

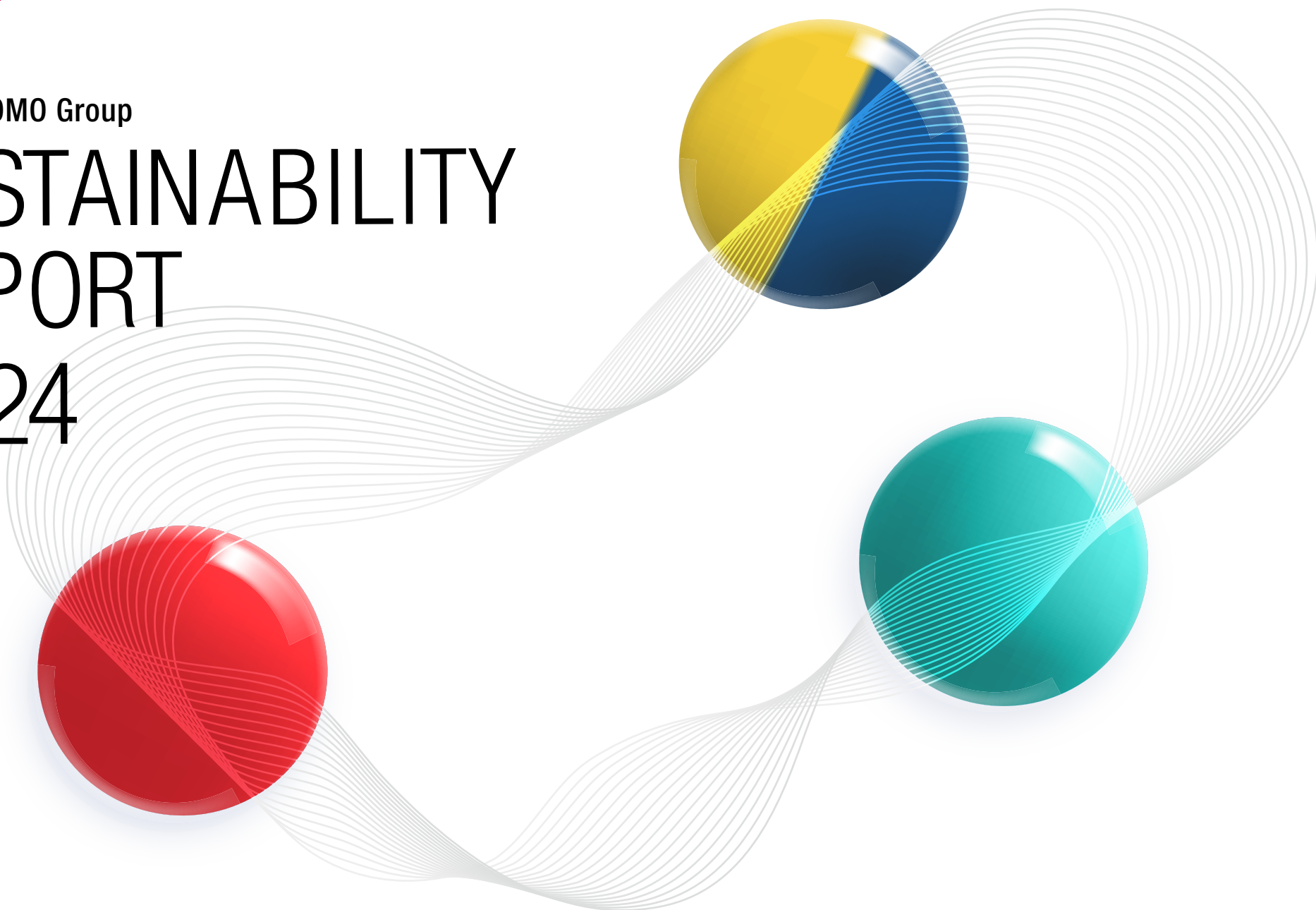
つなごう。驚きを。幸せを。

^{NTT}
docomo

NTTドコモグループ

NTT DOCOMO Group

SUSTAINABILITY REPORT 2024



CONTENTS

— ドコモのビジョン	3	— 研究開発・イノベーション	54	— 多様な人材・社員の働きがい	96
トップメッセージ	4	研究開発とイノベーションの推進	55	CHOインタビュー	97
数字で見るドコモ	5	オープンイノベーションの推進	58	「人的資本経営」の推進	99
特集	6			人的資本KPI	100
ドコモの企業理念	9	— お客さま・地域とのエンゲージメント	64	動的人材マネジメントの実現	102
ドコモグループビジョン	10	製品・サービスへの責任	65	人材の雇用・採用	103
ブランドスローガン、ブランドステートメント	11	子ども、シニア、障がいのある方への配慮	67	自律的キャリア開発	105
ドコモグループ行動原則	12	お客さま満足	70	ダイバーシティ経営の推進	109
ドコモグループの中期戦略・経営目標	13	お客さまへの働きかけ	72	働き方改革・ワークスタイルの選択	112
		社会貢献の取組み	73	健康経営	116
— ドコモのサステナビリティ	14	ドコモの被災地支援	76	労働安全衛生	117
CSuOメッセージ	15	NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド (MCF)	77	労使関係	119
サステナビリティ推進体制 (ガバナンス)	16			外部からの評価	120
リスク管理	18	— 安心・安全でレジリエントな社会	78	人事データ	121
戦略	19	ネットワークサービスの提供	79		
指標と目標	23	ドコモの災害対策	82	— 公正な事業活動	123
		電波の安全性	85	人権	124
— 地球環境保全	25	情報セキュリティ・プライバシー保護	86	コンプライアンス	127
環境ビジョンとアクションプラン	26	生成AIへの対応	94	サプライチェーン	131
環境マネジメント	27			コーポレート・ガバナンス	136
環境データ	31			リスクマネジメント	139
気候変動への対応	34			BCP対応	140
TCFD提言への対応	38				
循環型社会の形成	44			— 付表	141
生物多様性の保全	46			ESG方針一覧	142
TNFD提言への対応	48			TCFD提言に沿った開示先一覧	144
				GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引	145
				SASBサステナビリティ開示項目一覧	148
				独立第三者の保証報告書	149



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、2023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、ドコモのホームページで報告しています。財務情報については、IR情報にて公開しています。

IR情報

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2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日)
一部は2023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(2024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、「NTTコミュニケーションズ」「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、「NTTコムウェア」「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・レポーティング・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」
- ・TCFD最終報告書
- ・TNFD提言 β版 v0.4

▶ 発行時期

2024年11月(前回2023年9月発行、次回2025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 docomo_sustainability@ml.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。

コンシューマ通信事業

- ・個人向け通信サービス(5G・LTE等携帯電話サービス、光ブロードバンドサービス、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

- ・金融決済サービス
- ・コンテンツライフスタイルサービス(動画・音楽・電子書籍等配信サービス・ドコモでんきなど)
- ・マーケティングソリューション
- ・あんしん系サポート(ケータイ補償サービスなど) など

その他の事業(法人通信など)

- ・法人向け通信サービス(5G・LTE等携帯電話サービス、ユビキタスサービス、衛星電話サービス、光ブロードバンドサービス、国際サービス)
- ・各サービスの端末機器販売
- ・オフィスリンク など

□ 会社概要

ナビゲーションボタンの説明



目次へ



直前のページへ



外部サイトへ

[P.123]

レポート内の
関連するページへ

DOCOMO's Vision

ドコモのビジョン

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。

[トップメッセージ →](#)[数字で見るドコモ →](#)[特集 →](#)[ドコモの企業理念 →](#)[ドコモグループビジョン →](#)[ブランドスローガン、ブランドステートメント →](#)[ドコモグループ行動原則 →](#)[ドコモグループの中期戦略・経営目標 →](#)

TOP MESSAGE

豊かで幸せな未来。 サステナブルな社会。

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長

前田 義晃

私たちドコモグループの存在意義は、社会を豊かにしていくことにあります。ドコモグループは創業以来、通信技術を進化させ、その進化に基づきさまざまな仕組みやサービスを生み出し、社会を豊かにすることをめざしてまいりました。そして、人と人、人とモノ、人と社会、企業と社会など、新しいつながりを生み出し、育み、その価値を社会に、世界中に広げていけるような会社でありたいと考えています。その思いを込めて、このたび「テクノロジーと人間力で新しいつながりを生み、心躍る価値創造で、世界を豊かに、幸せに。」というグループビジョンと、「つなごう。驚きを。幸せを。」というスローガンを掲げました。また、行動原則もアップデートを行い、社員一人ひとりが「当事者意識」「リスペクト」「チャレンジ」をキーワードとして自主・自律的に行動し「人間力」を発揮することで、社会の未来のために驚きと幸せを生み出し続けるドコモグループを創っていききたいと考えています。

豊かで幸せな未来をめざすことは、同時に社会の持続可能性の向上に貢献していくことであり、それが私たちの使命です。2021年に策定した中期戦略においては、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行うとともに、サステナビリティ課題への取組みを事業運営と一体的に推進することを明確にしています。そして、2022年に定めた「サステナビリティ方針」において特定した、「環境」「社会」「人材」「公正」の各分野の重要課題（マテリアリティ）に対し、さまざまな事業や社会貢献活動を通じて、ドコモグループ一丸となって解決に取り組んでいます。

ドコモグループでは、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」に続き、2040年までにサプライチェーン全体で温室効果ガス排出量を実質ゼロにする「2040年ネットゼロ」を2023年11月に発表しました。また、「自然

と共生している未来の実現」に向け生物多様性への取組みを事業と一体で進めるため、2023年9月にTNFD（自然関連財務情報開示タスクフォース）レポートを公開しました。さらに、ケータイリサイクルなど資源循環型社会を実現する取組みも積極的に行っています。また、障害者差別解消法の法改正を踏まえた合理的配慮の提供や、「スマホ・ネット安全教室」をはじめとするサステナスクールの活動など、お客さま一人ひとりの声に耳を傾け、考え、社会問題の解決に貢献していきます。

私たちは、サステナブルな社会を実現するため、これからもテクノロジーと人間力でイノベーションをリードしつづけて、世界中のパートナーのみなさまに対するリスペクトを持ち、さまざまな挑戦をつづけていきます。



数字で見るドコモ (2023年度実績)

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」で成長と事業ポートフォリオの変革に向けて各事業で取り組んでいます。

コンシューマ事業*

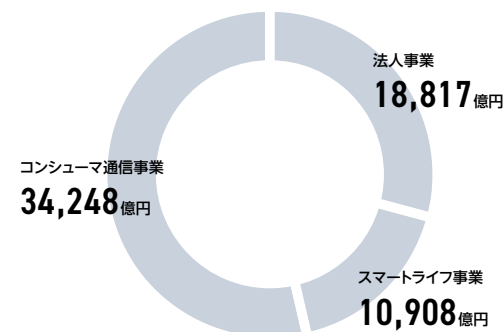
- ・金融・決済やマーケティングソリューションなどの注力分野のオーガニックな事業成長に加え、M & Aによる非連続な成長の取組み
- ・最適なサービスミックス提案を通じて、お客さま体験の向上により収益や顧客基盤を拡大
- ・環境変化や災害に強いネットワークの構築に向けた取組みの加速

法人事業

- ・先進技術を活用したソリューション・サービスの展開による大企業のお客さま向けビジネスの拡大
- ・モバイル+ソリューションによる地域・企業の課題解決支援による中堅・中小企業のお客さま向けビジネスの拡大

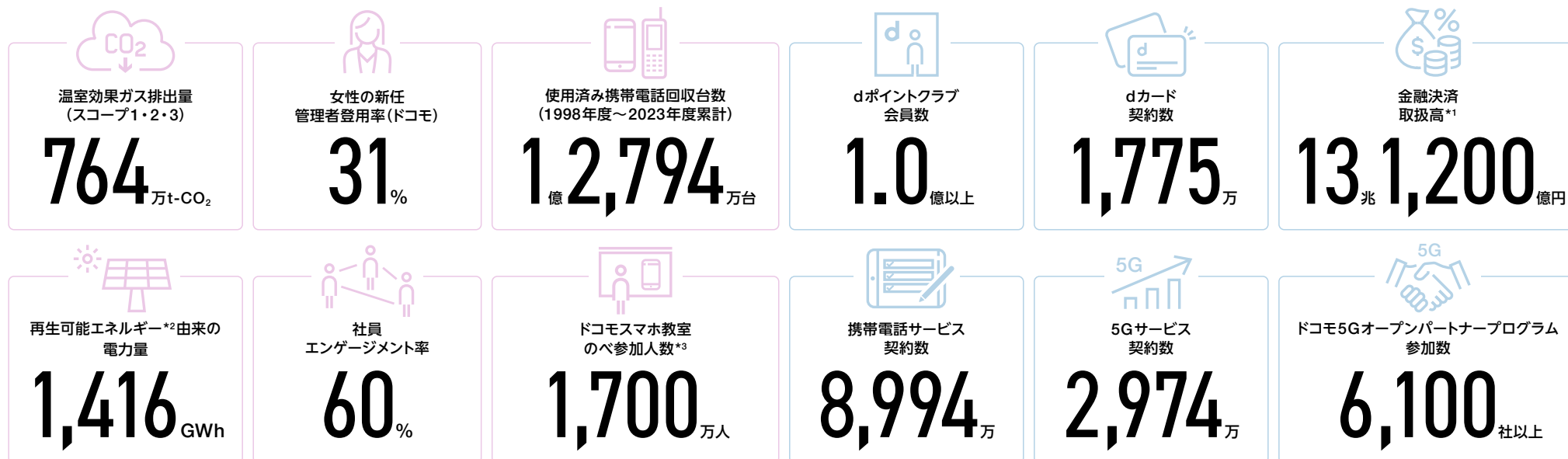
* コンシューマ事業：スマートライフ事業+コンシューマ通信事業

セグメント別営業収益



営業収益	営業利益	従業員数
61,400億円	11,444億円	51,061人

☐ グループ各社



*1 金融決済取扱高：クレジットカード・バーコード決済など

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

*3 2024年5月現在

特集

「最高のCX」実現のためのアプローチ

ドコモはお客さまやパートナーとともにイノベーションを起こし、ドコモグループの挑戦として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してきました。2024年度からはお客さま理解をさらに深化させ、お客さまを起点とする事業運営を推進することで、最高のCX（顧客体験価値）の実現をめざして取り組んでいます。

1 最高のCX実現に向けた方針の策定

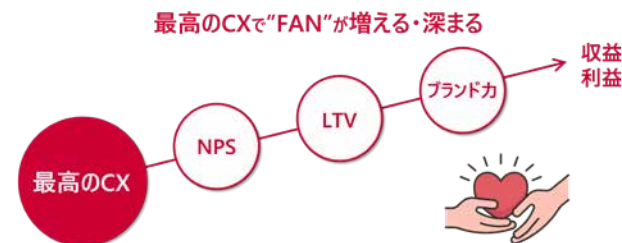
全体方針

最高のCXを徹底的に実現するために、顧客アプローチを変革。パートナー成長・地域課題を解決するとともに、ドコモのブランド力を向上しFANを増やしていく。

- ・「最高のCX」を社員一人ひとりが当事者意識をもち、徹底的に磨き上げる。
- ・NPS^{*1}・LTV^{*2}・ブランド力向上・収益利益は、その結果として必ずついてくる。

^{*1} NPS：Net Promoter Score（顧客ロイヤルティを測る指標）

^{*2} LTV：Life Time Value（顧客生涯価値）



2 最高のCX実現に必要な取組み・方法

これまでの「企業目線のマーケティング」から、「“個”客起点のマーケティング」にアプローチ方法を変革していきます。

顧客接点の強化

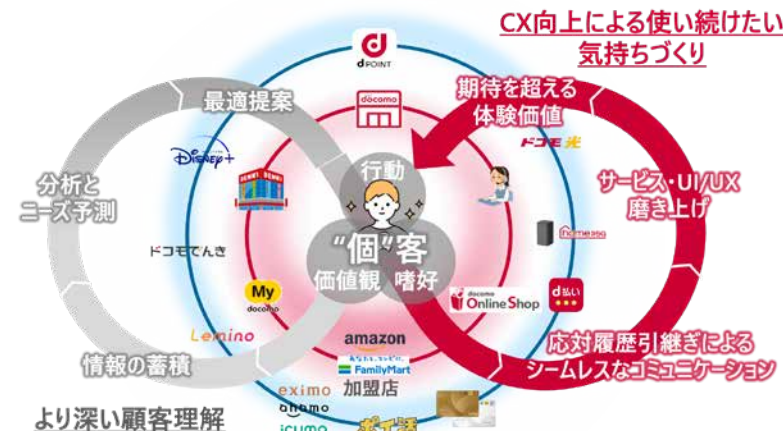
ドコモショップ、量販店、コンタクトセンター、オンラインをはじめあらゆる顧客接点で、お客さまの声を聴き、声に応え、お客さまに伝える取組みを強化していきます。

顧客理解の進化

顧客接点で得たお客さまの声に対し、シームレスなコミュニケーションや分析・データ活用的高度化によりお客さま理解を深化し、最適なタイミングで最適な提案を届けていきます。

サービスの磨き込み

顧客理解の深化をベースに相関性の高いサービスを理解し、サービスの相互作用を生み出し磨き上げることで、最高のお客さま体験を実現していきます。



3 最高のCX実現へ

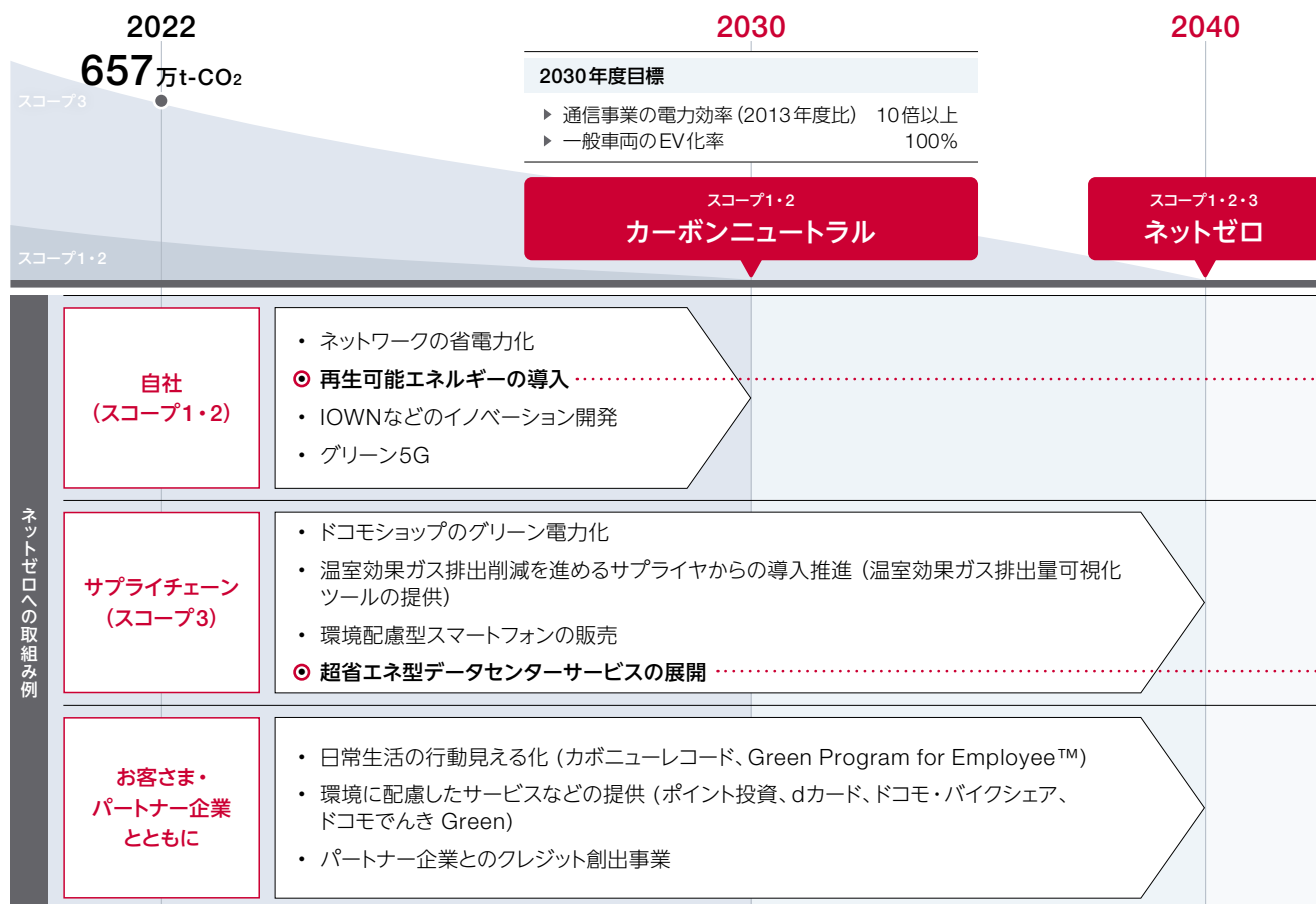
一人ひとりが部門の垣根を越えて、お客さまにとっての最高のCXとはなにかを考え続けていきます。

また、ご利用状況や満足度を評価する指標を設定し、お客さまの声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けていきます。

特集

ドコモグループのネットゼロ

ドコモグループは2021年以降「2030年カーボンニュートラル宣言」を推進してきました。2023年にはさらなる取組みとして温室効果ガス排出削減目標をサプライチェーン全体に拡大する「2040年ネットゼロ」[\[P.34\]](#)を発表しました。脱炭素社会の実現に向けて2040年までにサプライチェーンも含めた温室効果ガス排出量の実質ゼロをめざします。今後もグループ一体となりさまざまな施策を通じて、お客さま・パートナー企業とともに、社会全体の脱炭素に取り組んでいきます。



