

*NTT DOCOMO GROUP
SUSTAINABILITY REPORT
2022*

あなたと世界を変えていく。

NTT
docomo

CONTENTS

ドコモのビジョン 3

ブランドスローガン	4
トップメッセージ	5
ドコモの企業理念	6
ドコモのブランドビジョン	6
ドコモの中期取組み	7

ドコモのサステナビリティ 9

サステナビリティ方針	10
サステナビリティ重要課題	11
サステナビリティ推進体制	17
サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み	18
ステークホルダー・エンゲージメント	19

地球環境保全 20

環境ビジョンとアクションプラン	21
環境マネジメント	22
環境データ	26
気候変動への対応	29
TCFD提言への対応	31
循環型社会の形成	35
生物多様性の保全	37

研究開発・イノベーション 38

研究開発とイノベーションの推進	39
オープンイノベーションの推進	43
プロセスイノベーションの推進(トップガン)	48

お客さま・地域とのエンゲージメント 49

製品・サービスへの責任	50
子ども、シニア、障がいのある方への配慮	52
お客さま満足	54
お客さまへの働きかけ	56
社会貢献の取組み	57
ドコモの被災地支援	59
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)	61

安心・安全でレジリエントな社会 62

ネットワークサービスの提供	63
ドコモの災害対策	66
電波の安全性	69
情報セキュリティ・プライバシー保護	70

多様な人材・社員の働きがい 75

人材戦略	76
人材の雇用・処遇	76
人材育成	78
ドコモの「働き方改革」	81
ダイバーシティ経営の推進	83
ワークスタイルの選択	85
健康経営	88
労働安全衛生	90
労使関係	92
人事データ	93

公正な事業活動 94

人権	95
コンプライアンス	98
サプライチェーン	102
コーポレート・ガバナンス	107
リスクマネジメント	109
BCP対応	110

付表 111

ESG方針一覧	112
TCFD提言に沿った開示先一覧	114
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード	
内容索引/SASBサステナビリティ開示項目一覧	115
独立第三者の保証報告書	120

編集方針

編集にあたって

NTTドコモグループでは、ステークホルダーのみなさまに当社のサステナビリティに関する考え方やさまざまな取組みをより詳しく理解していただくために、サステナビリティレポートを毎年発行しています。

事業運営とESG課題への取組みを一体的に推進しサステナブルな社会の創造に貢献するという事業運営方針のもと、前半はドコモのビジョンについて記載し、後半はサステナビリティ方針を軸に構成し、2021年度の活動実績を網羅的に報告しています。

なお、本レポートに掲載していない詳細な取組み内容やデータなどは、当社Webサイトで報告しています。財務情報については、「IR資料室」にて公開しています。

IR資料室

サステナビリティサイト

▶ 報告対象期間

原則として2021年度
(2021年4月1日～2022年3月31日)
一部は2021年度以前・以降の報告を含んでいます。

▶ 報告対象組織

(株)NTTドコモおよび機能分担子会社12社を含む「ドコモグループ*」

* 2022年7月に事業運営体制を移行したNTTコミュニケーションズ、NTTコムウェアの実績は本レポートでは対象外としています。

▶ 機能分担子会社12社(2022年3月31日現在)

(株)ドコモCS、(株)ドコモCS北海道、(株)ドコモCS東北、
(株)ドコモCS東海、(株)ドコモCS北陸、(株)ドコモCS関西、
(株)ドコモCS中国、(株)ドコモCS四国、(株)ドコモCS九州、
ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、
ドコモ・テクノロジー(株)

▶ 参考にしたガイドライン

- ・ GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016／2018／2019／2020
- ・ 環境省「環境報告ガイドライン(2018年版)」
- ・ ISO26000(社会的責任に関する手引き)
- ・ IFRS財団
「サステナビリティ・アカウンティング・スタンダード」

▶ 発行時期

2022年9月(前回2021年11月発行、次回2023年9月予定)

▶ お問い合わせ先

株式会社NTTドコモ 経営企画部 サステナビリティ推進室
〒100-6150 東京都千代田区永田町2丁目11番1号
山王パークタワー

TEL : 03-5156-1440

E-mail csr@nttdocomo.com

掲載している会社名、製品名、サービス名は、(株)NTTドコモあるいは各社の商標または登録商標です。

ドコモの概要

株式会社NTTドコモ(NTT DOCOMO, INC. 監査等委員会設置会社)は、日本電信電話株式会社(NTT)を親会社とするNTTグループに属して、主に移動通信事業を営んでいます。

通信事業

- ・ 携帯電話サービス
(5Gサービス、LTE(Xi)サービス、FOMAサービス)
- ・ 光ブロードバンドサービス
- ・ 衛星電話サービス
- ・ 国際サービス
- ・ 各サービスの端末機器販売 など

スマートライフ事業

- ・ 動画配信・音楽配信・電子書籍サービスなどのdマーケットを通じたサービス
- ・ 金融・決済サービス
- ・ ショッピングサービス
- ・ 生活関連サービス など

その他の事業

- ・ 補償サービス
- ・ 法人IoT
- ・ システム開発・販売・保守受託 など

会社概要

ナビゲーションボタンの説明

目次へ	前ページへ戻る	次ページへ進む	直前のページへ	外部サイトへ	レポート内の関連するページへ

ドコモのビジョン

DOCOMO's Vision

私たちは「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、
個人の能力を最大限に生かし、お客さまに心から満足していただける、
よりパーソナルなコミュニケーションの確立をめざします。

ブランドスローガン	4
トップメッセージ	5
ドコモの企業理念	6
ドコモのブランドビジョン	6
ドコモの中期取組み	7



ブランドスローガン

トップメッセージ

ドコモの企業理念

ドコモのブランドビジョン

ドコモの中期取組み

ドコモがこれまでやってきたこと。
それは、世界を変えるための土台づくりでした。
日本中の人やモノや街や、あらゆるものが
高品質のネットワークでつながり合う。
私たちには、使う誰もが信じられる場を
つくりあげてきた、という自負があります。

いまこそ、この見えない土台の上に、
胸のときめく新しい生活や社会を、
つくりあげていくとき。
けれどそのすべてをドコモだけで
実現するのは、もちろん不可能です。

あなたと世界を変えていく。

NTT
docomo

だから「あなた」と妄想したいのです。
企てたいのです。実現したいのです。
世界を驚かせるエンターテインメントを。
格差のない教育や医療のかたちを。
孤独という言葉がなくなる生活を。
0歳も100歳も、誰も取り残されることなく、
上機嫌で暮らせる街を。

テクノロジーをオープンに。
あなたと世界を変えていく。
それがドコモの新しい挑戦です。

[ブランドスローガン](#)
[トップメッセージ](#)
[ドコモの企業理念](#)
[ドコモのブランドビジョン](#)
[ドコモの中期取組み](#)

TOP MESSAGE

変革へのチャレンジ

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

井伊基之

未だ続くコロナ禍への対応のみならず、社会全体として多くの課題への対応が求められています。とりわけ地球温暖化など深刻さを増している環境問題については喫緊の課題だと認識しています。そのような中、ドコモは使命感を持ってさまざまな社会の課題の解決に貢献し世の中の役に立つため、自らの変革も進めてまいりました。

「新ドコモグループ」としてさらなるカスタマーファースト、DX推進などを図る体制を整え、従来のCSRおよび環境関連方針類を「サステナビリティ方針」として見直し、これまでもこれからもお客さまやビジネスパートナーとともに世界をよりよくするため、「あなたと世界を変えていく。」のスローガンの下、チャレンジを続けてまいります。

新しいドコモグループ

2021年10月にNTTコミュニケーションズ(以下、コミュニケーションズ)とNTTコムウェア(以下、コムウェア)およびそれぞれのグループ会社を、ドコモの傘下に迎えるグ

ループの再編について公表しました。

以降、2022年1月にコミュニケーションズ・コムウェアの子会社化が完了し、7月に組織の見直しと人員の異動を行い新たな体制での営業をスタートしました。3社のシナジーによって、新ドコモグループとしてモバイルからサービス・ソリューションまで事業の領域を拡大し、イノベーションを加速させて社会・産業のDXに貢献していきたいと考えています。

これからは通信事業をベースとしながら、「新たなライフスタイルの創出」と「社会・産業の構造変革」を柱に、グループ丸となって取組んでまいりますのでご期待ください。

新しいサステナビリティ方針

従来のCSR方針を制定した当時から、特に脱炭素をはじめとする環境分野における社会の関心はさらに高まり、そのほかのESG課題に対しても、企業の取組みが求められる範囲や度合いは日々変化を続けています。

そのような変化に対応し、幅広い課題に対するドコモの取組み姿勢を明確にするため、従来方針を見直し2022年7月に「サステナビリティ方針」を制定しました。CSR=企業の社会的責任に加え、「誰一人取り残さないサステナブルな社会の創造」に貢献することを表明し、「環境」「社会」「人材」「公正」の4分野それぞれにおける取組みの方向性を示しました。

また、同じく7月に、環境憲章をはじめとする各種方針を、「Green Action Plan」に整理・統合を行い、昨年発表した「2030年カーボンニュートラル宣言」とともに、引き続き脱炭素化、循環型社会の実現、生物多様性の保全などへの取組みを推進してまいります。

ドコモは社員やその家族のみならず、お客さま・ビジネスパートナーなどのあらゆるステークホルダーのみならずあらゆる「あなた」と力を合わせて「世界を変えていく」ことをこれまで以上にめざしてまいります。

2022年9月

[ブランドスローガン](#)
[トップメッセージ](#)
[ドコモの企業理念](#)
[ドコモのブランドビジョン](#)
[ドコモの中期取組み](#)

ドコモの企業理念

私たちは「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」に向けて、個人の能力を最大限に生かし、お客さまに心から満足していただける、よりパーソナルなコミュニケーションの確立をめざします。



» 新しいコミュニケーション文化の世界

より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

» お客さまの満足

私たちは、まずお客さまへの対応を充実させ、サービス品質の改善や独自ネットワークの構築、機能の充実、サービスエリアの拡充をはかります。さらには、より充実したサービスを低廉な料金で提供することにより、さまざまなお客さまの満足にお応えしていきます。

» 個人の能力を生かす

人材育成制度を充実し、人事育成一体化を推進することにより、個々の能力活用をはかるとともに、環境・労働条件の向上、福利厚生充実など、働きがいのある職場づくりを行っています。

ドコモのブランドビジョン

私たちドコモは、すべてのお客さまにより便利で快適な生活をご提供するために作ってきた土台の上に、より新しい生活、社会を創り上げていきたいと考えています。

それはドコモだけでめざすのではなく、あらゆる「あなた」と共に考え、ドコモが培ってきたテクノロジーをオープンにし、挑戦したいという想いを新ブランドスローガン「あなたと世界を変えていく。」に込めています。

あなたと世界を変えていく。

ドコモがこれまでやってきたこと。

それは、世界を変えるための土台作りでした。

日本中の人やモノや街や、あらゆるものが

高品質のネットワークでつながり合う。

私たちには、使う誰もが信じられる場を

作りあげてきた、という自負があります。

いまこそ、この見えない土台の上に、

胸のときめく新しい生活や社会を、

作りあげていくとき。

けれどそのすべてをドコモだけで

実現するのは、もちろん不可能です。

だから「あなた」と妄想したいのです。

企てたいのです。実現したいのです。

世界を驚かせるエンターテインメントを。

格差のない教育や医療のかたちを。

孤独という言葉がなくなる生活を。

0歳も100歳も、誰も取り残されることなく、

上機嫌で暮らせる街を。

テクノロジーをオープンに。

あなたと世界を変えていく。

それがドコモの新しい挑戦です。

[ドコモブランド総合サイト](#) [ドコモの想い](#)

ドコモの中期取組み

新しいドコモグループの挑戦

ドコモは、あらゆる「あなた」と一緒に新たな世界を実現したいという想いを込めて、新ブランドスローガン「あなたと世界を変えていく。」を発表しました。

そして、NTTコミュニケーションズ(以下、コミュニケーションズ)とNTTコムウェア(以下、コムウェア)をグループに加え、新しいドコモグループとして、新たな世界の実現に向けて挑戦していきます。

》挑戦の実行・実現に向けて

新しいドコモグループの挑戦は、4つの柱で実行し、その実現に向けて3つのバリューを大切にしていきます。

新しいドコモグループの挑戦

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を提供

事業運営のデジタル化とデータ活用を
加速しCXの向上と事業構造改革を実現

国内で培ったサービス・ソリューション・
テクノロジーを活用し、
グローバルに事業を展開

事業運営とESGを一体的に推進し
サステナブルな社会の創造に貢献



One Step Ahead

後追いでなく、先を予測して進み、
ポジティブ思考でチャレンジ

Openness

お客さまやパートナーの皆さまとともに
イノベーションを起こす

Trust

有言実行と公正な取引によりお客さま・
パートナーの皆さまの信頼を得る

》新しいドコモグループ

新しいドコモグループとして、モバイルからサービス・ソリューションまで事業領域を拡大し、新しい世界を創出していくため、コミュニケーションズとコムウェアを子会社としました。3社の経営方針を統一し、機能統合と事業責任の明確化を進めることで、迅速な意思決定と機動的な事業運営を実現します。これにより、法人・スマートライフ事業のさらなる成長と通信事業の構造改革を推進し、新ドコモグループとしてイノベーションを起こし、社会に大きな変化をもたらしていきます。

新ドコモグループとして、モバイルからサービス・
ソリューションまで事業領域を拡大し、新しい世界を創出



3社の機能統合

事業責任の明確化

通信事業の構造改革と法人・
スマートライフ事業の拡大

》機能統合によるシナジー

3社の機能を統合することにより、新しいドコモグループとして大きく3つのシナジーを創出していきます。

機能統合によるシナジー

法人事業の拡大

新ドコモグループとして法人事業を統合し、すべての法人の
お客さまをワンストップでサポート、社会・産業のDXに貢献

ネットワークの 競争力強化

移動・固定融合により高品質で経済的なネットワークを実現し、
低廉で使いやすいサービスを提供、6G・IOWNへの進化を加速

サービス創出・ 開発力強化とDX推進

ドコモのR&D、コミュニケーションズのサービス・ソリューション、
コムウェアのソフトウェア開発力を統合し革新的サービスを
いち早く創出するとともに新ドコモグループのDXを推進

中期戦略

新ドコモグループは、「社会・産業の構造変革」と「新たなライフスタイル創出」であなたと世界を変えていきます。

「社会・産業の構造変革」と「新たなライフスタイル創出」で あなたと世界を変えていく。



法人事業

コミュニケーションズを中核に新ドコモグループとして法人事業を統合し、営業体制の強化と移動固定融合サービス・ソリューションの充実を図ります。そして、2025年度には法人事業を2兆円以上に拡大し、社会・産業DXのリーディングカンパニーをめざします。

スマートライフ事業

会員基盤とデータ活用、サービスと多様な端末とのシームレスな連携により、パートナーとともに新たな生活価値・ライフスタイルを創出します。そのために、事業の

柱である「金融・決済」や「映像・エンタメ」など既存領域のさらなる強化はもちろんのこと、「電力」「メディカル」「XR」などの新規領域の拡大にチャレンジします。そして、2025年度には新ドコモグループ収益の過半をスマートライフと法人事業で創出します。

通信事業

5Gの早期拡大と、ドコモとコミュニケーションズのネットワーク機能統合により高品質で経済的なネットワークを実現し、低廉で使いやすい移動・固定サービスを提供します。そして、多様なニーズに応

える料金・サービスと販売チャネルの変革をパートナーとともに実現し、期待を上回る顧客体験を創出します。これらの取組みにより、「顧客基盤の拡大」と「販売・ネットワークコストの最適化」の構造改革を実現し、通信事業の中期的な利益維持・成長軌道への転換を図ります。

成功モデルをグローバル展開

ドコモとコミュニケーションズのケイパビリティの融合やNTTデータ・NTT Ltd.との連携により、これまで培ってきたサービス・ソリューションや新しいテクノロジーを活用した成功モデルをグローバルに展開していきます。

サービス創出・開発力強化

革新的サービスをいち早くお客さまに提供し、グループ全体のDXを加速するためソフトウェア開発力を徹底的に強化します。

最先端のテクノロジーでイノベーションを加速

オープンイノベーションをリードし、パートナーとともに世界を変えていきます。6G・IOWNについては、NTT研究所と連携し、早期の実用化をめざします。また、衛星・HAPSを活用した非地上系ネットワークの実現に取組みます。

サステナブルな社会の創造に貢献

事業運営とESG課題への取組みを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献します。2021年9月に発表した「2030年カーボンニュートラル宣言」を、新ドコモグループとして実現します。また、多様性推進・ワークスタイル変革にもより一層取り組んでいきます。

▶ ドコモのサステナビリティ ([P.9](#))

新ドコモグループ中期戦略

[2021年度実績*1]

項目	実績
通信事業*2	36,608億円
スマートライフ領域*2	10,964億円
スマートライフ事業*2	6,190億円
その他の事業*2	4,774億円
dポイントクラブ会員数	8,908万名(2020年度実績 8,195万名)
携帯電話契約数	8,475万名(2020年度実績 8,263万名)
金融決済取扱高	88,600億円(2020年度実績 69,800億円)
決済・ポイント利用可能箇所	410万箇所(2020年度実績 309万箇所)

*1 コミュニケーションズ・コムウェアの子会社化をはじめとするグループ再編前の数値

*2 営業収益

ドコモのサステナビリティ

Sustainability of DOCOMO

ドコモは事業運営とESG課題への取組みを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献します。

サステナビリティ方針	10
サステナビリティ重要課題	11
サステナビリティ推進体制	17
サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み	18
ステークホルダー・エンゲージメント	19

サステナビリティ方針

2021年11月にNTTグループは「NTTグループサステナビリティ憲章」を制定しました。

ドコモグループはESG経営を推進するうえで、取組む方向性、考え方を示すため2022年7月に「サステナビリティ方針」を制定しました。

NTTグループサステナビリティ憲章

NTTグループは、これまでのCSR憲章を再構築し、2021年11月に「NTTグループサステナビリティ憲章」を制定しました。これを基本指針として、企業としての成長と社会課題の解決を図り持続可能な社会を実現するための各種取組みを推進します。「NTTグループサステナビリティ憲章」では、NTTが考える持続可能な社会における3つのテーマ、9つのチャレンジ、30のアクティビティを設定し、グループ一体となって取り組んでいます。

NTTグループサステナビリティ憲章

サステナビリティ方針

ドコモグループとして、事業運営とESG課題への取組みを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献するため、サステナビリティ方針を制定しました。全体として取組む方向性と「環境」「社会」「人材」「公正」について、それぞれの取組みの方向性を示しています。

[サステナビリティ方針]

ドコモはこれまでもこれからも

社会的責任を果たし世界をよりよく変えていきます。

あらゆるステークホルダーのみなさまとともに力をあわせ

事業を通じて様々な社会課題の解決、新しい価値の提供に取り組み

誰一人取り残さないサステナブルな社会の創造に貢献します。



環境

事業活動による環境への負荷を低減し、脱炭素、資源循環型社会の実現、生物多様性／生態系保全に取り組み、お客さまとともに環境保全に貢献します。



社会

研究開発・サービス創出により新たな価値の提供と社会課題の解決に取り組みとともに、より豊かで安心・安全でレジリエントな社会の実現に貢献します。



人材

新しい働き方、多様性を推進するとともに、個人の能力開発・活用と健康経営に努め、社員のみならずすべての人のWell-beingの最大化に貢献します。



公正

人権尊重をはじめとした倫理観を自らも高め、ビジネスパートナーとも共有するとともに、公正な事業活動を推進します。

サステナビリティ重要課題

SDGs (持続可能な開発目標) やパリ協定など、地球規模での持続可能な社会に向けた取組みが強く要請されています。それらの国際的な動向やドコモの事業環境を踏まえ、社内状況、外部関連状況などをESG (環境・社会・ガバナンス) の側面から検討し、GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード (GRIスタンダード) で示されるプロセスをベースにドコモのサステナビリティを推進するための重要課題 (マテリアリティ) を特定しています。2022年7月に見直しを行いました。

マテリアリティ (重要課題) 特定の方法

1. 網羅性の確認と課題の選定

サステナビリティにかかわる課題について、外部評価やガイドライン、NTTグループサステナビリティ憲章などを網羅的に確認し、ドコモとして取り組むべき16項目のサステナビリティ課題を選定。

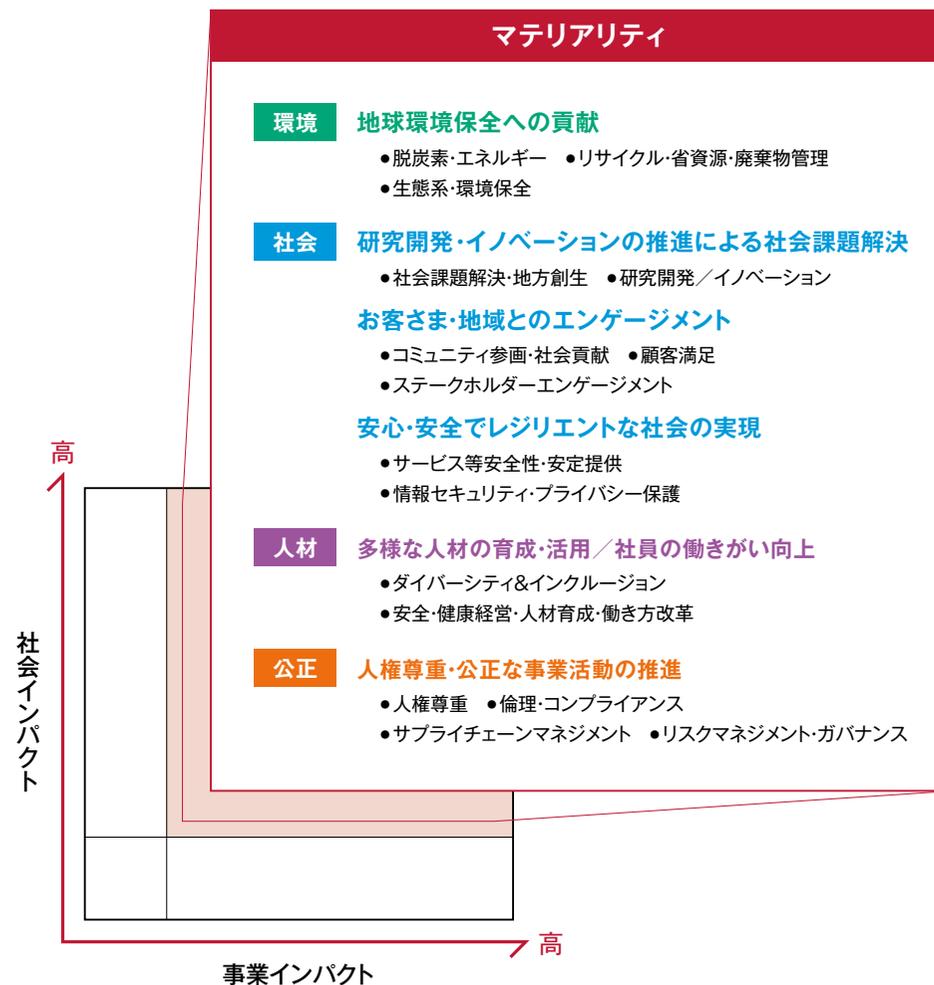
- ・外部評価指標：DJSI
- ・国際的ガイドライン：GRIスタンダード、SASB、ISO26000
- ・国内外イニシアチブ：SDGs

2. 優先度の評価

1で選定したサステナビリティ課題について、「社会インパクト (ステークホルダーや社外)」と「事業インパクト (自社)」の2軸で、外部有識者の意見も取り入れ優先度を評価し、ドコモにとって優先度が高いと考えられるサステナビリティ課題を特定。16項目の課題はすべて優先順位が高いと評価。

3. マテリアリティ特定と妥当性の確認

2の優先度が高いと評価した16項目のサステナビリティ課題について、関連する課題をまとめ、取組む方向性を示し、マテリアリティ (重要課題) とする。また、一連のプロセスが妥当であることを確認。



特定したマテリアリティ (重要課題) とKPI

マテリアリティ	サステナビリティ課題	項目	目標値	達成年度
地球環境保全への貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・脱炭素・エネルギー ・リサイクル・省資源・廃棄物管理 ・生態系・環境保全 	社会の温室効果ガス排出量の削減貢献量	4,000万トン以上	2030
		カーボンニュートラル	カーボンニュートラル	2030
		通信事業の電力効率率 (2013年度比)	10倍以上	2030
		一般車両のEV化率	50%	2025
		廃棄物リサイクル率	99%以上	2030
		生物多様性保存等のプロジェクト件数・支出額・参加人数	実績値公表	毎年度
研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題解決・地方創生 ・研究開発／イノベーション 	ドコモの技術を軸とした実証フィールドでの新たな価値検証	10件以上	毎年度
お客さま・地域とのエンゲージメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ参画・社会貢献 ・顧客満足 ・ステークホルダーエンゲージメント 	社会貢献費用	利益の1%	毎年度
		お客様の声件数 気づきの声を契機としたサービス改善完了件数	実績値公表	毎年度
安心・安全でレジリエントな社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス等安全性・安定提供 ・情報セキュリティ・プライバシー保護 	5G人口カバー率	90%	2023
		安定通信サービス提供率	99.99%以上	毎年度
		重大事故発生件数	ゼロ	毎年度
		サイバー攻撃に伴う電気通信サービス停止件数	ゼロ	毎年度
		重大な個人データ流失	ゼロ	毎年度

サステナビリティ方針

サステナビリティ重要課題

サステナビリティ推進体制

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ステークホルダー・エンゲージメント

マテリアリティ	サステナビリティ課題	項目	目標値	達成年度
多様な人材の育成・活用／ 社員の働きがい向上	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ & インクルージョン 安全・健康経営・人材育成・働き方改革 	女性の管理者比率	15%	2025
		女性の新任管理者登用率	30%	毎年度
		女性の役員比率	25～30%	2025
		男性育児事由休暇取得率	100%	毎年度
		外部人材の採用	30%	2023
		設備工事中の重篤人身事故発生件数	ゼロ	毎年度
		社員満足度	日本平均値以上	毎年度
		研修費の総額、社員一人当たりの研修費	実績値公表	毎年度
		リモートワーク(WFA)実施率	70%	2022
		紙使用量	ゼロ	2025
人権尊重・公正な事業活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> 人権尊重 倫理・コンプライアンス サプライチェーンマネジメント リスクマネジメント・ガバナンス 	確認された人権に関する違反件数	ゼロ	毎年度
		人権に関する研修受講率	100%	毎年度
		倫理規範研修受講者率	100%	毎年度
		反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	ゼロ	毎年度
		重要なサプライヤとの直接対話実施率	100%	毎年度

サステナビリティ方針

サステナビリティ重要課題

サステナビリティ推進体制

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ステークホルダー・エンゲージメント

マテリアリティとSDGsの関連

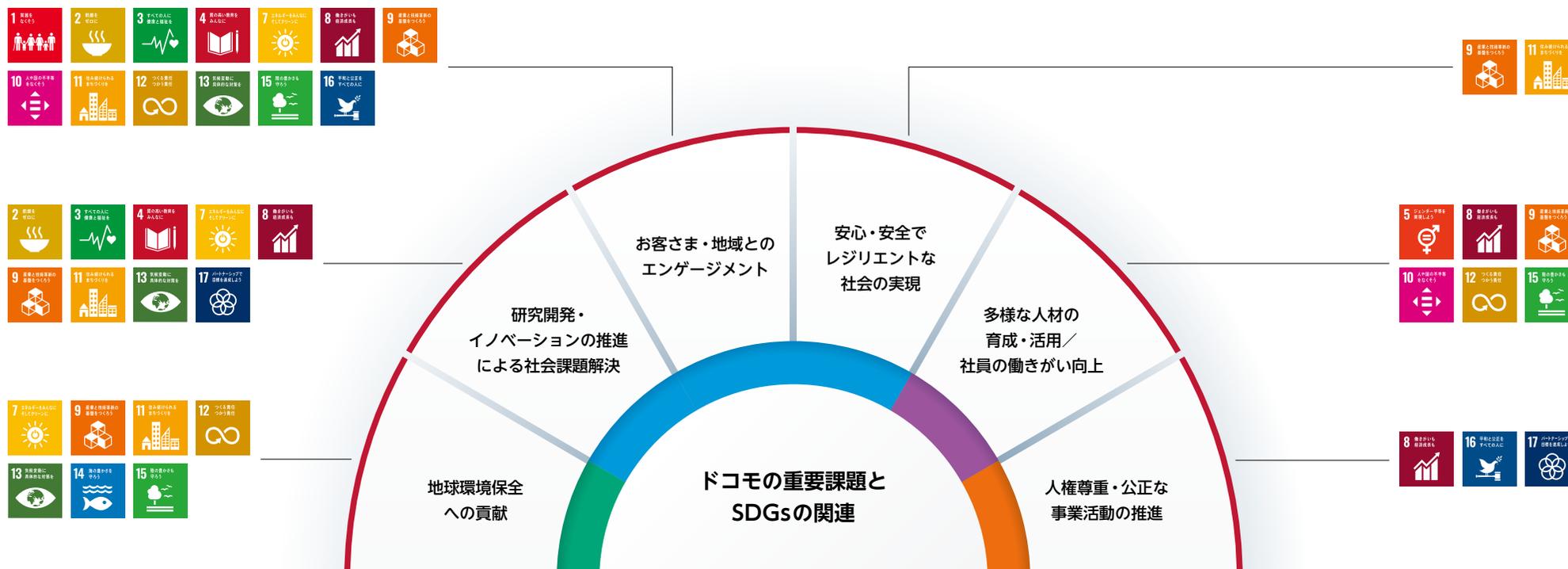
マテリアリティ(重要課題)は、下図のとおり達成に貢献するSDGsと関連付けています。また、移動体通信のキャリアやメーカーなどによる団体「GSMA」は、業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアチブを展開しており、SDGs達成への貢献を重要な事項として捉えています。当社もその一員として活動・貢献しています。

持続可能な開発目標 (SDGs) GSMA #BetterFuture

マテリアリティの適用範囲

ドコモグループのビジネスのベースである通信事業を担う、ドコモおよび機能分担子会社11社*を最重要の適用範囲としています。

* (株)ドコモCS、(株)ドコモCS北海道、(株)ドコモCS東北、(株)ドコモCS東海、(株)ドコモCS北陸、(株)ドコモCS関西、(株)ドコモCS中国、(株)ドコモCS四国、(株)ドコモCS九州、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・テクノロジー(株) (2022年9月現在)



ドコモのマテリアリティと取組み

» 2021年度の実績の評価

2021年度の実績は、取締役が参加するサステナビリティ推進委員会の場で報告・議論をし、次年度の実績への改善に活かしていきます。

[2021年度の実績一覧]

マテリアリティ	サステナビリティ課題	項目	2021年度実績
地球環境保全への貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・脱炭素・エネルギー ・リサイクル・省資源・廃棄物管理 ・生態系・環境保全 	社会の温室効果ガス排出量の削減貢献量	4,277万t
		カーボンニュートラル	CO ₂ 排出量 119.4万t
		通信事業の電力効率(2013年度比)	12.6倍
		一般車両のEV化率	ガソリン車廃止：244台 (EV化115台、廃車129台)
		廃棄物リサイクル率	最終処分率：2.9% ※2021年度まではリサイクル率ではなく最終処分率にて実績把握
		生物多様性保存等のプロジェクト件数・支出額・参加人数	生態系保全活動：125 情報発信：46
研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決	<ul style="list-style-type: none"> ・社会課題解決・地方創生 ・研究開発/イノベーション 	ドコモの技術を軸とした実証フィールドでの新たな価値検証	19件
お客さま・地域とのエンゲージメント	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ参画・社会貢献 ・顧客満足 ・ステークホルダーエンゲージメント 	社会貢献費用	利益の0.62%
		お客様の声件数 気づきの声を契機としたサービス改善完了件数	お客様の声件数：433万件 気づきの声を契機としたサービス改善完了件数：182件
安心・安全でレジリエントな社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス等安全性・安定提供 ・情報セキュリティ・プライバシー保護 	5G人口カバー率	—
		安定通信サービス提供率	99.99%
		重大事故発生件数	1件
		サイバー攻撃に伴う電気通信サービス停止件数	ゼロ
		重大な個人データ流失	1件

サステナビリティ方針

サステナビリティ重要課題

サステナビリティ推進体制

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ステークホルダー・エンゲージメント

マテリアリティ	サステナビリティ課題	項目	2021年度実績
多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ&インクルージョン 安全・健康経営・人材育成・働き方改革 	女性の新任管理者登用率	30.7%
		女性管理者比率	10.7%
		女性役員比率	11.1%
		男性育児事由休暇取得率	115% ※分母：年度中にパートナーが出生した男性社員、 分子：年度中に育児休職など(企業独自の育児を目的とした休暇制度を含む)を取得した小学校就学前の子どもがいる男性社員
		外部人材の採用	39%
		設備工事中の重篤人身事故発生件数	1件
		社員満足度	7.4点 ※旧調査・10点満点
		研修費の総額、社員一人当たりの研修費	研修費の総額：2,566百万円 社員一人当たりの研修費：69,479円
人権尊重・公正な事業活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> 人権尊重 倫理・コンプライアンス サプライチェーンマネジメント リスクマネジメント・ガバナンス 	リモートワーク(WFA)実施率	75.5%
		紙使用量	事務用紙：395t
		確認された人権に関する違反件数	5件
		人権に関する研修受講率	100%
		倫理規範研修受講者率	100%
反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	0件		
重要なサプライヤとの直接対話実施率	100%		

サステナビリティ方針

サステナビリティ重要課題

サステナビリティ推進体制

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ステークホルダー・エンゲージメント

サステナビリティ推進体制

ドコモではサステナビリティ経営推進に関する議論、国内外のトピックスの共有、サステナビリティ重要課題の進捗確認をする場として、「サステナビリティ推進委員会」を年2回開催しています。メンバーは、代表取締役社長を委員長として、副社長、監査等委員(代表者)、常務執行役員、関連部門の各部長などで構成されます。サステナビリティ推進委員会は、「気候変動対策部会」「循環型社会推進部会」「サービス・ソリューション創出部会」「多様性推進部会」「社会貢献部会」を配下に持ち、それぞれの部会で審議された重要なトピックスに対して、活動の成果や課題、それを踏まえた今後の活動について、報告・議論しています。全社およびグループ会社へ共有を図るため、グループ会社を含む幹部が参加する週次の会議体の場を活用し、社員への周知を図ることで機動的に運営しています。

主要課題に関しては、各種委員会(災害対策委員会、コンプライアンス推進委員会、情報管理委員会など)を設置し、それぞれが定期的に会合を開いて体系的・網羅的なサステナビリティを推進しています。

2015年度から継続して実施している「NTTグループCSR委員会」は、2021年11月より「NTTグループサステナビリティ委員会」に改め、委員長(代表取締役副社長)、当社を含む主要各社のサステナビリティ最高責任者(副社長、常務取締役)などを委員に、NTTグループ全体におけるサステナビリティマネジメントの進展を図っています。さらに各社のサステナビリティ推進担当で「NTTグループサステナビリティ連絡会」を定期的に開催し、各社共通の課題や各社の優良事例を共有するとともに、新たに策定したサステナビリティ重要課題の実施状況のPDCAを相互に確認し合いながら、NTTグループとして一体感のあるサステナビリティの取組みを推進しています。

[ドコモのサステナビリティ推進体制]

サステナビリティ推進委員会 (事務局：サステナビリティ推進室)	〈開催頻度〉	〈役割〉	〈メンバー〉
	年2回開催 (臨時開催も可)	①サステナビリティ経営推進に関する重要課題の戦略議論 ②委員会配下の各部会の活動進捗報告(年1回) ③その他サステナビリティに関する重要事項の議論、世の中動向の情報共有など	代表取締役社長(委員長)、副社長、監査等委員(代表者)、常務執行役員、関連部門の各部長など ※必要に応じて関連室部長などを招集
	〈主要テーマ〉	〈取組概要〉	
気候変動対策部会	・CO ₂ 排出量削減 ・省電力化推進 ・再エネ導入推進	・気候変動対策に関し、サステナビリティな社会の実現に向けて、ドコモとしての環境対策に取組む。	
循環型社会推進部会	・端末リユース ・リサイクル推進 ・プラスチック削減 ・廃棄物削減	・循環型社会の実現に向け、端末を中心としたリユース、リサイクルを推進する。 ・プラスチック・廃棄物削減に向け取組む。	
サービス・ソリューション創出部会	・環境関連サービス・ソリューションの創出・提供 ・社会課題解決サービス・ソリューション創出、提供 ・BtoB・BtoBtoXとBtoC	・DXの推進、ICTを活用し社会課題の解決に貢献するサービス、ソリューションを提供し、事業成長に取組む。	
多様性推進部会	・ダイバーシティ推進(女性活躍、LGBTQ等) ・働き方改革推進 ・健康経営の推進	・ドコモとしてダイバーシティ、働き方改革推進に取組む。 ・健康経営の推進に取組む。	
社会貢献部会	・ユニバーサルデザイン(ハートイ推進、スマホ教室等) ・生態系保全	・障がい者対応を含めたユニバーサルデザインの推進に取組む。 ・生態系保全活動に取組む。	

災害対策委員会	人権啓発推進委員会	内部統制委員会
端末対策委員会	コンプライアンス推進委員会	情報管理委員会
CS推進委員会	危機管理委員会	Win-d (女性活躍をめざすワーキンググループ)

(2022年3月末現在)

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ドコモではサステナビリティの理念を浸透させ、事業活動を通じてSDGsの達成に貢献するため、さまざまな取組みを進めています。2021年度は下記の内容にて実施しました。

[2021年度の取組み]

実施事項	取組み
研修	<ul style="list-style-type: none"> ・全社員向けeラーニング研修 ・全社員向けオンライン講演会+サステナビリティ担当役員との対話会 ・新入社員向けオンライン研修
他社との協業	<ul style="list-style-type: none"> IoT×5G×SDGsパートナー協創プロジェクト SDGsにおける5G・ICTの利活用推進に関する連携協定
サービス開発	<ul style="list-style-type: none"> 新規サービス開発時に、どのSDGsに貢献できるかを宣言 DOCOMO Open Houseにて、各サービスがどのSDGsに貢献できるかを発信 P.45
情報発信	社内報や対外向けレポートでの取組み発信

ドコモとSDGs

サステナビリティに関する優良施策をNTTグループ内で共有することを目的として、年1回「NTTグループサステナビリティカンファレンス」が開催されています。2021年度の第9回では、優良施策を①「CSV部門」②「社会貢献部門」の2つにわけて国内外のグループ会社から募集し、ドコモからは、社会貢献部門で「スマートフォン購入による寄付」、CSV部門で「スマート水産」「AI運行バス」「LiveUによる遠

隔医療」が一次選考を通過しノミネートされ、「AI運行バス」が最優秀賞、「スマート水産」が優秀賞を受賞しました。

また、ドコモでは新規サービス開発時に、そのサービスがどのSDGsに貢献できるかを宣言することになっており、事業を通じてSDGsの達成に貢献しています。

これらのドコモのSDGsに対する取組みを広く社会へ発信する目的として、「NTTドコモグループ SDGsハイライト2022」を発行しました。



NTTドコモグループ SDGsハイライト2022

サステナビリティをさらに向上させるため、その重要性についての認識の共有が不可欠であることから、今後もドコモではすべての社員を対象にサステナビリティの浸透、SDGsの達成に貢献するさまざまな取組みを継続していきます。

サステナビリティ方針

サステナビリティ重要課題

サステナビリティ推進体制

サステナビリティ浸透、SDGsに対する取組み

ステークホルダー・エンゲージメント

ステークホルダー・エンゲージメント

ドコモは、ステークホルダーのみなさまに対して、マイナスの影響を最小化し、プラスの影響を最大化できるように、適切な事業活動と意思決定を行っています。それぞれのステークホルダーとの関係性や課題などを踏まえ適切にエンゲージメントを実施することが、事業の持続可能性を高めるためにも不可欠です。NTTグループのステークホルダー・エンゲージメントの方針に沿って実施しています。

ステークホルダー	定義・基準	参画	主要テーマ	実施事項
お客さま (キッズ・シニア含む)	ご契約いただいている個人のお客さま	ドコモショップ窓口、インフォメーションセンター、ドコモ公式ホームページ、アンケート、お客さま相談室、マーケティング調査	お客さま満足、あんしん・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、製品、アプリ・サービス提供
法人顧客	ご契約いただいている法人のお客さま	ソリューション提供、衛星電話・船舶電話など特定回線	お客さま満足、あんしん・安全な通信環境の提供	情報セキュリティ、M2Mサービス
行政機関	通信行政など、ドコモの事業に関連する許認可などにかかわる行政機関や地方自治体	協議、意見交換	関連法令の順守	各種規制や規制緩和への提言
金融機関	事業に関連する金融機関	決済業務における連携	公正な取引	料金収納、お取引先との決済業務
パートナー企業	協業する企業や行政など	協議、意見交換	公正・透明な取引	情報交換
お取引先 (通信関連メーカー)	通信施設・設備、端末など通信事業にかかわるメーカーおよび施工にかかわるお取引先	意見交換会、業務改善会議、サステナビリティ調達説明会	公正・透明な取引	サステナビリティ調達
お取引先 (コンテンツプロバイダ)	ドコモが提供するサービスに関するシステム、アプリケーションなどにかかわるお取引先	意見交換会、業務改善会議	公正・透明な取引	コンテンツの制作・改善
お取引先(販売代理店)	ドコモショップなど販売・契約窓口となるお取引先	スタッフ研修、社長キャラバン、支店スタッフによるルートセールス活動、代理店との意見交換会	公正・透明な取引	情報交換
通信業界	関連法規制などの協議、公正な競争などにかかわる業界団体、同業他社	審議会、業界団体会合	公正な競争	情報交換
社員	ドコモグループにかかわる労働者全般	経営幹部との意見交換会、イントラネット、各種カウンセリング、相談窓口、労使協議	雇用の確保・継続、適正・透明な評価、労働環境の整備、労使協議	あんしん・安全な労働環境の提供
地域社会	ドコモの提供するサービスによる影響が関連する地域社会全般	意見交換会、助成、冊子発行、スマホ・ケータイ安全教室、子どもの環境教育施策の協働	地域の安全、適正な発展への協働	地域コミュニティとの対話
NPO・NGO	ドコモの社会・環境面施策にかかわるNPO/NGO、市民団体など	意見交換会、助成、冊子発行	持続可能な社会実現のための協業	情報交換
地球環境	人類の存在基盤となる地球環境全般	[Green Action Plan]	環境負荷の低減	エネルギーの有効活用

NTTグループのステークホルダー・エンゲージメント

地球環境保全

Environmental Responsibility

私たちは、脱炭素・循環型社会の実現、生物多様性の保全を重要な経営課題と捉えています。

自らが事業活動を行う上での環境負荷を認識し

お客さまとともに社会全体の負荷をできる限り低減していくことこそ

企業市民としての使命であると考えています。

環境ビジョンとアクションプラン	21
環境マネジメント	22
環境データ	26
気候変動への対応	29
TCFD提言への対応	31
循環型社会の形成	35
生物多様性の保全	37



環境ビジョンとアクションプラン

基本的な考え方

2020年5月に策定した「NTTグループ環境エネルギービジョン」に基づき、環境保全の取組みを行っています。また、ドコモグループでは、2030年に向けたドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」を策定し、活動を推進してきました。2022年7月にこの目標を見直し、「Green Action Plan」として、社会全体の持続的な発展と地球環境に貢献するためのアクションを定めています。

ドコモグループではこれらの方針・環境目標のもと、引き続きグループ全体で環境保全活動を進めていきます。

» NTTグループ環境エネルギービジョン

NTTグループは、2020年5月に「NTTグループ環境エネルギービジョン」を策定しました。2021年9月には、Well-being社会の実現に向けて、ESGへの取組みによる企業価値向上をめざし、「事業活動による環境負荷の削減」と「限界打破のイノベーション創出」を通じて、環境負荷ゼロと経済成長を同時実現する、新たな環境エネルギービジョン「NTT Green Innovation toward 2040」を策定しました。

「NTT Green Innovation toward 2040」における目標

環境負荷ゼロに向けて、2040年度NTTグループ全体のカーボンニュートラルを目標に設定しました。2030年時点では、グループ全体に先駆けてモバイル（NTTドコモ）、データセンターのカーボンニュートラルを実現し、NTTグループ全体で、温室効果ガス排出量を2013年度比で80%削減

することを目標に設定しました。なお、2021年12月に本目標はSBTより、1.5℃水準と認定されました。

NTTグループ環境エネルギービジョン 基本方針・行動指針

基本方針

私たちNTTグループは、ありのままの自然を未来につなぎ、人と自然が共生した新しい豊かさの創造に貢献していきます。そのために、事業活動による環境負荷の削減と技術・イノベーションの創出により、環境問題の解決と経済発展の両立を図っていきます。

行動指針

1. 温室効果ガスの削減

IOWNの導入や再生可能エネルギーの開発・利用拡大、カーボンニュートラルに貢献するサービス提供等により、NTTグループの事業活動および社会における温室効果ガス削減に取り組めます。

