



お客さま・地域とのエンゲージメント

Customer and Community Engagement



ドコモは、地域や世代を問わず、人々があんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の構築をめざしています。これを実現するため、さまざまなステークホルダーとエンゲージメントを高め、製品・サービスの改善および社会貢献活動に取り組んでいきます。

- 66 製品・サービスへの責任
- 68 子ども、シニア、障がいのある方への配慮
- 71 お客さま満足
- 73 お客さまへの働きかけ
- 74 社会貢献の取り組み
- 77 ドコモの被災地支援
- 79 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

製品・サービスへの責任

基本的な考え方

ドコモでは、製品について設計から発売後のアフターサービスまで、安全性に配慮した、徹底した品質管理を行っています。携帯電話の安全性においては設計段階から基準を作成し、試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認と、徹底したチェックを実施しています。発売後もアフターサービスで故障受付対応の段階から、品質管理を行っています。

また、子どもやシニア、障がいのある方や外国籍の方を含め、誰でも安心してお使いいただけるよう、ユニバーサルデザインの原則に基づいた製品・サービスの提供に努めています。携帯電話利用に関する社会問題(犯罪、依存症、非倫理的な問題など)については、総務省や業界団体と協調し、企業の社会的責任の一つとして誠実に対応しています。

製品・品質管理

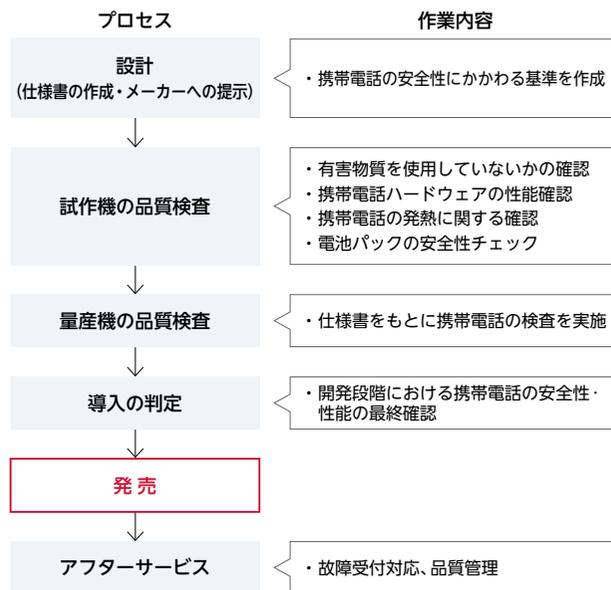
お客さまが常にあんしん・安全・便利に製品をご使用いただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の製品管理においては、携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努め、製品の発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達の基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態になってはじめて、お客さまのお

手もとにお届けしています。

また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンラインでの修理受付体制も整備しています。お客さまからいただいたご指摘に対しては速やかに原因を究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客さまに迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

なお、法人事業を担うコミュニケーションズ、コムウェアでは、業務上必要と判断する組織にてISO9001の認証を取得し、それに基づく品質マネジメントシステムを構築しています。

携帯電話における標準的な品質管理フロー

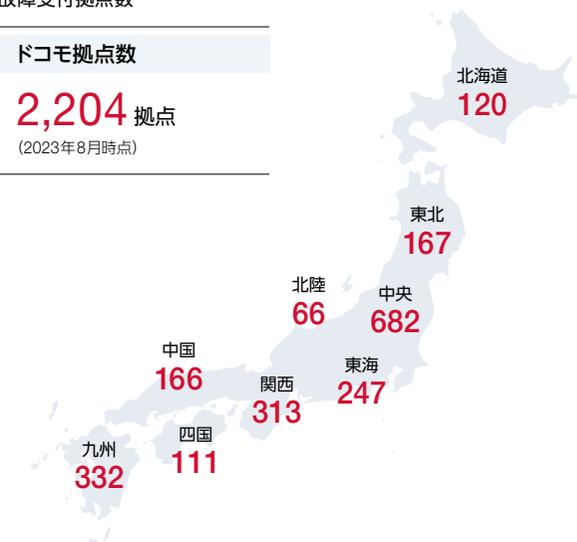


故障受付拠点数

ドコモ拠点数

2,204 拠点

(2023年8月時点)



ソフトウェアを通じた製品安全の確保

ドコモの製品をより安全かつ快適に使用していただくため、ソフトウェアに起因する不具合の改善、操作性向上、セキュリティパッチの最新化などを目的としたソフトウェア更新(バージョンアップ)を随時行っています。ソフトウェア更新はオンライン通信により実施できるため、お客さまが使用中の端末をお客さま自身で更新有無を確認し、速やかに更新いただけます。

なお、不具合の改善やセキュリティパッチの更新に関するアップデートが利用可能になると、夜間端末が充電中の時に、自動でアップデートがダウンロードされインストールされますので、お客さまの操作は必要ありません。

ソフトウェアアップデート

製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客さまに製品・サービスを安全かつ快適にご利用いただくために、全国のドコモショップやWebサイトなどを通じて適宜情報を発信することに努めています。ドコモショップでは、外国語や手話で会話されるお客さまにもドコモの情報を入手していただけるよう、電話による外国語のサポートや、「手話サポートテレビ電話システム」を一部店舗へ設置しています。

ドコモ公式ホームページの「お客様サポート」では、操作方法や初期設定・アフターサービスなど製品に関するサポート情報、料金・割引に関する情報、通信・エリアに関する情報などを掲載しています。また、「ドコモオンライン手続き」では、料金プランや各種申込み、オンラインでの修理受付や紛失・盗難時の手続きなどが行えます。ホームページ以外でもメールや電話の窓口を設置しており、各種申込みや問い合わせを受け付けています。さらに、故障診断チャットロボット（おたすけロボット）では、スマートフォンなどの故障やトラブルを24時間自動回答するチャット形式で受け付けています。また、スマホ診断アプリ（スマホ診断 online）では、ドコモショップにご来店いただく、お客さまご自身で簡単にスマートフォンの故障診断ができ、診断結果に基づいた改善提案やお手続き方法をご案内します。

ドコモショップがお近くにない方やさまざまな理由で外出が困難な方には、「ドコモオンラインショップ」サイトでスマートフォンや充電機器などをご購入いただけます。

☑ 外国語によるお問い合わせ

☑ テレビ電話による対応サポート

☑ ドコモオンライン手続き (My docomo)

☑ オンラインショップ

☑ 故障診断チャットロボット

端末のセキュリティに関するサービス

セキュリティ対策サービスの提供

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ・Webサイトへの誘導などに加えて、新たな政策・制度やそのときどきの社会の出来事に乗じた振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。ドコモではこれらの対策に積極的に取り組んでいます。