2040年ネットゼロに向け取組みを加速

◎ 再生可能エネルギーの導入

オフサイトPPAの仕組みを活用した太陽光発電の導入エリアを拡大しています。さらに、2024年度からは東北エリアの一部にてバイオマス発電の導入を開始しました。



バイオマス発電所
(届出名称:向浜発電所)

◎ 超省エネ型データセンターサービスの展開



超省エネ型データセンターサービス「Green Nexcenter®」を2025年3月に提供開始予定です。大量の電力を消費する液冷(Direct Liquid Cooling)方式サーバーにも対応することで冷却に必要な電力量を大幅に削減し、脱炭素の推進にも貢献します。

特集

ICT技術を駆使したドコモの生物多様性への取り組み

環境問題への関心がいっそうが高まるなか、ドコモは長年、社員を中心にドコモの森にて森林保全活動を進めてきました。

さらに、ドコモの森に生物多様性の観点から「守る森」「学ぶ森」「遊ぶ森」をコンセプトに加え、お客さまや地域のみなさまも取組みに参加できる場や機会を広げています。

なかでも「遊ぶ森」では、ドコモのICT技術を活用し、ゲームをきっかけに生物多様性への新たななかかわり方を提案する「もりもり」を開発しました。

ドコモはこれからもステークホルダーのみなさまとともに生物多様性保全に取り組んでいきます。 [\[P.46\] 生物多様性の保全](#)

もりもりとは？

バーチャル空間で再現されたドコモの森を舞台に、生物多様性保全について学びながら、希少生物が住みやすい環境を整備し、実際の環境保全活動に参加できるWeb3ゲーム*。

* Web3ゲーム：ブロックチェーン技術を用いたオンラインゲーム

01



タップで森を整備

02



希少生物を守る

03



ドコモの森に還元

もりもりで
ドコモが
伝えたいこと

- ❖ 生物多様性保全には人のお手伝いも必要
- ❖ 継続的な活動・行動が重要
- ❖ “人”が与える自然への影響を知る
- ❖ できることを“それぞれ”のやり方で

遊ぶ森・もりもりで

「ドコモらしく」生物多様性の課題へアプローチ



日本自然保護協会とのコラボNFT

ゲームをしながら環境意識を醸成

ユーザーは害獣捕獲や落葉の除去など、実際の環境整備・維持に必要な活動をゲーム上で体験します。生物多様性保全に携わる専門家の監修を受けた「整備」を積み重ねることで、ユーザーの整備レベルが上がり、それに伴い希少生物が現れ、NFTを獲得できる仕組みとなっています。もりもりで発行されるNFTは他人に譲渡できないため、獲得NFTを増やしていくことが環境や生物多様性保全への意識の高まりや、ドコモの森の保全活動貢献などの証明としてブロックチェーンに記録されます。また、日本自然保護協会とのコラボNFTも発行するなど、外部とも連携しています。



実際に環境保全への取組みにつなげる



ドコモでは、ユーザーがもりもり上で獲得したNFT総数に応じて、ドコモの森に植林を実施します。また、ゲーム内で森の環境保全に貢献したユーザーのなかから、抽選でドコモの森での植林活動に招待するイベントも開催します。

※ もりもりの配信は2024年4月16日～2024年9月30日。ドコモの森への保全活動は2025年3月31日までに実施予定

ドコモの企業理念

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

新しいコミュニケーション文化の世界

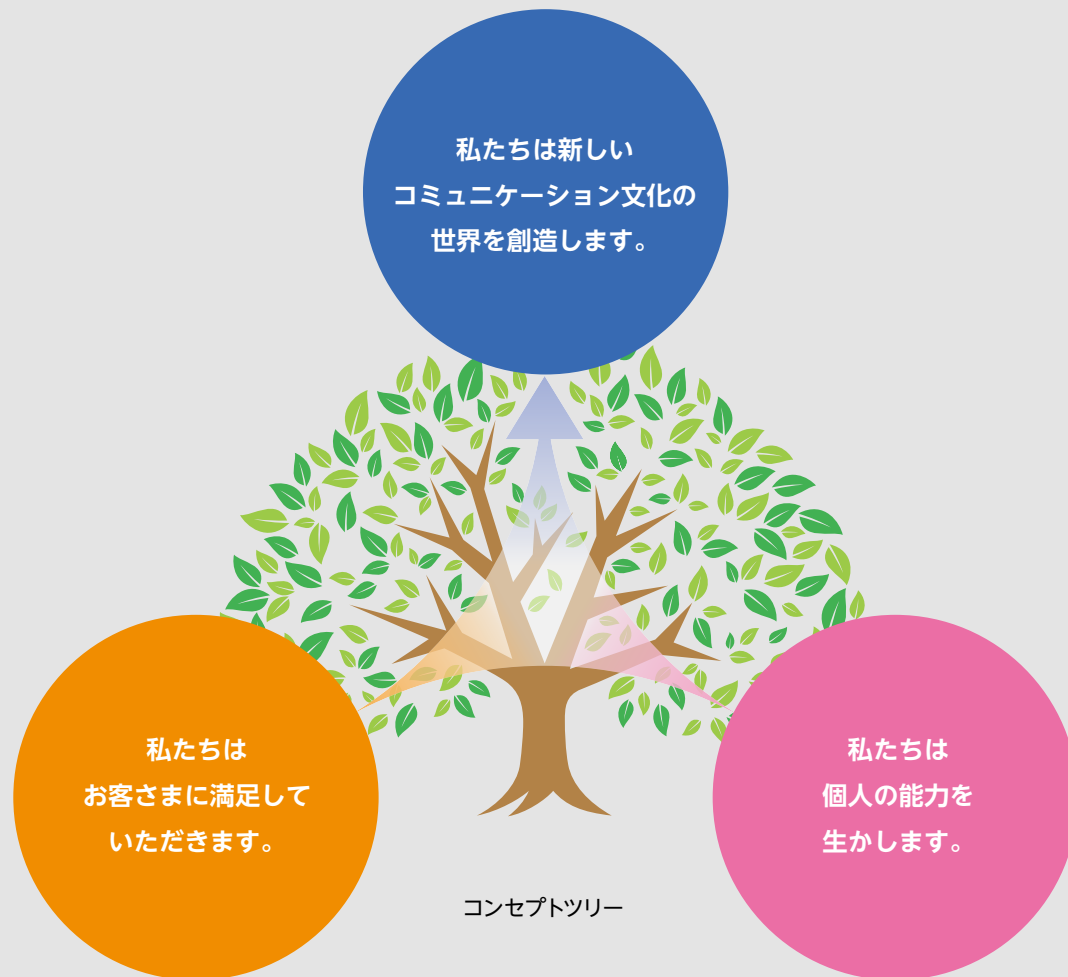
より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

お客さまの満足

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

個人の能力を生かす

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

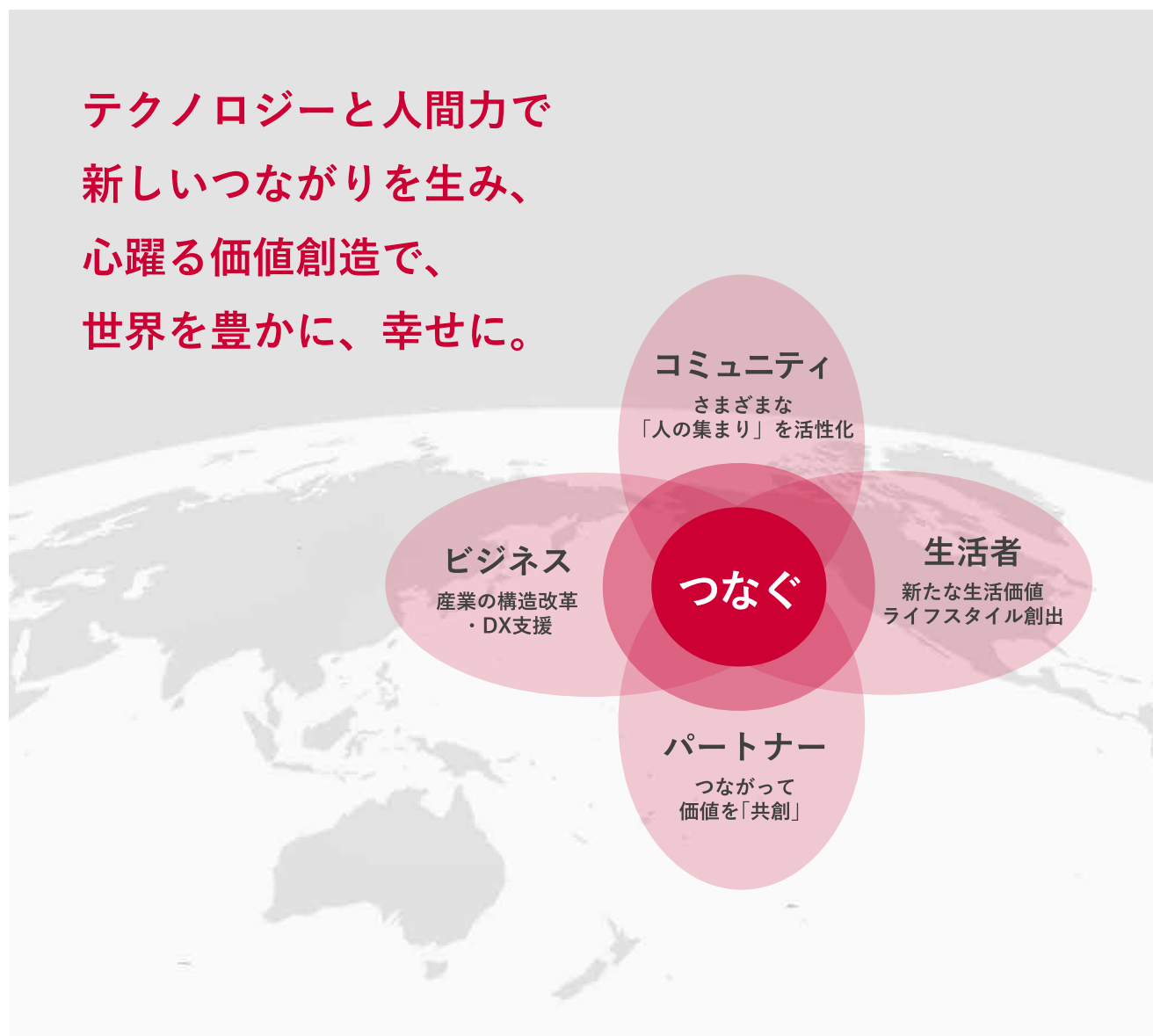


ドコモグループビジョン

ドコモグループがどのように新しい価値を生み出していくのかを表現したのが「グループビジョン」です。

ドコモグループには多様な事業領域があります。私たちは「つなぐ」を価値創造の源泉として、それぞれの事業の強みをつなぎ、掛け合わせることで、パートナーのみなさまとともに新しい価値を生み出し、さまざまなお客さまやコミュニティに届けていきます。

テクノロジーと人間力で
新しいつながりを生み、
心躍る価値創造で、
世界を豊かに、幸せに。



■ ブランドスローガン、ブランドステートメント

つながろう。驚きを。幸せを。

時代とともに、
さまざまなものをつないできた私たち。
しかし今、
世界中のさまざまな困難が、
ただ「つなぐ」だけでは解決できない課題があることを、
浮き彫りにしている。
だからこそ今、私たちは改めて
「つなぐ」の可能性に向き合いたいと思う。

私たちは、驚きを、つなぐ。
変わることをおそれず、
絶えずイノベーションを起こすことで、
心と社会を動かしつつける。

私たちは、幸せを、つなぐ。
人が誰かを思う気持ちによりそい、
企業や地域が前進する力を後押しすることで、
よろこびと安心を支えつつける。

つなぐ。
そこには無限の可能性がある。
まだない可能性を引き出し、
心躍る価値を生み出すために。
すぐに、すみずみまで、最後まで、つなぐ。
時には誰かと手をつなぎながら、
ともに、どこまでも、つなぐ。
ただつなぐだけでは、足りない。
「つなぐ」すべてをやりきって初めて、
本当の驚きも、幸せも、つながっていく。

すべての人が豊かさを感じられる世界をめざして。
つながろう。



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、それを行動に結びつけるための指針として、「ドコモグループ行動原則」を策定しました。私たちは、これら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「つながろう。驚きを。幸せを。」の実現に向けて挑戦していきます。

グループ社員として持つべき責任感

つながる

常に社会の利益を考え、
誠実に真摯に「つなぐ」をやりきる

「お客さま起点の事業運営」を行うために

当事者意識

目の前の仕事だけでなく
“ドコモグループの仕事”
すべての当事者になる

リスペクト

パートナーや仲間と
共に学び尊重しあい、
お客さまの期待を超えていく

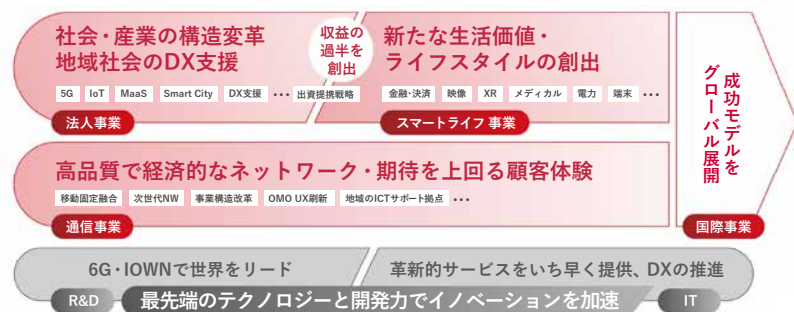
チャレンジ

お客さまの喜ぶ顔を想像しながら、
新しい価値創造への
挑戦を止めない

ドコモグループの中期戦略・経営目標

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。

中期戦略



法人事業

NTT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

お客さま理解のさらなる深化によるお客さま体験価値の向上に向け、2024年7月

からスマートライフとコンシューマ通信の一体的な事業運営を開始しました。dポイントを中心としたドコモ経済圏の拡大によりカスタマーエクスペリエンスを追求し、一人ひとりのお客さまニーズに沿った端末・料金・スマートライフサービスなどのサービスミックスによる一体的な提案強化を実施することで、収益拡大と顧客基盤の拡大をめざします。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事業と法人事業で創出します。

通信事業

すべてのサービスとコンテンツの土台となる通信サービス品質の改善と信頼回復を最重要課題とし、お客さま体感にこだわってプロアクティブな改善を進めることで、さまざまなサービス・コンテンツを快適にご利用いただくための環境を整え、最良のブランド体験をお届けします。

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。これらの取り組みにより、「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、NTTドコモ・グローバルを中心に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.14] ドコモのサステナビリティ

□ 新ドコモグループ中期戦略

» 2023年度実績

項目	実績
法人事業*	18,817億円
スマートライフ事業*	10,908億円
コンシューマ通信事業*	34,248億円
dポイントクラブ会員数	1億
携帯電話契約数	8,994万
金融決済取扱高	131,200億円
決済・ポイント利用可能箇所	536万か所

*営業収益



Sustainability of DOCOMO

ドコモのサステナビリティ

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。

[CSuOメッセージ →](#)[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 →](#)

CSuOメッセージ

株式会社NTTドコモ
副社長執行役員 (CSuO) ※

武田 博之

※ Chief Sustainability Officer



ドコモグループは、サステナブルな社会の創造に貢献することを中期戦略の柱に据え、「サステナビリティ方針」のもと、各分野の重要課題を「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」と定め、事業を通じて社会課題の解決と新たな価値の提供に取り組んでいます。その結果、

2023年度、重要課題に関するさまざまな取組みに対し設定したKPIに関しては概ね達成し、着実に進捗しています。

私たちの事業は電力に支えられており、その持続可能性を高めるため、省電力や再生可能エネルギーの導入など地球環境保全への取組みは非常に重要です。2021年の「2030年カーボンニュートラル宣言」に続いて、昨年、「2040年ネットゼロ」を発表しました。この取組みでは、全国の自社拠点やドコモショップでのグリーン電力化推進や、IOWNなどの技術開発によりネットワークと基盤設備の省電力化を図ります。あわせて、通信設備などの調達において、温室効果ガス排出削減を進めるサプライヤーからの採用を推進し、物流の効率化や環境に配慮した資材の使用などにより、サプライチェーン全体の温室効果ガス排出削減を進めます。そして、CO₂排出量実質ゼロのでんきプラン「ドコモでんきGreen」、GX関連ソリューションの提供などを通じ、お客さまにもご参加いただきながら社会全体の脱炭素化への貢献を進めていきます。また、ケータイリサイクルをはじめとした資源循環型社会をめざす取組みに加え、1999年から続く「ドコモの森」や各地の重要エリアを守る生態系保全活動への社員参画などを積極的に実施しており、今後も続けていきます。

どこでもいかなる状況でも通信を維持すること、その品質を向上しコミュニケーションを支え続けることは、私たちの使命です。その基盤を活かし、研究開発による技術の進化とパートナーとの協創でさまざまなサービス・ソリューションを生み、多くの社会課題の解決に取り組んでいます。全国各地

で提供しているモビリティ・教育・医療などの各種産業や都市のDXにより、社会の持続可能性に貢献します。さらに、金融・決済、エンターテインメントなど幅広い分野で未来を豊かにしていきます。

幅広い事業展開には、戦略的な人材の採用とその成長・活躍による人的資本の強化が不可欠であり、ダイバーシティや多様な働き方の推進、自律的なキャリア開発はその基礎となります。多様な価値観と個性に寄りそう組織風土づくりのため、一年を通じて各種研修や支援を行い、定着を図っています。また、2006年に始めた「Win-d」活動など女性活躍推進の取組みの成果により、新任管理職に占める女性の割合は2023年度は31%と徐々に向上しています。そして、仕事と出産・育児・介護等の両立を後押しする各種制度や、柔軟な働き方を可能とする制度を整備するなど、ワークライフバランスや働きがい高める取組みを行っています。

基本となる人権の尊重については、「NTTグループ人権方針」などのもと、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に努め、人権デューデリジェンスに関しても、NTTグループ全体方針に則りサプライヤを含めた取組みを行っています。また、倫理方針や行動原則、ガバナンスや情報管理などに関する各種規程を定め、コンプライアンスの基本や倫理観、社会の未来のために社員一人一人がどう考え行動すべきか共有し実践しています。

地球環境を守り新たな価値を生み出しつないでいく。ドコモグループは、未来の豊かな社会に貢献する、真のサステナブル企業をめざしてまいります。



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
2023年6月	- サステナビリティに関する取組み 2030年カーボンニュートラルについて - 女性活躍推進について - 社員エンゲージメントについて - 社内外コミュニケーションについて - サステナビリティに関するKPIの2022年度結果と2023年度目標について
2023年12月	- 今後のサステナビリティ推進体制の方向性 - サステナビリティに関する取組み 2040年ネットゼロ実現に向けて - 社員エンゲージメントについて - 生物多様性 - サステナビリティに関するKPIの2023年度上期進捗など

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」「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。2024年度には新たに生物多様性部会を発足し、委員会メンバーには5ブロック(支社)を加えるなど、グループとしてサステナビリティを推進する体制を整えています。

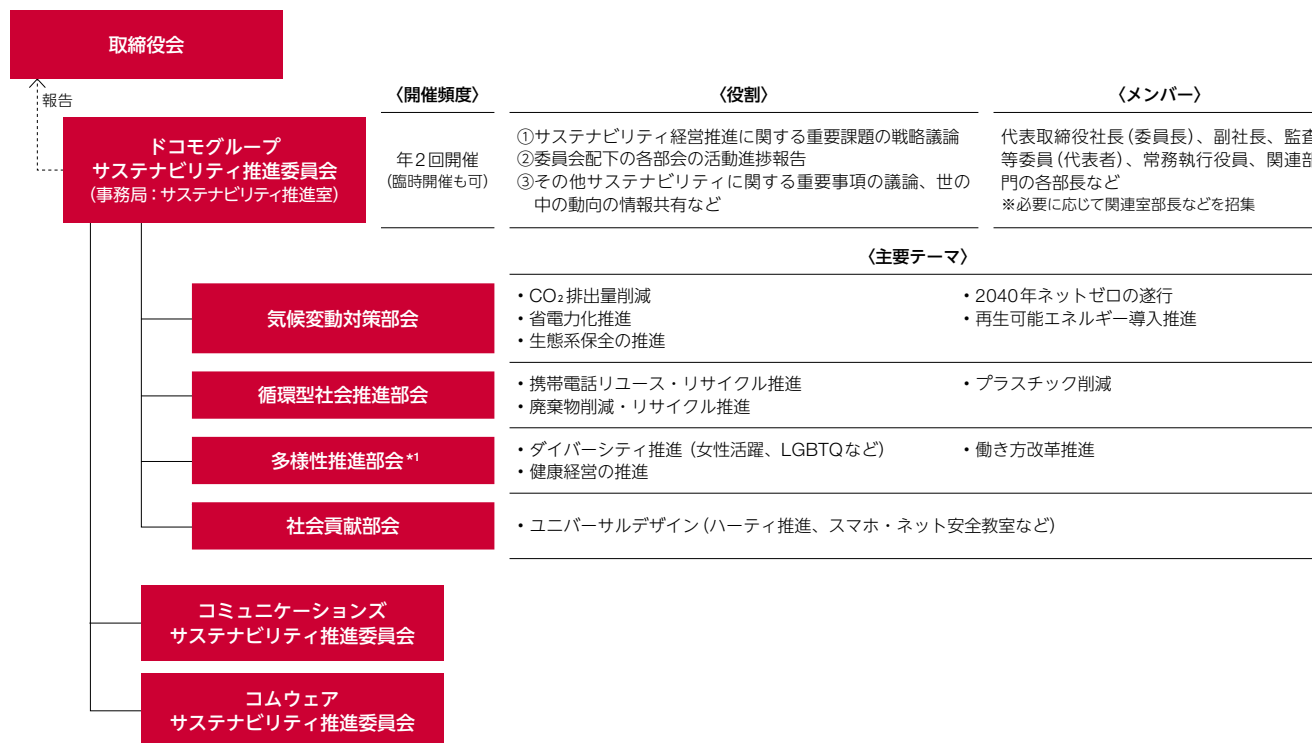
主要課題に関しては、各種委員会(災害対策委員会、コンプライアンス推進委員会、情報管理委員会など)を設置し、それぞれが定期的に会合を開いて体系的・網羅的にサステナビリティを推進しています。

