

あなたと世界を変えていく。



NTT DOCOMO Group
Sustainability Report
2023



CONTENTS

ドコモのビジョン 3

トップメッセージ	4
数字で見るドコモ	5
特集	6
ドコモの企業理念	8
ドコモのブランドビジョン	9
ドコモグループ行動原則	10
ドコモの中期取組み	11

ドコモのサステナビリティ 13

サステナビリティ推進体制(ガバナンス)	14
リスク管理	15
戦略	16
指標と目標	21

地球環境保全 23

環境ビジョンとアクションプラン	24
環境マネジメント	25
環境データ	29
気候変動への対応	32
TCFD提言への対応	36
循環型社会の形成	40
生物多様性の保全	42
TNFD提言への対応	43

研究開発・イノベーション 49

研究開発とイノベーションの推進	50
オープンイノベーションの推進	54
プロセスイノベーションの推進(トップガン)	59
社会課題とイノベーション	60

お客さま・地域とのエンゲージメント 65

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

安心・安全でレジリエントな社会 80

ネットワークサービスの提供	81
ドコモの災害対策	84
電波の安全性	87
情報セキュリティ・プライバシー保護	88

多様な人材・社員の働きがい 93

人材戦略	94
人材の雇用・処遇	94
人材育成	97
ドコモの「働き方改革」	101
ダイバーシティ経営の推進	102
ワークスタイルの選択	104
健康経営	108
労働安全衛生	109
労使関係	111
人事データ	112

公正な事業活動 114

人権	115
コンプライアンス	118
サプライチェーン	122
コーポレート・ガバナンス	127
リスクマネジメント	129
BCP対応	130

付表 131

ESG方針一覧	132
TCFD提言に沿った開示先一覧	134
GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引	135
SASBサステナビリティ開示項目一覧	138
独立第三者の保証報告書	139

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、2022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](#)

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。

▶ 報告対象期間

原則として2022年度
(2022年4月1日～2023年3月31日)
一部は2022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、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)、
エヌ・ティ・ティ・コムウェア(株)、
機能分担子会社11社を含むドコモグループ

機能分担子会社11社(2023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・テクノロジー(株)

☑ グループ各社

※ 本レポートでは、「NTTドコモ」「ドコモ」は株式会社NTTドコモ、「コミュニケーションズ」はエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、「コムウェア」はエヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社を示しています。

▶ 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2016／2018／2019／2020／2021
- ・ 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

2023年9月(前回2022年9月発行、次回2024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](mailto:csr@nttdocomo.com)

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

	NTT DOCOMO Group Sustainability Report 2023			P. 123
目次へ		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活かし、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。

- 4 トップメッセージ
- 5 数字で見るドコモ
- 6 特集
- 8 ドコモの企業理念
- 9 ドコモのブランドビジョン
- 10 ドコモグループ行動原則
- 11 ドコモの中期取組み

TOP MESSAGE

サステナブルな社会の 実現に向けて

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

井伊基之

私たちは「あなたと世界を変えていく。」というブランドスローガンのもと、これまで培ってきたテクノロジーをオープンにし、パートナーのみなさまとともにイノベーションによる新たな価値を創造し、サステナブルな社会の実現に貢献してまいります。また政治・経済情勢の先行きが不透明な状況が続いていることに鑑み、社会やお客さまのニーズの変化を敏感に感じ取り、使命感を持ってさまざまな社会課題の解決に貢献して世の中の役に立つため、変革・進化をすすめております。

ドコモグループは2021年に「新ドコモグループ中期戦略」を発表し、パートナーのみなさまとともにイノベーションを起こし、「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、社会を大きく変えていく挑戦を開始しています。そして事業運営とサステナビリティ課題への取組みを一体的に推進し、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ため、2022年に「サステナビリティ方針」を定め、「環境」「社会」「人材」「公正」に対する取組みを推進しています。重要課題を「地球環境保全への貢献」「研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決」「お客さま・



地域とのエンゲージメント」「安心・安全でレジリエントな社会の実現」「多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上」「人権尊重・公正な事業活動の推進」とし、事業を通じて社会課題の解決と新たな価値の提供に取組んでまいります。

社会・産業のさまざまな分野で貢献するため、ドコモグループとしてドコモ・コミュニケーションズ・コムウェアを統合したシナジーを拡大しながら、多様なお客さまのニーズにお応えするとともに地域の個性を活かし、イノベーションを加速してまいります。生活・社会インフラとしてのネットワークがいつでもどこでも24時間365日つながる信頼感もより一層高めていきます。

2030年までに自社の事業活動における温室効果ガス排出量を実質ゼロにするため、自社ネットワークにおける省電力化や再生可能エネルギーの導入等を着実に進めております。また資源循環型社会を実現するための取組みや、生物多様性の損失を食い止め回復させるネイチャーポジティブに貢献する取組みも、活動の幅を広げています。加えて、多様な働き方や人材育成の取組みを推進し、社員一人ひとりの成長と働きがいを高めてまいります。

ドコモはグループ一丸となって、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さまと力を合わせ、「世界を変えていく」ことに挑戦し続けてまいります。

数字で見るドコモ (2022年度実績)

ドコモグループは2023年度を「変革のNEXTステージ」と位置付け、「総合ICT企業」に向けた事業ポートフォリオの変革と持続的成長を実現していきます。ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェアの3社が一丸となり、お客さまや社会に寄り添い、地域の個性を活かした顧客体験を創出していきます。

法人事業

- ▶ 統合ソリューションの提案力・開発力の強化による大企業のお客さま向けビジネスの拡大
- ▶ DX支援ソリューションの提供、クロスセルによる中小企業のお客さま向けビジネスの拡大

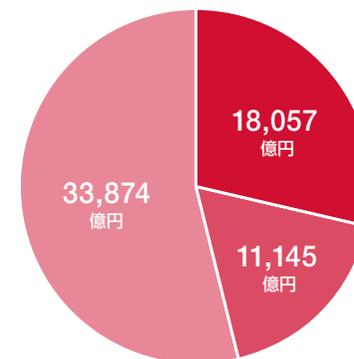
スマートライフ事業

- ▶ 金融・決済やマーケティングソリューションなどの注力分野の有機的な事業成長に加え、M&Aによる非連続な成長の取り込み
- ▶ 事業成長の拡大と、金融・映像・XRなどの将来成長に向けた取組みの両立を実現

コンシューマ通信事業

- ▶ eximo・ahamo・irumoを活用した純増獲得とマイグレーションによる中大容量プランの顧客基盤拡大
- ▶ 光サービスやスマートライフ商材、爆アゲセレクションなどをサービスミックスで提供することによるアップセル・クロスユースを強化
- ▶ 販売チャネル・ネットワークのDX活用や5G展開効率化などの構造改革の実現

セグメント別営業収益



営業収益

60,590 億円

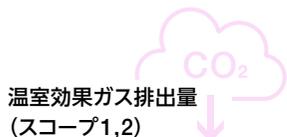
営業利益

10,939 億円

従業員数

47,151人

☑ ドコモのグループ会社



125 万t-CO₂



30.5 %



61 %



9,480 万



110,900 億円



5,199 万



70 %



2,372 万台



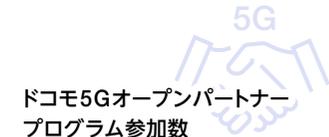
1,600 万人



8,750 万



2,060 万



5,500 社超

*1 金融決済取扱高：dカード、iD、d払い、ダイレクトキャリアビリング、ドコモ払いなどの取扱高の延べ金額(2022年度実績)

*2 d払いユーザー数：d払いアプリダウンロード数とd払い(iD)会員数の合計(2022年度末時点実績)

*3 2023年6月時点

特集

ドコモと生物多様性

地球上に生命が誕生してから約40億年、動植物から細菌までさまざまな生命が互いにつながり合いながら生物多様性を形成し、豊かな生態系が保たれてきました。しかしながら今日、この生物多様性が地球規模で失われようとしています。人間社会は生物多様性に深く依存していますが、種の絶滅速度は人間が安全に活動できる範囲を超えるレベルになっており、保全に向けた対応が急務となっています。

いま、国際社会は生物多様性の喪失を食い止め、回復に転じさせるネイチャーポジティブ(自然再興)という目標を掲げ、この課題に取り組もうとしています。G7サミット、生物多様性条約(CBD)第15回締約国会議(COP15)を踏まえ、2030年までのネイチャーポジティブの達成が国際目標として掲げられ、各国政府をはじめ世界中の企業が共通して取り組むべき目標であるとの認識が進んでいます。

2023年9月、ドコモはTNFD(自然関連財務情報開示フォース)の推奨するLEAPアプローチに基づき、自社の自然関連の依存・影響、リスク・機会の分析を行いました。

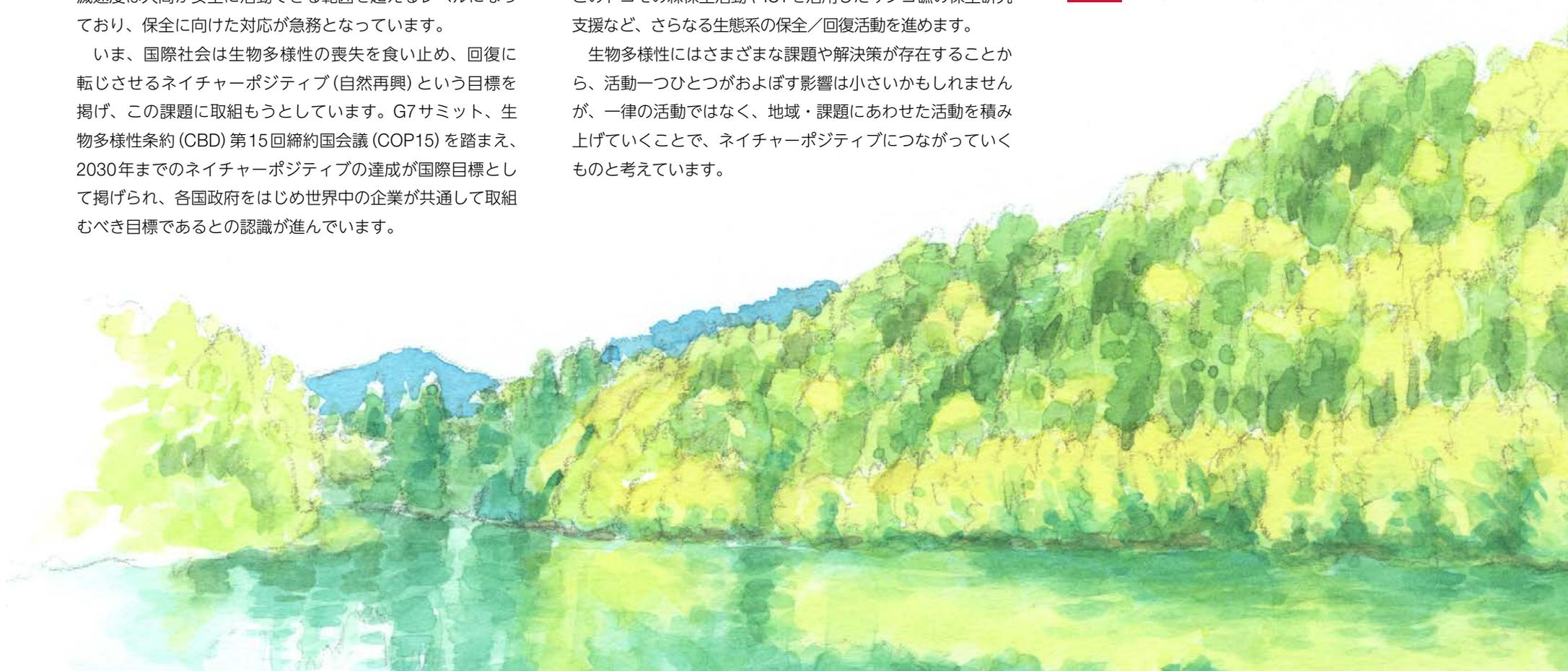
ドコモでは、今回の分析結果をもとに自社リスクを最小限にしていくとともに、これまで進めてきた社員・地域のお客さまとのドコモの森保全活動やICTを活用したサンゴ礁の保全研究支援など、さらなる生態系の保全/回復活動を進めます。

生物多様性にはさまざまな課題や解決策が存在することから、活動一つひとつがおよぼす影響は小さいかもしれませんが、一律の活動ではなく、地域・課題にあわせた活動を積み上げていくことで、ネイチャーポジティブにつながっていくものと考えています。

ドコモはこれからもお客さま・パートナーのみならず力をあわせ、さまざまな保全・回復活動を企画実践し、生態系の回復に貢献していきます。

P. 42 生物多様性の保全

P. 43 TNFD提言に沿った開示



特集

人的資本 EX向上の取組み

当社では、社員エンゲージメントは良質な従業員体験 (EX = Employee eXperience) によってもたらされると考え、EXの向上に着目しています。EXとは従業員が企業・組織で働くなかで得られるすべての体験・経験価値のことであり、入社前の面接からオンボーディング、日々の業務や上司・同僚とのコミュニケーション、研修、異動など、すべてのプロセスで発生するものです。

少子高齢化による生産年齢人口の減少や雇用の流動化などの大きな潮流のなかにあって、EXへの取組みが事業成長におよぼす利点は大きいと考えられます。たとえば個人・組織のパフォーマンス最大化による生産性の向上はもちろん、社員のリテンションにもつながります。さらには社員エンゲージメントが向上することで商品・サービスの価値が高まり、顧客価値 (CX = Customer eXperience) の向上も期待できます。

ドコモはこのEXを起点にCXを創出し、持続的な事業成長を図っていきます。



EXを構成する6つの要素と主な取組み

EXは以下の6要素に分類し、各カテゴリに対して、網羅的に取組みを実行しています。

要素	求められる対応	主な取組み
Mission	<ul style="list-style-type: none"> 企業理念・経営方針などへの共感 自らのWillや業務上の役割の自覚 	<ul style="list-style-type: none"> トップメッセージの発信 ドコモグループ行動原則の策定
Harmony	<ul style="list-style-type: none"> DE&Iの推進 多様なネットワーキングの促進 	<ul style="list-style-type: none"> 女性活躍推進 ダブルワーク
Growth	<ul style="list-style-type: none"> キャリア形成のための手段の提供 スキル開発に向けた支援 成長実感 	<ul style="list-style-type: none"> ジョブマッチング キャリアコンサルティング
Reward	<ul style="list-style-type: none"> 評価の適正性・適切な報酬 賞賛と感謝の交換 	<ul style="list-style-type: none"> ドコモグループチャレンジ表彰 ありがとうの輪
Workstyle	<ul style="list-style-type: none"> 働き方のフレキシビリティ向上 人材マネジメントの透明度向上 	<ul style="list-style-type: none"> リモートスタンダード スーパーフレックス
Lifestyle	<ul style="list-style-type: none"> ワークインライフの実現 心理的/身体的安全性の確保 	<ul style="list-style-type: none"> カムバック採用・再採用 パルスサーベイ

社員エンゲージメント調査の実施

当社では、四半期単位で社員エンゲージメント調査を実施しています。事業構造の変革やリモート型の働き方へのシフトなど、会社・社員を取り巻く環境がめまぐるしく変化するなかで、社員の自発的な貢献意欲や成長実感を測定し、指標化しています。これらの結果は、役員報酬のKPIにもなっており、各組織へフィードバックを行い、人事部門による全社課題に対するアクションと組織単位での改善に向けたアクションを両輪で推進しています。

P. 95 社員エンゲージメント調査

▶ 2022年度
社員エンゲージメント率 **61%**

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きます。



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。

[ドコモブランド総合サイト「ドコモの想い」](#)

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
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。

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。



ドコモグループ 行動原則

ドコモグループは、事業に携わる一人ひとりが大切にすべき価値観として、「ドコモグループ行動原則」を策定しました。この3つの原則を意識し行動することで、ブランドスローガンである「あなたと世界を変えていく。」の実現に向けて挑戦していきます。

1. 問い続けよう。 — お客さまと、社会の未来のために。 —



私たちドコモグループが大切にすること。それは、お客さまとその先にある社会の未来です。けれど、お客さまに言われたことや社会の要望にこたえるだけでは不十分です。

「その仕事は、本当にお客さまのためになっているか。」「その仕事は、本当に社会の未来のためになっているか。」それを常に問い続け、考えることが大切です。そのためには仕事への取組み方を見つめ直す必要があります。

社内調整や手続きに時間を使うのではなく、お客さまの課題を理解するために時間を使う。自分たちの満足で終わらずに、お客さまの価値につなげていく。

そして、順調に進んでいる業務でさえも、疑問を感じたら積極的に見直すことも大切です。そんなあなたのひたむきな姿勢が、世界をよりよくしていくはずです。

2. 踏み出そう。 — あなたの一步を、変化の起点に。 —



いまや市場環境はかつてないスピードで変化しています。

やらない理由を探るより、まずは一步踏み出してみる。誰よりも早く試行し、誰よりも早く学習する。その姿勢が、前例のないものを生み出すことにつながっていきます。

そのとき大切にしてもらいたいのが、変化の起点になるのは自分自身だという意識です。誰かが動くのを待ったり、誰かに指示を仰ぐのではなく、自らが率先して取組んでいく。

そこには立場や経験は関係ありません。

どんなに小さな一步でも、明日を変えるというあなたの意志が、世界を大きく変えていくのです。

3. かけ合わせよう。 — あなたの個性を、みんなのチカラに。 —



どんな仕事も、一人でできることは限られています。けれど私たちには、多くの仲間がいます。

一人や一社では実現しないことも、仲間の力をかけ合わせることで突破口が見えてくるものです。そのとき大切にしてもらいたいのが、仲間が持つ専門性や多様性への理解です。

決して役職や組織への理解ではありません。それはかえってムダな駆け引きを生むだけです。役職を越えて意見をぶつけ合いましょう。組織を越えてイノベーションを生み出しましょう。

ドコモグループを越えてさまざまなパートナーと共創しましょう。

そしてあなたの周りに変化を起こそうとしている人がいたら、何ができるかいっしょに考え、いっしょに動きましょう。あなたの行動は、きっと大きなうねりを生み、世界を変えていくはずです。

ドコモの中期取組み

ドコモは、2021年10月に「新ドコモグループ中期戦略」として、新しいドコモグループの挑戦、中期戦略・経営目標について発表しました。

新しいドコモグループの挑戦

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

後追いではなく、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。

P.13 ドコモのサステナビリティ

新ドコモグループ中期戦略

2022年度実績

項目	実績
法人事業*	18,057億円
スマートライフ事業*	11,145億円
コンシューマ通信事業*	33,874億円
dポイントクラブ会員数	9,480万
携帯電話契約数	8,750万
金融決済取扱高	110,900億円
決済・ポイント利用可能箇所	479万か所

*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サステナビリティ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。

- 14 サステナビリティ推進体制(ガバナンス)
- 15 リスク管理
- 16 戦略
- 21 指標と目標

サステナビリティ推進体制 (ガバナンス)

ドコモグループでは、2022年度より代表取締役社長を委員長とし、経営幹部などをメンバーで構成するサステナビリティ推進委員会での議論などを行うことに加え、サステナビリティに関する重要事項の決議および活動状況については、取締役会へ年に2回定期的に報告・議論を行う体制に見直し、サステナビリティに関するガバナンスを強化しました。

取締役会

取締役会では、サステナビリティに関する重要事項の決議および定期報告として各KPIの前年度結果や当年度目標、期中における進捗や活動状況などを報告・議論を行いました。

開催時期	議題
2022年6月	<ul style="list-style-type: none"> サステナビリティ方針、マテリアリティとKPIの設定について Green Action Plan(環境に関する取組み・目標)の設定 2022年度の主な取組みについて
2023年1月	<ul style="list-style-type: none"> 取組みの活動状況(カーボンニュートラル宣言、女性活躍推進、社員エンゲージメント向上、社会貢献活動) 各KPIの進捗状況と課題について

サステナビリティ推進委員会

「サステナビリティ推進委員会」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、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。なお、グループ統合を経て一層ドコモグループとしての取組みを推進するため、サステナビリティ推進委員会にコミュニケーションズ、コムウェアの副社長を委員会メンバーとして加えています。

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・網羅的に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。

サステナビリティ推進体制



リスク管理

サステナビリティに関する重要項目のリスクや機会については、サステナビリティ推進委員会で議論し、取締役会に報告しています。

P.129 リスクマネジメント体制

〈サステナビリティ推進委員会と連携し、主要課題へ対応する各種委員会〉

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)

(2023年3月末現在)

戦略

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2022年7月に「サステナビリティ方針」を制定しました。また、2021年10月に発表した「新ドコモグループ中期戦略」では、「2030年カーボンニュートラル宣言」の実現、多様性推進・ワークスタイル変革への一層の取り組みなどを通じて、事業運営とサステナビリティ課題への取り組みを一体的に推進することを掲げています。

ドコモは、これらの考えに基づきサステナビリティの取り組みを推進し、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。

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り組みを推進します。「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、事業運営とサステナビリティ課題への取り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。全体として取り組む方向性と「環境」「社会」「人材」「公正」について、それぞれの取り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むとともに、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。

マテリアリティ(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、マテリアリティ(重要課題)を特定しています。2022年7月に見直しを行い、6つのマテリアリティを定めました。

6つのマテリアリティ

- ▶ 地球環境保全への貢献
- ▶ 研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決
- ▶ お客さま・地域とのエンゲージメント
- ▶ 安心・安全でレジリエントな社会の実現
- ▶ 多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上
- ▶ 人権尊重・公正な事業活動の推進

マテリアリティ(重要課題)特定の考え方

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。

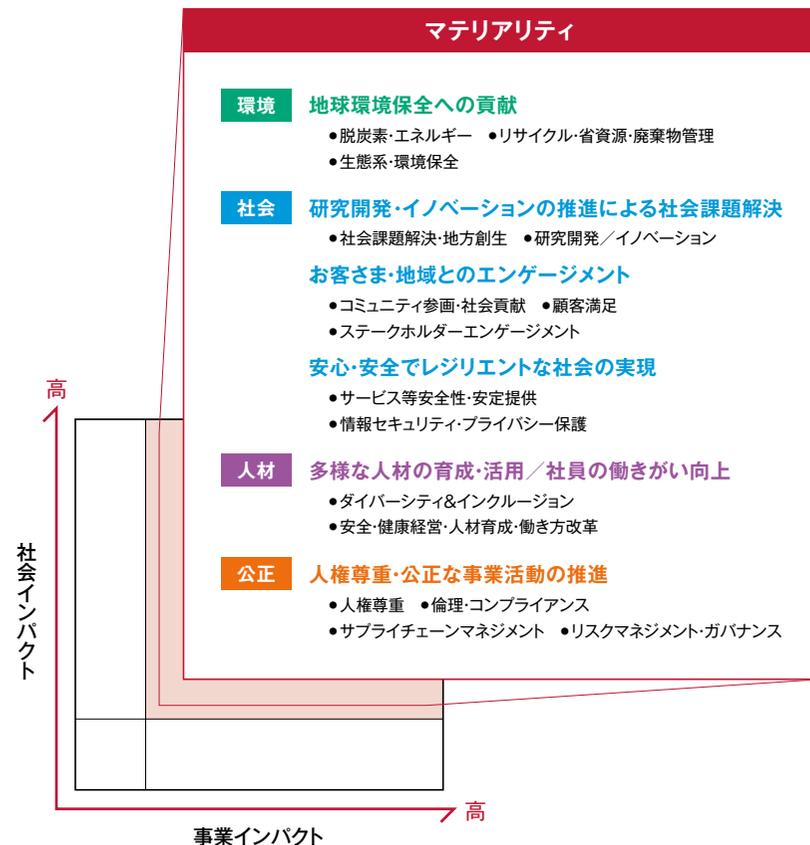
- ・外部評価指標：DJSI
- ・国際的ガイドライン：GRIスタンダード、SASB、ISO26000
- ・国内外イニシアチブ：SDGs

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、取り組む方向性を示し、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。



サステナビリティ推進体制(ガバナンス) リスク管理 戦略 指標と目標

マテリアリティとSDGsの関連

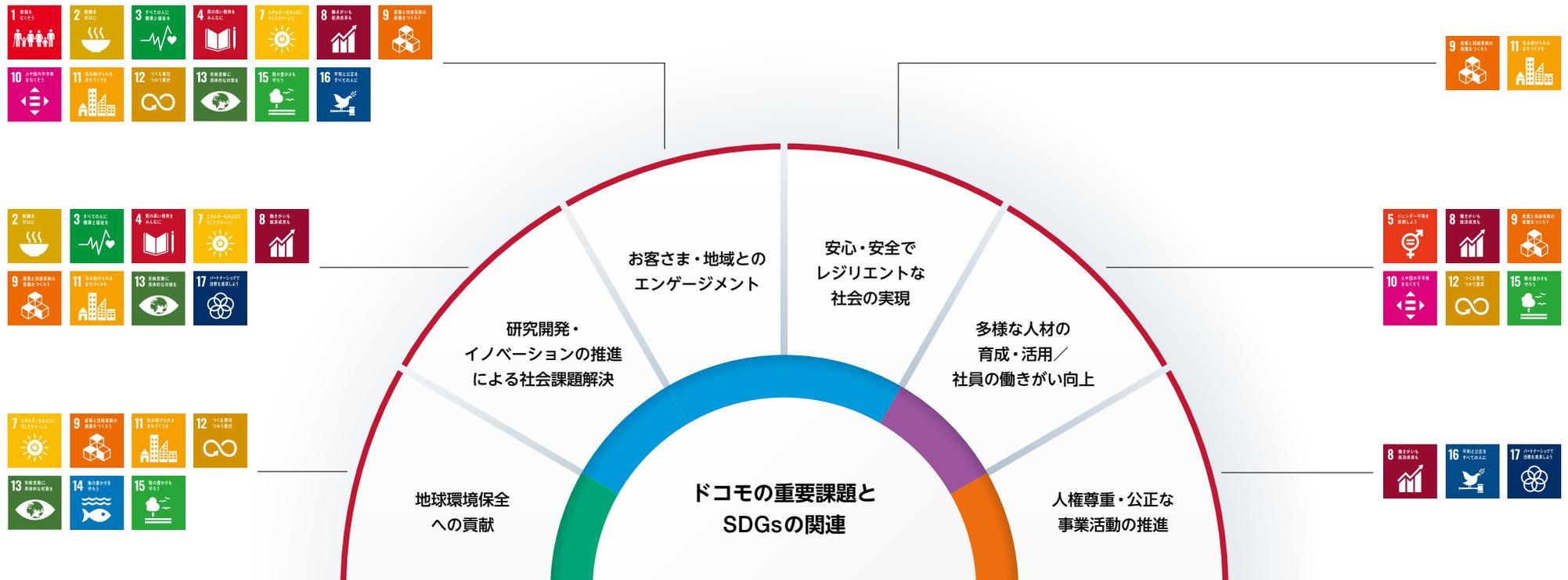
マテリアリティ(重要課題)は、下図のとおり達成に貢献するSDGsと関連付けています。また、移動体通信のキャリアやメーカーなどによる団体「GSMA」は、業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアチブを展開しており、SDGs達成への貢献を重要な事項として捉えています。当社もその一員として活動・貢献しています。

- ✔ 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セグメントである、法人事業、スマートライフ事業、コンシューマ通信事業のメインとなる、ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア、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)



サステナビリティ推進体制(ガバナンス) リスク管理 **戦略** 指標と目標

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、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、IoT
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係るシステム、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、業界団体合会	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

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。2022年度は下記の内容にて実施しました。

2022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(月次) 新入社員向けオンライン研修
他社との協業	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	新規サービス開発時に、どのSDGsに貢献できるかを宣言
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> 社内報や対外向けレポートでの取組み発信 コーポレートサイトでの取組み発信 ファミリーデーへの出展

ドコモとSDGs

サステナビリティの取組みに関する優良事例をNTTグループ内外へ発信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。第10回となる2022年度NTTグループサステナビリティカンファレンスでは、国内外のグループ会社から優良施策を募集し、ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェアがそれぞれ参加しました。