「あんしんセキュリティ」は、ウイルス検知や危険サイトのブロック、迷惑メール対策、不審な電話の着信通知に加え、危険なWi-Fiスポットへ接続した際に警告画面を表示する機能など、スマートフォンをさまざまな脅威から守るセキュリティ機能をまとめて提供するサービスです。

ドコモでは、ドコモメールでの対策としてフィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能（詐欺/ウイルスメール拒否設定）、ドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能（ドコモメール公式アカウント）を無料で提供しています。2022年8月からは、ドコモメールに送信ドメイン認証の標準技術である「DMARC」「DKIM」を導入することでなりすましメールの判別精度を向上させ、フィッシング詐欺への対策を強化しています。

また、2021年5月から提供開始した「あんしんセキュリティ（プライバシー）」は、お客さまの個人情報がインターネットへ不正に流出していないかをモニタリングするサービ

スです。流出を検知した場合はお客さまに通知し、対処方法をアドバイスすることで、お客さまの個人情報が悪用されるリスクを低減します。

さらに近年、悪意者がドコモになりすましたメールやSMSを送り、ドコモのサービスをご利用いただく際のお客さまIDである「dアカウント」を盗み取った不正アクセスが増加しています。ドコモではパスワードの代わりにスマートフォンの生体認証や画面ロックを使った「dアカウントパスワードレス認証」（2023年9月現在は「パスキー認証」）のようなお客さまがあんしんかつ便利にサービスをご利用できる機能も提供しています。

加えて2022年10月より提供開始の「あんしんセキュリティ（迷惑SMS対策）」では、メッセージアプリで受信したメッセージを自動判定し、通常のフォルダまたは迷惑メッセージフォルダへ振り分けられる「SMSフィルタリング機能」をご利用いただけます。自動判定には日々アップデートされるデータベースを活用するため、巧妙化する迷惑メッセージに備えることができます。

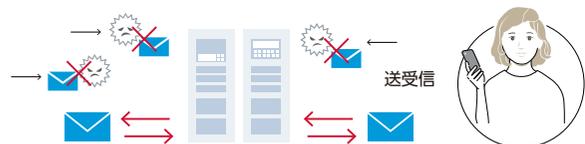
あんしんセキュリティ/あんしんセキュリティ（プライバシー）



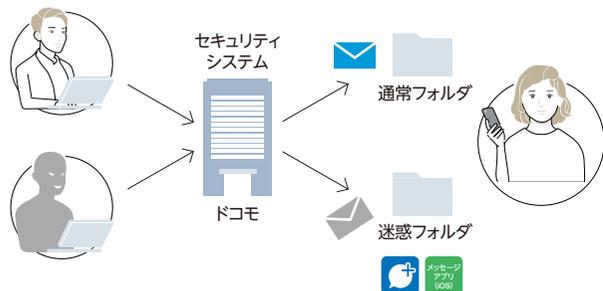
*1 ご利用にはあんしんセキュリティの契約が必要です

*2 ご利用にはあんしんセキュリティ（プライバシー）の契約が必要です

詐欺／ウイルスメール拒否設定



あんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)*



*ご利用にはあんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)の契約が必要です

子ども、シニア、 障がいのある方への配慮

子どもたちへの配慮

違法・有害サイトの閲覧や有害アプリの利用を防ぐ「フィルタリングサービス」を提供

インターネットの利用は、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす違法・有害情報に触れるリスクや、違法・有害サイトの閲覧や有害アプリの利用を通じて犯罪に巻き込まれるリ

スクを伴います。警察庁・文部科学省の調査*1では、2019年にSNSなどのコミュニティサイトを通じて犯罪の被害を受けた子どもの数は過去最多となり、その約9割がフィルタリングを利用していませんでした。これらを未然に防ぐために「フィルタリングサービス」を提供し、18歳未満の契約者または利用者がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、原則として「フィルタリングサービス」へご加入いただいています*2。

「あんしんフィルター for docomo」は、子どもの学齢や利用状況にあわせて、サイト・アプリごとの利用許可・制限が可能であるほか、アプリの使用を時間帯で制限できる機能を付加しています*3。

*1 警察庁「令和4年における少年非行、児童虐待及び子供の性被害の状況」より
*2 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるもの(2018年2月1日付け改正)
*3 「フィルタリングサービス」は機種によって必要なサービスが異なります
また「あんしんフィルター for docomo」はOSによってご利用いただける機能が異なります

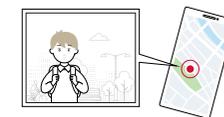
フィルタリングサービス

遠くにいっても子どもを見守る「イマドコサーチ」

子どもを標的とした事件が後を絶たず、そうした犯罪から子どもを守るため、家族(保護者)が遠くにいっても子どもの居場所を確認し、見守ることができる「イマドコサーチ」を提供しています。キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を使用して、地図上で家族が居場所を確認できるほか、子どもに危険が迫ったときにブザーを鳴らしたり、電源が切られた際に家族に居場所を自動で通知したりできます。また、離れて暮らすシニアの見守り用としても活用できます。

「イマドコサーチ」の機能

- 気になるときに地図で子どもの居場所を表示
- 地図で子どもの移動経路を表示
- 防犯ブザーを鳴らしたとき、電源が切られたときに家族に居場所を通知
- 近くで発生した事件情報を提供
41都道府県／2023年7月現在
- 電池の残量が少なくなったら、家族に居場所を通知



イマドコサーチ

子育て応援プログラム・子育てサポート割引

ドコモは2023年3月に家族とともに子どもの成長を育む新ブランド「comotto(コモット)」を立ち上げました。これに伴い、2016年から提供していた「ドコモ 子ども応援プログラム」は「comotto 子育て応援プログラム」にリニューアルし、さまざまな業界のパートナーとドコモの協創によって、子どもとその家族に学びや楽しさを提供しています。

また、昨今の社会・経済情勢を踏まえて2021年からシングルファーザー・シングルマザーなどひとり親世帯のお客さまを経済的に支援するため、「子育てサポート割引」を開始しました。登録したお子さまが18歳となって最初の3月31日を迎えるまで料金プランの月額料金や音声オプションの月額料金を割引します。

これからも子育て世代の家族に寄り添い、必要とされるサービスを提供していきます。



comotto

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティストایل)

お客さまの声をもとに 「ドコモ・ハーティストایل」を推進

「ドコモ・ハーティストایل」とは、「文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わず、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求する」ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、一人ひとりのお客さまにご満足いただけるよう、どなたにも使いやすい製品・サービスを推進する活動です。表の3つを柱として、さまざまな取組みを進めています。