また、NTTグループ全体では「NTTグループサステナビリティ委員会」を設置し、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、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

当方で「NTTグループサステナビリティ連絡会」を定期的に開催し、各社共通の課題や各社の優良事例を共有するとともに、新たに策定したサステナビリティ重要課題の実施状況のPDCAを相互に確認し合いながら、NTTグループとして一体感のあるサステナビリティの取組みを推進しています。



» サステナビリティ推進体制



〈サステナビリティ推進委員会と連携し、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	不正アクセス対策委員会
パーソナルデータ憲章運用委員会	NW／サービス総合対策委員会	ビジネスリスクマネジメント委員会
金融リスク管理委員会	人的資本委員会	

(2024年3月末現在)

*1 2024年度以降、人的資本委員会へ移管
※ 2024年度より生物多様性部会が発足
※ 2024年度より5ブロック(支社)を含めた体制で取組みを進めています

サステナビリティ浸透の取組み

ドコモグループでは事業と社会の持続可能性向上をめざし、サステナビリティの理念を浸透すべく、さまざまな取組みを進めています。2023年度は下記の内容にて実施しました。

» 2023年度の取組み

実施事項	取組み
研修	・全社員向けeラーニング研修(毎月実施) ・幹部向け研修 ・サステナビリティ人材育成
社内外への情報発信	・社内報、イントラネットでの取組み発信 ・コーポレートサイト、対外向けレポートでの取組み発信 ・NTTグループサステナビリティカンファレンスへの出展 ・ファミリーデーへの出展
社内の活動推進	・カボニューアンバサダー [P.37] ・社員寄付 [P.77] ・多様性推進の取組み [P.109]
サービス開発の推進	・サービス開発時にどのSDGsに貢献できるかを宣言
パートナーのみなさまとの取組み推進	・ICTを活用しながらサステナビリティを推進するための協定・協業 ・各地域でのフィールドワーク [P.74]

サステナビリティ人材育成

サステナビリティの理念の浸透に加えて、具体的な取り組みを推進する人材育成にも取り組んでいます。環境分野に関するスキルに特化し、ドコモグループをけん引するような人材を育てる「環境分野スキル育成プログラム」を2024年5月に開講しました。まずは法人営業担当者を対象に実践的なプログラムとして、ICTを通じた脱炭素社会の実現に向けてお客さまに適したソリューションを提案できるGX人材を育成しています。今後は、他職種へのコース拡大や、ビジネス創出に向けた専門コースを制作し、「2040年ネットゼロ」のさらなる推進と事業の両立をめざします。

また、環境意識の高い社員同士が仲間となり、共に一歩踏み出し、環境活動を盛り上げるための「カボニューアンバサダー」を全国のドコモグループ社員から募集しており、2023年度は約800名のカボニューアンバサダーが、社内各拠点で積極的な情報発信や自発的な行動推進を行いました。

社内外への情報発信

サステナビリティに関するドコモの取り組みを発信し、お客さま、パートナーのみなさまと共にサステナブルな社会の実現をめざしています。

 ドコモとSDGs

 ミライ Questions

 あなたとドコモ

「NTTグループサステナビリティカンファレンス」への出展

サステナビリティの取り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11回となる2023年度の開催では、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。

「NTTドコモグループ サステナビリティハイライト」の発行

ドコモのサステナビリティの取り組みを広く社外に発信するため「NTTドコモグループサステナビリティハイライト」を発行しています。



 NTTドコモグループ サステナビリティハイライト

ステークホルダーとのダイアログの実施

ドコモでは、サステナビリティ経営を推進するため、取締役会メンバーや経営層と社外の有識者との間で、最新のサステナビリティの動向やトピックについて対話する取り組みを行っています。

2023年度は、特に重要課題であるネットゼロに焦点を当て、経営層の意識を一層高めるために、三井住友信託銀行株

式会社 ESGソリューション企画推進部のフェロー役員である三宅香氏にお越しいただき、「COP28から見える気候変動の現状と日本企業への示唆」というテーマでご講演いただき、さらに対話を実施しました。

今後も、より強い意志を持ってネットゼロの実現に向けて取り組みを推進し、社員への情報発信を強化することに加え、社会への新たな価値提供を促進していきます。

リスク管理

サステナビリティに関するリスクは、「リスクマネジメント規程」に基づく全社横断的な管理を要するリスクのひとつとして、ビジネスリスクマネジメント委員会にて議論しています。特に環境・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にてPDCA(計画・実行・評価・改善)サイクルを確実に回し、取締役会へ報告しています。

[\[P.138\] サステナビリティへの対応](#)

[\[P.139\] リスクマネジメント体制](#)

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、「NTTグループサステナビリティ憲章」を基本指針として、企業としての成長と社会課題の解決を図り持続可能な社会を実現するための各種取組みを推進します。「NTTグループサステナビリティ憲章」では、NTTが考える持続可能な社会における3つのテーマ、9つのチャレンジ、30のアクティビティを設定し、グループ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む
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む、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、ドコモとして取組むべき16項目のサステナビリティ課題を選定。

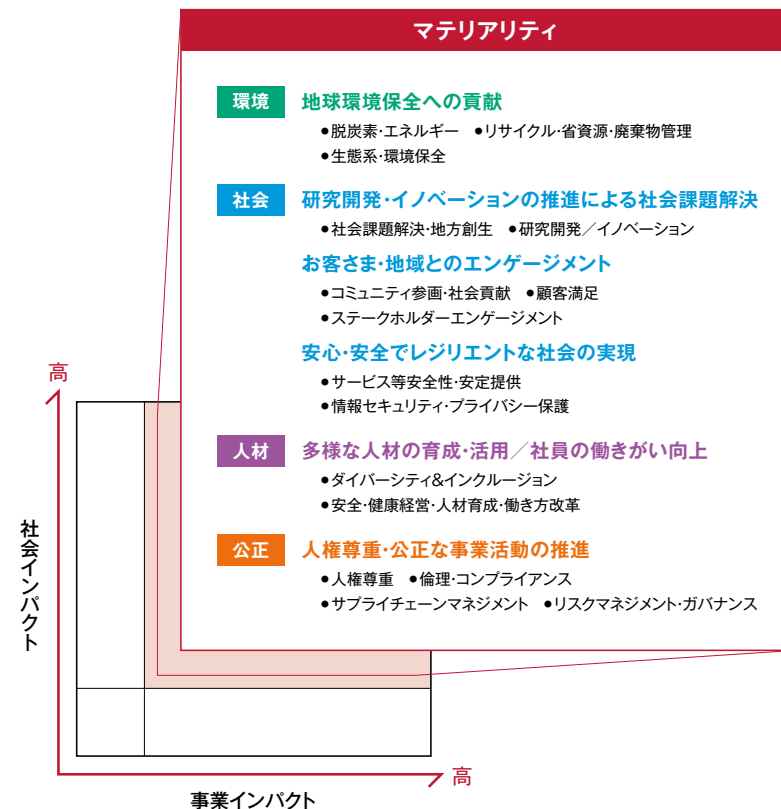
- ・外部評価指標：DJSI
- ・国際的ガイドライン：GRIスタンダード、SASB、ISO26000
- ・国内外イニシアチブ：SDGs

2. 優先度の評価

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

3. マテリアリティ特定と妥当性の確認

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



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。

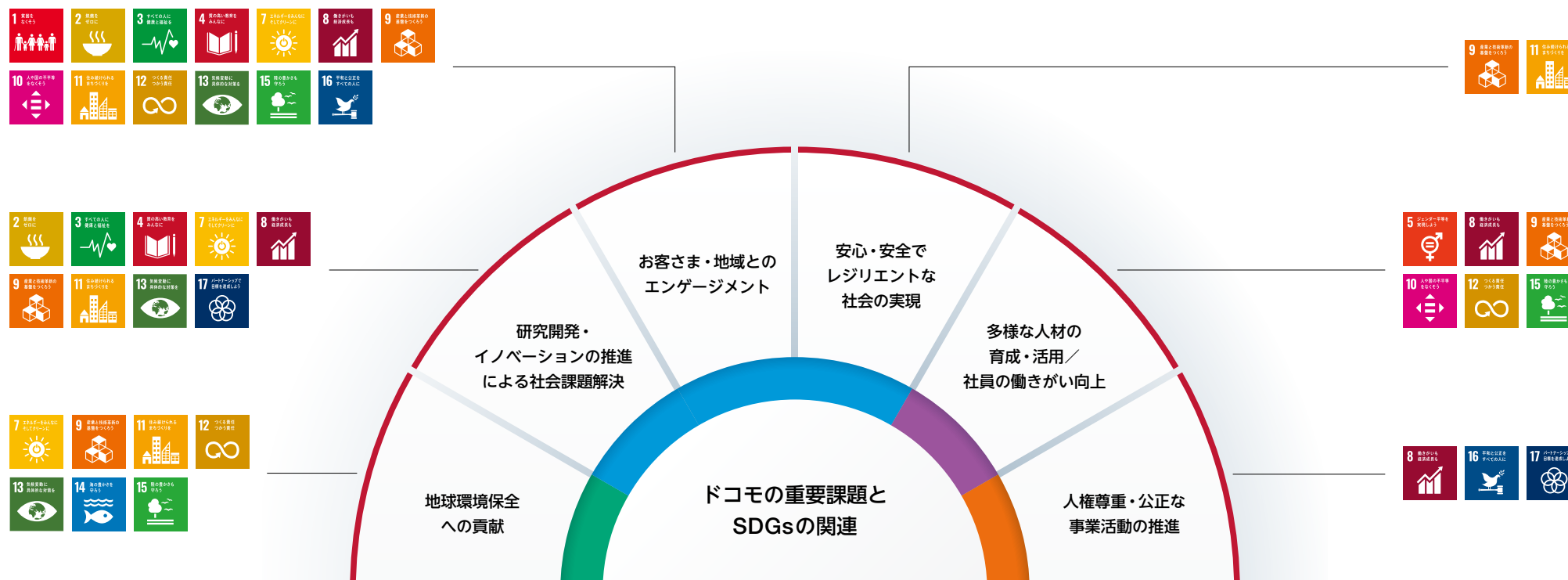
ドコモとSDGs

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)





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。事業の持続可能性を高めるため、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、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適切にエンゲージメントを実施しています。

ステークホルダー	定義・基準	目的	エンゲージメントの方法(2023年度の実績)	
お客さま	ご契約いただいているお客さま	お客さま満足、 安心・安全な利用環境の提供	- お問い合わせ窓口の設置(ドコモショップ、インフォメーションセンター、ホームページ)(受付件数 約408万件) [P.70] - お客さまアンケートの実施(回答件数 約250万件) [P.71] - すべての人が使いやすい製品・サービスの提供 [P.68] - 法人のお客さま情報の適正な管理	- お客様の声を活かした取組み [P.70] - 個人情報の適正な管理 [P.90]
社員(社員・家族・退職者)	ドコモグループで働く社員とその家族、 退職した方々	多様な人が働きやすい環境の整備、 労働安全衛生の推進、 退職者とのネットワーク継続	- 社員エンゲージメント調査(年1回以上) [P.100] - 労使協議 [P.119] - メンタルヘルスのケアの取組み [P.116] - パルスサーベイ(毎月) - 福利厚生制度 [P.113] - アルムナネットワークの創設 [P.103]	- 経営幹部との意見交換会 - 研修、相談窓口(キャリア形成、制度、評価、両立支援、多様性、人権) [P.104] - 面談、1on1 - イントラネット、社内報、社内チャットツールの活用 - ファミリーデーの実施(年1回)
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	公平・公正・透明な取引、 サステナビリティ調達の推進、 労働安全衛生の推進	- 方針や調達に関する説明会 - 直接対話 [P.133] - 感謝状や表彰	- 重要なサプライヤーとの意見交換会 [P.133] - アンケート [P.133] - 情報セキュリティに関する適正な管理 [P.88]
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	公平・公正・透明な取引、 多様な人が働きやすい環境の整備	- 販売代理店との適正な契約 - 専門部門や支店スタッフによる巡回点検、意見交換 [P.134] - 販売代理店への支援、インセンティブ、表彰 [P.134]	- ショップスタッフへの研修、資格手当、応対コンテストの実施など [P.135] - 情報セキュリティに関する適正な管理 [P.86]
ビジネスパートナー	ドコモのサービス提供にかかわるお取引先、協業する企業や自治体など	公平・公正・透明な取引	ビジネスパートナーとの適正な契約	情報セキュリティに関する適正な管理 [P.86]
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	関連法令の遵守、 社会的課題の解決の推進	- 各種届出・報告 - 消費生活センターへの訪問(77回)	法令や規制・制度に対する対応、協議、意見交換
通信業界	通信市場の発展や業界全体での法令遵守等を目的とした業界団体など	通信市場の発展、法令遵守	業界団体主催のイベントやセミナーへの参加	電気通信消費者支援連絡会への参画(22回)
地域社会	ドコモグループ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	地域の安全、適正な発展	- 事業を通じた地域社会への貢献 - 寄付、ボランティア、教育、文化などの社会貢献活動や、スポーツ、文化芸術、学術の振興に関する協賛を通じた社会への貢献 [P.73]	地域住民への説明会や公聴会 [P.134]
NPO・NGO	社会・環境面施策にかかわるNPO／NGO、市民団体など	持続可能な社会の実現	子どもの健全育成の推進に向けた支援 [P.77]	生物多様性の保全の推進に向けた連携 [P.47]
地球環境	人類の存在基盤となる地球環境全般	環境負荷の低減	- 気候変動への対応 [P.34] - 生物多様性の保全 [P.46]	循環型社会の形成 [P.44]

📄 NTTグループのステークホルダー・エンゲージメント



指標と目標

サステナビリティ方針に基づきマテリアリティ(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。

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	2023年度実績	役員報酬連動
地球環境保全への貢献	・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(スコープ1・2)	カーボンニュートラル	2030	114.5万t-CO ₂ (A)	●
		通信事業の電力効率(2013年度比)	10倍以上	2030	・15.5倍(ドコモ) ・4.7倍(コミュニケーションズ)	
		廃棄物リサイクル率	99%以上	2030	98.0% (A)	
		一般車両のEV化率	50% ----- 100%	2025 2030	31.2% (C)	
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	2023年度実績	役員報酬連動
研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決	・社会課題解決・地方創生 ・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	14件(ドコモ)	
安心・安全でレジリエントな社会の実現	・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	重大事故発生件数	ゼロ	毎年度	4件(B)	
		サイバー攻撃に伴う重大なインシデント件数	ゼロ	毎年度	ゼロ(A)	

対象範囲：(A)ドコモグループ、(B)ドコモグループ主要3社、(C)ドコモグループ主要3社・機能分担子会社、(D)ドコモ・コミュニケーションズ



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	2023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	・ダイバーシティ&インクルージョン ・安全・健康経営・人材育成・働き方改革	女性の新任管理者登用率	30%	毎年度	30.6% (D)	●
		女性管理者比率	15%	2025	・13.0% (ドコモ) ・10.5% (コミュニケーションズ)	
		女性役員比率	25～30%	2025	・17.5% (ドコモ) ・12.9% (コミュニケーションズ)	
		男性育休取得率	100%	毎年度	・135% (ドコモ) ・116% (コミュニケーションズ) ・120% (コムウェア)	
		経験者採用率	30%	2023	41% (B)	
		業務災害	ゼロ	毎年度	1件 (C)	
		設備工事での重篤人身事故発生件数	ゼロ	毎年度	ゼロ (C)	
		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	60% (C)	●
		リモートワーク率(非対面率)	60%	2023	・71% (ドコモ) ・79% (コミュニケーションズ) ・69% (コムウェア)	
		紙使用量	原則ゼロ	2025	事務用紙・請求書：1,514.2t	
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	2023年度実績	役員報酬連動
人権尊重・公正な事業活動の推進	・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	11件 (A ※海外子会社除く)	
		反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	ゼロ	毎年度	ゼロ (A ※海外子会社除く)	
		重要なサプライヤとの直接対話実施率	100%	毎年度	100% (B)	

対象範囲：(A)ドコモグループ、(B)ドコモグループ主要3社、(C)ドコモグループ主要3社・機能分担子会社、(D)ドコモ・コミュニケーションズ

Environmental Responsibility

地球環境保全

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

自らが事業活動を行う上での環境負荷を認識し

お客さまとともに社会全体の負荷をできる限り低減していくことこそ

企業市民としての使命であると考えています。

[環境ビジョンとアクションプラン →](#)[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 →](#)



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、環境保全の取り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」を策定し、活動を推進してきました。社会全体の持続的な発展と地球環境に貢献するためのアクションを定めています。

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

NTTグループ 環境エネルギービジョン

NTTグループは、2020年5月に「NTTグループ 環境エネルギービジョン」を策定しました。2021年9月には、Well-being 社会の実現に向けて、ESGへの取り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。

環境エネルギービジョン

「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 基本方針と行動指針

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繋ぎ、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及び社会における温室効果ガス削減に取り組みます。

2. 資源循環の取り組み

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り組みを推進します。

3. 生態系保全の取り組み

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り組み（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、取り組みを推進していきます。

6. ステークホルダー・エンゲージメント

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



Green Action Plan

ドコモグループは、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
- ・グリーン調達の推進
- ・ドコモショップのグリーン電力化の推進

指標	目標	達成年度
温室効果ガス排出量	ネットゼロ (スコープ1・2・3) ^{*1}	2040
	カーボンニュートラル (スコープ1・2) ^{*2}	2030
一般車両のEV化率	100%	2030
通信事業の通信量あたりの電力効率	10倍以上(2013年度比)	2030

^{*1} GHGプロトコルのスコープ1・2・3を対象

^{*2} GHGプロトコルのスコープ1・2を対象

^{*3} 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を含む

^{*2} 国内外連結子会社を含む

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	達成年度
廃棄物のリサイクル率	99%	2030

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	達成年度
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

環境マネジメント

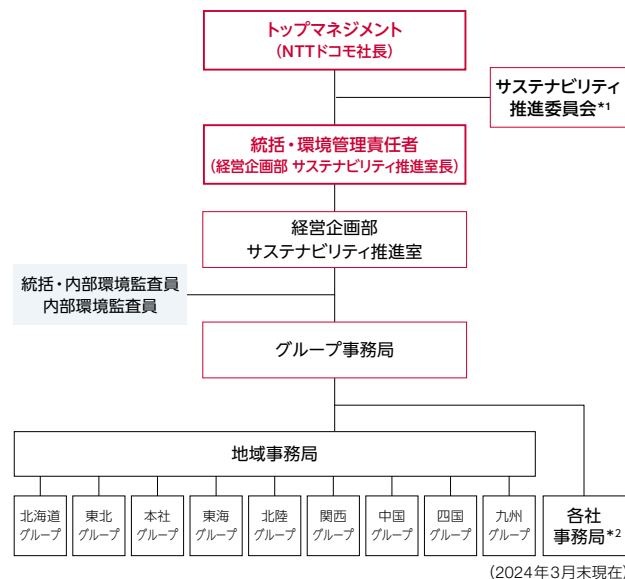
環境マネジメントシステムの推進

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、代表取締役社長をトップと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。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。

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。



» ドコモの環境マネジメント推進体制



*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・テクノロジー(株)の各社

主な組織の位置付け

・サステナビリティ推進委員会

EMSに関する報告機関であり、サステナビリティ経営推進に関する議論などを行う場。[\[P.16\]](#)

・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

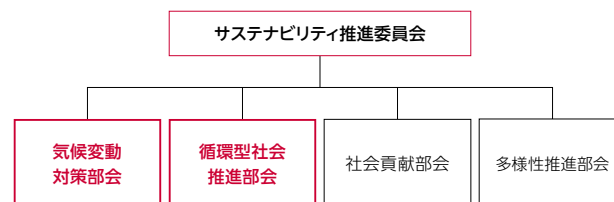
内部環境監査を統括する責任者。サステナビリティ推進室担当部長が担う。

・グループ事務局・各地域事務局

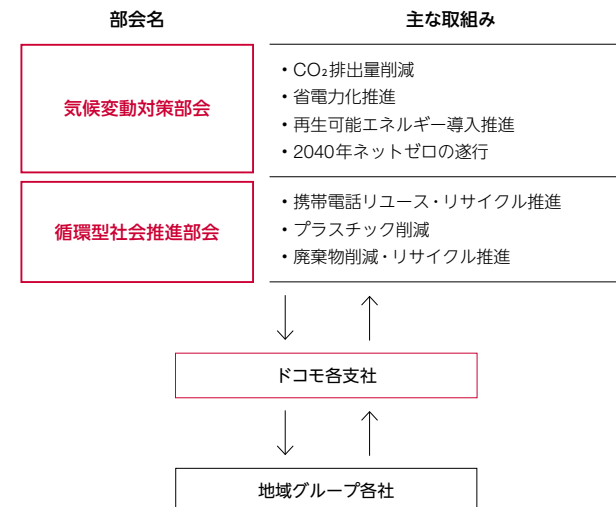
EMSに関する各組織の取りまとめなどの運営実務事務局。

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」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、メンバーのなかから改善項目を管理するアクションプラン責任者を指名の上、アクションプラン責任者が、各地域・ドコモグループ各社の担当者と連携し、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