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アクションブック」を発行しました。



NTTドコモグループSDGsアクションブック

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。

指標と目標

サステナビリティ方針に基づき、6つのマテリアリティ(重要課題)を定め、KPIを設定しています。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、次年度の取組みの改善に活かしていきます。

2022年度の取組み実績の評価

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	2022年度実績	役員報酬 連動
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 	温室効果ガス排出量	カーボンニュートラル	2030	124.6万t-CO ₂	●
		通信事業の電力効率(2013年度比)	10倍以上	2030	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：14.2倍 コミュニケーションズ：4.3倍 	
		リサイクル率	99%以上	2030	97.5%	
		一般車両のEV化率	50%	2025	26%	
			100%	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	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ:ドコモの森整備活動 41回、その他生態系保全活動 90回、情報発信 71回 コミュニケーションズ:ICTを活用した生物多様性保全への貢献など コムウェア:社会貢献活動ポイント制度「さすPo」活用による生物多様性保全への貢献など 		
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	18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1%	毎年度	0.63%	
		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> お客様の声件数：約361万件 気づきの声を契機としたサービス改善完了件数：218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	90%	2023	実績非公開	
		安定通信サービス提供率	99.99%以上	毎年度	99.99%	
		重大事故発生件数	ゼロ	毎年度	3件	
		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	ゼロ	
		重大な個人データ流出	ゼロ	毎年度	9件	

サステナビリティ推進体制(ガバナンス) リスク管理 戦略 **指標と目標**

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	2022年度実績	役員報酬 連動
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 	女性管理者比率	15%	2025	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：12.5% コミュニケーションズ：9.5% 	
		女性の新任管理者登用率	30%	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：30.5% コミュニケーションズ：30.2% 	●
		女性役員比率	25～30%	2025	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：17.1% コミュニケーションズ：7.1% 	
		男性育児事由休暇取得率	100%	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：137% コミュニケーションズ：133% コムウェア：110% 	
		外部人材の採用	30%	2023	37%	
		設備工事中の重篤人身事故発生件数	ゼロ	毎年度	ゼロ	
		社員エンゲージメント率	対前年度以上 (中期目標65%)	毎年度	61%	●
		<ul style="list-style-type: none"> 研修費の総額 社員一人あたりの研修費 	実績値公表	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> 研修費の総額：5,021百万円 社員一人あたりの研修費：118,404円 	
		リモートワーク(WFA)実施率	70%	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：70% コミュニケーションズ：78% コムウェア：70% 	
		紙使用量	原則ゼロ	2025	事務用紙・請求書：1,622.2t	
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	12件	
		人権に関する研修受講率	100%	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：100% コミュニケーションズ：96% コムウェア：100% 	
		倫理規範研修受講者率	100%	毎年度	<ul style="list-style-type: none"> ドコモ：100% コミュニケーションズ：99.1% コムウェア：100% 	
		反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	ゼロ	毎年度	ゼロ	
		重要なサプライヤとの直接対話実施率	100%	毎年度	100%	



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。

- 24 環境ビジョンとアクションプラン
- 25 環境マネジメント
- 29 環境データ
- 32 気候変動への対応
- 36 TCFD提言への対応
- 40 循環型社会の形成
- 42 生物多様性の保全
- 43 TNFD提言への対応

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、Wellbeing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

・「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組みます。

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化およ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%
通信事業の通信量あたりの電力効率	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. 32)

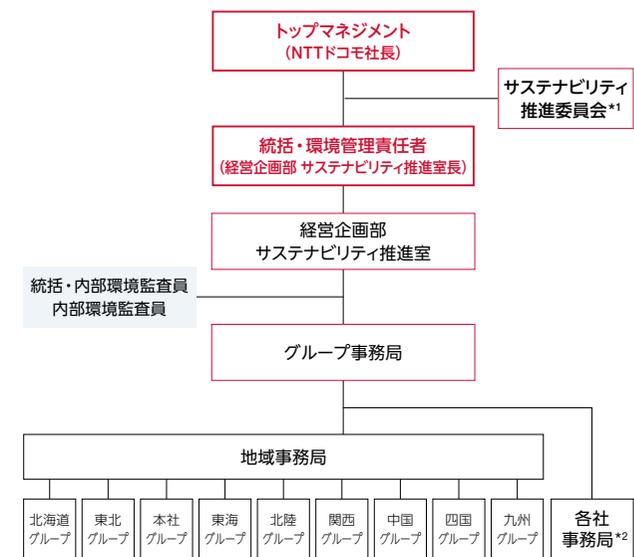
環境マネジメント

環境マネジメントシステム

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。

ドコモの環境マネジメント推進体制



(2023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・テクノロジ(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。

• 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の取得状況

ドコモは、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進めるべく、より事業に沿った環境マネジメントをめざし、国際規格ISO14001を参考にした自社の環境マネジメントシステム(EMS)を構築し、運用しています。なお、コミュニケーションズおよびコムウェアの一部は、ISO14001を導入しており、認証取得を維持しています。

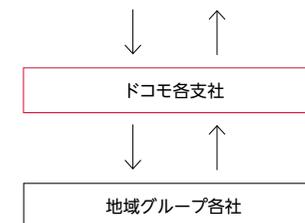
環境に関する部会

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



部会ごとのアクションプランと実績(2022年度)

専門部会	2030年目標	2022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	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	廃棄物リサイクル率：98.2%以上	<ul style="list-style-type: none"> オフィス廃棄物リサイクル率96.2%以上にに向けた進捗管理 ゴミ分別などの取組み推進事例などの社内発信検討 建設廃棄物のリサイクル率97.0%以上にに向けた進捗管理 撤去通信廃棄物のリサイクル率99.6%以上にに向けた進捗管理 	リサイクル率97.1%
	—	販促ツールの作成重量 3,982t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 2,578t
	使用済み携帯電話回収数： (2017～2021年度累計) 2,075万台	回収台数：2,075万台 (2017～2021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2,372万台 (2017～2022年度累計) 2022年度単年：297万台
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。

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などに関する法律」（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。

2022年度における環境関連法規制違反は0件でした。

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

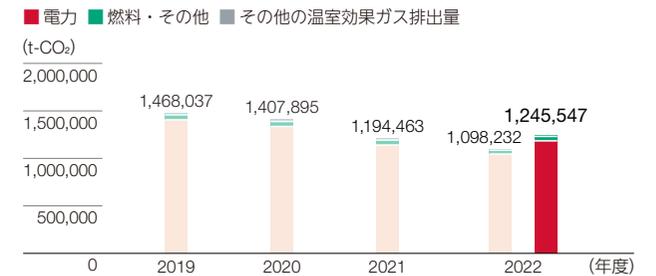
※ 国内外連結子会社を含む
 ※ スcope1およびスcope2(熱)：地球温暖化対策推進法で定める係数を利用(環境省・経済産業省公表値)
 スcope2(電力)：電力会社別の排出係数を利用(環境省公表値)
 スcope3：「サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース」(環境省公表値)および各社公表値より算出した原単位を利用

サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(2022年度)

スコープ	カテゴリ(スコープ3)	算出方法	2022年度			
			排出量(t-CO ₂)		割合(%)	
スコープ1	直接排出	燃料種別ごとの消費量に各排出係数を乗じて算出	(46,408)	52,428	(1.1)	0.8
スコープ2	間接排出	電力：電力購入量に電力会社ごとの排出係数を乗じて算出 熱：熱種別ごとの使用量に各排出係数を乗じて算出	(1,051,824)	1,193,119	(24.9)	18.1
スコープ3	その他の間接排出		(3,123,662)	5,332,749	(74.0)	81.1
	1. 購入した製品・サービス	サプライヤごとの取引額にサプライヤごとの排出原単位(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	(1,361,346)	2,103,811	(32.2)	32.0
	2. 資本財	サプライヤごとの設備投資額にサプライヤごとの排出原単位(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	(1,251,210)	1,688,526	(29.6)	25.7
	3. スcope1,2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	(241,588)	285,743	(5.7)	4.3
	4. 輸送、配送(上流)	販売拠点への送料に、輸送の排出原単位を乗じて算出	(10,252)	21,016	(0.2)	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	(626)	896	(0.0)	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	(4,680)	11,209	(0.1)	0.2
	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	(872)	2,764	(0.0)	0.0
	8. リース資産(上流)	(算出対象外)	(—)	—	(—)	—
	9. 輸送、配送(下流)	(カテゴリ4.上流に含めて算出)	(—)	—	(—)	—
	10. 販売した製品の加工	(算出対象外)	(—)	—	(—)	—
	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	(187,779)	858,043	(4.4)	13.0
	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	(70)	2,582	(0.0)	0.0
	13. リース資産(下流)	他事業者設備などで消費される電力量に各電力会社の排出係数を乗じて算定	(0)	292,919	(0.0)	4.5
	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	(65,241)	65,241	(1.5)	1.0
	15. 投資	(算出対象外)	(—)	—	(—)	—
合計			(4,221,894)	6,578,296	(100)	100

※ 2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

温室効果ガス排出量



※ 2019～2021年度、および2022年度の左側のグラフは、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

(単位：t-CO₂)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
電力	1,406,483	1,348,761	1,141,197	(1,046,065) 1,184,706
内：通信設備	1,345,220	1,291,127	1,083,161	(1,017,201) 1,088,160
燃料・その他	59,585	57,242	51,538	(48,306) 55,262
その他の温室効果ガス排出量	1,969	1,892	1,728	(3,860) 5,579
合計	1,468,037	1,407,895	1,194,463	(1,098,232) 1,245,547

※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

燃料・熱使用量

	単位	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
ガス	千m ³	21,427	20,924	18,601	(17,446) 17,700
重油	kℓ	75	85	113	(43) 1,128
軽油	kℓ	160	143	198	(109) 283
ガソリン(自動車)	kℓ	1,032	728	632	(483) 644
熱	GJ	112,702	107,198	99,143	(101,030) 147,317

※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

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

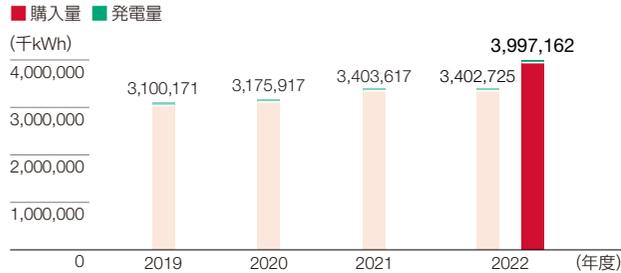
TCFD提言への対応

循環型社会の形成

生物多様性の保全

TNFD提言への対応

電力使用量



※ 2019～2021年度、および2022年度の左側のグラフは、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です
(単位：千kWh)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
購入量	3,039,518	3,113,987	3,349,887	(3,351,724) 3,945,670
内：通信設備	2,905,940	2,984,038	3,216,821	(3,219,268) 3,552,201
発電量	60,653	61,930	53,730	(51,001) 51,492
内：太陽光・風力発電	1,299	1,288	1,229	(1,194) 1,685
合計	3,100,171	3,175,917	3,403,617	(3,402,725) 3,997,162

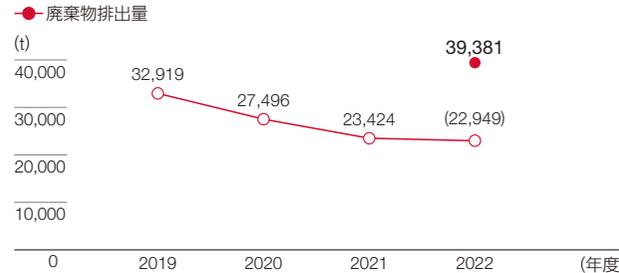
※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

再生可能エネルギー使用量

	単位	2022年度
電力使用量	千kWh	(3,402,725) 3,997,162
再生可能エネルギー由来の電力	千kWh	(922,201) 1,207,510
購入量	千kWh	(921,007) 1,205,825
発電量(太陽光・風力発電)	千kWh	(1,194) 1,685
電力使用量に占める再生可能エネルギー比率	%	(27.1) 30.2

※ 2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

廃棄物排出量の推移



※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です
(単位：t)

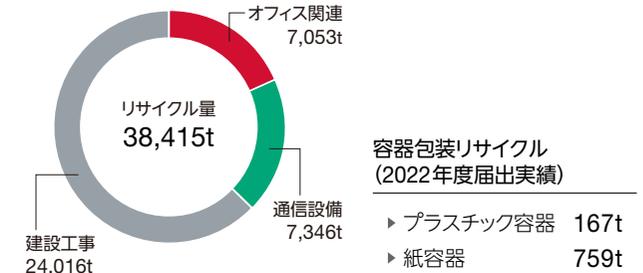
	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
廃棄物排出量	32,919	27,496	23,424	(22,949) 39,381
オフィス関連	5,584	5,061	4,084	(4,884) 7,151
通信設備	17,381	13,430	8,926	(5,265) 7,350
建設工事	9,954	9,005	10,415	(12,800) 24,881
最終処分量*	704	461	683	— —
オフィス関連	63	48	48	— —
通信設備	72	172	20	— —
建設工事	570	240	615	— —
最終処分率*(%)	2.1	1.7	2.9	— —
リサイクル量*	—	—	—	(22,292) 38,415
オフィス関連	—	—	—	(4,824) 7,053
通信設備	—	—	—	(5,263) 7,346
建設工事	—	—	—	(12,205) 24,016
リサイクル率*(%)	—	—	—	(97.1) 97.5

* 2022年度より廃棄物の指標が最終処分量・率からリサイクル量・率へ移行しました

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

リサイクル量(2022年度)



容器包装リサイクル
(2022年度届出実績)

- ▶ プラスチック容器 167t
- ▶ 紙容器 759t

紙資源使用量



※ 2019～2021年度、および2022年度の左側のグラフは、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です
(単位：t)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事務用紙	591	422	395	(175) 343
請求書	1,357	1,289	1,226	(1,156) 1,279
ツール類	9,446	8,388	6,243	(5,060) 5,060
合計	11,393	10,099	7,864	(6,391) 6,682

※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

水使用量

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
総使用量	1,474	1,149	963	(859) 1,243
上水	1,384	1,082	900	(803) 1,175
中水	90	67	63	(56) 69

※ 2019～2021年度、および2022年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

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 2022年度(2022年4月1日～2023年3月31日)

集計範囲 ドコモグループ14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	2021年度		2022年度	
		投資額	費用額	投資額	費用額
(1)事業エリア内コスト	—	54	5,142	94	4,363
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	118	0	87
(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	40	3,273	91	2,539
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	14	1,751	3	1,737
(2)上・下流コスト	使用済み端末等の回収など	10	3,091	9	1,857
(3)管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	5	3,755	2	1,987
(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	338	664	339	652
(5)社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	11	0	12
(6)環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0
合計		407	12,663	444	8,869

※ 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	主な環境保全効果を表す指標 指標の分類(単位)	2021年度	2022年度
		(1)事業エリア内コストに対応する効果	電力使用量(CGS発電量含む)(MWh)
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)	7,864	6,419
	eビリング効果による紙削減量(t)	3,211	3,334
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)	1,194,463	1,163,730
	通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(t)	19,902	19,315
(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(万个)	558	556

※ 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		2021年度	2022年度
収益	通信設備、建築物の撤去に伴う売却収入など	1,686	1,243
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	24,201	24,874
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	15,257	5,664
合計		41,144	31,781

※ 端数処理のため、合計値は必ずしも一致しません

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ています。

たとえば基地局のスリープ機能の高度化の取組みでは、トラフィックから利用状況をリアルタイムに把握し、スリープを実施することで通信ネットワークの省電力化を可能にします。平均最大約30%、時間帯・基地局などによっては最大60%の消費電力を削減するこの基地局スリープ機能を、2022年11月から順次導入開始し、全国の基地局への展開を図っています。当施策を通して、すでにグループの2023年度目標（コミュニケーションズ・コムウェアは除く）に掲げていた総電力使用量の約3%にあたる電力削減を達成しています。

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など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。2022年度の実質再生可能エネルギー比率は27%、R&Dセンターでは、実質再エネ100%を達成しています。

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。2022年度におけるNTTドコモ岡山ビルの温室効果ガス排出量の削減効果（非化石証書含む）は、約7,500t-CO₂となりました。

^{*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、2022年度末時点で280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に蓄えることで、災害などの長期停電時への対応力も高めています。また、ドコモが開発・運用している「エネルギー・マネジメント・システム基盤（ドコモEMS基盤）」を設置しており、各エリア・基地局の発電量やCO₂削減量を可視化し、運用の最適化に役立てています。2022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したり、壁面に太陽光パネルを貼り付ける收容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。



收容型グリーン基地局 (静岡県)

取組み3 デマンドレスポンスによる使用電力の調整

通常、電気は供給量と消費量のバランスが保たれている必要があり、電力需給への関心が高まっています。2022年の夏は猛暑の影響による電力不足が予想され「電力需給ひっ迫注意報」が発令され、ドコモでは関東エリアにある22局の無線基地局の電力消費量を調整するべく「デマンドレスポンス(DR)」へ取り組みました。DRでは電力会社からの節電要請信号を受信したドコモEMS基盤が節電時間・対象基地局を設定します。これにより設定された時間内は蓄電池の電力を運用し、使用電力を減らすことが可能になります。今後、グリーン基地局の数を増やすとともに、DRなどの関与によりさらなる電力不足への貢献を促進していきます。

取組み4 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。

2022年5月時点で全国で71台のEV車用充電器を設置済みです。引き続き充電設備を拡充することで、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。2022年度は、ドコモグループが運営している一部店舗に実質再生可能エネルギー*を導入し、グリーン電力化しました。

* 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

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を積極的に導入し、サプライヤ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。また、調達(製品選定など)におけるインターナルカーボンプライシングの活用を、2022年9月より開始しました。温室効果ガスの排出量が多い電気通信設備の機器選定などにおいて、CO₂の排出コストを考慮し意思決定を行っています。

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。2022年度は5G契約比率23.5%に対し実質再生可能エネルギー比率が27.1%となり目標を達成しました。

グリーン5G

— 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。プランの一つとしてCO₂排出量実質ゼロ*の「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による

ドコモでんき Green

2. 環境に配慮したサービスなどの提供

— THEO + docomo

THEO + docomo

THEO GREEN

— 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月より運営しています。カボニュー・コミュニティサイトにある「カボニューノート」では、生活者のみなさまにとって地球にやさしいライフスタイルを実践するヒントになる記事などをご紹介しています。そのほかにも、各地のイベントを紹介した「カボニューイベント」や、マイページでは、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。



取組み1 カボニューレコードの新設

日々の行動がどのくらい環境に配慮されているかを記録し、楽しみながらエコ活動に取組めるサービスとして2023年1月より「カボニューレコード」の提供を開始しました。本サービスでは独自の算定式にもとづき、エコな行動によりどの程度CO₂排出を抑えられたかを算出し、CO₂削減量や“Reco”という独自の指標を用いて環境保全への貢献度を見える化します。

地域やパートナー企業と進める カーボンニュートラル達成に向けた実証実験

事例1 地域と連携したエネルギーマネジメント 【仙台市・東北大学】

ドコモは2019年から消費・発電電力、蓄電池情報の可視化・遠隔制御ができる「地域エネルギーマネジメント」の実証実験を仙台市と協働で実施しています。災害対応力向上のため、仙台市内の指定避難所に設置されている太陽光パネルの発電量や蓄電池の充電量・消費量をドコモEMS基盤にて一元管理し、災害時の蓄電池の余力を把握するなど効率的な運用をめざしています。また、通常時では各拠点の電力消費ピークを把握し、ピーク時は蓄電池から放電することで、電力の基本料金削減も可能になる電力の自動制御を進めています。

事例2 携帯電話基地局を活用した 次世代エネルギーネットワーク開発 【エクセルギー・パワー・システムズ、山梨県企業局】

当社は電力の安定供給に貢献する持続可能なエネルギーシステムの構築の取組みとして、小型分散型蓄電池による仮想

発電所 (VPP*) の実証実験を2023年より開始しました。

本実証実験では、ドコモショップや無線基地局、山梨県米倉山次世代エネルギーシステム研究開発ビレッジの敷地内に太陽光パネルや蓄電池を設置し、ドコモEMS基盤と接続を行うことで、発電・蓄電設備の遠隔での監視および制御の動作検証を行います。

ドコモEMS基盤によって、設置した太陽光パネルの発電状況や蓄電池の残量の見える化を図るとともに、蓄電池の蓄電/放電を遠隔で一括制御することが可能となります。これにより、電力需給が逼迫した際のデマンドレスポンスなどに活用することが可能となり、非常時を視野に入れた計画的な蓄電や電力消費を行えるようになります。本実証実験で発電・蓄電した電気は、ドコモショップなどへの電力供給や非常時の電源確保、さらには新サービス創出によるエネルギーの地産地消への活用を進めます。今後、このような小型蓄電池の設置を県内の民間商業施設や製造拠点などへも提案していきます。

* 需要家側エネルギーリソースのほか、電力系統に直接接続されている発電設備、蓄電設備の保有者もしくは第三者が、そのエネルギーリソースを制御することで、発電所と同等の機能を提供すること

事例3 家庭用太陽光発電・蓄電池の普及 【NTTアノードエナジー、NTTスマイルエナジー】

ドコモは再生可能エネルギーの利用拡大に向け、NTTグループのスマートエネルギー事業を展開するアノードエナジー、スマイルエナジーと連携し、2023年5月より太陽光発電・蓄電池を活用した再生可能エネルギー拡大に向けた実証実験を開始しました。スマイルエナジーの太陽光発電・蓄電池を利用した家庭向けエネルギーサービスを、エリア限定で提供します。今後、本検証にて得られた知見やデータをもとに、3社のリソース、ノウハウを活かすことで、エネルギー

分野でのコンシューマ向けサービスの提供や、停電時の新たな蓄電池活用方法、電力の調整機能の活用など、脱炭素社会実現に取り組んでいきます。

事例4 温室効果ガス排出量を可視化させる クラウドサービスの導入

【伊藤忠丸紅鉄鋼、NTTコミュニケーションズ】

カーボンニュートラル実現に向けて、鉄鋼業界、また鉄鋼製品を使用する企業は、取引先との連携によるサプライチェーン全体の正確な情報を把握し、温室効果ガス排出量削減に取り組む必要があります。伊藤忠丸紅鉄鋼株式会社とNTTコミュニケーションズは、鉄鋼製品を扱うサプライチェーン全体でのカーボンニュートラル実現に貢献するため、2023年2月より温室効果ガス排出量を可視化するクラウドサービスの提供に向けた実証実験を開始しました。

鉄鋼製品を製造・販売・購買する複数の企業からの協力により、企業ごとに排出される温室効果ガスの排出量の実績データが提供されています。そこに、伊藤忠丸紅鉄鋼が強みとする鉄鋼業界に関する知見と、NTTコミュニケーションズのICT技術とを融合して本実証実験を推進しています。また、企業の業務負荷軽減と社会的なグリーントランスフォーメーション(GX)への貢献を図るソリューション群の提供も検討していきます。

事例5 室内光発電に関する取組み 【ローソン、シャープ】

ドコモは、色素増感太陽電池*1技術を保有するシャープ株式会社と協業し、室内光発電パネルを制作しました。

本パネルは、室内の照明エネルギーを効率的に電気エネルギーに変換でき、モバイルバッテリーに蓄電できるパネルと

なっています。

2023年6月30日から、株式会社ローソンが手がける「グリーンローソン」*2に室内光発電パネルを設置し、店内の照明で発電した電力で電子ペーパーを稼働させる共同実証実験を行っています。本実証実験では、24時間営業による発電電力をふまえてどの程度のデバイスを稼働できるかの検証を行います。

今後、当該パネルの他への展開や、室内光の発電のみで動作するデバイスなども提案していく予定です。

*1 微弱な室内光でも高い発電効率を持つ太陽電池。太陽光をターゲットとした結晶シリコン太陽電池、電卓などに搭載されたアモルファスシリコン太陽電池と比べ、室内光発電効率において高い効率を示す

*2 2022年11月にオープンした、ローソンがめざす近未来型店舗(ローソン北大塚一丁目店、東京都豊島区北大塚1-13-4)

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、2022年度は全国約350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

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はじめてSBT (Science Based Targets) イニシアチブの認定を取得しました。



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

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」について、ソリューション環境ラベルを取得しています。

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KPIや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年2回開催しています。

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、取締役会は半期ごとに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。

また、気候変動に関するKPIを役員報酬に反映しています。

リスク管理

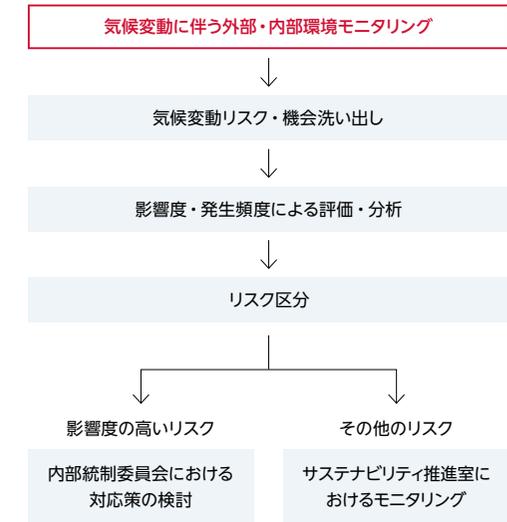
「リスクマネジメント規程」に基づき、毎年度気候変動を含む会社を取り巻くリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とする内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスク(全社リスク)を特定しています。

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。

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



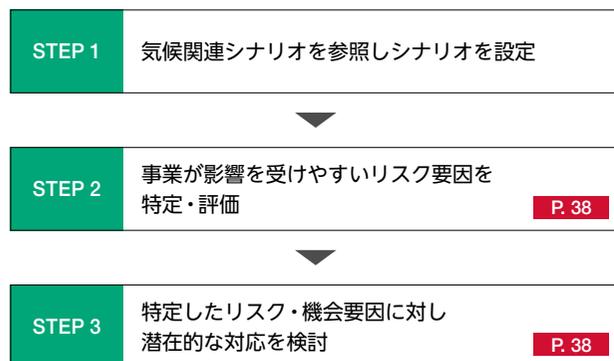
戦略

シナリオ分析

ドコモでは、「あなたと世界を変えていく。」をブランドストーリーガンとして、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、全事業領域への財務上の影響が大きいと評価し、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 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、北極圏海水域の消失
 - ・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

対象範囲 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)

上記にもとづき、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 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"> 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 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) 業界団体 (GSMA など) からの提言 	<ul style="list-style-type: none"> 地球温暖化対策税の引き上げ 新たなカーボンプライシング エネルギー効率向上に関する規制が導入されることによる、電力コストの増加 「2050年までにCO₂排出ゼロ等」提言が課された場合の5Gへの移行・IoTの拡大等への障壁
市場	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"> 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
評判	気候変動対策に対する評判リスクの高まり	<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

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8,749万以上の契約者に影響が出るおそれがあります。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・運用など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。

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「9」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、今後はドコモグループ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

NTTグループではサプライチェーンも含めて2040年にむけてネットゼロをめざします。ドコモグループでは中間目標として2030年カーボンニュートラルを目標としています。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. 29** を参照ください。

2030年度目標

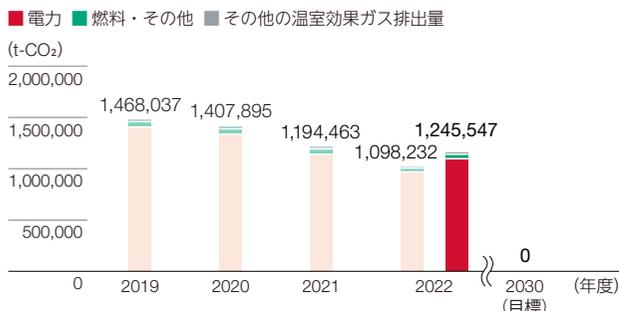
- ▶ 温室効果ガス排出の削減 **カーボンニュートラル***
- ▶ 一般車両のEV化 **100%**
- ▶ 通信事業の電力効率 **10**倍以上(2013年度比)