2. 資源循環の取組み

消費型から循環型経済への転換に向け、製品・システムの調達から利用・廃棄に至るまでのライフサイクル全体を通じて、資源を有効利用する取組みを推進します。

3. 生態系保全の取組み

事業活動および社員活動を通して、自然に寄り添い、生態系保全に関する取組み（自然資本への配慮）を推進します。

4. 法規制の遵守と社会的責任の遂行

環境問題に関する世界各国・各地の法令を遵守し、高い倫理観を持って行動します。

5. 環境マネジメントシステムの確立と維持

NTTグループは、代表取締役副社長を委員長とする『Green Innovation委員会』を設置するとともに、環境問題に関する基本戦略、活動の実施状況、情報開示について、議論し、取組みを推進していきます。

6. ステークホルダー・エンゲージメント

NTTグループのバリューチェーンすべてを対象にステークホルダー・エンゲージメントを実施することにより、環境問題の解決に貢献します。

Green Action Plan

ドコモグループの環境目標「Green Action Plan 2030」は、2022年7月に内容を見直し、「Green Action Plan」へ改定されました。ドコモグループは、みなさまとともに自然と共生している未来の実現に向け社会全体の持続的な発展と地球環境保全に貢献するアクションを実施します。

1. 通信ネットワークの省電力化、再生可能エネルギーの利用拡大、カーボンニュートラルに貢献する製品・サービス提供等により、温室効果ガス削減に取り組めます。
2. 製品・サービスの調達から廃棄に至るまでのライフサイクル全体を通じて、資源を有効利用する取組みを推進します。
3. 事業活動及び社員活動を通して、自然に寄り添い、生態系保全に関する取組みを推進します。

脱炭素社会の実現

主なアクション

- CO₂排出量削減に寄与する技術の開発・導入とサービス・ソリューションの提供
- 再生可能エネルギーの導入推進(再エネ指定の非化石証書購入含む)
- 一般車両のEV化及び車両台数の見直し(ガソリン車の廃止促進)
- ネットワーク消費電力を削減する技術の開発・設備の導入
- 2030年カーボンニュートラル宣言の推進

指標	目標(2030年度)
温室効果ガス排出の削減	カーボンニュートラル*
一般車両のEV化	100%
通信事業の通信量当たりの電力効率	10倍以上(2013年度比)
社会の温室効果ガス排出量の削減貢献量	4,000万t以上

*自社の事業活動によるCO₂排出の削減(GHGプロトコルのスコープ1,2を対象)
*再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分含む

資源循環型社会の実現

主なアクション

- 3R活動の推進
- 携帯端末回収の促進

指標	目標(2030年度)
廃棄物のリサイクル率	99%

生物多様性・生態系の保全

主なアクション

- 森林保全などの生態系保全活動の実施
- 社員教育の推進

指標	目標(2030年度)
生態系を保全するための活動の推進	生態系保全活動の実施

2030年カーボンニュートラル宣言

気候変動におけるさらなる取組みとして、2021年9月に自社の事業活動での温室効果ガス排出量を2030年までに実質ゼロにする「2030年カーボンニュートラル宣言」を発表しました。また、自社のみならず、お客さま・パートナー企業とともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献するために、「あなたと環境を変えていく。」というスローガンを掲げ、カーボンニュートラルに向けた取組み「カボニュー®」を開始しました。([P.29](#))

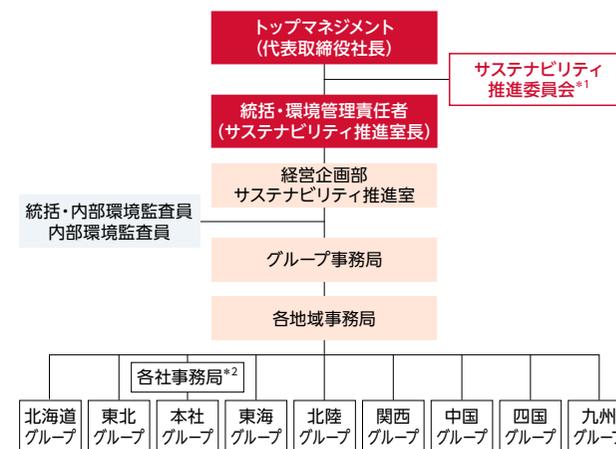
環境マネジメント

環境マネジメントシステム

グループ全体で環境保全活動を進めるべく、代表取締役社長をトップとした環境マネジメントシステム(EMS)を構築しています。

EMSの推進体制としては、最高意思決定機関として代表取締役社長が委員長を務める「サステナビリティ推進委員会」のほか、環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案・管理を行う専門部会などを設置しており、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けた討議を実施しています。

[ドコモグループの環境マネジメント推進体制]



(2022年3月末時点)

*1 トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む

*2 (株)ドコモCS、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・システムズ(株)、ドコモ・テクノロジー(株)の各社

▶ 主な組織の位置付け

[サステナビリティ推進委員会]

EMSに関する報告機関。サステナビリティ推進委員会メンバー（社長を委員長として、副社長、監査等委員・取締役、関連部の各部長）で構成し、トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む。

[サステナビリティ推進室]

EMSに関する企画・立案および管理を行う組織。

[専門部会]

環境目標の達成に向けた取組みの企画・立案および管理を行う部会。

[統括・内部環境監査員]

内部環境監査を統括する責任者。サステナビリティ推進室担当部長が担う。

[グループ事務局・各地域事務局]

EMSに関する各組織の取りまとめなどの運営実務事務局。

▶ ISO14001の統合認証を取得

通信設備の省電力化や使用済み携帯電話の回収などの環境保全活動をグループ全体で効率的に進めていくために、EMSに関する国際規格「ISO14001」の統合認証を取得しています。

2021年度も、外部審査の結果、EMSが効果的に運用されていることが確認され「ISO14001」の認証取得を維持しています。（2022年3月末現在）

▶ ISO14001の認証を取得した組織および範囲

[審査登録機関]

Lloyd's Register Quality Assurance Limited

[登録日]

2008年1月1日

[審査登録範囲]

電気通信事業、その他事業および関連サービス

[認証範囲に含まれる組織]

グループ15社：NTTドコモおよび機能分担子会社12社*1、その他の子会社2社*2（2022年3月末現在）

*1 [P.2](#) 参照

*2 (株)ドコモ・バイクシェア、(株)ドコモ・ためタン

[認証登録番号]

ISO14001-0067788

環境に関する部会

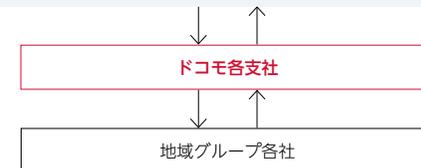
具体的な年度活動目標・アクションプランは、年1回、環境に関する「気候変動対策部会」「循環型社会推進部会」「社会貢献部会」で検討の上決定します。各部会会長は、ドコモグループ環境目標達成のため、メンバーの中から改善項目を管理するアクションプラングループ責任者を指名の上、アクションプラングループ責任者が、各地域・グループの担当者と連携し、取組みを推進します。年度目標ならびにアクションプランの進捗は、年1回サステナビリティ推進委員会に報

告されます。その他、議論されるべき事項がある場合には適宜付議し、対応について検討をしています。



▶ 部会の体制

部会名	主な取組み
気候変動対策部会	<ul style="list-style-type: none"> CO₂排出量削減 省電力化推進 再生可能エネルギー導入推進
循環型社会推進部会	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話リユース・リサイクル推進 プラスチック削減 廃棄物削減・リサイクル推進
社会貢献部会	<ul style="list-style-type: none"> 生態系保全の推進



環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

▶▶ 部会ごとのアクションプランと実績 (2021年度)

専門部会	2030年目標	2021年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績	
気候変動対策部会	社会のCO ₂ 排出削減貢献量： 4,000万t以上	社会のCO ₂ 排出削減貢献量 4,000万t	<ul style="list-style-type: none"> CO₂排出削減貢献量の進捗管理(半期ごと) CO₂排出削減貢献量の発信 緩和と適応事例の情報収集、発信(公式HP、SNSなど) 	社会のCO ₂ 排出削減貢献量4,277万t	
			スマートフォンへの移行促進によるCO ₂ 削減への貢献	▲	
			ユビキタスマジュール導入推進によるCO ₂ 削減への貢献	●	
			自転車シェアリングサービスの利用促進によるCO ₂ 削減への貢献	▲	
	通信事業の電力効率： 10倍(2013年度比)	各種設備の電力低減	低消費電力装置の積極的な導入、および装置更改タイミングでの導入	●	
			市場技術を利用した環境負荷低減	インテリジェント空調の導入による消費電力量抑制	●
			電力需要シミュレーション	中期電力需要予測の策定を実施	●
省エネ効果の高いネットワーク設備の 開発	<ul style="list-style-type: none"> NTTグループ省エネ性能ガイドラインへの対応 省エネ効果の高い装置開発の推進 	●			
		●			
循環型社会推進部会	リサイクル率99%以上 (廃棄物最終処分率：1.0%以下)	廃棄物最終処分率：1.4%以下	<ul style="list-style-type: none"> オフィス廃棄物最終処分率1.1%以下に向けた進捗管理 ゴミ分別などの取組み推進事例などの社内発信検討 建設廃棄物の最終処分率3.0%以下に向けた進捗管理 撤去通信廃棄物の最終処分率0.5%以下に向けた進捗管理 	最終処分率2.9%	
	—	販促ツールの作成重量7,300t以下	作成重量・廃棄率の進捗管理および関連部門に対するフィードバックの実施	作成重量3,982t	
	使用済み携帯電話回収数： (2017～2020年度累計) 1,828万台	回収台数：1,828万台 (2017～2020年度累計)	リユース・リサイクルを目的とした回収機会の創出およびPR	回収台数2,075万台 (2017～2021年度累計) 2021年度単年：323万台	
社会貢献部会	—	ドコモの森整備活動の実施 (年1回以上)	整備活動の進捗管理	●	
		その他の生態系保全活動の実施・拡大 検討(年1回)			
		生態系保全活動の情報収集・発信 (四半期に1回)	<ul style="list-style-type: none"> 生態系保全に関する情報発信 社外イベントの企画、実施 	●	

●：計画達成および計画どおり実施 ▲：計画未達成

内部環境監査

ドコモグループでは、EMSが有効に実施されていることを確認するために内部環境監査を実施しています。監査は、専門的な知見を持った内部監査のスタッフが本社から各拠点（支社・グループ会社）に対し、主に事務局の活動を重点的に監査するとともに事務局が持っている組織を以下の3つの観点から監査します。

- ① 監査基準に適合し、かつ有効に実行されているかを確認（システム監査）
- ② ドコモグループの環境目標と整合し、有効に実施、継続的改善されているかを確認（パフォーマンス監査）
- ③ 適用される環境法規制（条例含む）が適正、かつ有効に順守されているかを確認（順法監査）

EMSを適切に運用していくために、内部環境監査員を養成して、公正かつ厳正な環境監査を実施しています。また、その結果に基づいてEMSを見直し、継続的な改善を図っています。2021年度は、ISO14001（2015年版）に即した重点項目にて、一層実行性の高い監査の実施をめざしました。具体的には、各組織における業務と環境のかかわりについての把握状況の確認や、各組織のリスクとそれに対する取り組み状況の確認、また外部委託事業を中心に、ライフサイクルの視点を考慮した事業活動がなされているか重点的に確認しました。その結果、各組織ともISO14001の規格要求事項に適合しており、活動も環境マニュアルなどに準じておこなわれ適切に行われていることを確認しました。

環境法規制の順守

▶ 各種環境法規制に対応

ドコモでは、EMSの枠組みのもと、各環境法規制の順守を徹底しています。具体的には、「エネルギーの使用の合理化に関する法律」（省エネ法）、「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」（容器包装リサイクル法）、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」（廃棄物処理法）、「フロン類の使用の合理化及び管理の適正化に関する法律」（フロン排出抑制法）といった各種環境法規制や、東京都総量削減義務制度をはじめとする各自治体の温暖化関連条例など、環境関連の法規制および条例の順守に努めています。

2021年度における環境関連法規制違反は0件でした。

▶ PCB（ポリ塩化ビフェニル）廃棄物を適正に管理

PCB廃棄物については、「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理に関する特別措置法」（PCB特措法）に従って、保管・管理対象物品、保管場所、保管・管理方法、処分方法、緊急時の対応などについて規定した「PCB物品管理手順細則」を独自に定め、撤去したPCBを厳重に保管・管理しています。PCB特措法では、PCB廃棄物を保管している事業者に対して、地域ごとに定められた期限内に適正に処分および処分委託を行うことが義務付けられています。

引き続き、ドコモを含むNTTグループでは、PCB含有機器を計画的に撤去・保管し、期限内処分に向けた対応を進めています。

グリーン調達推進

2022年4月に制定した「NTTドコモ グリーン調達基準」に基づき、地球環境保全に取り組むことを目的に、安全で環境負荷の少ない原材料、部品、製品を積極的に調達するグリーン調達を推進しています。サプライヤの環境保全活動および調達する製品に関して、「企業評価」および「製品評価」により新規サプライヤの選定および既存サプライヤの評価を実施しています。

① 環境マネジメントシステムの構築（サプライヤの取組み）

取引開始に際しては、環境関連活動調査表により、環境マネジメントシステムの構築・運用状況や、事業所・製品における環境負荷低減などを環境経営の実行力として評価することで、サプライチェーン全体で環境法令を順守し、環境負荷を低減する体制を確立しています。

② 製品に関する環境負荷低減（製品アセスメントの実施）

含有化学物質の使用や、温暖化防止対策など、製品設計の段階で製品が与える環境影響を製造・物流サイクルの各段階で評価する製品アセスメントを実施し、必要に応じて設計変更を行い、環境影響の低減を図っています。新規調達品に関しては、サプライヤに対し製品含有化学物質調査回答書の提出を通して、RoHS指令*に代表される条約・法令・条例などへの準拠を要請し、特定有害物質の使用・含有を制限しています。

* RoHS指令：電気電子機器への有害物質の含有を禁止するEUの規制

NTTドコモ グリーン調達基準

環境データ

[サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(2021年度)]

スコープ	カテゴリ(スコープ3)	算出方法	排出量 (t-CO ₂)	割合(%)
スコープ1	直接排出		47,615	1.1
スコープ2	間接排出		1,146,848	25.8
スコープ3	その他の間接排出		3,256,134	73.2
	1. 購入した製品・サービス	サプライヤーごとの取引額にサプライヤーごとの排出原単位(各社の公表値より算出)または取引内容に応じた原単位を乗じて算出	1,320,409	29.7
	2. 資本財	サプライヤーごとの設備投資額にサプライヤーごとの排出原単位(各社の公表値より算出)または通信の原単位を乗じて算出	1,437,267	32.3
	3. スコープ1,2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	使用した燃料・電力購入量に原単位を乗じて算出	196,498	4.4
	4. 輸送、配送(上流)	販売拠点への配送料に、輸送の排出原単位を乗じて算出	11,130	0.3
	5. 事業から出る廃棄物	廃棄物の排出量に廃棄物種別・処理種別ごとの排出原単位を乗じて算出	1,628	0.0
	6. 出張	交通費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	2,333	0.1
	7. 雇用者の通勤	通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	1,758	0.0
	8. リース資産(上流)	(算出対象外)	—	0.0
	9. 輸送、配送(下流)	(カテゴリ4.上流に含めて算出)	—	0.0
	10. 販売した製品の加工	(算出対象外)	—	0.0
	11. 販売した製品の使用	携帯電話販売数に、回線あたりの排出原単位を乗じて算出	207,343	4.7
	12. 販売した製品の廃棄	販売した携帯電話の部品別重量に、廃棄物種類別の排出原単位を乗じて算出	74	0.0
	13. リース資産(下流)	(算出対象外)	—	0.0
	14. フランチャイズ	ドコモショップの延床面積に延床面積あたりの排出原単位を乗じて算出	77,695	1.7
	15. 投資	(算出対象外)	—	0.0
合計			4,450,598	100

[温室効果ガス排出量]



(単位: t-CO₂)

年度	2018	2019	2020	2021
電力	1,489,503	1,406,483	1,348,761	1,141,197
内: 通信設備	1,428,561	1,345,220	1,291,127	1,083,161
燃料・その他	61,052	59,585	57,242	51,538
その他の温室効果ガス排出量	2,011	1,969	1,892	1,728
合計	1,552,568	1,468,037	1,407,895	1,194,463

※電力の数値は電力会社別換算係数を用いて算出しています。

[燃料・熱使用量]

年度	単位	2018	2019	2020	2021
ガス	千m ³	21,652	21,427	20,924	18,601
重油	kℓ	64	75	85	113
軽油	kℓ	157	160	143	198
ガソリン(自動車)	kℓ	1,199	1,032	728	632
熱	GJ	120,746	112,702	107,198	99,143

[電気使用量]



(単位: 千kWh)

年度	2018	2019	2020	2021
購入量	3,023,296	3,039,518	3,113,987	3,349,887
内: 通信設備	2,891,167	2,905,940	2,984,038	3,216,821
発電量	61,469	60,653	61,930	53,730
内: 太陽光・風力発電	1,066	1,299	1,288	1,229
合計	3,084,765	3,100,171	3,175,917	3,403,617

[再生可能エネルギー使用量]

年度	単位	2021
電気使用量	千kWh	3,403,617
再生可能エネルギー由来の電力	千kWh	595,444
購入量	千kWh	594,214
発電量(太陽光・風力発電)	千kWh	1,229
電気使用量に占める再生可能エネルギー比率	%	17.5

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

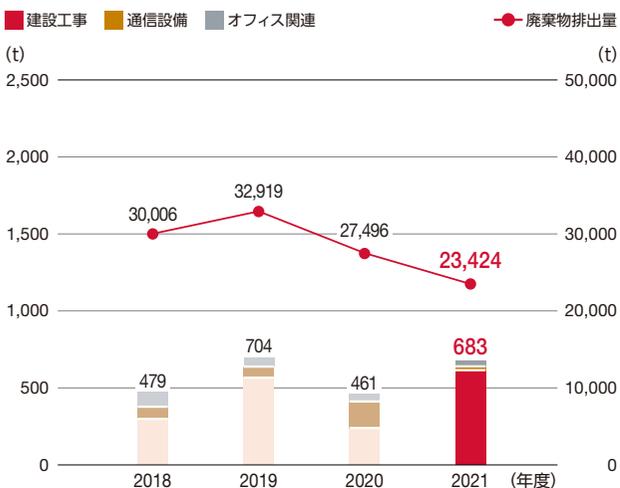
気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

【 廃棄物排出量と最終処分量の推移 】



(単位: t)

年度	2018	2019	2020	2021
廃棄物排出量	30,006	32,919	27,496	23,424
オフィス関連	6,523	5,584	5,061	4,084
通信設備	15,917	17,381	13,430	8,926
建設工事	7,565	9,954	9,005	10,415
最終処分量	479	704	461	683
オフィス関連	101	63	48	48
通信設備	79	72	172	20
建設工事	299	570	240	615
最終処分率 (%)	1.6	2.1	1.7	2.9

容器包装リサイクル(2021年度届出実績)

- ・プラスチック容器 284t
- ・紙容器 903t

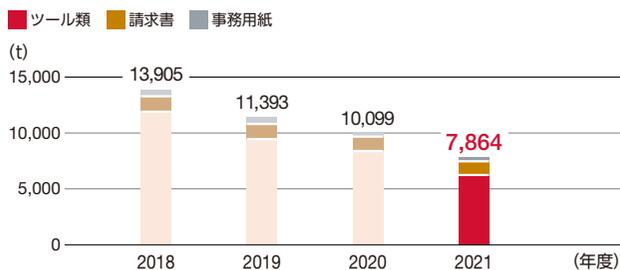
【 ドコモグループ全体のリサイクル量(2021年度) 】



主な廃材

- ・光ケーブル
- ・交換装置
- ・電力設備
- ・鉄くず
- ・コンクリートポール など

【 紙資源使用量 】



(単位: t)

年度	2018	2019	2020	2021
事務用紙	619	591	422	395
請求書	1,381	1,357	1,289	1,226
ツール類	11,905	9,446	8,388	6,243
合計	13,905	11,393	10,099	7,864

【 水使用量 】

(単位: 千m³)

年度	2018	2019	2020	2021
総使用量	1,486	1,474	1,149	963
上水	1,398	1,384	1,082	900
中水	88	90	67	63

環境会計

環境保全の取組みに要したコストとその効果を定量的に把握し、環境経営の戦略に活用していくための指針として環境会計を導入しています。

環境会計の対象範囲

対象期間 2021年度(2021年4月1日～2022年3月31日)

集計範囲 ドコモグループ15社

集計基準 環境省「環境会計ガイドライン2005年版」および「NTTグループ環境会計ガイドライン」

【環境保全コスト】

(単位:百万円)

分類	主な取引内容	2020年度		2021年度		対前年増減額	
		投資額	費用額	投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト		76	4,861	54	5,134	▲23	274
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	145	0	118	0	▲28
(1)-2 地球環境保全コスト	eビリングサービスの開発・運用など	73	2,515	40	3,265	▲34	750
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	3	2,200	14	1,751	11	▲449
(2)上・下流コスト	使用済み端末等の回収など	9	5,271	10	3,091	1	▲2,180
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	2	1,535	5	3,755	2	2,220
(4)研究開発コスト	通信設備の省エネ、省資源に関する研究など	238	202	338	664	100	462
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	8	0	11	0	3
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0	0	0
合計		326	11,877	407	12,655	81	778

※端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません

【環境保全効果】

効果の内容	指標の分類(単位)	主な環境保全効果を表す指標		
		2020年度	2021年度	対前年増減額
(1)事業エリア内コストに対応する効果	電気使用量<CGS発電量含む>(MWh)	3,175,917	2,887,342	▲288,575
	1.事業活動に投入する資源に関する効果 紙資源使用量(t)	10,099	7,864	▲2,235
	eビリング効果による紙削減量(t)	6,382	6,530	148
2.事業活動から排出する環境負荷および廃棄物に関する効果	温室効果ガス排出量(t-CO ₂)	1,414,035	1,036,802	▲377,234
	通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	22,491	19,902	▲2,589
(2)上・下流コストに対応する効果	事業活動から産出する財・サービスに関する効果 使用済み携帯電話など回収数(万個)	572	558	▲14

※エネルギー起源CO₂排出量とその他の温室効果ガス排出量の合算値です
※端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません

【環境保全対策に伴う経済効果 -実質的效果-】

(単位:百万円)

主な効果の内容		2020年度	2021年度	対前年増減額
収益	通信設備、建築物の撤去に伴う売却収入など	1,092	1,686	594
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	24,412	24,189	▲223
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	7,660	15,257	7,596
合計		33,165	41,132	7,967

※端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

気候変動への対応

基本的な考え方

地球温暖化の原因とされるCO₂をはじめとした温室効果ガスの排出をいかに削減していくかは、重要な社会課題になっています。ICTの発展に伴う電力使用量の増加に対しても省エネルギー化の要求が高まっています。その一方で、ICTは社会全体の省エネルギー化、CO₂排出量削減に寄与することも期待されています。

当社グループは、脱炭素社会を実現している未来へ向け、ICTサービスや最先端技術の提供、および再生可能エネルギーの積極的な活用により、CO₂排出量削減と気候変動への適応に貢献します。

2030年カーボンニュートラル宣言

NTTドコモは、2021年9月に「2030年カーボンニュートラル宣言」を発表しました。自社の事業活動での温室効果ガス排出量を2030年までに実質ゼロにすることに加え、お客さま・パートナー企業とともに社会全体のカーボンニュートラルに貢献していきます。

» 自社のカーボンニュートラルに向けた取組み

1. ネットワークの省電力化

基地局のスリープ機能の高度化、自己学習機能を備える空調制御システムや5G省電力装置の積極的な導入をはじめ、基地局装置の集約化、送電ロスの少ない高電圧直流装置から

の直送供給などによって省電力化を図ることで、通信ネットワークの消費電力を削減する技術の開発・設備の導入を推進します。

2. 再生可能エネルギーの導入

グループ会社のNTTアノードエナジー株式会社と連携し、ドコモ専用の太陽光発電所等から直接調達した再生可能エネルギーの導入を推進します。同時に再生可能エネルギー指定の非化石証書などの購入をすることで、事業活動全体で消費する電力の実質再生可能エネルギー比率100%をめざします。

3. IOWNなどのイノベーションの開発

ドコモでは次世代ネットワーク、情報処理基盤のさらなるイノベーションを推進し、通信の高速化と省電力化を実現するため、2030年までの導入をめざし、NTTグループ全体で研究開発を進めるIOWN光電融合技術は、通信ネットワークにおける電気信号処理を光信号処理へ移行することで、電力効率の大幅な向上を図ります。

取組み1 オフサイトPPAの設置

オフサイト型コーポレートPPA^{*1}(オフサイトPPA)を活用し、2022年4月からNTTアノードエナジーが鳥取県鳥取市に新設する太陽光発電所から再生可能エネルギー由来電力を調達し、ネットワーク設備を収容しているNTTドコモ岡山ビルへ導入しました。加えて、再生可能エネルギー指定の非化石証書^{*2}とあわせることで、ドコモ岡山ビルで消費する電力の実質再生可能エネルギー比率を100%にします。安定的な再生可能エネルギーの調達は、当社の持続可能な事業の実現に不可欠です。今回導入を行うNTTドコモ岡山ビ

ルにおける温室効果ガス排出量の削減効果(非化石証書を含む)は、年間約1万トンとなる見込みです。

*1 コーポレートPPA(電力購入契約:Power Purchase Agreement)は、需要家が発電事業者から再生可能エネルギー由来の電力を長期に購入する契約です。オフサイトPPAはオフサイト型コーポレートPPAの略で、遠隔地の発電設備から送配電網を介して需要家(本件のケースではNTTドコモ岡山ビル)へ送電するモデルです

*2 非化石証書とは、ゼロエミ価値(温対法上のCO₂排出係数が0kg-CO₂/kWhである価値)および環境表示価値(小売電気事業者が需要家に対して付加価値を表示し主張することができる価値)を有する証書です

取組み2 グリーン基地局の建設

ドコモが消費する電力の約7割は、全国の基地局で使用されています。このため、ドコモでは基地局電力消費によるCO₂排出削減のため、既存基地局にソーラーパネルや大容量蓄電池を導入した「グリーン基地局」の整備に注力しており、2021年度末時点で273局の運用を行っています。ソーラーパネルで発電した電力は無線装置の給電に使われるとともに、余剰電力はリチウムイオン電池などに蓄えることで、停電時への対応力も高めています。2021年度は、基地局設備が入る収容函の上に太陽光パネルを設置する収容函型グリーン基地局を導入しました。これにより、地上に太陽光パネルの設置スペースがない基地局でもグリーン基地局の構築が可能になります。



収容函型グリーン基地局(静岡県)

取組み3 社有車の100%EV化

ドコモは2018年にNTTが「EV100*」に加盟したことを受け、2030年度末までに社有車の100%EV化を実現します。

事業運営とESGを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造をめざすドコモは、2022年5月時点で全国で67台のEV車用充電器を設置済みです。今後はノードビルや全国のドコモショップで一般向け充電ステーションを展開することで、よりEVを利用・拡大しやすい環境を整えます。

*EV100：企業による電気自動車の使用や環境整備促進をめざす国際イニシアチブ

▶ バリューチェーンのカーボンニュートラルに向けた取組み**1. ドコモショップのグリーン電力化**

ドコモショップへの太陽光パネル設置を販売代理店の協力を得て推進し、太陽光パネルからの直接給電を店舗で活用することで電力ロスを減らします。また電力会社が提供する再生可能エネルギープランを積極活用するなどして、ドコモショップで消費する電力の実質再生可能エネルギー比率100%をめざします。

2. サプライチェーンの温室効果ガス排出量を削減

バリューチェーン全体でのカーボンニュートラルを視野に、サプライヤーと連携してネットワーク装置や端末など、環境に配慮した製品の積極的を導入し、サプライヤーの事業活動における環境負荷低減の促進やCO₂排出量削減に取り組んでいます。

▶ お客さまやパートナーのみなさまとの取組み**1. 再生可能エネルギーを活用したサービスなどの展開****・グリーン5G**

ドコモの総電力消費量に占める実質再生可能エネルギー*の比率が、ドコモの総契約数に占める5G契約数の比率よりも上回ることで、温室効果ガスの排出をしない環境に配慮した5Gにします。

*再生可能エネルギー指定の非化石証書なども含めた、実質的な再生可能エネルギー

**・ドコモでんきGreen**

NTTアノードエナジーとの連携のもと電力事業に参入し、取次事業者として2022年3月から「ドコモでんき™」の提供をスタートしました。プランの一つに再生可能エネルギー*を積極的に活用した「ドコモでんきGreen」を提供することで、社会全体のカーボンニュートラルに取り組んでいきます。

*再生可能エネルギー指定の非化石証書の利用を含む

**2. 環境に配慮したサービスなどの提供****・THEO + docomo**

THEO + docomo

**・about SUSTAINABLE FASHION**

about SUSTAINABLE FASHION

・Green Action by dショッピング

Green Action by dショッピング

・ドコモ・バイクシェア

ドコモ・バイクシェア

・dカーシェア

dカーシェア

3. カボニュー・コミュニティサイトの提供

地球にやさしいアクションが集まるWEBサイト「カボニュー・コミュニティサイト」を2022年4月にオープンしました。カボニュー・コミュニティサイトには、暮らしの中で感じたことや取組みを紹介する「カボニューノート」、各地のイベントを紹介した「カボニューイベント」、マイページでは、パスが利用状況に応じて自分だけのデザインに変化する「カボニューパス」などのコンテンツがあります。また、日本最大級の地球環境イベント「アースデイ東京2022」に出展し来場者へ環境にやさしい取組みを体験していただきながら「カボニュー・コミュニティサイト」を紹介しました。



環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

» 社内浸透に向けた取組み

カーボンニュートラルの達成に向けて、社内の理解を促進するため、全社員向けのeラーニング研修、社内広報のサイト・動画を用いた取組み内容の発信、加えて、社内各拠点で積極的な情報発信や行動推進を行うためのカポニューアンバサダーの募集を開始し、2021年度は全国約300名のカポニューアンバサダーによる社内浸透を進めています。

» SBT 1.5°C目標の認定を取得

ドコモは2030年度に向けた温室効果ガス排出削減目標を策定しており、2021年2月には国内の移動通信キャリアで初めてSBT (Science Based Targets) イニシアチブの認定を取得しました。



DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

[ドコモグループの温室効果ガスの排出削減目標]

項目	温室効果ガスの排出削減目標
Scope1およびScope2	2030年度までに2018年度比で50%削減 (SBT1.5°C水準)
Scope3	2030年度までに2019年度比で14%削減

SBT認定された温室効果ガスの排出削減目標を達成するため、再生可能エネルギーの積極的な活用やサプライチェーン全体の温室効果ガス排出量削減に取組み、ICTの活用によって脱炭素社会の実現をめざします。

» ソリューション環境ラベル

NTTグループは、ICTサービスを利用することによる社会へのCO₂の削減効果を定量化してお客さまにわかりやすく伝えるために、「ソリューション環境ラベル制度」を推進しています。ラベル認定を得るための基準は、「ICTサービスを利用することで削減可能なCO₂排出量が、ICTサービスを利用しない場合のCO₂排出量と比べて15%を超えるもの」としています。ドコモでは、「LTEサービス」「docomoのLoRa[®]ソリューション」および「docomo sky Cloud」について、ソリューション環境ラベルを取得しています。

認定ソリューション

CO₂削減効果

- ▶ 「LTEサービス」 **98.9%**削減
- ▶ 「LoRa[®]ソリューション」 **35.6%**削減
- ▶ 「docomo sky Cloud」 **37.1%**削減

今後も、便利で快適な通信環境やさまざまなICTを活用したソリューションサービスを提供することにより、社会全体の環境負荷の低減にも寄与していきます。



TCFD提言への対応

TCFD (気候関連財務情報開示タスクフォース) *が2017年6月に報告した最終報告書「気候変動関連財務情報開示タ

スクフォースによる提言」に対して、ドコモは2019年6月に賛同を表明しました。TCFDの提言を踏まえ、気候変動リスク・機会について適切な情報開示を行ってまいります。



*TCFD: G20からの要請に基づき2015年にFSB(金融安定理事会)により設立されたタスクフォース。最終報告書では、企業の気候変動リスク・機会を適切に評価・格付けするため、組織運営における4つの中核的要素(ガバナンス、戦略、リスクマネジメント、指標と目標)を中心に情報開示することを推奨。

» ガバナンス

ドコモグループでは、気候変動に関する課題への取組みについて、経営層が定期的に確認し、議論するために、サステナビリティ推進委員会を設置しています。

サステナビリティ推進委員会は代表取締役社長を委員長とした取締役会の主要なメンバーで構成され、取締役会は気候変動に関する取組み状況や今後の方針について報告を受けるとともに、その進捗に対する監督を行い、対応を指示しています。

従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、気候変動への対応を含むサステナビリティ推進委員会での議論を踏まえて実施されています。

» リスク管理

「リスクマネジメント規程」に基づき、毎年度ビジネスリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスク(全社リスク)を特定しています。

気候変動リスク・機会については、グループ全体の環境推進を専任で担当しているサステナビリティ推進室が、気候変動に伴う外部および内部環境の変化をモニタリングし、事業

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

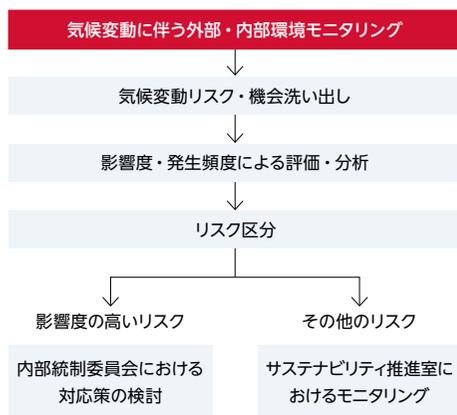
に影響を与える気候変動リスク・機会を洗い出しています。

その後、影響度・発生頻度による評価・分析を通して、影響度の高いものについては内部統制委員会が全社リスクとして特定します。

サステナビリティ推進室では、内部統制委員会において特定された全社リスクおよび全社リスクとしては特定されなかった気候関連リスクをあわせて、取組むべきリスク・機会を決定し、「リスクおよび機会登録表」を作成しています。

また、ドコモグループの活動・製品・サービスを7つの「領域」に整理し、この7つの領域において、環境によい影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。

[リスク管理プロセス図]



[7つの領域]



戦略

» シナリオ分析

ドコモでは、「あなたと世界を変えていく。」をブランドスローガンとして、あらゆる「あなた」と一緒に新しい世界の実現に向けて挑戦しています。ドコモの挑戦を実行する4つの柱の1つに「事業運営とESGを一体的に推進しサステナブルな社会の創造に貢献」を設定していることからわかるように、事業の根本にサステナビリティを据えて、ドコモを取り巻く多様なリスクと機会を踏まえながら、その実現に取り組んでいます。

リスク・機会の中でも特に気候変動については、これまでもドコモグループ環境目標「Green Action Plan」のもと活動を進めてきましたが、TCFD提言を受け、さまざまな気候関連のシナリオ下で事業影響・戦略のレジリエンスを検討しています。

[シナリオ分析のプロセス]

STEP 1 気候関連シナリオを参照しシナリオを設定

STEP 2 事業が影響を受けやすいリスク要因を特定・評価

P.33

STEP 3 特定したリスク・機会要因に対し潜在的な対応を検討

P.33

STEP 1 設定したシナリオ

ドコモでは、物理的リスクの極端なケース、移行リスクの極端なケース双方についてシナリオ分析を試行した結果を報告します。

① 物理的影響が顕在化するシナリオ

(平均気温が4℃上昇する未来)

- ・有効な気候変動対策がとられない
- ・気温上昇、降水量の地域差拡大、海面水位の上昇、北極圏海氷域の消失
- ・異常気象の増加

など

② 急速に脱炭素社会が実現するシナリオ

(2℃未満の目標(1.5℃など)が達成される未来)

- ・社会全体が脱炭素社会へシフトし、CO₂削減に向けた動きが急速に進行
- ・世界でカーボンプライシングなどの規制強化

など

〈バウンダリ〉ドコモの全事業を対象

〈時間軸〉技術イノベーションなど、通信業界を取り巻く環境変化の速さを踏まえ、2030年までを時間軸として設定

各シナリオで参照したものは以下のとおりです。

- ① 物理的影響が顕在化するシナリオ：Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) 第5次評価報告書、IPCC1.5℃特別報告書
- ② 急速に脱炭素社会が実現するシナリオ：International Energy Agency (IEA) World Energy Outlook 2018 Sustainable Development Scenario (SDS)、IEA Energy Technology Perspectives 2017 Beyond 2℃ Scenario (B2DS)

上記に基づき、将来起こりうる事象と、今後の自社の事業展開を踏まえ、「ドコモへの影響」を特定しています。その上で、想定される影響に対してどのように対応していくか、「ドコモの取組み」を整理しました。

STEP 2 シナリオ分析試行結果

① 物理的影響が顕在化するシナリオ (平均気温が4℃上昇する未来)

物理的シナリオ	ドコモのリスク	ドコモの取組み・機会
急性 大雨・豪雨 洪水の増加 台風の増加	<ul style="list-style-type: none"> 基地局の停波 通信サービスの不安定な供給 信頼性の低下 製品・サービスの需要の減少、売上の減少 	<ul style="list-style-type: none"> 災害に強い通信ネットワークの構築 (具体例) <ul style="list-style-type: none"> 複数基地局によるエリアカバー 中ゾーン基地局・大ゾーン基地局の整備 基地局設備のかさ上げ 遠隔でのエリアコントロール 予備電源強化、伝送路二重化 など 「災害等対策マニュアル」の策定
	<ul style="list-style-type: none"> 基地局の損傷 	<ul style="list-style-type: none"> ドコモショップへの蓄電池配備 基地局、ビルの非常用電源強化
	<ul style="list-style-type: none"> 販売代理店の操業停止、収入の減少 サプライチェーン寸断による製品・サービスの中止 	<ul style="list-style-type: none"> 調達先の多様化
慢性 真夏日の増加	設備冷却用空調電力の消費量増加による電力コスト増加	通信設備・データセンターの空調エネルギー効率改善 (気流改善・外気冷熱を活用した高効率空調装置)

② 急速に脱炭素社会が実現するシナリオ (2℃未満の目標 (1.5℃など) が達成される未来)

移行シナリオ	ドコモのリスク	ドコモの取組み・機会
政策・ 法規制	<ul style="list-style-type: none"> 規制強化(エネルギー効率向上、カーボンプライシングなど) 	<ul style="list-style-type: none"> 通信事業の電力効率化の推進 (装置の省エネ化、高効率機器の研究、インテリジェント空調の導入、グリーン基地局導入) 電力会社との最適契約
	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体(GSMAなど)からの提言 	
市場	<ul style="list-style-type: none"> 顧客・法人顧客などからの脱炭素化要求の高まり(調達要件化) 	<ul style="list-style-type: none"> CO₂排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供 ICTサービスの活用によるCO₂排出量の低減効果の積極的発信 通信事業の電力効率化の取組みの情報発信
評判	<ul style="list-style-type: none"> 気候変動対策に対する評判リスクの高まり 	

STEP 3 特定したリスク・機会への対応

[物理的リスクへの対応]

リスクタイプ	リスク要因	リスクの詳細
物理的リスク	慢性的	設備冷却用空調電力の消費量増加による電力コスト増

※物理的リスク: 気候変動によってもたらされる急性あるいは慢性的なリスク

異常気象に伴う洪水などの自然災害の発生や、長期的な気温上昇に伴う海水面上昇など気候変動に起因する物理的リスクが顕在化する中、ドコモでは、平均気温上昇により、設備冷却用空調電力の消費量が増加することによる、電力コストの増加をリスクとして認識しています。ドコモの情報通信サービスを担っている通信設備やデータセンター用の機器は全国に設置・運用されています。これらは常時、周囲の温度条件を10℃～35℃に設定していますが、平均気温の変化により、35℃を超える状況となってしまった場合、オペレーションシステムのシャットダウンや故障の発生など通信サービスの継続が困難になる事象が発生し、ドコモの8,000万以上の契約者に影響が出る恐れがあります。そこで、ドコモグループでは内部統制委員会において、「故障・障害時の対応遅れによる収益悪化」を全社リスクとして特定しました。

リスク管理手法としては、最適なバックアップ体制の確立や可用性の高い設備などの構築・運用等の適切な対策を取るという管理方針を決定し、ネットワーク部などが主管部となり、対応策を実施しています。当該リスクが発生した際には、主管部にて、技術支援体制・緊急体制の立ち上げ、早期の故障回復措置、フロント／お客さまへの情報展開、幹部への報告など、幅広い対応を行います。物理的リスクは長期的視点での管理が必要であり、リスクの最小化を図るため、同委員会においてモニタリングを行ってまいります。

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

[移行リスクへの対応]

リスクタイプ	リスク要因	リスクの詳細
移行リスク	政策および法律	地球温暖化対策税の引き上げなどに伴い電力料金などに対する価格転嫁の影響を受けるリスク
移行リスク	評判 (ステークホルダー)	取組みが消極的であるとみなされた場合の顧客離れや株価への影響・企業イメージの低下

※移行リスク：気候変動に関する規制や、技術開発、市場などの変化によってもたらされるリスク

脱炭素経済の移行に伴い、法規制、技術、市場などさまざまな変化をもたらす移行リスクについて、ドコモグループでは信頼性・企業イメージの低下による収入減が、自社に重大な財務的影響 (substantive financial impact) をもたらすことから、重大なリスク (material risk) であると捉えています。

この考えのもと、内部統制委員会により、「Green Action Planを達成できない場合の評判低下」を全社レベルのリスクとして特定しました。当該リスクに対する管理手法として、サステナビリティ推進室が主管部となりリスク管理方針案を策定しました。具体的には、「Green Action Plan」の達成に向けて、環境マネジメント推進体制のもと専門部会の設置、その専門部会ごとのアクションプランの策定、代表取締役社長を委員長とした取締役会の主要なメンバーで構成される「サステナビリティ推進委員会」への取組み状況の報告、対応の審議、決定を行うものです。これを受けて内部統制委員会においてリスクを緩和する行動が必要であると判断し、「2030年目標の確実な達成」という管理方針を決定しています。この管理方針に基づき、サステナビリティ推進室

はアクションプランの実行の推進およびサステナビリティ推進委員会にて状況報告を行いました。引き続き同委員会において、リスクの最小化を図るため、移行リスクに関するモニタリングを行ってまいります。

[機会への対応]

機会のタイプ	機会要因	機会の詳細
製品・サービス	低公害商品・サービスの開発・拡大	パリ協定の批准により、より一層温室効果ガス排出量の規制が厳しくなることが予想される。これにより、消費者全体が環境に配慮した移動手段を選択するようになり、現在のドコモグループの自転車シェアリング事業の需要喚起となりうる。
		環境規制の強化により、温室効果ガス排出量の削減が求められるのに伴い、AIを活用したモビリティサービスの需要増加が見込まれる。
レジリエンス	レジリエンス確保に関連したサービスの需要拡大	気候変動により、大雨や台風の増加など自然災害による水害、雷害、停電などの被害が多発することで、法人向け早期復旧サービスや、衛星電話を含むモバイル通信サービスなどの需要が高まる。

消費者全体が環境に配慮した移動手段を選択するようになるという、消費者選好の変化に伴う機会最大化に向けて、グループ会社のドコモ・バイクシェアが自転車シェアリングの事業を展開しています。

この自転車シェアリングによる需要増の機会を最大化するため、自治体との連携を強化しており、今後はパートナー協創による利用手段の拡大や環境整備の拡充により、自転車シェアリングサービスのさらなる利用拡大をめざします。

» 今後の取組み

シナリオ分析の試行から導き出された「気候変動が将来ドコモに与える可能性のある影響」は、現在、中期戦略である「新ドコモグループ中期戦略」およびドコモグループ環境目標「Green Action Plan」の達成に向けてドコモが進めている取組み(備え)によって、おおむね対策が講じられていることがわかりました。シナリオ分析の試行結果をもとに、今後は自社への財務的な影響についても検討を進めてまいります。

指標と目標

気候関連のリスクと機会を管理する目標と実績の開示は以下のとおりです。温室効果ガス排出量の実績は **P.26** を参照ください。

2030年度目標 (Green Action Plan)

- ▶ 温室効果ガス排出の削減 **カーボンニュートラル***
- ▶ 一般車両のEV化 **100%**
- ▶ 社会のCO₂排出削減貢献量 **4,000**万トン以上
- ▶ 通信事業の電力効率 **10**倍以上(2013年度比)

*自社の事業活動によるCO₂排出の削減 (GHGプロトコルのスコープ1,2を対象)
*再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分含む