部会ごとの主なアクションプランと実績(2023年度)*1

専門部会	指標・目標	達成年度	2023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	カーボンニュートラル(スコープ1・2)	2030	GHG排出量: 106.7万t-CO ₂	自社の省エネ化や非化石証書の購入を含む実質再エネ化による温室効果ガスの削減	103.2万t-CO ₂
	通信事業の電力効率: 10倍(2013年度比)	2030	—(単年度目標なし)	・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 ・インテリジェント空調の導入による消費電力量抑制 ・省エネ効果の高い装置開発の推進	15.5倍
	一般車両のEV化率 100%	2030	—(単年度目標なし)	EV化とガソリン車の廃止	26%
	ドコモショップ全店舗グリーン電力化	2030	ドコモグループが運営している店舗へのグリーン化導入	ドコモグループが運営している店舗への実質再生可能エネルギー*2の導入	100%
	生態系保全活動の実施	2030	ドコモの森整備活動の実施(年1回以上) その他の生態系保全活動の実施・拡大検討(年1回)	生態系保全意義・重要性の社員理解浸透および地域拠点での活動推進	59回
循環型社会推進部会	リサイクル率99%以上	2030	廃棄物リサイクル率: 97.9%以上	・オフィス廃棄物リサイクル率98.7%以上に向けた進捗管理 ・建設廃棄物のリサイクル率96.9%以上に向けた進捗管理 ・撤去通信廃棄物のリサイクル率99.9%以上に向けた進捗管理	98.1%
	紙使用 原則ゼロ*3	2025	事務用紙使用量: 76t以下	モニターなどを利用したペーパーレス会議、電子契約の推進	13t
	不要携帯電話の回収	—	前年度実績以上(2022年度実績: 297万台)	携帯電話のリユース・リサイクルを目的とした回収機会の創出およびPR	342万台

*1 コミュニケーションズ・コムウェアは除く

*2 再生可能エネルギー指定の非化石証書なども含む

*3 お客さま要望に基づく紙利用・官公庁への提出書類を除く



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。

2023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」「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。

また、取引契約の際には、サプライヤに「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」を提示し遵守いただくよう要請し、持続可能な社会の実現に向けたサプライチェーンの構築・維持に努めています。

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](#)

[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](#)



環境データ

※ 国内外連結子会社を含む

※ スコープ1・2(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)

スコープ2(電力)：電力会社別の排出係数を利用(環境省公表値)

スコープ3：「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

※ GHGプロトコルの基準およびガイダンスに基づいて算定

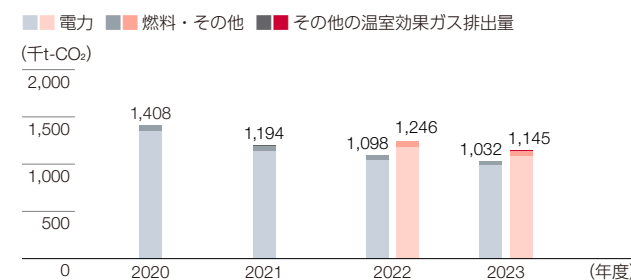
※ サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(2023年度)

スコープ	カテゴリ(スコープ3)	算出方法	2023年度		
			排出量(千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	(41)	51	0.7
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	(992)	1,094	14.3
スコープ3	その他の間接排出		6,496	85.0	
	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	3,467	45.4	
	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	1,264	16.5	
	3. スコープ1・2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	使用した燃料・電力購入量に原単位を乗じて算出	270	3.5	
	4. 輸送、配送(上流)	販売拠点への配送料に、輸送の排出原単位を乗じて算出	22	0.3	
	5. 事業から出る廃棄物	廃棄物の排出量に廃棄物種別・処理種別ごとの排出原単位を乗じて算出	1	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	19	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	2	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	935	12.2	
	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	3	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	452	5.9	
	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	62	0.8	
	15. 投資	(算出対象外)	—	—	
合計			7,642	100	

※ 2023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

※ 2023年度実績より、対象範囲を見直しています

※ 温室効果ガス排出量



※ 2020～2021年度、および2022～2023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

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
電力	1,349	1,141	(1,046)	1,185 (986) 1,085
うち通信設備	1,291	1,083	(1,017)	1,088 (974) 1,025
燃料・その他	57	52	(48)	55 (43) 51
その他の温室効果ガス排出量	2	2	(4)	6 (3) 9
合計	1,408	1,194	(1,098)	1,246 (1,032) 1,145

※ 2020～2021年度、および2022～2023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

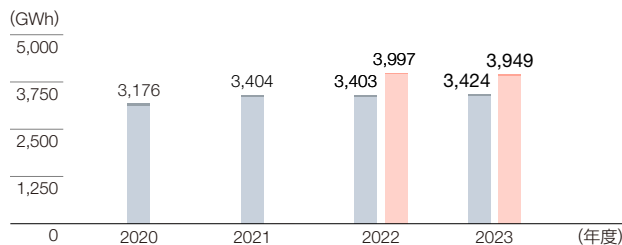
	単位	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
ガス	千m ³	20,924	18,601	(17,446)	17,700 (15,005) 15,171
重油	kℓ	85	113	(43)	1,128 (21) 1,490
軽油	kℓ	143	198	(109)	283 (141) 445
ガソリン(自動車)	kℓ	728	632	(483)	644 (520) 723
熱	GJ	107,198	99,143	(101,030)	147,317 (103,588) 149,174

※ 2020～2021年度、および2022～2023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



» 電気使用量

■ 購入量 ■ 発電量



※ 2020～2021年度、および2022～2023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：GWh)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
購入量	3,114	3,350	(3,352) 3,946	(3,382) 3,906
うち通信設備	2,984	3,217	(3,219) 3,552	(3,250) 3,560
発電量	62	54	(51) 51	(42) 43
合計	3,176	3,404	(3,403) 3,997	(3,424) 3,949

※ 2020～2021年度、および2022～2023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	2023年度
電力使用量	GWh	(3,403) 3,997	(3,424) 3,949
再生可能エネルギー由来の電力	GWh	(922) 1,208	(1,132) 1,416
うち購入量	GWh	(921) 1,206	(1,130) 1,414
うち発電量(太陽光・風力発電)	GWh	(1) 2	(1) 2
電力使用量に占める再生可能エネルギー比率	%	(27.1) 30.2	(33.1) 35.9

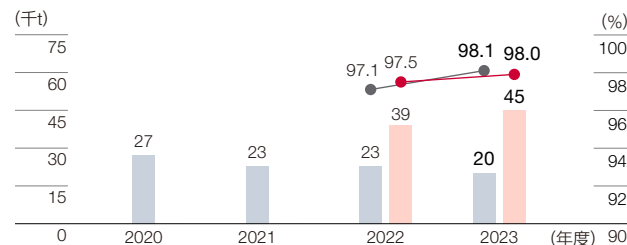
※ 2022～2023年度の()内は、コミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

» 総エネルギー使用量

	単位	2023年度
総エネルギー使用量	GWh	4,189

» 廃棄物排出量とリサイクル率

■ 廃棄物排出量 ● リサイクル率



※ 2020～2021年度、および2022～2023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

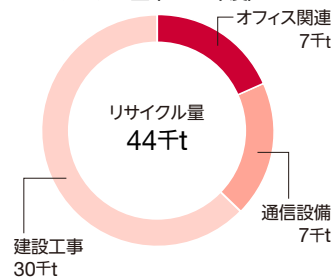
(単位：千t)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
廃棄物排出量	27	23	(23) 39	(20) 45
オフィス関連	5	4	(5) 7	(5) 7
通信設備	13	9	(5) 7	(6) 7
建設工事	9	10	(13) 25	(9) 31
リサイクル量*	—	—	(22) 38	(20) 44
オフィス関連	—	—	(5) 7	(5) 7
通信設備	—	—	(5) 7	(6) 7
建設工事	—	—	(12) 24	(9) 30
リサイクル率*(%)	—	—	(97.1) 97.5	(98.1) 98.0

* 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

※ 2020～2021年度、および2022～2023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

» リサイクル量 (2023年度)



主な廃材

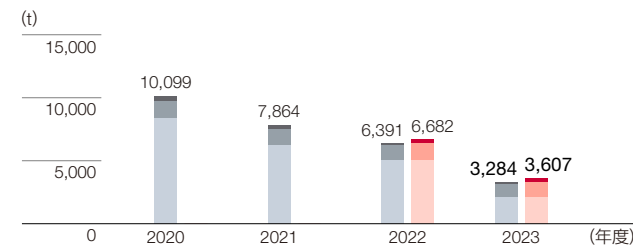
- ▶ 光ケーブル
- ▶ 交換装置
- ▶ 電力設備
- ▶ 鉄くず
- ▶ コンクリートポール など

容器包装リサイクル (2023年度届出実績)

- ▶ プラスチック容器 185t
- ▶ 紙容器 814t

» 紙資源使用量

■ ツール類 ■ 請求書・その他 ■ 事務用紙



※ 2020～2021年度、および2022～2023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)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
事務用紙	422	395	(175) 343	(108) 295
請求書	1,289	1,226	(1,156) 1,279	(1,096) 1,219
ツール類	8,388	6,243	(5,060) 5,060	(2,080) 2,093
合計	10,099	7,864	(6,391) 6,682	(3,284) 3,607

※ 2020～2021年度、および2022～2023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

(単位：千m³)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
総使用量	1,149	963	(859) 1,243	(830) 1,314
上水	1,082	900	(803) 1,175	(784) 1,253
中水	67	63	(56) 69	(46) 61

※ 2020～2021年度、および2022～2023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 2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日)

集計範囲 ドコモおよび機能分担子会社等連結子会社
(コミュニケーションズ・コムウェアは除く)

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	2022年度		2023年度	
		投資額	費用額	投資額	費用額
(1) 事業エリア内コスト	—	94	4,363	3	3,494
(1)-1 公害防止コスト	水質汚濁未然防止、PCBの適正処理	0	87	0	56
(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	91	2,539	0	2,405
(1)-3 資源循環コスト	撤去通信設備のリユースなど	3	1,737	3	1,032
(2) 上・下流コスト	使用済み端末などの回収など	9	1,857	10	2,499
(3) 管理活動コスト	ISO認証取得・更新など	2	1,987	10	2,137
(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	339	652	664	524
(5) 社会活動コスト	ドコモの森などの植樹活動など	0	12	0	60
(6) 環境損傷対応コスト	該当なし	0	0	0	0
合計		444	8,869	686	8,714

※ 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)	2022年度	2023年度
(1) 事業エリア内コストに対応する効果	1. 事業活動に投入する資源に関する効果	電力使用量(CGS発電量含む)(MWh)	3,402,726	3,423,876
		紙資源使用量(t)	6,419	3,284
		eビリング効果による紙削減量(t)	3,334	3,421
	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(千t-CO ₂)	1,098	1,032
		通信設備、建築物関連産業廃棄物排出量(千t)	19	15
(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)	556	591

※ 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ー実質的效果ー

(単位：百万円)

主な効果の内容		2022年度	2023年度
収益	通信設備、建築物の撤去に伴う売却収入など	1,243	26,556
費用節減	低公害車の導入による燃料費の削減など	24,874	23,885
	撤去通信設備のリユースによる新規購入費用の節減	5,664	3,324
合計		31,781	53,765

※ 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。

2040年ネットゼロ

ドコモグループは、自社(スコープ1・2)の温室効果ガス排出量を2030年までにカーボンニュートラル、サプライチェーン(スコープ3)も含めた温室効果ガス排出量を2040年までにネットゼロにします。

また、お客さま・パートナー企業とともに、社会全体の脱炭素に取り組めます。

自社での取り組み(スコープ1・2)

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。

2. 再生可能エネルギーの導入

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年度には研究開発施設、2023年度にはドコモが保有かつ使用するすべての通信ビル・オフィスビルのグリーン電力化を達成し、2023年度の実質再生可能エネルギー比率は33.1%となりました。

3. IOWNなどのイノベーション開発

2030年までにIOWN光電融合技術などを導入するほか、次世代ネットワーク、情報処理基盤などにおける温室効果ガス排出量の削減に寄与する技術の開発により、通信の高速化や省電力化を推進します。

4. 「グリーン5G」に向けた取り組み

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。2023年度は5G契約比率33.1%に対し実質再生可能エネルギー比率が33.2%となり目標を達成しました。

* グリーン5Gにおけるドコモの総電力消費量および実質再生可能エネルギー量の対象範囲は、ドコモ及び国内の通信事業を主に提供する機能分担子会社11社

取組み1 基地局のスリープ機能の高度化

基地局のスリープ機能の高度化の取組みでは、トラヒ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、グループの2023年度総電力使用量の2%にあたる電力削減をしました。

取組み2 オフサイトPPAの設置

東北電力、北陸電力、東京電力エナジーパートナー、NTTアノードエナジーと連携し、オフサイト型コーポレートPPA*(オフサイトPPA)の仕組みを活用して、太陽光発電所とバイオマス発電所で調達する年間22GWh以上の電力を自社が保有かつ使用する東北・北陸・関東エリアのドコモビルに2024年7月より順次導入しています。(太陽光発電は2022年度に中国エリアで1ビル導入済み)加えて、再生可能エネルギー指定の非化石証書とあわせることで、各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。バイオマス発電は東北エリアの一部に導入しており、主燃料に秋田県の未利用材を活用し、エネルギーの地産地消を実現するとともに、林業活性化にも貢献します。2024年度における東北・北陸・関東エリアのドコモ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40千t-CO₂となる予定です。

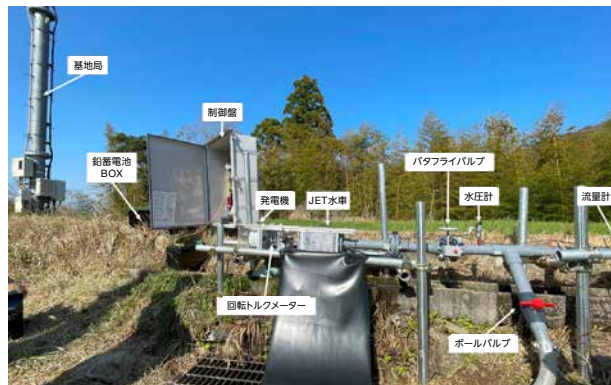
* コーポレートPPA(電力購入契約: Power Purchase Agreement): 需要家が発電事業者から再生可能エネルギー由来の電力を長期に購入する契約です。オフサイトPPAは遠隔地の発電設備から送配電網を介して需要家へ送電するモデル

取組み3 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、2023年度末現在で286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排出削減量を可視化し、運用の最適化に役立てています。2023年度は、前年度導入した収容函型グリーン基地局の展開を実施しました。また、収容函型グリーン基地局の構築コスト低廉化に向けた取組みを進めてきました。

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。

また携帯電話基地局に自家消費型の水力発電を活用する実証実験を2024年5月から国内ではじめて開始しています。これは太陽光パネルの設置が難しい基地局に対する新たな再生可能エネルギーの活用をめざし、熊本県立大学、島谷幸宏特別教授が開発したJet水車と水力発電システムを用いて、基地局周辺の農業用水路などの水を用いて発電した電力を、基地局に活用できるように検証を行います。



自家消費型水力発電の基地局実証実験（宮崎県）

取組み4 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）」にはじめて取組みました。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・対象拠点を設定します。これにより設定された時間内は蓄電池の電力で運用し、使用電力を減らすことが可能になります。現在では東京電力管内や四国電力管内にある、基地局やドコモショップが備える蓄電池を活用してDRの運用を行っており、地域の電力・通信サービスの安定化に貢献しています。

取組み5 一般車両の100%EV化

ドコモは2018年にNTTが「EV100*」に加盟したことを受け、2030年度末までにドコモグループが保有する一般車両の100%EV化を実現します。

2023年度末現在で全国で486台の車両をEV化しています。

* 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

サプライチェーンでの取組み（スコープ3）

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、2030年度までに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年度より、ドコモグループが運営している店舗に実質再生可能エネルギー*を導入し、グリーン電力化しています。

* 実質再生可能エネルギー：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. 温室効果ガス排出削減を進めるサプライヤ*からの導入推進

通信設備などの調達において、環境に配慮したサプライヤおよび製品の導入を推進します。

また、「CO2MOS®」などを用いた設備・製品の製造にかかる温室効果ガス排出量の可視化支援、分析支援コンサルティングサービスを通じて、サプライヤと連携し、温室効果ガス排出量削減へ貢献します。

* 自社削減目標同等以上

3. 環境配慮スマートフォンの販売

製造過程においてCO₂削減に取り組むなど、環境に配慮し



たスマートフォンなどの販売を進めています。また、機種ごとの環境配慮レベルを掲載し、「カボニューレコード*」と連携することで、お客さまの選択による環境貢献の見える化をめざします。

* カボニューレコード：お客さまの日々の行動がどのくらいエコなのかを記録・見える化するサービス

4. 超省エネ型データセンターサービスの展開

液冷 (Direct Liquid Cooling) 方式*により高発熱サーバーに対応し、超省エネ型データセンターサービス「Green Nexcenter®」を2025年3月に提供開始予定です。既存データセンターの一部エリアのリノベーションや今後の新設データセンターにおいて、「Green Nexcente®」化を推進し、お客さまのサステナビリティ経営の推進に貢献します。

* 液冷 (Direct Liquid Cooling) 方式：サーバー機器に搭載されているマザーボード上の発熱の大きいプロセッサに対応するため、プロセッサに取り付けた冷却プレート内に冷却となる液体を循環させて冷却する方式

お客さま・パートナー企業との取組み

1. 日常生活の行動見える化

お客さまが手軽に楽しくCO₂削減量や環境配慮への貢献度が見える化できるサービス「カボニューレコード」、また、法人のお客さまには、従業員のCO₂削減量が見える化してエコアクションを促し、GXの人材を育成、社内風土を醸成するサービス「Green Program for Employee™」を提供しています。

取組み1 カボニューレコードの提供

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」を提供しています。本サービスでは独自の算定式に基づき、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、環境保全への貢献度が見える化します。

取組み2 カーボンマネジメントソリューションの提供【NTTコミュニケーションズ】

法人のお客様に対してカーボンニュートラル実現に向けた取組みをご支援するため、NTTコミュニケーションズはカーボンマネジメントソリューションとして、IoT機器を利用した効率的なデータ収集や導入支援コンサル、GHG排出量可視化・分析サービスなどのトータルソリューションを、業界や企業に合わせたアプローチで提供しています。

これにより環境戦略に基づく意思決定、排出量算定の業務効率化、サプライチェーン共同でのGHG排出量削減などの加速に貢献しています。

2. 環境に配慮したサービスなどの提供

ードコモでんき Green

NTTアノードエナジーとの連携のもと電力事業に参入し、取次事業者として「ドコモでんき™」を提供しています。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。

また2024年6月には「ドコモでんき」事業のデマンドレスポンスサービスと、シャープ株式会社が提供する省電力遠隔制御プラットフォームの連携を合意しました。電力供給に応じて電力需要を制御して電力需給のバランスを調整するデマンドレスポンスの時間帯に、快適性を損わずに節電できる家電などの遠隔制御を検討し、お客さま一人ひとりが節電

しやすい電力サービスをめざしていきます。

* 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

ーTHEO + docomo

THEO + docomo

THEO GREEN

ーabout SUSTAINABLE FASHION

about SUSTAINABLE FASHION

ーGreen Action by dショッピング

Green Action by dショッピング

ードコモ・バイクシェア

ドコモ・バイクシェア

ーdカーシェア

dカーシェア

ージモティーすくすくバトン

[\[P.74\] ドコモショップにおける地域との連携](#)

3. パートナー企業とのクレジット創出事業

森林由来J-クレジットの創出および、水田でのメタンガス削減によるJ-クレジット創出をパートナー企業とともにを行っています。

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

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】

ドコモ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、電力供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。

* VPP(Virtual Power Plant)：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。

社内浸透に向けた取組み

ネットゼロをはじめとしたドコモグループの環境取組みについて、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・動画を用いた発信、加えて、社内各拠点で積極的な情報発信や自発的な行動推進を行う「カボニューアンバサダー」を全国のドコモグループ社員か

ら募集しており、2023年度は約800名のカボニューアンバサダーによる社内浸透を進めています。

また、環境分野に関するスキルに特化し、ドコモグループをけん引するような人材を育てる「環境分野スキル育成プログラム」を2024年5月に開講しました。

[P.17] サステナビリティ浸透の取組み

SBT 1.5℃目標の認定を取得

ドコモは2030年度に向けた温室効果ガス排出削減目標を策定しており、2021年2月には国内の移動通信キャリアではじめてSBT (Science Based Targets) イニシアチブの認定を取得しました。その後、スコープ1・2は2030年までにカーボンニュートラル（2021年公表）、スコープ3は2040年までにネットゼロ（2023年公表）と新たな目標を設定しています。



» 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
スコープ1・2	2030年度までに2018年度比で50%削減 (SBT1.5℃水準)
スコープ3	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。ドコモグループでは、以下のソリューションについて、ソリューション環境ラベルを取得しています。

認定ソリューション
LTEサービス
docomoのLoRa [®] ソリューション
docomo sky Cloud

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いきます。



* 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ビジネスリスクマネジメント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。