* 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

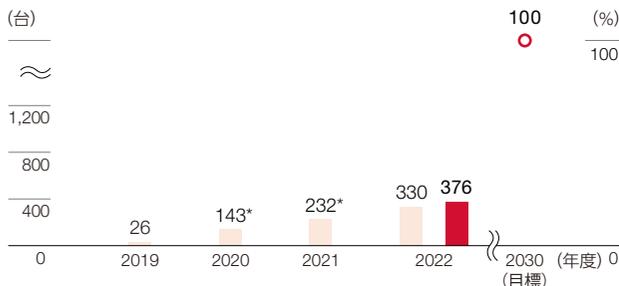
※ 国内外連結子会社を含む

温室効果ガス排出量(スコープ1,2)



※ 2019～2021年度、および2022年度の左側のグラフは、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

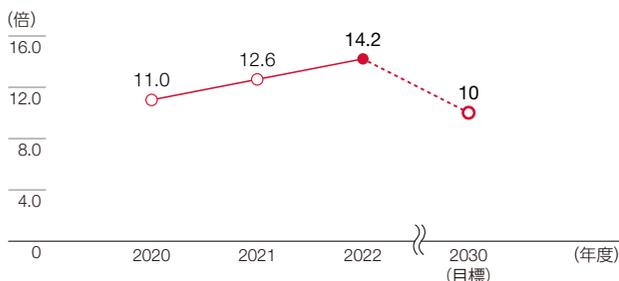
EV車保有台数ならびにEV化率



※ グラフは、コムウェアは対象外です。また、2019～2021年度、2022年度の左側グラフは、コミュニケーションズは対象外です

* 精度向上のため、数値を遡及して修正しました

通信事業の電力効率(2013年度比)



※ グラフは、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

循環型社会の形成

基本的な考え方

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

廃棄物の削減に向けて(事業活動)

ドコモは、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。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付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。

2022年度より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て取り組んでいます。

紙資源の削減に向けて(事業活動)

• 全体的な取組み

2025年までの紙使用原則ゼロ化を掲げ、ペーパーレス化を推進しています。オフィスにおける取組みでは、社内会議資料の電子化や紙運用を前提としたマニュアル・規程の改訂を検討するとともに、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り組めます。

• 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に取り組んでいます。

2022年度のオフィスにおける事務用紙使用量は、各部門・支店における一人あたりの毎月の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、一人あたりの月平均紙使用枚数で前年度比45%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り組んでいきます。

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備え、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量を削減しています。また全国ドコモショップではデジタルサイネージによる広告訴求により、ポスターなどの紙使用量全体の削減に取り組んでいます。

・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。

2022年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,390万件となり、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5.6億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。

- ・クレジットカードサービス「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。事業活動に伴い発生するプラスチック使用製品産業廃棄物などの排出の抑制・再資源化などの推進にも積極的に取り組んでおり、ドコモの2022年度のプラスチック使用製品産業廃棄物排出量およびリサイクル率は、それぞれ1,248tおよび99.0%となっています。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。2023年2月には、再生プラスチックなどのリサイクル素材を約67%*使用した5G対応のスマートフォン「arrows N F-51C」を発表しました。同製品は本体の環境配慮に加え、「カボニューレコード」(P.34)にも対応し、手軽にエシカルな行動を後押しする工夫もされています。

* 本体重量から、バッテリーやディスプレイなどの電気電子部品を除いた部品総重量に対する、リサイクル素材総重量の割合

・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ましたが、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

・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を取扱っています。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

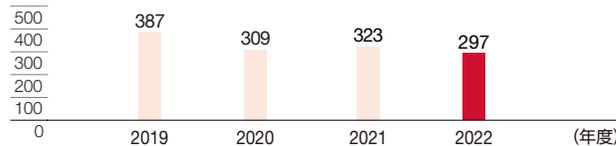
携帯電話のリユース・リサイクルを推進

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、2022年度は約297万台、累計で約1億2,452万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り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)
(万台)



回収実績(2022年度)

- ▶ 携帯電話 297万台
- ▶ 電池 197万台
- ▶ 充電器 57万台

再生された主な資源(2022年度)

- ▶ 銅 27,013kg
- ▶ 金 24kg
- ▶ 銀 89kg
- ▶ 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、「Green Action Plan」にもとづき、ドコモグループのICTや顧客基盤などのアセットを活用して、生物多様性回復・ネイチャーポジティブに貢献する取組みを推進します。そのために、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さま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。2022年度は41回開催681名が参加しました。

ドコモの森整備活動	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
開催回数	43回	11回	39回	41回
参加人数	1,314名	57名	308名	681名

※ コロナ禍は開催回数・人数を制限して実施

「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、2023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 緑の保全、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



「ドコモふれあいの森」(山梨県)での保全活動の様子



「ドコモ兵庫三田の森」(兵庫県)での保全活動の様子

地域と連携した生態系保全活動

取組み1 自治体との連携を通じた取組み

2023年3月には八王子市とドコモとで「上川の里保全活動協定」を締結。上川の里をフィールドとしたIoTによるスマート林業の研究や里山環境の再生を図る取組みを進めています。



上川の里での活動の様子

取組み2 環境教育の取組み

2023年3月に、八王子市にある小峰公園で、ドコモグループ社員向けに環境教育を行いました。

里山環境でのスマートフォンを活用した生物調査・専門家からの解説を通じて、生物多様性について社員一人ひとりが理解し、それぞれが担う事業を通じた保全活動について考える機会となりました。

今後も、社員や地域のみならずとともに、生物多様性保全の理解促進・取組みを進めていきます。



小峰公園での環境教育の様子

TNFD提言への対応

ドコモグループでは、TNFD(自然関連財務情報開示タスクフォース)への対応として、TNFDの推奨するLEAPアプローチ*に基づき自社の自然関連の依存・影響、リスク・機会の分析を行いました。「ガバナンス」「戦略」「リスクと影響の管理」「指標と目標」の4つの柱に沿って自社の取組み状況や分析結果を整理しています。

なお本内容は2023年3月に公表されたTNFD β v0.4の推奨事項に基づくものであり、項目ごとにTNFD β v0.4における開示推奨項目A~Dを附番しています。今後は2023年9月に公表されたv1.0に則したものになるよう、内容を見直していきます。

* LEAPアプローチ:自然との接点を発見(Locate)、依存関係と影響を診断(Evaluate)、リスクと機会を評価(Assess)、自然関連リスクと機会に対応する準備を行い投資家に報告(Prepare)といった場所に焦点を当てて、自然資本への影響や対策の優先順位を付ける方法のこと

ガバナンス

ドコモグループでは、気候変動や生物多様性など自然に関するKPIや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、年2回開催しています。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、取締役会は半期ごとに気候変動や生物多様性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、自然関連課題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。

気候変動や生物多様性など自然に関する推進体制は、サステナビリティ推進体制([P.14](#))を参照ください。

リスクと影響の管理

自然関連の依存と影響、リスク・機会の特定および評価プロセス(A)

ドコモグループでは、TNFDが提案するLEAPアプローチに則り、自然関連の影響・依存、リスク・機会等について分析を行いました。

まず分析対象とする自然関連テーマを明確化するために、各種評価基準やガイドラインなど幅広い外部ステークホルダーの要請を調査し、さらに自然リスク評価ツールENCOREを使用してセクターにおける重要性を把握しました。

次に分析対象テーマ別の事業リスク・機会を調査したうえで、自社のバリューチェーンを考慮した地域性分析をすることで、自社事業における重要課題を特定しました。

STEP 1 重要課題候補の特定

- ▶ ENCOREによるスクリーニング
- ▶ リスク顕在化例の調査による事業リスクの考察
- ▶ 重要課題の候補を選定

STEP 2 バリューチェーンの地域性分析

- ▶ 重要課題の候補とバリューチェーンの関係を整理し、分析対象を絞り込み
- ▶ IBATなどのツールを用いてバリューチェーン上にある潜在的にリスクの高い地域(ホットスポット)を評価

STEP 3 重要課題の確定

- ▶ Step1~2を踏まえて重要課題を確定



STEP 4 対応策の検討

- ▶ 外部動向調査を踏まえた要求水準と現状取組みのGAPを分析
- ▶ GAP分析結果から優先すべき対応事項を選定
- ▶ SBTNのAR[®]Tフレームワークを活用して対応策を定義

自然関連の依存と影響、リスク・機会の管理プロセス (B・C)

「リスクマネジメント規程」に基づき、毎年度気候変動や生物多様性を含む会社を取り巻く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。リスクについては、リスクマネジメント(P.129)を参照ください。

気候変動や生物多様性など自然関連リスク・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、気候変動や生物多様性に関連した外部および内部環境の変化をモニタリングやTNFDのLEAPアプローチを活用して、事業に影響を与える自然関連のリスク・機会を洗い出しています。

ステークホルダーへの関与(D)

NTTドコモグループでは、「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」を制定し、人権への配慮や労働慣行の順守、安全衛生の確保、環境保全の推進などを含むサステナビリティ調達に取り組んでいます。

特に、紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、生態系破壊に加えて、人権侵害を引き起こすなどの可能性があります。NTTドコモグループは、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きます。

また今後、自然関連のステークホルダーに対するエンゲージメントを推進していきます。

戦略

重要な自然関連リスク・機会(A)

STEP 1 重要課題候補の特定

ドコモグループにおいて、外部ステークホルダーの関心が高く、当社事業との関係性の深い自然関連リスク・機会を、バリューチェーン全体を対象にLEAPアプローチに沿って分析しました。

まずは自然関連リスク評価ツールENCOREによる分析に基づき、自社の事業内容やバリューチェーンを勘案した上で、自然関連の依存・影響に関してステークホルダーが対応を期待している項目を整理しました。

「依存」に関するヒートマップ □0 □1-10 ■11-

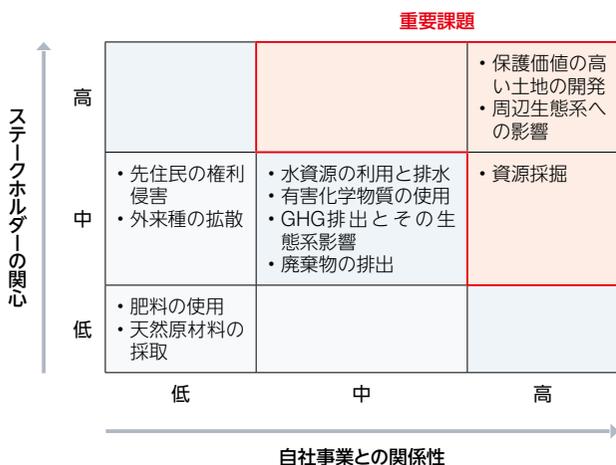
ENCORE インダストリー	ビジネスと生物多様性に関するテーマ										
	水利用	土地利用	生態系サービス	先住民権利	有用品種	化学物質	気候安定	分解強化	肥料生産	天然材料	資源採掘
ITコンサルティング・その他	0	1-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
インターネット・ダイレクトマーケティング・小売り	0	1-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
代替キャリア	1-10	11-	1-10	0	0	0	0	0	0	0	0
総合通信サービス	0	11-	0	0	0	0	1-10	0	0	0	0
無線通信サービス	0	11-	0	0	0	0	1-10	0	0	0	0
建設資材	11-	0	0	0	0	0	0	1-10	0	0	1-10
各種金属・鉱業	11-	1-10	0	0	0	0	0	0	0	0	11-

「影響」に関するヒートマップ □0 □1-10 ■11-

ENCORE インダストリー	ビジネスと生物多様性に関するテーマ										
	排水	土地利用	周辺生態系	先住民権利	外来種拡散	化学物質	GHG排出	廃棄物排出	肥料使用	天然材料	資源採掘
ITコンサルティング・その他	11-	0	11-	0	0	11-	0	1-10	0	0	0
インターネット・ダイレクトマーケティング・小売り	11-	0	11-	0	0	11-	0	1-10	0	0	0
代替キャリア	0	11-	11-	0	0	1-10	0	0	0	0	0
総合通信サービス	1-10	11-	11-	0	1-10	0	0	1-10	0	0	0
無線通信サービス	1-10	11-	11-	0	1-10	0	0	1-10	0	0	0
建設資材	11-	11-	11-	1-10	0	11-	11-	1-10	0	0	11-
各種金属・鉱業	11-	11-	11-	11-	11-	11-	11-	1-10	0	0	11-

次に、外部動向の調査を通じて、リスク顕在化の事例を収集しました。確認された事業リスク・機会の大きさからドコモグループの事業との関連性を評価しました。評価の基準として、企業批判・不買運動・法的措置が取られている事例ほど重大性が高く、まだ課題が認識されていない・一部の関係者による注意喚起に留まる事例は現時点での重大性が比較的低いと判断しています。

ENCOREの分析結果および外部動向調査による自社事業との関係性評価の結果、重要課題の候補を抽出しました。さらに後述する地域性分析の結果を踏まえ、「保護価値の高い土地の開発」「周辺生態系への影響」「資源採掘」を重要課題に位置付けました。



事業に与える影響 (B)

これらのリスク・機会が事業に与える影響を、TNFDにおける自然関連リスク・機会分類を参照し、各リスク・機会が自社事業に与える影響を検討しました。結果、自社の有する自然関連リスクに関して、組織の事業、戦略、財務計画に直ちに著しい悪影響をおよぼす項目はないことが確認できたものの、「保護価値の高い土地の開発」や「周辺生態系への影響」「資源採掘」がコスト上昇や通信機器の供給の不安定化などを引き起こし、財務計画にも影響しうるバリューチェーン上の主要なリスクとして把握しています。他方、スマート農業などICT技術を活用して生物多様性の保全に貢献しうる自然関連の機会は複数考えられます。

事業に影響しうるリスク

TNFDのリスク分類	組織にとっての事業リスク	組織の事業におよぼしうる影響	時間軸	
移行 リスク	政策・法律	規制の導入・強化	既存規制の強化や新たな規制の導入への対応による、調達価格および開発コストの増加	中期
	市場	通信機器価格の上昇	金属採掘における生態系配慮コストの増加による、金属および通信機器調達コストの増加	長期
		消費者行動の変化	取組みが不十分とみなされた場合の新規契約減少・解約の増加 生態系配慮による調達先変更に伴うコストの増加	中期
	技術	環境負荷の低い技術の開発・普及	通信機器・設備における環境負荷低減技術の開発・導入コストの増加	中期
物理 リスク	評判	消費者・社会からの批判	取組みが消極的であるとみなされた場合の顧客離れや企業イメージおよびESG評価の低下	中期
		投資家からの評価		
物理 リスク	急性	自然災害の増加	周辺生態系劣化に伴う自然災害の発生による、通信設備の被害の発生	中期

事業に影響しうる機会

TNFDの機会分類	組織にとっての事業機会	組織の事業におよぼしうる影響	時間軸	
機会	資源効率	効率化ソリューションの普及	通信機器の製造やリサイクルにおける資源効率性の向上によるコストの削減 ICT技術を活用したスマート農業などの普及により、肥料などの削減に貢献し生態系負荷を低減	中期
	市場	自然関連ビジネスへの参入	ICT技術を活用した生物多様性に寄与するサービス・ソリューションの開発・提供による新規ビジネスの創出	中期
	財務	R&D資金の獲得	生物多様性に寄与する新たなICT技術の開発におけるサステナブルファイナンスなどでの資金調達の可能性	長期
	レジリエンス	レジリエンス向上による差別化	生物多様性リスクへの対応およびネイチャーポジティブへの貢献による、事業のレジリエンスおよび企業価値の向上	長期
	評判	消費者・社会からの評価 投資家からの評価	ICT技術を活用した生物多様性に寄与するサービス・ソリューションの開発・提供による、企業イメージおよびESG評価の向上	中期

バリューチェーンの地域性分析(D)

STEP 2 バリューチェーンの地域性分析

STEP 3 重要課題の確定

抽出した重要課題に関連する事業がバリューチェーン上でどのようなリスクを有しているかを把握するため、バリューチェーンの地域性分析を行いました。まず重要課題候補として特定した課題について、上流・直接操業・下流のバリューチェーンの各段階ごとに整理した上で、バリューチェーンの各段階でIBATなどのツールを用いて事業拠点を評価し、バリューチェーンにおける潜在的にリスクの高い地域(ホットスポット)を特定しました。地域性分析の結果を踏まえ、ドコモグループとしての重要課題を確定しました。

リスク	上流	直接操業	下流
テーマ	資源採掘	土地開発 周辺生態系 水利用排水	廃棄物
分析	資源採掘 【対象】 通信施設・通信機器 【分析手法】 ① 対象鉱物ごとに輸入先を特定 ② Environmental Justice Atlasから輸入先の資源採掘に関する紛争事例を特定 ③ IBATを用いて生物多様性上の重要エリアを特定	土地開発・周辺生態系 【対象】 通信施設 【分析手法】 IBATを用いて拠点周辺の生物多様性リスクを評価し、ホットスポットを特定 水利用 【対象】 データセンター 【分析手法】 Aqeductを用いて拠点周辺の水ストレスを評価し、ホットスポットを特定	対象外 (廃棄物の95%超が有価物処理・リサイクルされており、影響が僅少であるため) 事業機会については対応策で検討

・上流(原材料調達)×資源採掘

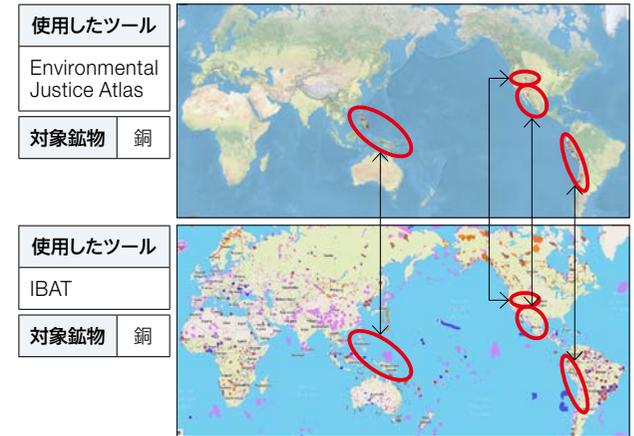
上流(保有施設・設備に用いられる鉱物の資源採掘)における生物多様性への影響について: Environmental Justice Atlasから輸入先の資源採掘に関する紛争事例を特定し、IBATを用いて生物多様性上の重要エリアを特定しました。すべての金属においてホットスポットが確認され、とりわけ銅については実数も割合も高い結果が得られました。

Environmental Justice AtlasとIBATを用いた金属資源の採掘地の分析結果

金属	保有施設・設備	紛争事例が確認された鉱山・生産拠点数	生物多様性における高リスク拠点(ホットスポット)数
鉄	鉄塔、アンテナ	22	10
アルミニウム	鉄塔、アンテナ	3	3
銅	電気通信設備、電線	28	26
金	電気通信設備	36	15
レアアース	電気通信設備、データセンター、光ファイバー	4	1
合計	-	93	55

【上流(原材料調達)における地域性分析の例】

銅の鉱山・生産拠点についてはペルー・チリやフィリピンなどにおいてホットスポットが特定されました。(同様に鉄、アルミニウム、金、レアアースのホットスポットも特定)



○: 訴訟・反対運動などの発生している鉱山・生産拠点が位置しており、生物多様性保全地域に指定されているエリア

・直接操業(データセンター*)×水利用

直接操業(データセンター)における「水資源の利用」への影響について: 水リスク評価ツール「Aqeduct」を用いて拠点周辺の水ストレスを評価し、データセンター全拠点は水ストレスの高い地域には立地してないことが確認されました。

*水を使った冷却システムを採用しているデータセンターは一部

• 直接操業 (基地局) × 土地開発・周辺生態系

生物多様性リスク測定ツールIBATを用いて、所有設備の位置情報、生物多様性重要地域の地理情報から生物多様性リスクを評価し、ホットスポットを特定しました。結果、日本国内に設置している基地局 (鉄塔) のうち約3.3%が生物多様性の重要エリアに含まれることがわかり、これらをホットスポットとして特定しました。

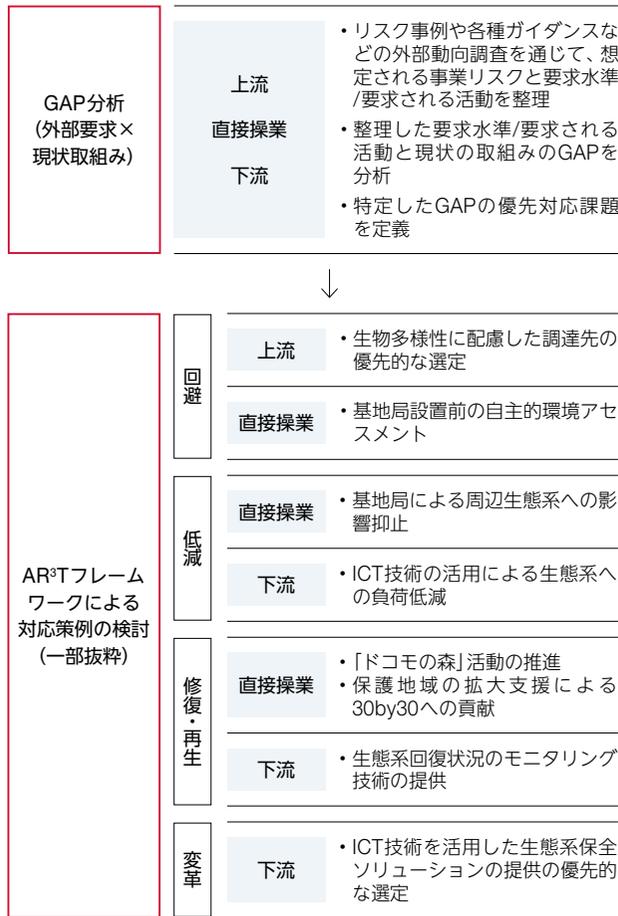
生物多様性の重要エリア (IBATより)



STEP 4 対応策の検討

確定した重要課題を踏まえ、GAP分析により優先対応項目を選定し、SBTNのAR³Tフレームワークを活用した対応策の検討を行いました。

GAP分析では、バリューチェーンごとに外部動向調査を踏まえた要求レベルを定義し、現状の取組みと比較することで優先対応項目を抽出しました。次に、SBTNのAR³Tフレームワークを活用し、優先対応項目における対応策について先進事例などを踏まえて定義することで、重要課題に対する対応策を検討しました。



—— 自然関連リスク・機会を踏まえたドコモの取組み

ドコモでは、自社の自然関連の依存・影響、リスク・機会の分析を踏まえ、自然関連の機会創出に向けた取組みを行っています。さまざまな団体と連携し社会全体の持続的な発展と地球環境保全に取り組んでいます。

• イニシアチブへの参画

ドコモでは、2023年1月より、2030年までに陸と海の30%以上を健全な生態系として保全することを目標とする30by30の達成に向け、企業・自治体などが参加する「30by30アライアンス」に参画しました。



• 自治体との連携協定や生物多様性保全の取組み

ドコモは埼玉県所沢市・公益財団法人日本自然保護協会との3者による連携協定を締結し、自治体の生物多様性回復活動の支援を実施しています。本連携を通し、まだ手法が確立していない、企業参画によるネイチャーポジティブへの貢献度の見える化にも挑戦し始めました。

• 水中ドローンを活用したサンゴ生態調査支援の取組み

ドコモは「OISTサンゴプロジェクト*」のスペシャルパートナーとして、サンゴ生態調査への協力を通じた生物多様性の保全に取り組んでいます。

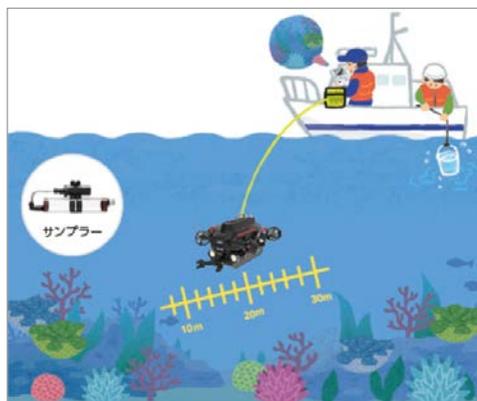
OIST研究グループによるサンゴ生態調査では、ドコモの水中ドローンの活用により、これまで解明が困難であったより深い海域(30mから80m)における映像・写真による調査や海水の採取などを通じ、サンゴ礁エコシステムの研究を支援しています。

* 学校法人沖縄科学技術大学院大学(OIST)によるサンゴ保全プロジェクト

📄 OIST Coral Project 沖縄科学技術大学院大学(OIST)



OISTサンゴ
プロジェクトロゴ



調査イメージ



サンゴ植え付けの様子(OIST提供)

・スマート林業の推進に向けた実証事業の実施

高齢化・担い手不足が問題となっている林業分野において、ドコモは、南佐久中部森林組合、株式会社筑水キャニコムと結んだコンソーシアムの代表者として、林野庁の実証事業による「通信システムを活用した下刈り作業機械の遠隔操作化」の実証実験を行いました。



実証実験の様子

指標と目標

自然関連のリスクと機会を管理する目標は、ドコモグループの2030年環境目標「Green Action Plan」に基づき、温室効果ガス排出の削減や廃棄物のリサイクル率、生態系を保全するための活動の推進を指標として設定しています。それ以外にも、自然関連の指標として、水使用量が前年度以下となるよう実績のモニタリングや、使用済み携帯電話の回収・リサイクルによる回収台数や再生された主な鉱物資源の開示を行っております。

開示ができていない指標および目標については、TNFD v0.4で示されているコアメトリクスならびに、2023年9月公表のTNFD v1.0やSBTs for Natureによる目標設定ガイド

ンスの内容も踏まえ検討を行います。

ドコモグループは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。

関連リンク

P. 25 Green Action Plan

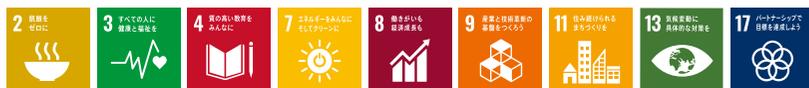
P. 29 環境データ

P. 42 使用済み携帯電話の回収・リサイクル



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。

- 50 研究開発とイノベーションの推進
- 54 オープンイノベーションの推進
- 59 プロセスイノベーションの推進(トップガン)
- 60 社会課題とイノベーション

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の解決が待たれるなかで、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構想の実現に向けた取組みに注力しています。このような試みから、新たな体験、効率化、最適化、生産性向上、安心安全といった価値を創出していきます。具体的な研究開発の内容は次のとおりです。

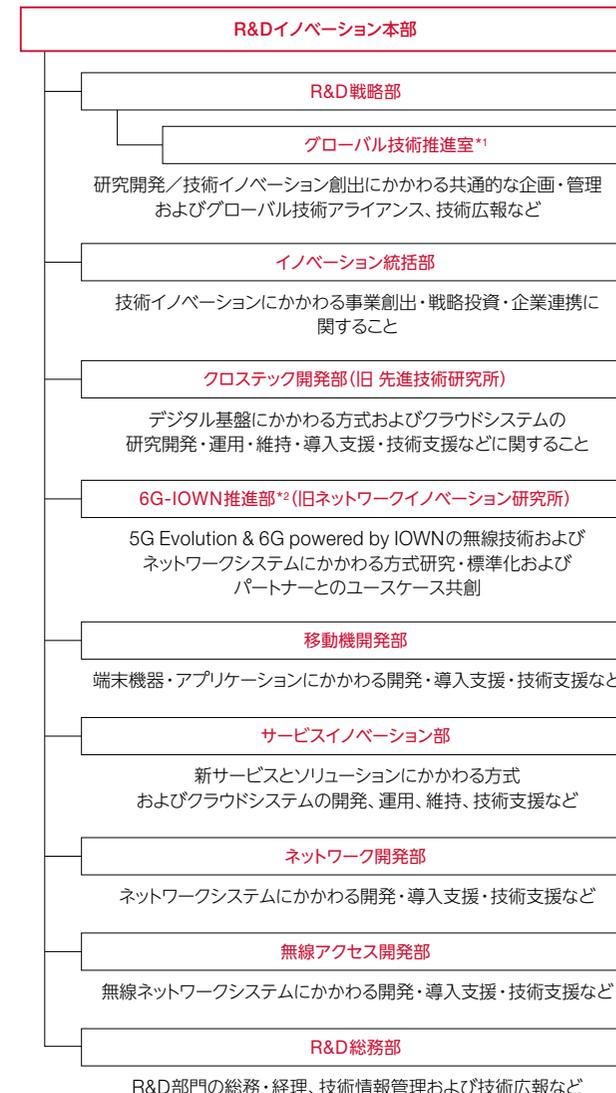
1. 多様なデータを結び付け、未来予測／知の発見を実現する「AI」
2. あらゆる場所で、あらゆる人・ものをつなぐ「5G/6G」
3. あらゆる情報の収集と多様なフィードバック手段を実現する「IoT、デバイス」