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

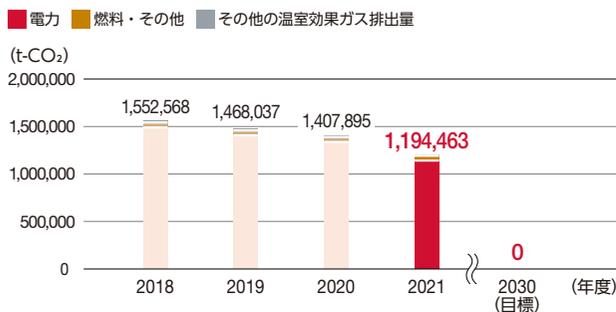
気候変動への対応

TCFD提言への対応

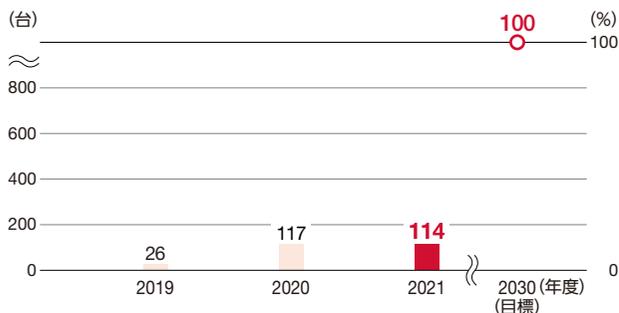
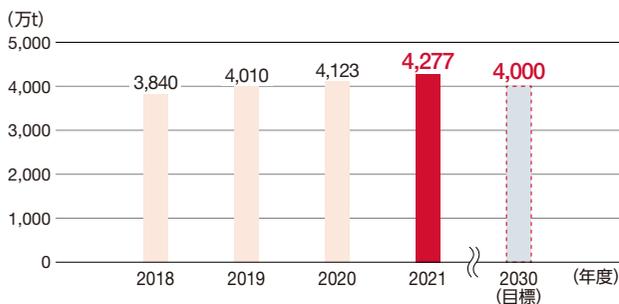
循環型社会の形成

生物多様性の保全

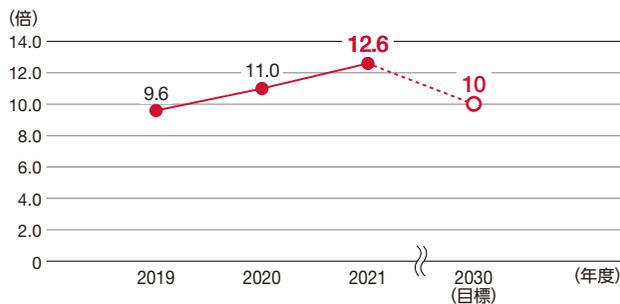
[温室効果ガス排出量(スコープ1, 2)]



[一般車両のEV化]

[社会のCO₂排出削減貢献量]

[通信事業の電力効率(2013年度比)]



循環型社会の形成

基本的な考え方

当社グループは、資源循環を実現している未来へ向けて、通信設備の3R推進やICTの活用により、資源の有効活用にご貢献します。

廃棄物の削減に向けて(事業活動)

当社は、携帯電話の開発・販売やネットワーク設備の建設・運用、店舗の運営、オフィスでの業務などで多くの資源を使っています。それら資源の必要量を正確に把握して、無駄なく大切に使うことで廃棄物の発生量を削減するよう努めています。しかし、それでも発生してしまった廃棄物についてはリユース・リサイクルし、最終処分量をゼロに近づけることをめざしています。たとえば、設備などの撤去に伴って発生する光ケーブルや鉄くず、コンクリートポールなどの廃棄物については、可能な限りリユース・リサイクルしています。

また、通信設備や建物の新設・更新にあたっては、「建物グリーン設計ガイドライン」に基づき、リサイクル素材やリユース・リサイクルが可能な材料を積極的に使用しています。

そのほか、リサイクルを委託する事業者についても、不法投棄の防止や適正処理の確保、マニフェスト伝票の発行管理を徹底しています。

2021年度は前年度に比べて廃棄物排出総量は減少しました。

2022年度以降は、目標値を廃棄物リサイクル率に設定し、リサイクル率向上をより意識した取組みに尽力していきます。

紙資源の削減に向けて(事業活動)

» 全体的な取組み

使用量が対前年度以下となるよう実績のモニタリングを行い、必要に応じて対応を行っています。オフィスにおける取組みでは、事務用紙使用量削減施策を実施するとともに、使用量の見える化を行い社員の意識醸成を図っています。

次年度以降も継続的な削減に取組みます。

» オフィスや店舗での取組み

オフィスや店舗での紙の使用量削減と廃棄物のリサイクル率向上に取組んでいます。

2021年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における1人あたりの毎月の紙使用量を見える化し、社員の使用量削減に対する意識を高めたことにより、1人あたりの月平均紙使用枚数で前年度比11%減となりました。今後も、社内Web会議システム、パソコン、タブレットなどを活用したペーパーレス会議を推進し、より一層の使用量削減に取組んでいきます。

一方、店舗では、ドコモが導入した各種ツールの適正作成数・配備数の分析システムにて、各店舗へのツール配備数の適正化、作成数の最適化を図り、紙使用量の削減に努めています。また、ドコモショップの顧客管理システムを据え置きのパソコンに加えてタブレットを追加で配備し、お客さまのニーズにあわせ電子交付にも対応することで紙の使用を削減しています。2021年度は、ツール類の見直しによりページ数を削減するとともに、全国ドコモショップへのデジタルサイネージの設置を通じて、紙使用料全体の削減に取り組ましました。

▶ 請求書・明細書の電子化(eビリング)

口座振替やクレジットカードで料金をお支払いいただいているお客さまに、毎月お届けしている「口座振替のご案内」や「ご利用料金のご案内」を郵送しないかわりに、毎月のご利用額などをスマートフォン・パソコンで確認できる「eビリング」を2015年2月ご請求分(1月ご利用分)より標準としてきました。

2021年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,300万件となり、多くのお客さまにご選択いただいています。その結果、紙の削減量はA4用紙に換算すると年間約16億枚が削減されたことになりました。

その他のサービスにおいても電子化を進めています。

- ・クレジットサービス「dカード」の利用代金明細書の「Web明細サービス」の標準設定化
- ・2011年度以降発売の全Androidスマートフォンとタブレット端末の取扱説明書を電子化し、アプリ形式の「取扱説明書(eトリセツ)」を搭載。

水使用の削減(事業活動)

使用量が対前年度以下となるよう実績のモニタリングを行い、必要に応じて対応を行っています。オフィスにおける節水の取組みでは、節水施策を実施するとともに、使用量の見える化を行い社員の意識醸成を図っています。

▶ 環境に配慮した施設による水使用の削減

ドコモでは、「建物グリーン設計ガイドライン」に準拠した施設にて、水使用などの環境負荷の軽減を行っています。「建物グリーン設計ガイドライン」は、建物の建築・運用の面で地球環境保護に貢献するため、設計段階において配慮すべき基本的な考え方を示すもので、建物のライフサイクル全体にわたる環境への負荷を可能な限り削減することをめざしています。当ガイドラインにより建設されたNTTドコモ代々木ビルにおいては、水利用の抑制や雨水の再利用などによる環境負荷の軽減を図っています。このようにドコモでは設備のアプローチから水使用の削減に取り組んでいます。

プラスチックへの対処について

ドコモではプラスチックを含めて、資源の有効活用は重要な環境課題として認識し、自社の廃棄物のリサイクル率目標(2030年度目標：廃棄物のリサイクル率99%)を立て、廃棄物のリサイクルに積極的に取り組んでいます。お客さまへお渡しした容器包装については、法律に基づき、公益財団法人日本容器包装リサイクル協会と連携し、再資源化に努めています。

▶ スマートフォンのプラスチック削減に向けた取組み

スマートフォンの筐体で使用されるプラスチックの削減に向け、22年夏モデルから再生プラスチック材や、廃棄予定の漁網を一部使用したモデルを採用するなど、環境に配慮した素材を積極的に推進しています。

▶ docomo select(アクセサリ)の取組み

あんしん安全なスマートフォンアクセサリを提供しているdocomo selectでは、リサイクル素材の活用を推進しています。パッケージはプラスチックから紙パッケージへ順次切り替えを行っています。また、スマートフォンケースは100%リサイクル素材を使用した製品を発売するなどプラスチック削減に向け取り組んでいます。

▶ 紙袋素材を“脱プラスチック”にリニューアル

ドコモショップで使用していた紙袋には、表面にプラスチック素材によるラミネート加工がされていたが、2020年度よりプラスチックを一切使用せず100%紙を使用したものに切り替わりました。使用するインクも環境にやさしい水性インクにし、環境負荷低減を図っています。



リニューアル後のドコモ紙袋

環境ビジョンとアクションプラン

環境マネジメント

環境データ

気候変動への対応

TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

端末の回収・リサイクル(お客さま向け)

ドコモでは、docomo Certified(ドコモ認定リユース品)として、中古スマートフォンの取扱いを開始しています。基本性能をチェックし、電池残量が80%以上のスマートフォンの外装をクリーニングし、市場へ再度流通させるものです。このようなリユース品を取扱うことによって、循環型社会に貢献すると同時に、新商品の製造や配送が効率化されることによるサプライチェーン上のCO₂排出量の削減が期待されます。

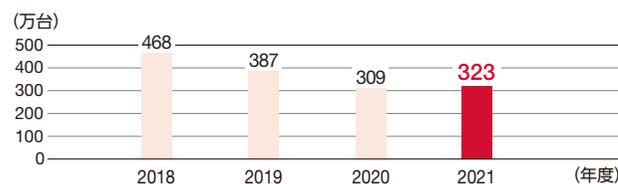
貴重な資源の有効活用のために 携帯電話のリユース・リサイクルを推進

携帯電話には、金、銀、銅、パラジウムなどが含まれており、鉱物資源の少ない日本にとっては貴重なリサイクル資源といえます。そこでドコモでは、1998年から使用済み携帯電話の回収・リサイクルに取り組んできました。

2001年には、通信事業者の事業者団体である(一社)電気通信事業者協会と連携して、自社・他社製品を問わずに回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築し、2021年度は約323万台、累計で約1億2,155万台の携帯電話をドコモショップなどで回収しました。

また、希少金属が使われている基盤部分以外にも、たとえば本体に使われるプラスチック部分などはプラスチックの油化技術を使ったリサイクルに取り組んでいます。

【携帯電話回収台数の推移(年度別、概数)】



回収実績(2021年度)	再生された主な資源(2021年度)
・携帯電話 323万台	・銅 27,050kg
・電池 183万台	・金 32kg
・充電器 53万台	・銀 115kg
	・パラジウム 1kg

生物多様性の保全

基本的な考え方

生物多様性の保全への基本方針として、生物多様性と事業とのかかわりを把握し、生物多様性を将来世代に引継ぐための取組みを推進します。事業活動による生物多様性への著しい影響は2021年度はありませんでした。また、植林などの生態系保全活動を推進するとともに、ステークホルダーのみならずと協働した取組みにも努めています。

「ドコモの森」での森林整備

ドコモは、自然環境保護活動の一環として「ドコモの森」づくりに取り組んでおり、林野庁の「法人の森林」制度^{*1}や(社)国土緑化推進機構の「緑の募金」制度^{*2}、「企業の森づくり」サポート制度^{*3}などを活用して全国各地で森林整備活動を進めています。2021年度は39回開催308名が参加しました。

ドコモの森整備活動	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
開催回数	47回	43回	11回	39回
参加人数	1,720名	1,314名	57名	308名

「ドコモの森」活動とは、社員やその家族が、下草刈りや枝払いなどの森林整備を通じて、自然とふれあいながら環境保護やボランティアに対する意識を高めることを目的とした活動です。「ドコモの森」は、2022年3月末現在、全国47都道府県、49か所に設置しており、総面積は野球場(グラウンド面積1.3ヘクタール)の約161個分に相当する約210ヘクタールとなっています。豊かな自然にはぐくまれた大地は、雨水をろ過し、きれいな地下水を生み出してくれます。美しい自然を次世代に残すために、今後もこの活動を継続し、自然環境保護や生物多様性の保全に貢献していきます。

- *1 林野庁と法人が森林を育成・造成し、伐採後の収益をわけあう制度
- *2 緑の募金、森林の整備、緑化の推進、緑を通じた国際協力などの森林づくりのための募金
- *3 都道府県や都道府県緑化推進委員会などが中心となり創設された制度



「ドコモカムイシリの森」(北海道)での植林活動中における体験学習の様子



「ドコモ群馬の森」(群馬県)での植林活動

地域の特徴にあった生態系保全活動

ドコモでは、街頭や河川の清掃活動、田植え、打ち水など、地域の特徴にあった生態系保全活動を実施しています。21年度は全国各地で125回の活動を実施しました。

研究開発・イノベーション

Research and Development, and Innovation

ドコモR&D(研究開発)は、日本のみならず世界のモバイルシーンをけん引し、新技術・新サービスを創造してきました。ドコモR&Dでは、“お客さまへの新たな価値の提供”と“深刻化する社会課題の解決”により2030年代の持続的成長に向けて、日々研究開発に取り組んでいます。

研究開発とイノベーションの推進	39
オープンイノベーションの推進	43
プロセスイノベーションの推進(トップガン)	48



研究開発とイノベーションの推進

基本的な考え方

IoTやビッグデータ、AI、ロボットなどに代表される第4次産業革命と呼ばれる産業・技術革新が世界的に進みつつあり、新たな経済価値が生まれています。一方で、少子高齢化、ニューノーマル対応など、さまざまな社会課題を抱えています。このような社会背景の中、現在ドコモR&Dでは、実世界の人・モノ・コトを情報化することで未来を予測し、実世界を最適化する「サイバー・フィジカル融合」によるDX推進とIOWN構想の実現に取組むことで新たな体験、効率化、最適化、生産性向上、安心安全の提供などの価値を創出します。具体的には、以下に関する研究開発を行っています。

- ① 多様なデータを結び付け、未来予測/知の発見を実現する「AI」
- ② あらゆる場所で、あらゆる人・ものをつなぐ「5G/6G」
- ③ あらゆる情報の収集と多様なフィードバック手段を実現する「IoT、デバイス」

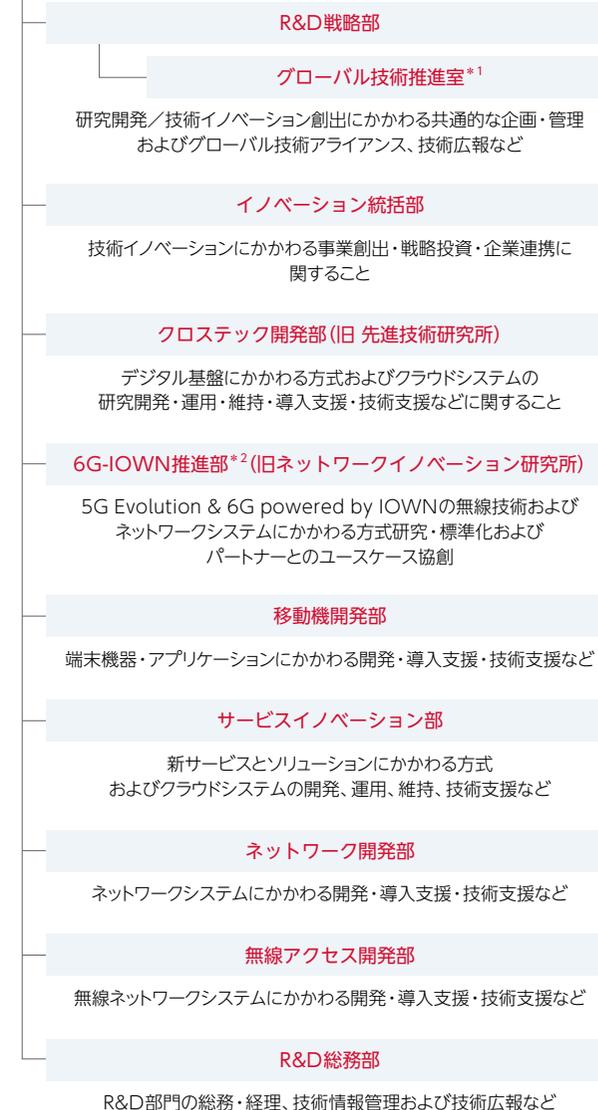
また、外部の企業とのオープンイノベーションにも積極的に取り組んでいます。このような活動を通じて、社会課題を解決し、お客さまやパートナー企業への新たな価値を提供していくことで、ICTによる社会・産業の発展をめざしています。

研究開発体制

ドコモでは、横須賀リサーチパーク(YRP)を主な拠点とし、研究開発部門が中心となって移动通信システムならびに多様な新製品・サービスの研究開発を行っており、R&D戦略部が全体の統括を担っています。継続的な研究開発活動の一環として、デバイス・ネットワーク・サービスのさらなる向上をめざして、各研究および開発部門は、ほかの部門と共同で取り組んでいます。また、デバイス・ネットワークの研究開発は主要メーカーとも共同で行っており、サービスについてはビジネス部門で発案・企画したサービスに対する開発ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールしています。

さらに、グローバルな技術革新に対応するため、研究拠点として米国、ドイツ、中国に拠点をそれぞれ設置しています。これらの海外研究拠点では、ドコモ本社の研究開発部門と連携しながら、5Gやネットワーク仮想化技術などの国際標準化活動に貢献しています。また、モバイル通信サービスに応用可能な先進的・革新的な技術を有するベンチャー企業への投資を目的として、DOCOMO Innovations, Inc.、株式会社NTTドコモ・ベンチャーズ シリコンバレー支店とともに北米におけるベンチャー企業との連携および出資を実施しています。

R&Dイノベーション本部



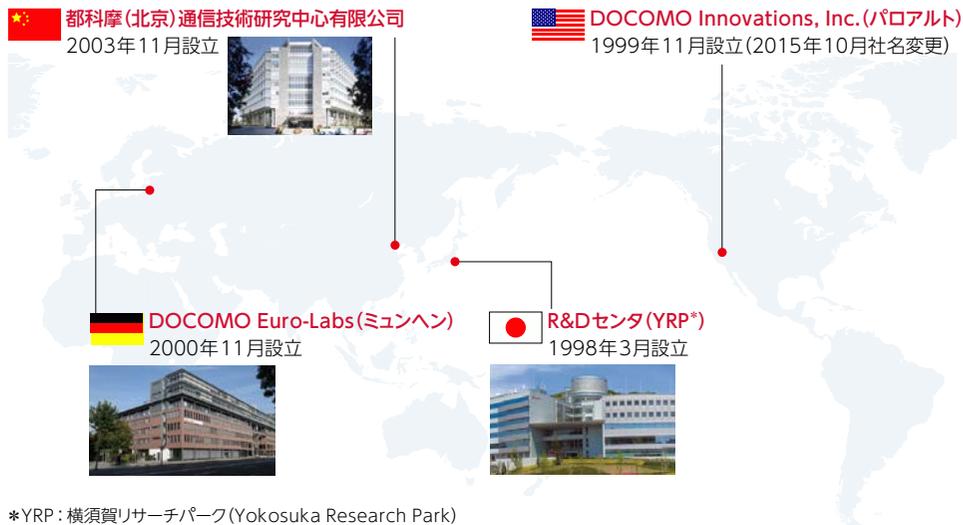
*1 2021年7月に新設

*2 2021年7月に組織変更

研究開発とイノベーションの推進

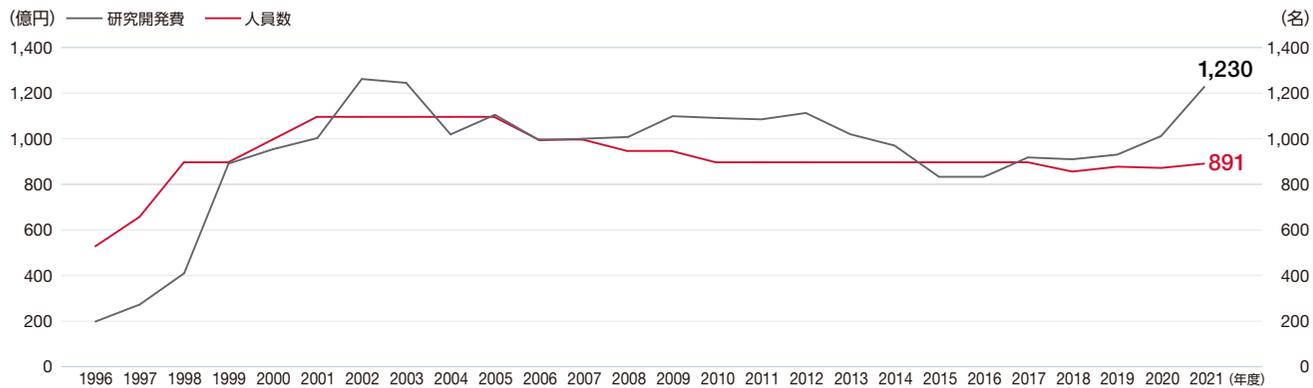
オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)



研究開発費と研究開発人員数の推移

1990年代後半より、研究開発人員数は900~1,100名体制、研究開発費も2000年より毎年約800~1,000億円以上を投じて、世界の移動通信事業をリードし、持続的成長を支えるイノベーションを続けています。

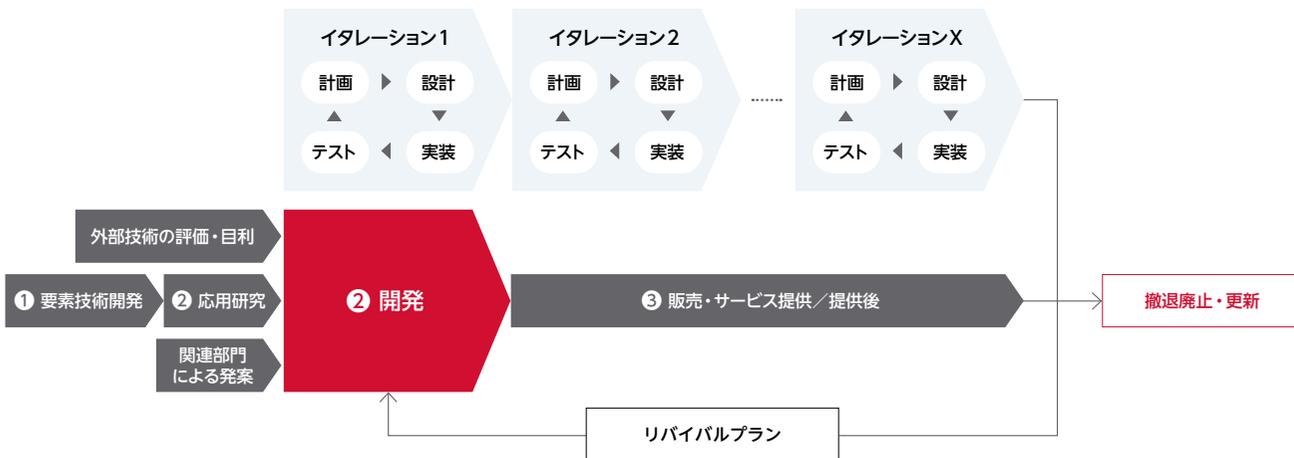


研究開発とイノベーションの推進

オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)

[イノベーションチェーン]



① 要素技術開発

ドコモはNTTグループの主要事業会社の一つとして、NTTの基盤技術に関する研究開発体制を支えています。この取組みにおける技術成果をドコモの事業活動に反映できるよう、NTTとドコモの各研究開発部門は密接に連携して研究を進めています。技術成果の活用例としては、NTTの研究所において基礎研究を進めていた音声認識や意図解釈の技術について、ドコモでの応用研究・開発段階を経て、近年のさまざまなサービスを創出しています。

② 応用研究・開発

インフラ分野については、6G-IOWN推進部を中心に、海外の主要オペレーターと技術交流を行い、外部動向に応じて戦略を立てながら国際標準化への貢献や主要メーカーとの概念実証実験(Proof of Concept : PoC) などにより業界

のエコシステムを先導し、業界の発展に寄与しつつ自社の事業展開における優位性確保を実現しています。また、ネットワーク開発部、無線アクセス開発部を中心に主要メーカーとともに世界へ通じる機能を実装した装置・システムを提供することをめざして開発を進めています。

サービス分野については、ビジネス部門で発案したサービスに対して、サービスデザイン部はシステム基盤開発などを、移動機開発部は携帯電話などに搭載するアプリケーションの開発などを進めています。また、イノベーション統括部では技術イノベーションにかかわる事業創出や戦略的な投資、外部企業との連携強化を推進しています。

サービスイノベーション部は、AIとビッグデータを活用した新サービスとソリューションにかかわる要素技術の開発やクラウドシステムの開発運用、また、全社的なデータ活用推進に向けた基盤整備・技術支援なども行っています。クロ

ステック開発部はビジネス部門と密に連携し、事業に即した技術基盤の開発などを進めています。

ここではドコモの技術のみならず、NTT発の要素技術や、最新の外部技術を取り入れることでマーケットへの提供スピードや価値を高めています。加えて、ドコモの技術によって開発したサービスにより、新たなマーケットの開拓を図ることを推進しています。

③ 販売・サービス提供/提供後

社会情勢、技術開発トレンド、現場での状況・改善案、外部との交流、顧客マーケティング成果などを参考に関連部門より積極的なサービス提案が行われます。販売・サービス提供前には、導入判定会議などにおいて提供判断を行っています。全社横断的な会議体で総合的かつ迅速な意思決定を実現しています。

販売・サービス提供後は、各事業推進部門で定期的にモニタリングを実施し、開始時に定めた目標の達成が困難なサービスについて、リバイバルプランの策定などを行っています。

研究開発とイノベーションの推進

オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)

イノベーション創出の推進

よりスピード感を持って社会課題に貢献するサービスを開発するために、スモールスタートによるイノベーション創出を行っています。近年では社会やお客さまの課題の多様化・複雑化が進み、また事業における競争が激化する中で、現場を知り潜在課題やニーズ発掘することや、素早くソリューション化・収益化することの重要性が高まっています。スモールスタート方式を採用することで、通常の開発よりも早く商用テストに行き着くことができ、より迅速に社会課題に対応した事業展開が可能になります。

社内ベンチャー制度

ドコモグループにおける新規事業創出を促進するための一つの手段として、ビジネスアイデアや技術を有し、経営者としての起業を望む社員を支援する「社内ベンチャー制度」を設けています。本制度では、社員から募集した事業アイデアのうち、審査を通過したアイデアに対し出資し、提案した社員本人を中心とした事業会社を設立します。審査の過程では、外部のメンターのサポートを受け、起業に向けた事業アイデアのブラッシュアップ(市場分析や課題検証など)を行うほか、起業後もドコモグループ関連部による支援を受け、会社・事業の成長に取り組めます。本制度を通じ、ドコモグループ事業へのシナジーやインパクトをもたらす事業が生まれることをめざしています。

新規事業創出プログラム

ドコモでは社内におけるイノベーション創出の推進として、R&D社員が中心の「39works」と、ドコモグループ全社員が応募可能な事業公募制度「docomo LAUNCH CHALLENGE」プログラムを設け新規サービスの立ち上げ・提供など事業創出への挑戦をしています。

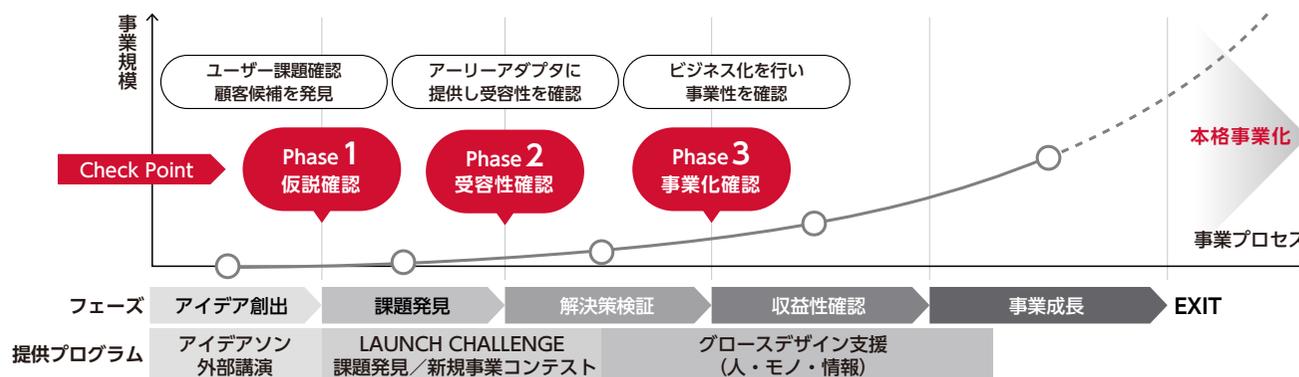
» 39works

「39works」では、外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略に基づき、社外パートナーとプロジェクト体制を組み、「企画から開発・運用・保守まで」を一貫して実施しています。これは、小さく、早くビジネスをスタートし、高速 PDCAでマーケットや社会に問いながら課題解決のためにサービスの品質改善を繰り返してビジネスを育てていくプログラムです。2021年度は4件の新規事業を立ち上げ、3件の新規サービスを提供開始しました。

» docomo LAUNCH CHALLENGE

「39works」の知見をもとに新規事業アイデアを、起業家やデザイナーなどそれぞれの得意分野を背景を持った、多様なメンター陣とともに具体化していくプログラムです。ドコモグループの全社員が応募できます。どんな「不」(課題)を解決する事業なのか、本当にそのニーズはあるのか、どんなソリューションがいいのかを一つひとつ具体的に、市場の声を確かめながら検討するフェーズを実践していきます。最終ゴールは、社員一人ひとりが社会的インパクトをもたらす事業創出にチャレンジし、ドコモにとって新たな収益をもたらすことです。2021年度は141件の応募があり、このうちの一部について事業化に向けて検証を継続しています。

[39worksのプロセス]



研究開発とイノベーションの推進

オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)

知的財産への取組み

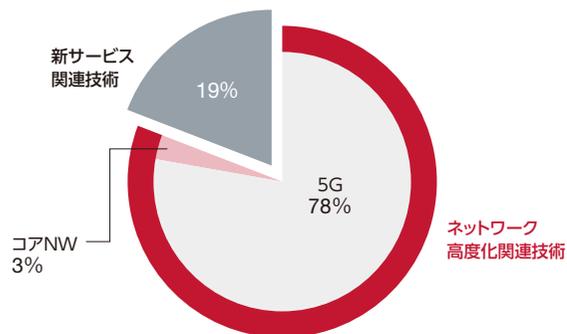
当社では、国内外における競争力を高めるため、継続して知的財産の拡充に努めています。

たとえば、より高度で快適なモバイル通信環境を実現するため、これまでW-CDMA、LTE、LTE-Advanced、5Gや6Gなどのネットワーク高度化関連技術、AIやIoTなどの新サービス関連技術の研究開発を推進し、特許出願を促進してきました。

その結果、2021年度末時点で、国内約4,000件、海外約9,000件の特許を保有しています。

【特許出願状況】

国内特許出願件数：1,079件



ドコモの知的財産

オープンイノベーションの推進

ドコモはこれまでのモバイル通信企業から「付加価値協創企業」への転換を図っています。ドコモにはモバイルネットワークや顧客基盤、安全な決済システムや送客の仕組みなどのさまざまな事業資産があります。これらの資産を、専門性や知恵をお持ちのパートナーのみなさまに利用させていただくことで新たなビジネスを創出し、新たな社会価値を「協創」できると考えています。

特に「5G」「AI」「IoT」の分野において、ドコモやパートナーの技術と、さまざまな仕組みを通じて協創イノベーションを推進し、お客さまへの新たな価値創出を図るとともに、社会課題の解決を図っていきます。新規事業プロセスにおいては、社会課題を含む顧客課題の発見、顧客実証を経て事業化・グロースを行っています。協創イノベーションの中でも39works([P.42](#))のように、パートナー顧客と検証・事業化を行い、事業をゼロから育てていくものから、トップガン([P.48](#))として、法人顧客と検証・商材化を進めていくものもあり、さまざまな協創の仕組みを持っています。

取組みの一環として、2018年2月より開始した「ドコモ5Gオープンパートナープログラム[®]」は、5G開始当初から5G時代のサービスをご利用いただけるよう、幅広いパートナーと新たな利用シーンの創造を推進しています。

》ドコモ5Gオープンパートナープログラム

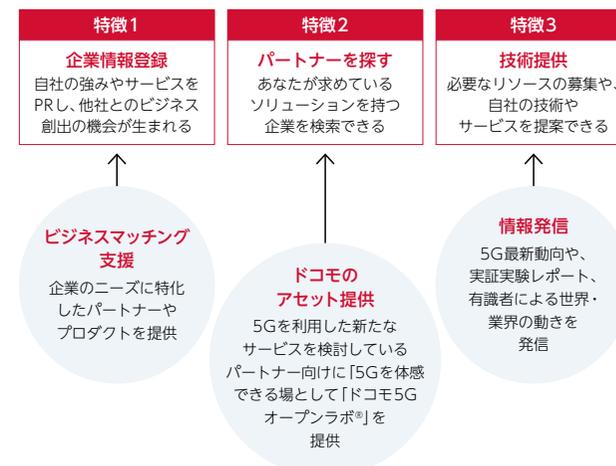
5Gを通じた協創の機会を提供する本プログラムには、2022年6月で5,300社以上のパートナーが参加しています。また、参加中の企業・団体向けには、常設の5G技術検証環境「ドコモ5Gオープンラボ[®]」を開設しており、国内外で10拠

点となっています。さらに、5Gや「映像・AI」「XR」「ロボティクス」などの先進技術を活用したソリューション体験を通して、地域の産業を支える企業との協創によるDX推進やイノベーション推進をめざす「ドコモ 5G DX スクエア」を開設しています。2022年7月時点で全国53拠点に拡大しており、パートナー拠点との連携も推進しています。クラウド基盤をつなげた技術検証環境であるBeyond MECもあわせて構築し、幅広いパートナーとともに5Gの新たな利用シーン創出に向けた取組みを推進しています。

「ドコモ5Gオープンパートナープログラム[®]」では新規に提供開始した5Gソリューションをご紹介するオンラインセミナーも開催しています。具体的なビジネスマッチングやソリューション創出事例を紹介することで、5Gオープンパートナープログラムでのビジネス協創のポイントを掴める内容になっています。

また、5Gの新たな協創ソリューションの創出をめざす「docomo 5G DX AWARDS[®]」を開催しています。

【「ドコモ5Gオープンパートナープログラム[®]」でできること】



» docomo 5G DX AWARDS

2020年度から「docomo 5G DX AWARDS®」を開催しています。本コンテストは、各企業が保有する技術やプロダクト・デバイス、サービスを募集し、各企業とともに新たな協創ビジネスの実現をめざしています。

2021年度は12業界×3つの社会課題(イシュー)の全36テーマを設け各企業が保有する特徴的なアセットを募集し、5Gサービスの活用意義を審査、表彰しました。入賞した「DataMesh Director」、「Buddycom」は、5Gソリューションとしての商材化を実現しました。

3回目の開催となる2022年度は、テーマをSDGsとし、企業が保有するアセットの発掘を推進し、5Gのモバイル通信を活用して、さまざまな産業でSDGsの達成に貢献するソリューション創出に向けた取組みをさらに加速していくことをめざします。

ベンチャー企業との協創

ドコモは、社会環境や業界のトレンドを見据え、子会社のNTTドコモ・ベンチャーズを通じたベンチャー投資および共創サポートによって、ベンチャー企業の成長支援およびベンチャー企業との共創サポートを実施しています。

投資活動では、ドコモが2021年10月に発表した「新ドコモグループ中期戦略」の実現に向けて、当社ビジネスとのシナジーを想定した戦略的投資を行うとともに、2022年4月に新たに設立した運用総額150億円の「ドコモ・イノベーションファンド3号投資事業有限責任組合」を通し、中期戦略のさらに先を見据えた、新たな世界を創り出す国内外の有望スタートアップとの関係構築を図っていきます。

共創サポートにおいては、起業家とのさらなる接点強化を

目的にコワーキングスペースおよび伴走型インキュベーションプログラムの運営を行い、これまでにシード・アーリーステージのスタートアップ23社を採択し支援を行ってきました。また、スタートアップ向けビジネスセミナーを定期的で開催し、当社とベンチャー企業のビジネスマッチング、当社社員と起業家の交流促進による共創サポート、および若い起業家の成長支援を行っています。

2021年度の共創サポートの一つとして、5G時代の映像視聴体験の拡張に取組みました。リアリティの高い映像を遠隔で手軽に共有したいニーズが高まる中、映像配信を実現する上でコンテンツやデバイスなど、さまざまなレイヤーを統合して最適なシステムを構築していくことが必要であり、パートナーとの共創が必須でした。そこで、ベンチャー企業が持つアセットを活用し、ドコモのインフラとの組み合わせで効果的にお客さまの課題解決を進めるパートナーシップを構築しました。

外部パートナーとの協働

» ライフスタイル共創ラボ

ライフスタイル共創ラボは、「一人ひとりが輝き、寄り添いながら、あらゆる可能性が広がっていく社会」“Wellbeing Society”の実現に向け、2021年9月に開始しました。

ドコモが研究開発を行っている複数の技術を活用し、ドコモとパートナーが持つ技術やアセットを組み合わせ、技術の価値検証・磨き上げを行い、人々の生活がより豊かで便利になるように新たなライフスタイルを創出する取組みです。特にドコモとNTT研究所の技術をさまざまな産業分野で活用可能とする「イノベーション共創基盤」をパートナーとともに

に活用し、スピーディな開発や、産業分野を横断した新たな価値創出をめざします。

» 取組み事例

- ・バーチャル技術を活用したZ世代向けの新たなファッション体験
- ・地域アプリを中心とした住民の生活向上(千葉市 海浜幕張地域)
- ・神戸市のスマートシティに関する取組み
- ・五島市との移住・観光促進実証
- ・高齢者の介護予防に向けたAIの豊田市実証実験
- ・モバイル空間統計の進化によるまちづくりDXの推進
- ・バーチャル銀座
- ・オープンイノベーションオフィス

研究開発とイノベーションの推進

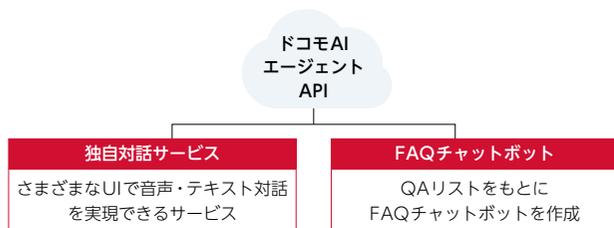
オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)

「ドコモAIエージェントAPI」商用提供

法人のお客さま向けに対話型AIサービス「ドコモAIエージェントAPI[®]」を提供しています。本サービスはドコモの「my daiz」にも使用しており、目的別にシナリオを作成することで、それに沿った一問一答やユーザーとの自然な対話を可能にしています。また、本サービスで作成された対話型オリジナルエージェントは、音声認識・自然言語処理・音声合成機能を有しており、ユーザーと音声での対話が可能となります。

〔「ドコモAIエージェントAPI」の仕組み〕



ドコモは、本サービスを通じて、パートナー企業と新たな対話ソリューションを推進する「ドコモAIエージェントAPIパートナープログラム」を提供し、エンドユーザーに新しい対話サービス利用体験の創造、パートナーとのWin-Winのビジネス関係の構築をめざします。たとえば、多言語翻訳の事例では、日本語で作成したシナリオを外国語へ自動翻訳するサービスとして連携できており、ドコモだけではなし得ない製品です。AIエージェントの実現により、自然なコミュニケーションを通じて、パートナーの多彩なサービスをより身近にし、お客さま一人ひとりのお得、満足、安心を提供していきます。



「docomo MEC^{*1}」を商用提供

ドコモのネットワーク網と接続したコンピューティング設備(以下、MEC基盤)を用いたサービスを用いて低遅延を実現する「docomo MEC[™]」の商用提供をしています。5GのSA方式にも対応し、MECダイレクト[™]を用いた低遅延でのアクセスを実現するとともに、ドコモが開発した画像認識API^{*2}などの技術や、ドコモおよびパートナーが提供する映像伝送、VR・ARといった12ソリューションを搭載しています。

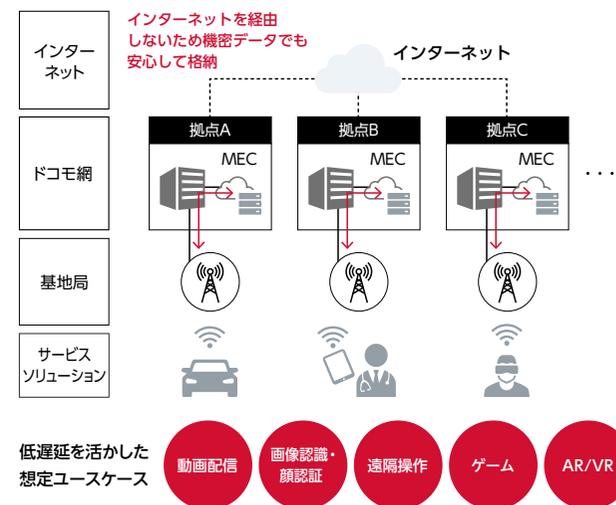
また、2022年5月までに全国に新たに5拠点を追加し、低遅延でドコモのネットワークをご利用いただける範囲を全国9拠点へ広げることで、必要な場所で利用用途に適した低遅延・高セキュリティなネットワークの利用が実現し、地域に結びついた課題を解決できるようになりました。

今後はMEC基盤に搭載するソリューションを順次拡大し、新しい価値の創出や社会課題の解決への貢献に努めます。

*1 2022年7月1日からの名称で、6月末までの名称はドコモオープンイノベーションクラウド[®]

*2 画像認識技術の一部は、NTTグループのAI「corevo[®]」を構成する技術

MECダイレクトによる
低遅延、閉域網による高セキュリティ



※MECダイレクトは東京・神奈川・大阪・大分・東北・東海・北陸・中国・四国の全国9拠点でご利用可能です(東北拠点は近日対応予定)

docomo Open Houseの開催

ドコモおよびNTTグループの最新のテクノロジーやソリューションを紹介する「docomo Open House」を毎年開催しています。

2021年度は「docomo Open House' 22」としてオンライン会場とリアル会場のハイブリッド形式で開催し、オンラインでは11,892名、リアルでは2,506名にご参加いただきました。

5G/6G、AI、XRなどのテクノロジーやスマートシティ、働き方改革、グローバルに関連するソリューションなどさまざまな領域の取組みをオンライン(233件)およびリアル

研究開発とイノベーションの推進

オープンイノベーションの推進

プロセスイノベーションの推進(トップガン)

(102件)で紹介し、さらに最新の取組みや協創をテーマにした講演動画(9件)の配信など多彩なプログラムを展開しました。また、全展示がどのSDGsの目標に貢献しているかについて発信しました。

ドコモおよびNTTグループの取組みを通じて、お客さまの付加価値向上および社会価値の創造を果たしていくことをステークホルダーへ幅広くアピールでき、さまざまなパートナーとのコラボレーションを強化する重要な機会となっています。

Topic 5GオープンRANエコシステム (OREC)

オープンRANとは、無線基地局の仕様をオープンかつ標準化することにより、さまざまなベンダの機器やシステムとの相互接続を可能とする無線アクセスネットワーク(RAN)です。

ORECは、オープンRAN普及のために、2021年2月にドコモとグローバルベンダ12社が立ち上げたプロジェクトです。2022年6月時点で13社が参加しています。ドコモはLTEでのマルチベンダ化の実績から、主導的役割を担っています。

ドコモは世界で初めて全国規模で、オープンRANでの5Gサービスを開始しました。さらに、海外通信キャリアも海外にいながらドコモの検証環境を利用できる「シェアードオープンラボ」を2022年2月に提供開始しました。

ORECにより、さまざまな国や地域で柔軟な無線アクセスネットワークの構築が可能となるため、誰も取り残されることのない豊かな未来の実現、機器の価格の適正化、安定した通信環境の提供につながります。

[5GオープンRANエコシステム]



Topic 遠隔医療支援

5Gネットワークとクラウド基盤を活用し、国産初の手術支援ロボット(hinotori™サージカルロボットシステム)を遠隔操作して手術を支援・指導する実証実験を進めています。将来的には完全な遠隔ロボット手術の実現をめざして、国立大学法人神戸大学、株式会社メディカロイド、神戸市と連携して取り組んでいます。また5G、クラウド基盤、高精細リアルタイム映像伝送システムを活用し、「内視鏡映像の遠隔同時閲覧」や「エクモカー支援」に関する実証実験も、パートナーとともに開始し、地域医療格差の解消に向けた取組みや次世代の医療向けソリューションを進めています。



Topic

マルチデバイス型メタバース [XR World]

バーチャル空間でさまざまなコンテンツを気軽に体験できる、マルチデバイス型メタバース「XR World」を2022年3月に提供開始しました。NTTグループが展開する新ブランド「NTT XR」の取組みの一つです。

アバターを通し、お客さま同士がコミュニケーションを取りながら、音楽・アニメ・ダンス・スポーツ・教育・観光など、幅広いジャンルのコンテンツを楽しめます。アプリ不要でWebブラウザから、一部を除いて無料で参加でき、専用のHMD(ヘッドマウントディスプレイ)がなくても、スマートフォン・タブレット・パソコンから気軽にメタバースを体験することができます。さまざまなパートナーと協力し、コンテンツや機能を拡充していきます。メタバースを通じてバーチャル空間ならではの新しいコミュニケーション文化をお客さまに提供していくとともに、XRを中心とした多種多様な産業への貢献をめざします。