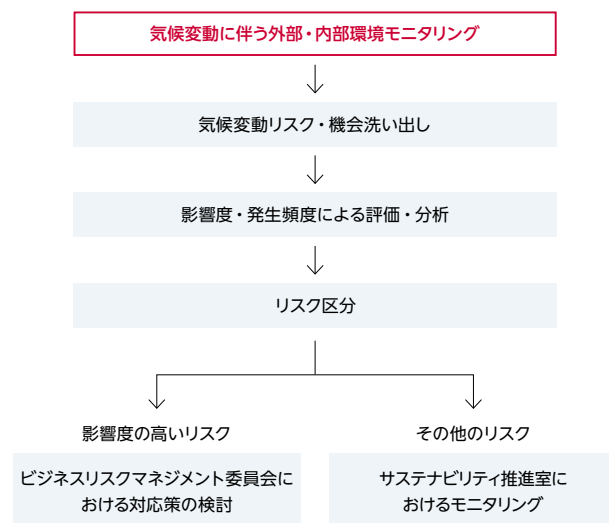
リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。

サステナビリティ推進室では、ビジネスリスクマネジメント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。

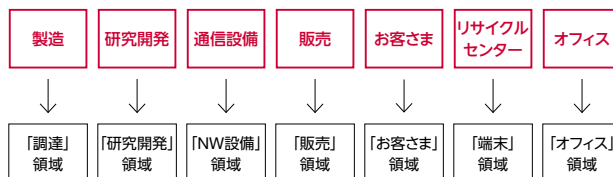
また、ドコモグループの活動・製品・サービスを7つの「領域」に整理し、この7つの領域において、環境により影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。



リスク管理プロセス図



7つの領域



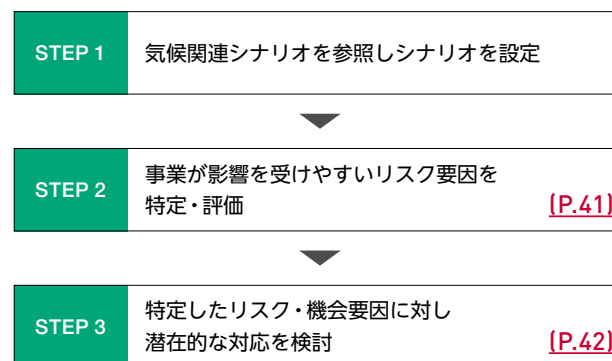
戦略

シナリオ分析

ドコモグループの挑戦を実行する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、ドコモグループ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・機会のなか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

ドコモグループでは、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実施した結果を報告します。

1. 物理的影響が顕在化するシナリオ [平均気温が4℃上昇する未来]

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

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

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

対象範囲 ドコモグループの全事業を対象

時間軸 2040年までを時間軸として、短期・中期・長期で設定

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6次評価報告書、IPCC1.5℃特別報告書



- International Energy Agency(IEA) The Future of Cooling 2018 Baseline scenario
- 電力中央研究所 気候変動関連リスクに係るシナリオ分析に関する調査 Current Policyシナリオ
- 国土交通省 気候変動を踏まえた治水計画に係る技術検討会 気候変動を踏まえた治水計画の在り方提言 RCP8.5シナリオ

2. 急速に脱炭素社会が実現するシナリオ：

- IEA World Energy Outlook 2023 Net-Zero Emissions Scenario (NZE)
- IEA The Future of Cooling 2018 Efficient cooling scenario
- 電力中央研究所 気候変動関連リスクに係るシナリオ分析に関する調査 NZEシナリオ

上記に基づき、将来起こりうる事象と、今後の自社の事業展開を踏まえ、「ドコモグループへの影響」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、「ドコモグループの取組み」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		ドコモグループのリスク	評価した財務影響	財務影響額*1	時間軸*2	ドコモグループの対応策
急性	大雨・豪雨 洪水の増加 台風の増加	・ 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	・ 洪水による自社ビルなどの復旧費用 ・ 洪水による基地局の復旧費用 ・ 洪水による休業損失	小	中期	・ 災害に強い通信ネットワークの構築
		・ 基地局の損傷				・ 異常気象関連システムの導入/サービスの開発
		・ 販売代理店(ドコモショップ)の操業停止、収入の減少				・ 基地局や通信ビルにおける物理的な災害対策
		・ サプライチェーン寸断による製品・サービスの中止				
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	空調電力使用量の増減	中	長期	・ 通信設備・データセンターの空調エネルギー効率改善

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		ドコモグループのリスク	評価した財務影響	財務影響額	時間軸	ドコモグループの対応策
政策・法規制	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)	・ 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	炭素税コスト増	大*3	長期	・ 通信事業の電力効率化の推進 ・ 証書などの購入、インターナルカーボンプライシングの導入
	業界団体(GSMAなど)からの提言	・ 「2050年までにCO ₂ 排出ゼロ」など提言が課された場合の5Gへの移行・IoTの拡大などへの障壁				
業界・市場	エネルギー価格の変動	・ 電気料金の上昇	電力料金の増減	中	長期	・ 太陽光発電の導入やEVシフトなどの再エネ導入 ・ 通信事業の電力効率化の推進 ・ 環境に配慮した製品の販売などの省エネ活動
	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)	・ 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				
評判	気候変動対策に対する評判リスクの高まり	・ 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				

*1 財務影響額は関連する財務指標に与える影響の大きさを鑑みて、大・中・小の三段階で評価

*2 時間軸は、短期(3年未満)・中期(3～6年未満)・長期(6年以上)の三段階で記載

*3 2040年度におけるCO₂排出量(スコープ1・2)を2022年度と同等と仮定した場合の財務影響額は約330億円となるが、2040年ネットゼロの達成により回避することができる想定



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の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、ドコモグループでは、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。ドコモグループ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う場合、オペレーションシステムのシャットダウンや故障の発生など通信サービスの継続が困難になる事象が発生し、ドコモの8,000万人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ビジネスリスクマネジメント委員会において、「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いきます。

» 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	炭素税の導入および炭素クレジット（排出枠）の購入にかかるコストの増加
移行リスク	業界/市場	エネルギー価格の上昇によるコストの増加

* 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

脱炭素社会への移行に伴い、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、炭素税の導入や電力料金などの上昇によるコストの増加は、自社に重大な財務的影響をもたらすと捉えています。

この考えのもと、ドコモグループの環境目標「Green Action Plan」では、温室効果ガスの排出削減や通信量あたりの電力効率を目標として設定しています。具体的には、自社（スコープ1・2）の温室効果ガス排出量を2030年までにカーボンニュートラル、サプライチェーン（スコープ3）も含めた温室効果ガス排出量については2040年までにネットゼロを達成することで、炭素税の導入によるコストの増加を回避することができる想定です。

「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部会の設置、その部会ごとのアクションプランの策定、全代表取締役が参加する幹部会議「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、決定を行っています。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いきます。



》 機会への対応

機会のタイプ	機会要因	機会の詳細
資源の効率性	- エネルギーの効率化 - 交通・輸送手段の効率化 - 製造・流通プロセスの効率化 - 効率性のよい建築物	通信事業の電力効率化の推進によるコスト低減 - 基地局スリープ機能の高度化や仮想化無線基地局の導入 通信設備・データセンターの空調エネルギー効率改善によるコスト低減および売上拡大 - データセンターにおける新たな技術による空調、IT機器の電力効率化 (Green Nexcenter) や各種電力削減施策の実施による電力使用量の削減
エネルギー源	- 低炭素エネルギー源の利用 - 政策的インセンティブの利用 - 新規技術の利用 - カーボン市場への参画	太陽光発電などの再エネ導入によるエネルギーコスト安定化 - グリーン基地局の建設、オフサイトPPAの導入 - 水素・燃料電池研究開発 カーボン市場への参画による事業拡大 - パートナー企業とのJクレジット創出
製品・サービス	- 低公害商品・サービスの開発・拡大 - 研究開発・イノベーションによる新規商品・サービスの開発 - ビジネス活動の多様化、消費者選好の変化	CO₂排出量削減に寄与するサービス・技術の開発・提供による売上拡大 - CO₂削減量を見える化するサービス「カボニューレコード」や「Green Program for Employee」の提供 環境に配慮した製品の販売などの省エネ活動による売上拡大および企業イメージの向上 - 環境に配慮したサービスの提供やスマートフォンなどの販売 - 機種ごとの環境配慮レベルを掲載し、「カボニューレコード」と連携することで、お客さまの選択による環境貢献の見える化
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 - 資源の代替・多様化	災害に強い通信ネットワークの構築による信頼性強化 - 複数基地局によるエリアカバーおよび遠隔でのエリアコントロール、中・大ゾーン基地局の整備 - 衛星回線およびマイクロ回線の活用 異常気象関連システムの導入やサービスの開発による企業価値向上および事業機会拡大 - 災害用伝言版、災害用音声お届けサービスの開発 - オンライン手続き比率の向上、オンライン来店システムの導入

今後の取組み

シナリオ分析から導き出された「気候変動が将来ドコモに与える可能性のある影響」は、現在、中期戦略である「新ドコモグループ中期戦略」およびドコモグループ環境目標「Green Action Plan」の達成に向けてドコモが進めている取組み(備え)によって、おおむね対策が講じられていることがわかりました。シナリオ分析の結果をもとに、今後も温室効果ガス削減に向けた取組みを進めていきます。



指標と目標

ドコモグループは、中間目標として自社（スコープ1・2）の温室効果ガス排出量を2030年までにカーボンニュートラル、サプライチェーン（スコープ3）も含めた温室効果ガス排出量を2040年までにネットゼロにします。

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 [\[P.31\]](#) を参照ください。

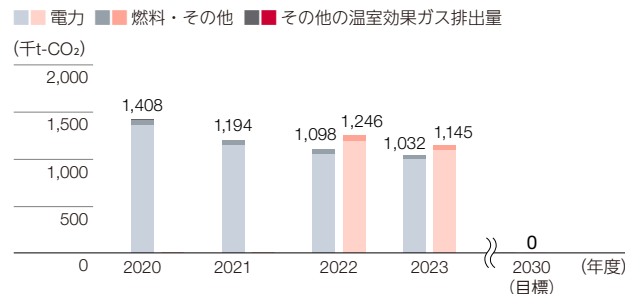
指標	目標	達成年度
温室効果ガス排出量	ネットゼロ (スコープ1・2・3)	2040
	カーボンニュートラル (スコープ1・2)*	2030
一般車両のEV化率	100%	2030
通信事業の通信量あたりの電力効率	10倍以上(2013年度比)	2030

* 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

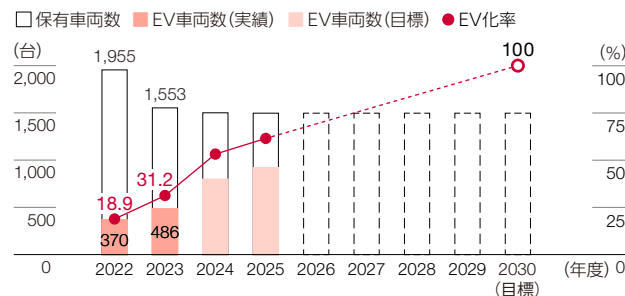
* 国内外連結子会社を含む

» 温室効果ガス排出量（スコープ1・2）



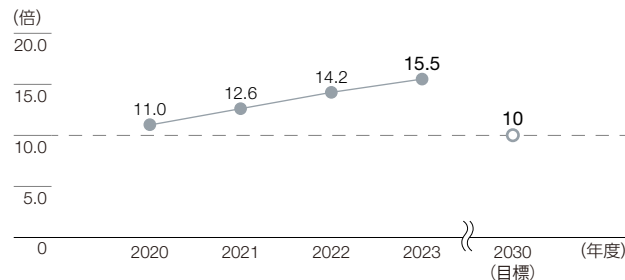
※ 2020～2021年度、および2022～2023年度の左側のグラフはコミュニケーションズ、コムウェアは対象外です

» 一般車両EV化率



対象範囲：ドコモ、ドコモCS各社、コミュニケーションズ、コムウェア

» 通信事業の電力効率（2013年度比）



対象範囲：ドコモ

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。さらに、社内向けの取組みとして、業務連絡用の携帯電話を必要とする社員の端末は、社内利活用品の利用を基本とし、リユースを推進しています。

循環型社会に向けた取組み

廃棄物の削減

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使用する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、「NTTグループ 建物サステナビリティ設計ガイドライン」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。

携帯電話のリユース・リサイクル

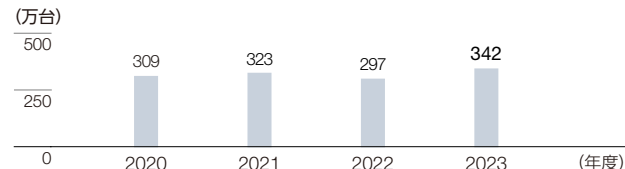
ドコモでは、docomo Certified（ドコモ認定リユース品）として、中古スマートフォンを取扱っています。基本性能をチェックし、電池残量が80%以上のスマートフォンの外装をクリーニングし、市場へ再度流通させるものです。また、このようなリユース品を取扱うことで循環型社会に貢献すると同時に、新商品の製造や配送が効率化され、サプライチェーン上のCO₂排出量の削減も期待されます。

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、携帯電話を回収する「モバイル・リサイクル・ネットワーク」を構築。2023年度は約342万台、累計で約1億2,794万台の携帯電話をドコモショップなどで回収しました。希少金属が使われている基盤部分以外にも、たとえば本体に使われるプラスチック部分などはプラスチックの油化技術を使ったリサイクルに取り組んでいます。

また、通信事業者などから構成される団体GSMAが策定した循環型経済を推進するための取組みに賛同しました。

さらに、社内向けの取組みとして、業務連絡用の携帯電話を必要とする社員の端末は、社内利活用品の利用を基本とし、リユースを推進しています。

▶ 携帯電話回収台数の推移（年度別、概数）



回収実績(2023年度)

▶ 携帯電話	342万台
▶ 電池	209万台
▶ 充電器	51万台

再生された主な資源(2023年度)

▶ 銅	24,172kg
▶ 金	32kg
▶ 銀	111kg
▶ パラジウム	1kg

プラスチックへの対処

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、2023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、ドコモは690tおよび98.7%、ドコモCSは259tおよび99.9%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%*使用したスマートフォン「arrows N F-51C」を発売しました。手軽にエシカルな行動を後押しする「カボニューレコード」[\[P.36\]](#)対応した機種も続々と登場しています（2024年8月現在 26機種）。

* 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、製品本体やパッケージにおいて環境に配慮した素材の活用を推進しています。特に、スマートフォンケースでは100%リサイクル素材を使用した製品を発売するなどの取組みを行っています。

また、パッケージでは順次、プラスチックから紙パッケージへの切り替えを行っていますが、スマートフォンケースの一部パッケージでは、包装材の使用量の削減など、廃棄物の低減にも取り組んでいます。

環境に配慮した紙袋素材の使用

全国のドコモショップで、プラスチック素材の加工を一切施さない100%紙素材と水性インクを採用した紙袋を使用しています。



ドコモショップで使用される紙袋

紙資源使用量の削減

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。

オフィスやドコモショップでの取り組み

オフィスでは、各部門・支店における一人あたりの毎月の事務用紙使用量が見える化することで、社員の紙使用量削減に対する意識啓発を行っています。2023年度の一人あたりの月平均紙使用量は前年度比30%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、ドコモショップでは、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。さらに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で運用し、お客さまのニーズにあわせ電子交付にも対応することで紙の使用を削減しています。

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」を標準としています。

2023年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,449万件となり、紙使用量はA4用紙に換算すると年間約5.8億枚が削減されたことになりました。

その他電子化を推進するサービス

- ・クレジットサービス「dカード」の利用代金明細書の「Web明細サービス」の標準設定化
- ・Androidスマートフォンやタブレットの取扱説明書はクイックスタートガイド(小冊子)のみを同梱とし、詳細な取扱説明書は電子化(PDF)してドコモホームページに掲載

水使用量の削減

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り組みでは、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、「NTTグループ 建物サステナビリティ設計ガイドライン」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。「NTTグループ 建物サステナビリティ設計ガイドライン」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。

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」に基づき、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り組みを推進します。そのために、希少生物などの保全や子どもたちへの環境教育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り組みにも努めています。

「ドコモの森」での生態系保全活動

ドコモは、地域それぞれの生態系を守る活動として「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^{*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。2023年度は59回開催944名が参加しました。

^{*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

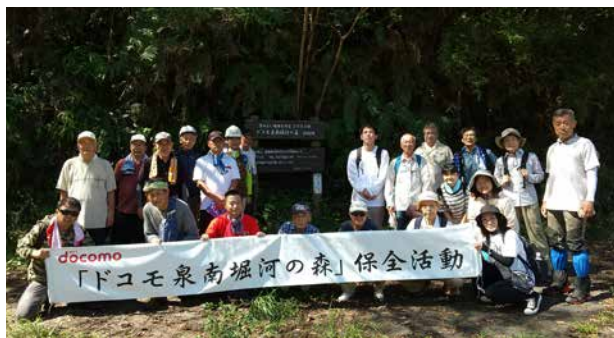
» ドコモの森整備活動

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
開催回数	43回	11回	39回	41回	59回
参加人数	1,314名	57名	308名	681名	944名

※ コロナ禍は開催回数・人数を制限して実施

取組み1 ドコモ泉南堀河の森自然共生サイト認定

ドコモ泉南堀河の森(大阪府)が環境省「自然共生サイト」へ認定されました。大阪南部地域の里地里山に成立する自然豊かな環境と、そこに生息するオオムラサキやニホンヒキガエルなどのさまざまな生き物、生態系を守る活動を実施しています。



ドコモ泉南堀河の森での活動の様子



取組み2 森林×脱炭素チャレンジ2023優秀賞受賞

「ドコモの森」における社員による植林などの取組みや、ICT技術を用いた林業の効率化に向けたスマート林業の推進などが評価され、林野庁が主催する「森林×脱炭素チャレンジ2023」で優秀賞(林野庁長官賞)を受賞しました。



地域と連携した生態系保全活動

取組み1 自治体の生物多様性保全への企業参画

埼玉県所沢市の菩提樹池保全地域において、水質改善や外来生物の駆除を目的とした「かいぼり作業」を実施しました。地域のみなさまの活動にドコモグループの社員が加わることで、生態系の保全に貢献しました。このようなや社員参画での活動に加え、ICTなどの企業アセットの活用検討、企業版ふるさと納税を活用した資金面での支援を通じ、所沢市・公益財団法人日本自然保護協会の連名での「ネイチャーポジティブ貢献証書」を受領するなど、生物多様性保全への企業貢献度の見える化にも寄与しています。



かいぼり作業の様子

取組み2 八王子市上川の里での子ども向け環境教育イベント

2023年8月に、保全活動協定を結んでいる八王子市と市民向けに「上川の里に生息する生き物を観察」する環境教育イベントを実施いたしました。イベントでは、生態系調査アプリを活用したデータからみる生物多様性を解説し、人の手で守られている森があることを子どもたちに知ってもらう機会になりました。

2024年3月には、東京都八王子市上川町ドコモの森で東京チェーンソーズと協力し環境教育プログラム「山しごと、ちびっこキコリ体験プログラム」を実施しました。普段の暮らしでは体験できない木の伐採など、キコリ体験を通した森の役割を理解することができました。



「山しごと、ちびっこキコリ体験プログラム」の様子

取組み3 座間味島での子ども向け環境授業

2024年3月5日サンゴの日に、沖縄県座間味島座間味港近くのビーチで、「サンゴを知り、座間味ならではの環境を考える」をテーマとしたドコモグループ主催の環境授業を、座間味小学校の児童を対象に開催しました。学校法人沖縄科学技術大学院大学(OIST)などの協力のもと、クイズを交えたサンゴに関する説明や、水中ドローンを活用した実際のサンゴの映像確認などを通じ、座間味ならではの自然を知り、人間がどう自然に接していくかを児童一人ひとりが感じ考える機会となりました。



環境授業の様子



水中ドローンの映像を確認する様子

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 [\(P.16\)](#) をご参照ください。

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・機会など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

[\(P.49\)](#)

- ▶ 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

[\(P.51\)](#)

- ▶ 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

[\(P.51\)](#)

- ▶ Step1～2を踏まえて重要課題を確定



STEP 4 対応策の検討

[\(P.52\)](#)

- ▶ 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AR³T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ビジネスリスクマネジメント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 [\[P.139\]](#) をご参照ください。

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	分解浄化	肥料生産	天然材料
ITコンサルティング・その他										
インターネット・ダイレクトマーケティング・小売り										
代替キャリア										
総合通信サービス										
無線通信サービス										
建設資材										
各種金属・鉱業										

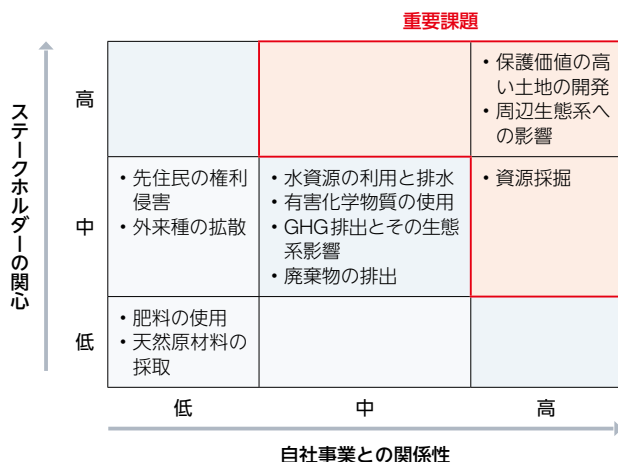
» 「影響」に関するヒートマップ

□ 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
ITコンサルティング・その他										
インターネット・ダイレクトマーケティング・小売り										
代替キャリア										
総合通信サービス										
無線通信サービス										
建設資材										
各種金属・鉱業										