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が、関連部門と共同で取組んでいます。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、米国、ドイツ、中国に研究拠点を設置しています。各海外研究拠点では、ドコモ本社の研究開発部門と連携し、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。



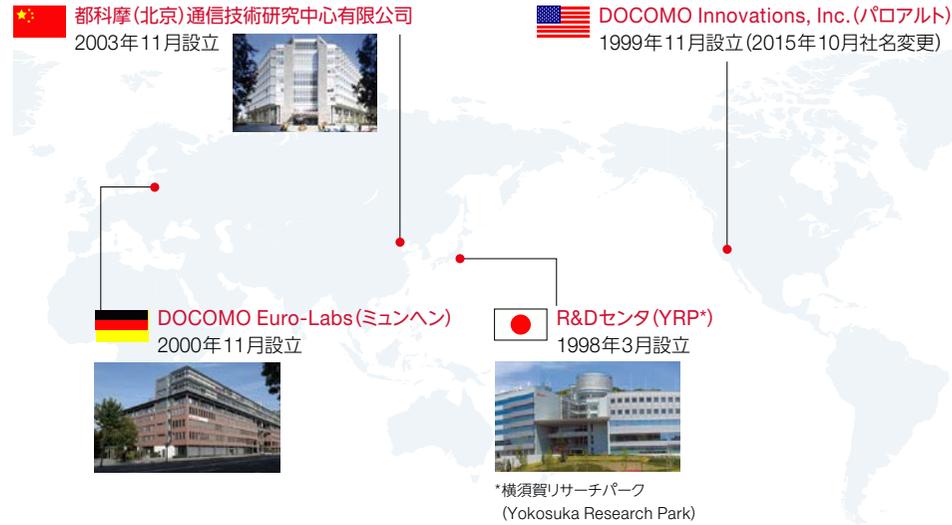
※ 2023年3月末時点
*1 2021年7月に新設
*2 2021年7月に組織変更

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

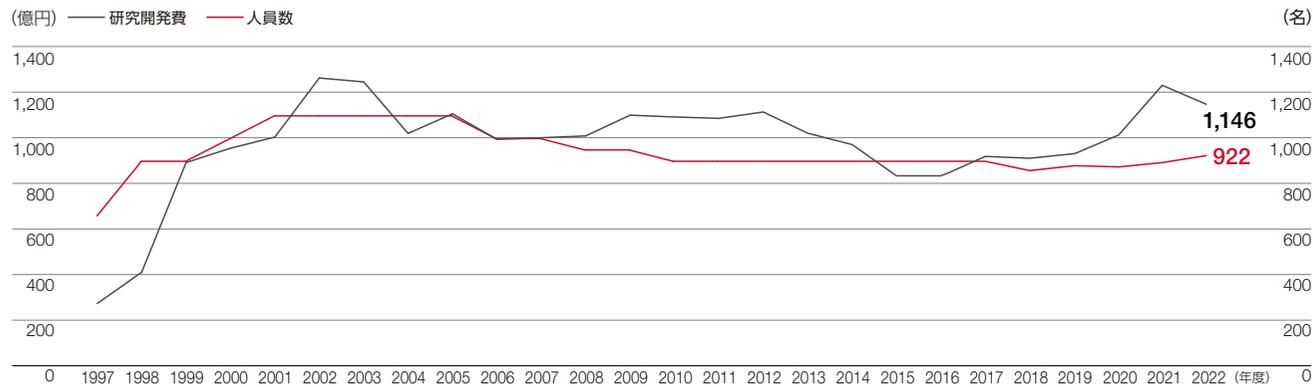
プロセスイノベーションの推進(トップガン)

社会課題とイノベーション

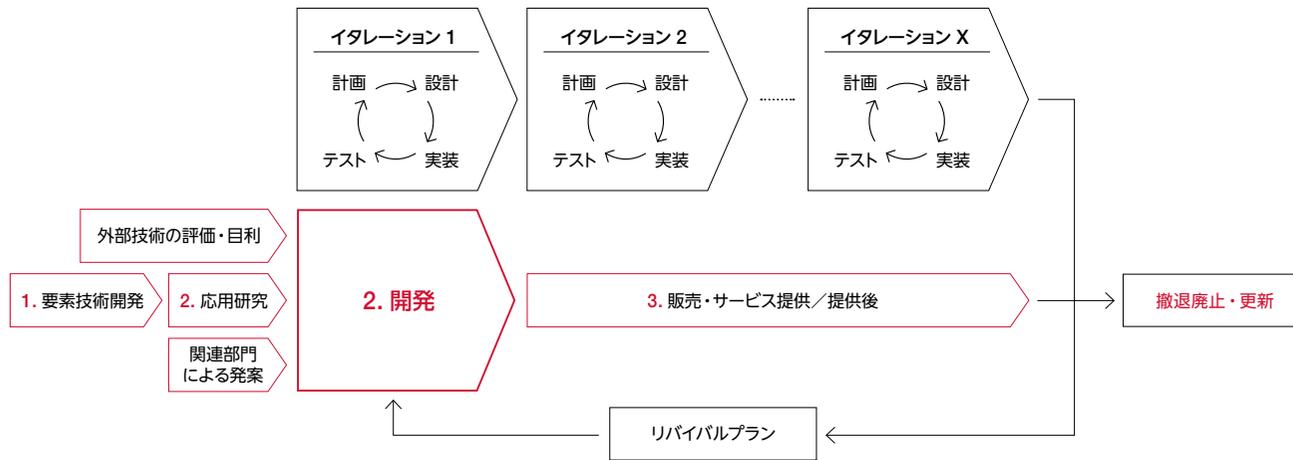


研究開発費と研究開発人員数の推移

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。



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、近年提供開始に至った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に貢献するとともに、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、移動機開発部は主に携帯電話などに搭載するアプリケーションの開発を進めています。また、イノベーション統括部では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が積極的なサービス提案を行います。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可否を判断しています。全社横断的な会議体で総合的かつ迅速な意思決定を実践しています。

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。

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図っています。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の発掘、素早いソリューション化・収益化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。審査の過程で該当社員は、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・事業の成長に取組みます。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の創出をめざしています。

Topic

「docomo STARTUP」を開始

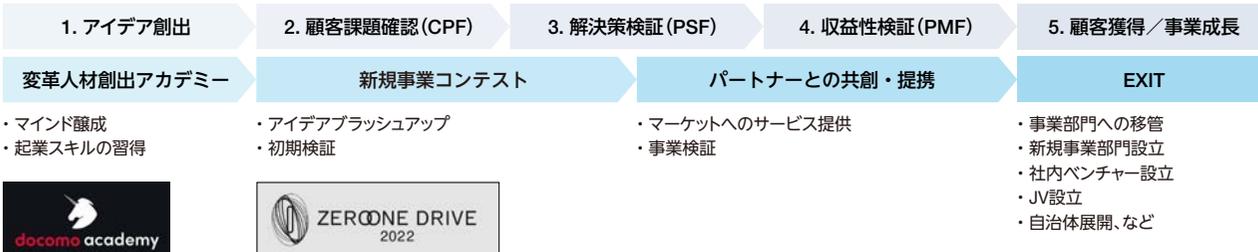
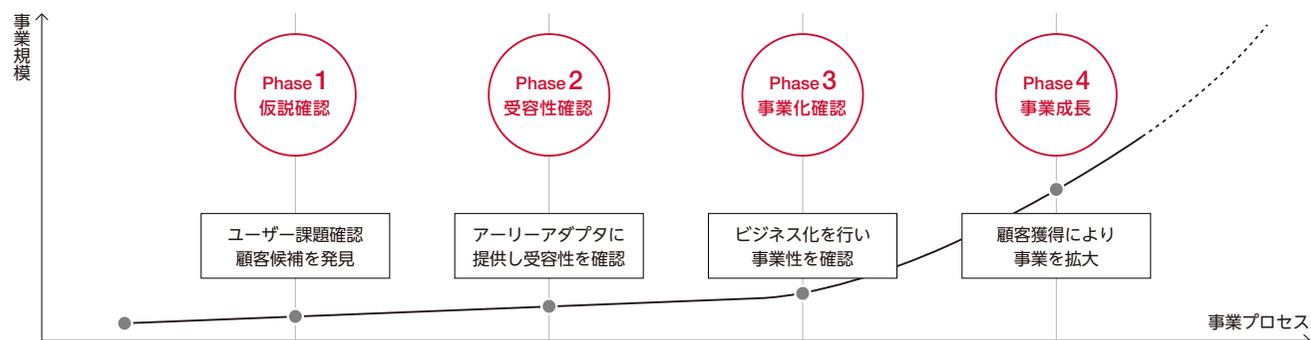
2023年度からは、これまでドコモグループの各社で実施していた新規事業プログラムを統合し、ドコモグループ社員のアイデアを事業化する新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」を開始しています。

新規事業開発に関するマインドとスキルの底上げ、新規事業アイデアコンテストによる事業性の高いアイデアの見極め、事業の検証・成長を加速させ、スピノフ・スピノアウトをめざすための支援を通じて、事業創出していきます。

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施策として、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「ZERO ONE DRIVE」プログラムを設け、新規サービスの立ち上げ・提供など事業創出に挑戦しています。また事業構想に必要なスキル・マインドを学べる人材育成プログラム「docomo academy」も実施しています。

新規事業創出までのステップ



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。2022年度は7件の新規事業を立ち上げ、8件の新規サービスを提供開始しました。

ZERO ONE DRIVE

社員のアイデアを事業化するための新規事業コンテストです。2021年までは、ドコモは「LAUNCH CHALLENGE」、コミュニケーションズは「Digicom」を実施していましたが、2022年度にドコモグループで新規事業コンテストを統一し、ドコモグループの全社員が参加可能な「ZERO ONE DRIVE」としてリニューアルしました。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事業アイデアを具体化していきます。どのような「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、どのようなソリューションがいいのかを一つひとつ具体的に、顧客の声を確かめながら仮説を検証し、事業アイデアを形にしていきます。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事業の柱の創出に向けて取り組んでいきます。2022年度は427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。

docomo academy

ドコモアカデミーは一人ひとりの心に火をつけ、社会を変革する挑戦者を育成する、ドコモグループの全社員が参加可能な企業内大学です。「デカイことやろう」の名のもとに集った、立場や年齢の垣根を超えたさまざまな人々が、自分だけの火種を見つけ、仲間を作り、ともに走り出していく場所です。情熱を持った運営陣やメンター、名だたるイノベーター講師陣が、参加者一人ひとりの想いを形にするための方法を、1on1で真剣に向き合い、ともに考えます。社会を変革する、未来のイノベーターに必要な「マインド」と「スキル」を圧倒的な経験の中で学べるプログラムで、2022年度は270名が受講しています。

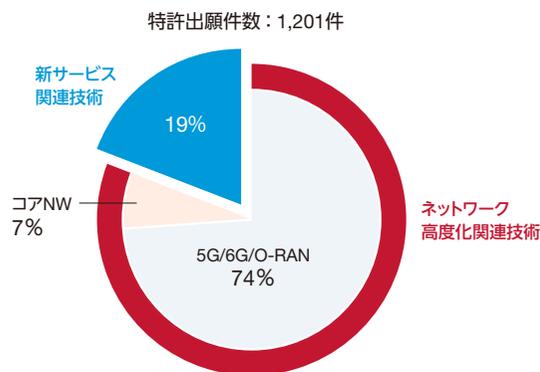
知的財産への取組み

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、6GやO-RANなどのネットワーク高度化関連技術、AI、XR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、2022年度末時点で、国内約4,400件、海外約10,100件の特許を保有しています。

2022年度国内出願特許の内訳



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「付加価値共創企業」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らずさまに利用し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「共創」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共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と、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。共創イノベーションの中でも39works (P. 53) 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. 59) として、法人顧客と検証・商材化を進めていくものまであります。

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を通じた共創の機会を提供する本プログラムには、2023年3月で5,500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

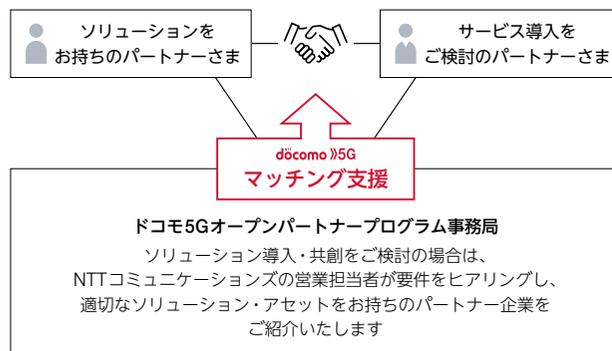
10拠点となっています。さらに、5Gや「映像・AI」「XR」「ロボティクス」などの先進技術を活用したソリューション体験を通して、地域の産業を支える企業との共創によるDX推進やイノベーション推進をめざす「ドコモ 5G DX スクエア®」を開設しています。2023年7月時点で50拠点以上に拡大しており、パートナー拠点との連携も推進しています。クラウド基盤をつなげた技術検証環境であるBeyond MECもあわせて構築し、幅広いパートナーとともに5Gの新たな利用シーン創出に向けた取組みを推進しています。

「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共創のポイントを掴める内容になっています。

また、5Gの新たな共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

ビジネスマッチングで共創を実現します



docomo 5G DX AWARDS®

2020年度からドコモ5Gオープンパートナープログラムの一環として「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共創ビジネスの実現をめざします。

2022年度は8業界×SDGsをテーマとし、各企業から5Gと親和性が高いSDGsの達成に貢献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「IoTube」は、5Gソリューションとしての商材化を実現しました。今後も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、さまざまな産業で課題解決に貢献するソリューション創出に向けた取組みを継続していきます。

ベンチャー企業との共創

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・ベンチャーズを通して、スタートアップ企業への投資および共創サポートを実施しています。

2022年4月には運用総額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」を設立し、当社ビジネスとのシナジーを想定した戦略的投資を行っています。また、2022年5月には「NTT DOCOMO VENTURES DAY」を開催し、ベンチャー企業と当社グループとの共創創出を促進しています。新ドコモグループ中期戦略およびさらに先を見据え、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。

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。

当ラボでは、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な新たなライフスタイルの創出に取り組んでいます。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活用し、スピーディーな開発や、産業分野を横断した新たな価値創出をめざします。

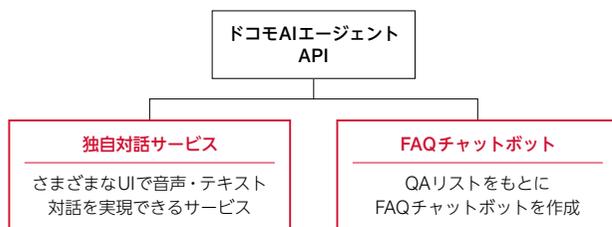
取組み事例

- ・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
- ・高齢者の介護予防に向けたAIの豊田市実証実験
- ・オープンイノベーションオフィス
- ・UR団地の情報配信によるQOL（生活の質）の向上
- ・新たな道路運営の経営管理モデル”Digital Twin Road Management” 構想
- ・バーチャル都市空間「バーチャルセントレア」

「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、エンドユーザーへの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。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連携しており、これはドコモだけではなし得ない製品です。ドコモAIエージェントAPIの活用により、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にお得、満足、安心を提供していきます。



「docomo MEC^{*1}」を商用提供

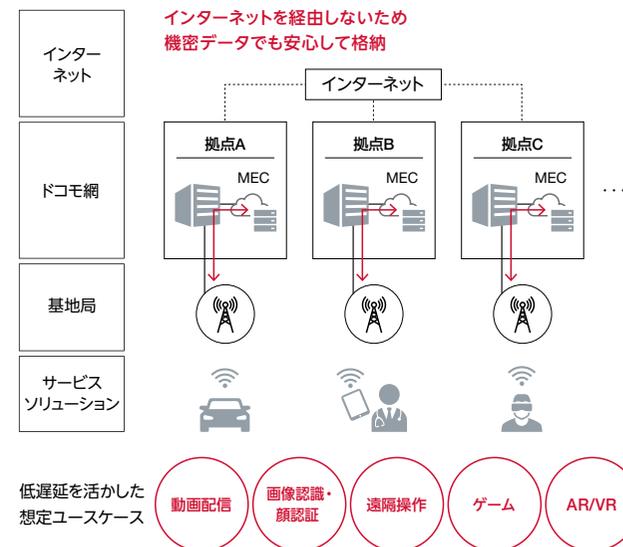
ドコモのネットワーク網と接続したコンピューティング設備(以下、MEC基盤)を使用したサービスを用いて低遅延を実現する「docomo MEC[®]」を商用提供しています。5GのSA方式にも対応し、MECダイレクト[®]を用いた低遅延でのアクセスを実現するとともに、ドコモが開発した画像認識API^{*2}などの技術や、ドコモおよびパートナーにおいて、映像伝送、VR・ARといったさまざまなソリューションを提供しています。

また、2023年7月までに1拠点追加し、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10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。

^{*} docomo MECおよびMECダイレクトはNTTドコモの登録商標です
^{*1} 2022年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・沖縄・東北・東海・北陸・中国・四国の日本全国10拠点で展開しています

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。

2022年度は「docomo Open House '23」としてリアル会場とオンラインサイトのハイブリッド形式で開催し、リアル会場では1,272名にご参加いただき、オンラインサイトでは6.5万PVとなりました。

5G/6G、AI、XRなどに関連するさまざまな領域の取組みをリアル会場(20件)およびオンライン(21件)で紹介しまし

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) 社会課題とイノベーション

た。また、全展示がどのSDGsの目標に貢献しているかを発信しました。

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

道路運営の経営管理モデル [Digital Twin Road Management] 構想

日本全国の道路で補修などの老朽化対策が重要性視される一方で、自治体をはじめとする道路管理者は技術者や財源の不足により、道路運営・維持管理が容易ではなくなりつつあります。ドコモはそうした現状を鑑み、コムウェア、インフロニア・ホールディングス株式会社との共創により、「Digital Twin Road Management」構想を進めています。

当構想は、現場で取得できるさまざまなデータを分析/予測および可視化し、データに基づく合理的な経営判断を可能にします。具体的には、道路の日常点検をはじめとした人員やコストを要する一連の管理プロセスをAIに代替させ、将来的な劣化も見越した修繕計画策定まで自動化、デジタルツインで再現することで、道路運営・維持管理を最適化し、脱属人化と抜本的なコスト削減を可能にします。

今後は、当構想の実現・拡大により、将来にわたって安心・快適に生活できるまちを実現し、サステナブルな社会を創り上げていきます。



[Digital Twin Road Management] 構想図

Topic

企業横断の統計データ活用 [秘匿クロス統計技術*1]

企業を横断した統計データの活用により、単一企業では難しかった複合的かつ俯瞰的な視点でのデータ分析や事象の把握が可能になると期待されます。しかし、自社データを他企業と共有する際、情報漏えいやプライバシー侵害などのリスクが懸念され、企業間の活発なデータ共有の障壁となってきました。ドコモはそうした状況を改善すべく、NTTの協力を得て、「秘匿クロス統計技術」を開発しました。この技術は、各社が保有するデータを相互にデータが明かされない*2状態で安全な統計情報を作成することを可能にする技術です。

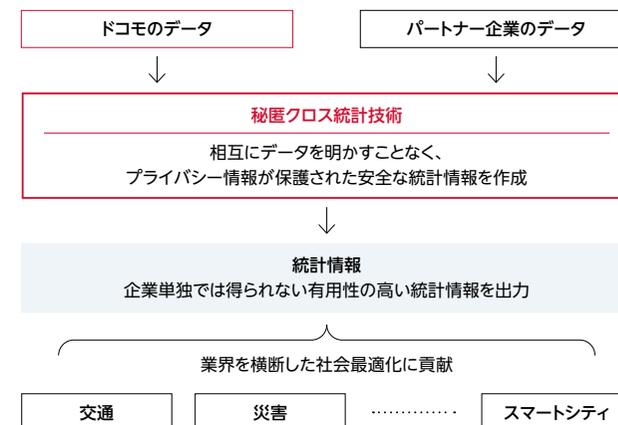
すでに実用化に向けて動き出しており、日本航空株式会社、株式会社ジャルカードと連携し、2022年11月より5か月間、顧客体験価値向上と社会課題の解決を見据えた実証実験を行いました。本実証実験では、ドコモが保有する携帯電話ネットワークの運用データと日本航空が保有する国内線航空券の予約データの搭乗に関する情報をもとに、航空機搭乗

前の搭乗客の移動状況に関する人口統計情報を作成し、搭乗に際しての人口推移傾向を分析しました。検証結果をもとに定時出発率の向上などにに向けた施策を検討・実施し、よりスムーズな航空利用につなげていきます。

*1 「秘匿クロス統計技術」は、株式会社NTTドコモの登録商標です

*2 明かされないとは、一連の処理を人の目に触れることなく機械が行うことを技術的に保証することを指します

秘匿クロス統計技術の運用イメージ



Topic

スマートフォンとAIを利用した 脳の健康維持・増進

国内の高齢化がますます進み、認知症の増加も危惧されています。認知機能は自覚症状がないまま低下していくこともあり、脳の健康に対する関心は急速に高まっています。ドコモは人生100年時代を見据え、スマートフォンとAIを活用して脳の健康状態を可視化するAI技術「脳の健康チェックAI」を開発し、さらに、同じくAIを用いて脳と口の健康維持・

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)

社会課題とイノベーション

増進を図るアプリ「脳の健康トレーニング AI」を東北大学と共同で開発しました。

「脳の健康チェック AI」は、スマートフォンの利用傾向や歩数、位置情報などのデータから、AIが脳の健康に関連する能力をスコア化します。利用者はスマートフォンを普段使っただけで脳の健康状態がわかり、脳トレーニングの必要性を自覚できるほか、必要に応じて認知症などの専門的な検査の受診案内も得られるなど、認知機能低下への早期対策が可能になります。「脳の健康トレーニング AI」は、スマートフォンやタブレットのカメラで撮影した頬や舌など口周りの運動をAIが自動判定しながら、計算課題など4種類の脳のトレーニングを同時に行うアプリで、ゲーム感覚で楽しみながら脳と口の健康維持・増進が図れます。口の機能低下と認知機能の低下は相関関係が認められており、専門家の知見を採り入れながら医学的に裏付けされた効果的なトレーニングアプリとして早期のサービス化をめざしています。



スマートフォンとAIを利用した脳の健康維持・増進

Topic

新たなつながりをもたらすメタコミュニケーション
「MetaMe」

最大1万人の同時接続を実現する「超多人数接続」をはじめとした、自社開発の新たなメタバース技術を基盤としたコミュニケーションサービス「MetaMe」のβ版先行提供を、2023年2月より事業共創カンパニーの株式会社Relicを通じて開始しました。当サービスでは、バーチャル空間上で利用者が自身を投影したアバターを介して、共通の価値観を持つ人同士が「価値観マッチング」などの技術を通してつながれる新しい形のコミュニケーション空間を構築・提供します。「讃岐のこんぴらさん」で有名な香川県琴平町との協業により、同町の観光・文化体験や地域の方との交流ができるバーチャル空間として展開している「琴平Community World」はその代表例で、観光事業の拡大や関係人口創出、地域振興に寄与し得るエンジンとしても期待が寄せられています。

ほかにも株式会社宝島ワンダーネットとの協業により、MetaMeを活用したオンラインスクールサービス「J CLASS ACADEMY」を展開し教育分野にも貢献するなど、活用の場を広げています。リアルとデジタルを融合した新たな体験・価値をもたらす次世代コミュニケーションツールとして、さらなる普及に努めていきます。

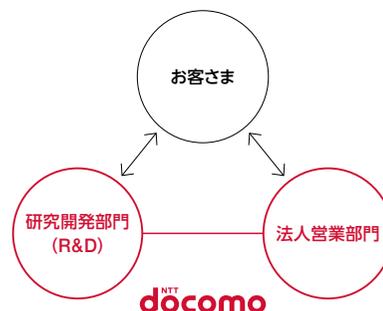


金刀比羅宮をはじめ琴平町の観光名所を再現

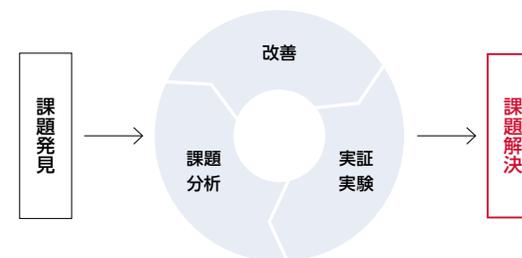
プロセスイノベーションの推進 (トップガン)

「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部門と全国の支社・支店の法人営業部門の人的交流を生み出し連携できるように、「トップガン」にかかわる情報を全国で共有す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向かい、課題解決に役立つ技術かどうかをその場で判断することで、より最適な提案を即座に行えスピード感あるソリューション創出を実現します。R&D部門と法人部門が現場で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誘導、といった効果が出てきており、引き続き共創の加速をめざします。2022年6月末をもって本取組みは休会しましたが、終了時点で累計の総取組み数は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。

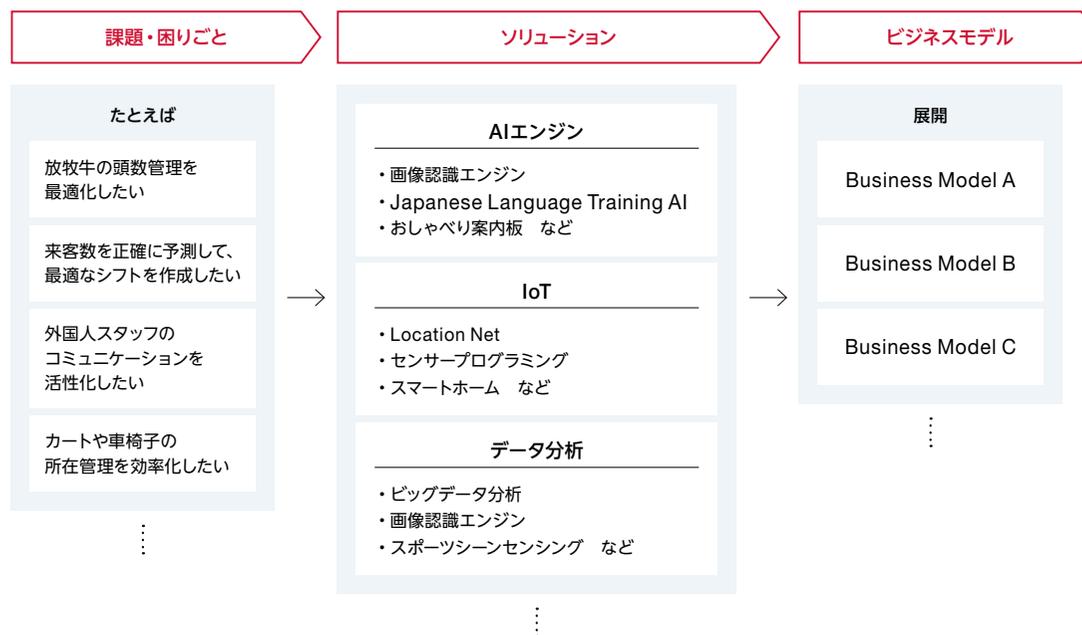
1. 課題と技術をつなぐ三位一体の開発体制



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



社会課題とイノベーション

持続可能な社会の実現への貢献に、今後デジタルコンテンツやAI、ICT技術の活用・普及を通じた、新たなイノベーションの創出が必要不可欠です。さまざまな社会課題解決に向けて、今後もパートナー企業や自治体など力を合わせて、取組みを加速させていきます。



デジタル教材を駆使した子育て支援サービス

プログラミングや金融などの教育への注目が高まっていますが、学習環境や機会が十分でないことが課題とされています。新ブランド「comotto」では、さまざまな業界のパートナーと協創し、子どもたちの学びをサポートするデジタルコンテンツを提供しています。(P.68)