研究開発とイノベーションの推進

オープンイノベーションの推進

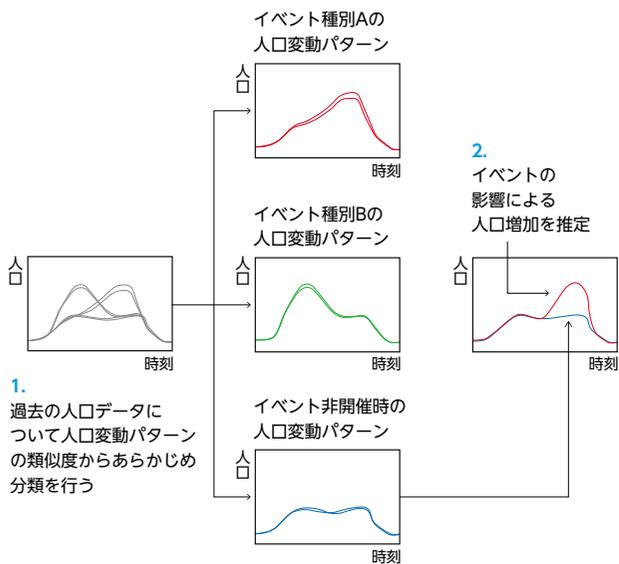
プロセスイノベーションの推進(トップガン)

Topic

将来駅混雑予測技術

2021年8月に、人口分布データを用いて、初めてイベントが開催される場所でも、イベント終了後の駅混雑状況を予測できる「駅混雑状況予測技術」を開発しました。過去のイベントでの駅乗降者数の推定情報と、人口分布データや気象データとの関係性をモデル化し、AI技術を用いて、初めてイベントが開催される場所での駅乗降者数を予測できるようになりました。

【イベント参加人口抽出技術】



Topic

6Gユースケースの早期開拓としての「人間拡張」の基盤開発

6G時代の新たな価値提供に向け、ネットワークを介して人間の感覚・動作を拡張する「人間拡張」を実現するための基盤を世界で初めて開発し、2022年1月に報道発表しました。「身体のコピキタス化」「スキルの共有」の実現に向け、体形の異なる人やロボットの間の自然な動作の共有、大きな動作をもとにしたきめ細かな動作の再現および本基盤を介したスキルのダウンロードの実現をめざします。

6Gの特徴的技術の一つである超低遅延化により神経の反応速度を超えるネットワーク通信速度が実現すると、脳や身体の情報をネットワーク接続し、ネットワークを介して人間の感覚を拡張できると考えられています。

本基盤では、「センシングデバイス」から人間の筋肉の動きなどの情報を取得し、最適化して物理的運動に変換することで人間拡張を実現していきます。

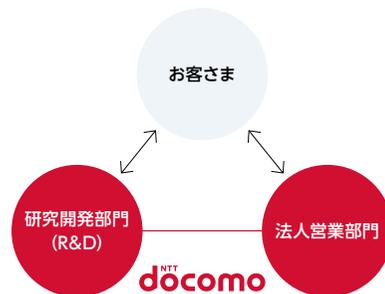
🚩 6G時代の新たな提供価値「人間拡張」を実現する基盤を開発



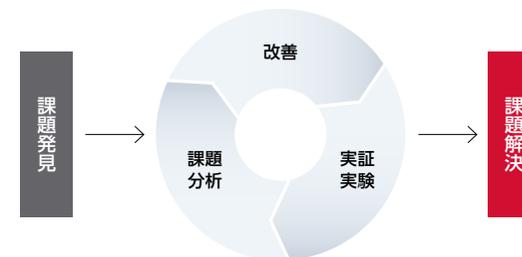
プロセスイノベーションの推進(トップガン)

「お客さま」「研究開発部門(R&D)」「法人営業部門」の三者が一体となり、「ドコモの技術」を「お客さまの価値」に変え、お客さまの課題の解決を図る新しいソリューション開発「トップガン」に取り組んでいます。「トップガン」でのR&Dと法人の連携はドコモ本社内に留まらず、地元の企業・自治体の課題を解決するために全国の支社・支店の法人営業担当者が自発的にこの取組みに参加しています。R&D部門と全国支社・支店の法人営業部門の人的交流を生み出し連携ができるように「トップガン」にかかわる情報を全国で共有できる体制も整備しています。技術を開発したR&Dのメンバーが、現場に行くことで、その技術が課題解決に役立つかどうかをその場で判断し、より最適な提案を即座に行えるようになり、スピード感あるソリューション創出を実現します。R&D部門が法人部門とともに現場へ出かけ、ニーズとシーズをつなげることで、①課題検証と解決を同時進行で、スピーディーに進めるプロセスイノベーションの推進、②技術の可能性を顧客の価値へと変換、③先端技術を駆使したお客さまの課題解決につながるソリューションへの誘導といった効果が出てきており、協創の加速をめざします。2022年6月末時点で、総取組み数は56件、商材化は16件、進行中プロジェクトは3件となっています。

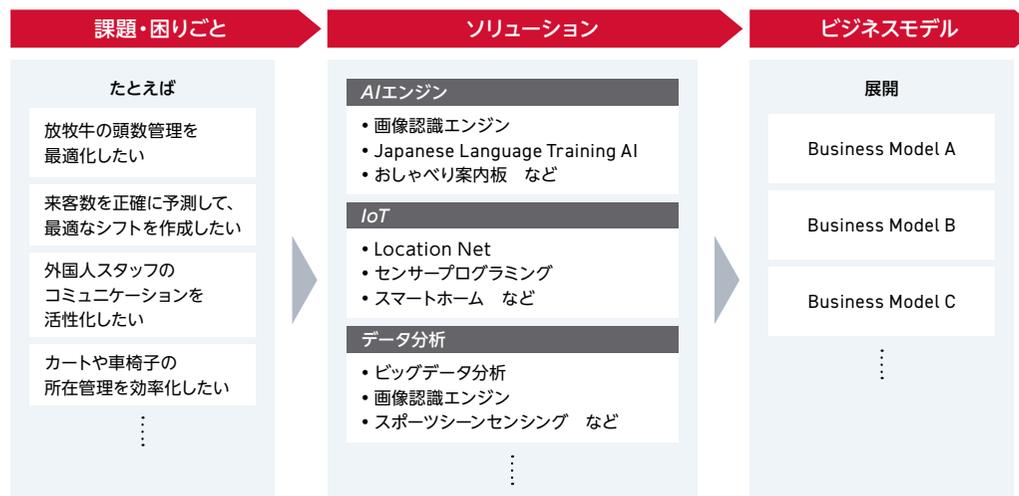
1. 課題と技術をつなぐ三位一体の開発体制



2. 課題の検証と解決が同時に進行する



3. 技術の可能性を顧客の価値に変える



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。

製品・サービスへの責任	50
子ども、シニア、障がいのある方への配慮	52
お客さま満足	54
お客さまへの働きかけ	56
社会貢献の取組み	57
ドコモの被災地支援	59
NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)	61



製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

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。設計段階から携帯電話の安全性にかかわる基準を作成し、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、障がいのある方や国籍を問わず誰に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・納品時における関連規制で定められたラベリングの実施、グリーン調達に基づく梱包材の使用など、あんしんで安全な製品として基準を完全にクリアした段階になってはじめて、お客さまのお手もとにお届けすることができます。

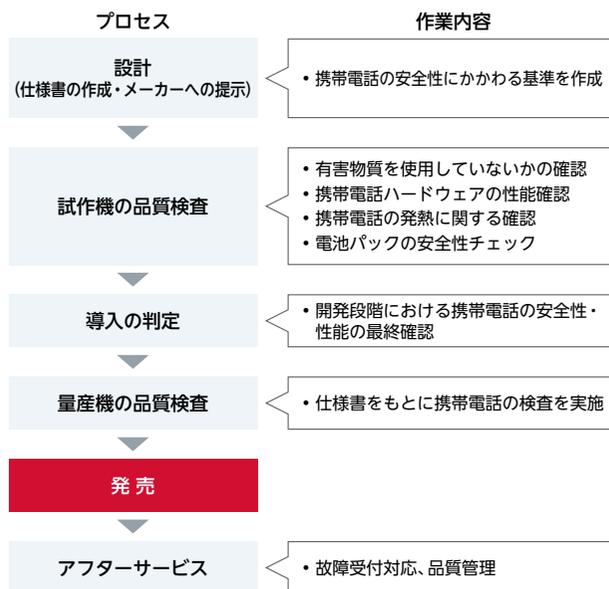
また、発売後に故障や品質問題が発生した場合の対応窓口として、故障受付拠点を全国に配置するとともに、オンラインでの修理受付体制も整備しています。お客さまからいただいたご指摘に対しては速やかに原因を究明し、さまざまな角度から品質の向上を検討の上、改善につなげています。重大な不具合などが発生した場合には、副社長を最高責任者とする「端末対策委員会」を開催し、不具合の内容と原因を確認した上で対応方針を決定し、お客さまに迅速に対応するための社内体制や周知方法を確立しています。

なお、ドコモでは法人営業部門や機能分担子会社2社^{*1}においてISO9001^{*2}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。

^{*1} ドコモ・データコム(株)、ドコモ・テクノロジー(株)

^{*2} 2022年3月末時点

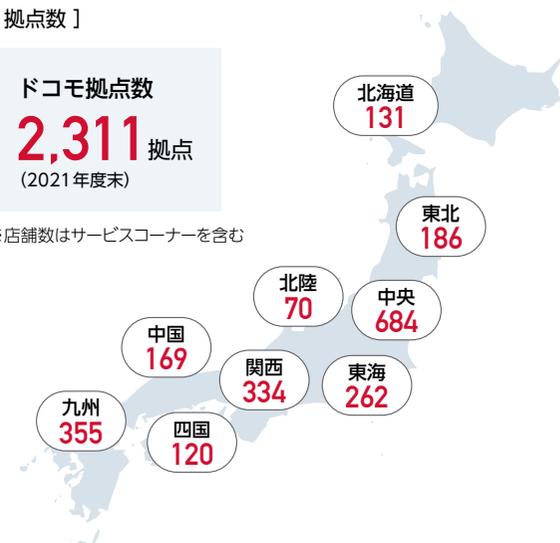
[標準的な品質管理フロー]



[拠点数]

ドコモ拠点数
2,311 拠点
(2021年度末)

※店舗数はサービスコーナーを含む



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データ通信により実施できるため、お客さま使用中の端末をタイムリーに更新できるのはもちろん、工場の出荷前の製品や店舗在庫に適用し、いち早く改善品をお届けすることが可能です。ソフトウェア更新機能を搭載した製品を対象に、常に最新バージョンをご提供できるようにしています。なお、OSバージョンアップ提供後のソフトウェア更新は、最新のOSバージョンを対象に実施します。

ソフトウェアアップデート

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

製品・サービスの情報開示

ドコモでは、お客さまが製品・サービスを安全かつ快適にご利用いただくための情報を適時適切に発信することに努めており、全国のドコモショップやWebサイトなどを通じて行っています。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がドコモの情報を入手いただけるよう、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」の一部店舗への設置を実施しています。

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の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必要なく、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購入いただくことができます。

- ☑ 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（おたすけロボット）

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便乗し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ご提供するものです。

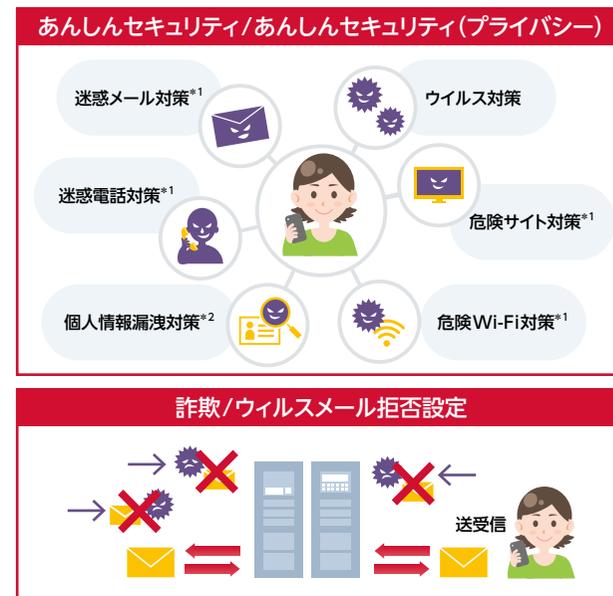
ドコモでは、フィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険URLが含まれるメールを拒否する機能、メールにウイルスが添付された場合に駆除する機能（「詐欺/ウイルスメール拒否設定」）、ドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能を無料で提供しており、「あんしんセキュリティ」とあわせてご利用いただくことで、より安心して携帯電話・スマートフォンをご利用になれます。

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・対処方法のアドバイスを表示することで、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」のIDとパスワードを盗み取ることによる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設定」を提供し、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ような機能も提供しています。

2021年11月からは、らくらくスマートフォンなど生体認証を搭載していないスマートフォンにも対応を開始しました。



- *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

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

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「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3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

» 遠くにおい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ないため、そうした犯罪から子どもを守ることができるよう、家族(保護者)が遠くからで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することができるほか、子どもに危険が迫ったときにブザーを鳴らすことや、電源が切られた際に家族に居場所を自動で通知することができます。また、離れて暮らすシニアの見守り用としても活用することができます。

【「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／
2022年8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

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティスタイル)

» お客さまの声をもとに「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

「ドコモ・ハーティスタイル」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。下表の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・ハーティスタイル」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> <ul style="list-style-type: none"> ① らくらくホンシリーズの開発 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.53 ③ 「ハーティ割引」の提供 P.53 ④ 「点字請求サービス」の提供 P.54
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> <ul style="list-style-type: none"> ① ドコモショップのバリアフリー化 P.106 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.106 ④ ドコモショップスタッフ向け研修の実施 P.105 ⑤ 電話リレーサービスの実施 P.54 <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> <ul 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.54 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.59 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席

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

【ユニバーサルデザインを意識した製品の開発(らくらくホンシリーズ)】
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て、見やすさや使いやすさに配慮した製品の開発に注力しています。

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

ドコモらくらくホン・あんしんスマホ

「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。

見える電話(聴覚に障がいのある方向け)

「見える電話」は、通話相手の音声を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) 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。



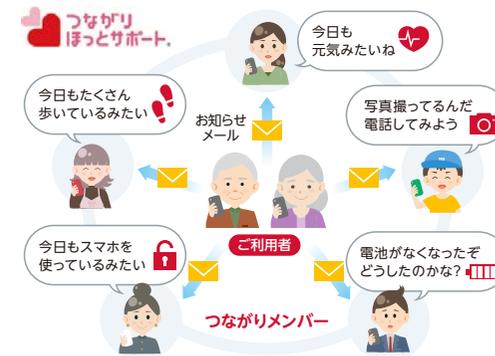
見える電話

つながりほっとサポート

「つながりほっとサポート」は、携帯電話の利用状況(歩数・画面ロックの解除の有無・電池残量)やご自身が入力した毎日の体調情報を、指定した「つながりメンバー」にお知らせするサービスです。(らくらくホン、らくらくスマートフォン向け)

たとえば、離れて暮らす家族に日々の生活の様子を伝えることができ、会話のきっかけになります。また、長時間使われていないといった情報から、体調不良などにいち早く気づ

くことができ、「シニア向け見守りツール」として活用されています。



つながりほっとサポート

ハートィ割引

「ハートィ割引」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おり、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 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」「名義変更」「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

*「ハートィ割引」のお申込みと同時に手続きをされた場合のみ

ハートィ割引

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

▶ 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。2021年度は約31,000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、緊急通報受理機関等を含みます)を、通訳オペレータが手話・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により開催し、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、2021年度までに約970回開催、延べ約12,400名の方に受講いただきました。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。2022年3月現在で2,192万契約となっています。

☑ あんしん遠隔サポート

▶ 社内向け研修

製品・サービスの開発やお客さま接点のサポート担当など、ユニバーサルデザインに対する理解を深めることが特に重要な社員に対して、研修・講演を行っています。2021年度は、合理的配慮に関する勉強会を実施しました。

ドコモでは、今後もこうした社員のユニバーサルデザインへの意識を高める活動を展開していきます。

▶ 子育てサポート割引・子育て応援プログラム

ドコモは、2016年から子育て世代の家族とのエンゲージメント強化を目的に「ドコモ 子育て応援プログラム」を提供しています。

衛生用品や玩具などと交換できるよう、小学生以下のお子さまがいる家庭に毎年1回dポイント(3,000



ポイント)をプレゼントするほか、成長にあわせて選べる知育アプリが最大13か月間無料になります。このほかにも無料でデータ保管クラウドのご利用やフォトブック作成ができます。

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歳になった次の3月31日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。

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さま相談室、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433万件に上ります。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3.7万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

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

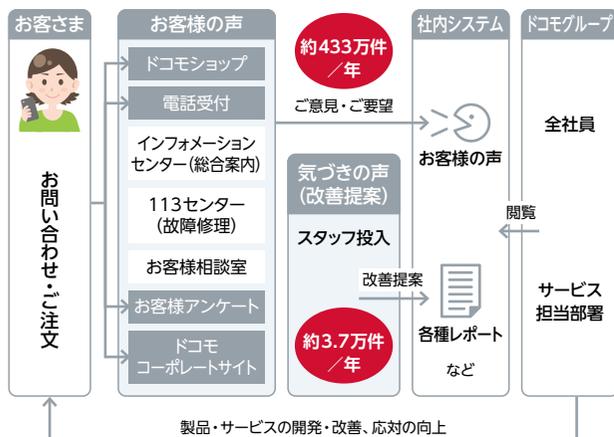
NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

「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、いただいた「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。収集された「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なっており、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さま相談室などの電話受付、ドコモコーポレートサイトの「お客さまサポート」などで収集され、社内システムに即時反映されるほか、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、製品やサービスへのお客さまから寄せられたご意見・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、お客さまとの接点を通じて寄せられた直接の声だけでなく、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。

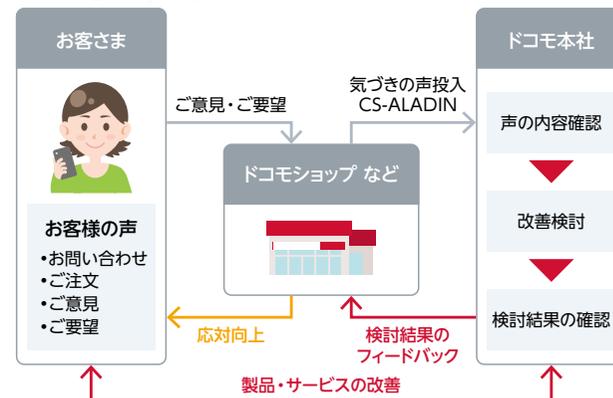
☑ お客さまの声を活かした取組み

「気づきの声」を用いたお客さま満足度の向上

お客さま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・社員がお客さま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」は社内システムを通じ直接、本社担当部署に届けられ、製品・サービスや事務処理などの改善に役立てられます。

「気づきの声」の流れ



事例

2021年度における、お客さまとドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善された主な事例は以下のとおりです。

災害・避難情報、災害時のお役立ち情報がスマートフォンから簡単に確認可能に

2021年5月18日より、「dメニュー-災害情報」のサービスを開始しました。

お客さまご自身の地域にあわせた災害、警報・注意報や避難所、ドコモの無料充電サービス設置場所などのお役立ち情報を確認できるよう改善しました。

法人のお客さま向け会員プログラム「ドコモビジネスメンバーズ」のサービスを提供開始

2021年7月1日より、法人のお客さま向け会員プログラム「ドコモビジネスプレミアクラブ」は、よりサービスを拡充し、新プログラム「ドコモビジネスメンバーズ」へリニューアルしました。

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

「ギガプラン上限設定オプション」の上限データ量が 任意のステップで設定可能に

2021年8月30日より、「ギガプラン上限設定オプション」にて設定できる上限データ量をこれまでの1GB(ステップ1)に加え、3GB(ステップ2)および5GB(ステップ3)でも設定ができるようになりました。

▶▶ 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さま、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さまに対して実施しています。2021年度は、年間約303万件(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。

お客さま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、さらなるお客さま応対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」といったお客さまからのご意見は、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し出しや、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さま視点にたった 広告やサービスの提供

ドコモでは、「お客さま重視の経営」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、2022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対応やお客さま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さま目線でチェックする際に役に立っています。

*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 お客さま満足度の向上

「気づきの声」やお客様アンケートに加え、2015年度よりdポイントクラブ会員(約9,038万名、2022年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたお客さま満足度分析を実施しています。

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の総合満足度を与える影響度も把握することができます。

今後も、お客さま満足度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、お客さま満足度の向上に努めていきます。

お客さまへの働きかけ

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

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

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。お客さま自身だけでなく、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

振り込め詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、直近5年間で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

【主な振り込め詐欺防止対策】

対策概要	対策詳細
受付審査の強化	<p>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</p> <p>・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確認を実施</p> <p>・ドコモオンラインショップやahamoサイトなどの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</p> <p>警察から本人確認の求めがあり、本人確認に応じていただえずに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</p> <p>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>
警察との連携	<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	<p>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</p> <p>*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</p>

社会貢献の取組み

基本的な考え方

社会貢献活動方針

私たちドコモグループは、公私において地域社会と交流を図り、社会貢献活動を通じ、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。

また、急速に発展するICTの普及によりスマートフォンやケータイがもたらす「負の側面」を払拭するなど、健全な社会の発展に貢献する企業をめざします

具体的には、以下の5つの重要テーマを中心に取組んでいきます。

ドコモグループが掲げる重要テーマ

- ① 「あんしん・安全への取組み」
- ② 「次世代への取組み」
- ③ 「災害への取組み」
- ④ 「環境への取組み」
- ⑤ 「地域社会への取組み」

マネジメント体制

ドコモ本社が活動の基本方針や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。

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

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の把握を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。

2021年度は、約58億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。

NTTグループでは持続可能な社会の実現に貢献していくことを「NTTグループ サステナビリティ憲章」の中で定めています。この考えに則って、「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、具体的な活動計画をもとに、ドコモグループ各社で社会貢献活動を推進しています。

*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

【ドコモグループの社会貢献活動実績(2021年度)】

NTT6つの柱	金額	件数
自然環境保護	980百万円	136件
社会福祉	130百万円	143件
教育・文化振興	1,779百万円	145件
地域振興・交流	719百万円	303件
国際交流	26百万円	4件
スポーツ振興	2,162百万円	42件
総計	5,797百万円	773件

*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	67.40%	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.59 P.61
慈善活動	2.10%	被災地支援募金(チャリティサイト)の実施 P.59
商業的	30.60%	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。

【「社会貢献活動社長表彰」の受賞状況】

年度	表彰対象	テーマ
2019年度	1件	・東日本大震災などの被災地におけるボランティア活動
2020年度	1件	・地元地域(東京日本橋)での防災対策活動
2021年度	1件	・防犯パトロールを主とした安全啓発と青少年育成活動

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。2021年度は55名の社員が取得しました。

2021年度は、NPO団体の基盤強化支援と社員ボランティア推進を目的に、プロボノ活動の施策を行いました。11名の社員が3団体に対し、課題解決に向けた活動支援を行いました。

また、コロナ禍において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。これまでドコモグループ全体で約100件の募集情報の提供を行い、延べ約220名以上の社員が応募し活動しています。(2022年6月末現在)

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.60**)。

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」

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

「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危険や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」、中学生向けの「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、2021年度は約4,700回開催し、約75万名が受講しました。

▶ スマホ・ケータイ安全教室

2004年から18年間の累計(2022年3月末現在)

約 **96,000** 回 / 約 **1,486** 万名

芸術・文化・スポーツ

▶ 創作絵画コンクール「第20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。

20回目の開催となった2021年度は絵画部門お



「タオル屋さん」
第20回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
未就学児童の部 受賞作品

よびデジタル絵画部門に総計129,646作品の応募があり、累計応募作品数は188万点を超えました。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。



「にじいろの羽のかぶとむしの家」
第20回 ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 受賞作品

▶ 大宮アルディージャ・大宮アルディージャ VENTUS 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 でそれぞれ1回開催した「ドコモプレゼンツマッチ」ではコロナ禍における開催ではありませんでしたが、万全の対策を期した上で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、地域貢献と青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」はこれまで約300回開催し、延べ約6万名以上の子供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。今後もサッカーを通じて地域の活性化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、チャリティサイトを開設し、窓口となってお客さまに募金を呼び掛けています。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。2021年度の募金活動実績は以下のとおりです。

【被災地支援募金実績(2021年度)】

被災地支援募金名	募金総額	件数	募金平均額*	受付期間
令和3年7月 大雨災害支援募金	14,425,377円	19,994件	721円	7月9日～ 7月30日
令和3年8月 大雨災害支援募金	5,746,491円	10,664件	539円	8月23日～ 9月17日
2021年度計	20,171,868円	30,658件	658円	

*募金総額÷募金件数

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。

目先の課題解決に走ることなく、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。

[미래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	2021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"> ・宮城県、福島県を中心に農業も肥料も使用しない自然栽培米の栽培実証を展開(5年目) ・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
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」の商用販売開始 <p>林業安全管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業従事者危険通知・コミュニケーションシステムのプロトタイプを開発
地域に寄り添い、未来をともに考える	<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30回開催 <p>交流・関係人口増</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に続き、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 <p>街づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5G・先端技術を活用した街づくり実現に向けて、西会津町、双葉町とそれぞれ連携協定を締結 <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社員とをつなぐ場として、東北復興マルシェをオンラインにて開催

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、解決策をまとめて企画案として町にプレゼンします。

コロナ禍の中、オンラインと現地訪問のハイブリッド式で開催した2021年度は、ドコモ社員と町役場職員の官民合同チームで4か月間の議論を重ね、町の関係者に対して最終発表を行いました。

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」を実施しました。

☑ 東北復興・新生支援「笑顔の架け橋Rainbowプロジェクト」



最終発表を真剣に聴講する楡葉町の松本幸英町長



楡葉町中学生とドコモ岩手社員メンター(オンライン開催)

製品・サービスの責任

子ども、シニア、障がいのある方への配慮

お客さま満足

お客さまへの働きかけ

社会貢献の取組み

ドコモの被災地支援

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

» 生きがいづ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開催できなかったため、被災地域の連携復興センターへ寄付を行い、災害公営住宅などで地域コミュニティ活性を目的にしたイベント開催などにご利用いただいています。

また、東日本大震災の被災地復興支援とともに、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、2012年度から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年度はドコモグループ社員約6,000名がこの取組みに参加しました。

ドコモは今後も被災地復興に貢献できるよう、復興支援の取組みを行っていきます。

*2020年度までは「東北応援社員募金」として実施していましたが、2021年度より「災害復興等応援社員募金」へと拡大し実施しています

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。

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挙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。

20回目となる2021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2021年までの総授賞件数は68件(優秀賞49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り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。2021年度

は、計16名に支給し、支給額は2,347万円となっています。MCFが2002年から2021年までに支援した留学生は延べ353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。

2021年度は、計30名に支給し、支給額は1,782万円となりました。

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」に取り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。2021年度は、48団体に総額3,984万円助成しました。MCFが2003年から2021年までに助成した助成団体の累計は1,022団体、総額5億6,780万円となりました。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

安心・安全でレジリエントな社会

Building a Safe and Resilient Society

ドコモは通信事業者として、携帯電話をいつでも、どこでもお使いいただける通信環境の提供を使命とし、安心・安全で、快適なお客さまのコミュニケーションの向上に努めています。ネットワーク本部を中心に、端末やアプリケーションを含めたトータルでのネットワークサービス基盤の構築・運用に加え、災害時における通信の確保や携帯電話の電波の安全性への配慮、高度化・深刻化するセキュリティ脅威への対応など、常にお客さまに信頼されるネットワークの提供に取り組んでいます。

ネットワークサービスの提供	63
ドコモの災害対策	66
電波の安全性	69
情報セキュリティ・プライバシー保護	70



ネットワークサービスの提供

基本的な考え方

ドコモでは、お客さまに常に信頼していただける、よりよいネットワークの提供に取組んでいます。基地局の整備などによる「サービスエリアの拡大」により、都市部・地下鉄・過疎地・遠隔地など、「どこでも」つながる状態をめざしています。また、24時間365日体制で、平時のみならずイベント開催時においても、「いつでも」つながる状況を確認できるよう取組んでいます。

さらには、仮想化技術を適用したネットワークの提供により、通信混雑時におけるつながりやすさや、故障時における通信サービスの確保など、信頼性の向上に取り組んでいます。

ドコモが提供するネットワークの全体像

ドコモのネットワークは、無線アクセスネットワーク、コアネットワーク、サービスプラットフォーム、各種基幹システムおよびオペレーションシステムにより構成されています。

サービスエリアの拡大

▶ 基地局の整備

通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリア拡大のため、基地局の整備を精力的に行っています。LTEについては、より通信速度の速いPREMIUM 4Gの高速対応基地局数を拡大しています。

研究開発には1990年代後半より900～1,100名体制を

維持し、研究開発費も2000年より毎年約800～1,000億円以上を投じて持続的成長を支えるイノベーションを続け、世界の移動通信事業をリードしています。また、第5世代移動通信方式(以下、5G)の基地局整備を行い、2020年3月25日には、商用サービスの提供開始に至りました。2022年3月末までに約2万局を整備しており、今後も2023年度末人口カバー率90%に向けて基地局整備を継続していきます。

▶ 基地局建設時の姿勢

基地局を新設する際には、関連法令に規定がある場合はそれに則り、ない場合は社内規程で定めた範囲の地域住民のみなさまにいていないに説明した上で建設に着手しています。なかには、電波に対して不安を感じる方や、電波塔の建設に伴う違和感を覚える方もいらっしゃいます。真摯な説明を心掛け、建設の際には地域のみなさまの安心・安全を最優先し、工事を行っています。

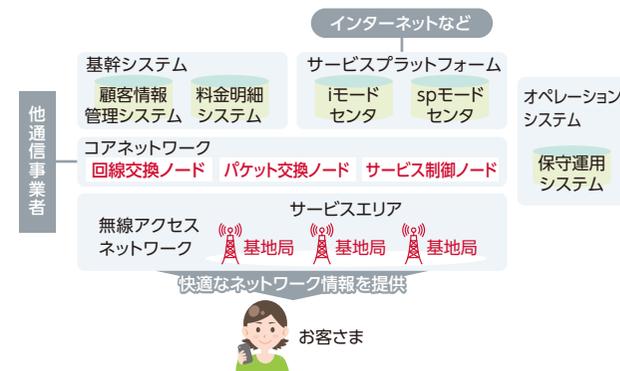
▶ 電波状況の調査・改善活動

通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声を頂戴しています。

いただいたご意見をもとに、通信品質をさらに改善していくとともに、安定的な通信確保のために基地局の増設も行っています。

2021年度には、94,893件のお問い合わせをいただきました。それらのご意見に誠実に応えるため、電波状況を車での走行調査や歩行調査による改善活動を全国で実施していきます。なお、ご希望のお客さまには電波状況の改善策をご提案しています。改善には、屋内エリアの電波状況をよくするため、電波を増幅する「ドコモレピータ」、電波を発信する「フェムトセル小型基地局」を用いています。

[ドコモのネットワーク構成]



▶ 大規模イベント時の通信品質の確保

大規模なイベントの開催などで特定の場所にお客さまが集中した際には、基地局の処理能力を超える膨大な通信が発生し、携帯電話がつながりにくくなる場合があります。こうした状況に備え、さまざまな対策を実施しています。また、お客さまのご利用状況を踏まえたネットワークの設備容量拡大についても計画的に行っています。

対策例	内容
花火大会やコンサートなどのイベント	<ul style="list-style-type: none"> ・臨時基地局車やWi-Fiの設置による通信の分散処理 ・イベント会場をカバーする基地局設備の増設や、設備を制御するソフトウェアの設定変更による通信容量の確保
東京2020オリンピック・パラリンピック対応	<ul style="list-style-type: none"> ・競技会場や大会関連施設の設備増強によるエリア対策の実施(47施設+アクセスルート) ・安定したサービス提供に向けた工事規制期間の設定(全61日間) ・大会専用チーム構成によるネットワーク保守態勢構築と24時間運用(社内組織1,000名参加)

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

▶ 過疎地、遠隔地におけるエリア整備

「エリア構築基本方針」を定め、過疎地、遠隔地における計画的な基地局整備を進めています。日本国内におけるサービスエリアは、「LTE」(4G方式)、「FOMA」(3G方式)のいずれも、人口カバー率約100%を達成しています。

ほかにも、時期によって通信が急増する観光地などの一時的な回線増大に対応しています。これらの対策は、登山中のけがや遭難時の救助要請を可能にし、命が救われた事例も多くなっています。

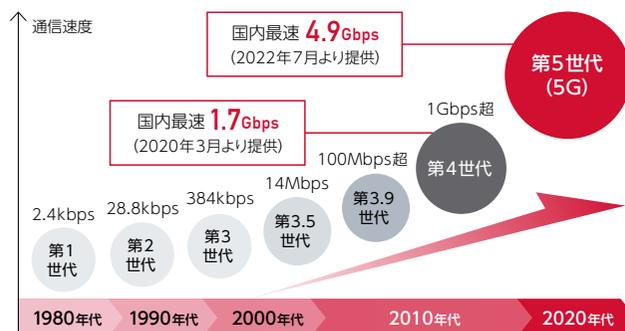
対策例	内容
富士山の山開き期間	・山頂などに臨時的基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供
地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道	・登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置
新幹線のトンネル内での携帯電話利用	・国内新幹線全トンネルエリアでの携帯電話サービスを提供

▶ 海外でのご利用

海外でも快適にご利用いただけるよう、国際ローミングサービスの充実に取り組んでいます。日本国内で使用しているドコモの携帯電話を、電話番号やメールアドレスはそのままに、海外の提携通信事業者がカバーするエリアでご利用いただけるサービスが「WORLD WING」です。LTEネットワークによる高速パケット通信「LTE国際ローミング」や、高音質通話の「VoLTE国際ローミング」の利用可能国・地域の拡大もあり、ドコモの携帯電話は2022年4月30日現在で、230以上の国・地域で使用可能です。

高速・大容量の実現

移動通信システムは1980年代のアナログ方式の第1世代(1G)から約10年に1度のペースで世代を進化させてきました。その間、通信速度の飛躍的な高速化とネットワークの大容量化を図り、より快適な通信速度を実現するための取り組みを行っています。



※一部エリアに限ります。通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。

(PREMIUM 4G)

お客さまの快適な通信の実現に向けて、通信の高速化に取り組んでいます。2015年12月に開始したLTEAdvancedを使用した通信サービスである「PREMIUM 4G」の最大受信速度は、「キャリアアグリゲーション」や「256QAM」、「4×4MIMO」などの高速化技術の導入により、2020年3月時点で、1.7Gbpsに達しています。

また、お客さまのトラフィック量を分析し、通信が集中する全国主要都市を中心にエリア展開を進めています。お客さま一人ひとりのニーズにあわせて、今後も動画や音楽、SNS

などのさまざまなコンテンツを快適にご利用いただけるネットワークの提供をめざしていきます。

▶ ダウンロード速度(中央値) **210Mbps**
▶ アップロード速度(中央値) **29Mbps**

※総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン」に基づき計測
※2022年3月末時点(当社調べ)
※中央値(Android+iOS)

(5Gの導入による高速・大容量通信の実現)

ドコモは2020年3月25日より5Gの商用サービスを開始しています。5Gは、「高速・大容量」「低遅延」「多数端末との接続」という特徴を持っています。これらの特徴を最大限活用するとともに、20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮し、今後もさらなる高速化の実現に向けて世界のイノベーションを牽引していきます。

特にドコモでは、5Gの高速・大容量という特徴をフルに発揮できる通信サービスとして、「瞬速5G」の提供を行っています。「瞬速5G」では5G専用の広帯域である3つの新しい周波数帯域(3.7GHz・4.5GHz・28GHz)を用いることで、高速・大容量な通信の提供を実現しています。

(SA (Standalone) 方式による5G通信サービスの提供)

ドコモは2021年12月より、5G専用のコアネットワーク装置である5GC (5G-Core)を導入しSA (Standalone)方式による5G通信サービスを法人のお客さま向けに提供開始しています。さらに2022年8月からはドコモの5G対応

料金プランをご契約するお客さま向けオプションサービスとして「5G SA」を提供開始しています。

「5G SA」ではスマートフォンのご利用に対応し、通信速度*は受信時最大4.9Gbps、送信時最大1.1Gbpsを実現しています。

今後、「5G SA」のさらなる高速化と、「5G SA」の特徴であるネットワークスライシング技術を活用したサービスや法人向けソリューションの提供など、「5G SA」を通じてこれまでにない新しいサービスや技術の開発に取り組むとともに、お客さまの生活がより便利で、豊かになるようめざしていきます。

*通信速度は技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は、通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。詳しくは「ドコモのホームページ」をご確認ください

さらなる高速化に向けた取組み

5Gの商用サービス化を受け、今後のさらなる高速化に向けた取組みとして5Gの高度化(5G Evolution)ならびに2030年代の6G導入に向けた技術企画の検討および研究開発を行っています。5G Evolution & 6Gでは、さらなる高速・大容量通信、海や空まで含むサービスエリアの拡張、低消費電力・低コスト、低遅延、高信頼、ネットワークへの大量の端末の多接続、ネットワークを活用した各種センシングといった性能改善の標準化が想定されることから、これらを活用したユースケースの開拓や技術検討を行っています。

安定したネットワークの提供に向けて

▶ ネットワーク障害の監視と対応

お客さまに「いつでもどこでも」ご利用いただけるネットワークを提供するために、トラブル発生時のお客さまサービスへの影響を極力発生させない仕組みづくりに取り組んでいます。

〈24時間365日体制でのネットワーク設備の監視と措置〉

東京・大阪の2拠点にネットワークオペレーションセンターを設置し、全国の通信状況を24時間365日休むことなく、基地局などのネットワーク設備の装置やお客さまへのサービス提供状況を監視しています。オペレーターに異常が知らされると、遠隔操作によりネットワーク設備やトラヒックの経路などをコントロールし、お客さまへのサービスに支障が生じないように、速やかに対処します。また、トラブルの原因を究明し、物理的な故障などで設備の修理が必要な場合は、設備保守のプロフェッショナルが現地に駆けつけて、迅速にネットワーク設備を交換・修理します。

▶ ネットワーク設備故障によるお客さまサービス中断を未然防止する取組み

お客さまへサービスを提供するためのネットワーク設備が故障し、サービス停止状態に陥らないように、未然に対処する仕組みづくりに取り組んでいます。

たとえば、ネットワーク仮想化技術を適用した商用ネットワークでの通信を2016年3月から運用し、災害などを原因とした通信混雑時のつながりやすさ向上や、設備故障時における通信の継続提供をより確実なものとしています。

また、ネットワーク設備の正常稼働時の情報を日々収集し、常時データを分析しています。これにより、異変の疑い

を察知した場合に故障発生の前兆か否かを解析し、故障前に装置を交換するなど対処しています。2019年3月には、AIを搭載した遠隔監視システムを導入開始し、従来では発見が困難な故障の検知を実現するなどさらなるお客さま品質の向上をめざして、日々技術検討やチューニングを行っています。

〔重大な設備故障発生状況〕

(件)

2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
0	0	1	1

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

ドコモの災害対策

「災害対策3原則」に基づき、災害時における通信の確保に注力

災害発生時に、人命救助や復旧活動、安否確認に不可欠な役割を果たすのが携帯電話です。ドコモは非常時に備え、会社設立当初より「システムとしての信頼性向上」「重要通信の確保」「通信サービスの早期復旧」を柱とする「災害対策3原則」を定め、災害時における通信の確保に継続的に取り組んでいます。

東日本大震災の教訓から「新たな災害対策」を策定し、2012年2月末までに対策を完了しています。また、2018年には多発する自然災害への対策強化のために、2年間にわたる200億円規模の追加対策を発表、対応しました。今後も予見される多様な自然災害に対応するために、さらなる災害対策に取り組んでいきます。

【ドコモの災害対策3原則】

災害対策の3原則

システムとしての
信頼性向上

- 設備構造の強化
 - 耐震対策（震度7にも耐える設計 など）
 - 風水害防護対策（防水扉、防潮板の設置 など）
 - 火災防護対策（防火シャッター、扉の設置 など）



重要通信の確保

- 110、119、118の緊急通報
- 災害時に重要通信を扱う機関に対する災害時優先電話制度
- 音声通話とパケット通信を分けたコントロール

通信サービスの
早期復旧

- 災害対策機器によるエリア復旧
 - 移動基地局車
 - 衛星エントランス基地局
 - 移動電源車・発動発電機 など



【災害対策の取組み】

発災時の事象など

サービス中断による
重要通信の確保への支障長時間停電による
バッテリーの枯渇地震・豪雨による伝送路断
(光ファイバなど)

災害対策の取組み

大ゾーン基地局（激甚災害に備えた非常用基地局）

- 全国106か所（都道府県庁など）
 - 無停電化（エンジン） ・ 伝送路冗長化
- 北海道胆振東部地震にて初運用



中ゾーン基地局（自然災害に備えた基地局）

- 全国2,000か所（災害拠点病院、役場など）
 - 停電時24時間以上運用 ・ 伝送路冗長化
- 令和2年7月豪雨にて62局を運用



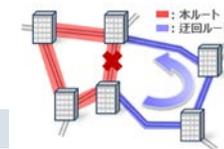
予備電源の強化

- 全国14,000か所（主要公共機関、避難所など）
 - 停電時6時間以上運用可能
- 令和2年台風第10号にて1,000か所をバッテリー運用
※ 6時間以上運用可能局以外も含む



伝送路の多ルート化

- 全国1,200ビル
 - 伝送路の多ルート確保
 - 伝送路の自動迂回
- 令和2年7月豪雨にて自動迂回運用



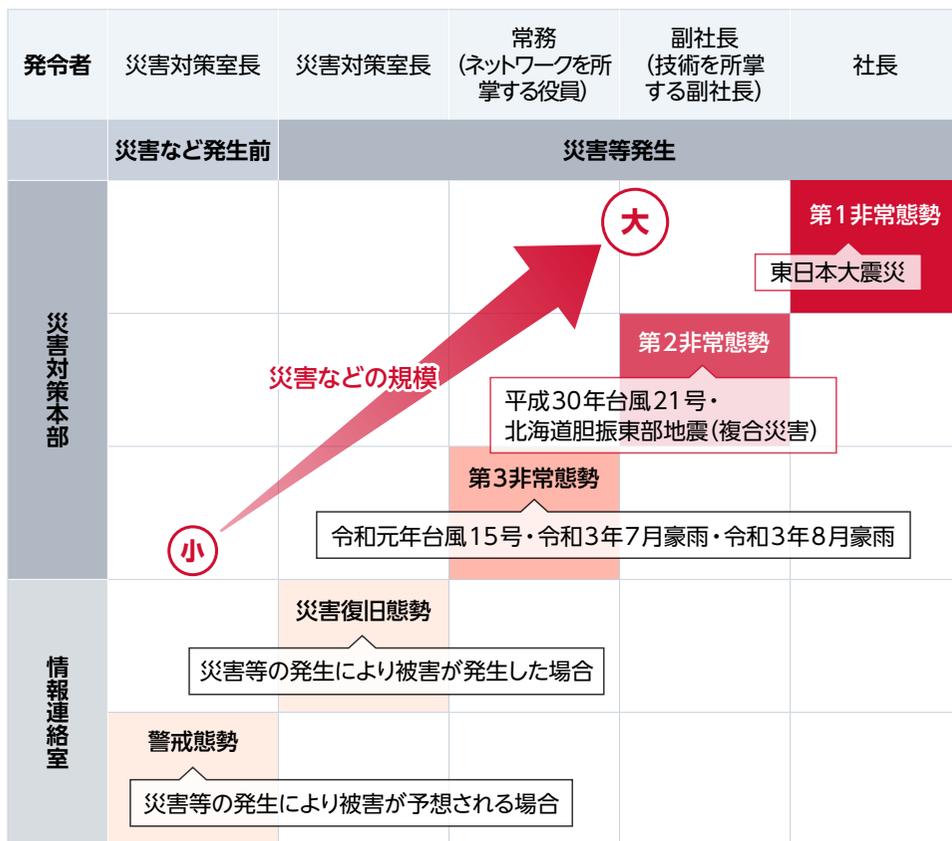
▶ 東日本大震災以降の
災害対策投資額

累計 **1,000** 億円以上

災害時のマネジメント体制

「NTTグループ防災業務計画」に基づき、災害発生時に初期動作がスムーズに行えるように、災害の規模、復旧活動の規模などに応じた態勢が取れるようにしています。この態勢は部門横断的な編成をとっており、混乱時においても円滑な災害対応ができるようにしています。

[災害時の社内態勢]



状況に応じた災害対策基地局の活用

ドコモでは、災害時のネットワーク確保のために災害対策用基地局を設置しています。被害状況に応じて、臨時基地局の設営や、既存の基地局の電波の発射角度を遠隔で変更するなどの対応を行っています。

[ドコモの災害対策基地局]