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
	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
		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
	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
物理リスク	急性	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
		投資家からの評価	
		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

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
	市場	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	
		・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	
	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
	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
	評判	消費者・社会からの評価	・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
		投資家からの評価	

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】 Aqueduct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。

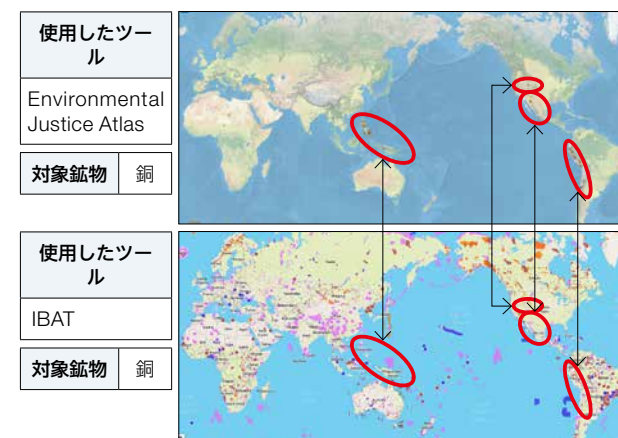
» Environmental Justice AtlasとIBATを用いた金属資源の採掘地の分析結果

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

* 日本全体における各金属の主要輸入先の状況を分析したもの

【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「Aqueduct」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。

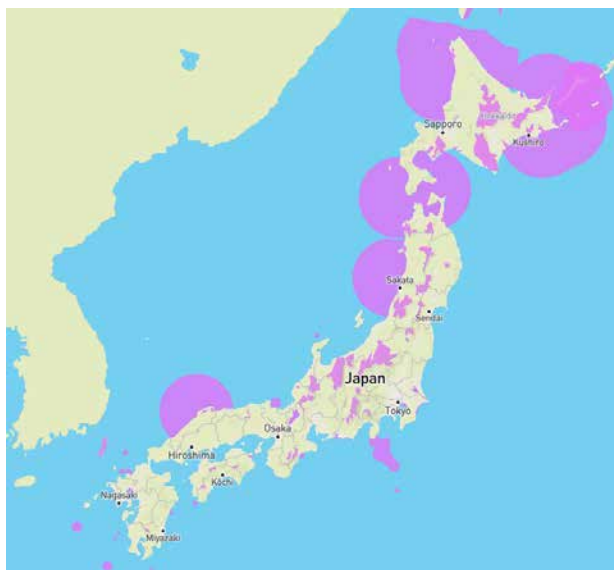
*水を使った冷却システムを採用しているデータセンターは一部

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)

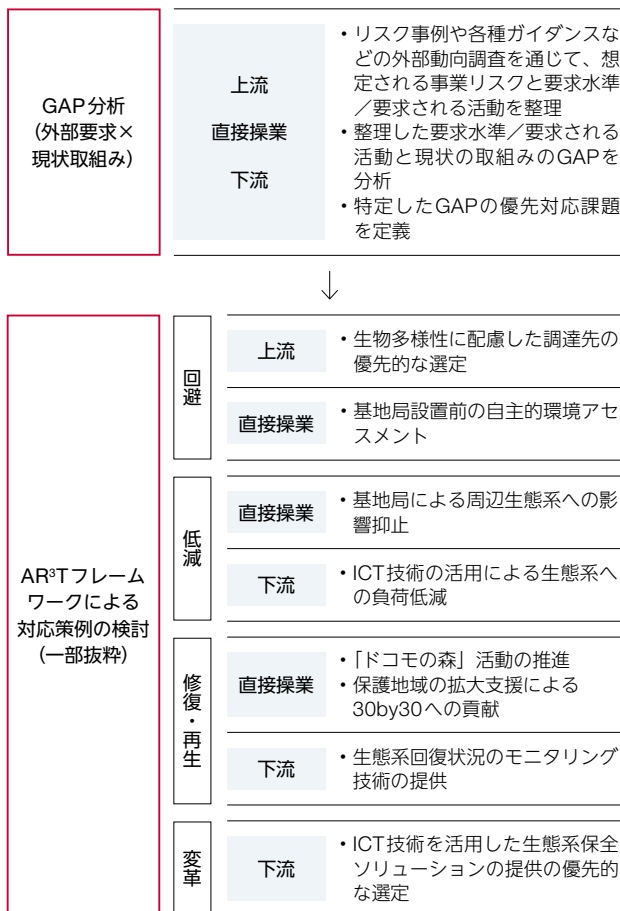


STEP 4 対応策の検討

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。



自治体との連携を通じた取組み

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。

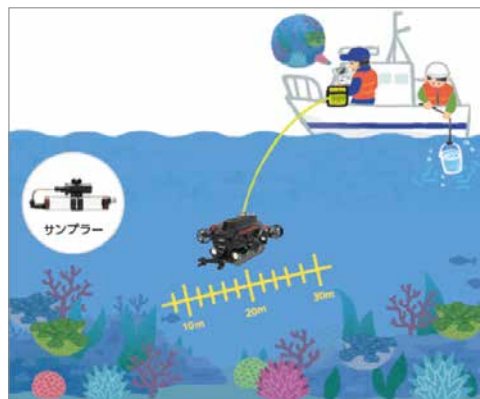
OIST研究グループによるサンゴ生態調査では、ドコモの水中ドローンの活用により、これまで解明が困難であったより深い海域（30mから80m）における映像・写真による調査や海水の採取などを通じ、サンゴ礁エコシステムの研究を支援しています。

* 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「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ダ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。

[\[P.27\] Green Action Plan](#)

[\[P.31\] 環境データ](#)

[\[P.45\] 携帯電話のリユース・リサイクル](#)

Research and Development, and Innovation

研究開発・イノベーション

ドコモR&D(研究開発)は、日本のみならず世界のモバイルシーンをけん引し、新技術・新サービスを創造してきました。

ドコモR&Dでは、“お客さまへの新たな価値の提供”と

“深刻化する社会課題の解決”により

2030年代の持続的成長に向けて、日々研究開発に取り組んでいます。

[研究開発とイノベーションの推進 →](#)[オープンイノベーションの推進 →](#)

研究開発とイノベーションの推進

基本的な考え方

ドコモR&Dでは、「個人が主役となり、“幸福”と“感動体験”を感じる社会の実現」「個人と社会の生産性向上」をビジョンとして掲げ、先進技術とイノベーションを通じて、デジタル格差の拡大や、高齢化・人口減少といった社会課題の解決や、未来の創造に取り組んでいます。具体的には以下の6つの戦略テーマと、5G Evolution&6GならびにIOWN構想の実現に向けた研究開発を進めています。

ドコモR&Dが掲げる6つの実行戦略

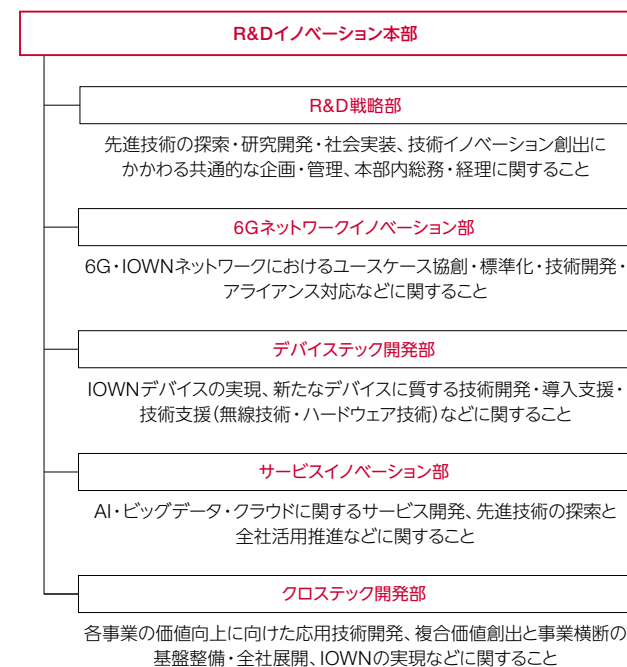
1. サイバー空間上のコミュニケーション文化の創造
2. 本人性、コンテンツの信頼性実現
3. 身体・感覚・感情などを伝達する新たなコミュニケーション
4. 社会インフラを支えるコンピューティング・省エネ
5. 健康管理などのライフイベントサポート
6. AI・ロボットによる生産性向上

また、外部の企業とのオープンイノベーションにも積極的に取り組んでいます。このような活動を通じて、社会課題を解決し、お客さまやパートナー企業へ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、研究開発部門が中心となって移動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り組んでいます。また、デバイス・ネットワークの研究開発は主要メーカーとも共同で行っており、サービスについてはビジネス部門で発案・企画したサービスに対する開発ならびに外部との多様な関係を活かしたオープンイノベーション戦略を推進しています。これらの研究開発により得られた新技術などの成果については、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に向けてアピールしています。

さらに、グローバルな技術革新に対応するため、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、将来のモバイルネットワーク技術の国際標準化活動や人工知能技術の研究に貢献しています。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.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。



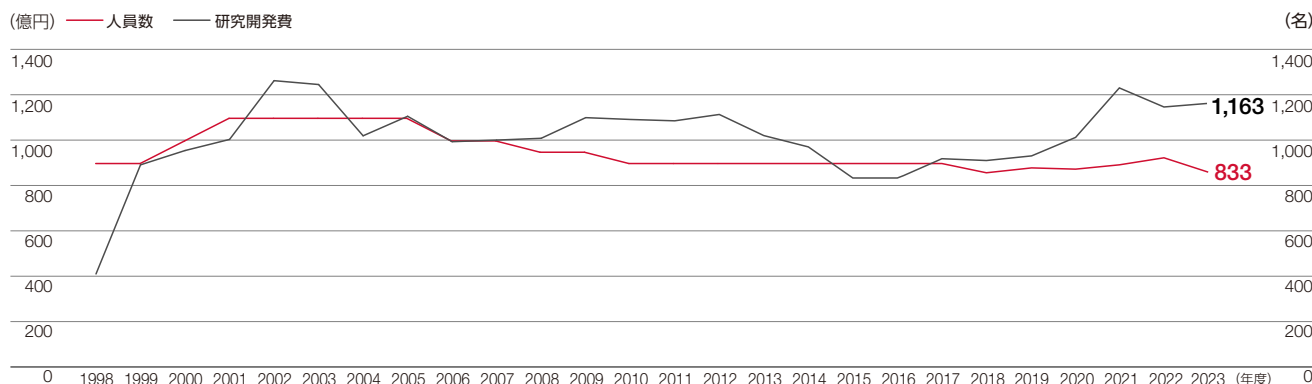
(2024年3月末現在)

研究開発とイノベーションの推進

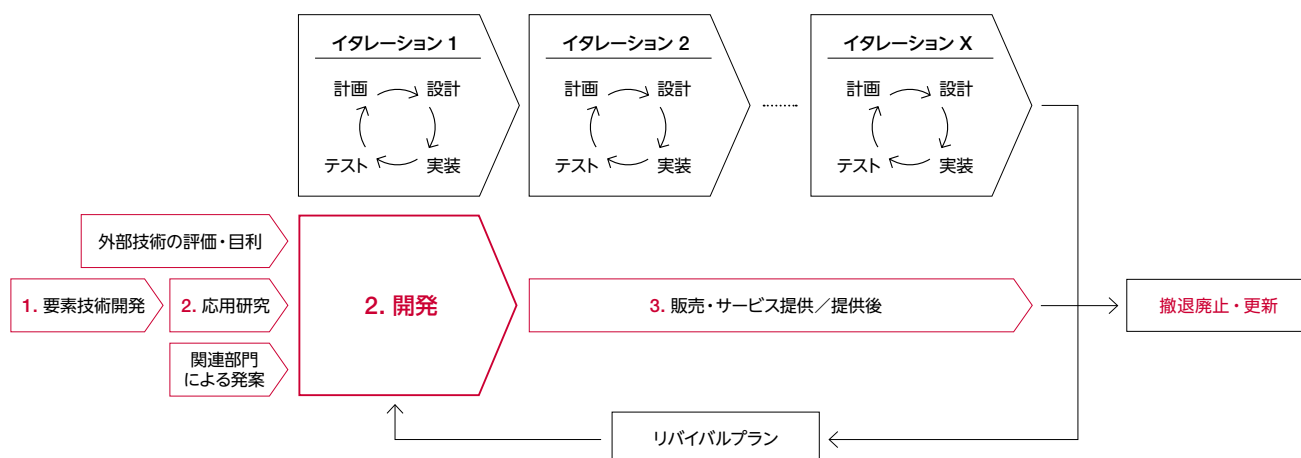
オープンイノベーションの推進

研究開発人員数と研究開発費の推移

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ネットワークイノベーション部を中心に、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、コアネットワークデザイン部、無線アクセスデザイン部を中心に、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、デバイステック開発部は主にスマートフォンなどに搭載するアプリケーションや無線通信技術の開発を進めています。

サービスイノベーション部は、AIとビッグデータおよびクラウドを活用した新サービスとソリューションにかかわる技術の開発、また、全社的なデータ活用及びクラウド活用推進に向けた各種AI/データ分析基盤の整備や、AI/データ活用スキル向上や活用ガイドライン策定などの技術支援も行ってい

● 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

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、リーンスタートアップ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なかで、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。リーンスタートアップ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。

新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」を開始

ドコモでは、2001年3月に社内ベンチャー制度を設け、2014年7月から開始した39works(新規事業創出プログラム)では、2023年までに1,300件の事業案を生み出してきました。新たに2023年度より新規事業創出にかかわる「学ぶ」「挑む」「育てる」の3つのプログラムに分けてリブランディングした「docomo STARTUP」を開始しました。新規事業創出手法がわからない社員向け(全ドコモグループ社員対象)に企業内大学「COLLEGE」の開校、新規事業創出コンテスト「CHALLENGE」の開催、その後、優秀な事業案は社員が事業オーナーとしてスピンアウトできる制度も新設し、2023年度は3社のスピンアウトによる事業化を実現

しました(2024年4月リリース)。社内コミュニティ形成や社員の自律的なキャリア形成に加え、年5件程度の事業化を目標に継続して取り組んでおり、これまで延べ559名のドコモグループ社員が参加しています。

若手社員向け研修プログラム

2023年度より、ドコモグループ3年目社員対象とした新規事業創出 研修プログラムを新設しました。事業構想・経営人材の育成や社員同士のコミュニティ形成によるエンゲージメント向上に加え、若手社員に期待される姿(個性や強みを活かし新たな価値創出、自ら考え抜き課題発見/設定し最後までやり抜く、自律的キャリア形成など)、各力の醸成に向けて延べ196名受講しました。求められるコンピテンシー向上に貢献しています。

» docomo STARTUP GROWTH プロセス



● 研究開発とイノベーションの推進 ● オープンイノベーションの推進

docomo academy

docomo academy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・役職や年齢の垣根を超えてさまざまな参加者が、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。今の自分を成長させたい、新しいことに挑戦したい、本業以外でリスクリングしたい、一歩踏み出したいと思っている方に必要な「マインド」と「スキル」を圧倒的な経験のなかで学べるプログラムで、2023年度は249名が受講しました。

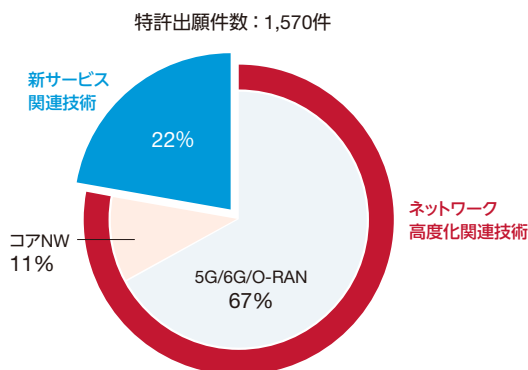
知的財産への取組み

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、2023年度末現在で、国内約4,700件、海外約11,600件の特許を保有しています。

» 2023年度国内出願特許の内訳

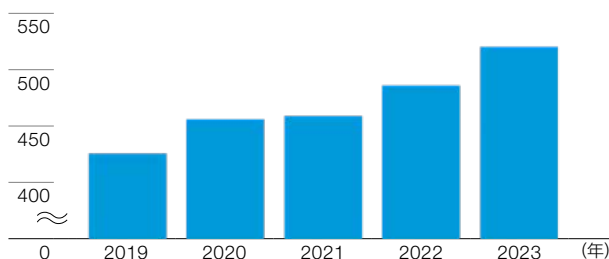


ドコモの知的財産

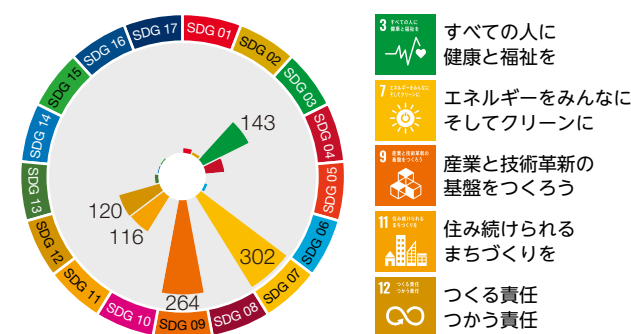
ドコモグループのSDGs関連特許(通信技術関連)

世界のイノベーション・エコシステムを支える知的財産は、SDGsの達成に重要な役割を果たすと言われています*1。ドコモグループはSDGsに貢献する研究開発に継続的に取り組んでおり、SDGs関連特許は年々増加しています。また、SDGsの各開発目標に貢献する国内有数の特許ポートフォリオを構築しています。

» SDGsに関連する特許ファミリー数の推移 *2*3



» SDGs開発目標別の特許ファミリー数 *2*3



*1 WIPO プレスリリース 2023年5月30日

(https://www.wipo.int/pressroom/ja/articles/2023/article_0005.html)

*2 LexisNexis社提供の特許分析ツールPatentSight®の2024年10月時点データを基に作成

*3 通信技術(国際特許分類：H04)に関連する特許を抽出して比較

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。

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なかでもdocomo STARTUP [\[P.57\]](#) 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、法人顧客と検証・商材化を進めていくものまであります。

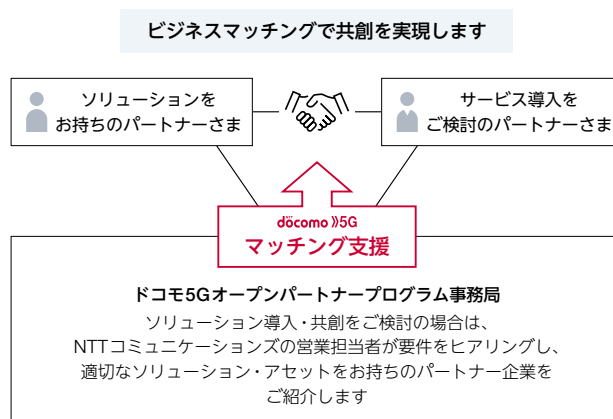
ドコモ5Gオープンパートナープログラム®

「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。5Gを通じた共創の機会を提供する本プログラムには、2024年3月現在で6,100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9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。2024年7月現在で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。

本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。

» 「ドコモ5Gオープンパートナープログラム®」でできること



ドコモビジネス 5G DX MEETUP

2023年度は、ドコモ5Gオープンパートナープログラムの取組みの一環として、さまざまな業界の5G活用事例を紹介する「ドコモビジネス 5G DX MEETUP」を開催し、5Gがつなぐビジネスの最新トレンドや、ビジネスに活かすためのヒントを伝えました。

小売、製造、鉄道、建設、自治体、インフラなどの業界のパートナーを対象に、現場のコミュニケーションツール「Buddycom (バディコム)*1」や自律走行型パーソナルロボット「temi」の活用事例のほか、スマートグラスを中心としたXR最新情報を紹介しました。

また、5Gの可能性を広げるエッジコンピューティングサービス「docomo MEC®」や、健康経営を実現するソリューション「Wellness Aile*2」の最新情報を紹介しました。

今後もドコモビジネスの5Gを活用した共創事例を、さらに広げる取組みを継続していきます。

*1 Buddycomは、株式会社サイエンスアーツの登録商標です

*2 Wellness Aileは、株式会社アツラエの商標です

ベンチャー企業との協創

ドコモは、社会環境や業界のトレンドを見据え、子会社のNTTドコモ・ベンチャーズを通して、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、2023年10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