SOLUTION

1. 一人ひとりに合わせた学びの機会を提供
2. こどもの将来の選択肢を拡げる
3. 未来のIT人材の育成

SOLUTION

遊んで学ぶプログラミングキット

1,2,3 embot

「embot」はドコモの新規事業創出プログラムから生まれたプログラミング教育サービスです。embotではダンボールと電子工作パーツを使って組み立てたロボットを、ビジュアル・プログラミング*の専用アプリからプログラミングをし、実際に動かすことで、モノづくりの基礎やプログラミングを学びながら自由な発想力を育みます。2020年より小学校で必修化されたプログラミング学習にも対応し、利用の場を広げています。

*「ビジュアル・プログラミング」とは、プログラミングを絵や図形を組み合わせて行う方法です

組み立てからプログラミングまで

モノづくり



自由に色塗ったりパーツを切り貼ったり、自分だけのロボットを制作

プログラミング



プログラミングのレベルは子どもたちの習熟度に合わせて選択可能

SOLUTION

デジタル時代の子ども向け金融経済教育

2,3 お金のまなび

2023年7月に野村ホールディングス株式会社と連携し、comottoサイト内で社会の仕組みやお金の役割を親子で学べる金融経済教育サービスを開始しました。このサービスではお金の学びに大切な4つのポイントを押さえ、ゲームやクイズ、コラムなど習熟度に合わせた学習コンテンツを提供しています。また8月には子ども向け体験型金融経済教育のイベントを対面開催しました。今後も両社のノウハウと技術を駆使し、金融経済教育を通して、社会の仕組みを学ぶ機会を提供していきます。

お金の学びの大切な4つのポイント

1. つかう・ためる

お金の基本的な役割や使い方を学び、したいことに対して工夫してお金を使う力を育みます。

2. かせぐ・はたらく

お金を稼ぐことの意義と、さまざまな仕事や働き方を学び、自分の働く姿を考える土台を育みます。

3. まわる・めぐる

社会でのお金のめぐり方を学び、世の中の仕組みを理解することで、積極的に社会に関わる姿勢を育みます。

4. くらす・いきる

将来のありたい姿を描き、それまでの目標や計画を持って行動し続けられる力を育みます。



お金の学びイベント「お金の授業」



地域全体で見守り住民の健康を推進

少子高齢化や過疎化が進行するなか、高齢者の暮らしをサポートするニーズは年々増加し、サポートする人手不足が課題となっています。AIを利用した新しいサポートにより、住民が地域社会であんしんして暮らせる仕組みの実現をめざしています。

SOLUTION

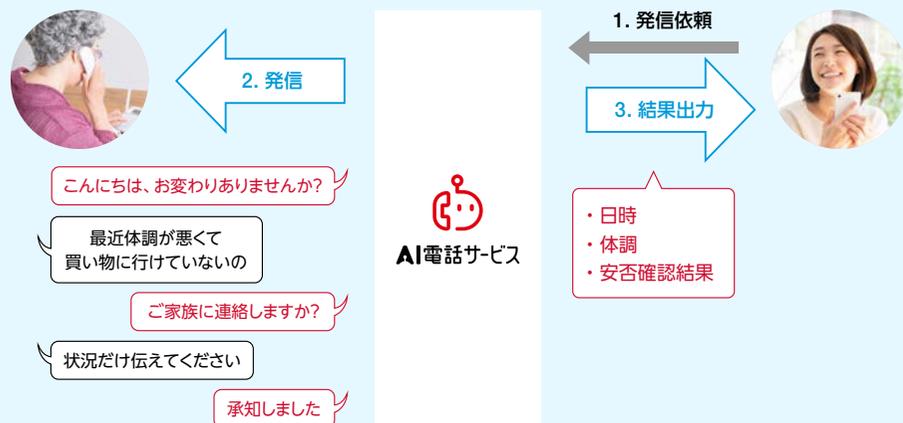
1. 地域社会をサポートする人手不足の解消
2. 地域住民の健康増進による住みよいまちづくり
3. 一人暮らしの高齢者を地域でサポートする体制の構築

SOLUTION 1,3 高齢者の健やかな暮らしをAIでサポート

1,3 AI電話サービス(みまもり電話)

ドコモは、従来の電話対応をAIが代わりにを行い業務負担を軽減する「AI電話サービス」を高齢者の見守りに活用する「みまもり電話」として提供しています。みまもり電話では、高齢者の固定電話などにAIが定期的に連絡し、会話の内容から安否や体調をチェックし、必要に応じて家族やケアスタッフに連絡します。2020年には奈良県と連携協定を結び、同サービスを活用した高齢者支援システムの実証実験を実施するなど、地域社会全体で高齢者を見守る仕組みとして、自治体での利用が広がっています。

みまもり電話の利用例



SOLUTION 2,3 地域住民の健康増進を後押しする

2,3 健康マイレージ

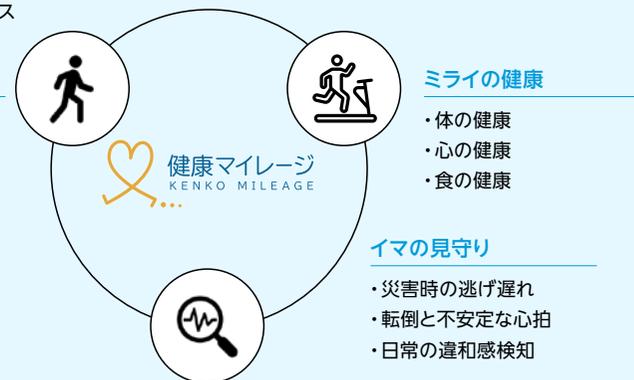
「健康マイレージ」とはスマホアプリや歩数計などを活用しウォーキングを通して健康増進をめざせるサービスで、自治体や企業が導入し、地域住民や従業員が利用しています。2022年9月には高齢者のフレイル*推定AIを用いた身体・認知機能チェックを行う機能を追加しました。高齢者のスマートフォンに蓄積された利用履歴や、位置情報、歩数や睡眠などの生活習慣情報からAIがフレイルリスクを予測し、利用者の健康マイレージアプリに通知されることで、自身のフレイルリスクに早期に気づくことができます。また、位置情報サービスの利用による平時の見守り、災害時の避難状況の確認を行える機能も加えるなど、住民をサポートする体制も整えています。

*加齢とともに心身の働きが弱くなった要介護の前段階を指します

健康マイレージの見守りサービス

ふだんの健康づくり

- ・ウォーキングポイント事業
- ・効果検証
- ・マイナポータルAPI連携*



*マイナンバーで健診情報を取得



ICTソリューションでかなえる新しい第一次産業のかたち

日本の第一次産業は、高齢化や後継者不足などによる労働力不足が深刻な課題となっています。ドコモはICT技術の活用を通じて課題を解決し、地域の活性化へつなげるために挑戦しています。

SOLUTION

1. ICT技術による第一次産業の活性化
2. 現場の効率的な管理・運営化
3. 安定した生産量と収益の確保

SOLUTION 減農薬栽培推進と経営効果向上を見据えた

1,2 「スマート農業」の実証実験

世界農業遺産に認定されている新潟県佐渡市にて、棚田での減農薬栽培の推進のため、2022年4月よりスマート農業の導入に向けたスマート農業産地形成実証(事業主体：農研機構)を実施しています。かねてから佐渡市は生き物に優しい農業の推進を掲げ、減農薬栽培の拡大を図っていましたが、管理する棚田の多さに対し、人手不足が実現の障壁となっていました。本実証ではスマート農機やICTを活用した高度水管理システムなどを用い、棚田でのそうした栽培の導入時のコスト低減、労力軽減、収益向上の可能性などを検証しています。実証の成果をもとに、スマート農業導入による減農薬栽培のさらなる普及、農業従事者の省力化や米の付加価値向上をめざします。

実証実験 1 AI搭載の水田除草ロボット



AIによる画像認識で稲を見分け、稲を踏まないよう走行し雑草の発生を抑制する

実証実験 2 急傾斜畦畔での最適な草刈作業



ドローンによる空撮で算出した斜面の3Dデータを解析し最適な作業方法を選択することで草刈り作業の効率化を図る

実証実験 3 自動給水栓×IoTセンサーによる水管理作業



水門の開閉自動化や、水位状況を把握できるIoTセンサーを設置することで、水見回り回数の削減につながる

SOLUTION 養殖魚を生育する業務負担を大きく軽減

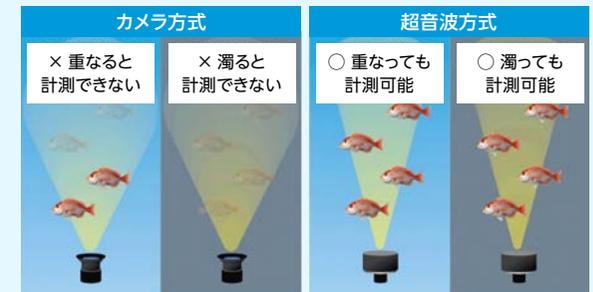
1,2,3 水産業のDXを推進

東日本大震災の復興支援の一環として、「ICTブイ」を用いて海の中を可視化するサービスを開始したことを皮切りに、ドコモグループは水産業の課題解決に努めてきました。2022年12月にはNTTコミュニケーションズが株式会社AquaFusionと協働で、生簀内の魚の個体数を自動計測するシステムを愛媛県のマダイ養殖場に導入しています。かねてより養殖漁業の経営企業や団体数が減少傾向にあるマダイ養殖業では、効率的な経営が求められてきました。超音波式水中可視化技術を活用して今回導入したシステムは、計測誤差は平均約10%以内で、超音波を用いてリアルタイムで養殖魚の個体数自動計測し、生簀内の養殖魚の密度を生育に適した状態に保つ業務の負担を軽減します。本システムを他魚種の養殖にも適用し、水産業のさらなるDX化を後押ししていきます。

超音波式水中可視化技術の使用イメージ



海中移動して通過枠を通る魚をモニターで計測





多様化する学習環境に対応する教育プラットフォームの提供

教育ICT環境の実現を目的としたGIGAスクール構想*により、教育現場への情報端末の普及とともに、その活用も課題とされています。NTTコミュニケーションズではクラウド型教育プラットフォームを経由して誰でも簡単に利用できる環境を提供しています。

*全国の児童・生徒に一人1台のコンピューターと高速ネットワークを整備する文部科学省の取組み

SOLUTION

1. 学習環境に左右されない学びの機会の提供
2. 児童・生徒の特性に応じた個別最適な学びの支援
3. 学校と保護者間の連絡デジタル化による教職員の負担軽減

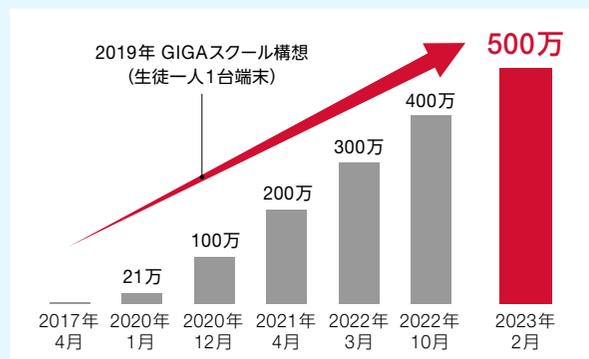
SOLUTION 1,2,3 「いつでも」「どこでも」使える学びのプラットフォーム

まなびポケット

まなびポケットは、公立の小中学校を中心に提供しているクラウド型教育プラットフォームです。インターネット環境とそれに接続可能な端末があれば学校だけではなく家庭からもアクセス可能なため、新型コロナウイルス流行時のオンライン授業でも活用されました。児童・生徒、教職員が一人ひとつのアカウントを持ち、AIドリルや協働学習ツール等の多種多様な学習コンテンツにシングルサインオンでアクセスできることも利便性を高める特徴のひとつです。また、コミュニケーション機能も搭載しています。教職員と児童・生徒間のメッセージ機能だけではなく、児童・生徒の欠席連絡やお便りの配信といった学校と保護者間の連絡をデジタル化することで、多忙な教職員の負担軽減に寄与しています。

将来的には児童・生徒の学習データや出欠の状況、健康状態といった様々なデータを分析・可視化していくことで個別最適な学びの実現に貢献していきたいと考えています。

まなびポケット申込みID数の推移

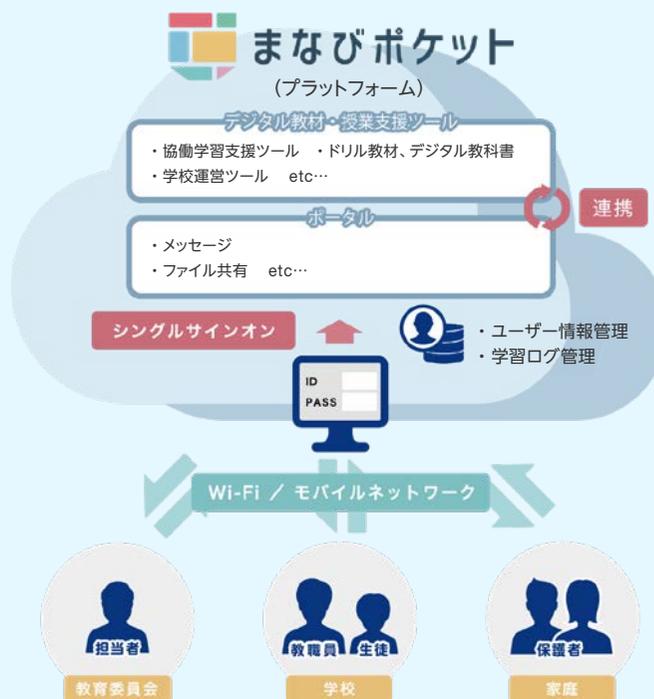


文部科学省が開発したCBTシステム「MEXCBT*」の入り口となる「学習eポータル**」としても多くの自治体選ばれており、全国で12,000校以上の学校に導入され、申込みID数は500万を突破しました。

*1 文部科学省CBTシステム「MEXCBT(メクビット)」は文部科学省が開発をすすめる、児童・生徒が学校や家庭において、国や地方自治体などの公的機関などが作成した問題を活用し、オンライン上で学習やアセスメントができるCBT(Computer Based Testing)システムです。CBTは問題用紙やマークシートなどの紙を使わずコンピューターを利用した試験をさします

**2 学習eポータルは、GIGAスクール構想で整備された一人一台環境と高速ネットワークを活かし、ソフトウェア間の相互運用性を確立してユーザーにとっての操作性を向上させるとともに、教育データをよりよく活用するために構想された、日本の初等中等教育向けのデジタル学習環境のコンセプトのことで

まなびポケット全体像





独自のデータ活用で誰もが過ごしやすいまちづくりへ貢献

地域がより住みやすく活気あふれる場へと発展するには、分布や行動など多角的な人口データの収集・分析が重要とされています。携帯電話ネットワークや利用状況などから得られるデータはまちづくりにおける課題解決に役立てられています。

SOLUTION

1. ビッグデータからニーズに合った情報を提供
2. レジリエントなまちづくりをサポート
3. 訪問客ごとの好みや目的に合った情報提供による地域振興

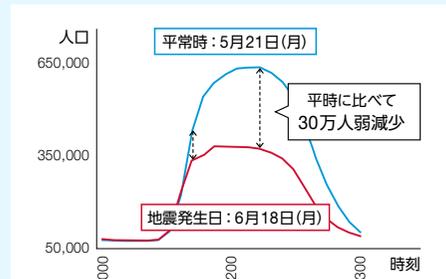
SOLUTION 1,2 人口統計データが住みよいまちづくりに貢献

1,2 モバイル空間統計

モバイル空間統計ではドコモの携帯電話ネットワークを使用して、日本全国24時間365日1時間ごとの人口を把握できます。「性別」「年代」「居住エリア」「国・地域」などの切り口から分析可能で、官民間問わず多岐にわたる分野で活用されています。たとえば自然災害発生時の被害最小化や早期復旧といった防災計画の策定にあたり、これまでは人の行動予測の難しさがありました。データを使い人口動態を把握することで実際の人の動きをもとにした災害時の帰宅困難者の推計や備蓄品配備の最適化など、より高精度な被害予測と対応立案を可能にしています。

災害時のモバイル空間統計のデータ例

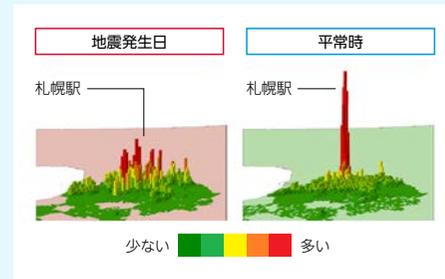
〈大阪北部地震：発災時と平常時の人口比較〉



©2018 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved

発災時と通常時の人口比較により発災の影響を受けた人などの程度いるのか把握できます

〈北海道胆振東部地震：災害時と平常時の人口分布〉



©2018 NTT DOCOMO, INC. All Rights Reserved

平常時と発災時の人口分布を比較し、災害時に人が滞留しやすいエリアを特定、物資の備蓄計画や災害に強い交通網の検討に活用できます

SOLUTION 1,3 地域の魅力を訪問客ごとにパーソナライズして提供

1,3 FUN COMPASS

新型コロナウイルス感染症拡大を経て、個人旅行への転換やマイクロツーリズムをはじめとした新しい旅行スタイルの拡大など、地域の魅力向上をめざす自治体や民間事業者は新たな課題に直面しています。モバイル観光ナビ「FUN COMPASS」は、ユーザーの嗜好や属性だけでなく、時間や場所、天気などの状況に合わせて観光情報を提供することで、訪問客が集中しがちな定番スポットだけでなく穴場スポットまで、地域の魅力を余すことなく提案します。訪問するたびに新たな地域の魅力を発見することで、滞在時間の延長や消費の増加を促し、地域全体の活性化に貢献していきます。

FUN COMPASSの活用事例(沖縄：おきなわCompass)





お客さま・地域とのエンゲージメント

Customer and Community Engagement



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

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

製品・サービスへの責任

基本的な考え方

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

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

製品・品質管理

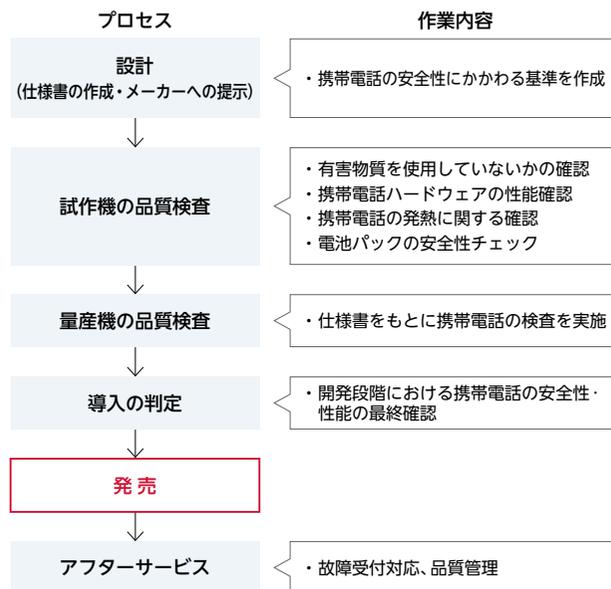
お客さまが常にあんしん・安全・便利に製品をご使用いただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の製品管理においては、携帯電話メーカーとともに設計段階から安全性に配慮した製品開発に努め、製品の発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達の基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態になってはじめて、お客さまのお

手もとにお届けしています。

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

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

携帯電話における標準的な品質管理フロー

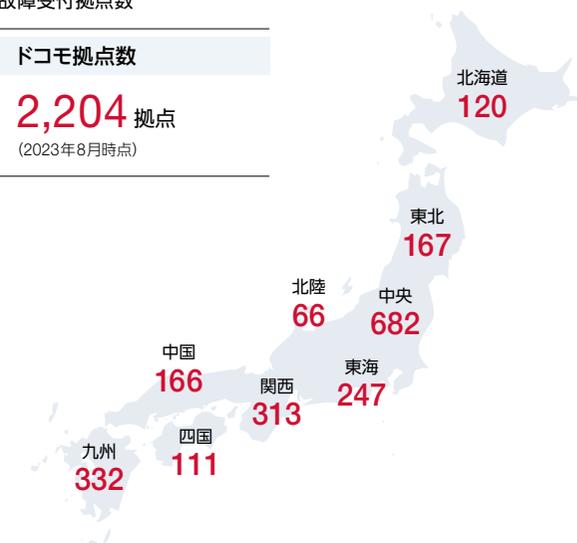


故障受付拠点数

ドコモ拠点数

2,204 拠点

(2023年8月時点)



ソフトウェアを通じた製品安全の確保

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

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

ソフトウェアアップデート

製品・サービスの情報開示

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

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

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

☑ 外国語によるお問い合わせ

☑ テレビ電話による対応サポート

☑ ドコモオンライン手続き (My docomo)

☑ オンラインショップ

☑ 故障診断チャットロボット

端末のセキュリティに関するサービス

セキュリティ対策サービスの提供

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

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

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

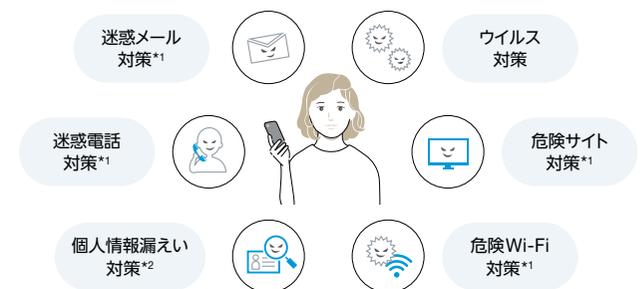
また、2021年5月から提供開始した「あんしんセキュリティ（プライバシー）」は、お客さまの個人情報がインターネットへ不正に流出していないかをモニタリングするサービ

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

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

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

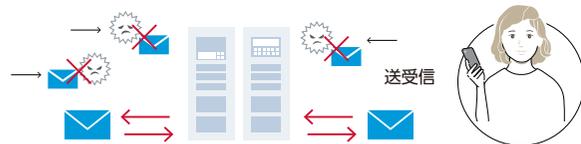
あんしんセキュリティ/あんしんセキュリティ（プライバシー）



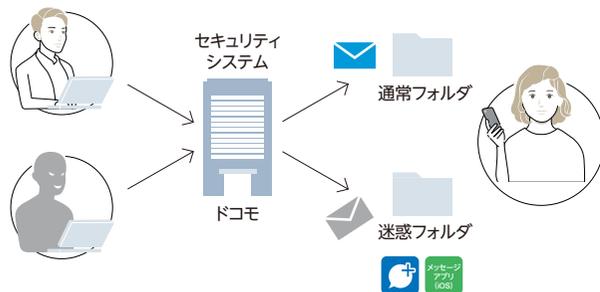
*1 ご利用にはあんしんセキュリティの契約が必要です

*2 ご利用にはあんしんセキュリティ（プライバシー）の契約が必要です

詐欺／ウイルスメール拒否設定



あんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)*



*ご利用にはあんしんセキュリティ(迷惑SMS対策)の契約が必要です

子ども、シニア、 障がいのある方への配慮

子どもたちへの配慮

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

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

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

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

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

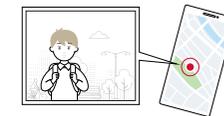
フィルタリングサービス

遠くにいっても子どもを見守る「イマドコサーチ」

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

「イマドコサーチ」の機能

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



イマドコサーチ

子育て応援プログラム・子育てサポート割引

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

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

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



comotto

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティストایل)

お客さまの声をもとに 「ドコモ・ハーティストایل」を推進

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

「ドコモ・ハーティストایل」の3つの柱

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

ユニバーサルデザインを意識した製品の開発

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

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

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

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

製品・サービスへの責任

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

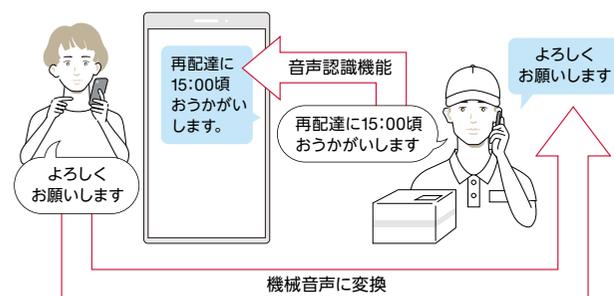
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

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

みえる電話(聴覚に障がいのある方向け)

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

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



みえる電話

ハートィ割引

「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、利用者として登録されているお客さまを対象に携帯料金の基本使用料・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの手数料が無料となります。

割引内容*1

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

*1 一部対象外の料金プランがあります

*2 「ハートィ割引」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

点字請求案内書の発行

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

電話リレーサービスを介した申込み受付

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

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

ドコモ・ハートィ講座

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

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

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

ドコモ・ハートィ講座

あんしん遠隔サポート

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

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

あんしん遠隔サポート

デジタルデバйд解消に向けた取組み

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

「ドコモスマホ教室」の提供数および受講者数

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

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

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

社内向け研修

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

お客さま満足

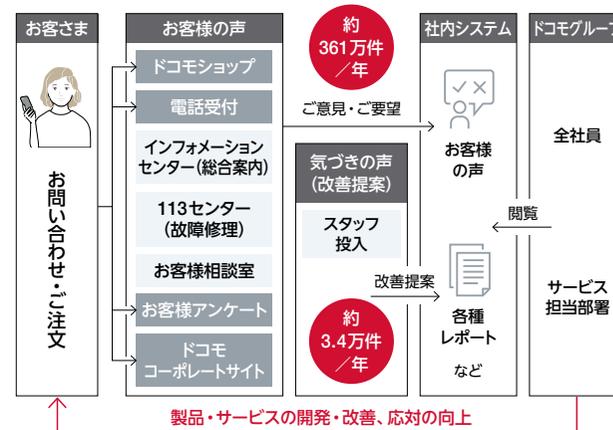
基本的な考え方

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

お客さま満足度向上への取組み

ドコモでは、「お客様の声」を製品・サービスの改善や社員およびドコモショップスタッフなどの対応の向上など、社内外に向けさまざまな用途で活用しています。いただいた「お客様の声」と「気づきの声」は、ドコモグループ全社員に対して社内システムを通じてほぼリアルタイムに情報発信され、常時確認できる状態にしており、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様相談室などの電話受付、ドコモコーポレートサイトの「お客様サポート」などで収集し、社内システムに即時反映しているほか、CS推進部でレポート化し、社内への情報発信を行っています。ドコモでは、製品やサー

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

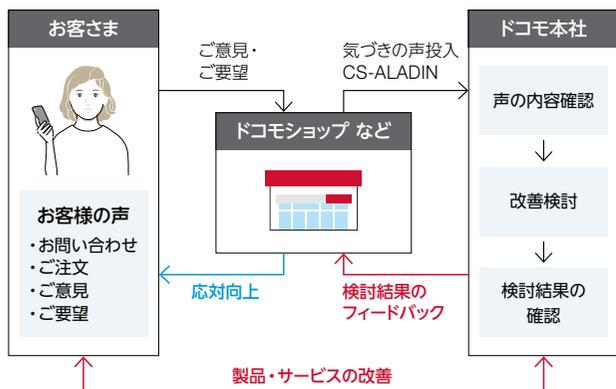
また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、ドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