	移動基地局車可搬型基地局	中ゾーン基地局	大ゾーン基地局
ポイント	多様な自然災害に対応 スポット的な エリア救済を目的とした、 移動式の基地局(車両、可搬)	多様な自然災害に対応 既存基地局の基盤を強化し、 災害時に周辺をカバーする ことが可能な基地局	激甚災害専用 周辺局のほとんどが 断となる場合に限り、 広域をカバーする
利用イメージ	通常時 	通常時 	通常時
	災害時 	災害時 	災害時
エリアの 半ば径 (広さ)	小 (~1km程度)	小 (1km程度)	中 (3~5km程度)
災害時 運用	移動・設置の時間が必要	遠隔で即時運用が可能	遠隔で即時運用が可能

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

▶ 大ゾーン基地局

広域災害・停電時に、人口密集地の通信を確保するため、通常の基地局とは別に、より広範なエリアをカバー（半径約7km、360度）する災害時専用の基地局です。2011年度以降、全国に106か所の大ゾーン基地局を設置し、すべてLTEに対応させています。大ゾーン基地局のLTE対応により、従来の約3倍の通信容量が見込めます。2018年9月に発生した北海道胆振東部地震の際に初めて大ゾーン基地局による運用をし、釧路市内において広範囲の通信を回復することに貢献しました。



災害時に人口密集エリアの通信を確保する大ゾーン基地局

▶ 中ゾーン基地局

通常の基地局の基盤を強化した基地局で、平時は通常の基地局として運用し、災害時に周辺基地局がサービス中断に陥った際、遠隔操作で通信エリアを拡大し、周辺エリアをカバーすることが可能な基地局です。ハザードマップを参考に被害が想定されるエリアをカバーすることを想定し、全国で2,000局以上の中ゾーン局を整備しました。また、中都市郊外や災害拠点病院、沿岸部、山間部などの通信確保を目的とした「中ゾーン基地局の全国展開」を実施しています。令和2年7月豪雨では、62局を運用しました。

▶ 駆けつけ困難地域の対応

災害時の応急復旧手段の多様化に対応するため、保守拠点から駆けつけまでに時間がかかる駆けつけ困難地域などのエリアの災害時救済に向け、船上基地局や有線ドローン中継基地局の整備をしています。

船上基地局については、2018年4月に新日本海フェリー株式会社と災害時における迅速なサービス復旧と被災者への支援を行う「防災及び災害対処活動に関する相互協力協定」を締結（一般旅客船での船上基地局運用に関する取組みとしては国内初）し、本協定に基づいて、北海道・東北・北陸・関西の主要港間の定期航路を展開する同社と、災害時の対処活動における協力体制を強化しています。

また、ドローン中継局は、上空の電波を増幅することで通信エリアを確保することが可能になり、応急復旧活動の体制強化につながりました。



ドローン中継局

災害時の対応状況

特定非常災害に指定された令和2年7月豪雨では、河川氾濫や土砂崩れにより伝送路断・電源断が発生し、最大124局のサービス中断が発生しました。ドコモグループは一丸となって、通信サービスの確保や復旧に努めました。応急復旧活動では中ゾーン基地局を62局運用した重要通信の確保のほか、移動無線車や衛星機器を活用しました。通信設備は約2週間後に立ち入り困難な地域を除き復旧しています。



災害時の対応の様子

災害救助法適用地域においては、お客さまへ通信サービスにおけるさまざまな支援を行うとともに、自治体への携帯電話の貸出、避難所への無料充電サービスの提供やWi-Fiの設

置なども実施しています。

加えて「災害時データ無制限モード」を対象となるお客さまへ適用し、避難所などにおいて利用データ量を気にせずの情報収集ができる仕組みを提供しました。

【災害救助法適用地域を対象とした主な支援】

主な支援	具体的な支援内容
お客さま	<ul style="list-style-type: none"> 災害時データ無制限モードの実施 付属品の無償提供 携帯電話機購入時における特別割引の実施 一部手数料の無料化 故障修理代金の一部減額など ケータイ補償サービスの対応 ケータイデータ復旧サービスの無料化 代替機賠償金の無料化 受付手続きの緩和 「ドコモ光」の基本料金を無料化 「ドコモ光」などに関する一部機器の無償提供 「ひかりTV for docomo」基本料金などの返還 料金支払い期限の延長 失効したdポイントの返還
自治体など	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話、衛星携帯電話の貸出 避難所におけるマルチチャージャの設置、Wi-Fiの設置

行政や自治体との連携

災害対策基本法に基づく指定公共機関として、防災措置の円滑かつ適切な遂行を視野に「NTTグループ防災業務計画」を定め、平時の防災対策および災害発生時の対処活動に努めています。災害時には行政機関などと連携し、自治体への携帯電話の貸し出しをはじめとした「重要通信の確保」に関する対応を図っています。また、自然災害時に迅速な復旧および支援活動を行えるよう、関係機関との連携強化を目的に、災害時相互協力協定を防衛省、自衛隊、海上保安庁などと締結しています。

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

これらの協定に基づき、災害復旧活動に使用される衛星携帯電話や携帯電話などを貸し出すとともに、陸上自衛隊などを通じて、ドコモの災害対策機器や人員などを被災地へ迅速に届けています。

2019年7月には内閣府とドコモが「災害対応に関する連携協定」を締結しました。内閣府の現地派遣職員の災害対応活動に必要な通信機材の提供や通信サービス支障地域の早期復旧に向けた地図情報の共有などを主な取組みとし、今後も災害対応力向上に貢献していきます。

災害時に役立つサービス

大規模災害発生時に電話が集中し、携帯電話がつながりにくくなった被災地の方の安否確認ができる「災害用伝言版」を提供しています。いざというときにスムーズにお使いいただけるよう、毎月1日と15日に体験サービスも実施しています。

また、遠隔地のエリアメール配信情報をSMSで受信できる「どこでも災害・避難情報」の提供も行っています。

災害用伝言版の特徴

被災者の方が自分の安否状況を登録することで、簡潔にその情報が伝えられ、インターネットを通じて全世界から確認が可能。入力方法は2種類あります。

①以下の4つの定型メッセージから選択

無事です。 被害があります。
自宅に居ます。 避難所に居ます。

②コメント入力（全角100文字、半角200文字以内）

災害用伝言板

「どこでも災害・避難情報」の特徴

- あらかじめ登録した地域にエリアメールが配信された際にSMSでお知らせが届きます。
- 過去3日間に配信された全国の災害・避難情報などがWebページで確認できます。

どこでも災害・避難情報

電波の安全性

基本的な考え方

ドコモの携帯電話基地局ならびに端末は、電波法令を順守しており、電波の強さは電波防護指針の基準値以下となっています。この電波防護指針の基準値以下の強さの電波は、健康に悪影響を及ぼすおそれは無いと世界的に認識されています。従ってドコモの携帯電話は安心してご利用になれます。

電波の安全性への配慮

▶ 「電波防護指針」

電波が人体に与える影響については60年以上にわたって国内外で調査研究が行われ、電波の人体に対する安全基準としてWHO（世界保健機関）が推奨する国際的な指針が定められています。日本では、これらの国際的な指針に準拠した「電波防護指針」が定められており、最新の知見を反映するために適宜見直されています。

2018年9月には5Gの安全な電波利用を確保するための改定が実施され、法規制にも反映されています。ドコモは、法規制の順守を徹底しており、基地局および携帯電話端末の発する電波の強さが基準値以下であることを満たしています。

さらに、ドコモの各携帯電話端末について、人体に吸収される電波のエネルギー量を示すSAR（比吸収率）や入射電力密度を、ドコモのホームページ上で開示し、安心して携帯電話端末をご利用いただけるよう取組んでいます。

携帯電話の電波防護への適合性について

▶ 業界各社との電波の安全性を確認する研究を推進

ドコモでは、2002年からKDDI株式会社、ソフトバンク株式会社と共同で人体の細胞・遺伝子への電波の影響を調べる実験を実施し、2007年には「影響は確認されなかった」と最終報告をしています。これは、電波が細胞の構造や機能に影響を与えてがん化するという主張を否定する科学的証拠の一つであり、携帯電話の電波の安全性を改めて示したものです。総務省でも継続的な研究を行っており、2008年から開催されている「生体電磁環境に関する検討会」では、電波の安全性に関する研究が行われています。

また現在、一般社団法人電波産業会（ARIB）電磁環境委員会では、電波利用における公共の福祉の増進活動の一環として、携帯電話の電波の安全性に関する調査・研究活動などを行っています。ドコモもこの活動に賛同し、正会員として積極的に関与しています。

電波の安全性について

▶ 医用電気機器への影響と対策

総務省および電波環境協議会は、携帯電話やほかの無線機器からの電波が心臓ペースメーカーなどを含む、医用電気機器の動作に影響をおよぼすことを確認しており、安全に利用できるようにガイドラインを作成して、一般に周知しています。当社グループも携帯電話を使用する際に、これらに対応した注意を利用者が十分認識できるよう、携帯電話端末の取扱説明書やドコモのホームページで案内するなどの取組みを行っています。

▶ 5Gに関する電波の安全性の説明

2020年3月から日本でも商用サービスが開始された5G

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

に関して、電波の安全性についてステークホルダーのみならず、お客さまへ説明することの重要性を認識しています。ドコモのホームページには、電波の安全性に対する国内外の関係機関の評価や見解および5G帯域を含む電波の人体に対する安全基準を定めた国際的な指針に関する情報を紹介しています。さらに、電波の安全性に対するドコモの考えや、よくあげられる質問について回答を公開するなど、5Gの利用にあたり、より利用者のみならず、お客さまが安心して利用できるよう情報公開を行っています。

☑ 電波の安全性に関する代表的なご質問を紹介します
(電波の安全性について)

情報セキュリティ・プライバシー保護

情報セキュリティの確保

▶ 情報セキュリティポリシー・マネジメント

ドコモでは、情報の適切な管理が重要な経営課題であることを認識し、お客さまに安心してドコモのサービスをご利用いただくために、情報セキュリティに関するドコモグループの取組み方針として「情報セキュリティポリシー」を宣言し、「情報セキュリティポリシー」および「プライバシーポリシー」の順守を徹底しています。情報セキュリティポリシーで対象としている情報資産は、企業活動において入手および知り得た情報、ならびに当社が業務上保有するすべての情報としています。

マネジメントについては、「情報セキュリティ管理責任者(CISO)」と「個人情報保護管理者(CPO)」を兼任する副社

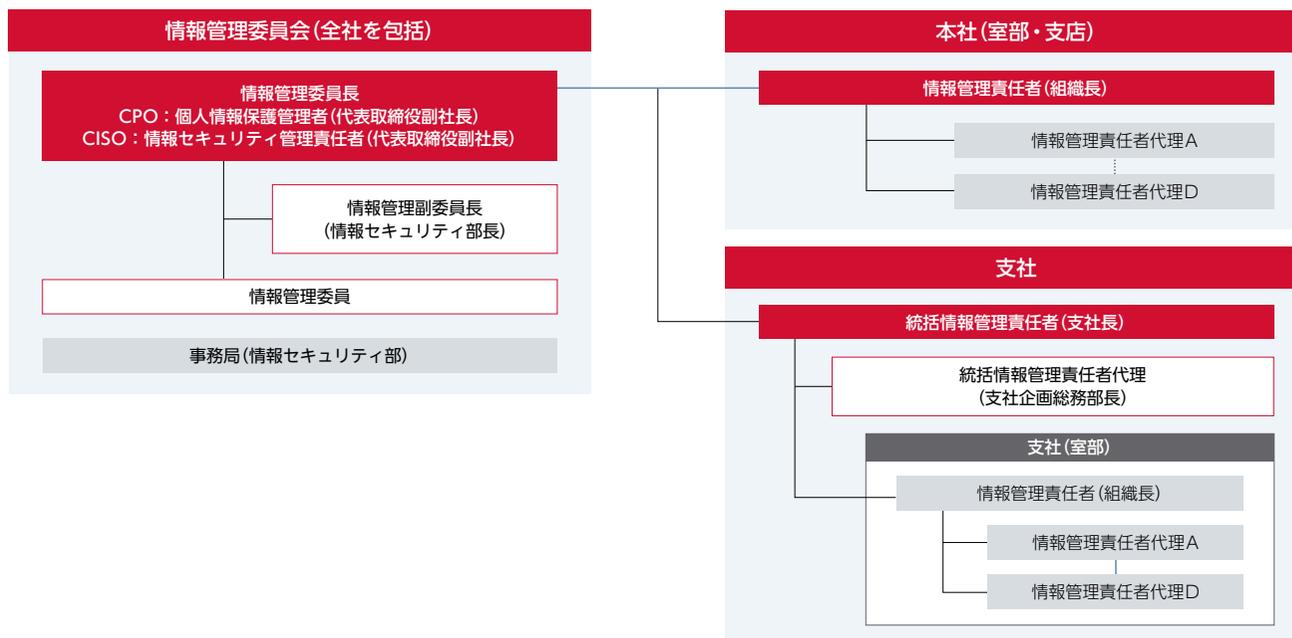
長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築し、保有するすべての情報資産の保護および適切な管理を行っています。

情報インシデントが起きた際は、インシデントの内容や影響度を把握し、本社情報セキュリティ部や総務人事部へ

エスカレーションする流れとなっています。影響度により代表取締役社長を委員長とする委員会が設置され、対応が行われます。

また、通信の秘密および職務上知ることができた秘密・個人情報等を正当な理由なく使用し、漏らしたまたは漏らそうとした場合は、社内規程により懲戒処分の対象となります。

[情報管理体制図]



(2022年3月末現在)

具体的セキュリティ対策

[脆弱性分析]

システム構築から運用に至るシステムライフサイクルの主要段階において、社内システム脆弱性に対する主なセキュリティ対策を社内規程に基づいて実施しています。システム保有部門およびセキュリティ統括部門が、それぞれ脆弱性情報に対して必要な対策の実施状況をチェックすることで、情報資産にかかる不正アクセス・破壊・情報漏えい・改ざんなどの発生を予防するとともに発生した場合の被害最小化を図っています。

[情報セキュリティ研修・意識醸成]

全社員に対して情報セキュリティリテラシーの向上を図るとともに、情報資産の適切な管理を実行するために継続的な教育・訓練を実施しています。「ドコモ情報セキュリティ研修ガイドライン」における学習プログラムの枠組みに基づき、eラーニングなどによる情報セキュリティ/サイバーセキュリティの認識向上の教育を提供しています。これらの教育プログラムは経営層、管理者、社員にわたり、受講を必須としています。2021年度は、情報管理ルール、関連法令の対応、情報セキュリティのリスク動向と対策などについて、研修・啓発活動を実施しました。

また毎年「情報セキュリティ強化月間」を定め、さまざまな取組みを実施することで社員のセキュリティ意識の向上を図っています。

[項目別セキュリティ対策]

① 組織的セキュリティ

1. 情報セキュリティポリシーの制定
2. 情報管理に関する組織体制の整備
3. 情報セキュリティ基本方針の策定、規程・マニュアルの整備・運用

4. 情報資産の把握と運用管理
5. 監査・セキュリティチェックの実施・運用
6. 事故、違反への対応

② 人的セキュリティ

1. 誓約書による秘密保持の義務付け
2. 業務委託契約先へのセキュリティ対策および情報管理遵守の義務付け
3. 従業者、業務委託先、販売代理店に対する研修・啓発の実施

③ 物理的セキュリティ

1. 情報管理端末の台数制限、設置場所および権限付与者の継続的適正化
2. 可搬型機器の貸与、持ち出し管理の徹底
3. 大量顧客データ抽出端末の集約化と特別監視
4. お客さま申込書など帳票類のペーパーレス化
5. 情報を取扱う場所への入退室管理

④ 技術的セキュリティ

1. アクセス制御、アクセスログ保存と定期的調査
2. システム利用に対する生体認証の導入
3. 顧客情報検索条件の厳格化
4. 情報システム端末、通信路の暗号化
5. 不正持ち出し監視
6. サイバー攻撃対策、システム監視

☑ 情報セキュリティポリシー

» 2021年度の主な取組み

情報管理については、「個人情報保護法」や各省庁等の定めるガイドラインなどに則り、当社における情報管理規程・細則・マニュアル類を定めて、個人情報の取扱いも含め、厳

格に運用（委託先、パートナーも含む）しています。

あわせて、改正個人情報保護法など、情報セキュリティを取り巻く環境の変化に対応した取組みについても推進しています。

サイバー攻撃については、必要なセキュリティ対策を行うことができる専門組織を設置しており、攻撃の監視などや社内外との連絡対応を含め、インシデント対応発生時に備えています。2021年度は東京2020大会でのサイバー攻撃に備え、開幕前に訓練を実施し、社内外の体制構築、及び社内外のセキュリティ関連組織との連携強化を図るための情報連絡体制を構築しました。

2021年度の情報セキュリティ強化月間では、情報セキュリティ管理責任者(CISO)である副社長および情報セキュリティ部長からの注意喚起メッセージを発信したほか、経営幹部に向けて、サイバーセキュリティの最新動向についてセミナーを開催しました。また役職・社員区分に応じた情報セキュリティに関するeラーニングを年3回開講し、顧客情報の保管などに関して取扱いしました。毎年実施する標的型攻撃メール訓練については、複数の訓練メールを送信し、警戒心を持続させる取組みを実施しました。

こうした取組みにより、情報セキュリティに関する知識を、年間を通じて社員一人ひとりに理解・浸透させるとともにルールを順守する意識の醸成を図ることでドコモグループ全体の情報セキュリティ強化に努めています。

データプライバシーの保護

» 個人情報保護方針と体制の整備

ドコモは、事業を運営していく上で、個人情報の重要性を認識し、保護の徹底を図ることが最大の責務と考えています。

お客さまへ安心・信頼を提供するための方針を明文化した「プライバシーポリシー」を策定・公表しました。2019年12月には、パーソナルデータ憲章([P.73](#))に掲げる行動原則([P.73](#))に基づき再編し、これまでのパーソナルデータの取扱い範囲を変更することなく、シンプルでわかりやすい構成・表現に改めました。また2022年3月には改正個人情報保護法に対応した見直しを行いました。グループ全社にこの方針を適用することで個人情報の保護に努めています。

個人情報の取得、利用・提供、匿名化した情報の取扱いについては、個人情報保護法などの法令の順守および改正への対応を速やかに行い、個人情報保護のための管理体制を確立するとともに、社内規程などに従い適切かつ慎重に取扱っています。お客さまに対しては、ドコモグループで取扱う個人情報の内容、情報の利用に関するお客さまの同意に関する事項、第三者提供などについて、プライバシーポリシーにて公表しています。またドコモショップにおけるお客さま情報の収集に際しては、電気通信事業の契約に必要な情報および利用目的を明示してお客さまに同意を得た範囲の情報のみを収集・保有しています。第三者への情報提供についても、必ずお客さまから同意を得た範囲の範囲に限定しています。

また、2018年5月EUで新たな個人情報の枠組みとして個人データに関するルールを定め、施行されたGDPRに関しては、「GDPR対応マニュアル」を制定しました。2019年4月には、EU個人情報の取扱いなどを定めた社内規程として「情報管理細則(EU個人データ取扱い編)」を制定しました。

2021年度、ドコモグループにおいて規制当局による指導や法令違反になる情報漏えい・苦情などはありませんでした。

個人情報の漏えいやデータの盗難・紛失が発生した場合にはホームページ上でお知らせしています。件数は次の表のとおりでした。

【個人情報の漏えい・データの盗難・紛失件数】 (件)

	2018年	2019年	2020年	2021年
件数	0	0	0	0

📄 プライバシーポリシー

▶▶ 個人情報の管理と社員に対する教育・啓発

お客さま情報を管理するシステムは、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取扱う情報を設定および制限しています。その上で、システムの使用時には都度、生体認証*を必須とし、利用履歴のチェックも定期的実施しています。さらに、情報を暗号化して管理することで、無断で持ち出されても意味をなさないものとしているなど、個人情報への不正なアクセス、個人情報の漏えい、滅失またはき損などのリスクに対し合理的な措置を講じ、個人情報の正確性および安全性を確保しています。

そうした対策とともに、安全管理措置の実施その他の個人情報の適正な取扱いの確保のため、派遣社員を含むすべての社員・役員に年1回以上の研修と階層別のeラーニングを実施しています。

*生体認証：指紋、顔、声などの身体的特徴によって、利用者本人であるかどうかを確認する仕組み

▶▶ パーソナルデータに対する対応について

AIやIoTの進展により、ビッグデータを活用した多様な製品・サービスが生まれ出され、これまでにない新しい価値の創出に向けた取組みが社会全体で加速しています。ドコモにおいても「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念のもと、これまでにない豊かな未来の実現をめざし、イノベーションの創出に挑戦し続けています。今後も、

お客さまのパーソナルデータ、あらゆるモノやコトのデータ、そのデータからさまざまな知恵を生み出す人工知能などの技術を活用することにより、データから新しい価値を生み出し、お客さまや社会に還元していくことをめざしています。

一方で、お客さまの大切なパーソナルデータの活用にあたっては、法令を順守することはもちろん、お客さまのプライバシーを保護し、お客さまへの配慮を実践することも重要な使命と考えています。ドコモでは、これまでと変わらずこれからも、お客さまの信頼に応え続けるという強い信念のもと、責任を持ってパーソナルデータを取扱います。

ドコモでは、「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、データ活用に関する会社方針として、「パーソナルデータ憲章」を制定し、2019年8月に公表しました。同憲章において6つの行動原則を定め、これらに則ったデータ活用を行っています。

パーソナルデータの活用について、イラストなどを用いてわかりやすく解説した「知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用」を公開するとともに、お客さまご自身がパーソナルデータの取扱いについて同意いただいた主な内容を確認し、一定の範囲で設定・変更することができる「パーソナルデータダッシュボード」をWebサイト上で提供しています。今後も、個人情報保護はもちろんのこと、パーソナルデータを適切に取扱うなど、データプライバシーの保護に努めていきます。

📄 NTTドコモ パーソナルデータ憲章

ネットワークサービスの提供

ドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

» NTTドコモ パーソナルデータ憲章

NTTドコモ パーソナルデータ憲章

— イノベーション創出に向けた行動原則 —

私たちNTTドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念のもと、これまでにない豊かな未来の実現をめざして、イノベーションの創出に挑戦し続けています。生活にかかわるあらゆるモノやコトをつないで、お客さまにとっての快適や感動を実現すること、そして社会が直面するさまざまな課題に対する新しい解決策を見出すことにより、国や地域、世代を超えたすべての人々が豊かで快適に生活できる未来を創ることが、私たちの考えるイノベーションです。安心・安全、健康、学び、そして暮らしの中のさまざまな楽しみまで、お客さま一人ひとりにとって最適な情報と一歩先の喜びを提供し、また、それらを実現するさまざまなビジネスの革新や社会課題の解決に向けた取組みを支えます。

私たちは、現状に満足することなく、社会との調和を図りながら、このような未来をお客さまとともに創っていきたくと考えています。お客さまのパーソナルデータ、あらゆるモノやコトのデータ、そのデータからさまざまな知恵を生み出す人工知能などの技術を活用することにより、データから新しい価値を生み出し、お客さまや社会に還元することをめざします。

一方で、私たちNTTドコモがお客さまの大切なパーソナルデータを活用させていただくにあたっては、法令を順守することももちろん、お客さまのプライバシーを保護し、お客さまへの配慮を実践することも重要な使命です。パーソナルデータの活用について、不安や懸念を感じるお客さまもいらっしゃるかもしれません。しかしながら、私たちは、これまでと変わらずこれからも、お客さまに安心・安全を実感していただき、お客さまからの信頼にこたえ続けるという強い信念のもと、責任をもってパーソナルデータを取扱います。そして、これまで以上にお客さまとの“絆”を大切にし、お客さまのお声に真摯に耳を傾けながら、データの活用によりお客さまや社会にもたらすことができる新たな価値と、一人ひとりのお客さまにとって最適なプライバシー保護のあり方を考え続け、お客さまにお伝えし続けることこそが、最も重要であると考えています。

私たちは、「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、以下に掲げる行動原則を、企業活動のあらゆる場面において、お客さまのパーソナルデータを扱う際の意思決定の基準とします。

» NTTドコモ パーソナルデータ憲章 6つの行動原則

行動原則

お客さまとのコミュニケーションを大切にし、透明性を確保します

- パーソナルデータをどのように取得・利用しているのかをお客さまにご理解いただけるように、透明性を確保します。
- パーソナルデータの取得・利用にあたっては、平易な表現、要約、映像などを用いたわかりやすい説明を通じてお客さまにご理解いただけるよう取組みます。
- お客さまが感じられた不安、疑問を解消し、ご安心いただくためのコミュニケーションの充実に努めます。

お客さまの利益や社会への貢献を考えます

- パーソナルデータの利用を通じて、お客さまや社会に新たな価値を提供します。
- パーソナルデータの利用に際しては、お客さまの利益になるか、社会への貢献につながるかを意識し、お客さまの信頼を損なうような利用は行いません。
- パーソナルデータの取得・利用は、お客さまのお気持ちに配慮し、適切かつ適法な方法により実施します。

お客さま一人ひとりの意思を尊重します

- パーソナルデータの利用に対する感じ方は、お客さまによっても異なることを踏まえ、利用するパーソナルデータの性質や利用態様などに応じて、パーソナルデータの利用についてお客さまご自身により選択いただける手段（オプトアウト手段など）を提供します。
- 選択手段は、簡便かつわかりやすいものとなるよう努めます。

パートナーとの連携にあたってもお客さまのプライバシーに配慮します

- お客さまや社会に新たな価値を提供するためのパートナーとの連携によるオープンイノベーションの取組みなどにおいて、パーソナルデータやこれを匿名化・統計化した情報をパートナーに提供する場合、法令を順守するだけでなく、お客さまのプライバシーにも配慮します。
- パートナーへの情報の提供にあたっては、提供する情報の性質などに応じて、提供先の信頼性を確認する、提供先による情報の利用・提供を制限するなど、適切な方法により実施します。

適切なセキュリティ対策により、お客さまのパーソナルデータを保護します

- お客さまの大切な情報を、漏えいや盗難、改ざんなどの事故を防止するために適切な組織的・人的・物理的・技術的手段を用いて保護します。
- 定期的に情報セキュリティに関する評価を実施し、セキュリティリスクの軽減策を講じます。

お客さまのプライバシー保護のための体制を整備し、運用します

- プライバシー・バイ・デザインの思想をもとに、新たな商品やサービスを開発する際には、お客さまのプライバシーに配慮して開発します。
- プライバシーへの配慮を徹底するため、お客さまのパーソナルデータを扱う者に対する社内での研修など教育・啓発および情報共有を継続して実施します。
- プライバシーへの影響を評価する専門的な諮問機関を社内を設置するなど、パーソナルデータの利用に伴うお客さまのプライバシーへの影響を評価する仕組みを整備し、運用します。

※行動原則の内容およびその運用については、お客さまの信頼にこたえ続けるために、継続的に検証し、適宜見直しを行うこととします。

パートナー企業に対する情報セキュリティ対応

標的型攻撃と呼ばれるマルウェアによる内部侵入や、インターネットを介した不正アクセスの発生など、情報セキュリティに対する脅威は年々高まっています。ドコモではスマートライフ事業の拡大の柱の一つとして社会課題解決に向けた他産業との協働を進めており、パートナー企業との顧客情報の共有が増加する中で、パートナー企業に対するサイバー攻撃もドコモの情報セキュリティリスクとなり得ます。高度化、深刻化する情報セキュリティに対してドコモでは高度な情報セキュリティ体制の構築とともに、サイバー攻撃を想定した訓練や、情報セキュリティ教育の実施など情報セキュリティのさらなる強化を行っています。

▶▶ ドコモショップや業務委託先におけるセキュリティ管理

ドコモショップに対しては、情報セキュリティに特化した研修を年1回以上実施するとともに店頭で起こりやすいセキュリティ事例をまとめた「セキュリティNews」を発行して啓発活動を支援しています。また、販売現場が最も情報漏えいのリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて徹底した業務監査を3か月に1回実施し、情報管理が適切になされているかを確認しています。業務委託先は、個人情報を適正に取扱えると認めた業者を選定し、委託契約時に、安全管理措置、秘密保持、再委託の条件、そのほかの個人情報の取扱いに関する事項について適正に定め、必要かつ適切な監督を実施しています。

▶▶ パートナーにおけるセキュリティ管理

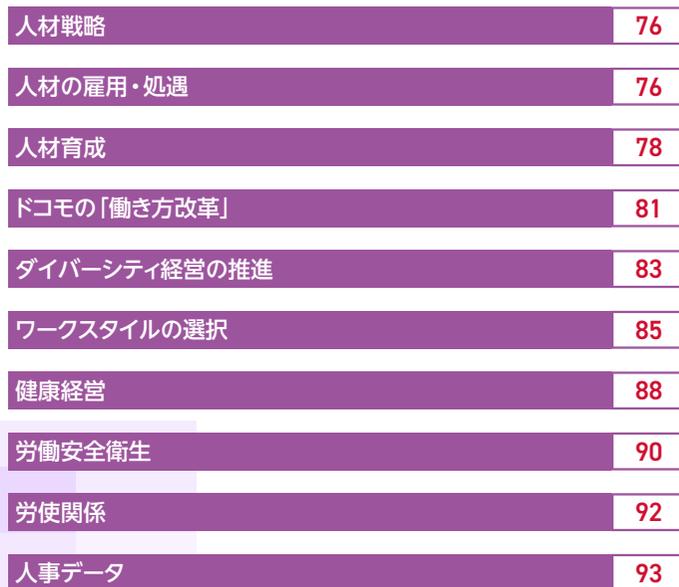
パートナー企業に対しては、個人情報保護法および各省庁や公的機関の定めるガイドラインの順守を要求するなど、

適切な管理を実施しています。また個人情報をパートナー企業と共有する場合は、お客さまの同意を得た上で提供しています。

多様な人材・社員の働きがい

Diversity and Job Satisfaction

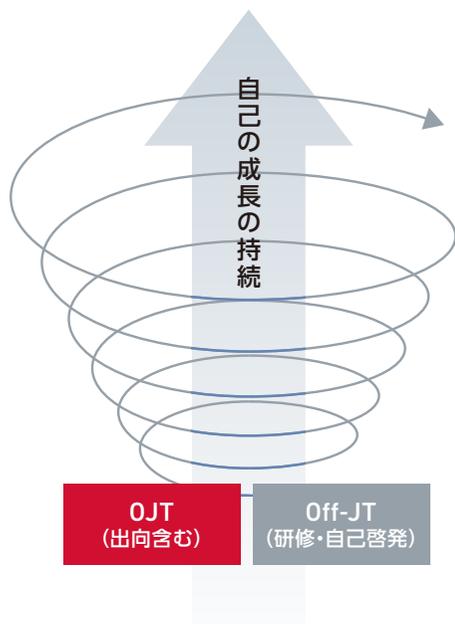
性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティ経営を推進しており、社員一人ひとりが属性にかかわらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取り組んでいます。



人材戦略

「新ドコモグループ中期戦略」では、パートナーのみならず、またともにイノベーションを起こし、社会に大きな変化をもたらすことを掲げ、「社会・産業の構造変革」と「新たなライフスタイル創出」を通じて、あらゆる「あなた」と世界を変えていくことをめざします。その確実な実行のためには、多様性を持つ一人ひとりの社員の成長とその活躍環境の整備が求められます。ドコモでは、人材育成制度を充実し、適時適切な人材配置を通じて、個人の能力を生かします。

【個の成長で「あなたと世界を変えていく。」】



人材の雇用・処遇

基本的な考え方

ドコモの人材戦略を各種の人事制度にも反映させ、適材適所の配置、能力開発の推進、適正な人事評価などを通じて、社員一人ひとりの能力と意欲を最大限に引き出すよう努めています。

求人・雇用においては、本人の能力・適性・成果など合理的な要素以外*により、採用・昇進・報酬・研修受講などの機会や処遇に差を設けることをなくし、機会均等と処遇における公平の実現に努めます。また、社員尊重および採用選考の考え方について、オフィシャルサイトにてメッセージを配信しています。また、社員に対して法定最低賃金の順守にとどまらず、社員およびその家族が人並みの生活を営むのに十分な生活賃金を支払うことの重要性について認識しています。現在、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し453%となっています。

*差別要素：人種、民族、国籍、出身地域、皮膚の色、年齢、性別、性的指向、障がいの有無、宗教、政治的見解、組合加入の有無、パートナーの有無、健康診断や妊娠検査が機会均等または処遇における公平を損なう場合など

社員尊重

▶ 人材マネジメント体制

個々の能力を尊重し、多様な社員を採用

性別や国籍、人種などにかかわらず個々の能力を尊重する人材雇用を進めています。2021年度は、外国籍の新卒者8名を採用し、国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、国内外のさまざまな部門で活躍しています。また、

新卒採用の女性比率は30%以上を維持しています。

▶ 2021年度新卒採用の女性比率 **39.2%**

適正な人事評価

人事評価の目的は評価を通じて社員の能力開発、モチベーション向上を図ることで業績を向上させることです。ドコモでは、全社員が業績とキャリア開発について、年に2回評価を受けています。評価は複数回行い、一次評価者、二次評価者、調整者の3段階で行うことで、公正に評価されます。具体的には、各組織目標から個人目標へブレイクダウンした個々の目標をもとに、目標設定から進捗確認、成果・反省、フィードバックのそれぞれの面談を実施することにより、業績とともに総合的な評価を行っています。万が一、評価に不満がある場合は、各組織の相談窓口を通じて総務人事部へ申し立てる制度があります。

管理者育成の一環として「気づき」を促す多面評価を実施

部長、室長、支店長、課長などの管理者を対象に、本人、上司、同僚、部下による「360度多面評価」を年1回実施しています。

この評価制度では、ビジョニング、コーチング、リーダーシップなど、管理者に求められる要素を多面的な視点で評価し、その結果を本人や上司に伝えます。評価点による定量的な評価に加え、定性的な評価として「伸ばすべきよい点」と「改善すべき点」に関するアドバイスも必須とすることで、自己評価と他者による評価のギャップを認識するとともに、管理者に期待される姿勢や行動について本人に明確な「気づき」を促し、意識・行動の改善を図っています。評価を継続

することで各管理者がマネジメント行動のさらなる向上をめざしてしっかりとした目標を定め、行動するようにしています。今後も社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢を持つ風土づくりを進めていきます。

▶ 戦略的な人材採用と育成

2019年4月より、シニア・プロフェッショナル制度を創設しました。新たな事業創造に向け、スマートライフ領域、R&D分野のAIやデジタルマーケティングなど特定の職種において、卓越した専門性を有した人材、および成長領域を先導する人材を、外部人材市場を中心に、市場価値に応じた報酬で採用を行っています。

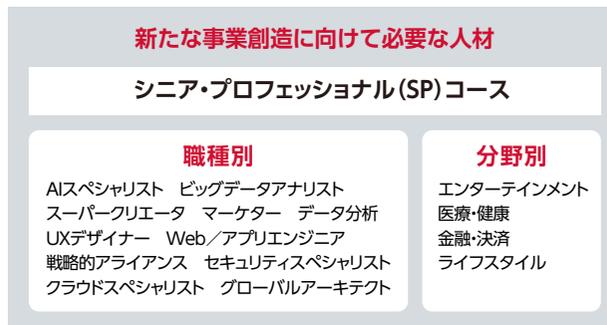
また、高い専門性を持つ人材育成のために、2018年度より既存の一般社員の中から、特定の分野・職種において専門性を発揮できる人材を認定するジュニア・プロフェッショナル制度を設けています。ジュニア・プロフェッショナルの認定を受けた社員は「その道のプロ」への特化型キャリア形成を図っており、さらに卓越した専門性を有した人材には、個別の処遇条件を提示し、シニア・プロフェッショナルとして社内からも認定しています。

▶ 専門人材の採用・認定

シニア・プロフェッショナル
5名(2022年4月現在)

ジュニア・プロフェッショナル
136名(2022年4月現在)

[シニア・プロフェッショナル制度の創設]



▶ 社員満足度

ドコモでは、職場環境の状況や社員の意識(働きがいなど)を把握し、現状の課題を洗い出すために、毎年社員意識調査を実施しています。

2017年度より意識調査票の設問内容および評価段階を見直し、「働きがい」および「働きやすさ」の設問を充実させ、要因分析が可能となるなど、適宜内容を改善しています。

働きがいや働きやすさの低下はリスクと捉え、調査を通じて個々の満足や不満度が見える化し、その結果を組織単位(部署、会社、グループなど)で要因分析の上、改善につなげています。また、LGBTQへの配慮という観点から、「男性」「女性」のほか、「その他・無回答」という選択肢を用意しています。

2021年度の調査結果は、仕事と介護・育児を両立する制度、社内研修や自己啓発および福利厚生などの制度、休暇の取得しやすさに関する満足度の高さは継続、リモートワークの推進により前年度と比べて、仕事の効率を上げるためのシステムの充実度、オフィス環境快適度に対する満足度が向上しました。

[社員意識調査の概要(2021年度)]

頻度	年1回(2021年度は10月に実施)
対象者	ドコモ、機能分担子会社12社、その他グループ会社の全社員
手法	原則Webサイトによるアンケート方式(10段階評価)

[「働きがい」の結果(10段階評価)]



人材育成

基本的な考え方

2021年10月策定の「新ドコモグループ中期戦略」を推進する人材の育成をさらに強化すべく、ドコモの事業方針や中期戦略にあわせて社員に必要な能力と育成計画を定義しています。

顧客基盤をさらに強化し、お客さまに新たな価値を創出する「変革」の実現に向けて、ドコモグループには多様な人材が必要となります。事業領域が広がる中で、業務や役割によって必要となる能力が異なることから、社員一人ひとりの「個」を重視した育成を行っています。上記実現のために以下の4つの取組みを行っています。

① タレントマネジメントの導入

タレントマネジメントとは、社員一人ひとりの能力や経験などの人材情報を管理し、その情報を活用して戦略的な人事施策や人材開発を行うことです。本取組み推進のため2020年4月にタレントマネジメントのシステムを導入し運用を開始しています。

② コンピテンシーを軸とした育成体系の確立

2021年10月策定の「新ドコモグループ中期戦略」を推進する人材の育成をさらに強化すべく、2017年度より、ドコモの事業方針や中期戦略の実現へ向け社員に求められるコンピテンシーを定義しています。スキル・知識や役割認識などの構成要素が相互作用しあって、「感じる」「考える」「言う」「行う」などの行動として現れたものがコンピテンシーです。コンピテンシーにはレベルがあり、より高いレベルのコンピテンシーを発揮することで、より高い成果を上げることができます。高いコンピテンシーを発揮するということは、高いレベルに相当する行動が、日々の業務の中で安定的に発揮されているということになります。より高いコンピテンシーを発揮できるようになるためには、コンピテンシーの構成要素(スキル・知識・役割認識・価値観・性格特性・動機)にアプローチする能力開発が必要となります。ドコモでは、コンピテンシーに沿って育成体系を整備することで、社員一人ひとりの成長を図っています。



③ 専門スキルの効果的な育成

各職場に存在する専門スキルを見える化する(=定義する)ことで、より効率的かつ効果的に育成を行うことができます。各職場での専門スキルが見える化と、それに基づいた育成体系の確立を行っていきます。

④ 管理者の育成力強化

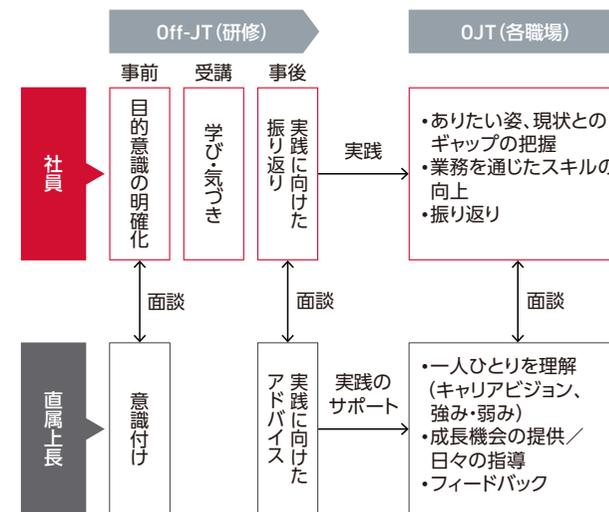
社員が成長するためには、“実業務の中で能力開発を意識する”ことが重要です。従って、管理者による部下へのサポート・フィードバックがカギとなります。各職場での能力開発をサポートしていきます。

▶ 人材育成マネジメント

社員育成施策として、研修をきっかけとした学び・気づき～実践～振り返りというPDCAサイクルを重視しています。すべての研修で前後にフォローアップを実施し、効果の最大化を図るとともに、学び・気づきを職場に還元できる環境を構築しています。同時に、集合研修とOJTの連動を強化することで、社員の意欲や行動を適切に評価しつつ、個々のパフォーマンスの向上やめざす姿の実現を支援し、さらなる成長を促しています。

特に若手育成に関しては、入社3年目まで年次ごとの研修を行い、モチベーション向上と新しい価値を提供し続けられる人材を育成するために研修を行っています。

[Off-JTとOJTの連動]



さまざまな能力開発の支援プログラム

個々の適性に配慮しながらキャリアマップに則ったプログラムを実施し、中長期的な育成計画を推進しています。多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えするため、目的に応じたきめ細かな研修体系（「階層別研修」「エキスパート研修」「選択型研修」など）を整備し、随時内容を見直して整備・充実化を図ってきました。

主な能力開発支援プログラム見直し

- 2015年度 研修の枠組みを統合し、効率的な研修運営体制を構築
- 2017年度 育成プログラム・カリキュラムの強化として社員に必要な行動能力（コンピテンシー）に沿う内容に変更
- 2020年度 ニューノーマルな生活様式に追従したりリモート型の研修に移行・追加

自己啓発支援制度

社員一人ひとりが自分で能力開発に取り組むための自己啓発支援として、ドコモグループ統一メニューによる各種プログラムを提供してきました。いずれも自ら進んで取り組める環境を整え、個人のスキルアップを促進しています。

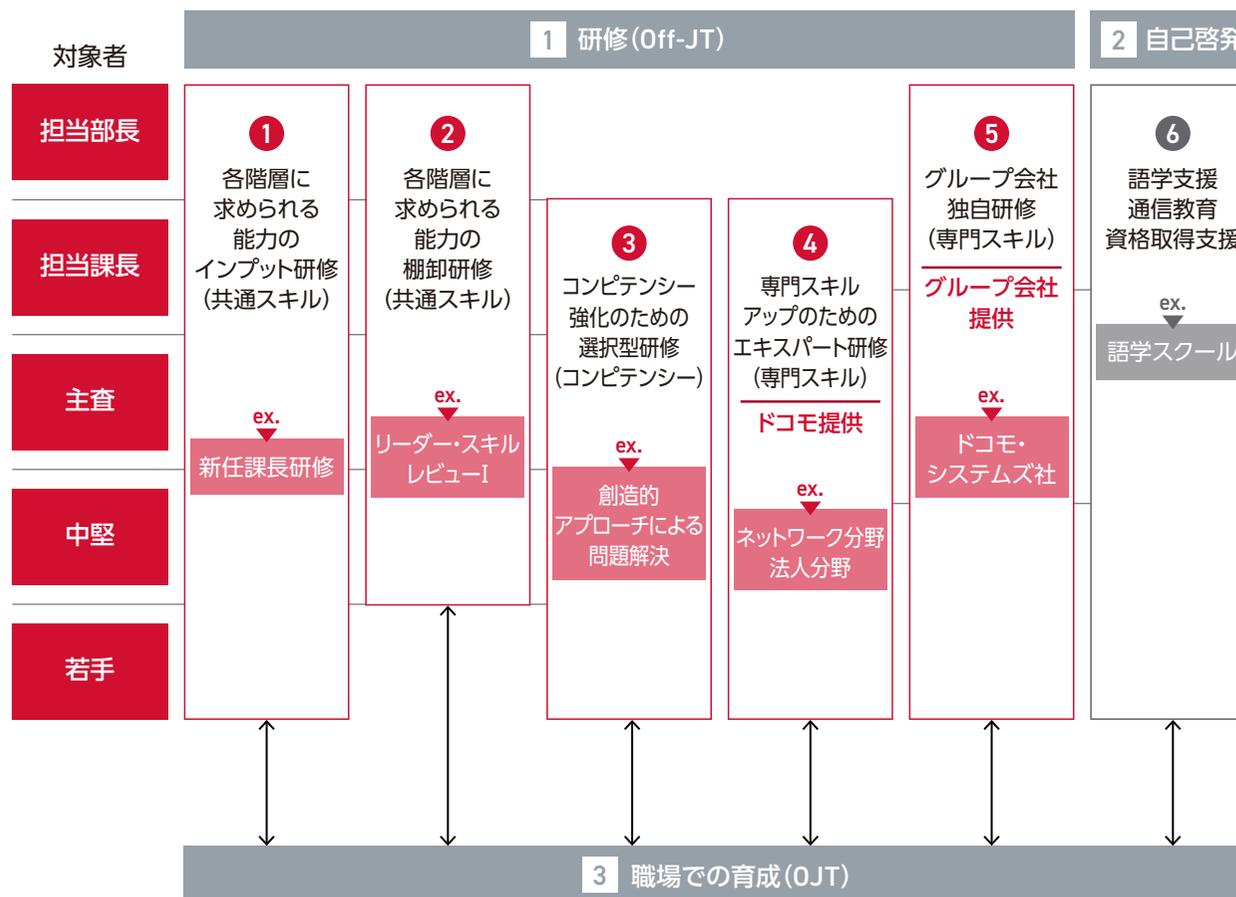
2021年度には資格取得支援を利用した2,186名が民間および公的資格を取得しました。