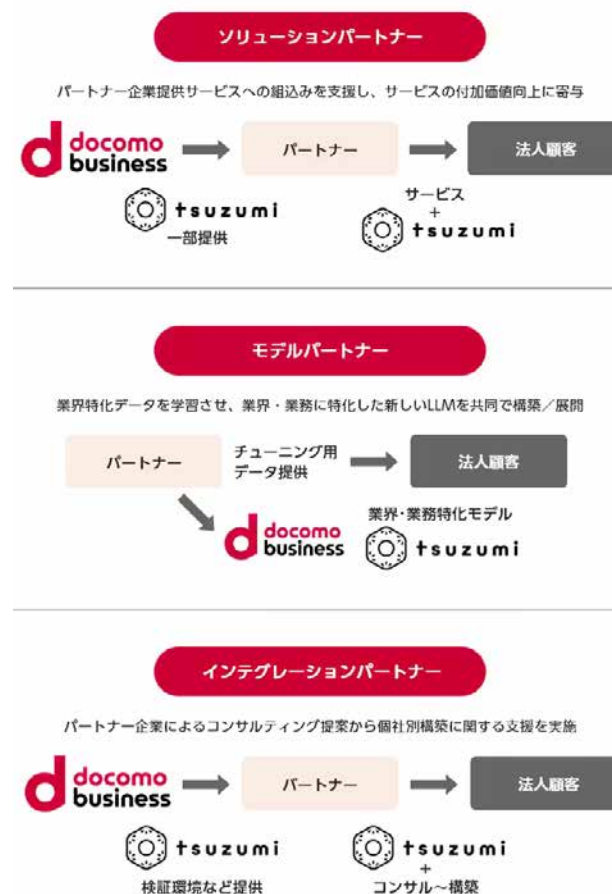
- ・メタバース空間内のノンプレイヤーキャラクターを自動生成する生成AIの開発
- ・神戸市のスマートシティに関する取組み
- ・将来の脳画像を予測する生成AIの開発
- ・脂質異常症患者の生活習慣改善を支援する治療用アプリの開発
- ・自治体向け「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供
- ・電気自動車を活用した災害時基地局電源救済システムの開発

tsuzumiを活用したソリューション提供とパートナープログラム

法人のお客さま向けに、NTTが開発し商用提供を開始した大規模言語モデル(LLM)「tsuzumi」を活用するソリューションの提供を開始しました。「tsuzumi」は、軽量なモデルでクローズド・セキュアな環境で動作させることができ、日本語性能が高いことが主な特長です。

また柔軟にチューニングができ、特定の業界や業務に特化したタスクに応答することができます。主にCX向上、従業員の生産性向上、事業持続性強化に特化したソリューションを提供していきます。

加えて、業界・業務に特化した、tsuzumiのAIモデル開発を進めるため「tsuzumi パートナープログラム」の募集も発表しました。ソリューションパートナー、モデルパートナー、インテグレーションパートナーを募集し、パートナーリングによる業界・業務特化モデルの創出や他社サービス連携を通じ、パートナーのみなさまと新たなサービス・ソリューションの創出をめざしていきます。



「docomo MEC®*」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しており、ドコモおよびパートナーにおいて、映像伝送、VR・AR・遠隔操作といったさまざまなソリューションを提供しています。

2023年7月には10拠点目となる沖縄拠点のサービスを開始し、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。

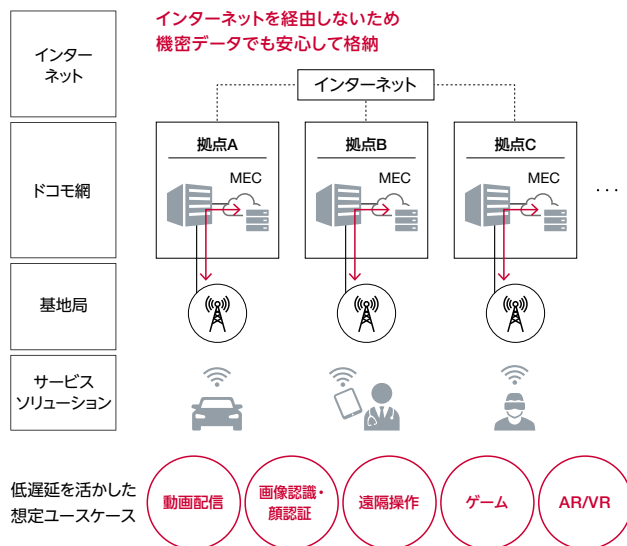
また、2023年10月には、柔軟な課金体系や、リソースの即時変更、NTTコミュニケーションズが提供するデータ利活用プラットフォーム「Smart Data Platform」との連携が可能なdocomo MEC Compute E東京拠点のサービスを開始しました。

サービス提供拠点の多さや、製造・医療・放送などさまざまな業界で全国300事例を超える利用実績について評価いただき、2023年6月に「MM総研大賞2023」において「スマートソリューション部門 5Gソリューション分野」にて最優秀賞を受賞、同11月には「MCPC award 2023」の「サービス&ソリューション部門」で優秀賞を受賞しました。

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
* 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®

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。本イベントは、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。

2023年度は「docomo Open House '24」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2,547名にご参加いただき、オンラインサイトでは4.3万PVとなりました。

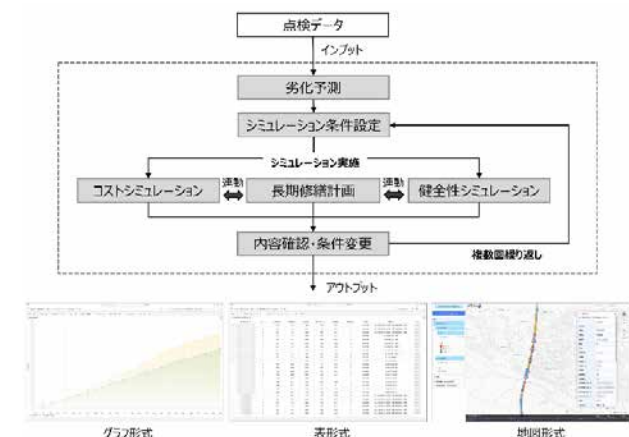
5G/6G、AI、XRなどに関連するさまざまな領域の取組みをリアル会場では31件、オンラインでは31件を紹介しました。また、全展示がどのSDGsの目標に貢献しているかを発信しました。

自治体向けに「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供を開始

日本全国の道路で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。そこで、ドコモグループはインフロニア・ホールディングス株式会社との共創により、「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供を開始しました。

本サービスでは、自治体の保有する点検データを用いることで、劣化予測に基づく長期的な修繕計画の策定およびコスト・健全性のシミュレーションを行い、最適なコスト・状態で道路を維持できるよう自治体の支援を行います。本サービスの提供を通じ、事後保全から予防保全の転換による道路の更新費用の最適化を実現します。

ドコモは、さらなる技術の高度化をめざすとともに、今後も自治体が抱えるインフラ老朽化に関するさまざまな課題解決に貢献していきます。



Topic

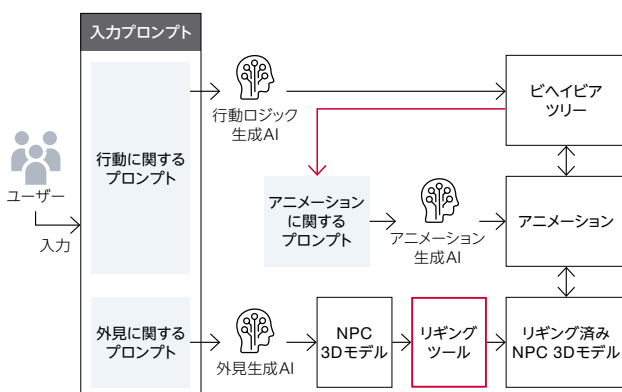
メタバース空間内のノンプレイヤーキャラクターを自動生成する生成AIの開発

ドコモはメタバース空間における賑わいを創出し、ユーザーの利用を促進するため、ノンプレイヤーキャラクター(NPC)を自動生成する生成AIを開発しました。これにより、プログラミングやアルゴリズムなどの専門知識がなくても、外見や行動、空間内での役割を備えたNPCを、20分程度で自動生成できます。

この技術は「行動ロジック生成AI」、「アニメーション生成AI」、「外見生成AI」の3つの生成AIで構成され、「行動ロジック生成AI」ならびに3つの生成AIの自動連係はドコモ独自で世界初*です。

ドコモはこの技術をさらに高度化し、株式会社NTTコノキューが提供する仮想空間プラットフォーム「DOOR」への実装をめざして取組むとともに、お客さまの生活が便利で豊かになる活用方法を探索し、地方創生や地域活性化に貢献する新しい技術やサービスの開発に向け取組んでいきます。

*ドコモ調べ(2023年12月現在)



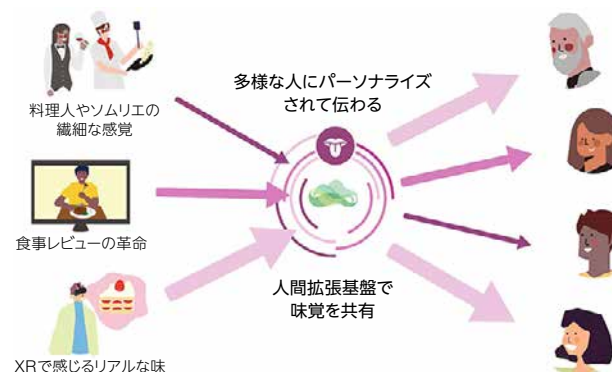
Topic

「人間拡張基盤」で味覚を他人と共有する技術を開発

ドコモは、ネットワークで人の脳や身体の情報ネットワークに接続することにより、人間の感覚を拡張する「人間拡張」を実現するための基盤を自社開発しています。

これまで開発してきた触覚共有技術に加え、社外パートナーが開発した味覚再現技術と連携し、相手の感じ方に合わせた味覚を共有する技術を開発しました。この基盤技術の開発は世界初となります。

この基盤技術により言葉でうまく伝えられない味を相手に共有することが可能となり、メタバース、映画、アニメなどでの新しい体験が期待できます。



Topic

「陸、海、空へのさらなるエリア拡大への取り組み」

NTTグループは約30年にわたり地上と宇宙のインフラ企業として技術開発・事業を推進しており、2024年6月3日にはNTTグループの宇宙ビジネスブランド「NTT C89」を発表しました。ドコモはそのなかでも、非地上系ネットワークとして1996年から提供している衛星電話「ワイドスター」のGEO（静止衛星）に加え、「Starlink」や「Kuiper」などのLEO（低軌道衛星）、HAPS（高高度プラットフォーム）のそれぞれの特徴をベストミックスした「マルチレイヤネットワーク」の構築をめざしています。

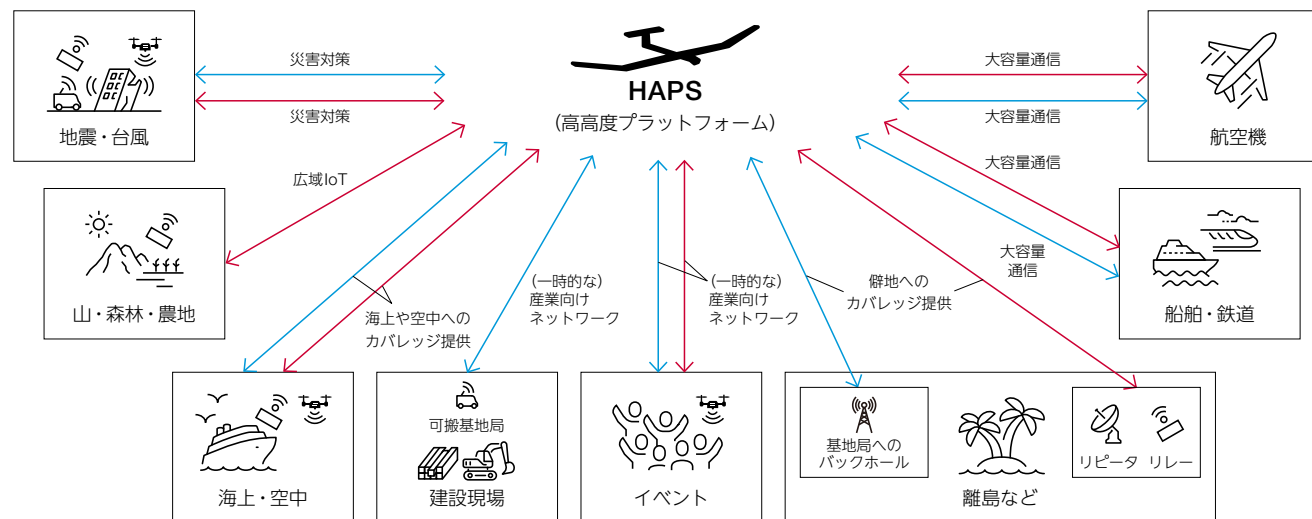
HAPSとは地上約20km上空の成層圏を数か月にわたって飛行し、通信・観測サービスの提供を行う無人飛行体です。ドコモは2024年3月に小型飛行機を活用した5G通信実証に成功するなど、HAPSの早期実用化に向けた準備を進めています。

ドコモでは、従来の地上系ネットワークと組み合わせて、災害時のほか、地上の基地局ではカバーできなかった海上や離島、山間部など、これまでサービス提供が難しかった地域のユーザーに対しても、手持ちのスマートフォンなどの端末を使って「いつでもどこでもつながる」通信環境の提供をめざしています。

>> HAPS提供イメージ

<=> 固定系（地上NWなどへのバックホールとしてサービス提供）

<-> 移動系（端末へ直接、もしくはリピータやリレーを中継してサービス提供）





Customer and Community Engagement

お客さま・地域との エンゲージメント

ドコモは、地域や世代を問わず、人々があんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会の構築をめざしています。

これを実現するため、さまざまなステークホルダーとエンゲージメントを高め、製品・サービスの改善および社会貢献活動に取り組んでいきます。

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

製品・サービスへの責任

基本的な考え方

ドコモでは、製品について設計から発売後のアフターサービスまで、安全性に配慮し徹底した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

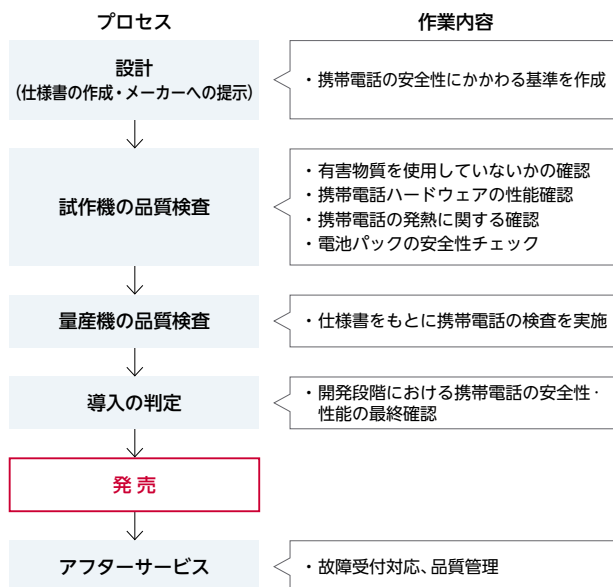
お客さまが常にあんしん・安全・便利に製品をご使用いただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の安全性においては設計段階から基準を作成し、携帯電話メーカーとともに安全性に配慮した製品開発に努めています。試作機の品質検査での安全性確認、導入判定時における安全性の最終確認など、製品発売までの各プロセスにおいて、厳しい評価基準に基づいて安全性を十分に確認しています。加えて、出荷・納品時には関連規制で定められたラベリングを実施し、グリーン調達の基準に基づく梱包材を使用するなど、基準を完全にクリアし、あんしんで安全な製品と断言できる状態になってはじめて、お客さまのお手もとにお届けしています。

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

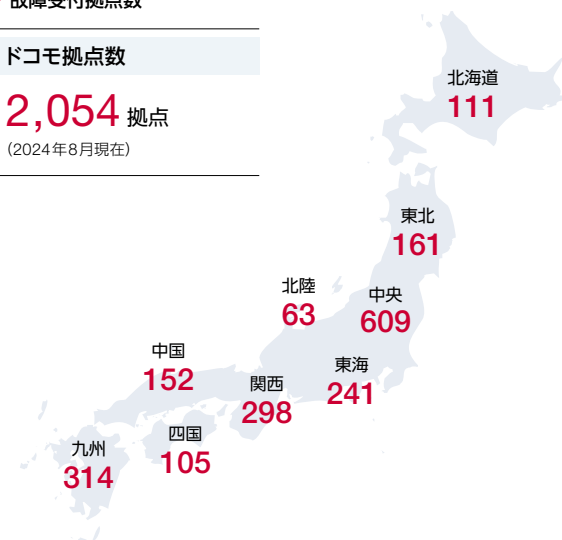


» 故障受付拠点数

ドコモ拠点数

2,054 拠点

(2024年8月現在)



取組み ドコモショップでの修理受付

・預かり修理(データあり)

ドコモショップではお預かりした際に機種へ保存されていたデータ・設定を残した状態で修理を実施し、お客さまへ修理済み機種を返却するサービスを、対象機種に提供しています。

・店頭即時修理

ドコモショップ併設のリペアコーナー(一部店舗)にて修理を実施し、その場でお客さまに修理済み機種を返却するサービスを、対象機種に提供しています。データや設定を残し、最短60分で修理し、お客さまに返却しています。

・スマホ修理(出張修理)

お客さまが「画面割れ」もしくは「バッテリー不良」のトラブルに遭った際に、ご自宅・オフィス・カフェなどのご希望の場所にスマホ出張修理カーが伺い、近くの駐車場などで



修理を行い、最短60分で即時に修理するサービスを、一部エリア、一部機種で提供しています。

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ときに、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るため、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ドコモのホームページ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とも、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

📞 テレビ電話による応対サポート

📞 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便乗した振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。ドコモでは、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「パスキー認証」を

はじめとする、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を提供し、これらの対策に積極的に取り組んでいます。

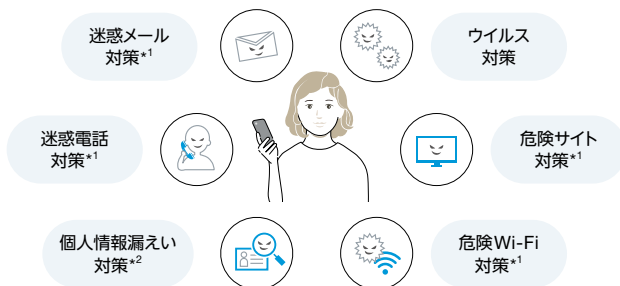
ドコモメールでの対策としてフィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能(詐欺/ウイルスメール拒否設定)、ドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能(ドコモメール公式アカウント)を無料で提供しています。また、ドコモメールに送信ドメイン認証の標準技術である「DMARC」「DKIM」を導入することでなりすましメールの判別精度を向上させ、フィッシング詐欺への対策を強化しています。

「あんしんセキュリティ」では、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しています。

さらに、「あんしんセキュリティ(プライバシー)」では、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し、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。

加えて「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。

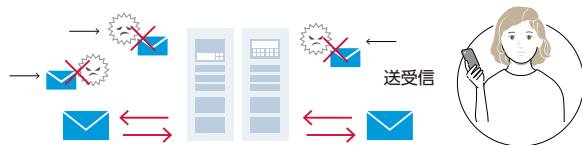
あんしんセキュリティ／あんしんセキュリティ(プライバシー)



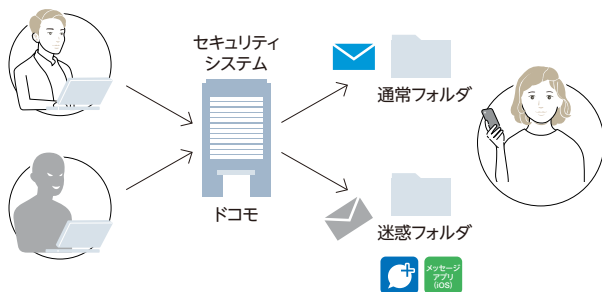
*1 ご利用にはあんしんセキュリティの契約が必要です

*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

有害不適切なサイトやアプリからお子さまを守る「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有害・不適切な情報に触れるリスクや、有害・不適切なサイトや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。警察庁の調査^{*1}では、2023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約8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^{*2}」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^{*3}。

また、「あんしんフィルター for docomo^{*4}」では、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・制限や、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。

^{*1} 警察庁「令和5年における少年非行及び子供の性被害の状況」

^{*2} 「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

^{*3} 「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)

^{*4} 「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

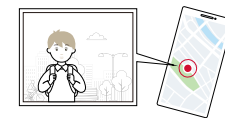
□ フィルタリングサービス

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・犯罪から子どもを守るため、家族(保護者)が遠くにい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、家族が地図上で子どもの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／2024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
- ・定期的な位置測位で端末トラブル時でも、直近の居場所を確認可能



□ 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、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ます。家族とともに子どもの成長を育

むブランド「comotto(コモット)」では、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、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には「子育てサポート割引*」を通じて経済的支援も行っています。

* 子育てサポート割引：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F月額料金や音声オプションの月額料金を割引します



comotto

シニア・障がいのある方への配慮 (ドコモ・ハーティスタイル)

お客さまの声をもとに 「ドコモ・ハーティスタイル」を推進

「ドコモ・ハーティスタイル」とは、「文化・言語・国籍や年齢・性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わず、すべての人が使いやすい製品・サービスを追求する」ユニバーサルデザインの考え方に基づき、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つを活動の柱として、さまざまな取組みを進めています。

» 「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	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 - ユニバーサルデザインに配慮した製品の提供 [P.68] 「ハーティ割引」の提供 [P.69] 「点字請求サービス」の提供 [P.69]
お客さま窓口の充実	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 - ドコモショップのバリアフリー化 [P.135] - ドコモ・ハーティプラザ 丸の内運営 [P.135] - 手話サポートテレビ電話の設置 [P.135] - ドコモショップスタッフ向け研修の実施 [P.135] - 電話リレーサービスの実施 [P.69] - どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供 [P.69]
あんしん・安全で便利な使い方の普及	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 - 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 [P.69] - 全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」の開催 [P.74] - 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に配慮した製品の開発

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。



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

ドコモらくらくホン・あんしんスマホ



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

ハートィ割引

「ハートィ割引」では、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になります。

割引内容^{*1}

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

^{*1} 一部対象外の料金プランがあります

^{*2} 「ハートィ割引」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。2023年度は28,906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

インフォメーションセンターなどの電話受付部門では、(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けています。