「ドコモ・ハーティストایل」の3つの柱

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	<p>すべてのお客さまにとって使いやすい製品やサービスの開発・提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. シニア向け製品の検討 2. 「みえる電話」など、障がいのある方向けのスマートフォン用アプリやサービスの提供 P. 70 3. 「ハーティ割引」の提供 P. 70 4. 「点字請求サービス」の提供 P. 70
お客さま窓口の充実	<p>すべてのお客さまがご利用しやすい窓口の環境整備、対応サービスの向上</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ドコモショップのバリアフリー化 P. 126 2. ドコモ・ハーティプラザ丸の内運営 3. 手話サポートテレビ電話の設置 P. 126 4. ドコモショップスタッフ向け研修の実施 P. 125 5. 電話リレーサービスの実施 P. 70 <p>※ 詳細は「サプライチェーン」に掲載</p>
あんしん・安全で便利な使い方の普及	<p>すべてのお客さまにスマートフォンなどをあんしん・安全で便利に使っていただく機会の提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 P. 70 2. 全国の特別支援学校での「スマホ・ケータイ安全教室」の開催 P. 75 3. 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への出展

ユニバーサルデザインを意識した製品の開発

ご高齢の方や障がいのある方も安心して利用できるように、らくらくホンシリーズをはじめとした、見やすさや使いやすさに配慮した製品をご用意しています。

大きな文字で見やすい画面
電話やインターネットなどの基本機能はもちろん、ダウンロードしたアプリの文字も拡大できます。

ユニバーサルデザインフォント
見やすさ、読みやすさに配慮したユニバーサルデザインフォントを採用しています。

らくらくホンセンターでの使い方サポート

点字・音声・テキストによる取扱説明書

らくらくタッチパネル
「触れる」と「押す」の違いを区別できるタッチパネルを採用し、ボタンを押す感覚で入力できます。

音声読み上げ機能
画面を3本指でたたくと表示画面を読み上げます。また、画面を2本指でなぞると音の変化で画面の位置がわかります。

らくらくスマートフォン F-52B

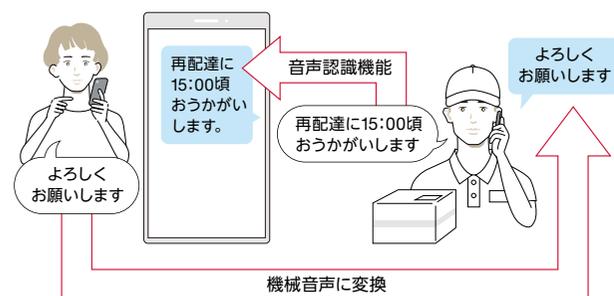
※ 上記はF-52B対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください

「らくらくホンシリーズ」以外の機種にも、文字サイズの拡大機能や「シンプルメニュー」を搭載するなど、お客さまの多様化する志向に応える製品づくりを進めていきます。

みえる電話(聴覚に障がいのある方向け)

「みえる電話」は、通話相手の音声リアルタイムで文字に変換し、画面上に表示するスマートフォン用アプリです(iOS/Android向け・無料)。また、入力した文字を機械音声で相手に届けることもできます。

言葉の聞き取りや話すことが難しいと感じている、聴覚障がいのある方やご高齢の方などに便利にご利用いただけます。また、2020年3月には、ユーザーの利便性向上のために、文字化した履歴を保存する機能などを追加しました。



みえる電話

ハーティ割引

「ハーティ割引」は、身体障害者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けて、利用者として登録されているお客さまを対象に携帯料金の基本使用料・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの手数料が無料となります。

割引内容*1

1. 毎月の携帯電話の基本使用料が割引
2. 留守番電話など対象サービスの月額使用料が60%割引
3. 「新規契約*2」「名義変更*2」「機種変更」「契約変更」の各種お手続きの手数料が無料
4. スマートフォンなどの初期設定をドコモショップスタッフがサポートする「初期設定サポート」が無料
5. 電話番号案内「104」への通話料・番号案内料が無料

*1 一部対象外の料金プランがあります

*2 「ハーティ割引」のお申込みと同時に手続きをされた場合のみ

ハーティ割引

点字請求案内書の発行

視覚に障がいのあるお客さま向けに、無料で点字請求案内書を発行しています。点字請求案内書では、月々のご請求金額やご請求内訳、料金明細などを点字でご確認いただけます。2022年度は約30,400通を発行しました。

電話リレーサービスを介した申込み受付

2021年7月からインフォメーションセンターなどの電話受付部門で、(一財)日本財団電話リレーサービスが提供する「電話リレーサービス」を介した申込み受付などを開始しています。

* 電話リレーサービスとは、聴覚や発話に困難がある方とそれ以外の方(個人だけでなく企業や自治体、医療機関、緊急通報受理機関などを含みます)を、通訳オペレーターが手話・文字と音声とを通訳することにより、24時間365日、電話で双方向につながるサービスです。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)により、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、電話リレーサービス提供機関として指定され、サービス提供を開始しています

ドコモ・ハーティ講座

「ドコモ・ハーティ講座」は、障がいのある方向けに、スマートフォン・タブレットの基本的な操作方法や活用方法を紹介する、出張型の使い方教室です。(無料)

障がい者団体からのお申込みを受けて開催し、お客さまのニーズにあわせ、障がいの種別ごとにプログラムをご用意しています。内容は電話を受ける・かけるなどの基本操作、便利なアプリのご紹介、災害時の活用などがあります。

2006年から開始し、2022年度までに約1,010回開催、延べ約12,800名の方に受講していただきました。また、障がいのある方を対象としたイベント・展示会への出展も行っています。

ドコモ・ハーティ講座

あんしん遠隔サポート

スマートフォンなどの操作や設定に慣れていないお客さま向けに、専門のオペレーターが遠隔でお客さまの端末画面を共有しながらサポートを行うサービスです。ドコモの端末やアプリの操作・設定はもちろん、ドコモ以外が提供するアプリ(LINE、Facebook、Twitter、Instagramなど)の使い方や、スマートフォンとルーターやヘッドフォンなど周辺機器との接続もサポートします。

オペレーターがお客さまに代わって操作を行うなど、対面しているかのような細やかなサポートが好評をいただいております。2023年3月現在で2,155万契約となっています。

あんしん遠隔サポート

デジタルデバйд解消に向けた取組み

ドコモではドコモショップを「地域のICTサポート拠点」と位置付け、スマートフォンの初期設定から、お客さまの生活を豊かにするための講座として「ドコモスマホ教室」を提供しています。一部を除いて無料提供、ドコモ回線契約が無くても参加可能で、地域のみなさまのデジタル格差の解消を図っています。

「ドコモスマホ教室」の提供数および受講者数

項目	内容
実施店舗数	全国ドコモショップ2,143店舗
講座数	全41講座
受講者数累計	1,600万人突破 97%のお客さまが満足(2023年6月時点)

