ✓ シンプルで視認性に配慮した分かりやすいサイト構成
  - ✓ 注意事項等を確実に読んでいただくための仕組み

必ず注意事項をご確認いただき、すべての「同意する」にチェックをしてください。

### 料金プランのお手続き

同意が必要な注意事項

**ギガライト2 の注意事項等** 開いて確認

①「開いて確認」を押下

手続きに関する注意事項等を最後までお読みになったうえで、下の「同意する」にチェックを入れてください。  
※注意事項を確認すると「同意する」へのチェックが可能になります。

ギガライト2 の注意事項等に同意する

**データMバック (標準) の注意事項等** 開いて確認

△ ご契約内容によって、お手続きできない場合があります。  
△ 日付をまたいだお手続きについては、その前日がお手続き完了日となる場合があります。

以上のご注意を確認してすべてチェックしてから「内容確認」へお進みください。

同意して進む

同意が必要な注意事項

### ギガライト2 の注意事項等

**②注意事項表示**

- 利用可能データ量：～7GB
- ※利用可能データ量を超過した場合は、通信速度が最大128kbps通信となります。
- 月額料金：3,465円(税込)(～1GB)、4,565円(税込)(～3GB)、5,665円(税込)(～5GB)、6,765円(税込)(～7GB)
- ※上記月額料金は必須ISPサービス月額使用料(spモード相当：330円(税込))を含んだ金額です。moperaUスタンダードご契約の場合は、220円(税込)を加算します。
- ※ご利用データ量に応じて月額料金が自動で変動します。

【本サイトに掲載誤りがあった場合】  
別途送付する契約書面の受領日から8日以内(受領日を含みます)に下記のお問い合わせ先にご申出ください。弊社でお申出内容が事実であることが確認ができた場合、お手続きの取り消しが可能です。

- お問い合わせ先：ドコモ インフォメーションセンター(151 または 0120-800-000)
- 受付時間：午前9時～午後8時(年中無休)

上記内容に同意する場合はチェックボックスにチェックをしてください。

手続きに関する注意事項等を最後までお読みになったうえで、下の「同意する」にチェックを入れてください。  
※注意事項を確認すると「同意する」へのチェックが可能になります。

ギガライト2 の注意事項等に同意する **③注意事項に同意**

全ての注意事項の同意欄をチェックをしないと次には進めない

- オンライン手続きに不慣れな方も手続きいただけるよう、**分かりやすいサポートページの提供**や**オンライン手続きをご利用いただくためのサポートサービスを提供**

docomo  
**OnlineShop**

**My docomo**  
ドコモオンライン手続き

ahamo

受付内容

- 端末、アクセサリ購入
- 新規、MNP、機種変更

- プラン変更、割引申込、住所変更等

- ahamoに関するお手続き

新たな取組み  
(詳細は後述)

- ◇ 初めて利用する方向け**サポートページの提供** (2020年7月～)
- ◇ **遠隔でのサポートサービス**の提供 (2020年8月～)

- ◇ **お手続きガイドページ**の提供 (2020年4月～)

- ◇ 申し込みの流れメニューの提供 (開始当初～)

※お客様のお問い合わせ等を参考に、各種Webサイトの見直しやFAQの更新を随時実施

- 初めてオンラインショップを利用される方のために、分かりやすく買い物の流れや商品到着後の対応のご案内、困ったときのサポート方法等をご案内する「はじめてのオンラインショップ」ページを提供（2020年7月～）

## ◇困った際のサポートのご案内

困ったときのサポート方法をわかりやすく表示

## ◇買い物の流れ等

# 1-4. ドコモオンライン手続きの手続きガイド

■ 困りごと単位で必要な情報にたどり着けるよう導線の工夫をした「よくわかる！ドコモオンライン手続きガイド」ページを提供（2020年4月～）

## ◆料金プラン変更内容に応じた必要な手続き

## ◆わからない内容に応じ詳細な説明ページに誘導

### よくわかる！ドコモオンライン手続きガイド

オンライン手続きのお困りごとについて解決をお手伝いいたします。

#### 料金プラン変更ガイド

あなたは **A** **B** **C** のうちどれ？

あなたの料金プランのお困りごと、あなたの料金プランのお困りごとを教えてください

ABCから当てはまるものを選んで必要な手続きをチェック！

[割引いろいろ・解約金って？](#)

[おてがる料金シミュレーション](#)

[料金プランについて知りたい](#)

**A** 料金プランを見直し

ご自身の料金プランが高いと感じたら、プラン変更を試そう！

[契約プランを確認してみる](#)

**B** シェアからプラン変更

今の契約がシェアパック。どうやってプラン変更していいかわからない！

[契約プランを確認してみる](#)