支援プログラム一例

取得支援（約170の資格）、通信教育（約1,400コース）、語学スキルチェック支援、半期ごとの語学スクール支援

能力開発プログラム

研修および自己啓発支援は、ドコモグループ統一メニューにより対象者の階層およびレベルに応じて6分類のプログラムを提供しています。



[2021年度の主な能力開発プログラムの実施状況]

(2021年度)

取組み内容	概要・目的	受講人数
① 各階層に求められる能力のインプット研修	新入社員、新任の主査／担当課長／担当部長、および、登用1年目のエリア限定正社員向けに必要な意識・スキル習得のための研修	約2,000名
② 各階層に求められる能力の棚卸研修	各階層に必要な能力がどの程度身についているか棚卸を行うための研修	約1,900名
③ ビジネススキルアップのための選択型研修	社員一人ひとりの伸ばしたいスキルや各階層の期待役割にあわせて多彩な研修コースを用意。各自希望する研修を選択し受講可能	約1,600名
④ 専門スキルアップのためのエキスパート研修	各業務分野に求められる専門的なスキル習得のための研修	約1,400名
⑤ 自己啓発支援(語学支援・通信教育・資格取得支援)	語学支援、資格取得支援、通信教育など、個人々の主体的能力開発のための支援制度	約3,800名

[研修実施状況]

区分	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
研修プログラム(研修プログラム数)	1,240	1,175	988	1,192
一人あたりの研修費用(万円/人)	12.2	12.7	9.9	6.9
一人あたりの研修時間(時間/人)	約37	約40	約29	約34

※機能分担子会社含む13社にて算出

▶ 「社内公募制度」による、社員のチャレンジ意欲を支援

チャレンジ精神旺盛な人材を発掘・登用するために、「社内公募制度」を実施しています。社員はこの制度を通じて、特定のスキルが必要な事業や新規分野の事業などのポストに自発的に応募できます。2022年度からは同制度のさらなる活性化を目的とした選考期間延伸、公開ポスト拡大の取組みを行います。

▶ 「NTTグループ内ジョブチャレンジ」による、社員のチャレンジ意欲を支援

NTTグループでは、グループ内の人材交流の促進と意欲ある社員に対するキャリア選択機会の提供を目的として、「NTTグループ内ジョブチャレンジ」を実施しています。2021年度は合計18名が合格となり、NTTドコモに転籍しています。

▶ 異業種企業への社員派遣と異業種合同研修への参加

2016年4月に「ドコモ出稽古プロジェクト(異業種OJT)」を開始しました。パートナー企業との「協創」による新たな価値創造を主要テーマに、社員を異業種企業に原則1年間派遣し、ビッグデータ・IoTの活用をはじめ将来を見据えた最先端のスキルを習得する機会を提供します。

これまでに派遣された37名は、社内システムや活動報告会にて新たな視点やスキルをフィードバックしています。こうした機会を今後さらに拡大し、人材育成の強化を図ります。

▶ イノベーションの創出を促進する育成プログラム

新しい製品やサービスの基となる斬新なアイデアの創出を後押しするために、2014年より実践的な新規事業創出プログラムを実施しています。2017年からは、R&Dイノベーション本部内だけでなく、全社的なプログラムとして展開しています。さらに2020年から、社内起業家育成も実施しています。ドコモは、今後も常にスピード感を持って社会へ新しい価値を提供し続けるために、継続的にイノベーションを創出する人材の育成に注力していきます。

プログラムの主な構成

- ・ サービス創出に携わりたい社員を募集
- ・ チームを構成
- ・ 外部から講師を招きサービス創造に必要なマインドセットや基礎知識、手法を習得
- ・ 新規事業創出に向けた社外起業家によるメンタリング
- ・ ターゲットユーザーへのインタビュー など

※各チームの進捗状況に応じて、個別に開発をサポートします

▶ AI、IoT、ドローンなどの専門人材の育成

ドコモは1999年にAI関連の研究を開始し、これまで多くの人材を育成してきました。事業領域の拡大、事業創造に向け、AI、データ分析、デジタルマーケティングなどの人材確保が事業課題であり、以下の取組みを進めています。

プログラムの主な構成

- ・ 新卒採用数の拡大と早期育成、中途採用の強化
- ・ 社内育成の強化(研修、各部門でのOJT)
 - 組織・階層別(新入社員、若手社員など)データ活用マインド育成研修
 - 各組織におけるデータ活用実践力を強化する人材育成プログラム docomo DATA X Camp
 - BI*ツールを用いたデータ分析と、人材育成が可能な中核人材を養成する docomo × Tableau Ambassador Academy
- ▶ 高度専門人材の確保、専門分野でのキャリア形成のための人事制度を設定(**P.77**)
- ▶ 当社のビッグデータとパートナー企業のビッグデータを相互活用し、実践の中でリアルな課題を解決する経験

*BI: ビジネスインテリジェンスの略で、企業内に蓄積された膨大なデータを収集・分析して、企業の意思決定に活用する手法

▶ グローバル人材育成

海外ベンダーとの製品開発やOTTプレーヤーとの協業・交渉など、国内業務のグローバル化に対応するため、より実践的なプログラムを実践しています。あわせて社員同士交流会などを実施し、モチベーション向上につなげています。

[留学]

グローバル分野で活躍できる人材の育成を図るため、入社4年目以上の社員を対象に1～2年間トップスクール(MBA/LLM)へ派遣する「留学」を実施しています。今後も事業環境や社会の状況などを見極めて継続的に実施していきます。

[グローバルOJT]

入社4年目以上の社員を海外に派遣する「グローバルOJT」を実施しています。見据えるのは、ますます重要性を増す海外ベンダーとの交渉力の向上で、現地法人・子会社・出資先企業・提携先企業などへ派遣しています。

このOJTは、語学力に加え国際感覚・商慣習などビジネススキルの醸成も目的としています。研修プログラムは、個々の経歴を踏まえて営業・サービス企画・開発など多岐にわたり、いずれも国内では得難い貴重な経験を積む機会となっています。今後も事業環境・動向を踏まえ、派遣先を見直しながら継続的に実施していきます。

[国外への社員派遣実績(2021年度)]

留学	2名
グローバルOJT	1名*

*グローバルOJTはコロナ禍により、現在は派遣を中止

[語学教育]

グローバル人材の育成に向けて、語学教育にも取り組んでいます。ビジネス英会話のスキル習得を支援する「語学スクール支援」、リスニング力、ビジネス英語、TOEIC試験対策など自己学習の機会を提供する「語学通信教育」、英語4技能のスキル測定を推奨し、基礎から実践的な習得を支援する「スキルチェック支援」などのさまざまなプログラムの提供に加え、TOEICの点数に応じた奨励金を授与する資格取得奨励金制度などを通じて、社員の実践的な英語力の向上につながっています。

ドコモの「働き方改革」

ドコモでは、すべての社員がいきいきと仕事に臨めるように、2017年度より3つの枠組みに基づいた「ドコモの働き方改革」を推進し、職場でのさまざまな課題の解決を図っています。

基本的な考え方

生産性の向上や新しい価値提供を見据え、社員一人ひとりが自律し、チャレンジできる働き方の実現に向けて、「ダイバーシティ経営」「ワークスタイルの選択」「健康経営」の3つを柱に取り組んでいます。

働き方改革への取り組み

ドコモでは自律とチャレンジを推進する働き方をめざし、3つのフレームワークに則った働き方改革に取り組んでいます。

人材戦略

人材の雇用・処遇

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

健康経営

労働安全衛生

労使関係

人事データ

[働き方改革の具体的な取組み(重点項目)]

	取組みの柱	行動キーワード	具体的な活動
ダイバーシティ経営	ダイバーシティ意識醸成	相互理解と創造力発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・トップコミットメント発信(メッセージ発信) ・docomo EVERYDAY(組織長メッセージ、社員の活躍の見える化) ・全社員意識調査 ・ダイバーシティ推進WG活動 ・多様性活動支援・キャリア形成支援・リモートコミュニケーション活性化 ・階層別(新任課長任用時)ダイバーシティ研修 ・障がい者雇用の促進 ・障がいのある方、LGBTQ、外国籍などの多様性理解促進(Web研修など) ・アンコンシャスバイアス(無意識の偏見)セミナー・研修の実施
	女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・女性役職者の目標値設定および公表、進捗管理 ・Win-d活動(女性社員へのロールモデル活動) (Woman's innovative network in docomo) ① Win-d First(若手社員層)、② Win-d Start(中堅社員層)、③ Win-d Next(管理職層) ・女性社員キャリア開発研修 ・ダイバーシティ・フォーラム(管理者・若手) ・前任課長マネジメント強化研修
ワークスタイルの選択	両立推進	不安解消と男女参画推進	<ul style="list-style-type: none"> ・育児休職中の職場つながりサポート (ドコモ・スマイルリレー) ① 産休・育休前面談、制度説明面談、職場復帰前面談、職場復帰後面談、② 育児休職者フォーラム、③ 仕事と育児の両立支援Web研修(復職後社員と上長) ・仕事と介護の両立支援セミナー ・仕事と介護の両立支援ツールの提供 ・男性育児参画推進(男性の育児休職取得促進)
	制度の活用	効果的なオペレーション	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性と効率性を高める多様な働き方検討 ① リモートワークの利用促進、② フレックスタイム制の適用組織拡大、③ スライドワーク(育児・介護中の社員の始業時刻の繰上げ・繰下げ)の導入、④ ライフプラン休暇(育児・介護)取得促進 ・育児・パートナー転勤などによる退職者の再雇用
健康経営	健康の保持・増進	健康意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・福利厚生制度の充実 ・メンタルヘルスケア ① 全管理者向けラインケア研修、② 全社員向けセルフケア研修、③ ストレスチェック結果に基づく職場環境改善 ・フィジカルヘルスケア ① フィットネスアプリを用いたアプリ内運動イベント、② ICTを活用した特定保健指導、③ 健康白書の作成と公開、④ 睡眠改善施策 ・感染症対策 ① 新型コロナワクチン職域接種、② ドコモショップ、コールセンターなどスタッフ向けPCR検査 ・女性の健康セミナー

ダイバーシティ経営の推進

基本的な考え方

人種、国籍、性別（性自認・性的指向を含む）、時間制約の有無、障がいの有無、多様な職業能力、価値観などを受け入れ、それぞれの人材の能力を最大化するために、「ダイバーシティ経営」を推進しています。良質な異質性を尊重し、そこから生まれる新たな価値を提供し続け、企業の持続的成長をめざします。

ダイバーシティマネジメントの推進

多様化する市場ニーズ、変化の激しい競争環境に対応し、お客さまに魅力的な価値を提供していくために、多様な価値観・良質な異質性を尊重し、企業風土として根付かせ、強みに変え、ドコモはダイバーシティマネジメントを追求し続けます。

ダイバーシティ推進体制

2006年に専任組織「ダイバーシティ推進室」を設置し、ダイバーシティの定着や女性活躍推進、育児・介護の両立推進、多様性理解などに継続的に取り組んでいます。

多様な価値観や個性に寄り添う組織風土が当たり前となり、イノベーションを起こし、社会を変えていく原動力を作ることをめざし、全国の各支社・グループ会社一体の取り組みで、ダイバーシティ&インクルージョンの推進に努めています。

ダイバーシティ意識醸成

ダイバーシティ理解促進のため、これまで女性活躍推進をはじめ、さまざまな取り組みを推進してきました。今後も「ダイバーシティのさらなる理解」と「質の高い働き方」をキーワードに、多様な人材の力で社会に新たな価値を提供し続ける企業をめざしていきます。

▶ LGBTQなど性的マイノリティ理解に関する取り組み

NTTグループは、2016年4月に以下のことを宣言しました。

「性的指向や性自認にかかわらず、誰もが自分らしく生き、働ける組織、社会の実現をめざして、多様性受容、能力の最大化に対する意欲の向上と効率的な働き方を可能とする環境づくりを推進していく」

また、ライフイベントにかかわる制度（例：扶養手当や介護／育児休職など）について、社会的に夫婦と同等と認められる同性パートナーを持つ社員に適用する、トランスジェンダーの方が社内での通称を使用できるようにするなど制度・運用の整備にも取り組んでいます。

ドコモにおいても、当事者が職場で自分らしくいきいきと働ける環境づくりを目的とした管理職向けの研修や全社員向けのWeb研修を毎年実施しています。

さらに、お客さまへのサービスとして、同性パートナーへの「ファミリー割引」などの適用も行っており、今後も性的マイノリティへの理解促進に努めていきます。



PRIDE指標ゴールドの認定

LGBTQ*などの性的マイノリティに関する企業の取り組みを評価する「PRIDE指標」において、ドコモは下記の取り組みなどが評価され、2021年11月に最高レベルの「ゴールド」に6年連続で認定されました。

2017年には、PRIDE指標運営委員会が特筆すべき（特に優れている、あるいはユニークである）と判断した事柄について、指標E（Engagement／Empowerment：社会貢献・渉外活動）の「ベストプラクティス」として選定されました。



*LGBTQとは、Lesbian（レズビアン、女性同性愛者）、Gay（ゲイ、男性同性愛者）、Bisexual（バイセクシュアル、両性愛者）、Transgender（トランスジェンダー、性自認が出生時に割り当てられた性別とは異なる人）、Questioning（クエスチョニング）の頭文字をとった言葉で、性的マイノリティ（性的少数者）を表す総称の1つとしても使われることがある

DIVERSITY CAREER FORUM 2021

ジェンダー・性的志向・性自認・性表現、国籍・文化、障がい特性など一人ひとりの「ちがいを大切にし、ともに「自分らしく働く」を考えるイベントに参加し、トークセッションにてLGBTQの理解促進の取り組みや多様な働き方を支援する制度を紹介しました。



人材戦略

人材の雇用・処遇

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

健康経営

労働安全衛生

労使関係

人事データ

▶ 障がいのある方の雇用拡大に注力

新たな価値を創造するために、人材の多様化を視野に障がいのある方も積極的に雇用しています。

特例子会社である株式会社ドコモ・プラスハーティではオフィスビルの清掃業務などを実施しており、学習支援や身体機能改善指導などに取組むことで高い定着率を維持しています。

▶ 障がい者雇用率 (2022年6月時点) **2.63%***

*特例子会社の「ドコモCS」「ドコモCS北海道」「ドコモCS東北」「ドコモCS東海」「ドコモCS北陸」「ドコモCS関西」「ドコモCS中国」「ドコモCS四国」「ドコモCS九州」「ドコモ・プラスハーティ」「ドコモ・サポート」「ドコモ・システムズ」「ドコモ・テクノロジー」「マガシーク」「ビジネスエキスパート」「イー・エンジニアリング」「DearOne」勤務者および出向者を含む

女性の活躍推進

ダイバーシティの中でも、「女性の活躍推進」は特に強化しており、2025年度末までに女性管理職比率15%到達を目標としています。

[課長以上に占める女性の割合]

	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
男性	3,926名	94.1%	3,851名	93.1%	3,819名	92.0%	3,715名	89.3%
女性	247名	5.9%	287名	6.9%	332名	8.0%	443名	10.7%

[年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数]

	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
男性	249名	89.2%	256名	84.8%	290名	85.0%	259名	69.3%
女性	30名	10.8%	46名	15.2%	51名	15.0%	115名	30.7%

▶ 女性のキャリア開発支援(活躍推進)

女性の活躍推進の取組みを加速させ、女性のキャリア意識向上を図り、能力を最大限に発揮できる環境づくりを進めています。階層別のキャリア開発支援・サポートの仕組みとして創設(2006年)したWin-d*活動を始め、これまでさまざまな取組みを行ってきました。

2015年度には「Win-d Next(女性担当課長層)」、2016年度には「Win-d First(入社5年目など若手層)」を新設し、キャリア意識啓発と縦のパイプの強化を図っています。

また、女性社員のキャリア開発のため、その上司となる管理者に対して、キャリアデザインの支援方法・育成スキルの学習、実践をめざした研修プログラムを実施し、管理者の「個を見て育成する」意識の向上を図りました。

2020年度以降においては、コロナ禍の状況およびリモートワーク推進の観点からオンラインでの開催とし、本活動を継続して実施しています。

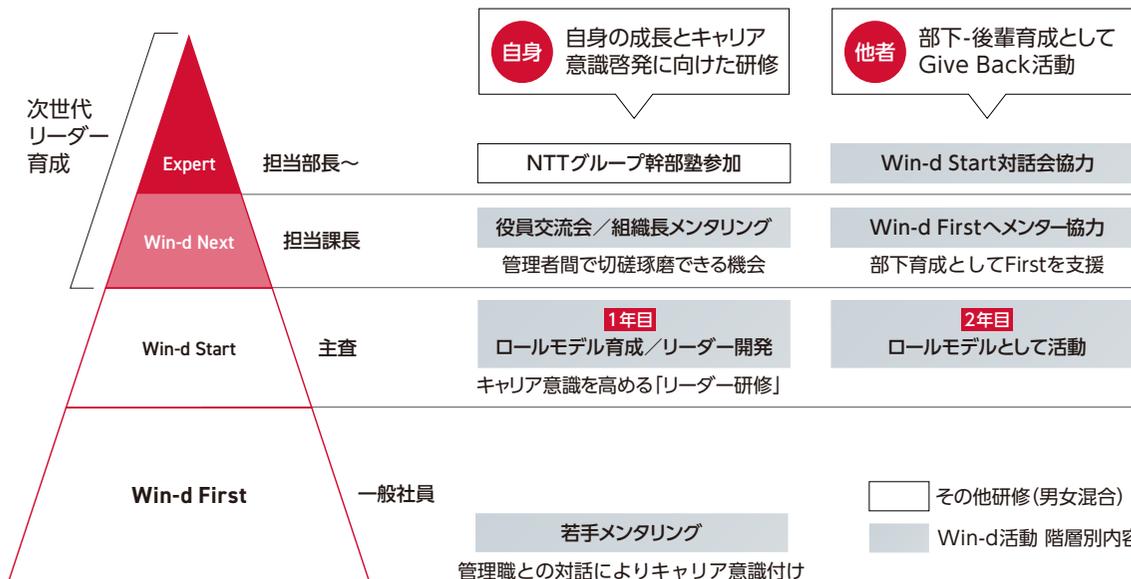
*Win-d: Women's innovative network in docomo(女性社員のキャリアアッププログラム)

▶ えるぼし認定の取得

女性活躍推進活動を一定の基準で評価する「えるぼし認定」にて、当社の取組みが認められ、えるぼし認定段階3を2019年2月に取得しています。



[Win-d活動 階層別内容]



ワークスタイルの選択

基本的な考え方

ドコモでは仕事と育児の両立推進・多様なワークスタイルの推進を軸として、生産性向上を趣旨とした働き方の選択肢拡大を順次進めています。

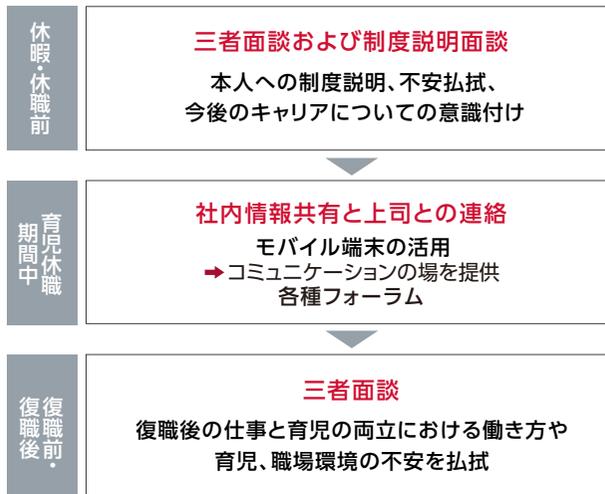
両立推進

» 仕事と育児の両立

育児中の社員が限られた時間の中で最大限のパフォーマンスを発揮し、いきいきと働き続けることができる会社・職場であるため、多様な働き方が可能となる制度や仕組みづくりを進めるほか、最も重要となる働き方や休み方に対する意識改革に取り組んでいます。

施策の一つである「ドコモ・スマイルリレー」は、育児休職から復職する社員の活躍推進を目的に、育児休職中の職場とのつながりとキャリアの継続をサポートする仕組みです。本人・上司・所属組織の総括担当による三者面談および制度説明面談の実施や、休職期間中の社内情報共有による職場とのつながりサポートなど、出産休暇取得前から、育児休職期間中、復職前・復職後のすべての段階における取組みを通じて、復職後の働き方とキャリア形成を支援しています。

[ドコモ・スマイルリレー]



[男性の育児参画]

男女役割分担意識の払拭、男性の育児参画や両立推進の取組み加速化のため、具体的な目標として育児休職（企業独自の育児を目的とした休暇制度を含む）の取得率100%を掲げて取り組んだ結果、2021年度実績で男性育児事由休暇取得率が115%となりました。

また、座談会や講演会などの活動をオンラインで開催し、男性の育児参画へのさらなる促進を図っています。

» 福利厚生充実を促すとともに社員の生涯設計をサポート

仕事と家庭の両立に役立つ福利厚生制度の充実に努めています。福利厚生制度は、社員が自分のライフスタイルや必要性に応じてメニューを選択し、会社の補助を活用するカフェテリアプラン方式を導入しています。

また、さまざまな社員を対象に、生涯設計などをサポート

するセミナーや研修を実施しています。

2018年4月から出産・育児からの早期職場復帰を支援するために、企業主導型保育所と連携し、仕事の成長機会を損なうことなく、やりがいを持って働き続けられる職場づくりに努めています。

[ドコモの福利厚生制度]

	内容	2021年度実績
ライフプランセミナー	新入社員や退職する社員を対象に各種福利厚生制度などの説明や退職後における生活設計に関する情報を提供	3回開催
ライフデザインWeb学習	社員を対象にライフプランに関するさまざまな基礎知識を動画などにて提供するとともに、生涯設計やキャリアビジョンについての動機付けを実施	全社員を対象
ライフデザイン相談室	社員を対象にライフプランに関するアドバイスや情報提供を実施	554件 ※相談窓口対応、個別問い合わせ含む

» 「プラチナくるみん」の認定

ドコモは、2008年から次世代育成支援対策推進法に基づいて厚生労働大臣が認定する「子育てサポート企業」マーク「くるみん」を取得しています。2018年5月には「くるみん認定をすでに受け、相当程度両立支援の制度の導入や利用が進み、高い水準の取組みを行っている企業」を評価する「プラチナくるみん」の認定を受けました。



▶ 社外からの評価

当社の働き方改革における多様なワークスタイルや制度の取組みは社外からも評価されています。2017年11月、「テレワーク先駆者百選 総務大臣賞」を受賞し、2021年11月には日経「スマートワーク経営」調査にて、最上位グループである5つ星を獲得しました。



▶ 仕事と介護の両立

仕事と介護の両立推進の取組みとして、介護に関するセミナーを支社・グループ会社の各拠点で定期的を実施しています。また、社内システムでの「介護情報コンテンツ」の掲載や「介護支援冊子」の配布で定期的に介護に関する情報提供を行うことで、介護に対する知識の取得とともに職場全体の理解を深め、介護をしている社員の充実した働き方にもつなげていきます。

▶ 多様な働き方を支援する制度

ダイバーシティ経営のポイントの一つである「多様な働き方への対応」として、ワークスタイルの選択肢を広げる取組みを行っています。具体的には、フレックスタイム制、リモートワーク、個人シフト(スライドワーク)などの仕組みを取り入れ、社員に広く活用できる環境を整えています。2020年度以降はさらなる柔軟な働き方を一層推進するために、コアタイムを設定しないスーパーフレックスタイム制の導入および対象組織の拡大、リモートワークの実施日数制限

を撤廃しました。

また、コロナ禍における社会の変化に的確に対応していくため、これまでの働き方や業務についてDXを通じて見直しつつリモート型の働き方を推進しているところであり、さらなるリモートワーク環境の整備、サテライトオフィス・シェアオフィスの拡大などを図ることで、社員それぞれのライフスタイルに応じた、場所に捉われない、より柔軟な働き方を実現し、生産性・効率性の向上、イノベーションの創出につなげていきます。

▶ キャリア形成支援施策のトライアル実施

社員一人ひとりが「主体的なキャリア形成」と「積極的にチャレンジ」を実践できるよう、業務時間の最大2割を本社内の他組織の業務に充てることのできる、社内業務における副業の仕組み「社内ダブルワーク」を募ったところ、46組織112業務で募集があり、61名が約3か月間のダブルワークに参加しました。

参加者および受け入れ組織の9割以上が「満足した」というアンケート結果となり、社員のさらなる活躍を後押しできました。

人材戦略

人材の雇用・処遇

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

健康経営

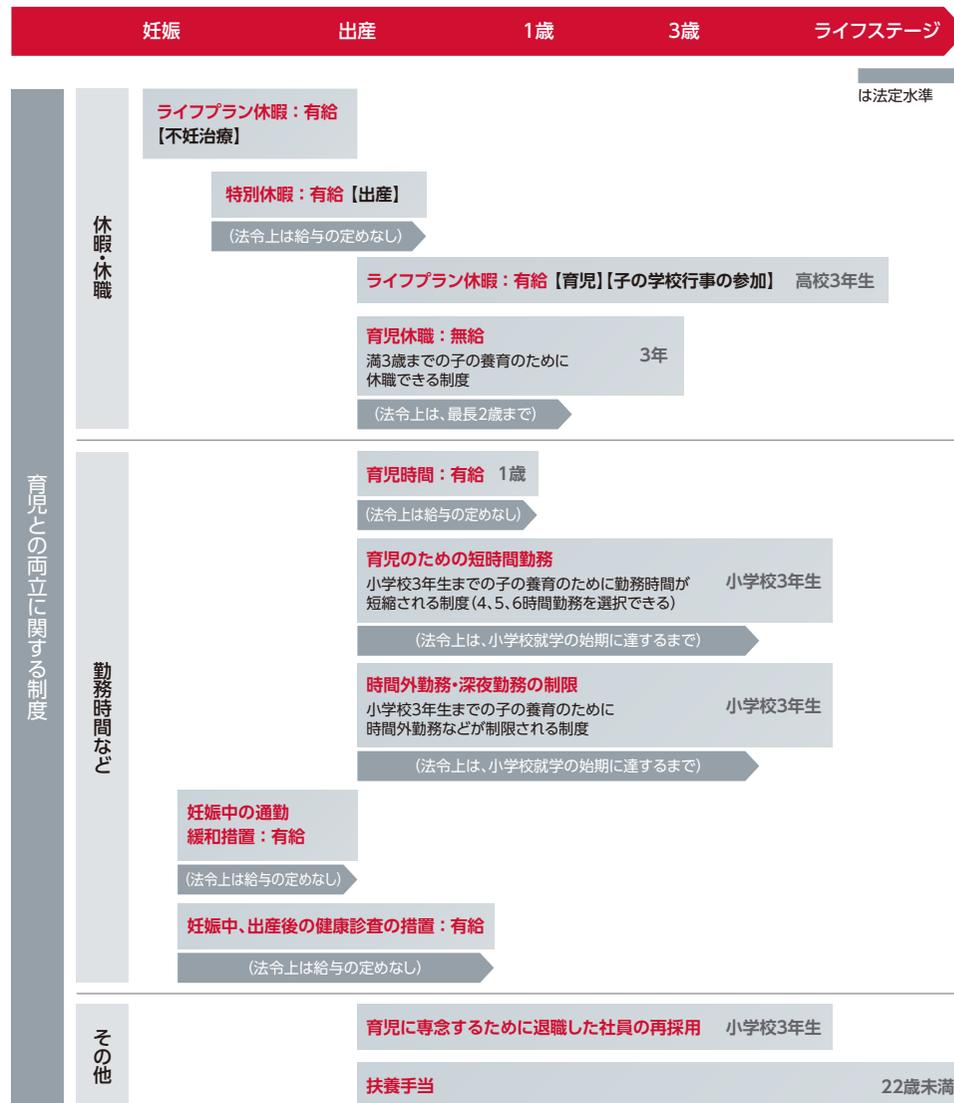
労働安全衛生

労使関係

人事データ

[各種制度]

項目	制度	内容
出産	妊娠中の通勤緩和措置	妊娠中の女性社員について、1日60分を限度とし、勤務の初めまたは終わりに勤務を免除する制度(有給)
	妊娠中、出産後の健康診査などにかかる措置	妊娠中または出産後1年以内に「保健指導」または「健康診査」を受診する場合、勤務を免除する制度(有給)
	特別休暇(出産)	産前6週間(多胎妊娠の場合14週)、産後8週間の特別休暇制度(有給)
育児	育児時間	満1歳に達しない子を有する女性社員に対し、子を養育のための時間として、1日2回、それぞれ45分以内の育児時間が与えられる制度(有給)
	ライフプラン休暇(育児)	高校3年生以下の子の養育などを目的に休暇を取得できる制度(有給)
	育児休職	満3歳までの子の養育のために休職できる制度(無給)
	育児のための短時間勤務	小学校3年生以下の子を有する社員が短時間勤務を行える制度(4時間/5時間/6時間勤務の3パターン)
	スライドワーク(育児)	小学校就学期間が終了するまでの子の託児所などへの送迎に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
	時間外勤務・深夜勤務の制限	小学校3年生までの子の養育のために時間外勤務などが制限される制度
	育児により退職した社員の再採用	育児に専念するために退職した社員を、退職後一定期間以内に社員として再採用する制度
介護・看護	ライフプラン休暇(家族の介護)	家族の介護を目的に休暇を取得できる制度(有給)
	看護休暇	家族の看護(子の病気やパートナーの出産など)の場合に、年度5日を限度に与えられる休暇制度(無給)
	介護休職	介護を必要とする家族を有する社員が休職できる制度(無給)
	介護のための短時間勤務	介護を必要とする家族を有する社員が短時間勤務を行える制度(4時間/5時間/6時間勤務の3パターン)
	スライドワーク(介護)	家族の介護に従事する時間の確保を理由とした個人単位での勤務時間シフト(始業・終業時刻の繰り上げ・繰り下げ)を可能とする制度
	時間外勤務・深夜勤務の制限	家族の介護のために時間外勤務などが制限される制度
リモートワーク		社員のワークライフバランスの向上や主体性・創造性の発揮および生産性向上の観点から、一時的に勤務事業所以外を勤務場所とする制度



[2021年度各種制度の利用状況(ドコモグループ)]

	男性	女性	全体
出産・育児			
出産休暇	—	317名	317名
育児休暇	116名	574名	690名
育児のための短時間勤務	8名	662名	670名
育児のためのスライドワーク	17名	35名	52名
介護			
介護休暇	9名	9名	18名
介護のための短期の休暇	13名	9名	22名
介護のための短時間勤務	2名	11名	13名
介護のためのスライドワーク	1名	1名	2名
ライフプラン休暇			
育児	767名	387名	1,154名
介護	453名	109名	562名
ボランティア	41名	14名	55名
再採用			
育児	0名	0名	0名
転勤	0名	2名	2名
介護	0名	1名	1名

※「ライフプラン休暇」に年間3日までを上限に有給休暇を積み立てる制度があり、それを行った社員を加えるとほぼ100%の取得率となる

[柔軟な制度の活用状況(ドコモ)]

	利用数
フレックスタイム制	延べ約9,500名
短時間勤務(育児)	約200名
リモートワーク	延べ約9,400名

※2022年3月31日時点

▶ 有期雇用から無期雇用への転換

全国の機能分担子会社において2014年4月より、居住エリアで活躍するエリア限定正社員制度を導入しています。2021年度は477名の登用を行いました。

▶ 途中で退職した社員の再採用制度

パートナーの転勤や育児に専念することなどを理由に退職した社員の中には、将来再びドコモで働きたいとの希望を持つ人も少なくありません。そうした要望に応えるとともに、在職中に蓄積した経験やスキルの有効活用を図るため、退職社員の再採用制度を設けています。

この制度の対象となるのは、2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員で、パートナーの転勤・転職や結婚による転居、および育児に専念することを理由に退職した場合です。2021年度は3名の再採用を行いました。

▶ 定年退職者の再雇用制度

社員が定年退職時まで培ったスキルとチャレンジ意欲を就労終了まで維持しつつ、持続的なパフォーマンスの発揮を可能とする仕組みとして、60歳以上の定年退職者を対象とした再雇用制度を設けています。

定年退職時に再雇用を希望する社員については、65歳まで働くことができる制度です。2021年度定年退職者175名のうち159名の採用がありました。

▶ 年金制度

企業独自の年金制度としてNTT企業年金基金および確定拠出企業年金の2制度があります。

NTT企業年金基金は確定給付企業年金であり、労使拠出した掛金を原資としている終身年金です。確定拠出企業年金

は、社員個々のライフスタイルが多様化している中で、退職後所得水準ニーズに柔軟に対応できる年金制度として、2014年4月より導入しました。これに伴い、従来の確定給付企業年金である規約型企業年金については2014年4月以降の将来分を確定拠出企業年金へ移行しました。

健康経営

基本的な考え方

ドコモでは「個人の能力を生かす」企業理念のもと、社員とその家族の健康維持・増進が、社員一人ひとりのモチベーションを高め生産性を最大化させ、さらに企業価値の向上につながるの考えから、「健康経営」の推進に取組んでいます。

65歳雇用延長などの環境変化を踏まえ、入社から退職まで健康で生産性高く働ける環境の充実が必要であるとの考えから、疾病の早期発見・早期治療だけでなく、「予防」にまでカバー範囲を広げた健康保持・増進の取組みを進めています。

取組みにあたっては、心身の健康保持・増進に向け、健康意識の醸成・健康リテラシーの向上およびメンタルヘルス対策を含めた予防に重点を置いています。

健康経営推進体制

組織横断的な体制により、健康に関する課題に対する以下の対策を検討し実現することから、サステナビリティ推進委員会の配下に、健康経営とダイバーシティの取組みを行う多様性推進部会を位置づけ、その中で健康経営推進体制(健康経営推進PT)を構築し、社員の身体と心の健康保持・増進に

向けて取組んでいます。

社員の健康意識のさらなる向上、「健康白書」の作成、健康経営における目標の策定(各種KPI策定など)および達成状況進捗管理を通じ、社員の心身両面の健康を確保し、活力・生産性を向上させる取組みを進めています。

[健康経営PT アクションプラン]

	2021年度取組み	2022年度アクションプラン
フィジカルヘルス対策	ICTを活用した遠隔型特定保健指導の全国展開	ICTを活用した遠隔型特定保健指導の継続活用
	・特定保健指導の実施 ・受診管理の徹底	・特定保健指導の実施 ・受診管理の徹底
	禁煙セミナーの実施	禁煙デーの実施
	禁煙デーの実施	
	「生活習慣改善セミナー」実施	「生活習慣改善セミナー」実施
	「女性の健康セミナー」実施	「女性の健康セミナー」実施
メンタルヘルス対策		睡眠改善施策の実施
	ストレスチェック全社員受検	ストレスチェック全社員受検
	・メンタルヘルスセルフケアeラーニング研修(全社員向け) ・メンタルヘルスラインケアeラーニング研修(全管理者向け)	・メンタルヘルスセルフケアeラーニング研修(全社員向け) ・メンタルヘルスラインケアeラーニング研修(全管理者向け)
	人事異動者向けEAP紹介カードの配布	人事異動者向けEAP紹介カードの配布
	新任総括課長向けメンタルヘルス研修	新任総括課長など向けメンタルヘルス研修
	パルスサーベイの実施	パルスサーベイの実施
その他の取組み	健康経営優良法人2022認定	健康経営優良法人2023認定
	健康白書の作成、HP公開	健康白書の作成、HP公開
	・ゲノム健診(遺伝子検査、健康レコメンド)のコア人間ドックへの導入 ・新型コロナワクチン職域接種の実施 ・ドコモショップ、コールセンターなどスタッフ向けPCR検査の実施	・ゲノム健診の継続実施 ・新型コロナワクチン職域接種の実施 ・ドコモショップ、コールセンターなどスタッフ向けPCR検査の実施

メンタルヘルスへの取組み

社員などを対象に、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づく4つのケアを基本とし、発症予防に重点を置いた各種施策を展開しています。

[ドコモの「4つのケア」]

ケアの内訳	主な施策
セルフケア	ストレスチェック
ラインケア	管理者向け各種研修
産業保健スタッフによるケア	・職場巡視 ・健康診断結果に基づいたフォロー・面談 ・長時間労働者に対する面談・指導
事業所外資源(EAP*サービス)によるケア	社外カウンセリング窓口の設置

*EAP: 従業員支援プログラム(Employee Assistance Program)。2013年にEAPサービスをドコモグループで一本化し、全国で同じサービスを展開。

また、メンタルヘルスに伴う休業者の人数を把握しており、2021年度のドコモグループ全体の休業者数は323名でした。

メンタルヘルス研修

全社員に対し、Webを利用したメンタルヘルスセルフケア研修を実施するとともに、全管理者に対しメンタルヘルスラインケア研修(Web)を継続して実施しています。2021年度の研修においては、リモートワークでのメンタルヘルスケアに重点を置いた内容で実施しました。

また、新任課長にはラインケア研修、新入社員に対してはフィジカル・メンタル双方の研修など階層別の研修を実施しています。

▶ メンタルヘルスケア

全社員に対してストレスチェックを実施し、分析結果はセルフケアに利用するだけでなく、実施結果の集団分析に基づいて各組織にストレス状況や原因をフィードバックすることで職場環境改善につなげています。ストレスチェックにおいて回答した内容は結果については厳格に取扱うことで、プライバシーを保護しています。

時間外労働の実績についても組織および社員に情報共有した上で、必要に応じて長時間労働者との面談を実施しています。その他、産業医・保健師などによる健康相談の実施、EAPによるカウンセリングサービスなどのフォローも行っています。また、2020年度よりリモート型の働き方を推進する中、簡易な問診を定期的に行うことで、社員の変調を自身で把握・管理（セルフケア）するとともに、上長とのコミュニケーション（ラインケア）を促す仕組みとして、「パルスサーベイ」を実施しています。

健康・安全とウェルビーイングに関する取組み

▶ 社員の健康促進

労働安全衛生法に基づき年1回全社員に対し定期健康診断を実施しています。特定の年齢に達する社員に対しては、節目健康診断として法定項目を上回る検査項目で健康診断や脳ドックを実施しています。健康診断以上の検査を希望する社員については、会社からの補助を受けて人間ドックを受診することも可能です。受診結果によって産業保健スタッフによる保健指導や、健康保険組合と連携した特定保健指導を実施しています。

会社による健康管理への取組み状況や社員の就業環境・健康状態の社員の見える化を目的に、2017年度から毎年作成

している「健康白書」において各種の改善施策を検討しています。

2019年からはdヘルスケアとAIを活用し、社員の健康状態にあわせた健康行動支援に取り組んでいるほか、喫煙率低下に向けて毎月1回禁煙デーを設定しています。

▶ ニューノーマル下での健康増進施策

リモートワーク中心になっている中、社員の運動不足、リフレッシュ機会の喪失、生活リズムの乱れなどによる体調不良が課題となっていることから、屋内での運動機会創出を目的に「Beatfit」アプリを社員が利用できるようにしました。あわせて、全社一丸となったオンラインでの運動イベントを開催し、健康増進に取り組みました。

【社内の運動イベントイメージ】



▶ 健康経営優良法人2022

当社の社員の健康に対する取組みが評価され、「健康経営優良法人2022（大規模法人部門）」に認定されました。



労働安全衛生

基本的な考え方

ドコモでは社員などの安全確保および、業務の円滑な運営を図ることを目的に、「安全管理規程」を定めています。本規程では人身事故を防ぐための職場環境整備するとともに、業務が安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどが定められています。また、社員の健康管理を適正に実施し、業務の円滑な運営に資することを目的に「健康管理規程」を定め、社員の健康管理に配慮しています。

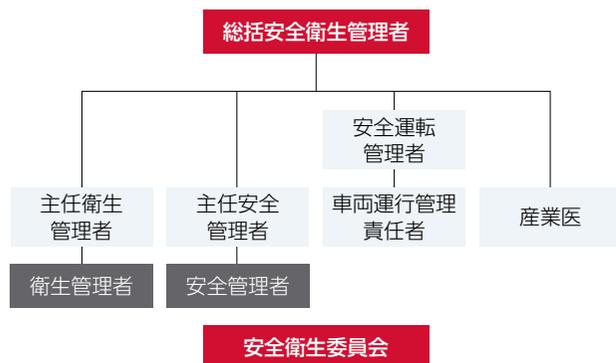
▶ 安全衛生マネジメント

各事業場において安全衛生管理体制を定め、総括安全衛生管理者を選任し、その下に安全管理者、衛生管理者（小規模事業場では安全衛生推進者）を配置しています。常時100名以上の労働者を使用する事業場では安全委員会を、常時50名以上の労働者を使用する事業場では衛生委員会を設置するとともに産業医を選任しています。

各事業場の個別業務に関連する措置の具体的な内容は厚生

労働省令に沿った対応を確実に実施し、ドコモグループ全社員の健康診断の実施義務を確実にするとともに、長時間労働の把握・管理や低減に向けた施策を行っています。

[安全衛生管理体制(例：本社事業所)]



安全で健康に働ける職場への取組み

▶ 労働安全衛生の推進

ドコモグループは、社員が一人ひとり活躍できる環境を提供するために安全で健康に働ける職場づくりに注力しており、「人身事故ゼロ」を目標として活動を実施しています。

ドコモグループは、ネットワーク設備のメンテナンス作業時に工事や高所作業を行います。そのため、安全に関する各種法令を順守し業務を行うのはもちろんのこと、工事の現場においては「ドコモ工事安全マニュアル」に基づき、お取引先を含めて安全対策を行っています。

足場の組み立てや解体作業、鉄柱や鉄塔、屋上作業での注意を徹底するとともに、ヒヤリ・ハットの事象を議題として議論・対策・記録を行い、危険箇所・行動について社員に注

意喚起を図っています。

グループの安全衛生管理体制は、総括安全衛生管理者として安全を所掌する組織の長をトップに、グループ全体の労災データを労災管理システムにて一元的に管理・把握できる体制を構築しています。

また、「安全は何よりも優先させる最重要課題」であるとの認識のもと、各事業所に「安全衛生委員会」を設けるとともに、本社に「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」を設置し、労働災害や作業事故の防止に取り組んでいます。

「安全衛生委員会」の概要

- 会社側・労働者側双方のメンバーで構成され、毎月1回開催
- 主に社員の危険と健康障がい防止のための基本対策について調査・審議
- 安全・衛生管理の成果分析・対策・記録を行い、その情報を社員に提供

「ドコモ安全対策協議会」「ドコモ安全対策連絡会」の概要

- 会社側と通信建設会社を含む労働者側のメンバーで構成
- 作業事故の防止に向けた情報を共有

▶ 労働時間の適正化

ドコモでは、「年間総労働時間1,800時間台」を労使目標に掲げています。総労働時間縮減に向け、DXを通じた業務効率化、組織横断的な業務運営体制や業務プロセスの見直しなどに取り組んでおり、労使間における定期的な話し合いの場も設定しています。また、個々人の労働時間状況が数値だけでなくグラフなどでタイムリーに可視化できるシステム(労務管理ダッシュボード)を導入し、各管理者が閲覧できる環

境を構築するなど、「年間総労働時間1,800時間台」に向け、継続的に意識の醸成に努めています。

▶ 新規事業時における社員の健康リスク

新規事業立ち上げ時の人員配置については、業務内容や人員数が妥当なものかを判断するために労使間で話し合いの場を設け、社員が健康を害することがないように配慮しています。

また、過重労働があった場合は、産業スタッフによる面談を必ず実施し、心身の状態を確認し職場に面談結果をフィードバックしています。

▶ 基地局整備工事などにおける安全管理

基地局の建設や保守においては、高所作業による転落のリスクや感電リスクが伴うため、当社グループは、基地局建設工事の発注者として、現場全体の安全を確保する責任を果たしています。

2021年度は重傷・重篤人身事故が7件発生しました。各種安全の取組みを実施していますが、事故要因を分析すると現場作業者の安全に対する思い込みや過信による事故も多く発生しています。そのため、今までの安全施策の棚卸や作業者のマインドに依存しない安全対策に取り組んでいきます。

グループ内の安全管理

- 経験の少ない業務における安全意識向上と安全管理スキル向上を目的として、VRを活用した疑似作業および過去事故事例体験訓練の実施
 - KYT(危険予知訓練) 演習
 - 過去の事故事例を疑似体験(高所転落事故、車両事故など)
- 通信建設会社との合同による「技能向上研修」の実施
 - 過去の特種車両や高所での事故事例を踏まえた現場対応力の向上を図る