また、総務省が推進する「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の事業実施団体に3年連続で採択され、行政手続きなどに関するスマホ教室を、全国のドコモショップで開催しています。マイナンバーカードの申請方法やオンライン診療の利用方法をはじめとした7種の対象講座を、2022年度までに約14万回実施し、延べ約25万人のお客さまに受講していただきました。2023年度は2,121店舗にて「全国版救急受診アプリ(Q助)の利用方法」を加えた8講座を無料で開催しています。

さらに、自治体との連携も積極的に図っており、2023年1月には埼玉県さいたま市と「デジタルデバйд対策分野における連携に関する協定」を締結しました。同協定に則り、市内のドコモショップ14店舗で市公認のスマホ教室を開催し、市民のデジタル機器の活用推進や情報リテラシーの向上などを後押ししています。

社内向け研修

「障がいのある方への合理的配慮の提供」に関する社員の意識醸成に向けて、製品・サービスの開発やお客さまとの接点を有する担当などに対して研修を行いました。ドコモはこれからも社員の「ドコモ・ハーティスタイル」への意識を高める活動を推進していきます。

お客さま満足

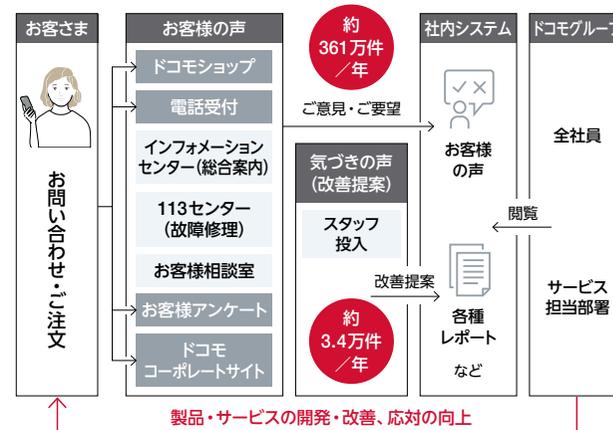
基本的な考え方

通信・ICTは、日進月歩で新しい技術やサービスが生まれる業界であり、スマートフォンなど端末機器は日々進化し、新たなサービスが次々と生まれています。こうした技術やサービスの進化に伴い、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点など、お客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会が増えており、ドコモショップやお客様相談室、ドコモコーポレートサイトなどに寄せられる「お客様の声」は年間約361万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約3.4万件の改善提案も行われています。ドコモはカスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値の提供をめざしています。いただいた「お客様の声」をさまざまな研究開発やサービス改善に活かすことで、お客さまにとっての利便性を高めるのはもちろんのこと、お客さま満足度の向上につなげていきたいと考えています。

お客さま満足度向上への取組み

ドコモでは、「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの対応の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。いただいた「お客様の声」と「気づきの声」は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され、常時確認できる状態にしておき、ドコモの製品・サービスの中心にお客さまがいるという意識を持ってお客さま満足度の向上を追求し、日々さまざまな取組みを推進しています。

「お客様の声」「気づきの声」によるサービス改善・対応の向上



「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

「お客様の声」は、ドコモショップ店頭、インフォメーションセンターやお客様相談室などの電話受付、ドコモコーポレートサイトの「お客様サポート」などで収集し、社内システムに即時反映しているほか、CS推進部でレポート化し、社内への情報発信を行っています。ドコモでは、製品やサー

ビスへ寄せられたお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、対応の向上に努めています。また、お客様との接点を通じて直接寄せられた声だけでなく、定量調査、定性調査を含めて課題を深掘りし、総合的な満足度の向上に取り組んでいます。

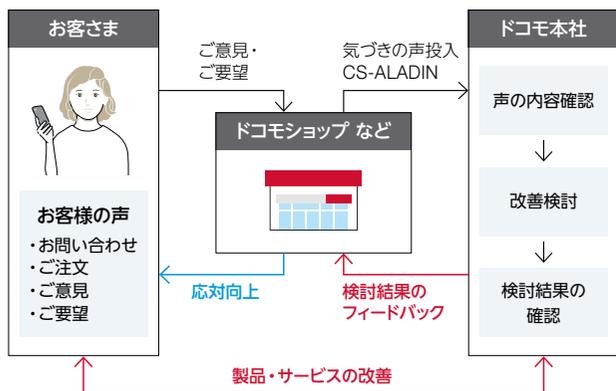
また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、ドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

📌 お客様の声を活かした取組み

「気づきの声」を用いたお客様満足度の向上

お客様満足度のさらなる向上を目的とし、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップやインフォメーションセンターなどの電話受付部門、ドコモにかかわるすべてのスタッフ・社員がお客様対応などを通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。「気づきの声」を、社内システムを通じて直接本社担当部署に届け、製品・サービスや事務処理などの改善に役立てています。

「気づきの声」の流れ



事例

2022年度における、お客様とドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善・提供された主な事例は以下のとおりです。

・「d払い」アプリの支払い画面で、「d払い」とdポイントカードのバーコードをまとめて提示できるように

2022年7月27日に「d払い」アプリのホーム画面下部の「支払い」ボタンから、「d払い」とdポイントカードのバーコードをまとめて提示できるようになりました。

・「イマドコサーチ」の検索無料化

2023年2月1日より、多くのお客様の声に応えるとともに、子どもたちのあんしん安全を一層進めるため、「イマドコサーチ」の検索料(1回あたり5.5円)を無料にしました。

・「カボニューレコード」を提供開始

2023年1月10日より、お客様がより手軽に楽しくエコ行動に参加いただける「カボニューレコード」を提供開始しました。(P. 34)

お客様アンケートによる取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客様、インフォメーションセンターなどにお問い合わせいただいたお客様に対して実施しています。2022年度は、年間約241万件(全国)の回答をいただいております。評価結果やコメントをすべてのドコモショップや販売店、インフォメーションセンターなどへタイムリーにフィードバックしています。