**C** 2台目プラスを変更

今の契約が2台目プラス。何から手続きしていいかわからない！

[契約プランを確認してみる](#)

### 「料金ここがわからない！」

「どれくらいおトクになるの？」「解約金ってかかるの？」など、ドコモの料金プランに関するギモンをやさしく説明します。

[割引いろいろ！？結局いくらになる？](#)

[家族みんなの手続き、どうしたらいい？](#)

[解約金ってどうなるの？](#)

## よく利用されるお手続き

- 料金プラン一覧
- 料金シミュレーション
- オプション申込・解除
- 住所変更
- 改名
- その他お手続き

## ◆ライフイベントごとに必要な手続きや方法を案内

### こんなときどうする？

**引っ越したときどうする？**

引っ越しは楽しいもの。でも引っ越しのときってやることはたくさん・・・  
まずはスマホの手続きを手取り早く済ませるのがコツです！

**一人暮らし始めたときどうする？**

念願の一人暮らし。スマホの契約状況から見直して、快適なライフスタイルをスマホ1台で手に入れましょう！

- お客様の状況（ドコモ契約の有無や端末購入要否等）に応じた手続きの流れや事前に必要な準備等をご案内する「申し込みの流れ」をサイトメニューに用意

The screenshot displays the 'ahamo' website's application process, divided into four steps:

- STEP1 申し込み準備**: A selection screen for 'docomo契約の有無' (Do you have a docomo contract?) and '端末購入の有無' (Do you want to purchase a terminal?). The 'docomoを契約している' and 'スマホを一緒に購入する' options are selected. A callout box notes: 'ドコモ契約の有無や端末購入の有無等を選択'.
- STEP2 申し込み**: A screen for selecting a smartphone, options, and accessories. A callout box notes: '必要な準備等をご案内'.
- STEP3 商品待ち**: A screen for waiting for the product, with buttons for 'ドコモオンラインショップ', '料金の発生と切り替わりのタイミング', and '送料・受け取り方法の確認'.
- STEP4 お届け完了**: A screen for delivery completion, with a button for '商品到着後の設定・開通方法はこちら'.

Additional details from the screenshot:

- The top navigation bar includes 'ahamo' and '申し込みの流れ'.
- The main heading is 'オンラインでサクッと契約。24時間いつでも受付可能。' (Apply online quickly. Available 24 hours a day).
- The 'docomo契約の有無' section has two radio buttons: 'docomoを契約している' (checked) and 'docomoを契約していない'.
- The '端末購入の有無' section has two radio buttons: 'スマホを一緒に購入する' (checked) and 'お持ちの端末で利用する'.
- The 'STEP2 申し込み' section includes a '発行・入会方法を確認' button and a '登録はこちら' button.

- 画面を共有しながらその場で電話でサポート可能な「あんしん遠隔サポート（有料）」にてオンラインショップでの手続きサポートを受付開始（2020年8月～）

## オンラインショップのお手続きサポート受付開始

- ドコモオンラインショップのお手続き方法、購入後のデータ移行、操作方法を「あんしん遠隔サポート」にて受付開始
- 未契約の方でもお電話でその場で契約・案内可能

## あんしん遠隔サポート

- スマートフォン、タブレットの操作や設定を専用オペレーターが電話によるサポート、画面共有、描画機能によるサポート
- あんしん遠隔サポートセンター  
受付時間：午前9時～午後8時（年中無休）  
ドコモの携帯電話から：15710  
一般電話などから：0120-783-360
- 月額440円（税込）





## 2. オンライン手続きにおけるアフターケア体制

- オンライン手続きにおけるトラブル時のお客様サポートとして、チャットや電話等によるサポートを実施
- オンライン手続き専用プランahamoの店頭サポート（有料）を提供開始（2021年4月22日～）

docomo  
**OnlineShop**

**My docomo**  
ドコモオンライン手続き

ahamo

チャットサポート  
（機械）  
24時間 年中無休

○

△  
(2020年7月～、一部手続きのみ)

○  
(2021年5月～)

チャットサポート  
（オペレーター）

○  
9:00～24:00

○  
9:00～24:00

○  
9:00～20:00

電話受付

○  
9:00～20:00

-

店頭サポート

購入商品店頭受け取り  
初期設定/アプリ設定サポート\*  
ドコモスマホ教室

-

ahamoWEBお申込みサポート\*  
(ご契約手続きをサポート)  
  
ahamoWEBお手続きサポート\*  
(契約後の各種お手続きをサポート)  
  
初期設定/アプリ設定サポート\*

\*有料

- お客様の声に耳を傾け、わかりやすく、便利なオンライン手続きサイトを運営してまいります
- オンライン手続きに不慣れな方でも安心してお手続きいただけるよう、サポート及びアフターケア体制の構築を推進し、お客さまのデジタル化を支援いたします