📌 お客様の声を活かした取組み

「気づきの声」を用いたお客様満足度の向上

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

「気づきの声」の流れ



事例

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

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

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

・「イマドコサーチ」の検索無料化

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

・「カボニューレコード」を提供開始

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

お客様アンケートによる取組み

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

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

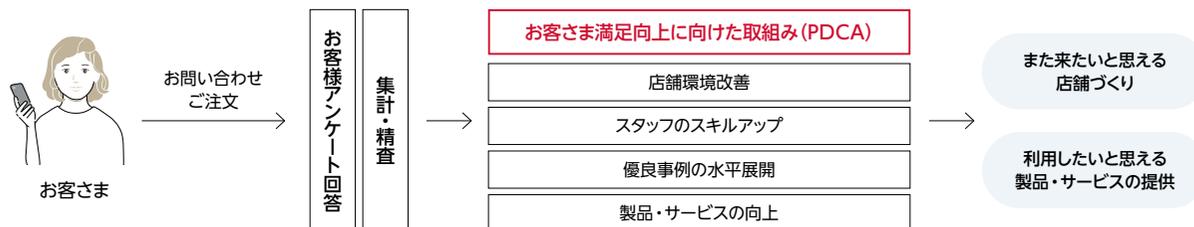
電波状況の改善に向けた取組み

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

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

📌 電波のお困りごと窓口

お客様アンケートの流れ



消費生活アドバイザーによるお客様視点にたった 広告やサービスの提供

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

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

dポイントクラブアンケートを用いたNPSの向上

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

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

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

お客様への働きかけ

携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

携帯電話の利用を控えたいときのマナー対策機能・サービス

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

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

歩きスマホの防止

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

 **危険です、歩きスマホ。**

安全充電のための啓発

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

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



不正利用への対処

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

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

*特殊詐欺の被害状況(警察庁HP)より

主な振り込み詐欺防止対策

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

社会貢献の取組み

基本的な考え方

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

マネジメント体制

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

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

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

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

う、毎年見直しを図っています。

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

社会貢献活動実績(2022年度)

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

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

※ 金銭寄付、物品寄付、施設の無料開放についてもそれぞれ1件とカウント

※ 国内における災害被災地支援は、地域振興・交流にてカウント

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

社会貢献活動の実績

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

*社会貢献活動支出額での比率

社員のボランティア活動支援体制

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

「社会貢献活動表彰」の受賞状況

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

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

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

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

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

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

東北復興・新生支援「笑顔の架け橋Rainbowプロジェクト」

「スマホ・ケータイ安全教室」の実施

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

スマホ・ケータイ安全教室

2004年から19年間の累計(2023年3月末現在)

約 **100,000**回 / 約 **1,568**万名

ドコモショップにおける地域との連携

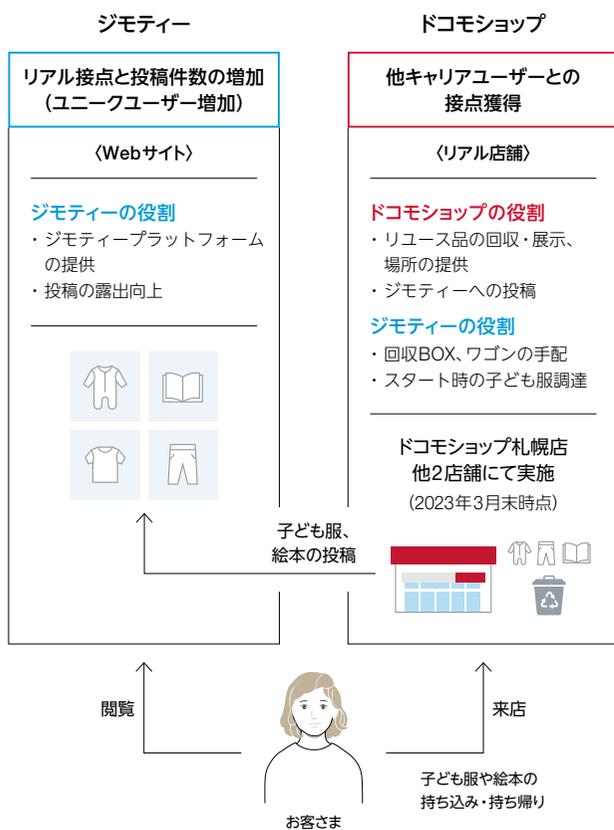
「ジモティーすくすくバトン」の取組み

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

包材などの使用量削減と、それに伴うCO₂発生を抑止にもつなげています。

今後、導入する店舗数を拡大し、地域コミュニティの強化に貢献していきます。

ジモティー&ドコモショップ「すくすくパトン」の取組み



芸術・文化・スポーツ

—— 創作絵画コンクール「第21回ドコモ未来ミュージアム」

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

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



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



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

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

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

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

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



サッカー教室の様子

ドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施について

災害時に被災者の生活や被災地の復興を支援する目的で、被災地支援募金チャリティサイトを開設し、お客さまに募金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。2022年度はウクライナでの人道支援およびトルコ南東部地震被害に対する救援活動を支援するための被災者支援募金の受付も実施し、ウクライナやトルコおよび周辺国で人道支援を行う国際NGOなどの団体へ寄付を行いました。

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

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

被災地支援募金実績(2022年度)

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

東北への支援

事業を通じた地域経済と産業復興への貢献

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

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

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

東北復興新生担当のビジョン

東北の笑顔のために、人とひと・社会をつなぐ

ミッション

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

みらいのふるさとをつくるための3つのアクションテーマ

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

事例 東北被災地から学ぶ官民合同、 現場志向の課題解決力養成研修

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

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

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

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



最終発表を真剣に聴講する
楡葉町の松本幸英町長



最終発表の様相

—— 生きがいつくりと地域コミュニティ再生への貢献

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

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

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

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



「東北復興 みちのく★マルシェ」の会場の様子

災害復興支援への社員と一体となった取組み

—— 社員募金による東北復興と全国の自然災害など被災地への貢献

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

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

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

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

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

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

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

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

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

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

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

ドコモ奨学金事業

アジア留学生奨学金

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

社会的養護出身者奨学金

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

2022年度は、計35名に支給し、支給額は2,038万円となりました。

ドコモ市民活動団体助成事業

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

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

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

 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)



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。

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

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も、「いつでも」つながる状況を確認す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、故障時の通信サービスの確保など、信頼性の向上に取組んでいます。

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。2023年3月末までに約3万局を整備しており、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

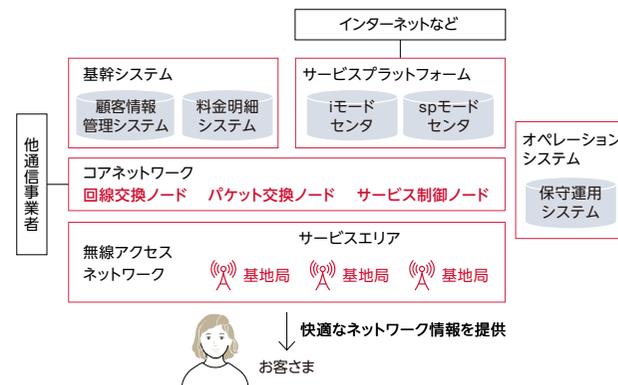
基地局を新設する際には、関連法令に規定がある場合はそれに則り、ない場合は社内規程で定めた範囲で地域住民のみなさまにいていないに説明した上で建設に着手しています。なかには、電波に対して不安を感じる方や、電波塔の建設に伴う違和感を覚える方もいらっしゃいます。真摯な説明を心がけ、建設の際には地域のみなさまの安心・安全を最優先し、工事を行っています。

—— 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いただいています。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。

2022年度には、97,480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

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、人口カバー率は約100%に到達しています。

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。

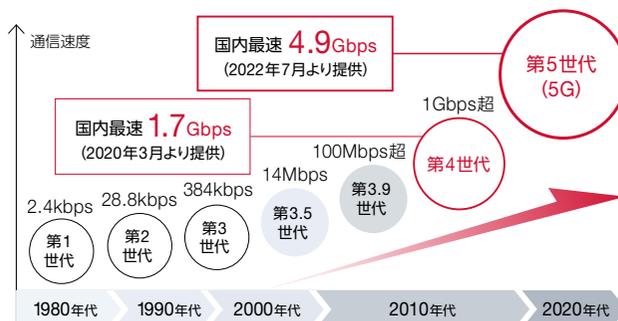
対策例	内容
富士山の山開き期間	・山頂などに臨時的基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供
地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道	・登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置
新幹線のトンネル内での携帯電話利用	・国内新幹線全トンネルエリアでの携帯電話サービスを提供

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努めています。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2023年4月末現在で、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。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

4G

	受信	送信
Android™	102Mbps～258Mbps	9Mbps～29Mbps
iOS	92Mbps～245Mbps	12Mbps～35Mbps

5G

	受信	送信
Android™	170Mbps～484Mbps	12Mbps～37Mbps
iOS	169Mbps～532Mbps	15Mbps～42Mbps

※5Gの「実効速度」および4Gの「実効速度(参考値)」は、総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン(略称)」に基づき2023年2月～3月に全国10都市で計測し、5Gについては5G通信時もしくは4G通信時の測定結果に対し、4Gについては4G通信時の測定結果に対し、それぞれ中央値に近い半数がこの範囲内の速度であったことを示すものです。全国10都市での計測結果のため、お客さまの利用場所・時間・通信環境により、実効速度は異なります。具体的な数値等詳細は「ドコモのホームページ」をご覧ください

📶 5G

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。

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けん引していきます。

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「5G SA」を法人のお客さま向けに提供しています。「5G SA」は通常の5Gよりもさらに高速・大容量な通信を利用できるサービスで、さまざまな業種・業態のソリューション創出による産業の発展をめざしています。

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」を提供開始しました。提供箇所は2022年度までに主要駅や商業施設を中心に拡大し、2023年度はスタジアムや大学、空港などの施設にも拡大する予定です。「5G SA」はスマートフォンのご利用に対応し、通信速度*1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*2実現に向け、2023年度に1端末複数スライス制御や無線区間制御の実証実験を予定しています。2024年度にはネットワークスライシングに対応し、用途やサービスにあわせた、5Gならではの柔軟なネットワークの提供をめざしています。

*1 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

*2 5Gネットワークを運用する上でユースケースやビジネスモデルなどのサービス単位でコアネットワークを分割して最適化する技術

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、5Gが実現する高速大容量、高信頼・低遅延、多数接続のさらなる進化(超

高速・大容量、超高信頼・低遅延、超多接続)に加えて、陸上、空、海、宇宙への超カバレッジ拡張、カーボンニュートラル実現のための超低消費電力の実現など、新たな領域への挑戦も行っていきます。

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、異常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

(単位:件)

2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
0	1	1	3

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	<ul style="list-style-type: none"> 設備構造の強化 <ul style="list-style-type: none"> 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) 	  <p>基地局 中継局</p>
	重要通信の確保	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策機器によるエリア復旧 <ul style="list-style-type: none"> 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

災害時の事象など

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

平成30年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

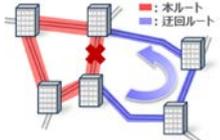


伝送路の多ルート化

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

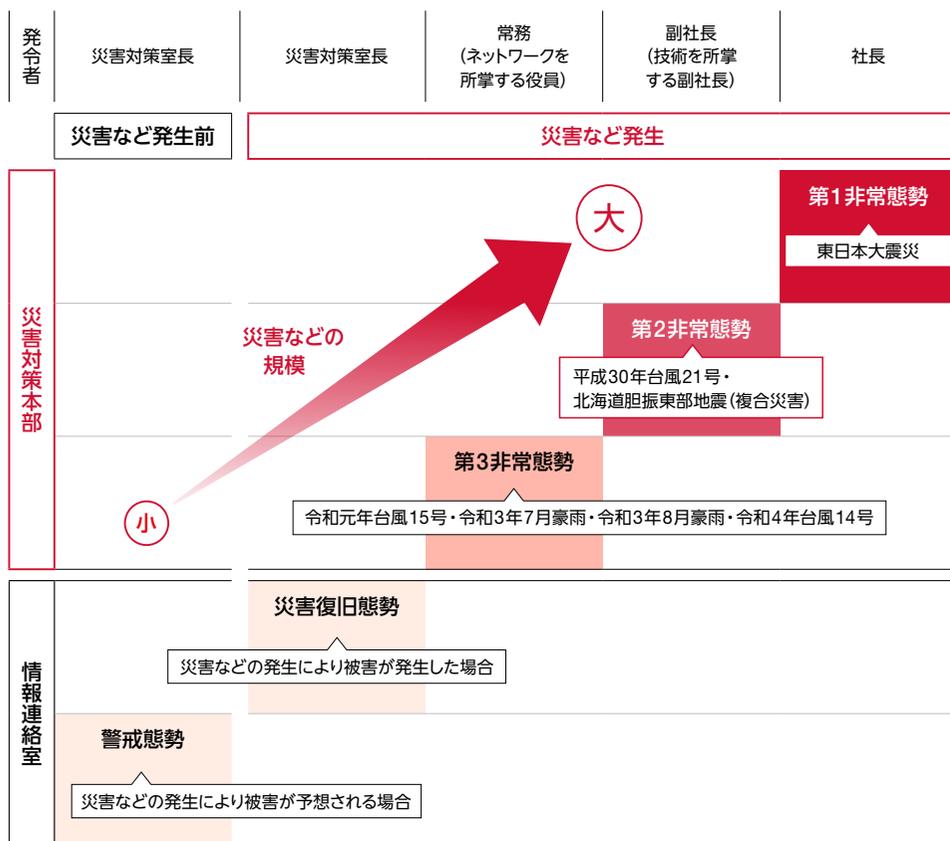


▶ 東日本大震災以降の災害対策投資額 累計 **1,000** 億円以上

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とれるようにしています。この態勢は部門横断的な編成にしており、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。

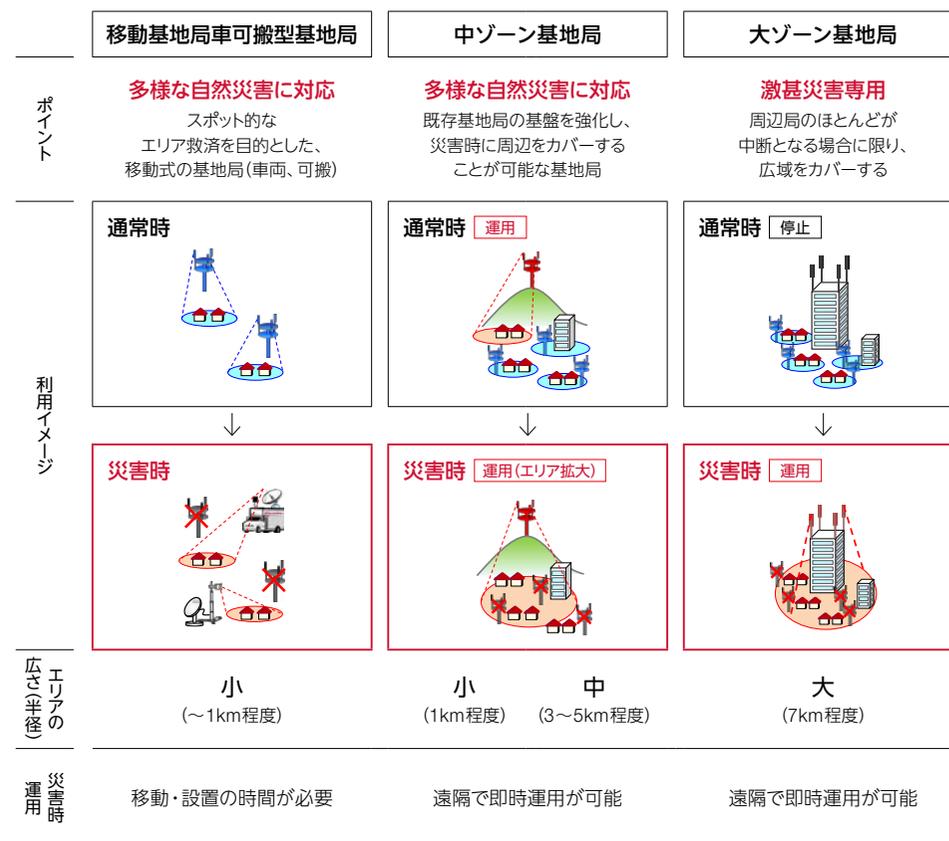
災害時の社内態勢



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



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はじ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局以上の中ゾーン基地局を整備しました。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）しました。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の確保が可能になり、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

令和4年9月台風14号では、河川氾濫や土砂崩れにより伝送路断・停電が発生し、最大540局のサービスが中断しました。応急復旧活動では広域支援により人員・機材を被災エリアに派遣し、移動基地局車や可搬型衛星基地局、移動電源車を活用し、通信設備を復旧させました。

なお、イオン株式会社との「災害時における相互協力に関する協定」を活用し、九州エリアのイオン株式会社駐車場に広域支援車両を駐車しました。また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の設置なども行っています。「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情報収集ができる仕組みを提供しています。

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出をはじめとした「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。

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。 自宅にいます。 避難所にいます。

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おり、健康に悪影響をおよぼすおそれはないと世界的に認識されています。したが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、携帯電話基地局および端末の発する電波の強さが基準値以下という条件を満たしています。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り組んでいます。

☑ 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・研究活動などが行われています。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

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へ説明することの重要性を認識しています。ドコモはホームページにて、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。

☑ 電波による人体への影響と、安全利用のための基準・制度

☑ 電波の安全性に関するドコモや主要機関の見解

—— 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するよう、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。

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

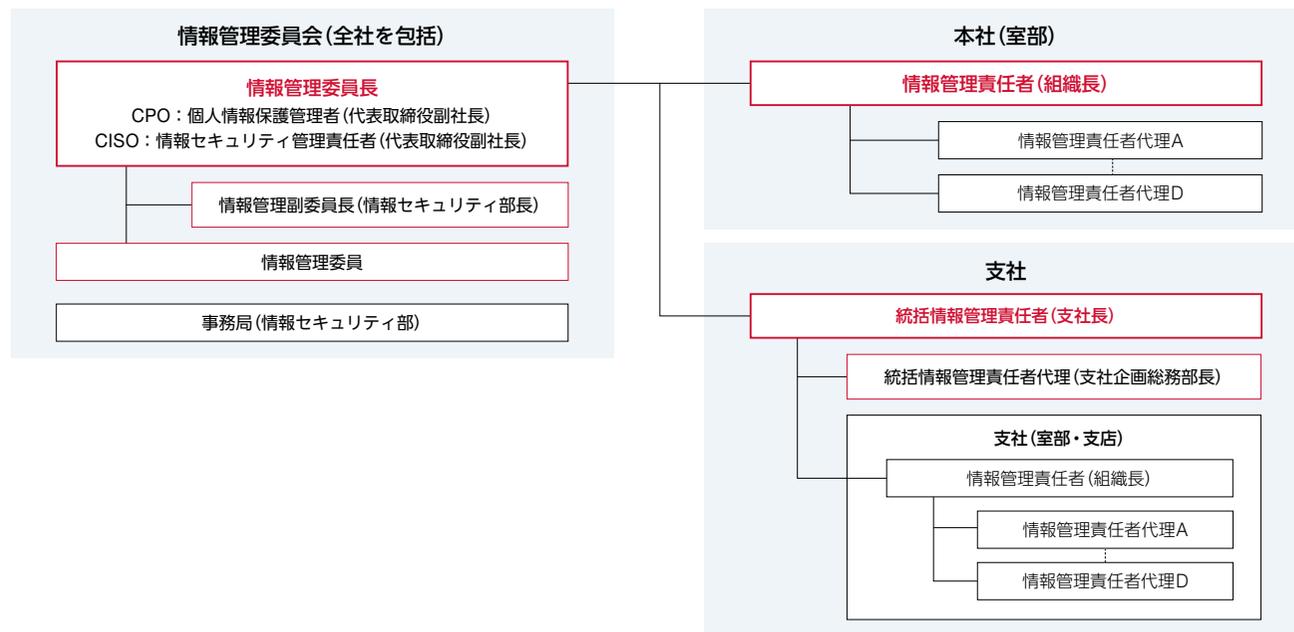
理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築し、保有するすべての情報資産の保護および適切な管理を行っています。

情報インシデントが発生した場合は、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しています。影響度によ

り代表取締役社長を委員長とする委員会を設置し、対応を行います。

また、通信の秘密および職務上知り得た秘密・個人情報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しています。

情報管理体制図



(2023年3月末現在)

具体的なセキュリティ対策

・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。「情報管理研修ガイドライン」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役員、社員、パートナー社員(派遣社員など)にわたり、受講を必須としています。2022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。

・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

2022年度の主な取組み

情報管理については、「個人情報保護法」や各省庁など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。2022年度については継続してサイバー攻撃に備え、訓練を実施し、社内外の体制構築、およ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の構築に取組みました。

社員の意識醸成の一環として、情報セキュリティ管理責任者(CISO)および情報セキュリティ部長から、全社員に向けて、具体的なインシデント事例を交えた注意喚起や再発防止に向けたメッセージを継続的に発信しました。経営幹部に向けては、定期的にサイバー攻撃などの対応状況を報告するとともに、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ラーニングを開講し、情報管理のルールや基本動作等に関して啓発を行いました。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

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捉え、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・公表しています。2019年12月には、パーソナルデータ憲章(P.91)に掲げる行動原則(P.91)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年度は個人情報保護法の改正に伴う改定など随時方針の見直しを行い、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、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月に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。

2022年度、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 (単位: 件)			
2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
0	0	0	1

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きます。

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、お客さまへ配慮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して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

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、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・デザインの思想のもとに、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。

—— プライバシー影響評価(PIA)制度

お客さまの大切なパーソナルデータの活用にあたり、法令順守や安全管理のための体制や制度とともに、「NTTドコモパーソナルデータ憲章」に掲げる行動原則に基づき、プライバシー影響評価(Privacy Impact Assessment (PIA))制度を整備し、運用しています。この制度では、パーソナルデータを利用した施策やサービスの企画段階から、お客さまのプライバシーに配慮しているかを評価し、お客さまのプライバシーの保護に力を入れて取組んでいます。

具体的には、パーソナルデータを利用した施策・サービスを実施するにあたり、プライバシー観点の評価項目について施策・サービス実施部門において評価するとともに、利用するパーソナルデータの性質や利用方法など一定の基準に当てはまる場合には、専門的な諮問機関として社内に設置した「プライバシー影響評価会議(PIA会議)」での評価を実施しています。

評価する際には、「NTTドコモパーソナルデータ憲章」の行動原則に反していないか、お客さまや社会から受容されるかという観点を中心に実施しています。「PIA会議」ではこれまで450件以上のパーソナルデータを利用した施策・サービスを評価し、評価結果を踏まえて必要に応じて見直しや改善などを実施しています。2022年度は、以下事例など合計113件の評価を行いました。

事例1

お客さまの位置情報やサービス利用データを利用し、お客さまのエコ行動を数値化するサービス「カボニューレコード」の提供に際し、データ利用についてわかりやすく説明ができていないか、お客さまの意思反映ができるのかなどの観点で評価を実施しました。

事例2

提供済みの「健康マイレージ」の機能強化に際して、スマートフォンの使用状況など新たなデータを取得・利用するため、データ利用についてわかりやすく説明できているか、お客さま・社会にはどんな利益があるのかなどの観点で評価を実施しました。

📄 プライバシー対策はどうなっているの？

過去4年間のPIA会議付議件数の推移 (単位:件)

2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
93	63	124	113

なお、2022年7月にドコモの法人事業をNTTコミュニケーションズに移管したことに伴い、同社でも「パーソナルデータ憲章」の順守を対外的に宣言するとともに、プライバシー影響評価(PIA)の取組みを導入しています。

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なかで、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を構築するとともに、サイバー攻撃を

想定した訓練や、情報セキュリティ教育を実施するなど情報セキュリティのさらなる強化を図っています。

—— 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、情報管理が適切に行われているかを確認しています。業務委託先については、個人情報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、個人情報保護法令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



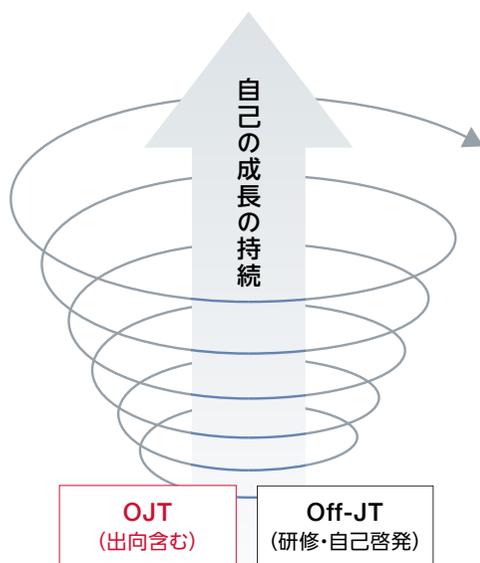
性別、年齢、国籍など属性が異なる多様な人材を企業の成長に活かすダイバーシティ経営を推進しており、社員一人ひとりが属性にかかわらず個人の能力を存分に発揮できる企業風土づくりに取組んでいます。

94	人材戦略	104	ワークスタイルの選択
94	人材の雇用・処遇	108	健康経営
97	人材育成	109	労働安全衛生
101	ドコモの「働き方改革」	111	労使関係
102	ダイバーシティ経営の推進	112	人事データ

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。その確実な実行に向けては、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不可欠です。ドコモでは、人材育成制度を充実させ、適時適切な人材配置を通じて、個人の能力を活かします。

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*の理由によって、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はせず、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、ホームページにてメッセージを発信しています。なお、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436%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の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。2022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。

▶ 2022年度新卒採用の女性比率 **35.3%**

・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り、業績を向上させることです。ドコモでは、全社員に対し業績とキャリア開発について、年1回の評価を実施しています。評価は一次評価者、二次評価者、調整者の3段階で行うことで、公正さを確保しています。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を行える制度があります。

・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してもらうとともに、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・行動の改善につなげています。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、行動できるよう、後押ししています。今後も社員が周囲の評価や意見を謙虚に聞く姿勢を持てる風土づくりを進めていきます。

戦略的な人材採用と登用

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する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しています。なお、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。また、特定のポストやフィールドで活躍したい新卒者向けの採用枠として「ポスト確約型WILLコース」も設けています。

さらに、2023年度よりスペシャリストグレードを創設し、社内外に通用する高度な専門性を有する社員を認定していきます。認定された社員はスペシャリストとしてのキャリア形成を図るとともに、市場価値の高いスキル、業績を有する社員として適正に処遇していきます。

専門人材の採用・認定

▶シニア・プロフェッショナル **5**名(2023年4月現在)

▶ジュニア・プロフェッショナル **117**名(2023年3月末現在*)

* 2023年4月以降はスペシャリストグレード制度へ移行

シニア・プロフェッショナル制度

新たな事業創造に向けて必要な人材

シニア・プロフェッショナル(SP)コース

〈職種別〉

AIスペシャリスト ビッグデータアナリスト
スーパークリエーター マーケター データ分析
UXデザイナー Web/アプリエンジニア
戦略的アライアンス セキュリティスペシャリスト
クラウドスペシャリスト グローバルアーキテクト

〈分野別〉

エンターテインメント
医療・健康
金融・決済
ライフスタイル

社員エンゲージメント調査

ドコモでは、従来働きがい、働きやすさを把握するための社員満足度調査を実施してきましたが、2022年度より新たに「社員エンゲージメント調査」を開始しました。

これは、「人生100年時代」の到来により、個人が自らのキャリアを設計する機運が高まっていることに加え、「リモートワークの定着」により、社員と会社との関係性が見直されつつあるといった背景を踏まえた変更です。