お客様対応を行う拠点の応対力を図るツールとして、よい点は伸ばし、ご指摘をいただいた点は改善を図るなど、さらなるお客様対応力の向上に活用しています。

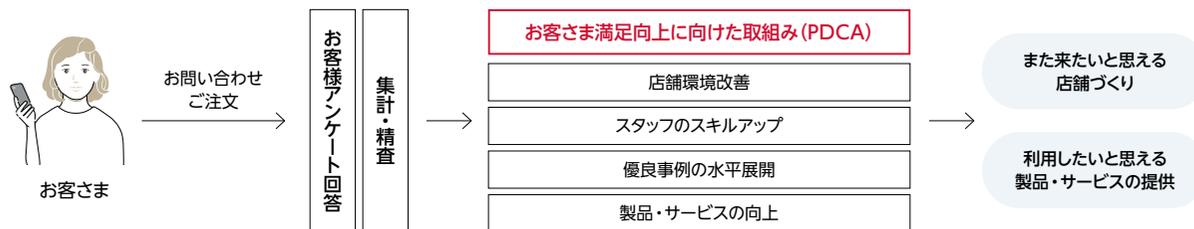
電波状況の改善に向けた取組み

ネットワークの通信状況について定期的な調査を行い、通信品質の向上に取り組んでいます。「電波が弱くてつながりにくい」「通信速度が遅い場所がある」といったお客様からのご意見は、ドコモコーポレートサイトの「電波のお困りごと窓口」にお寄せいただき、改善につなげています。

また、屋内の電波を改善する装置の貸出や、エリア改善の予定、ご利用いただけるエリアの範囲などについてご案内しています。

📌 電波のお困りごと窓口

お客様アンケートの流れ



消費生活アドバイザーによるお客様視点にたった 広告やサービスの提供

ドコモでは、「お客様重視の経営」を促進するため、2006年より社内で消費生活アドバイザー*有資格者による活動に取り組んでいます。お客様相談室のオペレーター、販促ツール作成にかかわる社員などを中心に、2023年3月末現在、ドコモグループで約200名の消費生活アドバイザーが在籍しており、その知見をお客様相談室での応対やお客様へ情報発信するツールの作成、広告やパンフレットなどの表現、商品・サービスなどをお客様目線でチェックするなどに役立てています。

*消費者と企業や行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営ならびに行政などへの提言に効果的に反映させるとともに、消費者の苦情相談などに対して迅速かつ適切なアドバイスが実施できるなど、幅広い分野で社会貢献を果たす人材

dポイントクラブアンケートを用いたNPSの向上

「気づきの声」やお客様アンケートに加え、dポイントクラブ会員(約9,600万名、2023年6月末現在)のお客様に対してdポイントクラブアンケートを用いたNPS調査を実施しています。

dポイントクラブアンケートの特徴として、回線や各種サービスの契約状況や利用状況などを踏まえたセグメント分析が可能であり、各調査項目の満足度がドコモが提供している各種サービスのNPSに与える影響度も把握できます。

今後も、NPSの定点観測の手段としてdポイントクラブアンケートを活用し、契約を継続していただくにあたっての製品・サービス各側面の重要度や、満足度と継続利用意向との相関性などを分析し、NPSの向上に努めていきます。

お客様への働きかけ

携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

携帯電話の利用を控えたいときのマナー対策機能・サービス

利用を禁じられている場所での対応などのために、発信者へガイダンスを流して通話を終了する「公共モード」(ドライブモード)*と、電源を切ることが求められる飛行機や病院の中にいる際に、その旨を伝える音声ガイダンスを流して発信者の通話を終了する「公共モード」(電源OFF)機能を用意しています。

*スマートフォン(一部端末を除く)では、公共モード(ドライブモード)は設定できません

歩きスマホの防止

近年、社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故などにつながることもある大変危険な行為です。お客様自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、ドコモとして取り組むべき課題としてさまざまな啓発活動を行っています。スマホマナーマークを各種広告物や店舗ツールに掲載、「あんしんフィルター for docomo」・「あんしんモード」アプリによる歩行中の端末操作不可機能の提供、CMやポスター、ドコモ公式ホームページを通じて注意喚起を行っています。また、安心してスマートフォンをご利用いただけるような取組みにも尽力していきます。

 **危険です、歩きスマホ。**

安全充電のための啓発

スマートフォンの充電端子が水に濡れるなど、異物が付着した状態で充電すると、充電端子が異常発熱することがあるため、取扱説明書、ホームページ、携帯電話のシール表示などにより、正しく、安全に充電していただくための注意喚起を行っています。

さらに、MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)を中心として業界全体で正しい利用を訴求するため、動画や下記のロゴマークを活用して注意喚起のメッセージを発信しています。



不正利用への対処

振り込み詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、直近5年間では減少傾向にあるものの、高水準で推移*しています。

特殊詐欺には、携帯電話などの通信手段が利用されることが多いという背景から、ドコモは行政やほかの携帯電話事業者とともに特殊詐欺の防止対策を推進しています。

*特殊詐欺の被害状況(警察庁HP)より

主な振り込み詐欺防止対策

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	個人契約の利用料金のお支払い方法を原則としてクレジットカードまたは銀行口座引落に限定。ドコモショップなどの店頭でクレジットカードやキャッシュカードを確認
	<ul style="list-style-type: none"> ドコモショップなどの店頭における新規契約時の本人確認は、本人確認書類の原本による確認を実施。また、ドコモショップでは機器を用いた確認も実施 ドコモオンラインショップやahamo、irumoなどのWebサイトにおける新規契約時の本人確認に、オンライン本人確認(eKYC)を導入
	警察から本人確認の求めのあった回線で本人確認に応じていただけず、利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用
警察との連携	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、ドコモが定める回線種別ごとに同一個人名義での契約回線数の上限を設定。また、法人名義に対しても審査基準を強化し、基準を満たさない場合は、契約できる回線数に上限を設定
	<p>お客さまに事前にご説明した上で、運転免許証などの本人確認書類に偽造などの疑いがある場合はその情報を警察に提供</p> <p>警察からの要請により、不正利用防止法違反が判明したレンタル事業者に対し、対象回線の契約解除や追加の新規契約を一定期間拒否</p>
「ネットワーク利用制限」の実施	ドコモショップなどの販売店での窃盗(盗難)や詐欺などの犯罪行為により不正取得された携帯電話、あるいは本人確認書類偽造や申込書記載内容(お名前、ご住所、生年月日など)の虚偽申告などの不正契約により取得された携帯電話が犯罪に利用されることを防止する取組みとして、「ネットワーク利用制限」を実施 *ネットワーク利用制限：携帯電話機の固有番号(製造番号)をドコモのシステムに登録することにより、その携帯電話機を使用した通話(着信含む)・通信の利用ができなくなるよう、ネットワーク側で制限する機能

社会貢献の取組み

基本的な考え方

持続可能な社会の実現に貢献していくことを示した「NTTグループ サステナビリティ憲章」に則り、「自然環境保護」「社会福祉」「教育・文化振興」「地域振興・交流」「国際交流」「スポーツ振興」という社会貢献活動の6つの柱を設定し、具体的な活動計画と、社会貢献活動を推進しています。公私における地域社会との交流や、急速に発展するICTの普及がもたらす「負の側面」の払拭など、快適で豊かな地域社会の実現に向けて積極的に行動します。