外部の通信建設会社の安全管理

- 高所作業など危険な工程のドコモおよびグループ各社による安全パトロール実施
- 現場KY(危険予知)や安全総点検などの各種安全対策の履行を徹底
- 安全器具の使い方や使用ルールの共通化
- 現場作業員への過去の事故事例の認識に対するヒアリングになど安全意識調査

[過去4年間の工事に伴う事故件数の推移]

(件)

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
人身事故件数 (重傷・重篤)	3	4	0	7

労使関係

ドコモおよび機能分担子会社の労使関係

ドコモでは、結社の自由と団体交渉権を保障し、労使双方で協力しながら、より良い職場づくりに向け取組むとともに、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置し、経営幹部などや労働組合の間で、年間で複数回にわたる対話の機会が設けられています。労使関係は「労使対等を基本とし、労使自治の原則に立って主体性と責任ある労使信頼関係の確立をめざす」、「話し合いを重視し、相互理解と納得のもと事案の解決を図るよう努力するとともに、労使間で結論を得た事項については双方これを遵守する」としています。なお、ドコモおよび機能分担子会社の対象者における組合加入率はほぼ100%となっています。

委員会の種類とテーマ

- 交渉委員会(労働条件など)
- 経営協議会(経営の基本施策など)
- ワークライフバランス推進委員会
(時間外労働の適正化やダイバーシティの推進)



人材戦略

人材の雇用・処遇

人材育成

ドコモの「働き方改革」

ダイバーシティ経営の推進

ワークスタイルの選択

健康経営

労働安全衛生

労使関係

人事データ

人事データ

[社員関連データ(ドコモ)]

	2019年度			2020年度			2021年度		
	男性	女性	全体	男性	女性	全体	男性	女性	全体
正社員数(出向者を除く)*1	6,206名	1,894名	8,100名	6,386名	2,047名	8,433名	6,597名	2,250名	8,847名
うち外国籍正社員者数*1	49名	39名	88名	55名	40名	95名	48名	39名	87名
正社員									
平均年齢*1	40.9歳	37.5歳	40.1歳	40.7歳	37.5歳	39.9歳	40.5歳	37.4歳	39.7歳
平均勤続年数(出向受入者除く)*1	17.6年	14.5年	16.9年	17.1年	14.2年	16.4年	16.7年	14.0年	16.0年
平均給与額*2	—	—	8,704,000円	—	—	8,743,000円	—	—	8,915,000円
平均年間労働時間	1,848.3時間	1,722.4時間	1,812.6時間	1,920.5時間	1,833.5時間	1,886.0時間	1,925.4時間	1,845.4時間	1,900.5時間
平均年間所定外労働時間	240.2時間	172.5時間	220.4時間	267.7時間	217.4時間	250.0時間	294.0時間	247.0時間	277.4時間
採用									
採用者数	398名	169名	567名	444名	185名	629名	456名	231名	687名
新卒採用者数	275名	146名	421名	275名	134名	409名	257名	166名	423名
うち外国籍者数	2名	3名	5名	3名	2名	5名	2名	6名	8名
中途採用者数	123名	23名	146名	169名	51名	220名	199名	65名	264名
うち再採用者数	0名	2名	2名	0名	5名	5名	0名	3名	3名
離職									
離職者数(自己都合退職のみ)	158名	36名	194名	156名	37名	193名	191名	44名	235名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	1.42%	—	—	1.39%	—	—	1.76%

*1 各年度末時点

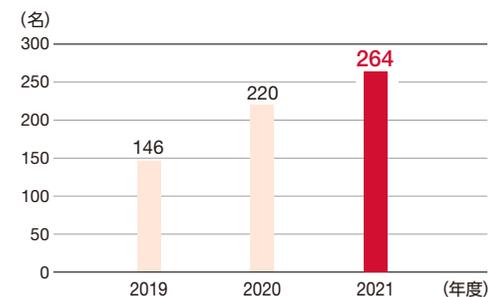
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2021年10月)に対する比率は4.53:1。地域別最低賃金(2021年10月):東京都の最低賃金(1,041円/時間)より1,967,490円と算出(21日×1,041円×7.5時間×12か月)。なお、資格等級制度を採用しているため、給与や賞与水準は異なるものの、同一資格等級での男女別・地域別格差はありません。

[初任給(ドコモ)]

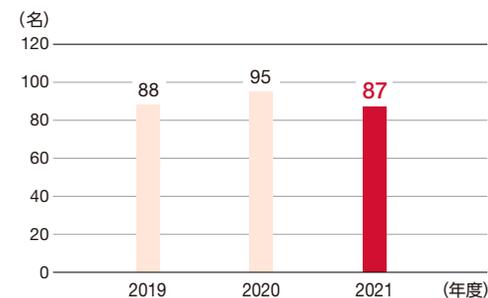
	月給	最低賃金*2との差
短大	195,780円	119.4%
高専卒	198,330円	121.0%
大卒	222,270円	135.6%
修士了	244,330円	149.0%
博士了	294,000円	179.3%

(2022年4月1日現在)

[中途採用人数(ドコモ)]



[外国籍社員数(ドコモ)]



公正な事業活動

Fair Business Practices

ドコモでは、企業価値を高めしていくために、コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取り組んでいます。

人権	95
コンプライアンス	98
サプライチェーン	102
コーポレート・ガバナンス	107
リスクマネジメント	109
BCP対応	110



人権

社会的身分、門地、人種、民族、国籍、宗教、障がいの有無、性別、性的少数者、妊娠・出産、育児・介護休業などにより差別やハラスメントの起こらない、人権を尊重する職場づくりをめざして、人権啓発活動を推進しています。

基本的な考え方

NTTドコモグループは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの意識に立ち、「NTTグループ人権方針」を人権尊重の基盤とし、「NTTドコモグループ人権に関する基本方針」で表明した考え方を実践していきます。

» NTTグループ人権方針

NTTグループでは、グローバルに事業展開していく企業グループとして人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるという認識のもと、NTTグループのバリューチェーンにかかわるすべての人びとに対する人権への配慮と人権マネジメントの強化が必要であると考えています。その考え方を表明するものとして2014年に「NTTグループ人権憲章」を制定しました。2021年11月には、より一層、安心・安全で豊かな持続可能な社会の実現をめざすため、「NTTグループ人権憲章」を「NTTグループサステナビリティ憲章」の一部に包摂し、「NTTグループ人権方針」を制定しました。「NTTグループ人権方針」は、「世界人権宣言」をはじめとする国際規約や条約を取り入れ制定され、NTTグループすべての社員と役員に適用されます。また、サプライヤーやビジネスパートナーに対しても本方針の支持と人権の尊重に努めるように求めます。

NTTグループ人権方針(概要)

(1) 国際規範への対応

グローバルに事業を展開する企業として、国際規約・条約*を支持すると共に、NTTグループがグローバル水準の人権方針を社内外に開示します。

*「世界人権宣言」をはじめ、グローバルな視点で議論・採択された国際規約・条約

(2) 特に重要と考える人権課題への対応

4つの切り口から人権を考え、注力する重要な人権を特定し、取り組みます。

1. 多様な文化、価値観を認め合う「多様性と包摂性(Diversity & Inclusion)」の推進
(差別の禁止、自由と権利の尊重、職場における公平性、格差と貧困)
2. 高い倫理観とテクノロジーを両立する「高い倫理観に基づくテクノロジー」の推進
(テクノロジー、データバイアス、プライバシー、個人情報保護、セキュリティ)
3. 生き活きと働きやすい環境整備に向けた「Work in Life(健康経営)」の推進
(多様な働き方、職場の安全、結社の自由と団結権、生活賃金、福利厚生)の充実)
4. 人権に配慮した「適切な表現・言論・表示」の推進
(広告や表示における表現、表現の自由、アクセシビリティ)

(3) 適用の範囲

本方針は、NTTグループの全ての従業員と役員に適用し、また、サプライヤーやビジネスパートナーに対しても、本方針の支持と人権の尊重に努めるよう求めます。

(4) デューデリジェンス

ビジネスと人権に関する指導原則をもとに、人権デューデリジェンスプロセスを用いて、人権課題の特定、防止、軽減、是正をグローバル規模で進め、グループ一体となった人権意識の向上、人権マネジメントの向上に努めます。

デューデリジェンスはバリューチェーン全体を対象に実施し、特に重要なサプライヤーとは直接対話を基本に取り組みます。

取り組み状況はウェブサイトやサステナビリティレポート、人権報告書等にて開示し、評価・改善を継続的に進める仕組みとします。

(5) 告発・救済

人権侵害の防止に努めるため、グループ各社において内部通報のための社内／社外受付窓口を設けます。これら窓口への通報者に対して、通報したことで、不当な人事(解雇、降格など)その他不利益が生じないように保護することを約束します。また、窓口で寄せられた相談や通報は適宜、取締役会にも報告し透明性を担保および、問題解決に真摯に対応します。

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

» NTTドコモグループ人権に関する基本方針

NTTドコモグループでは、人権に関するより具体的な取組み方針として「NTTドコモグループ人権に関する基本方針」(2016年改定)を制定し、人権啓発を推進しています。

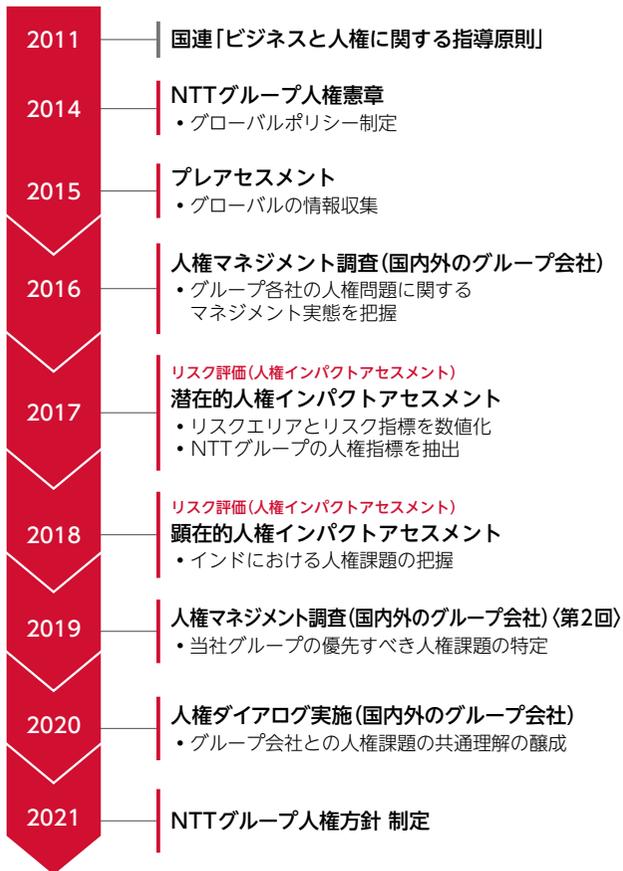
NTTドコモグループ人権に関する基本方針

私たちNTTドコモグループで働く全ての役員・社員は、人権が重要な問題であることを確信しており、安心・安全で豊かな社会を築くため、「NTTグループ人権方針」「NTTドコモグループ倫理方針」及び「サステナビリティ方針」に基づき、自ら率先して、全てのステークホルダーの人権を尊重する企業体質の確立をめざします。

1. 私たちは、事業活動を通じて、同和問題をはじめとした人権問題の解決に努めます。
2. 私たちは、多様性を尊重するとともに、お互いに感謝の気持ちを大切にコミュニケーションを深め、ハラスメントのない健全な職場環境づくりを行います。
3. 私たちは、人権尊重の観点から必要の都度、業務内容等について見直しと改善を行い、事業活動へ反映します。
4. 私たちは、NTTドコモグループ各社で連携し、「人権啓発推進委員会」をはじめとする体制を整備し、人権啓発活動の推進と活性化を図ります。

人権デューデリジェンス

NTTグループでは人権デューデリジェンスプロセスを構築し、段階的に取組みを実施してきました。2021年度には「NTTグループ人権方針」を制定し、人権に関する取組みをさらに推進しています。



NTTグループ人権方針

[外部専門機関によるこれまでのリスク評価の取組み]

年度	主な取組み
2017	潜在的な人権インパクトアセスメントを実施し、主要な人権課題を特定
2018	テストケースとしてアジアエリアで顕在的な人権インパクトアセスメントを実施
2019	インパクトアセスメント結果からの優先課題において、それが妥当なのかあらためて確認するため、マネジメント調査を実施
2020	<ul style="list-style-type: none"> ・優先課題に対してグローバルを含めたNTTグループ企業一体としての理解の醸成を踏まえることを目的に、外部有識者の協力を得て課題の洗い出しを実施 ・企業として求められる人権マネジメントの内容及び競合他社の状況を調査し、ギャップ分析を実施

今後も、NTTグループにおけるデューデリジェンスプロセス機能向上のための管理体制強化に努めます。

一次サプライヤに対しては、「自主評価質問票(SAQ)」によって、人権を含むサステナビリティリスクについて毎年評価を実施しています。この「自主評価質問票(SAQ)」では、結社の自由および団体交渉の権利行使の順守をはじめ、児童労働、強制労働に関してもモニタリングしています。「自主評価質問票(SAQ)」で高いリスクが存在すると確認された場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。2021年度も、「自主評価質問票(SAQ)」によるアセスメントを実施した結果、人権に関して高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。

さらに、管理下でないジョイントベンチャー(持分法適用会社)については、NTTグループの人権マネジメント調査票を簡略化したドコモ独自の調査票に基づき、人権リスクの特定および特定されたリスクに対する是正措置が確実に実行されているかどうかを確認しています。

マネジメント体制

人権啓発への取組みに関して「人権啓発推進委員会」を設置しています。委員長である代表取締役副社長を中心に、常務執行役員、各支社長、総務人事部長、法務部長、ブランドコミュニケーション部長、サステナビリティ推進室長、監査等委員で構成されており、委員長は委員会を主宰し、人権啓発推進にかかわる基本方針の策定および改定、施策の実施状況などを実施する責任を担っています。

人権啓発推進委員会について

人権啓発推進委員会は人権啓発活動を全社的に推進するための組織であり、人権啓発活動方針や研修施策・計画を策定・管理しています。また、各組織にはコンプライアンス推進責任者および職場における推進リーダーであるリスク・コンプライアンスリーダー (RCL) を配置し、各職場に根ざした人権啓発活動に取り組んでいます。

表現の自由とプライバシーの保護

ドコモでは、近年課題認識が深まっているICT産業特有の人権問題であるインターネットやソーシャルメディア、通信機器を介したコミュニケーションでの表現の自由とプライバシー保護についても、人権の侵害がないように注意を払っています。国際的な通信事業者のネットワークであるGlobal Network Initiativeが2013年に定めた「表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則」を参考に、行政からの要請で国家の安全保障など、特別な状況下に顧客情報を提供しなければならない場合にも、国際的に認められた表現の自由やプ

ライバシーの保護など、人権に沿って自社の擁護責任を果たしていく姿勢を取っています。特に「子どもの権利とビジネス原則」では製品・サービスの開発・提供や、マーケティングや広告活動において「子どもの権利」が守られているかが問われています。ドコモでは、製品・サービスにおいては子どもの安全性を確保するため、キッズケータイや「フィルタリングサービス」(P.52)などを提供し、また安全な利用のための啓発活動として「スマホ・ケータイ安全教室」(P.59)を展開しています。また、マーケティングや広告表現においては社内の消費生活アドバイザーによる確認を実施し、子どもたちに害のある表現を避けています (P.56)。

また「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、2018年に「NTTドコモパーソナルデータ憲章」を策定、2019年に公表しました。情報セキュリティとプライバシー保護の取組みをリスク管理の一貫に含めています (P.72)。

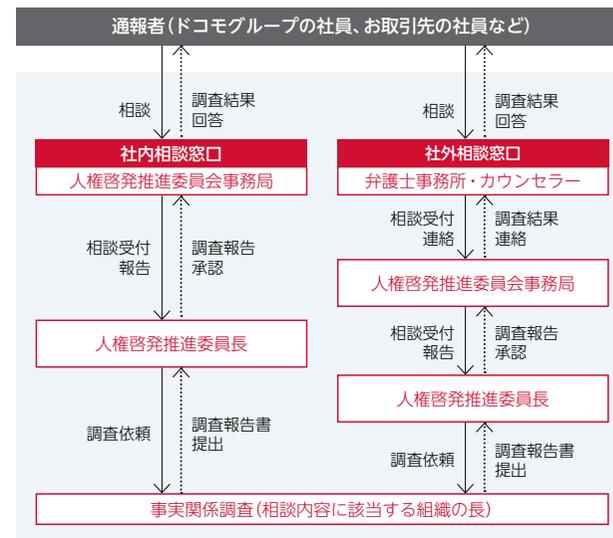
☑ 表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則 (英語のみ)

人権・ハラスメントに関する相談窓口

派遣社員を含むすべての社員、およびお取引先の社員などが、人権・ハラスメントに関する問題や悩みを相談できる相談窓口を社内・社外に設置しています。これら相談窓口では、相談者のプライバシーや通報者の保護に十分配慮した上で、問題や悩みの解決に向けて適切に対応しています。特に社外相談窓口においては、外部専門機関のカウンセラーが対応することも可能で、社員がより安心して相談できる環境を整えており、相談・通報をしたことを理由に不利益な扱いを

受けないよう徹底しています。2021年度の人権に関する違反件数は5件でした。なお、重大な人権侵害に該当する違反は発生していません。

〔人権・ハラスメントに関する相談窓口の対応プロセス〕



人権を侵害する行為への対応

人権を侵害する行為には厳しく対応し、懲戒処分の対象としています。なお、再発防止の観点から、このような事例については四半期ごとにドコモグループの社員に対し、周知の上注意喚起を行っています。実際に人権侵害問題が発生した場合、「行為者からの引き離し」や「報復行為の禁止」を含めた措置を講じ、当事者の救済を行います。

人権啓発の取組み

▶ 経営トップから人権メッセージを発信

毎年、国連「世界人権宣言」の採択を記念した「世界人権デー」(12月10日)と「人権週間」(12月4～10日)にあわせて人権啓発推進委員長である代表取締役副社長から全社員に人権に関するメッセージを発信しています。

このメッセージを通じ、国連「世界人権宣言」の精神と趣旨などについて理解を促すことで、社員一人ひとりが人権を身近な問題として捉え、意識を高められるよう取り組んでいます。

▶ 人権啓発研修

社員の人権に対する意識を高めるために、毎年、派遣社員も含めた全社員を対象に、各組織でWeb研修や映像教材、ディスカッションなどを活用した研修を実施しています。また、経営幹部を含む階層別の研修や、リスク・コンプライアンスリーダーの研修にも積極的に取り組んでいます。

研修内容は、「なぜ企業が人権に取り組むのか」といった基本から、同和問題、セクハラ、パワハラ、人権に配慮した表現方法など、さまざまなテーマを幅広く学べるよう工夫するとともに、研修後には意識調査を行い、意識の向上と効果をモニタリングしています。

▶ 人権啓発施策の展開

毎年、人権にちなんだ標語・ポスターの募集を行い、人権週間にあわせて優秀作品を表彰しています。2021年度の応募総数は標語が19,326作品、ポスターが100作品となりました。また、社内のWebサイトを活用して人権に関するメールマガジンを定期発信するなど、全社員の人権に対する

意識の向上に努めています。

▶ 東京人権啓発企業連絡会に参加

東京に本社を置く企業を主体に構成されている任意団体「東京人権啓発企業連絡会」に参加し、人権啓発トップ層研修会やグループ研修研究発表会、人権啓発担当者研修会などに積極的に参加し、社会啓発につながる活動に取組み、人権の輪の広がりを図っています。また、各地の企業連絡会においても人権啓発活動が推進されています。「同和問題に取り組む全国企業連絡会」などの全国集会在開催され、当社も積極的に参加し情報交換を行っています。

外部の機関や団体との連携として、広範な人権問題に取り組んでいる行政機関、経済団体、運動団体などとも連携・交流を持ち、各団体の主催する研修に参加するなど、幅広い活動を進めています。

コンプライアンス

基本的な考え方

ドコモグループでは、社員一人ひとりが「NTTドコモグループ倫理方針」を順守し、人権を尊重し、高い倫理観のもと、ますます高まる社会の要請・期待に応え続けることをコンプライアンス経営の基本としています。

「コンプライアンス推進委員会」を中心としたコンプライアンス推進体制を構築しています。具体的には、社員が不正・不祥事に気づいた場合の相談・通報体制の整備、各組織へのコンプライアンス推進責任者の配置、全社員に対する倫理・法令順守のための教育・研修など、コンプライアンスに

かかわるさまざまな取組みを実施しています。

また、全社員を対象としたコンプライアンスおよび人権に関する意識調査を実施し、その結果を各種施策へ反映させるなど、倫理観のさらなる醸成に取り組んでいます。

コンプライアンス徹底、企業価値向上に向けた「守りのガバナンス」の強化について、社長から講話や社内イントラネットを通じて発信し、利益追求と企業倫理が衝突したときには企業倫理を優先しつつ、お客さまサービスの向上と企業の持続的成長の両立に取り組んでいます。

NTTドコモグループ倫理方針

ドコモグループは、経営の根幹となるべきコンプライアンス(法令や倫理の順守)の基本をグループ全体で共有し、意識を徹底するために、法令や倫理の順守、情報開示による経営の透明性確保、公正・透明・自由な競争と取引の推進、社員の人権の尊重など10か条を定め、倫理観の醸成に積極的に取り組んでいます。この倫理方針は、グローバルに共有すべきものとして、英語でも作成しています。

NTTドコモグループ倫理方針

コンプライアンス管理規程

コンプライアンス管理規程は、ドコモが企業の社会的責任としての視点から取組む、法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上で基準となる事項について定めたものです。この規程は、役員を含むすべての社員(派遣社員含む)に適用されます。

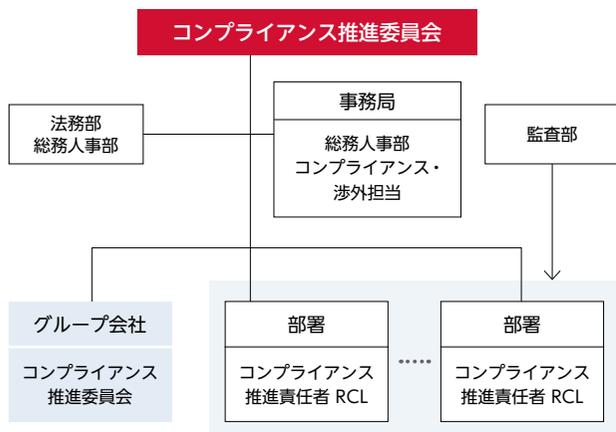
コンプライアンス推進体制

ドコモでは、本社および各支社、グループ会社ごとに「コンプライアンス推進委員会」を設置して、「NTTドコモグループ倫理方針」の理解・浸透、倫理法令順守に関する取組み事項の決定、倫理法令順守マネジメントシステムの運用・改善に関する事項の決定、倫理法令順守のための活動状況の把握に取組んでいます。

本社のコンプライアンス推進委員会は、社長を委員長とし、委員は代表取締役、副社長執行役員、常務執行役員、支社長、関連部各部長、監査等委員である取締役のほか、委員長が必要に応じて指名する者で構成されます。

コンプライアンス推進委員会では、前年度の取組み結果、当年度の取組み内容や前年度の通報状況・傾向分析などについて審議されており、重要事項は取締役会に報告されています。

[コンプライアンス推進体制]



コンプライアンス推進責任者

各組織に配置され、倫理法令順守のために自組織で取組む実施計画（コンプライアンスリスクの把握や人権尊重の理解を深めるための取組み、不適切事項に関する改善のための取組み事項など）を作成。自組織の順守状況についてモニタリングを実施し、結果を企業倫理担当役員（支社においては支社長）へ報告。

リスク・コンプライアンスリーダー（RCL）

コンプライアンス推進責任者が任命する自組織のリスク管理およびコンプライアンス、人権啓発の普及・推進リーダー。自組織におけるコンプライアンス、人権啓発の普及・推進のための日常的事項の実施や、コンプライアンスリスク発生時における迅速かつ適切な対応を実施。

コンプライアンス推進委員会事務局および人権啓発推進委員会事務局 全社的なコンプライアンス、人権啓発の推進。各RCLとの連携を図り個別課題への対応や各種情報交換を実施。

相談・通報制度

コンプライアンスや人権にかかわるリスクの未然防止や早期発見を図るために、ドコモグループ社員とドコモショップスタッフのほか、お取引先の方を対象とした「コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口」を設けており、社外相談窓口は、相談者の匿名性を担保する目的で社外の弁護士事務所に設置しています。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシー（匿名性）を保護するとともに、各窓口で相談したことを理由に不利益な扱いを一切しないことをルールとして定めた上、メール・手紙・FAXによる通報を可とするなど、通報しやすい環境を整えています。また、相談受付のメールアドレスはドコモのホームページで公開しており、メールマガジンやポスターなどを配布して社内周知に努めています。

相談・通報された事案に対してコンプライアンス推進委員

会事務局および人権啓発推進委員会事務局は、コンプライアンス推進責任者（組織長）およびRCLと連携の上、必要に応じ調査を行い、不正や不祥事などが明らかになった場合は、速やかに企業倫理担当役員をはじめとする経営幹部および監査等委員会に報告し、必要な措置や再発防止策を講じています。また、事案を分析し、その傾向について社内の定例会議で全国の社員へ周知するとともにコンプライアンス研修などにも活かしています。

2021年度は47件の相談・通報が寄せられました。働き方改革の定着化により、勤怠管理に関する件数は減少傾向にあります。

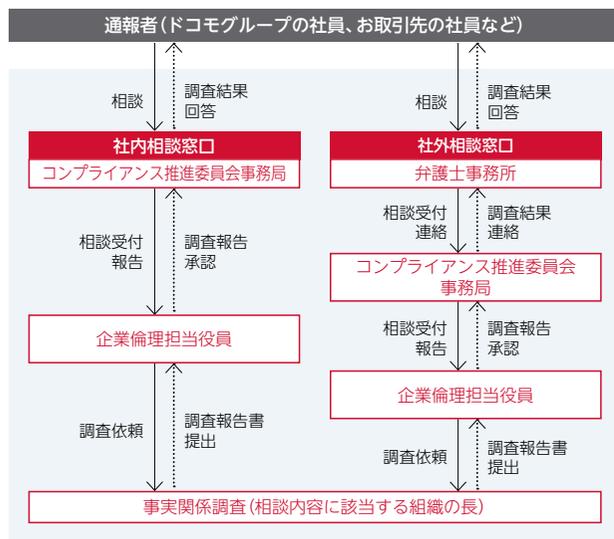
コンプライアンス違反の事実が判明した場合、社内規程により懲戒処分の対象となります。

[過去4年間のコンプライアンス相談件数の推移]

(件)

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
コンプライアンス相談件数	114	103	53	47
コンプライアンス違反件数	56	47	24	17
経費などの不正使用	2	3	2	2
ハラスメント	15	22	11	7
そのほかのコンプライアンス違反	39	22	11	8
違反なし	58	56	29	30

【コンプライアンス相談窓口の対応プロセス】



コンプライアンスの取組み状況

▶▶ コンプライアンス研修の継続実施

役員・社員(派遣社員を含む)のコンプライアンス意識の向上をめざして、役職などに応じたコンプライアンス研修を毎年実施しています。

支社・グループ会社(連結対象のうち21社)を含むグループ社員全員を受講対象としたWeb研修では、研修を受けた後に社員同士のディスカッションを開催し、コンプライアンスや人権に関する各自の認識を共有し合うなど、継続して全社員のコンプライアンス意識の向上を進めています。また、各組織のコンプライアンス活動の推進役となるRCLを対象に、リーダーが果たすべき役割などについての認識や情報の共有を図る研修や、トップ層のセミナーも開催しています。

2021年度も新任担当課長を対象に、ハラスメントにつきまがりかねない行動リスクから行動変容を促せるよう研修を実施し、パワーハラスメントリスクの低減に努めています。

▶▶ 違反事例の周知および啓発活動

社員のコンプライアンス・人権に対する意識向上を図るため、社内のWebサイトで「コンプラ・人権・ハラスメントマガジン」の定期発信、ならびに「NTTドコモグループ倫理方針～ハンドブック～」(事例集)を活用した啓発活動を実施しています。

四半期に1回、グループ全体のコンプライアンスおよび人権啓発の取組み状況を取りまとめた「コンプライアンス・レポート」を作成し、定例会議にて実際に発生した違反件数や内容を報告し、グループの各組織に向けた予防策や再発防止策に向けた取組みを依頼するとともに、グループ全社員にも共有することでコンプライアンスおよび人権啓発の意識浸透に役立てています。

また、年2回、役員からグループ全社員に対し、社外との接遇においては自社の規程のみならず、相手方の規程なども確認・順守し、疑念を招く行動を厳に慎むこと、飲酒に伴う不適切な行為は一切行わないこと、新型コロナウイルス感染防止のため一人ひとりが基本的な対策を徹底するとともに、感染者やそのご家族、治療や対策に携わっている方々などの人権を侵害することがないようにすることなどプライベートも含めた法令などルール、モラル・マナーを順守するよう注意喚起を実施しています。

▶▶ 贈収賄防止の取組み

日本および海外で事業を展開しているドコモグループは、外国の公務員などに対する不正利益供与などを禁止した日本の不

正競争防止法、米国のForeign Corrupt Practices Act(海外腐敗行為防止法)をはじめとして、各国の贈収賄・汚職防止に関する法令の適用を受けています。

ドコモでは、これらの法令順守を徹底するため、不正防止について明言している「NTTドコモグループ倫理方針」に基づき「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を2010年10月に制定しました。その後、英国Bribery Act(贈収賄防止法)の施行や各国での規制強化を踏まえ、随時このガイドラインを改訂しています。

2014年度には、NTTグループ社員向けの意識浸透ツールとして新たに「贈賄防止ハンドブック」が作成されました。このハンドブックでは、贈賄やファシリテーションペイメントに関する基本的な知識と事例を紹介しており、「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」よりさらに幅広いテーマが扱われています。ドコモグループでも2015年度にこのハンドブック(日・英版)を国内外グループ会社へ配布し、周知に努めています。国内外のグループ会社に対しては、各社の事業形態や所在する国の法制などを考慮しつつ、倫理方針、ガイドラインおよびハンドブックを踏まえたコンプライアンスの仕組みの構築を促し、研修や勉強会などを通じた社員への浸透をめざして贈収賄防止強化を一層図っていきます。

NTTグループ贈収賄防止ハンドブック

**外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン
(2010年10月制定)目次**

はじめに 一外国公務員等への贈賄行為の禁止一

1. 適用対象となる外国公務員等

1. 外国の政府又は地方公共団体の公務員
2. 外国の政府関係機関の事務に従事する者
3. 外国の公的な企業の事務に従事する者
4. 国際機関の公務に従事する者
5. 外国の政府等からの委任事務受託者
6. 外国の政党及びその職員又は公職の候補者
7. 上記1.から6.に規定する者の代理人、家族又はそれらに準ずる者

2. 禁止行為・判断基準

1. 禁止行為
2. 時期
3. 内容・金額等
4. 頻度
5. 透明性
6. 現地法の遵守

3. 具体的事例

1. 会食・パーティー
2. 贈答
3. ゴルフ
4. 旅行
5. その他

**4. 外国公務員等との接触・交渉等を伴うコンサルタント、
業務委託先等の選定**

5. 個別接待・贈答等の実施

6. FAQ

国内外の贈収賄に関する報告は、各事業会社の主管部署がその役割を担っています。海外合併会社の場合は、合併会社の持株会社とドコモ本社の間で報告ラインが構築されており、贈収賄の情報が管理・共有されています。

2021年度に贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた事例はありません。

また、年2回のお中元・お歳暮の時期を捉え、グループ全

社員に対し、公務員などに対する不適切な費用の支出は一切行わないことや、お中元などの贈答品に関する取扱いなど倫理の保持と法令順守に関する注意喚起を行っています。さらに公務員などに対する支出については、国家公務員倫理法や不正競争防止法、海外腐敗行為防止法などに抵触することがないように規程類を定め、適切な運用を行っています。

また、政治献金に関しては「NTTドコモグループ倫理方針」[「NTTドコモサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」]に基づいて行うとともに、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお2021年度の日本における政治献金額は、1,000万円でした。

[贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた件数(国内・海外含む)] (件)

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
件数	0	0	0	0

[政治献金の実績] (万円)

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
政治献金額(通信行政)	700	1,200	1,200	1,000

公正競争に対する取組み

ドコモは競争の一般的ルールである独占禁止法に加え、電気通信事業法において公正競争促進のための各種既定の適用を受けています。公正取引委員会と総務省は、独占禁止法と電気通信事業法の適用関係などの考え方を示す「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」などを策定し、新規参入の促進、公正で自由な競争環境の整備を図っています。

また、改正電気通信事業法及び関係省令が2019年10月に施行され、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた困

い込みなどの是正による携帯電話市場における公正競争の促進が求められています。

電気通信事業に関する法規制

ドコモグループでは、これらの関連法令順守のために、本社全社員と一部の法人営業および代理店ルート営業を担う機能分担会社の社員を対象に、公正競争に関するWeb研修などを継続的に実施しています。2021年度の研修は約26,000名が受講しました。

そのほか、社内における新規サービス検討にあたっては、電気通信事業法に抵触していないか経営企画部などが確認し、法令順守を徹底しています。

公正取引委員会は、2016年8月に、携帯電話市場における競争施策上の課題についての考えを示し、独占禁止法上の問題となりうるものについて見直しを促していましたが、2021年6月にも報告書を公表し、消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備(条件付き最安値広告、MNO 3社からの乗換えが進まない理由)、携帯電話端末にかかわる課題など(新たにMNOとして参入した通信事業者のネットワークおよび周波数への対応、SIMフリー端末の普及、腕時計型ウェアラブル端末)、MNOへの新規参入による競争の促進、MVNOの競争環境の確保に向けて(新たな料金プランにおける公平性の確保、RSP機能*1の開放とeSIM*2の導入、音声卸料金の適正性の確保、5GをめぐるMNOとMVNOの競争の適正性)、及び販売代理店(評価制度、携帯電話端末の販売価格の設定方法、独自商材の取扱い)において新たな競争政策上の課題があると指摘しています。

また、総務省は、2020年10月に、モバイル市場の公正な競争環境の整備に向け、改正法適合プランへの移行促進、eSIMの促進、SIMロック解除の推進、MNPルールの整備

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

など、今後取組むべき事項について具体化を図る観点から、「モバイル市場の公正競争に向けたアクション・プラン」を公表しました。

これらの動向を踏まえ、ドコモグループではこれまでと同様に法令・ガイドラインを順守し、利用者ニーズを踏まえた料金・サービスの提供に努めていきます。

- *1 RSP機能：携帯電話ネットワークにアクセスするための情報のSIMへの書き込みをオンラインで遠隔操作により行うための機能
- *2 携帯電話ネットワークにアクセスするための情報をオンラインで書き込むことができるSIMであって、携帯電話端末に組み込まれているもの

利益相反の回避

利益相反行為は取引の公平性を担保する観点から各国で法律により規制されています。当社では利益相反の回避について日本の会社法などにに基づき社内規程を定めています。

具体的な対応としては、経営幹部が利益相反を引き起こす可能性のある取引を行おうとする際は、それが取締役である場合は取締役会の、取締役以外の場合は企業倫理担当役員の事前の承認を得る必要があります。また、当事者である取締役は、その取締役会決議に加わることはできません。

このように利益相反行為を回避する仕組みを運用し、取引の公平性を担保できるようにしています。

反社会的勢力との関係遮断

当社では、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を定め、従前より反社会勢力との関係遮断に取り組んでいます。

2011年10月までに全47都道府県で「暴力団排除条例」が整備されたことに伴い、「反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針」を改定し、業務委託契約書などの標準書式に暴力団排除のための条項を追加するなどのさらなる強化を実施しています。

知的財産に関する社員への取組み

近年重要性が高まる知的財産について、他社の知的財産にかかわる権利を尊重しつつ、自社の事業を保護・推進し、国内外における競争力向上に努めています。その意義目的などに関する社員の理解を深めるため、毎年継続的に知的財産に関する研修を実施しています。また、知的財産ハンドブックを作成し、社員向けにイントラネットを通じて公開しています。知的財産ハンドブックは、知的財産の取扱いについて実際の業務に即した内容をテーマにQ&A形式で学べる内容となっており、社員の知的財産への意識向上に役立っています。

サプライチェーン

事業活動を行う上で重要なパートナーであるお取引先とのかかわりを重視し、公正な取引はもちろんのこと、さまざまな社会的責任を踏まえたサステナブルな調達に取り組んでいます。

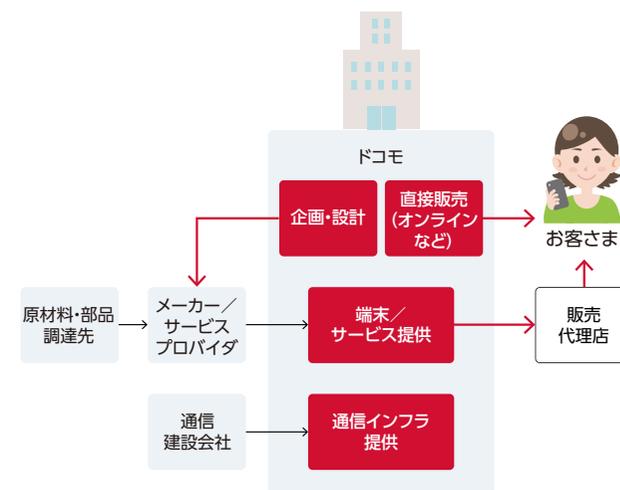
基本的な考え方

サプライチェーンのグローバル化と複雑化が一層進展している中、人権、倫理、環境、災害・パンデミック、セキュリティなどの世界的な問題への適切な対応が重要な課題となっています。ドコモは、「調達基本方針」に基づいてサステナブルな調達活動を実施しています。

ドコモのサプライチェーン

事業活動を行うにあたっては、さまざまなお取引先のみならず、さまとのかかわりが重要です。

ドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーとして、通信施設・設備のサプライヤ・施工事業者、端末メーカー、ドコモショップをはじめとする販売代理店が挙げられます。当社では、サプライヤを含めた事業全体で適切なサプライチェーンマネジメントを実施しています。



NTTドコモグループ 調達基本方針

NTTグループは、「NTTグループサステナビリティ憲章」を制定し、「企業としての成長」と「社会課題の解決」を両立し、「持続可能な社会」を実現する取組みを推進しています。

現代のサプライチェーンにおいては、グローバル化・複雑

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

化が進展しており、人権、倫理、環境、災害・パンデミック、セキュリティなどの世界的な規模の問題への対応が重要な課題となっています。

このような課題に対し、NTTグループはサプライチェーンを構成するすべてのサプライヤーのみなさまと相互理解を深めて信頼関係を築き、みなさまとともに高い倫理観のもと、人権保護や地球環境保全などをはじめとした安全・安心なサプライチェーンの構築・維持に努力し続けることで、持続可能な社会の実現に主体的・積極的に貢献していきたいと考えています。

このために、ドコモは以下の調達基本方針に基づいた調達を実施します。

NTTドコモグループ 調達基本方針

1. 広く国内外のサプライヤーのみなさまに対し、公正に競争機会を提供するとともに、相互理解と信頼関係の構築に努めます。
2. 品質・価格・納期・安定供給を総合的に判断し、ビジネスニーズに即した競争力ある製品・サービスを、経済合理性に基づき調達します。
3. 法令や社会規範を遵守するとともに人権・環境・安全などを重視した調達を行うことで、持続可能な社会の実現に貢献します。

サステナビリティ調達の推進

調達に関する基本方針に基づき、サプライチェーンとしての姿勢や責任について、これまでの「NTTドコモ サプライチェーンCSR推進ガイドライン」を「NTTドコモ サプライ

チェーンサステナビリティ推進ガイドライン」として再構築し、2022年4月に制定しました。本ガイドラインをサプライヤーのみなさまに要請することで、持続可能なサプライチェーン、ひいては持続可能な社会の実現につなげていきたいと考えています。

ガイドラインは、サプライヤーのみなさまへの要請事項(行動規範)とサステナビリティに関連する7つの領域(人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、事業継続計画の策定)で順守すべき項目を定め、直接取引を行うサプライヤーに適用されます。また、その上流のサプライチェーンを構成するサプライヤーのみなさまに対して、契約に基づき、本ガイドラインの内容の伝達と順守のための働きかけを行っています。

2022年4月には、「NTTドコモ グリーン調達基準」を制定し、サプライヤーのみなさまに環境マネジメントシステムの構築・運用、温室効果ガスの削減や資源循環、生物多様性保全に代表される環境負荷削減の取組みを要請しています。

- NTTドコモ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン
- NTTドコモ グリーン調達基準

» ガイドラインの運用とチェック体制

ドコモでは多岐にわたるサプライチェーンにおいて、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するネットワーク設備・携帯電話端末のサプライヤーを、サステナブルサプライチェーンマネジメントにおいて特に重要な一次サプライヤーと定義しており、これらのサプライヤーに対して、ガイドラインの運用状況を確認するため自主評価質問票(SAQ)の提出を求めています。2021年度は、対象となる21社から回答

を得ました(回収率:100%)。チェック項目はサステナビリティに関連する7つの領域(人権・労働、安全衛生、環境、公正取引・倫理、品質・安全性、情報セキュリティ、事業継続計画)で160項目あります。

特に環境影響の低減に向けた取組みとして、環境関連活動調査票や製品含有化学物質調査回答書、RoHS対象物質不使用証明書への回答も要請しています。

2022年4月からは、「NTTドコモ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」制定に伴い、本ガイドラインで要請する事項について、サプライヤーの履行状況を確認するために、ドコモは必要となる情報の開示をサプライヤーに求めるとともに監査を実施していきます。本ガイドラインに記載する事項を満たさない行為や事象が特定された際には、サプライヤーに対して改善を求め、改善状況によっては取引の見直しなども含め適切に対処する運用としています。

ドコモにおけるサステナブルなサプライチェーンマネジメントは調達責任者である副社長をトップに、サプライヤーとともに取組むことを基本スタンスとし、重要業績管理指標(KPI)を定め、その進捗を管理しています。またこれらの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に実施しています。

» サプライチェーンのリスクアセスメント

サプライヤーに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。まず、毎年、各取引先へ自主評価質問票(SAQ)を配布し、回答していただきます。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員が直接お取引先を訪問して状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2021年度もサステナビリティ上の高いリスクがあ

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

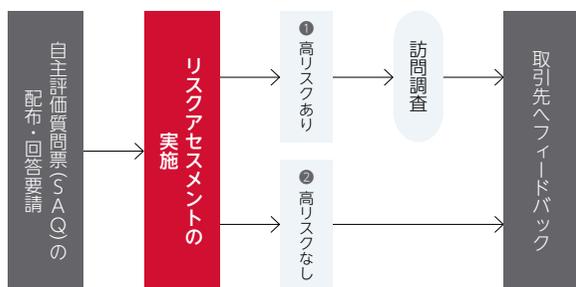
ると判断されたお取引先はありませんでした。また、チェックシートの内容は毎年社名を伏せて各取引先へフィードバックを行い、サステナビリティの取組みが確実に実行されるよう、調達担当者への教育を定期的に行っています。

二次以降のサプライヤについては、ネットワーク構築、顧客システムで使用する汎用品のうち、一定額以上ないしは主要な通信制御区間を部分的に高比率で担う製造元、携帯電話端末の調達において製品構成の主要部材を供給している企業についても、サステナビリティの観点からリスクの把握が重要であると考え、定期的にサステナビリティリスクをモニタリングしています。

▶ サステナビリティ上の高いリスクがあるお取引先数(2021年度)

0社

[取引先リスクアセスメントのプロセス]



外部団体への参画

2017、2018年度に、グローバル・コンパクト・ネットワーク・ジャパン (GCNJ) のアソシエイト企業として活動に参画しました。いずれの年度もサプライチェーン分科会に

参加し、サプライチェーン上の課題解決に向けて、参加企業と意見交換などを行いました。

紛争鉱物

コンゴ民主共和国など紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があるといわれています。米国政府は、米国上場企業^{*1}に対して、コンゴ民主共和国またはその隣接国で産出される「紛争鉱物^{*2}」の製品への使用状況を、開示することを義務付けています。

当社グループは、調達活動における社会的責任を果たすため、サプライヤのみならずと連携し、サプライチェーンの透明性を確保するとともに、武装勢力の資金源となる「紛争鉱物」の不使用に向けた取組みを推進しています。

2020年度に引き続き、2021年度もお取引先からの要望に応じ、一次サプライヤに対して、製品に含まれる紛争鉱物の原産国調査を紛争鉱物調査テンプレート (Conflict Minerals Reporting Template : CMRT) を用いて実施し、サプライヤ／製品ベースで100%の回答率を得ています。

^{*1} 2018年4月に当社はニューヨーク証券取引所の上場を廃止しました。
^{*2} 同法において、「紛争鉱物」とは、タンタル、スズ、金、タングステン、その他米国国務長官が指定する鉱物のことをいいます。

☑ 紛争鉱物への対応

調達スキルの向上

調達業務においては、物品の調達を目的にさまざまなサプライヤとの間で交渉するにあたり、公平・公正・透明な取引

を通じて継続的な安定調達を実現することが求められています。資材部では、部内の全社員を対象に調達にかかわる社内規程や調達プロセスについて研修を毎年実施し、社内の調達スキル向上を図っています。