社員と会社の結びつきを強化し、社員エンゲージメントを最大化することで、事業成長・社会への価値提供へとつなげていきます。

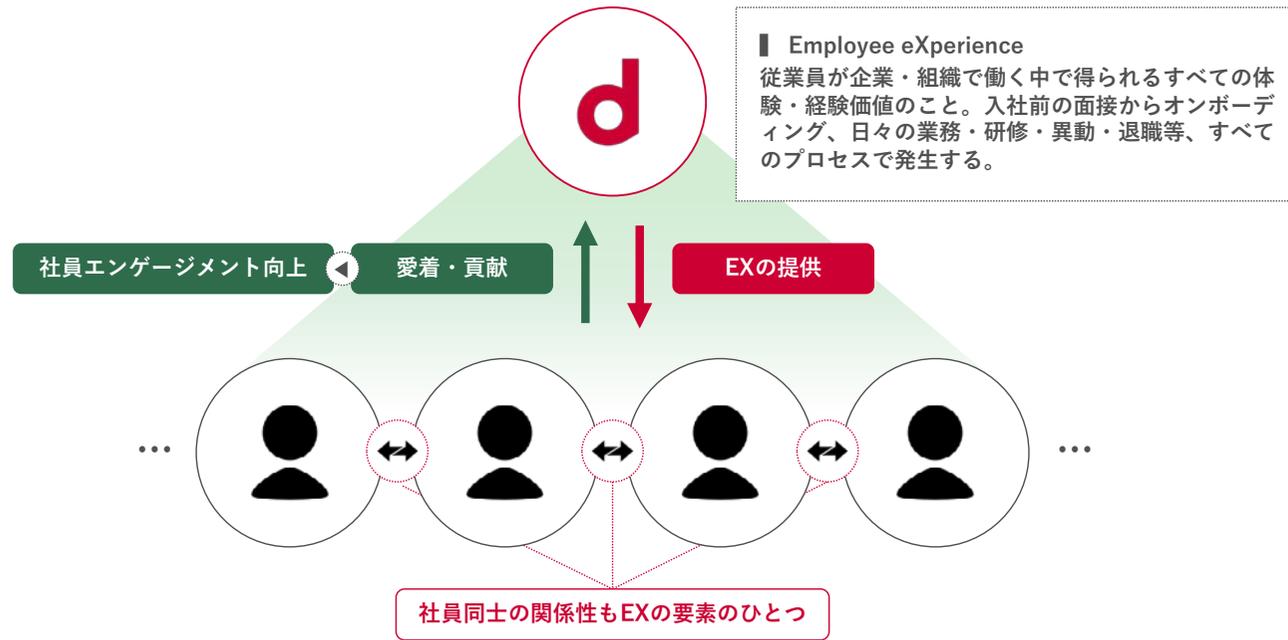
調査フレームとしては、エンゲージメントに関する4つの設問に対する肯定回答率をKPIとし、それらに影響を与えるEmployee eXperience (EX) に関する設問の聴取を通して、課題把握と改善を推進しています。

エンゲージメントに関する4つの設問

- ・当社では、仕事を成し遂げるために求められる以上の貢献をしようという気持ちになる
- ・私は、当社で働くことを誇りに思う
- ・私は、当社を素晴らしい職場として、知人に勧めると思う
- ・私は、仕事を通して個人として達成感を得ている

• Employee eXperience (EX) と社員エンゲージメントの関係

社員エンゲージメントの向上は、「Employee eXperienceの向上」の結果生み出されるものであると考え、EX向上に取り組んでいます。



• 調査結果

2022年度の調査結果は、安全性、コミュニケーション、協力体制、多様性の受容などの「働きやすさ」に関する設問については、社員満足度調査時から高水準を維持しています。

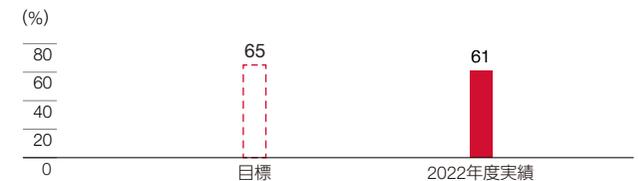
一方で、達成感などの「働きがい」に関連する設問については、まだ取組みの余地がある状況です。

2023年度よりエンゲージメント調査結果については、役員報酬のKPIとし、経営における位置付けを新たにするとともに、各組織での改善の推進に向けて組織目標への設定などの取組みを推進しています。

社員エンゲージメント調査の概要(2022年度)

頻度	年間調査1回(別途四半期調査を実施)
対象会社	ドコモ、ドコモ機能分担子会社11社、NTTコミュニケーションズ・NTTコミュニケーションズグループ会社3社・NTTコムウェア ※ その他のグループ会社は任意取得
手法	原則Webサイトによるアンケート方式(5段階評価)

4KPI平均肯定的回答の結果(貢献意欲、誇り、知人推奨、達成感)



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不可欠です。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」を重視した育成を実現するために4つの取組みを行っています。

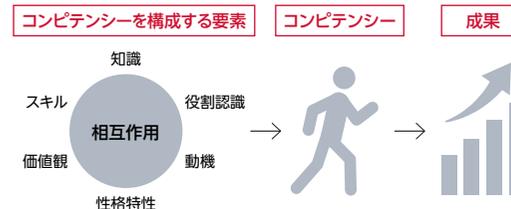
1. タレントマネジメントの導入

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て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に作用しあって、「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可能です。高いコンピテンシーを発揮するという事は、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促しています。



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の見える化と、それに基づいた育成体系の確立を図っていきます。

4. 管理者の育成力強化

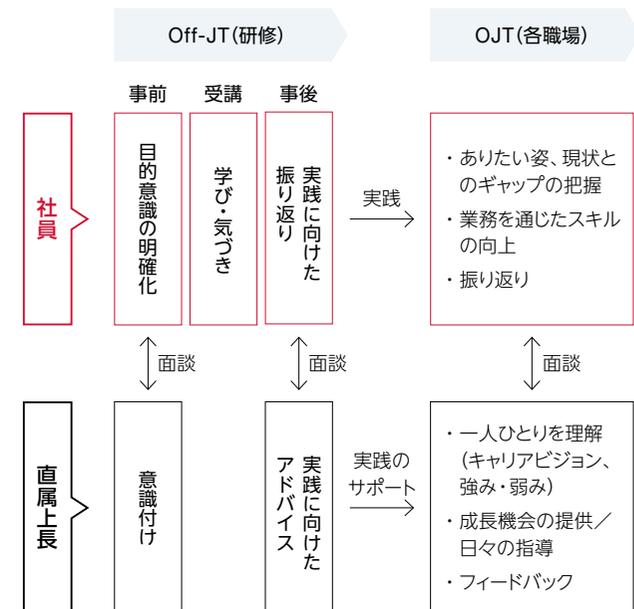
社員が成長するためには、“実業務の中で能力開発を意識する”ことが重要です。従って、管理者による部下へのサポート・フィードバックがカギとなります。各職場での能力開発をサポートしていきます。

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の育成を推進しています。

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リモート型の研修に移行・追加
- ▶ 2021年度 若手社員向けに、OJTとのバランスを考慮した新プログラムを導入

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。

2022年度には資格取得支援を利用した約2,000名が民間および公的資格を取得しました。

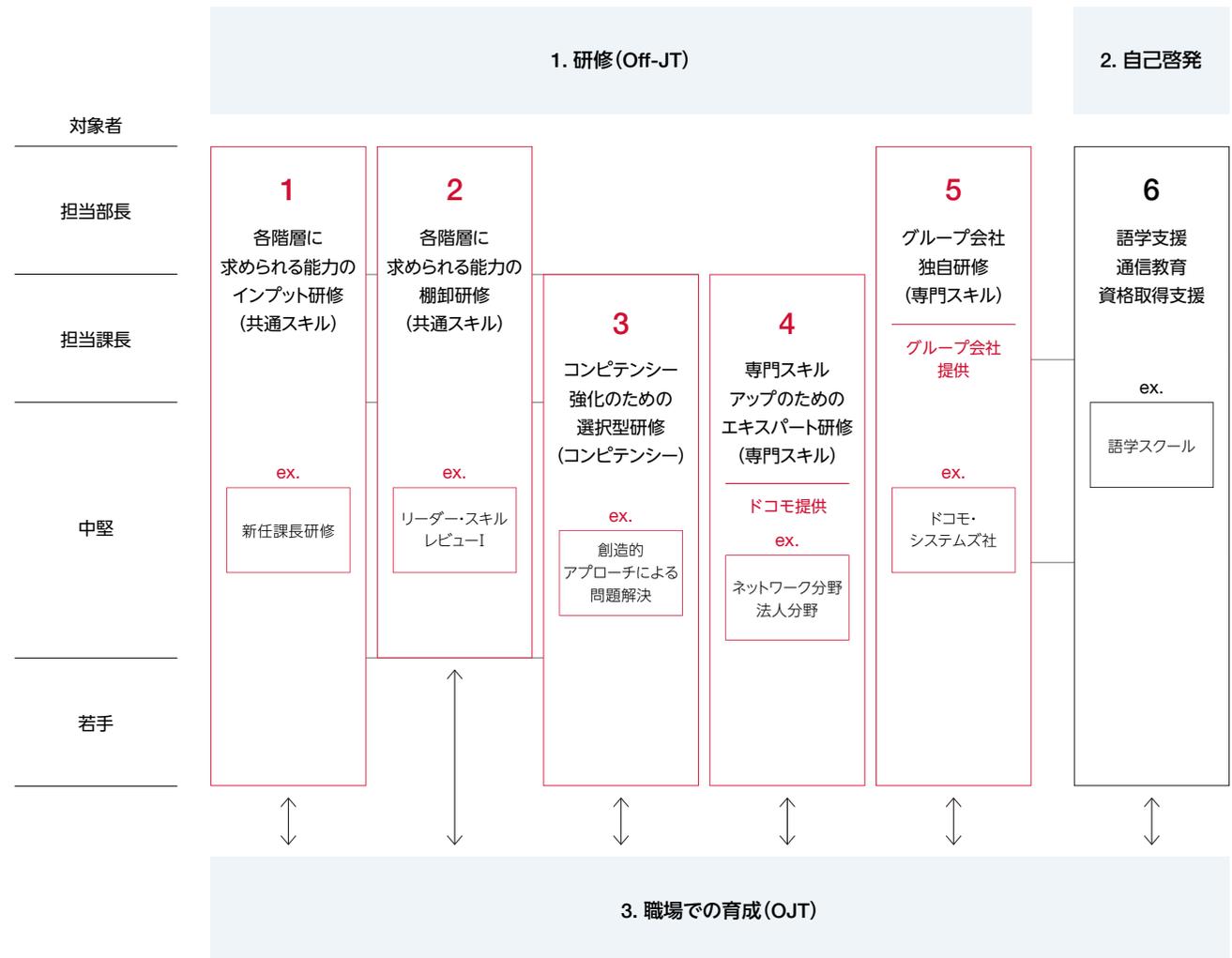
また2022年10月からは資格挑戦支援制度を開始し、支援対象資格が大幅に増加しました。

▶ 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、資格挑戦支援(約630の資格)

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。



2022年度の主な能力開発プログラムの実施状況

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／新任課長／既任課長(任用3年目)／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2,800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1,600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1,200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、個々人の主体的能力開発のための支援制度	約3,400名

対象範囲：ドコモ

研修実施状況

区分	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
研修プログラム(研修プログラム数)	1,175	988	1,192	1,797
一人あたりの研修費用(万円/人)	12.7	9.9	6.9	7.8
一人あたりの研修時間(時間/人)	約40	約29	約34	約45

対象範囲：ドコモ

「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年度には166のポストを用意するなど、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っています。

「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。2022年度は合計13名が合格し、その後ドコモに転籍しています。

社内ダブルワーク制度

所定労働時間の最大20%内で半年間、別部署にて副業を行うことが可能な社内ダブルワーク制度を導入しています。個々のスキルの活用や新たなスキルを磨く機会として、2022年度は89名が制度を利用しました。

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月に開始した「ドコモ出稽古プロジェクト(異業種OJT)」では、パートナー企業との「共創」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45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もと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でき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、管理者層など)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」を実施。2022年度までに累計1,000名以上の修了者を輩出
 - ・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. 95](#))
- ▶ 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展開しています。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。このOJTは、語学力に加え国際感覚・商慣習などの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(2022年度) (単位:名)

区分	人数
留学	4
グローバルOJT	0*

* グローバルOJTはコロナ禍により、2022年度は派遣を中止

・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げています。

キャリア開発の支援

ドコモグループでは、社員が個人の強みを活かしていきたいと働くことと、会社の成長の両方の観点で、社員の自律的なキャリア開発を推進するための施策を強化しています。社員が主体的にキャリアを描くことを学ぶキャリアデザイン研修や、キャリア開発についての情報を得る機会、他者と相談ができる機会などを増やすことで、ありがたい姿の実現へ向けて行動するための支援をしています。

プラチナキャリア・アワードの受賞

ドコモは、株式会社三菱総合研究所が主催する第5回「プラチナキャリア・アワード」において、「優秀賞」である「自己啓発と社員絆の強化」賞を2023年6月に受賞しました。



「プラチナキャリア」とは、長期的視点、自律的学び、社会課題解決の3つを特徴としたキャリア像であり、ドコモは先

進的なプラチナキャリアの形成に取り組んでいる企業のひとつとして表彰されました。

2022年度の主なキャリア支援施策の実施状況

取組み内容	概要・目的
① キャリア面談	2021年度より、年に一度、上長・部下の間でキャリアに関する対話を行う「キャリア面談」を全社員(管理職を除く)対象に実施。社員がめざしたい姿や能力開発について考え上長に伝えることで、キャリア開発を推進。
② キャリアデザイン研修	キャリアデザインの考え方を学びながら、自身のキャリアの振り返りを行い価値観やありたい姿に対する自己理解を深め、キャリアプランを作成する研修を実施。年代別コースと管理職向けに部下のキャリア支援のスキル向上コースも提供。
③ キャリア相談	社内外のキャリアコンサルタント(国家資格保有者)がキャリアの相談に応じる。
④ キャリア座談会	さまざまな分野の社員が登壇者となり自身の仕事について語るオンライン座談会を開催。参加者は各分野の社員のスキルの磨き方や仕事への向き合い方を知ることでキャリア形成へのモチベーションを高め、登壇者は自身のキャリアを見つめ直すきっかけを得るなど、キャリアについて学び合う場となっている。

ドコモの「働き方改革」

ドコモでは、すべての社員がいいきと仕事に臨めるように、2017年度より3つの柱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。

働き方改革の具体的な取組み(重点項目)

取組みの柱	テーマ	行動キーワード	具体的活動
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 ・ リモートコミュニケーション活性化・男性育児休職などの促進・グローバル市場競争力の強化 ・ 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 group) 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) ・ 既存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(復帰後社員と上長) ・ 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 リモートスタンダード組織の導入による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 ・ 感染症対策 ① 新型コロナウイルスワクチン接種、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

働き方改革への取組み

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つの柱に則った働き方改革に取り組んでいます。

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。



* 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

—— 主な能力開発支援プログラム見直し

PRIDE指標ゴールドの認定

ドコモは、LGBTQなどの性的マイノリティに関する企業の取組みを評価する「PRIDE指標」において、2022年11月に最高レベルの「ゴールド」に7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。



—— DIVERSITY CAREER FORUM 2022

ジェンダー・性的指向・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の理解促進の取組みや多様な働き方を支援する制度を紹介しました。



—— 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り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(2023年6月時点) **2.49%**

対象範囲：親会社「ドコモ」、特例子会社「ドコモ・プラスハート」、その他の関係会社「コミュニケーションズ」「コムウェア」「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・サポート」「ドコモ・テクノロジー」「マガシーク」「DearOne」「ドコモビジネスソリューションズ」「NTTPCコミュニケーションズ」「NTTコムオンラインマーケティングソリューションズ」「ドコモ・データコム」「ミナカラ」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者比率15%到達を目標としています。

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*活動をはじめ、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。

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

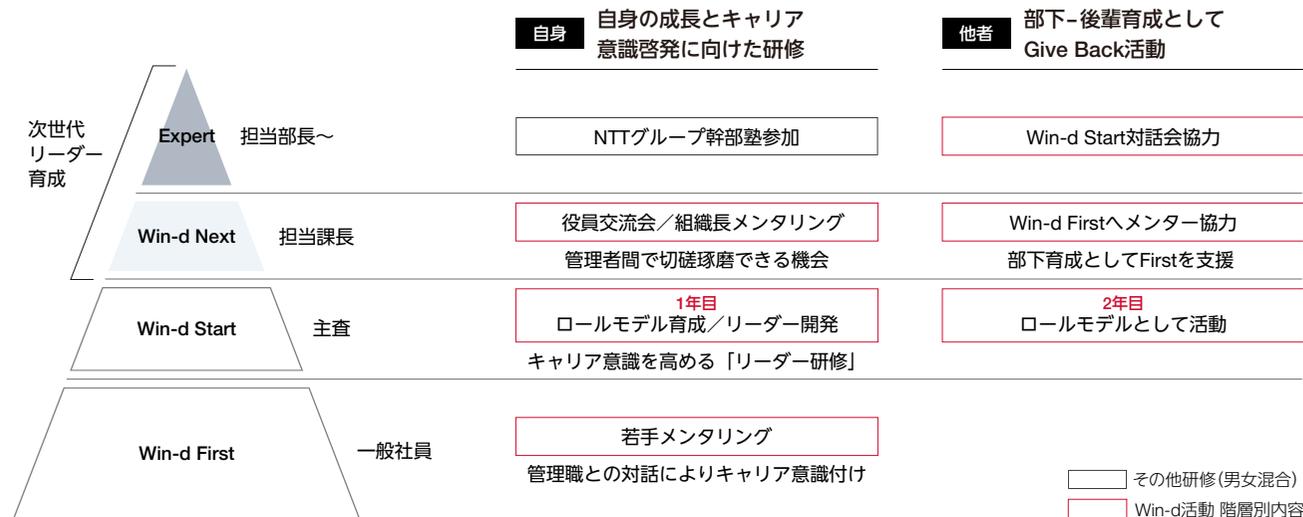
管理職以上に占める女性の割合(ドコモ)

		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
男性	(名)	3,851	3,819	3,715	3,650
	(%)	93.1	92.0	89.3	87.5
女性	(名)	287	332	443	523
	(%)	6.9	8.0	10.7	12.5

年間の新規管理職登用人数とそのうちの女性の人数(ドコモ)

		2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
男性	(名)	256	290	259	305
	(%)	84.8	85.0	69.3	69.5
女性	(名)	46	51	115	93
	(%)	15.2	15.0	30.7	30.5

Win-d活動 階層別内容



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。



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

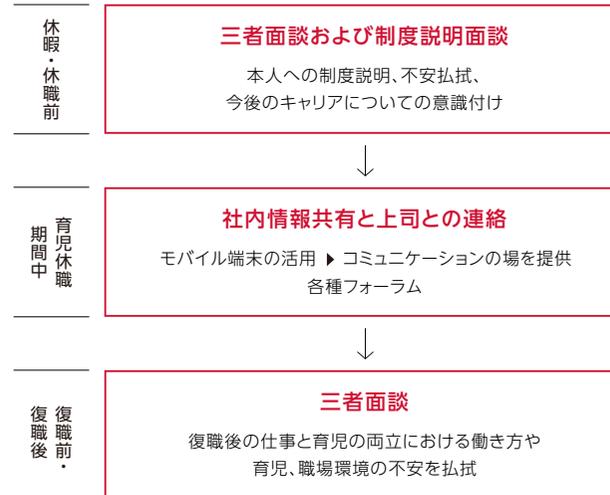
仕事と育児の両立

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ているほか、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

ドコモは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男性育児事由休暇（企業独自の育児を目的とした休暇制度を含む）取得率100%を掲げて取組んだ結果、2022年度実績で取得率が137%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。

福利厚生の実施を図る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も努めています。

福利厚生制度

	内容	2022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画付けを実施	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	556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、2022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」の配布により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。

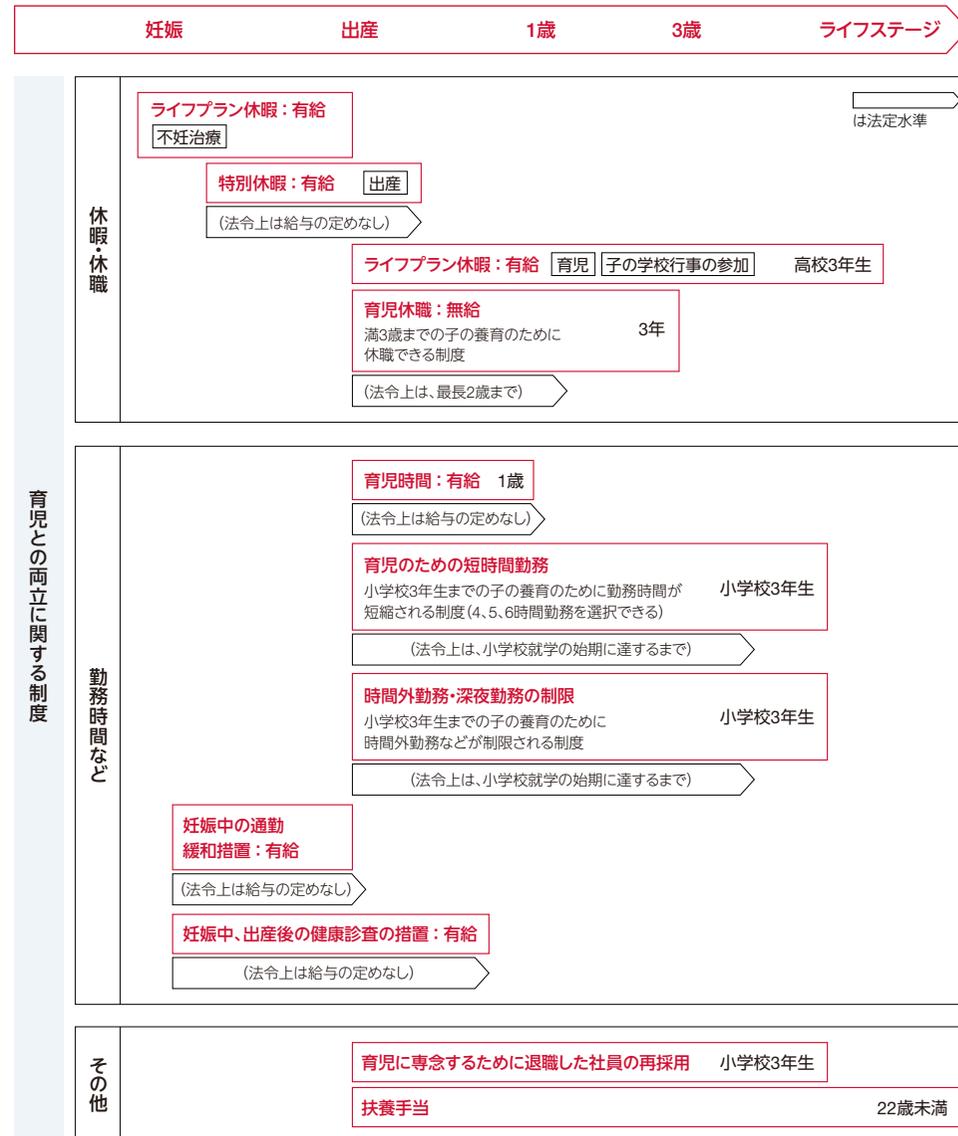
多様な働き方を支援する制度

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、社員が広く活用できる環境を整えています。2020年度以降は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を図り、リモートワークの実施日数制限を撤廃しました。

働き方を自由に選択・設計可能とすることでワークインライフ(健康経営)を推進し、引き続き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に努め、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。

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、子の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



2022年度各種制度の利用状況

(単位:名)

	男性	女性	全体
出産・育児			
出産休暇	—	269	269
育児休職	218	566	784
育児のための短時間勤務	13	724	737
育児のためのスライドワーク	4	31	35
介護			
介護休職	7	7	14
介護のための短期の休暇	7	5	12
介護のための短時間勤務	4	3	7
介護のためのスライドワーク	3	2	5
ライフプラン休暇			
育児	847	413	1,260
介護	361	98	459
ボランティア	42	11	53
再採用			
育児	0	0	0
転勤	0	2	2
介護	0	0	0

対象範囲:ドコモ、機能分担子会社11社

※「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

	利用数
フレックスタイム制	延べ約17,000名
短時間勤務(育児)	約700名
リモートワーク	延べ約22,000名

対象範囲:ドコモ、機能分担子会社11社

※ 2023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。2022年度は450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。

また、パートナーの転勤や育児などのやむを得ない事情以外で退職した社員を対象としたカムバック採用制度も設けています。

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。2022年度は定年退職者1,262名のうち1,037名が制度を利用しました。

対象範囲:ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア、機能分担子会社、連結子会社

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」の推進に取り組んでいます。

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、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

健康課題に対してより実効的な対策の検討、実践にあたり組織横断の体制は不可欠です。

当社は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設け、同部会で健康経営推進PTを構築し、社員の身体と心の健康保持・増進に向けた取組みを推進しています。

社員の健康意識のさらなる向上促進、「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の確保、活力・生産性の向上につなげています。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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斉に導入し、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、2022年度のドコモ・機能分担子会社11社の休業者数は379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。2022年度の研修は、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、社員自身がストレス状況の把握、セルフケアにつなげるとともに、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、社員の体調を自身で把握・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。

ドコモグループ一体での健康増進施策

リモートワーク中心の働き方の浸透に伴い、社員の運動不足、リフレッシュ機会の喪失、生活リズムの変化などが課題となっており、屋内外での運動機会創出を目的にアプリを活用した社員の運動促進を継続実施しています。あわせて、ドコモグループ丸となったオンラインでの運動イベントを開催し、健康増進に取り組んでいます。

今後も社内アスリートとのコラボ施策や組織で取り組む企画などを実施することで、個人の健康増進に加えて社内コミュニケーションの活性化にも取り組んでいきます。

社内の運動イベントイメージ



健康経営優良法人2023

当社の社員の健康に対する取り組みが評価され、「健康経営優良法人2023(大規模法人部門)」において上位法人に選出されホワイト500を認定されました。



労働安全衛生

基本的な考え方

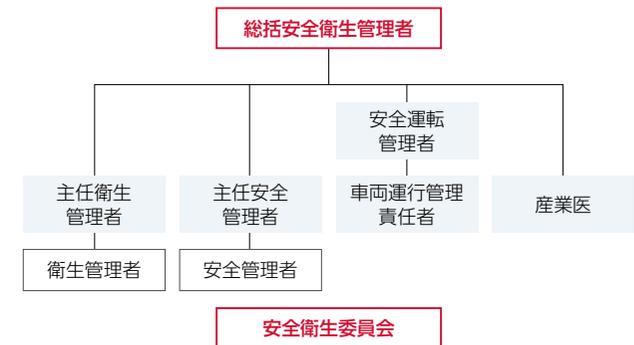
ドコモでは社員などの安全確保および、業務の円滑な運営を目的に、「安全管理規程」を定めています。本規程では、人身事故を防ぐための職場環境整備をするとともに、業務が安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどを定めています。また、社員の健康管理を適正に実施し、業務の円滑な運営に資することを目的に「健康管理規程」を定め、社員の健康管理に配慮しています。

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名以上の労働者が業務にあたる事業場では安全委員会を、常時50名以上の労働者が作業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果たすとともに、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り組み

労働安全衛生の推進

ドコモグループは、社員一人ひとりに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講じています。

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

労働災害発生件数

	2022年度
業務災害件数*1	3件
通勤災害件数*1	26件
休業度数率*2	0.03

*1 対象範囲：ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア、機能分担子会社11社

*2 対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

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組んでおり、労使間における定期的な話し合いの場も設けています。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。

2022年度は重傷・重篤人身事故が6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
 - ― 過去の特殊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

(単位：件)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
人身事故件数 (重傷・重篤)	4	0	7	(3) 6

※ 2022年度の()内は、ドコモ、機能分担子会社11社

※ 協力会社を含む

労使関係

ドコモグループの労使関係

ドコモグループでは、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、よりよい職場づくりに向け取り組むとともに、さまざまな課題を論議する各種委員会を設置し、経営幹部などと労働組合の間で対話の機会を年間複数回設けています。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、ドコモグループ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)

人事データ

社員関連データ(ドコモ)

	2020年度			2021年度			2022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	6,386名	2,047名	8,433名	6,597名	2,250名	8,847名	5,740名	2,163名	7,903名
うち外国籍正社員者数*1	55名	40名	95名	48名	39名	87名	37名	40名	77名
正社員									
平均年齢*1	40.7歳	37.5歳	39.9歳	40.5歳	37.4歳	39.7歳	40.2歳	37.6歳	39.5歳
平均勤続年数(出向受入者除く)*1	17.1年	14.2年	16.4年	16.7年	14.0年	16.0年	15.1年	13.3年	14.6年
平均給与額*2	—	—	8,743,000円	—	—	8,915,000円	9,295,000円	7,208,000円	8,828,000円
平均年間労働時間	1,920.5時間	1,833.5時間	1,886.0時間	1925.4時間	1845.4時間	1900.5時間	1944.6時間	1905.9時間	1934.0時間
平均年間所定外労働時間	267.7時間	217.4時間	250.0時間	294.0時間	247.0時間	277.4時間	304.9時間	263.0時間	293.4時間
採用									
採用者数	444名	185名	629名	456名	231名	687名	583名	254名	837名
新卒採用者数	275名	134名	409名	257名	166名	423名	310名	168名	478名
うち外国籍者数	3名	2名	5名	2名	6名	8名	5名	3名	8名
中途採用者数	169名	51名	220名	199名	65名	264名	273名	86名	359名
うち再採用者数	0名	5名	5名	0名	3名	3名	1名	0名	1名
離職									
離職者数(自己都合退職のみ)	156名	37名	193名	191名	44名	235名	229名	57名	286名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	1.39%	—	—	1.76%	—	—	2.14%