マネジメント体制

ドコモ本社が活動の大きな方向性を示し、グループ各社で任命されたサステナビリティ担当者が自社の事業や地域性にあわせて独自の活動を展開する推進体制を構築しています。

各社サステナビリティ担当者は地域ごとの課題・ニーズにあわせた活動を展開しつつ、グループ全体の活動実績および当該年度活動計画を把握するため定期的に情報交換を行い、より効果的な社会貢献活動の実現をめざしています。

社会貢献活動の指針は、「1%クラブ*」が提唱する「経常利益や可処分所得の1%相当額以上を自主的に社会貢献活動に支出」という考え方に賛同し取り組んでいます。

2022年度は、約68億円を社会貢献活動費用として支出しました。ウクライナ人道支援やトルコ地震災害に対する寄付の実施、スマホ・ケータイ安全教室の開催、スポーツを通じた協賛など、幅広い分野で地域に根ざした取組みになるよ

う、毎年見直しを図っています。

*1%クラブ：一般社団法人日本経済団体連合会(経団連)が設立し、社会活動を推進する企業や個人が参加。当社も会員に名を連ねる

社会貢献活動実績(2022年度)

NTT6つの柱	金額	件数
自然環境保護	1,249百万円	184件
社会福祉	56百万円	163件
教育・文化振興	1,576百万円	147件
地域振興・交流	839百万円	400件
国際交流	392百万円	49件
スポーツ振興	2,690百万円	26件
総計	6,802百万円	929件

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

※ 金銭寄付、物品寄付、施設の無料開放についてもそれぞれ1件とカウント

※ 国内における災害被災地支援は、地域振興・交流にてカウント

地域に根ざした事業活動を掲げるドコモグループは、社会貢献活動を通じた地域社会との対話が、やがて自分たちのビジネスチャンスやリスク回避として還元されると考え、積極的に以下の分野の活動・投資を行っています。

社会貢献活動の実績

分野	比率*	取組み事例
地域社会への投資	70.6%	あんしん安全な使い方を啓発する「スマホ・ケータイ安全教室」の開催、スポーツ支援活動、ドコモグループ社員を対象とした「災害復興等応援募金」の実施、モバイル・コミュニケーション・ファンドを通じた取組みなど P. 75 P. 76
慈善活動	6.3%	被災地支援募金(チャリティサイト)の実施 P. 77
商業的	23.1%	ドコモスマホ教室の開催、環境マネジメント活動、端末販売による寄付など

*社会貢献活動支出額での比率

社員のボランティア活動支援体制

ドコモでは、社員のボランティア活動を推奨しています。毎年10月1日の「ドコモ記念日」には、ほかの社員の模範となる社会貢献活動を継続して実施している社員に対して「社会貢献活動表彰」を授与しています。

「社会貢献活動表彰」の受賞状況

年度	テーマ
2019	・東日本大震災などの被災地におけるボランティア活動、ほか
2020	・地元地域(東京日本橋)での防災対策活動、ほか
2021	・防犯パトロールを主とした安全啓発と青少年育成活動、ほか
2022	・電話相談による青少年支援活動を通じた社会福祉貢献、ほか

ボランティア活動を行いやすくするため、年次有給休暇とは別に「ライフプラン休暇(ボランティア)」を設けています。2022年度はドコモと機能分担子会社11社で53名の社員が取得しました。

2022年度は、「サステナブルな社会創造に向けて、自社の強みであるICT技術や多様な人材の活用を通じて社会課題解決を実践するボランティア施策」として社員15名が3か月間3団体を支援するプロボノ活動を実施しました。

また、コロナ禍でも活動可能なボランティアとして、「リモートボランティア」募集情報を2021年2月以降、社員に紹介しています。これまでに約230件の募集情報の提供を行い、延べ約300名以上の社員が応募し活動しています。

長期的な支援が必要となる東日本大震災の被災地に対しては、一時的なボランティアや寄付にとどまらない継続支援を実践するために、「東北復興新生担当」を設立(2011年)し、復興につながるさまざまな活動を続けています(**P. 77**)。

東北復興新生担当は現地の方々の声を聴き、一緒に考え、社会課題の解決や地方創生のモデルづくりなど、持続的な被災地の発展を後押ししています。

東北復興・新生支援「笑顔の架け橋Rainbowプロジェクト」

「スマホ・ケータイ安全教室」の実施

あんしん・安全への取組みとして、スマートフォンや携帯電話の利用に関連したトラブルを未然に防ぐために、対応方法を啓発する「スマホ・ケータイ安全教室」を全国各地で無料で実施しています。小学生向けの「入門編」、中高生向けの「応用編」のほか、「保護者・教員編」「特別支援学校編」など、対象にあわせた教室を、2004年7月に開設し、多くの方に受講いただいています。2020年度から、学校のICT化および新型コロナウイルス感染症対策として、オンライン教室を推進し、2022年度は約4,700回開催し、約81万名が受講しました。

スマホ・ケータイ安全教室

2004年から19年間の累計(2023年3月末現在)

約 **100,000**回 / 約 **1,568**万名

ドコモショップにおける地域との連携

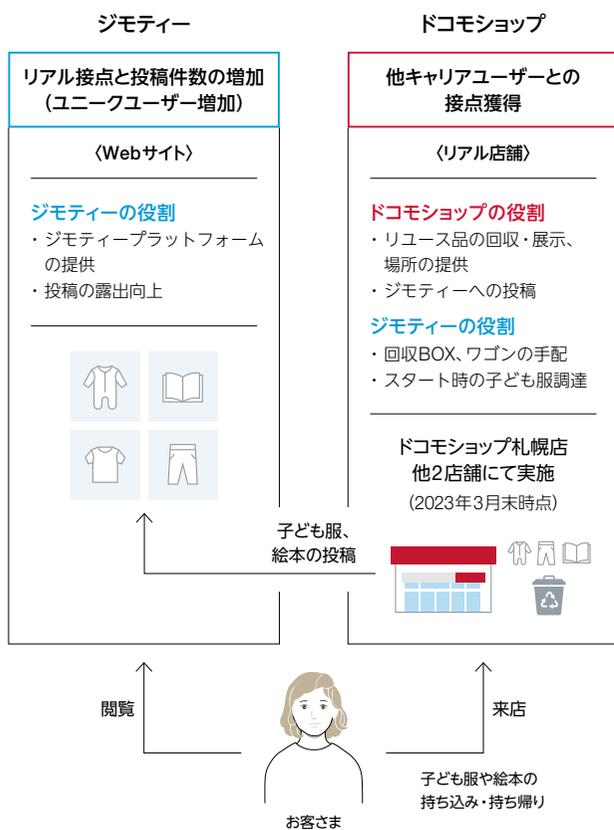
「ジモティーすくすくバトン」の取組み

「つながる、つづける。」をコンセプトに地域情報サイト「ジモティー」と連携し、子育て世代とそのお客さまを応援する地域循環サービス「ジモティーすくすくバトン」を北海道で展開しています。回収BOXが設置された道内のドコモショップに持ち込んでいただいた不要になった子ども服や絵本などは、ジモティーを通じて必要な方にお譲りし、一部の子ども服は児童福祉施設に寄付しています。本取組みで資源の再利用の促進や、廃棄物削減に寄与するほか、ドコモショップ店内でリユース品の回収・受け渡しを行うことで梱