サプライヤとのコミュニケーション

交流会などを通じて双方が互いに要望や提案を交わすことで、サプライヤとのよりよいパートナーシップの構築に努めています。自主評価質問票 (SAQ) の回答内容を確認するための現地訪問や新規サプライヤ選定時の現地訪問時には、工場調査票に基づいたアセスメントを行うとともにBCPの構築状況の確認も行っています。また、例年開催している「ビジネスパートナーキックオフ」については新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け2021年の開催を見送りましたが、Web会議システムを活用したオンラインでの調達説明会や2022年4月に制定した「NTTドコモ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」「NTTドコモ グリーン調達基準」説明会を通じて、ドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう、サプライヤと意見交換を行っています。

通信建設業者に対する考え方

ドコモの通信設備については通信建設会社によって施工され、サービスを提供しています。当社は、パートナー関係にある通信建設会社と適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えする通信環境を整えています。

具体的には通信建設会社による設計業務、施工業務など

の一連の建設工程を建設業法に則り適切に契約するとともに、当社が基準の制定や工事監理人の配置を行うことで、人身事故の未然防止と当社が求める通信品質を管理する体制を確保しています。通信設備工事では高所作業を伴うことが多いことから、特に安全に関するアセスメントを徹底するとともに、安全確認のための工事への立会やネットワークカメラの導入を推進し遠隔でも安全監視する取組みを開始しています。また、1年間を通して無事故の通信建設会社に対しては、感謝状を進呈しています。

パートナー企業のみならず、日頃から方針説明会、キックオフミーティング、改善活動発表会などのコミュニケーション機会を通じて良好なコミュニケーションを図っています。さらに通信建設会社から新しい技術提案をいただく「バリューエンジニアリング提案」を四半期ごとに実施し、優れた技術提案に対しては社長名での表彰も行っています。なお、2021年度は133件の提案があり、うち70件を採用しました。

販売代理店との適正な契約

ドコモでは、ドコモショップや量販店などの販売代理店を通じてお客さまに製品やサービスを提供しています。

2022年3月末時点でドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に2,307店舗あり、ドコモショップ以外の家電量販店をはじめとした複数の事業者の製品・サービスを扱う併売店やドコモ製品を販売する取扱店が約3,000店舗あります。ドコモはパートナー関係にある代理店との契約項目の中にサステナビリティの推進も含め、適正な契約を結び、お客さまのニーズにきめ細かくお応えするサービス体制を整えています。

ドコモショップスタッフへのサポート

▶ 受付方法の多様化

ドコモでんき、home5Gなど新サービス開始に伴いお客さまへのご提案商材が多様化・複雑化したことから、2021年度対応時間は前年度より増加し、65分となっています。一方、待ち時間については前年度と同じく2分となっています。2021年度は既存の取組みに加え、ドコモショップの店頭稼働の削減を目的に受付手法の多様化に取組みました。具体的には電話での注文完結やお客さま自身のWeb手続き完結を行うための店頭サポート、ビデオ会議システムを利用したオンライン接客などを行い、多様化するお客さまのニーズを捉えた取組みを開始しています。今後もさらなるお客さま満足度の向上に取組んでいきます。

▶ 働きやすい職場づくりとインセンティブ

ドコモショップのスタッフは、お客さま対応の最前線となります。スタッフは、それぞれ代理店などに所属していますが、必要な教育や啓発、インセンティブの提供などはドコモが行っています。

さらに、主要な販売網においては、定期的に本社の専門部門や支店スタッフが巡回点検・意見交換を行い、働きやすい環境づくりの指導を行っています。

ドコモショップでは主要な販売網に対し、財務的なインセンティブを幅広く提供しています。また、非財務インセンティブとしては、販売スタッフの長期安定雇用を図るための勤続表彰、モチベーション向上を図るための成績優秀スタッフなどへの研修旅行の開催などを実施しています。

[主要な販売網へのインセンティブ]

支援内容	インセンティブ
運営体制支援	代理店の安定運営支援
スキル資格支援	販売スタッフのスキル資格取得を促進する支援
営業活動インセンティブ	営業活動の質を向上する支援
アフターサポートインセンティブ	故障対応の質を向上する支援
LTV連動インセンティブ	お客さまにドコモのサービスを長く継続・ご利用いただくためのていねいな説明を推進する支援

▶ 継続的な教育研修と資格体系

通信業界の市場環境の変化に伴い、ドコモショップのめざす姿を「お客さまの生活をより便利に・楽しく・豊かにするトータルライフサポート拠点」とし、ドコモショップスタッフの製品・サービスに対するスキルの向上はもちろん、お客さま対応のさらなるレベルアップをめざし、2019年4月にドコモショップのスキル資格制度を刷新しました。

スタッフ研修についても「お客さまの生活を快適にする新たな価値を提案すること」を基本的な考え方に据え、新製品・新サービスへの対応だけでなく、お客さまやスタッフからの要望を考慮した内容に随時更新し、現場で必要とされるスキルの向上に努めています。

[ショップスタッフの資格とスキル]

資格	スキル
フロントスペシャリスト	店頭対応のマネジメントが可能
グランマイスター	お客さまのニーズを把握し、商品やサービスの価値提案が可能
マイスター	お客さまに合った提案が可能
プレマイスター	好感の持てる一次対応が可能
テクニカルアドバイザー	技術面での知識が豊かで、多様な故障などの問い合わせにも素早く分析や対応が可能

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

これら資格取得者が中心となり、新たな価値を提案し、お客さまに信頼され、愛されるトータルライフサポート拠点をめざします。これらの資格保有者は96%を超えており、最上位の資格についても約11%のスタッフが保持しています。

スタッフにとっても、研修の受講や資格取得は自身の成長を実感する場となるだけでなく、資格に応じて資格手当が得られるため、高いモチベーションにもつながります。

▶ ドコモショップスタッフ対応コンテスト

全国のドコモショップスタッフが集まり、お客さま対応を披露する「ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー」全国大会を例年開催してきました。同大会は、製品やサービスに関する正確な知識に加え、お客さまのニーズに合う最適なお提案など、日頃のお客さま対応スキルを披露するコンテストで、2019年度までに11回にわたって開催してきました。2020年度および2021年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響を考慮し開催を見合わせましたが、スタッフのスキルのさらなる向上を視野に、開催方法については検討しています。



ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー2019 全国大会

ドコモショップでのユニバーサルデザイン推進 (ドコモ・ハーティスタイル【お客さま窓口の充実】)

「ドコモ・ハーティスタイル」([P.52](#))の考えに基づき、全国のドコモショップでバリアフリー化を進めています。具体的には、入口の段差の解消、店内スペース(車いす動線)の確保、車いす対応のカウンターおよびトイレの設置、障がいのある方用駐車スペースの設置などです。2022年3月末現在、入口や店内スペースについては9割以上、トイレ・駐車場スペースは8割以上がバリアフリー化店舗になりました。

- ・入口バリアフリー化：2,235店舗
- ・店内スペース(車いす動線)の確保：2,230店舗
- ・障がい者用駐車スペース：1,896店舗
- ・車いす対応トイレ：2,049店舗

聴覚に障がいのある方向けには、テレビ電話を通じてお客さまとドコモショップスタッフ間の手話通訳を行う「手話サポートテレビ電話」を653店舗(2022年3月末時点)に設置しています。このほか、多くの店舗に「簡易筆談器」を配備しています。

また、店頭で最新の「らくらくホンシリーズ」を体験していただけるようにしています。このような店舗のバリアフリー化やツールの提供に加え、ドコモショップの新人スタッフ全員が対象の「新人スタッフ入店研修」において説明を行うなど、周知・浸透にも取り組んでいます。2021年度は全国で約4,800名が受講しました。

ドコモショップでの災害対策の強化

2018年9月の北海道胆振東部地震では、北海道全域で停電が発生したことを受け、被災地のドコモショップおよび自社ビルを開放し、携帯電話無料充電サービスの提供を行いました。

ドコモショップにおける災害対策として、停電時においても無料充電サービスを提供できる体制を強化するために2022年3月末現在、太陽光発電システムを334店舗に設置しています(ドコモの災害対策 [P.68](#))。



設置された無料充電コーナー

コーポレート・ガバナンス

基本的な考え方

ドコモは、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念に基づき、活力ある豊かな社会の実現に貢献し、お客さまをはじめとするステークホルダーから高い信頼と評価を得られるよう企業価値の向上をめざしています。

お客さま・社員・パートナーおよび地域社会をはじめとするさまざまなステークホルダーの期待に応えつつ、企業価値の最大化を図るためには、コーポレート・ガバナンスが有効に機能するよう、体制の強化を行っていくことが重要と認識しています。

コーポレート・ガバナンス体制の概要

取締役会における経営戦略議論を一層充実させるとともに、事業会社として経営の機動力をさらに向上させていく体制を整えるため、監査等委員会設置会社を機関設計として採用しています。

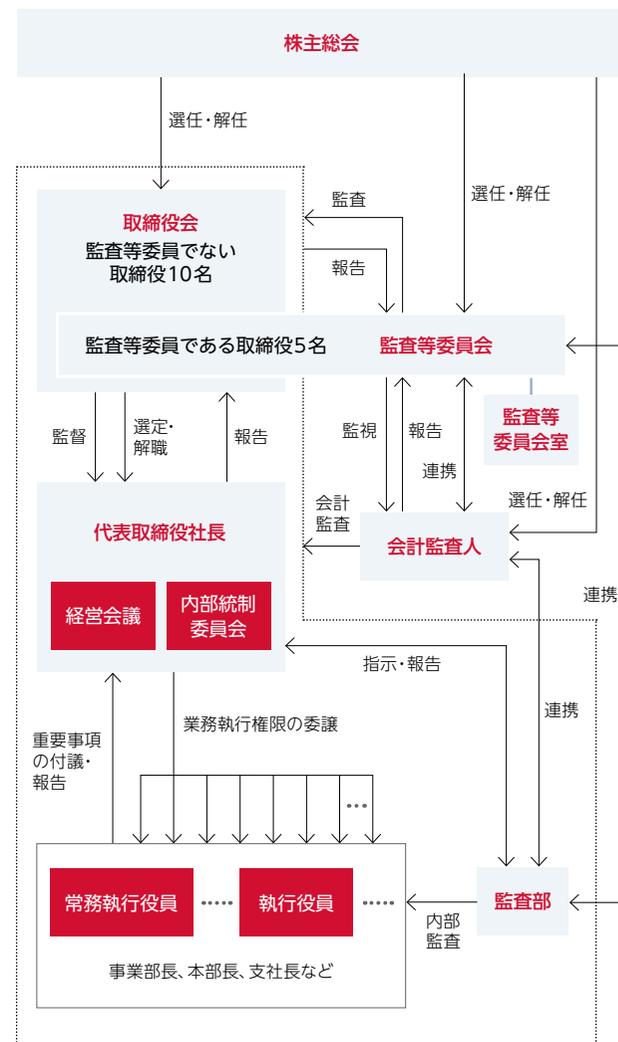
監督機能については、社外取締役を複数名選任するとともに、その能力・見識を十分に発揮できるよう、取締役会議案の事前説明の充実や、代表取締役・社内役員との定期的な会合の設定など支援体制を整備し、取締役会の監督機能を強化しています。監査機能については、常勤者を含む監査等委員が取締役会等の重要な会議に出席するほか、監査等委員会が会計監査人や監査部などとも連携して、取締役の職務執行状況に関して実効性の高い監査を実施することで、経営の健全性の確保を図っています。

加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能の強化を目的とした執行役員（男性22名、女性3名）制度により、経営環境の変化ヘスピーディーに対応する体制を整備しています。

[取締役の構成 (2022年7月末現在)]

区分	男性	女性	合計
監査等委員でない取締役	8(うち、社外2)	2(うち、社外1)	10
監査等委員である取締役	3(うち、社外2)	2(うち、社外1)	5
(参考) 執行役員	22	3	25

[コーポレート・ガバナンスに関する体制図]



(2022年7月末現在)

取締役の状況

【監査等委員でない取締役(2022年6月末現在)】

氏名	地位および役職
井伊 基之	代表取締役社長
田村 穂積	代表取締役副社長
栗山 浩樹	代表取締役副社長
前田 義晃	代表取締役副社長
新宅 正明	社外取締役
菊地 伸	社外取締役
石渡 明美	社外取締役
丸岡 亨	取締役
黒岩 真人	取締役
藤城 夏子	取締役

【監査等委員である取締役(2022年6月末現在)】

氏名	地位および役職
川崎 博子	取締役(常勤監査等委員)
齋藤 謙二郎	取締役(常勤監査等委員)
寒河江 弘信	社外取締役(常勤監査等委員)
池田 佳隆	社外取締役(常勤監査等委員)
千葉 通子	社外取締役(監査等委員)

業務執行および監査体制

取締役会は、社外取締役6名を含む計15名の取締役で構成され(監査等委員でない取締役の任期は1期1年)、原則毎月1回の定期開催と必要に応じた臨時開催により、経営に関する重要事項について意思決定を行うほか、業務執行取締役および執行役員からその執行状況の報告を随時受け、経営の監督を行っています。業務執行に関する重要事項については、代表取締役社長、代表取締役副社長、副社長執行役員、常務

執行役員などで構成される経営会議を設置し、原則毎週定例日の開催と必要に応じた臨時開催により、代表取締役社長による機動的で迅速な意思決定を可能としています。また、代表取締役社長のもと、内部統制委員会を設置し、随時、委員会を開催し、業務執行の最高責任者自らが、内部統制の整備を総括しています。

監査等委員会は、計5名の取締役で構成され(任期は1期2年)、常勤監査等委員4名を選定しています。また、監査等委員会の職務執行を補助する専任の組織として監査等委員会室を設置し、監査等委員会の指揮命令に従う専従の使用人を配置しています。

監査等委員会では、監査の方針・計画・方法その他監査に関する重要な事項についての意思決定を行い、これに基づき取締役会などの重要な会議へ出席するほか、取締役などからの報告聴取、重要な文書などの調査、本社および主要な事業所ならびに子会社の実地調査などにより、取締役の職務執行を監査します。さらに、これら監査活動を通して内部統制システムの整備・運用状況について監視し検証します。

また、監査部との定例会合(原則毎月1回)にて内部監査結果の報告、および子会社監査役との意思疎通および情報の交換などを図るほか、監査部および会計監査人とは定期的に監査計画や監査結果についての情報交換を図り連携を密にすることにより、監査の実効性を確保しています。

取締役会の実効性評価

持続的な企業価値の向上を実現することを目的に、取締役会の責務・運営・構成などに対する課題や改善点を認識して継続的な改善に取組むために、取締役会の実効性に関する分析・評価を実施しています。

〈評価結果と今後の運営方針〉

当社の取締役会の責務・運営・構成等は適切であり、実効性は確保されていると評価しました。

引き続き、さらなる企業価値の向上を実現することを目的に、中期経営戦略などの実現に向けた取組み状況、経営資源の配分、経営環境の変化への対応などを取締役会で定期的に検証していきます。

取締役の選任・解任および後継者育成

取締役の選任・解任については、取締役会の開催に先立ち親会社および社外取締役に對し説明を行い、適切に助言を得た上で取締役会にて決議し、株主総会に付議しています。

監査等委員でない取締役の選任について、監査等委員会は取締役候補者が適切なプロセスに基づいて選任されているか確認しており、選任等および報酬等に関する意見陳述権を適切に行使しています。

将来の経営者候補については、業務執行取締役および執行役員を母集団として、取締役会や経営会議などへの参加を通じて、経営上の重要事項についての意思決定に関与することで、ドコモの経営に対する知見・経験を深めています。加えて、各種役員研修プログラムなどを通じて、経営者に必要とされるスキルを育成しています。

役員多様性

多様な経歴、さまざまな価値を持つ人たちが力を発揮できる労働環境を創生することによって社員の多様性を促進することは、当社にとって重要な経営目標です。当社の役員会は、専門分野などのバランスおよびジェンダーや国際性の面

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

を含む多様性を考慮した構成としています。なお、2022年6月末現在、取締役には4名の女性を選任しています。

取締役については、専門分野などのバランスおよび多様性を考慮して、グループトータルの発展に寄与する幅広い視野と経験を有し、マネジメント能力とリーダーシップに優れ、経営センスと意欲のある人材から選任しています。

監査等委員である取締役については、上記に加え、専門的な経験、財務・会計に関する知見により適切な監査が期待できる人材を選任しています

相談役・顧問制度

豊富な経験と高い見識を有する者が、ドコモの地位を持ちながら対外的な活動などを行うことは、ドコモグループのプレゼンス向上に寄与することから、経営にとっても有意義であると認識し、相談役・顧問制度を運用しています。

相談役・顧問への委嘱業務は、ドコモ定款第19条に定義されており、相談役は経営全般に対して、顧問は特定の業務に対しての社長の諮問に応じる役割を担っています。対外的な活動を中心に社長が依頼した事項に対して業務を遂行しており、相談役・顧問が現経営陣に対して必要以上の影響力をおよぼしたり、経営判断に関与することはありません。

サステナビリティへの対応

ドコモは、事業とESG（環境・社会・企業統治）課題への取組みを一体的に推進しサステナブルな社会の創造に貢献する事業運営方針のもと、経営の中にサステナビリティを組み込むとともに、経営戦略や社会の要請・変化を踏まえ、サステナビリティの継続的な改善・向上に努めています。

内部統制委員会においてサステナビリティを巡る課題を含む重要なリスクを網羅的に管理し、取締役会に報告するとともに、環境・社会に関するリスクについては「サステナビリティ推進委員会」を設置しサステナビリティ推進のPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確実に回しています。また組織長などが参加する定例全国会議においては、サステナビリティ推進の実施状況や課題について報告・議論しています。

サステナビリティ推進委員会のメンバーは代表取締役社長を委員長として、代表取締役副社長、監査等委員である取締役、常務執行役員、関連部門の各部長などで構成され、サステナビリティ推進委員会で議論した中で重要なものは取締役会や経営会議に報告する仕組みとしています。2021年度は「サステナビリティ推進体制の見直し」「CSR中期計画の結果と次期中期計画の策定」「各部会の取組み」などを議論しました。

ステークホルダーからのドコモに対するご意見、ご要望などについては、ステークホルダーごとに担当する主管部門にて情報を把握・収集し必要に応じて対話を行っています。

リスクマネジメント

基本的な考え方

ドコモではビジネスリスクの早期発見と早期対処を基本方針として、リスクマネジメントの強化に取り組んでいます。自然災害、電力不足などの天災や人災、個人情報を含む業務上の機密情報の不適切な取扱い、通信業界を取り巻く市場環境の変化やほかの事業者などとの競争の激化により、ドコモグループの信頼性・企業イメージが低下し、または、収入の減

少やコストの増大が発生し得ることをドコモのリスクとし、可及的に予防・軽減するための対策を講じています。

リスクマネジメント体制

「リスクマネジメント規程」に基づき、ビジネスリスクを定期的に洗い出し、社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについては管理方針を決定し、リスクの現実化に対する適切な未然防止と発生時には迅速な対応が取れるよう体制を構築しています。

また、リスク対応の状況把握については、監査部による内部監査を行うとともに、必要に応じてフォロー調査を実施しています。各種法令順守を含め、環境・社会側面に関しても、業務規程類に取り込むことで、監査対象とし、適切なモニタリングを実施しています。また、「情報管理」「コンプライアンス」など関連する内容については、各種規程類などを整備した上で各種委員会組織などと連携を図り、的確なリスクマネジメントの実施を図っています。

▶ 内部統制委員会の機能

ドコモは、取締役会で決議した「内部統制システムの整備に関する基本方針」に基づき、内部統制委員会を中心として、法令などの順守徹底、業務の有効性・効率性などを確保するための体制を整備しています。全社横断的な管理を要するリスクを特定するとともに、特定したリスクについての管理方針を決定するのも、同委員会にて実施しています。その方針に沿って、リスクが現実化しないよう適切な未然防止策を講じるとともに、発生時には迅速に対処するよう努めています。また、監査部が上記の有効性評価を含め、ドコモグ

人権

コンプライアンス

サプライチェーン

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

BCP対応

ループのリスクの最小化・企業価値の増大化に貢献することを目的に、各社の内部監査部門と連携し、内部監査の実施やサポートをしています。

リスクマネジメントプロセスが機能しているかについて、同委員会においてレビューし、PDCAサイクルの進捗状況を確認しています。必要な場合には随時リスクに関するレビューを実施しています。このように、漏れのない適切な管理体制にて確実にリスク管理を行っています。

リスク特定プロセス

当社では社会環境の変化などを踏まえ、想定するリスクや、その管理方針の見直しを毎年度行っています。リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。

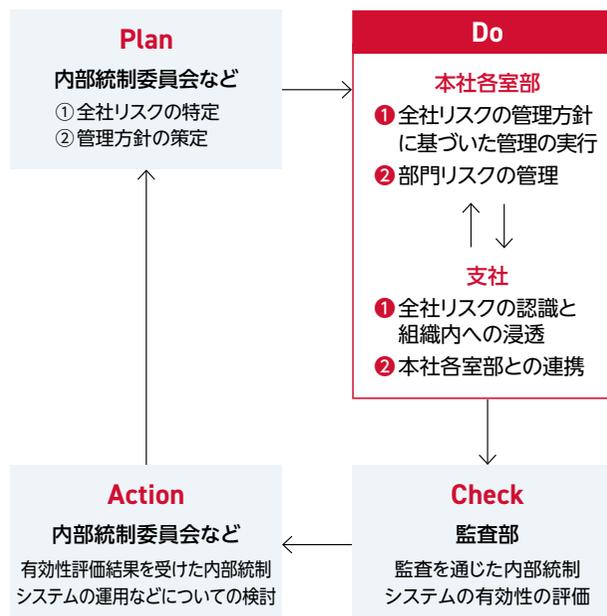
リスク管理文化の醸成と拡大

「リスクマネジメント規程」に基づき、社長が委員長を務める内部統制委員会により、リスクの洗い出し、特定を行っています。これらのリスクを踏まえ、取締役会において最終的な経営判断を行っています。

事業リスクに関しては、社会動向を踏まえ毎年度更新を行っています。これにより、新興リスクなども予防的に取り込むことが可能となっています。これらのリスクに対しては、全社横断的に適切な対応をしていますが、さらに、業務ごとに対応すべきリスクがある場合には各部署が適切に対応を行うようにしています。

特定されたリスクは、管理方針に従い全社リスクにかかる回避策または軽減策が適切に実施されているか否かについて、監査部により定期的にモニタリングを実施しています。

〔リスクマネジメントの運用サイクル〕



子会社に関するリスク

子会社に関するリスクについては、リスク管理に関する規程に従い、ドコモグループに内在するリスクについて管理を行い、規模や業態に応じたリスクマネジメントを実施しています。

BCP対応

事業継続計画（BCP）への対応

災害発生時に通信ネットワークを確保することは通信事業者としての重要な責務です。災害発生時にも事業を継続し、仮に継続できなかった場合にも短期間のうちに事業を行える状態に戻すことができるよう、「災害等対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業継続と早期サービス復旧に取り組んでいます。

なお、災害等対策マニュアルについては、東日本大震災の教訓から得たノウハウなどを踏まえて、随時内容を見直し、事業継続に向けた取組みの強化に努めています。

災害発生時における社員の安全確保や通信確保対策

ドコモでは、大規模災害発生時の通信サービスの確保に向け、さまざまな取組みを行っています。災害に強い通信ネットワークの構築（大ゾーン・中ゾーン基地局の展開など）を図るとともに、毎年総合防災訓練や地域の特性にあわせた防災訓練を実施しています。さらに災害対策基本法で規定される「指定公共機関」として、国・地方自治体・自衛隊などとの合同の防災演習にも参加しており、これらを通じて、災害時におけるネットワークの安全性と信頼性の向上に努めています。（ P.66 ）

また、社員や家族の安全確保と迅速な安否確認・通信ネットワークの復旧態勢構築を目的として、定期的に自社で構築した「社員安否確認システム」や「地震防災訓練アプリ」を活用した訓練も実施しています。



付表

Appendix

ESG方針一覧	112
TCFD提言に沿った開示先一覧	114
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引／SASBサステナビリティ開示項目一覧	115
独立第三者の保証報告書	120

ESG方針一覧

TCFD提言に沿った開示先一覧

GRIサステナビリティ・レポート／スタンダード内容索引／SASBサステナビリティ開示項目一覧

独立第三者の保証報告書

ESG方針一覧

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
ESG 全般	NTTドコモグループサステナビリティ方針	10	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/about/message/index.html
	ステークホルダー・エンゲージメント	19	

環境

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
環境全般	Green Action Plan	21-22	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/
	2030年カーボンニュートラル宣言	22, 29, 30, 31	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/carbon_neutral/?icid=CRP_TOP_mainPR_210928_01
脱炭素社会	脱炭素社会の実現 基本的な考え方	22	
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	24	https://group.ntt.jp/environment/management/guideline/pdf/guidelinever9.pdf
	ドコモ環境会計ガイドライン	28	
	循環型社会の形成 基本的な考え方	35	
	建物グリーン設計ガイドライン(NTTドコモ解説版)	36	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/guideline.pdf
生物多様性	生物多様性の保全 基本的な考え方	37	
グリーン調達	NTTドコモグリーン調達基準	25	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf

社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
イノベーション	研究開発とイノベーションの推進 基本方針・考え方	39	https://www.docomo.ne.jp/corporate/technology/rd/index.html
ネットワーク	ネットワークサービスの提供 基本方針・考え方	63	https://www.docomo.ne.jp/area/effort.html
	エリア構築基本方針	64	
	ドコモの災害対策	66	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/disaster/
	NTTグループ防災業務計画	67-69	https://group.ntt.jp/disaster/plan/pdf/NTTbousai.pdf
	電波の安全性 基本方針・考え方	69	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/network/radio/index.html
お客さま	ドコモの製品・サービスの責任 基本方針・考え方	50	
	お客さま満足 基本方針・考え方	54-55	https://www.docomo.ne.jp/support/cs_promotion/
人材・労働慣行	人材の雇用・処遇 基本方針・考え方	76	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01
	人材育成 基本方針・考え方	78	
	ドコモの「働き方改革」 基本方針・考え方	81	
	ダイバーシティ経営の推進 基本方針・考え方	83	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/diversity/index.html
	ワークスタイルの選択 基本方針・考え方	85	
	健康経営 理念・基本方針	88	
	労働安全衛生 基本方針・考え方	90	

ESG方針一覧

TCFD提言に沿った開示先一覧

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引 / SASBサステナビリティ開示項目一覧

独立第三者の保証報告書

社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
人権	NTTグループ人権方針	95	https://group.ntt.jp/newsrelease/2021/11/10/pdf/211110ca.pdf
	NTTドコモグループ人権に関する基本方針	96	
サプライチェーン	NTTドコモグループ調達基本方針	103	https://www.docomo.ne.jp/corporate/disclosure/procure/
	NTTドコモサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン	103	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	NTTドコモグリーン調達基準 通信建設業者に対する考え方	103 104-105	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
コミュニティ	社会貢献活動方針	57	

ガバナンス

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
コーポレート・ガバナンス	コーポレート・ガバナンス 基本方針・考え方	107	
リスクマネジメント	リスクマネジメント 基本方針・考え方	109	
	内部統制システムの整備に関する基本方針	109	
情報セキュリティ・プライバシー	情報セキュリティポリシー	70-71	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/security/
	プライバシーポリシー	72	https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/
	NTTドコモ パーソナルデータ憲章	73	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/charter/
コンプライアンス	NTTドコモグループ倫理方針	98	https://www.docomo.ne.jp/corporate/about/group_ethic/index.html
	コンプライアンスに対する基本方針・考え方	98	
	反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針	102	
	NTTドコモサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン 外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	101 101	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
ブランド管理	NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」	—	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/social_media/

TCFD提言に沿った開示先一覧

TCFD提言の概要		開示内容	開示箇所 (ページ数)
ガバナンス	気候関連のリスクと機会に関する組織のガバナンスを開示する		
a	気候関連のリスクと機会に関する取締役会の監督	・ガバナンス	31
b	気候関連のリスクと機会の評価とマネジメントにおける経営陣の役割	・ガバナンス	31
戦略	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画におよぼす実際の影響と潜在的な影響について、その情報が重要な場合は、開示する		
a	組織が特定した、短期・中期・長期の気候関連のリスクと機会	・リスク管理 ・戦略 ーシナリオ分析	31-34
b	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画に及ぼす影響	・戦略 ーシナリオ分析	32-34
c	2℃以下のシナリオを含む異なる気候関連のシナリオを考慮した、組織戦略のレジリエンス	・2030年カーボンニュートラル宣言 ・戦略 ーシナリオ分析	29-30, 32-34
リスク管理	組織がどのように気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするのかを開示する		
a	気候関連リスクを特定し、評価するための組織のプロセス	・リスク管理	31-32
b	気候関連リスクをマネジメントするための組織のプロセス	・リスク管理	31-32
c	気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするプロセスが、組織の全体的なリスクマネジメントにどのように統合されているか	・リスク管理 ・リスクマネジメント	31-32, 109-110
指標と目標	その情報が重要な場合、気候関連のリスクと機会を評価し、マネジメントするために使用される指標と目標を開示する		
a	組織が自らの戦略とリスクマネジメントに即して、気候関連のリスクと機会の評価に使用する指標	・2030年カーボンニュートラル宣言 ・指標と目標	29-30, 34-35
b	スコープ1、スコープ2、スコープ3のGHG排出量、および関連するリスク	・環境データ	26
c	気候関連のリスクと機会をマネジメントするために組織が使用する目標、およびその目標に対する実績	・ドコモグループ環境目標 [Green Action Plan] ・部会ごとのアクションプランと実績 (2021年度) ・環境データ ・2030年カーボンニュートラル宣言 ・指標と目標	22, 24, 26, 29-30, 34-35

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引/SASBサステナビリティ開示項目一覧

NTTドコモグループ「サステナビリティレポート2022」は、「GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード2016/2018/2019/2020」の中核(Core)オプションに準拠し、作成されています。

GRI102：一般開示事項 2016

●：中核(Core)準拠の開示要求事項

	項目	掲載ページ
1.組織のプロフィール		
●	102-1 組織の名称	2
●	102-2 活動、ブランド、製品、サービス	2
●	102-3 本社の所在地	2
●	102-4 事業所の所在地	Web：支社
●	102-5 所有形態および法人格	2
●	102-6 参入市場	2
●	102-7 組織の規模	Web：会社概要
●	102-8 従業員およびその他の労働者に関する情報	93
●	102-9 サプライチェーン	102-106
●	102-10 組織およびそのサプライチェーンに関する重大な変化	Web：プレスリリース
●	102-11 予防原則または予防的アプローチ	109-110
●	102-12 外部イニシアティブ	Web：サステナビリティに関する主な評価
●	102-13 団体の会員資格	—
2.戦略		
●	102-14 上級意思決定者の声明	5
	102-15 重要なインパクト、リスク、機会	5, 6-8, 10-11, 109-110
3.倫理と誠実性		
●	102-16 価値観、理念、行動基準・規範	6, 19, 95-96
	102-17 倫理に関する助言および懸念のための制度	98-100
4.ガバナンス		
●	102-18 ガバナンス構造	17, 22-23, 97, 107
	102-19 権限移譲	17, 107-108
	102-20 経済、環境、社会項目に関する役員レベルの責任	17, 21, 70-71, 97, 107
	102-21 経済、環境、社会項目に関するステークホルダーとの協議	19, 108
	102-22 最高ガバナンス機関およびその委員会の構成	107-109
	102-23 最高ガバナンス機関の議長	107-108

	項目	掲載ページ
	102-24 最高ガバナンス機関の指名と選出	108-109
	102-25 利益相反	102
	102-26 目的、価値観、戦略の設定における最高ガバナンス機関の役割	17, 107-109
	102-27 最高ガバナンス機関の集会的知見	17, 108-109
	102-28 最高ガバナンス機関のパフォーマンスの評価	15-16, 99
	102-29 経済、環境、社会へのインパクトの特定とマネジメント	12-13, 17
	102-30 リスクマネジメント・プロセスの有効性	109-110
	102-31 経済、環境、社会項目のレビュー	17, 109-110
	102-32 サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	17, 107
	102-33 重大な懸念事項の伝達	17, 107-109
	102-34 伝達された重大な懸念事項の性質と総数	—
	102-35 報酬方針	—
	102-36 報酬の決定プロセス	—
	102-37 報酬に関するステークホルダーの関与	—
	102-38 年間報酬総額の比率	—
	102-39 年間報酬総額比率の増加率	—
5.ステークホルダー・エンゲージメント		
●	102-40 ステークホルダー・グループのリスト	19
●	102-41 団体交渉協定	92
●	102-42 ステークホルダーの特定および選定	19
●	102-43 ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ方法	11, 15-16, 19, 57-61
●	102-44 提起された重要な項目および懸念	11, 15-16, 19
6.報告実務		
●	102-45 連結財務諸表の対象になっている事業体	2
●	102-46 報告書の内容および項目の該当範囲の確定	2
●	102-47 マテリアルな項目のリスト	11
●	102-48 情報の再記述	該当なし
●	102-49 報告における変更	該当なし

ESG方針一覧

TCFD提言に沿った開示先一覧

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引 / SASBサステナビリティ開示項目一覧

独立第三者の保証報告書

	項目	掲載ページ
●	102-50 報告期間	2
●	102-51 前回発行した報告書の日付	2
●	102-52 報告サイクル	2
●	102-53 報告書に関する質問の窓口	2
●	102-54 GRIスタンダードに準拠した報告であることの主張	2, 115
●	102-55 内容索引	115-118
●	102-56 外部保証	119

GRI103:マネジメント手法 2016

	項目	掲載ページ
GRI103: マネジメント手法		
	103-1 マテリアルな項目とその該当範囲の説明	11
	103-2 マネジメント手法とその要素	15-16, 17, 21-24, 39, 50, 54, 57-58, 63, 66-67, 70-71, 76, 78, 81-83, 85, 88, 90-91, 95-102, 104-105, 107-110
	103-3 マネジメント手法の評価	15-16, 17

GRI200:経済

○: マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ
GRI-201: 経済パフォーマンス 2016		
	201-1 創出、分配した直接的経済価値	8, 58, 93
	201-2 気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	31-34
	201-3 確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	88
	201-4 政府から受けた資金援助	-
GRI-202: 地域経済での存在感 2016		
	202-1 地域最低賃金に対する標準新人給与の比率(男女別)	93
	202-2 地域コミュニティから採用した上級管理職の割合	-
GRI-203: 間接的な経済的インパクト 2016		
	203-1 インフラ投資および支援サービス	57-59
	203-2 著しい間接的な経済的インパクト	46-47

	項目	掲載ページ
GRI-204: 調達慣行 2016		
	204-1 地元サプライヤーへの支出の割合	-
GRI-205: 腐敗防止 2016		
	205-1 腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	101
	205-2 腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	16, 100
	205-3 確定した腐敗事例と実施した措置	16, 101
GRI-206: 反競争的行為 2016		
	206-1 反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	16, 101-102
GRI-207: 税 2019		
	207-1 税へのアプローチ	-
	207-2 税務ガバナンス、管理およびリスク管理	-
	207-3 ステークホルダーの関与と税に関する懸念の管理	-
	207-4 国別レポート	-

GRI300:環境

○: マテリアルと特定した項目

	項目	掲載ページ
GRI-301: 原材料 2016		
	301-1 使用原材料の重量または体積	-
	301-2 使用したリサイクル材料	35-37
	301-3 再生利用された製品と梱包材	15, 24, 35-37
GRI-302: エネルギー 2016		
	302-1 組織内のエネルギー消費量	26-27
	302-2 組織外のエネルギー消費量	26
	302-3 エネルギー原単位	-
	302-4 エネルギー消費量の削減	26
	302-5 製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	15, 24
GRI-303: 水および排水 2018		
	303-1 共有資源としての水との相互作用	-
	303-2 排水に関連するインパクトのマネジメント	-
	303-3 取水	27
	303-4 排水	-
	303-5 水消費	27

ESG方針一覧

TCFD提言に沿った開示先一覧

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引 / SASBサステナビリティ開示項目一覧

独立第三者の保証報告書

項目		掲載ページ
○	GRI-304 : 生物多様性 2016	
304-1	保護地域および保護地域ではないが生物多様性価値の高い地域、もしくはそれらの隣接地域に所有、賃借、管理している事業サイト	—
304-2	活動、製品、サービスが生物多様性に与える著しいインパクト	—
304-3	生息地の保護・復元	37
304-4	事業の影響を受ける地域に生息するIUCNレッドリストならびに国内保全種リスト対象の生物種	—
○	GRI-305 : 大気への排出 2016	
305-1	直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)	26, 35
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	26, 35
305-3	その他の間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ3)	26
305-4	温室効果ガス (GHG) 排出原単位	—
305-5	温室効果ガス (GHG) 排出量の削減	15, 26, 35
305-6	オゾン層破壊物質 (ODS) の排出量	—
305-7	窒素酸化物 (NOx)、硫黄酸化物 (SOx)、およびその他の重大な大気排出物	—
○	GRI-306 : 廃棄物 2020	
306-1	廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインパクト	35-37
306-2	廃棄物関連の著しいインパクトの管理	24-25, 35-37
306-3	発生した廃棄物	27
306-4	処分されなかった廃棄物	24, 35-37
306-5	処分された廃棄物	27
○	GRI-307 : 環境コンプライアンス 2016	
307-1	環境法規制の違反	25
○	GRI-308 : サプライヤーの環境面のアセスメント 2016	
308-1	環境基準により選定した新規サプライヤー	—
308-2	サプライチェーンにおけるマイナスの環境インパクトと実施した措置	102-104

GRI400:社会

○ : マテリアルと特定した項目

項目		掲載ページ
○	GRI-401 : 雇用 2016	
401-1	従業員の新規雇用と離職	93
401-2	正社員には支給され、非正規社員には支給されない手当	87-88
401-3	育児休暇	85, 87-88
	GRI-402 : 労使関係 2016	
402-1	事業上の変更に関する最低通知期間	—

項目		掲載ページ
○	GRI-403 : 労働安全衛生 2018	
403-1	労働安全衛生マネジメントシステム	88-89, 90-91
403-2	危険性 (ハザード) の特定、リスク評価、事故調査	88-90, 90-92
403-3	労働衛生サービス	88-92
403-4	労働安全衛生に対する労働者の参加、協議、コミュニケーション	81-83, 89-90
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	88-90, 91-92
403-6	労働者の健康促進	88-90
403-7	ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と緩和	90-92
403-8	労働安全衛生マネジメントシステムの対象となる労働者	90-91
403-9	労働関連の傷害	92
403-10	労働関連の疾病・体調不良	90
○	GRI-404 : 研修と教育 2016	
404-1	従業員1人あたりの年間平均研修時間	80
404-2	従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	78-81
404-3	業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	76-77
○	GRI-405 : ダイバーシティと機会均等 2016	
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	16, 76, 83-84, 93, 107, 108-109
405-2	基本給と報酬総額の男女比	93
○	GRI-406 : 非差別 2016	
406-1	差別事例と実施した救済措置	16, 95-98
	GRI-407 : 結社の自由と団体交渉 2016	
407-1	結社の自由や団体交渉の権利がリスクにさらされる可能性のある事業所およびサプライヤー	95-98, 102-104, 92
	GRI-408 : 児童労働 2016	
408-1	児童労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
	GRI-409 : 強制労働 2016	
409-1	強制労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
	GRI-410 : 保安慣行 2016	
410-1	人権方針や手順について研修を受けた保安要員	該当なし
	GRI-411 : 先住民族の権利 2016	
411-1	先住民族の権利を侵害した事例	該当なし

ESG方針一覧

TCFD提言に沿った開示先一覧

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引 / SASBサステナビリティ開示項目一覧

独立第三者の保証報告書

項目		掲載ページ
○	GRI-412：人権アセスメント 2016	
	412-1 人権レビューやインパクト評価の対象とした事業所	95-96
	412-2 人権方針や手順に関する従業員研修	16, 98
	412-3 人権条項を含むもしくは人権スクリーニングを受けた重要な投資協定および契約	該当なし
○	GRI-413：地域コミュニティ 2016	
	413-1 地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	15-16, 19, 57-61
	413-2 地域コミュニティに著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所	該当なし
○	GRI-414：サプライヤーの社会面のアセスメント 2016	
	414-1 社会的基準により選定した新規サプライヤー	102-105
	414-2 サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	—
	GRI-415：公共政策 2016	
	415-1 政治献金	101
○	GRI-416：顧客の安全衛生 2016	
	416-1 製品およびサービスのカテゴリーに対する安全衛生インパクトの評価	50-51
	416-2 製品およびサービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	該当なし
	GRI-417：マーケティングとラベリング 2016	
	417-1 製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	50-51, 56-57
	417-2 製品およびサービスの情報とラベリングに関する違反事例	該当なし
	417-3 マーケティング・コミュニケーションに関する違反事例	該当なし
○	GRI-418：顧客プライバシー 2016	
	418-1 顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	15, 71-72
	GRI-419：社会経済面のコンプライアンス 2016	
	419-1 社会経済分野の法規制違反	該当なし

NTTドコモグループは米国サステナビリティ会計基準審議会 (SASB) の業種別スタンダードを参照しています。

SASBサステナビリティ開示項目一覧

トピック	会計メトリクス	カテゴリ	測定単位	コード	掲載ページ
事業の環境評価指標	(1) 総エネルギー消費量、(2) グリッド電力の割合、(3) 再生可能エネルギーの割合	定量	ジュール(GJ)、パーセンテージ(%)	TC-TL-130a.1	26
データプライバシー	行動に基づく広告と顧客のプライバシーに関する方針と実務の説明	議論と分析	n/a	TC-TL-220a.1	71-74
	情報が二次目的で使用される顧客の数	定量	件数	TC-TL-220a.2	—
	顧客のプライバシーに関連する法的手続に起因する金銭的損失の総額	定量	報告通貨	TC-TL-220a.3	—
	(1) 顧客情報に対する法執行機関からの要求の数、(2) 情報が要求された顧客の数、(3) 開示に至った割合	定量	件数、パーセンテージ(%)	TC-TL-220a.4	—
データセキュリティ	(1) データ漏洩件数、(2) 個人を特定できる情報 (PII) に関する割合、(3) 影響を受けた顧客の数	定量	件数、パーセンテージ(%)	TC-TL-230a.1	72
	第三者のサイバーセキュリティ標準の使用を含む、データセキュリティ リスクを特定して対処するアプローチの説明	議論と分析	n/a	TC-TL-230a.2	70-71
ライフサイクル終了製品の管理	(1) 回収プログラムを通じて回収されたマテリアル、および回収されたマテリアルのうち、(2) 再利用、(3) リサイクル、および(4) 埋め立て、に振り分けられた割合	定量	メートルトン(t)、パーセンテージ(%)	TC-TL-440a.1	35-37
競争行為とオープンインターネット	反競争的行動の規制に関連する法的手続の結果としての金銭的損失の総額	定量	報告通貨	TC-TL-520a.1	—
	(1) 所有しかつ商用に関連したコンテンツ、と(2) (商用に) 関連していないコンテンツの平均実効持続ダウンロード速度	定量	秒あたりのメガビット数(Mbps)	TC-TL-520a.2	64-65, 67-68
	ネット中立性、有償ピアリング、ゼロレーティング、および関連する慣行に関わるリスクと機会の説明	議論と分析	n/a	TC-TL-520a.3	—
テクノロジーの中断によるシステムリスクの管理	(1) システムの平均中断頻度および(2) 顧客の平均中断時間	定量	顧客あたりの混乱、顧客あたりの時間	TC-TL-550a.1	—
	サービス中断時に妨げないようサービスを提供するシステムの説明	議論と分析	n/a	TC-TL-550a.2	66

独立第三者の保証報告書



独立第三者の保証報告書

2022年9月16日

株式会社 NTT ドコモ
代表取締役社長 井伊 基之 殿

株式会社サステナビリティ会計事務所 
代表取締役 福島隆史

1.目的

当社は、株式会社 NTT ドコモ（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、「サステナビリティレポート 2022」掲載の2021年度における、女性管理職比率（2022年3月末時点）10.7%、女性役員比率（2022年3月末時点）11.1%、男性育休取得率115%、障がい者雇用率（2022年6月1日時点）2.63%、温室効果ガス排出量（スコープ1）48千t-CO₂、（スコープ2）1,147千t-CO₂、（スコープ3カテゴリ1,2,3,4,5,6,7,11,12,14計）3,256千t-CO₂、再生可能エネルギー由来の電力使用量（率）595GWh（17.5%）、廃棄物排出量23千t、水使用量963千m³（以下、総称して「パフォーマンス指標」という）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、パフォーマンス指標が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。パフォーマンス指標は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

2.保証手続

当社は、国際保証業務基準 ISAE3000 ならびに ISAE3410 に準拠して本保証業務を実施した。

当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。

- ・算定方針について担当者への質問
- ・算定方針の検討
- ・算定方針に従ってパフォーマンス指標が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

3.結論

当社が実施した保証手続の結果、パフォーマンス指標が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上