*1 各年度末時点

*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2022年10月)に対する比率は4.36:1。地域別最低賃金(2022年10月):東京都の最低賃金(1,072円/時間)より2,026,080円と算出(21日×1,072円×7.5時間×12か月)。また、給与体系は、男女で同一の体系を適用。なお、2022年度より平均給与額の算出方法を変更しています

初任給(ドコモ)

	月給	最低賃金*2との差
短大卒	235,040円	139.2%
高専卒	235,040円	139.2%
大卒	253,040円	149.9%
修士了	265,040円	157.0%
博士了	340,130円	201.5%

(2023年4月1日現在)

社員関連データ(ドコモグループ)

	2022年度		
	男性	女性	全体
正社員数(出向者を除く)*1*2	33,530名	13,036名	47,151名
うち外国籍正社員者数*2	533名	325名	858名
正社員			
平均年齢*2	43.7歳	39.5歳	42.5歳
平均勤続年数(出向受入者除く)*2	16.1年	10.9年	14.6年
平均年間労働時間	1956.7時間	1986.4時間	1958.4時間
平均年間所定外労働時間	289.2時間	319.0時間	290.9時間
採用			
採用者数	1,260名	544名	1,804名
新卒採用者数	789名	419名	1,208名
うち外国籍者数	10名	8名	18名
中途採用者数	471名	125名	596名
うち再採用者数	4名	1名	5名
離職			
離職者数(自己都合退職のみ)	1,075名	401名	1,476名
離職率(自己都合退職のみ)	—	—	3.17%

従業員の年齢構成(ドコモグループ)*1*2

(単位:名)

	2022年度		
	男性	女性	全体
20代	4,463	2,641	7,104
30代	6,741	3,539	10,280
40代	10,941	4,780	15,721
50代	11,284	2,090	13,374
60代	84	3	87
合計			47,151

*1 海外会社においては男女別社員数の管理を行っておらず、合計値にのみ加算していることから、男女別の合算値とは一致しません

*2 各年度末時点



公正な事業活動

Fair Business Practices



ドコモでは、企業価値を高めていくために、
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。

- 115 人権
- 118 コンプライアンス
- 122 サプライチェーン
- 127 コーポレート・ガバナンス
- 129 リスクマネジメント
- 130 BCP対応

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

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に立ち、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。

- 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)
- 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)
- 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)
- 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・改善を継続的に行える仕組みとします。

(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保護することを約束します。また、窓口へ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。

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

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。2022年度からはEco Vadisなどの外部評価を通し、サプライヤーエンゲージメントの強化にも取り組んでいます。

2011 国連「ビジネスと人権に関する指導原則」

2014 NTTグループ人権憲章
・グローバルポリシー制定

2015 プレアセスメント
・グローバルの情報収集

2016 人権マネジメント調査(国内外のグループ会社)
・グループ各社の人権問題に関する
マネジメント実態を把握

2017 リスク評価(人権インパクトアセスメント)
潜在的な人権インパクトアセスメント
・リスクエリアとリスク指標を数値化
・NTTグループの人権指標を抽出

2018 リスク評価(人権インパクトアセスメント)
顕在的な人権インパクトアセスメント
・インドにおける人権課題の把握

2019 人権マネジメント調査(国内外のグループ会社)〈第2回〉
・当社グループの優先すべき人権課題の特定

2020 人権ダイアログ実施(国内外のグループ会社)
・グループ会社との人権課題の共通理解の醸成

2021 NTTグループ人権方針 制定

2022 サプライヤーエンゲージメントの強化
・サプライヤーと直接対話を通しリスク評価の強化

📄 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、それが妥当なのか改めて確認するため、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およ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。

一次サプライヤーに対しては、「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。2022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、管理下に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、監査等委員で構成しており、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、特別な状況下で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・サービスにおいて子どもの安全を確保するため、キッズケータイや「フィルタリングサービス」(P. 68)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. 75)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. 73)。

加えて「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. 89)。

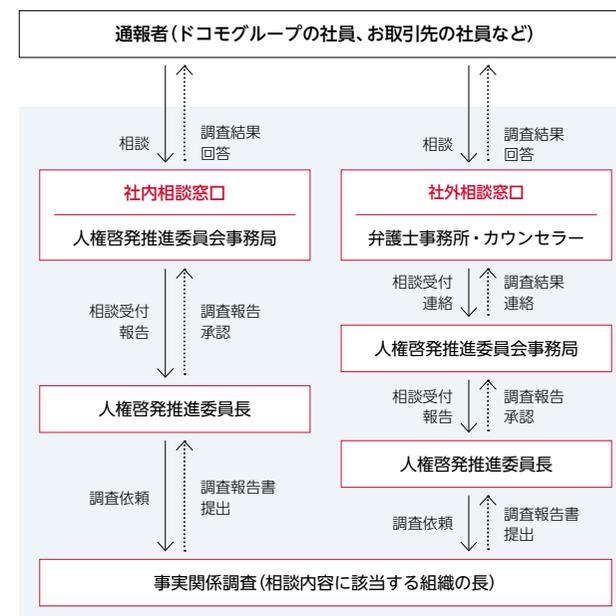
☑ 表現の自由とプライバシーの尊重に関する原則(英語のみ)

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。これらの相談窓口では、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による対応も可能にするなど、社員がより安心して相談できる環境を整えるとともに、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。2022年度の人権に

関する違反件数は12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へ周知の上、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、派遣社員を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も積極的に執り行っています。

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

ドコモグループは、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。2022年度の応募総数は標語が19,903作品、ポスターが95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加盟

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」に加盟し、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て社会啓発につながる活動に取組み、人権の輪を広げています。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ており、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も重視しており、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・交流を図りつつ、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と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。

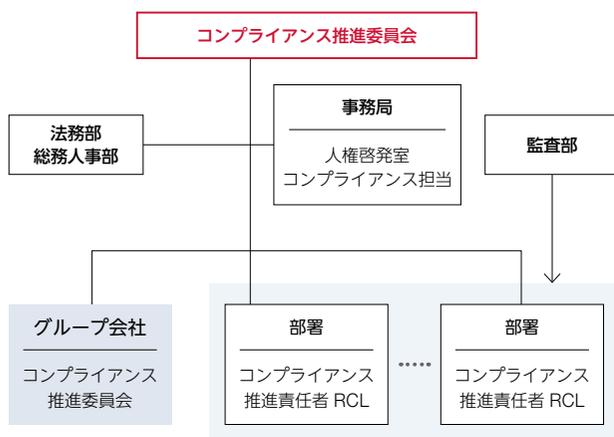
コンプライアンス推進体制

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しており、重要事項は取締役会に報告しています。

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。

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、各窓口相談したことを理由に不利益な取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が、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、必要に応じて調査を行い、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。

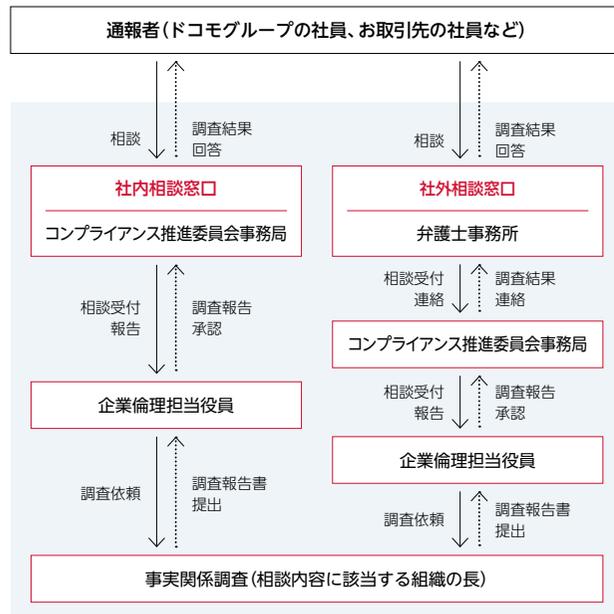
2022年度は39件の相談・通報が寄せられました。コンプライアンス違反の事実が判明した場合、社内規程により懲戒処分の対象としています。

過去4年間のコンプライアンス相談件数の推移

(単位:件)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
コンプライアンス相談件数	103	53	47	39
コンプライアンス違反件数	47	24	17	27
経費などの不正使用	3	2	2	2
ハラスメント	22	11	7	12
そのほかのコンプライアンス違反	22	11	8	13
違反なし	56	29	30	12

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19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、研修後に社員同士のディスカッションを実施し、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図っています。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。

2022年度も新任担当課長などを対象に、ハラスメントにつな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対して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、法令やプライベートも含めたルール、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、これら法令の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NTTグループ社員向けの意識浸透ツールとして新たに作成された「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を構築しており、贈収賄の情報を管理・共有しています。

2022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・お歳暮の時期には、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2022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)

(単位: 件)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
件数	0	0	0	0

ドコモの政治献金の実績

(単位: 万円)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
政治献金額(通信行政)	1,200	1,200	1,000	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規制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、行き過ぎた囲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

関連法令順守のため、毎年継続的に公正競争に関するWeb研修などを実施しています。また、実務上の留意点などをまとめた公正競争マニュアルを作成し、社員向けにイントラネットを通じて公開しています。

そのほか、社内における新規サービスの検討にあたっては、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、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、および販売代理店(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した。その後、携帯電話端末(スマートフォン)のいわゆる「1円販売」といった極端な値引き販売という新たな問題が指摘されてきたとして、2023年2月にも「携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査」について報告書を公表し、携帯電話端末(スマートフォン)単体での収支が赤字となる価格で販売することが独占禁止法上問題となるおそれがあること、販売代理店に対してMNP獲得指標にお

ける高すぎる目標水準を設定することが販売代理店による不当廉売の原因となり得ること、設定する目標水準に関する販売代理店との協議が十分に行われていない場合は優越的地位の濫用となるおそれがあることなどを指摘しています。

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。

* 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承認を得よう規程しています。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図っています。

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し、社員の知的財産への意識向上に役立てています。

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。

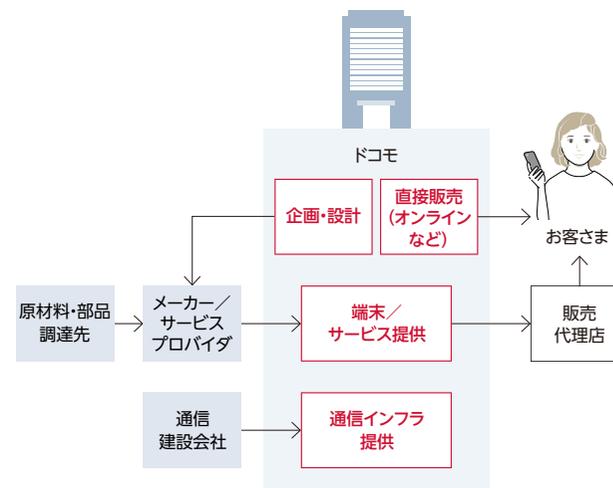
基本的な考え方

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・複雑化の進展により、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・維持に向けて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。そのために、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

NTTグループは、持続可能な社会の実現に向けた取組みを進めていくために、「NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」および「NTTグループグリーン調達基準」を公表しています。また、ドコモでは、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グループ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グループグリーン調達基準
- ✔ 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と定義しており、これらのサプライヤに対して、ガイドラインの運用状況を確認するためEcoVadis*プラットフォームによる自主評価質問票（SAQ）の提出を求めています。2022年度は、対象となる14社から回答を得ました。チェック項目はサステナビリティに関連する4つの領域（環境、労働と人権、倫理、持続可能な資材調達）の影響を含む、財務以外の幅広い項目を網羅しています。

また、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。

* EcoVadis：企業のサプライチェーン全体でのサステナビリティパフォーマンスの向上を目的とした評価機関。これまでに175か国、10万社以上の評価を行っています

サプライチェーンのリスクアセスメント

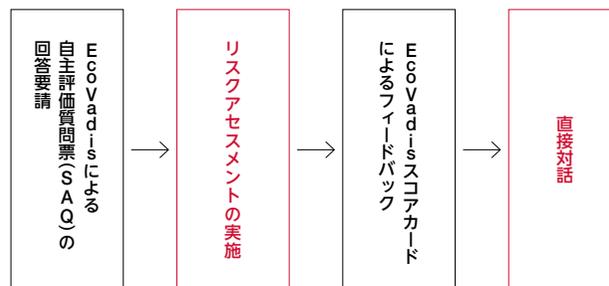
サプライヤに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。毎年、各取引先へ自主評価質問票 (SAQ) を配布し回答いただいておりますが、2022年度からはEcoVadis プラットフォームによるSAQの提出を依頼し、自主評価質問票 (SAQ) を配布し、回答していただく方法に変更しました。EcoVadisより発行されるスコアカードによるフィードバックにて、回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員との直接対話を通じて状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2022年度もサステナビリティ上の高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。

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 (2022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。

2021年度に引き続き、2022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際に、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。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直接対話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年と2022年は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ため、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、遠隔でも安全の見守りを行う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、2022年度は113件の提案があり、うち77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。

2023年3月末時点でドコモの製品・サービスの専門店であるドコモショップは全国に2,160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て適正な契約を結び、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

2022年度は電話での注文完結や、ビデオ会議システムを利用したオンライン接客受付をすることにより、店頭稼働の削減に取組んできました。2023年度に入り、コロナ5類指定後のお客さまの活動量を受け、予約なしのお客さまの受付も促進し、より幅広いニーズにお応えできるようになりました。既存の取組みを推進、改善し、店頭稼働削減にも継続的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からも行っています。

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

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94%を超えており、最上位の資格についても約13%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、モチベーションの向上にもつながります。

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年度以降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、今後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. 69)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。2023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 2,096店舗
- ▶ 店内スペース(車いす動線)の確保 2,087店舗
- ▶ 障がい者用駐車スペース 1,782店舗
- ▶ 車いす対応トイレ 1,937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621店舗(2023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。2022年度は全国で約3,500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を実施しました。

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2023年3月末現在、太陽光発電システムを323店舗に設置しています(ドコモの災害対策 P. 84)。



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。

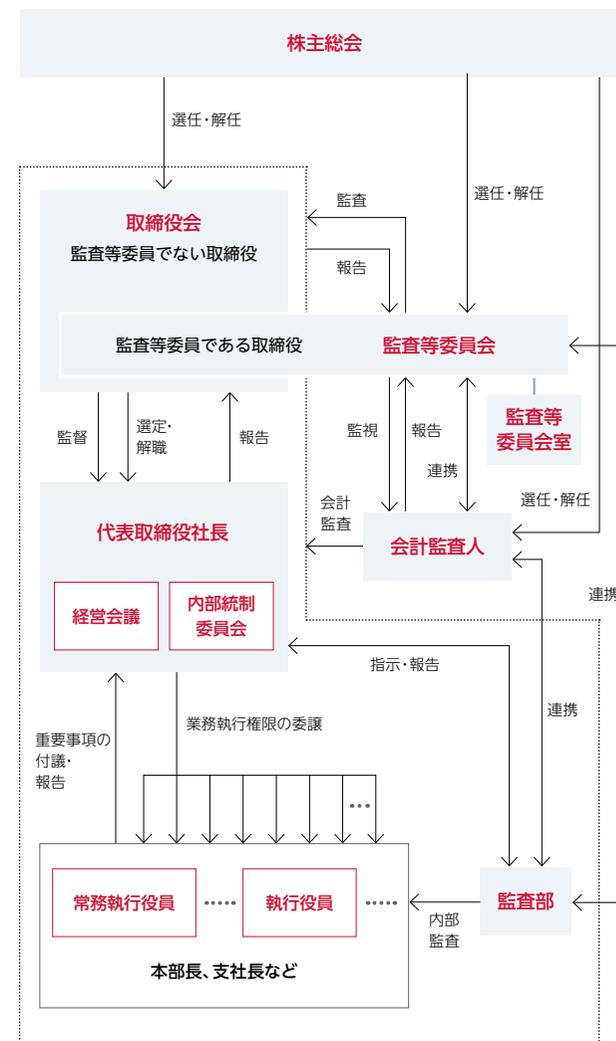
監督機能については、社外取締役を複数名選任するとともに、その能力・見識を十分に発揮できるよう、取締役会議案の事前説明の充実や、代表取締役・社内役員との定期的な会合の設定など支援体制を整備し、取締役会の監督機能を強化しています。監査機能については、常勤者を含む監査等委員が取締役会等の重要な会議に出席するほか、監査等委員会が会計監査人や監査部などとも連携して、取締役の職務執行状況に関して実効性の高い監査を実施することで、経営の健全性の確保を図っています。

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。2023年6月末現在のドコモの女性役員比率は、17.5%です。

取締役の構成(2023年6月末現在) (単位:名)

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



(2023年6月末現在)

取締役の状況

監査等委員でない取締役(2023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(2023年6月末現在)

氏名	地位および役職
白川 貴久子	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、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に改善していくために、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・構成などは適切であり、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、選任などおよび報酬など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。

役員の多様性

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出し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を含む多様性を考慮

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

した構成としています。なお、2023年6月末現在、取締役
に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
するという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。

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ています。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
クマネジメントを実施しています。

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、内部監査やサポートを実施しています。

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。

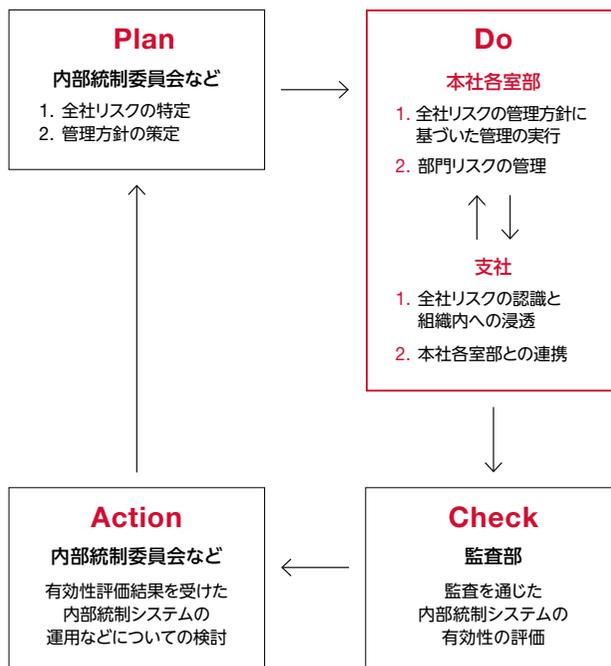
リスク管理文化の醸成と拡大

「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て、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しています。これにより、新興リスクなどにも予防的に対処することを可能にしています。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するようにしています。

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し、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

災害発生時の通信ネットワークの確保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で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(大ゾーン・中ゾーン基地局の展開など)を構築するとともに、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. 84)

また、社員やその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

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

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	16	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	24, 25	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	25, 32-35	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	25	
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	27	https://group.ntt.jp/environment/management/guideline/pdf/guidelinever9.pdf
	ドコモ環境会計ガイドライン	31	
	循環型社会の形成 基本的な考え方	40-42	
生物多様性	建物グリーン設計ガイドライン《NTTドコモ解説版》	41	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/csr/ecology/environ_management/guideline/guideline.pdf
	生物多様性の保全 基本的な考え方	42	
グリーン調達	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	44	
	NTTドコモグリーン調達基準	28	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 基本的な考え方	50	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 基本的な考え方	81	
	エリア構築基本方針	82	
	ドコモの災害対策	84	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/disaster/
	NTTグループ防災業務計画	85-87	https://group.ntt.jp/disaster/plan/pdf/NTTbousai.pdf
お客さま	電波の安全性 基本的な考え方	87	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/network/radio/index.html
	ドコモの製品・サービスへの責任 基本的な考え方	66	
	お客さま満足 基本的な考え方	71	https://www.docomo.ne.jp/support/cs_promotion/

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
人材・労働慣行	人材の雇用・処遇 基本的な考え方	94	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/about/management/employee/index.html#p01
	人材育成 基本的な考え方	97	
	ドコモの「働き方改革」 基本的な考え方	101	
	ダイバーシティ経営の推進 基本的な考え方	102	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/diversity/index.html
	ワークスタイルの選択 基本的な考え方	104	
	健康経営 基本的な考え方	108	
	労働安全衛生 基本的な考え方	109	
人権	NTTグループ人権方針	115	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	116	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/humanrights/
サプライチェーン	NTTドコモグループ調達基本方針	123	https://www.docomo.ne.jp/corporate/disclosure/procure/
	NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン	123	
	NTTグループグリーン調達基準	123	
	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	123	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	123	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
コミュニティ	通信建設業者に対する考え方	125	
コミュニティ	社会貢献の取組み 基本的な考え方	74	

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 基本的な考え方	127	
リスクマネジメント	リスクマネジメント 基本的な考え方	129	
	内部統制システムの整備に関する基本方針	129	
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	88-89	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/security/
	プライバシーポリシー	88, 90-92	https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/
	NTTドコモパーソナルデータ憲章	90-91	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	118, 121	https://www.docomo.ne.jp/corporate/about/group_ethic/index.html
	コンプライアンス 基本的な考え方	118	
	反社会的勢力との関係遮断に関する対応方針	122	
	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	121	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	120-121	
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	36
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	36
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	36-39
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	32-39
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	32-35, 37-39
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	36
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	36
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	36, 129-130
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	32-35, 39-40
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	29
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(2022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	25, 27, 29, 32-35, 39-40

GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

NTTドコモグループは、GRIスタンダードを参照し、当該期間(2022年4月1日～2023年3月31日)について、本GRI内容索引に記載した情報を報告します。

GRI 1: 基礎 2021

GRI 2: 一般開示事項 2021

開示事項		掲載場所
1. 組織と報告実務		
2-1	組織の詳細	2 Web: 支社
2-2	組織のサステナビリティ報告の対象となる事業体	2
2-3	報告期間、報告頻度、連絡先	2
2-4	情報の修正・訂正記述	31, 40
2-5	外部保証	139
2. 活動と労働者		
2-6	活動、バリューチェーン、その他の取引関係	2, 122-126 Web: 会社概要 Web: プレスリリース
2-7	従業員	112-113 Web: 会社概要
2-8	従業員以外の労働者	-
3. ガバナンス		
2-9	ガバナンス構造と構成	14-15, 25-26, 117, 127-129
2-10	最高ガバナンス機関における指名と選出	128-129
2-11	最高ガバナンス機関の議長	127-129
2-12	インパクトのマネジメントの監督における最高ガバナンス機関の役割	7, 14-15, 19, 116-118, 127-130
2-13	インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	14-15, 25-26, 88, 117, 129-130
2-14	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	14-15, 127, 129
2-15	利益相反	122
2-16	重大な懸念事項の伝達	14-15, 88, 116-117, 119-120, 123
2-17	最高ガバナンス機関の集会的知見	-

開示事項		掲載場所
2-18	最高ガバナンス機関のパフォーマンス評価	128
2-19	報酬方針	-
2-20	報酬の決定プロセス	-
2-21	年間報酬総額の比率	-
4. 戦略、方針、実務慣行		
2-22	持続可能な発展に向けた戦略に関する声明	4
2-23	方針声明	16, 115-116, 118-121
2-24	方針声明の実践	115-118
2-25	マイナスのインパクトの是正プロセス	115-117, 119-120, 129-130
2-26	助言を求める制度および懸念を提起する制度	118-120
2-27	法規制遵守	28, 90, 117
2-28	会員資格を持つ団体	-
5. ステークホルダー・エンゲージメント		
2-29	ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ	17, 19, 74-76
2-30	労働協約	111

GRI 3: マテリアルな項目 2021

開示事項		掲載場所
2. マテリアルな項目に関する開示事項		
3-1	マテリアルな項目の決定プロセス	17-18
3-2	マテリアルな項目のリスト	17
3-3	マテリアルな項目のマネジメント	17, 21-22, 25-27, 43-44, 50, 66, 74-75, 81, 84-85, 88, 94-95, 97, 102, 109-110, 115-126, 128-130

GRI 200: 経済

開示事項		掲載場所
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	5, 12, 74, 112-113
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	36-39
201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	107
201-4	政府から受けた資金援助	—
GRI 202: 地域経済でのプレゼンス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)	112-113
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	74-76
203-2	著しい間接的な経済的インパクト	57-58
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	121
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	22, 101
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	22, 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	12, 121-122
GRI 207: 税金2019		
207-1	税務へのアプローチ	—
207-2	税務ガバナンス、管理、およびリスクマネジメント	—
207-3	税務に関連するステークホルダー・エンゲージメントおよび懸念への対処	—
207-4	国別の報告	—

GRI 300: 環境

開示事項		掲載場所
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	40-42
301-3	再生利用された製品と梱包材	21, 27, 40-42

開示事項		掲載場所
GRI 302: エネルギー2016		
302-1	組織内のエネルギー消費量	29-30
302-2	組織外のエネルギー消費量	21, 27
302-3	エネルギー原単位	—
302-4	エネルギー消費量の削減	29
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	21, 27
GRI 303: 水と廃水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	30
303-4	排水	—
303-5	水消費	30
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	46-47
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	44-45, 46-47
304-3	生息地の保護・復元	47-48
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)	29,40
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	29,40
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)	29
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	21, 29,40
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	40-42
306-2	廃棄物関連の著しいインパクトの管理	27, 40-42
306-3	発生した廃棄物	30
306-4	処分されなかった廃棄物	27, 40-42
306-5	処分された廃棄物	30

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

開示事項		掲載場所
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	122, 124-125

GRI 400: 社会

開示事項		掲載場所
GRI 401: 雇用2016		
401-1	従業員の新規雇用と離職	112-113
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	106-107
401-3	育児休暇	104, 106-107
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	—
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	108, 109-110
403-2	危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	108-110
403-3	労働衛生サービス	108-110
403-4	労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	81-82, 108-110
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	108-110
403-6	労働者の健康増進	108-110
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	109-110
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	109-110
403-9	労働関連の傷害	110
403-10	労働関連の疾病・体調不良	110
GRI 404: 研修と教育2016		
404-1	従業員一人あたりの年間平均研修時間	99
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	97-101
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	94-96
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	22, 94, 102-103, 112-113, 127-129
405-2	基本給と報酬総額の男女比	112-113
GRI 406: 非差別2016		
406-1	差別事例と実施した救済措置	22, 115-118

開示事項		掲載場所
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	111, 115-118, 122-124
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
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	21-22, 19, 74-76
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	122-124
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	121
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	66-68
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	66-68, 73-74
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	21, 89-90

SASBサステナビリティ開示項目一覧

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。

サステナビリティ開示トピックおよび会計メトリクス

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	29
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	89-92
	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き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	90
	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	88-89
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	40-42
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き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	82-83, 85-86
	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	84

独立第三者の保証報告書



独立第三者の保証報告書

2023年9月19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 2023」掲載の2022年度における、女性管理者比率（2023年3月末時点）12.5%、女性役員比率（2023年6月末時点）17.5%、男性育児事由休暇取得率137%、障がい者雇用率（2023年6月時点）2.49%、社員一人あたりの研修費用118千円、温室効果ガス排出量（スコープ1）52.4千t-CO₂、（スコープ2）1.19百万t-CO₂、（スコープ3カテゴリ1,2,3,4,5,6,7,11,12,13,14計）5.33百万t-CO₂、再生可能エネルギー由来の電力使用量（率）1.21 TWh（30.2%）、グリーン5G比率23.5%、廃棄物排出量39.4千t、水使用量1.24百万m³（以下、総称して「パフォーマンス指標」という。各パフォーマンス指標のパウンダリーは「サステナビリティレポート 2023」に記載）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