包材などの使用量削減と、それに伴うCO₂発生を抑止にもつなげています。

今後、導入する店舗数を拡大し、地域コミュニティの強化に貢献していきます。

ジモティー&ドコモショップ「すくすくパトン」の取組み

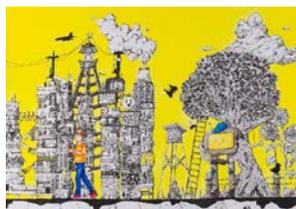


芸術・文化・スポーツ

—— 創作絵画コンクール「第21回ドコモ未来ミュージアム」

ドコモは2002年から未来をつくる子どもたちの夢を応援するため、3歳から中学生以下を対象とした創作絵画コンクール「ドコモ未来ミュージアム」を開催しています。

21回目の開催となった2022年度は絵画部門およびデジタル絵画部門に総計115,793作品の応募があり、累計応募作品数は200万点を超えました。ドコモはこれからも子どもたちの夢や未来を応援し続けます。



「対立」
第21回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
中学生の部 受賞作品



「夜空を走る月の電車」
第21回ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 未就学児の部 受賞作品

—— 大宮アルディージャ・大宮アルディージャVENTUS、大阪レッドハリケーンズの活動支援

ドコモは明治安田生命J2リーグ「大宮アルディージャ」および女子プロサッカーYogiboWEリーグ「大宮アルディージャVENTUS(ベントス)」の活動をサポートしています。活動はイベントの運営サポートや試合会場でのブース運営など多岐にわたり、大宮アルディージャおよび大宮アルディージャVENTUSで1度ずつ開催した「ドコモプレゼンツマッチ」では来場者へのノベルティ配布、ブース運営、ピッチ挨拶などで会場を盛り上げました。また、地域貢献と靑少

年の育成を目的として、2000年度から大宮アルディージャとともに実施している「NTTドコモサッカー教室」の開催は、すでに約300回を超え、延べ約6.1万名以上の子どもたちが参加しました。障がい者スポーツの普及促進にも尽力しており、2015年(第8回)から大宮アルディージャが開催する埼玉県知的障がい者サッカー大会「大宮アルディージャORANGE! HAPPY!! SMILE CUP!!!」に協賛しています。

また、オーナー企業として運営に携わるNTTジャパンラグビーリーグワン「NTTドコモレッドハリケーンズ大阪」の活動を通じた社会貢献にも注力しています。認定NPO法人Being ALIVE Japan (BAJ) が運営する「TEAMMATES」事業への参画はその一例で、長期療養中の児童にチーム入団の上練習や試合などの活動に参加してもらう同事業を通して、長期治療を必要とする子どもの自立と彼らを取り巻くコミュニティの創出をサポートしています。BAJへの支援も継続的に実施しており、ドコモ契約者にお持ちのdポイントを寄付していただき1ポイント=1円として当社が支援金を拠出する「dポイント寄付」を活用しています。これらの活動は「NTTジャパンラグビーリーグワン2022-23 アワード」において、「社会貢献賞」を受賞しました。今後もスポーツの活動支援を通じて地域の活性化などに貢献していきます。



サッカー教室の様子

ドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施について

災害時に被災者の生活や被災地の復興を支援する目的で、被災地支援募金チャリティサイトを開設し、お客さまに募金と呼び掛けています。チャリティサイトでは、dポイントやd払いなどを活用した寄付を受け、多くの方に寄付していただける仕組みを設けています。2022年度はウクライナでの人道支援およびトルコ南東部地震被害に対する救援活動を支援するための被災者支援募金の受付も実施し、ウクライナやトルコおよび周辺国で人道支援を行う国際NGOなどの団体へ寄付を行いました。

ウクライナ人道支援を目的としたウクライナへの通信料無償化に加え、2023年2月に発生したトルコ南東部を震源とする地震に対する支援についても、トルコへの国際電話・SMSとトルコに渡航中のお客さまの国際電話・SMSを2023年2月6日から5月31日まで約4か月間無償化し、料金を気にせず安否が確認できるようにしました。

なお、ウクライナ人道支援およびトルコ地震災害支援のためドコモからも寄付を行いました。ウクライナ人道支援寄付に対しては、2023年7月に紺綬褒章を受章しました。

被災地支援募金実績(2022年度)

被災地支援募金名	募金総額	件数
ウクライナ人道支援募金	203,643,318円	214,111件
2023年トルコ南東部地震被災者支援募金	178,572,357円	215,442件
2022年度計	382,215,675円	429,553件

東北への支援

事業を通じた地域経済と産業復興への貢献

2011年3月に東日本大震災が発生し、その年の12月に被災地域の復興活動に迅速に貢献できる事業運営体制を構築するため「東北復興新生支援室(愛称: チームRAINBOW)」を設立し、岩手・宮城・福島を中心に復興新生支援活動を展開しています。情報通信会社であるドコモの事業資産を活用しながら、被災地に足しげく通い、本当に必要な解決策を「現場思考」で考え、現地の方々と模索しながら活動を継続しているのがチームRAINBOWの特徴です。

目先の課題解決ばかりにとらわれることなく、事業を通じて支援を行うことで活動の継続性と持続可能性を成り立たせるなど、先々までを考えた復興新生支援を心がけています。

2021年度からは復興を含めた地域課題に密着した現地活動をさらに促進するために東北支社へ体制を移行し、引き続き地域貢献に向けた活動に取り組んでいます。

東北復興新生担当のビジョン

東北の笑顔のために、人とひと・社会をつなぐ

ミッション

- ・地域社会に寄り添い、モバイル・ICTでつなぎながら、東北が笑顔になるサービスを創造します。
- ・東北で培ったノウハウを活かし、日本社会の課題解決につなげます。

みらいのふるさとをつくるための3つのアクションテーマ

アクションテーマ	2022年度の主な取組み
ひと・しごと・自然が未来につながる農業へ	<p>ICTを活用した農業の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・農林水産省 令和2年度有機農産物安定供給体制事業(生産技術課題対応実証事業)などに取組み、ICTスマート農業による自然栽培農法の実証と普及を推進(3年目)
東北から未来につながる課題解決へ	<p>獣害対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GPSわな監視装置「Kagatta」による鳥獣被害対策事業を推進 ・AI画像識別を活用し鳥獣被害対策事業の実証を展開
地域に寄り添い、未来とともに考える	<p>コミュニティ再生</p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレットを活用したふるさとコミュニティシステムを福島県1自治体で展開。また、コミュニティ維持・再生を目的に利用者が気軽に交流できるコミュニティ集いを年32回開催 <p>交流・関係人口増</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年から福島県楡葉町をフィールドに社会課題解決、地方創生を考える社員研修を実施。2020年度からは、官民合同研修に発展(5年目) <p>街づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西会津町、双葉町とそれぞれ連携協定を締結し、5G・先端技術を活用した街づくり実現に向けた取組みを実施 <p>応援消費</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東北の生産者と全国のドコモグループ社員とをつなぐ場として、東北復興マルシェを東京都、宮城県で開催

事例 東北被災地から学ぶ官民合同、 現場志向の課題解決力養成研修

復興の現場をフィールドとした社員育成研修を2015年に宮城県南三陸町でスタートし、2018年からは、福島県楡葉町にて実施しています。

当研修では、実際に現地に赴き、地域の方々との対話を通して地域課題に向き合い、解決策をまとめ、企画案として町にプレゼンします。

2022年度は、各種制限が、ほぼコロナ禍前の状態に戻ったこともあり、オンラインと現地訪問のハイブリッド式を継続しつつも、現地訪問の回数を増やし、ドコモグループの社員と町役場職員で議論を重ね、最終発表では、町長を始めとした町の関係者に対し、現地で発表を行いました。

この研修は、社員が現場志向で考える大切さを学ぶのみならず、研修地となる町からは普段とは異なる企業の考え方やプロセスに触れることで新たな学びを得られるといった評価もいただいています。また、2019年度の提案が実際に町の施策として実現し、2021年には中学生のキャリア支援を目的とした「メンター制度」を実施しています。



最終発表を真剣に聴講する
楡葉町の松本幸英町長



最終発表の様相

—— 生きがいつくりと地域コミュニティ再生への貢献

東日本大震災後の被災者の「心のケア」を目的とした地域コミュニティ再生・活性化への貢献に向け、ドコモグループは仮設住宅に隣接する施設や復興住宅などで料理教室を無料開催するなど、被災者同士の交流の場を設けて地域コミュニティ活性の支援を図ってきました。

2020年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により料理教室の開催が困難になったことから、東北復興「みちのく★マルシェ」で被災地域の特産品を購入することで被災地域を応援してきました。

事例 東北復興「みちのく★マルシェ」で東北の 生産者の認知度向上、新たな消費創出に貢献

ドコモグループでは2012年から東北被災地応援の一環として「東北復興 みちのく★マルシェ」を行っています。2022年度は4年ぶりに対面での開催となり、ドコモ東北ビルに2日間で約700名が来場しました。会場では東北の名物グルメやスイーツ、ワインなど、計14店舗・100種類以上もの商品が並び、来場したお客さまから好評をいただきました。これからもドコモグループは、東北の復興を応援し続けていきます。



「東北復興 みちのく★マルシェ」の会場の様子

災害復興支援への社員と一体となった取組み

—— 社員募金による東北復興と全国の自然災害など被災地への貢献

2012年度から東日本大震災の被災地復興支援を目的に、ドコモグループ社員を対象とした「災害復興等応援社員募金」制度を設けています。「災害復興等応援社員募金」は、賛同した社員から1名につき毎月311円を募金として集め、社員からの募金総額と同額を会社から上乗せして寄付を行っています。2021年度から全国各地で発生している自然災害などへ支援していくために枠組みを拡大しました。2022年度はドコモグループ社員約13,000名がこの取組みに参加し、これまで約6億9,000万円を寄付しました。(2023年3月末現在)

2022年度は7つの東日本大震災被災自治体への復興支援寄付に加え、全国で発生した地震・大雨などによる甚大な被害にあった11の自治体に対し義援金寄付を行いました。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行う5つの医療機関などへ支援金の寄付を行いました。

ドコモは今後も自然災害などの被災地復興などに貢献できるよう、取組んでいきます。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

2002年7月、NTTドコモ創立10周年記念事業の一環として、学術・福祉など、幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与することを目的に、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。NTTドコモグループの一員として、「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」「ドコモ奨学金事業(アジア留学生・社会的養護出身者)」「ドコモ市民活動団体助成事業」をはじめとする社会貢献活動を全国規模で実施し、21世紀の情報化社会における情報通信・移動通信技術の発展、豊かで健全な社会の実現に貢献しています。

2022年度はMCF創立20周年記念イベントとして、社会的養護出身の学生を対象にドコモ関連施設視察会・交流会を開催しました。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

移動通信を含めた情報通信の発展と若手研究者の育成を目的とし、優れた研究成果・論文・著書の発表などを通じて、産業・社会・文化の発展に貢献し、社会課題の解決などにもつながりうる業績をあげた研究者を表彰するものです。

「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けています。

21回目となる2022年度も3部門から優秀賞各1件(賞金:600万円 計1,800万円)を表彰しました。MCFが2002年

から2022年までの総受賞件数は71件(優秀賞52件 奨励賞19件)となりました。

ドコモ奨学金事業

アジア留学生奨学金

日本への理解を促しアジア各国との良好な友好関係の構築と維持を目的として、国内大学の修士課程で通信技術などの情報通信分野の研究に取組むアジア諸国からの私費留学生に対して、奨学金の給付による経済的支援を実施しています。支給額は年間144万円、期間は2年間です。2022年度は、計15名に支給し、支給額は2,203万円となっています。MCFが2002年から2022年までに支援した留学生は延べ361名となりました。

社会的養護出身者奨学金

児童養護施設や里親などで暮らす社会的養護出身者の、将来の夢の実現と自立支援を目的として、給付型奨学金による経済支援とケースワーカーによる相談支援を2018年度から実施しています。支給額は年額60万円、支給期間は大学、短期大学、専門学校の正規の最短修業年限(1~4年)です。

2022年度は、計35名に支給し、支給額は2,038万円となりました。

ドコモ市民活動団体助成事業

将来の社会の担い手である子どもたちの健やかな育ちを応援する「子どもの健全な育成を支援する活動」「経済的困難を抱える子どもを支援する活動」に取組んでいる全国の市民活動団体を対象に「助成金」による活動支援を実施しています。

特に、緊急的かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力防止活動」は重点的に支援しています。

助成金額は1年間の活動で上限100万円です。2022年度は、41団体に総額3,604万円を助成しました。MCFが2003年から2022年までに助成した助成団体の累計は1,063団体、総額約6億円となりました。

 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)