^{*} 電話リレーサービス：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

どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供

視覚・動作・認識でお困りの症状などをお持ちの方に、より快適にWebサイトをご覧いただくための無料のアクセシビリティ支援ツールをドコモのホームページでご利用いただけます。わずか数クリックで、閲覧者のみなさまそれぞれに合うよう、Webサイトの表示を最適化します。

☐ 見やすさ・使いやすさの調整方法

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。開催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、2023年度までに1,054回開催、延べ13,292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・ハートィ講座のご案内

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、X、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を評価いただき、当サポートは2024年3月現在で2,080万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「くらしの頼れるパートナー」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2,055店舗
講座数	全49講座
受講者数累計	1,700万人突破 95%のお客さまが満足(2024年5月現在)

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4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8種の対象講座を、2023年度までに約23万回実施し、延べ約38万人のお客さまに受講していただきました。2024年度は2,054店舗にて一部講座内容見直しを実施のうえ、全8講座を無料で開催しています。

ドコモ・ハートスタイル推進に向けた研修

視覚・聴覚・肢体の障がいのある方が感じる障壁を実際に体験する研修、ウェブアクセシビリティ研修、合理的配慮の提供に向けた環境整備の進め方に関する研修などを行い、「障がいのある方への配慮」に関する社員の意識醸成を実施しました。ドコモはこれからも社員の「ドコモ・ハートスタイル」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

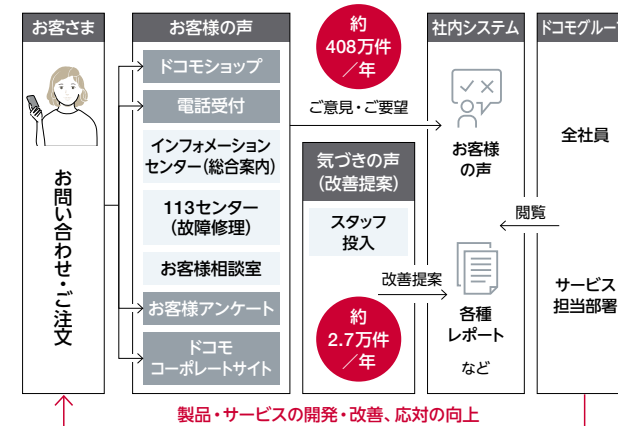
通信・ICTは、日進月歩で新しい技術やサービスが生まれる業界であり、スマートフォンなど端末機器は日々進化し、新たなサービスが次々と生まれています。こうした技術やサービスの進化に伴い、機器の不具合や各種料金・サービスの不明点など、お客さまからのさまざまなご確認やお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただく機会が増えており、ドコモショップやお客様相談室、ドコモコーポレートサイトなどに寄せられる「お客様の声」は年間約408万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約2.7万件の改善提案も行われています。ドコモはカスタマーファーストを追求し、お客さまの期待を上回る新たな価値の提供をめざしています。いただいた「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さまのご意見・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、お客さま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

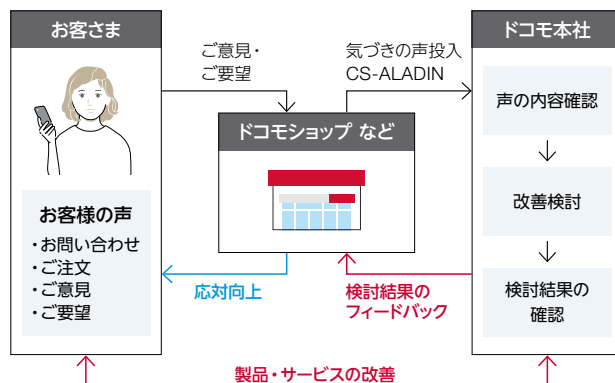
コーポレートサイトで適宜公開しています。

□ お客さまの声を活かした取組み

「気づきの声」を用いたお客さま満足度の向上

お客さま満足度のさらなる向上を目的とし、「気づきの声」を用いた改善を推進しています。「気づきの声」とは、ドコモショップやインフォメーションセンターなどの電話受付部門、ドコモにかかわるすべてのスタッフ・社員がお客さま対応などを通じて気づいた製品・サービス改善、業務遂行上の改善要望の総称です。「気づきの声」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

2023年度における、お客さまとドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善・提供された主な事例は以下のとおりです。

・「ケータイお探しサービス」「おまかせロック」「遠隔初期化」が料金プラン「ahamo」に対応

2023年4月19日より、「ahamo」をご契約のお客さまにおいても、スマートフォンの紛失に備えたサービスとして「ケータイお探しサービス」「おまかせロック」「遠隔初期化」をご利用いただけるようになりました。

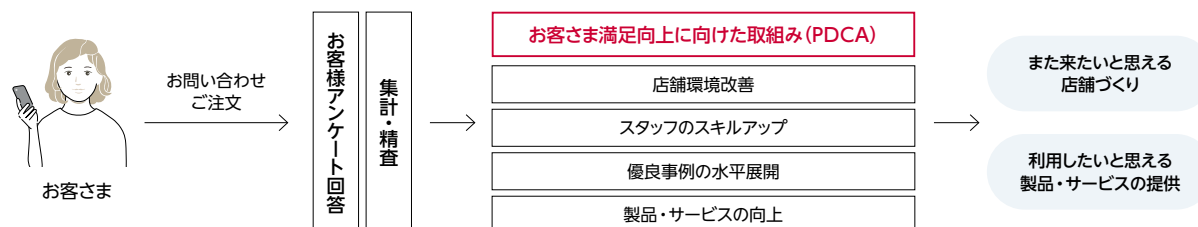
・「comottoウォレット」の提供開始

2023年8月24日より、親子でお金の役割を学ぶことができる無料サービス「comottoウォレット」を提供開始しました。

・dポイント(期間・用途限定)の利用対象を拡大

2024年1月10日より、期間・用途限定のdポイントが無駄なく利用いただけるように、ケータイ料金のお支払いやデータ量の追加・チャージにも利用可能となりました。

» お客さまアンケートの流れ



お客様アンケートによる取組み

お客様アンケートは、ドコモショップや販売店で各種手続きをされたお客さま、インフォメーションセンターなどにお問い合わせいただいたお客さまに対して実施しています。2023年度は、年間約250万件(全国)の回答をいただいております。評価結果やコメントをすべてのドコモショップや販売店、インフォメーションセンターなどへタイムリーにフィードバックしています。

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

電波状況の改善に向けた取組み

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

また、屋内の電波を改善する装置の貸出や、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

消費生活アドバイザーによる お客さま視点にたった広告やサービスの提供

ドコモでは、「お客さま重視の経営」を促進するため、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、その知見をお客様相談室での応対やお客さまへ情報発信するツールの作成、広告やパンフレットなどの表現、商品・サービスなどをお客さま目線でチェックする際に役立っています。

*消費生活アドバイザー：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10,115万名2024年年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いた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。

お客さまへの働きかけ

携帯電話利用のマナーおよび安全充電の啓発

携帯電話の利用を抑えたいときの 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

社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故などにつながることもある大変危険な行為です。お客さま自身だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあることから、ドコモとして取り組むべき課題としてさまざまな啓発活動を行っています。スマホマナーマークを各種広告物や店舗ツールに掲載、「あんしんフィルター for docomo」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り組みにも尽力していきます。

危険です、歩きスマホ。

安全充電のための啓発

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

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



不正利用への対処

振り込め詐欺などの特殊詐欺の認知件数は、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
	・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、一部量販店では機器を用いた確認も実施 ・ドコモオンラインショップやahamo、irumoなどのWebサイトにおける新規契約時の本人確認に、オンライン本人確認(eKYC)を導入
	警察から本人確認の求めのあった回線で本人確認に応じていただけず、利用停止となった回線に関する契約者情報を事業者間で共有、受付審査に活用
警察との連携	同一名義での大量不正契約を防止するため、原則として、ドコモが定める回線種別ごとに同一個人名義での契約回線数の上限を設定。また、法人名義に対しても審査基準を強化し、基準を満たさない場合は、契約できる回線数に上限を設定
	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 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
「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ドコモ サステナビリティ方針」に則り、「環境」「社会」「人材」「公正」に関連する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。

2023年度は、約61億円を社会貢献活動費用として支出しました。能登半島地震や台風第2号等グアム島大雨災害支援に対する寄付の実施、子どもたちの学びをサポートする教育プログラム(ドコモサステナスクール)の提供、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

主な社会貢献活動の取組み

2023年度の社会貢献活動費用は総額で約61.9億円*となります。

主な取組みは、子どもたちの学びをサポートするドコモサステナスクールの提供、被災地支援(能登地震チャリティサイトや社員募金)、ドコモの森活動、スポーツ振興(大宮アルディージャ・大宮アルディージャVENTUS、大阪レッドハリスなど)があります。

*対象範囲: ドコモ、機能分担子会社11社

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。2023年度はドコモと機能分担子会社11社で11,183名の社員が活動しました。「NTTドコモグループ記念日」では、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」の授賞状況

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
2023	・社会的養護を必要とする子供・家庭への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。2023年度はドコモと機能分担子会社11社で40名の社員が取得しました。

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、「東北復興新生支援室」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 [\[P.76\]](#)。

NPO団体との連携

「サステナブルな社会創造に向けて、自社の強みであるICT技術や多様な人財の活用を通じて、社会課題及びNPO団体の課題を解決するボランティア施策」としてプロボノ活動を実施しました。2023年度はNPOの課題解決を目的としたプロボノを研修化することで、事業を通じたサステナ人材育成研修と社会課題解決の連動施策を実施し、66名の社員が参加しました。

「ドコモサステナスクール」の開始

より豊かでサステナブルな社会を創造するために、2024年1月より「ドコモサステナスクール」を開始しました。ICTを軸とした「情報活用」「SDGs」「キャリア」の3つの観点での無料のプログラム・コンテンツの提供により、子どもたち、学校、保護者のみなさまが一体となった学びの創出に取り組んでいます。

📺 「ドコモサステナスクール」

情報活用(スマホ・ネット安全教室)

2004年から20年にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」をリニューアルし、子どもたちの情報を活用して積極的に社会に参画する能力を育成することを目的とした、学校向けオンラインプログラム「スマホ・ネット安全教室」として2024年1月にリスタートさせました。対象者に合わせて「入門編」「ベーシック編」「スタンダード編」「アドバンス編」「保護者編」「特別支援学校編」と複数のカリキュラムを用意しており、全国の学校にて受講いただいています。

また、ご家庭向けには「スマホ・ネット安全教室 for Family」を提供し、スマートフォン・インターネットの上手な活用、リスクへの適切な対処について親子で一緒に考える学習コンテンツや、「長時間利用」「高額課金」などお悩み別に指導のポイントを掲載し、ご家庭で活用いただいています。

スマホ・ネット安全教室*

2004年7月から20年間の累計(2024年3月末現在)

約 **103,600** 回 / 約 **1,633** 万名

* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

SDGs教室・SDGsフィールドワーク

社会や環境に対する関心・意識の醸成を目的として、学校向けの学習コンテンツ「SDGs教室」を提供しています。SDGsの基本的な概念や目標をわかりやすく解説し、具体的な例や図解を交えながらSDGsの重要性や意義について理解を促します。

また、「SDGsフィールドワーク」では、自然と共生する未来の実現に向け、森林や川・海での体験を通じた学びの創出にも取り組んでいます。「八王子市上川の里」での里山の生き物観察イベントや「ドコモ君津の森」での植樹体験などのイベントを通して、子どもたちに自然との共生の大切さの学びを伝えました。

キャリア教室

中学校向けに実施しているドコモグループ社員によるオンライン授業プログラム「キャリア教室」では、企業や仕事の社会的役割と社員自身の取組みについての講義・グループワークを通して、中学生の将来のキャリアを考えるきっかけを提供しています。

また、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れも行っており、ショールームでの先進技術の見学によりICTが実現する未来の社会を学び、仕事や企業の社会的役割を知り、子どもたちのキャリア観を育むことに取り組んでいます。

ドコモショップにおける地域との連携

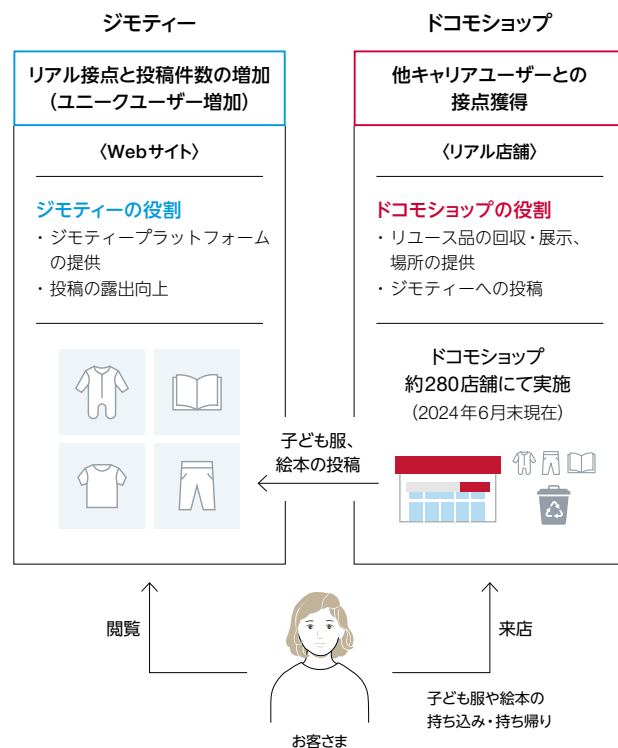
「ジモティーすくすくバトン」の取組み

「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子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、東北6県、神奈川県で展開しています。回収BOXが設置されたドコモショップなどに持ち込んでいただいた不要になった子ども服や絵本を必要な方にお譲りし、一部の子ども服は児童福祉施設などに寄付しています。本取組みで廃棄物

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発生の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活性化に貢献していきます。

▶ ジモティー&ドコモショップ「すくすくボタン」の取組み



芸術・文化・スポーツ

創作絵画コンクール 「第22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。

22回目の開催となった2023年度は絵画部門およびデジタル絵画部門に総計96,547作品の応募があり、累計応募作品数は209万点を超えました。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。



「戦争のない地球」
第22回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
絵画部門 小学校3〜4年生の部 受賞作品



「みんな同じでみんな違う」
第22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、レッドハリケーンズ大阪の活動支援

ドコモは明治安田J3リーグ「大宮アルディージャ」および女子プロサッカーSOMPO WE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。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、お客さまにお持ちの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。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。

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、適宜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。2023年度は6つの募金受付（地震災害支援2件、大雨災害支援3件、火災支援1件）を実施しました。台風第2号等大雨災害支援募金では静岡県、茨城県、埼玉県、和歌山県などの被災者支援募金受付と同時に著しい被害のあったグアム島の救援支援を行う団体にも寄付を行いました。ハワイ・マウイ島火災支援募金受付を実施し、現地で被害を受けた方々を支援するNGO団体などへの寄付を行いました。

▶ 被災地支援募金実績(2023年度)

被災地支援募金名	募金総額	件数
令和5年5月 能登地方地震災害支援募金	36,892,527円	71,423件
令和5年 台風第2号等大雨災害支援募金	24,225,306円	66,837件
令和5年6月・7月 大雨災害支援募金	19,887,188円	48,325件
2023年 ハワイ・マウイ島火災支援募金	42,177,320円	75,842件
令和5年 台風第6号・13号災害支援募金	15,119,051円	42,396件
令和6年 能登半島地震災害支援募金	712,717,546円	686,779件
2023年度計	851,018,938円	991,602件

能登半島への支援

2024年1月に能登半島地震が発生し、迅速な被災地支援を実施するために発生から2日後に被災地支援募金チャリティサイトを立ち上げました。お客さまから多くのご支援をいただき、約2か月で約7.1億円の寄付をいただきました。石川県、富山県、新潟県、福井県で被災された方々の生活復興支援、被災家屋の片づけや避難所などでの炊き出し、物品配布支援、心身のケアなどをするボランティア団体やNPOによる長期的な支援活動に用いられました。

ドコモグループとして約1,500万円、またドコモグループ社員募金として約2,340万円を寄付し、被災自治体の人名救助活動やインフラ復旧などの被災地支援に用いられました。

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。

東北復興新生担当は現地の方々の声を聴き、一緒に考え、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。

東北復興新生支援室のビジョン

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。

生きがい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。

また東北復興「みちのく★マルシェ」を2014年から実施しており、一般の方も自由にご来場頂ける形式で、被災地域の魅力ある特産品を購入することで被災地域を応援しています。



社員と一体となった取組み

社員募金による全国自然災害などの被災地支援、社会課題解決活動への貢献

全国各地で発生した自然災害などの被災地復興支援や環境問題、障がい者支援など社員個人が共感する分野を選択してd払いで募金ができる「災害復興等及びサステナ社会応援社員募金」で、ドコモグループ社員と会社一体となり、さまざまな社会貢献寄付活動を継続しています。社員からの募金額と同額を会社から上乗せをして、被災自治体、NPO団体などへ寄付を実施しました。2023年度はドコモグループ社員約6,500名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億4,000万円を寄付しました。(2024年3月末現在)

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

2002年7月、NTTドコモ創立10周年記念事業の一環として、学術・福祉など、幅広い分野への支援事業を通じて社会全体の利益に寄与することを目的に、NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)を設立しました。NTTドコモグループの一員として、「ドコモ・モバイル・サイエンス賞」「ドコモ奨学金事業(アジア留学生・社会的養護

出身者)」「ドコモ市民活動団体助成事業」をはじめとする社会貢献活動を全国規模で実施し、21世紀の情報化社会における情報通信・移動通信技術の発展、豊かで健全な社会の実現に貢献しています。

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

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

「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。

22回目となる2023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2023年までの総授賞件数は74件(優秀賞55件 奨励賞19件)となりました。

ドコモ奨学金事業

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。

2023年度は、計40名に支給し、支給額は2,050万円となりました。

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。2023年度は、計16名に支給し、支給額は2,304万円となっています。MCFが2002年から2023年までに支援した留学生は延べ361名となりました。

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」に加え、2023年度からは「生物多様性の保全を推進する活動」を追加しました。これらの分野に取り組んでいる全国の市民活動団体を対象に「助成金」による活動支援を実施しています。特に、緊急的かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力防止活動」は重点的に支援しています。

助成金額は1年間の活動で上限100万円です。2023年度は、52団体に総額4,203万円を助成しました。MCFが2003年から2023年までに助成した助成団体の累計は1,117団体、総額約6.5億円となりました。

□ NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

Building a Safe and Resilient Society

安心・安全でレジリエントな社会

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

[ネットワークサービスの提供 →](#)[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 →](#)[生成AIへの対応 →](#)

■ 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り組んでいます。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」つながる状態を確保するように取り組んでいます。

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、信頼性の向上に取り組んでいます。

ドコモが提供するネットワークの全体像

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

サービスエリアの拡大

基地局の整備

通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリア拡大のため、基地局の整備を精力的に行っています。

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、商用サービスは2020年3月25日に提供開始しました。2024年3月末までに約4.3万局を整備しています。

基地局建設時の姿勢

基地局の新設の際、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がなかにはいらっしゃいます。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、事前の説明会や公聴会を開催することで住民のみなさまからの意見や懸念をしっかりと受け止め、環境への配慮はもちろんのこと、地域社会に不利益をもたらさないようにした上で建設に着手しています。

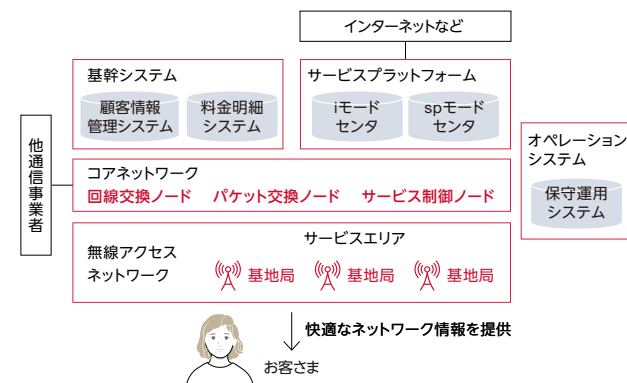
真摯な説明を心がけ、地域住民のみなさまの生活に配慮した作業スケジュールを組むなど、可能な限り迷惑をかけないように努めて、建設の際には住民のみなさまの安心・安全を最優先し、地域の緊急通信体制の向上など、社会インフラとしての役割を果たせるよう工事を行っています。

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。

2023年度には、10.7万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。

● 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

生成AIへの対応

対策例	内容
花火大会やコンサートなどのイベント	・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

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

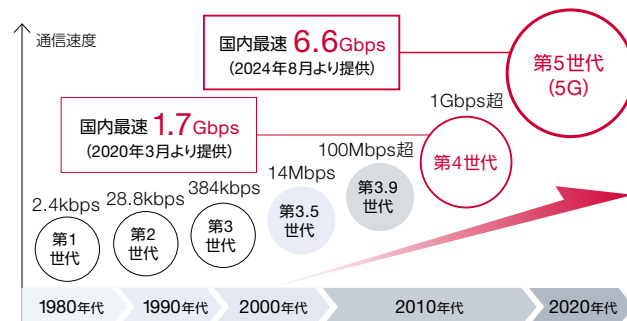
海外でのご利用

海外でも快適にご利用いただけるよう、国際ローミングサービスの充実に努めています。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

だけのサービスが「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2024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。



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

≫ 実効速度計測結果

	受信	送信
Android™	34Mbps～242Mbps	7Mbps～20Mbps
iOS	39Mbps～289Mbps	8Mbps～27Mbps

※ 「実効速度計測結果」は、総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン(略称)」にもとづき2024年5月～7月に全国10都市で計測し、その結果、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

PREMIUM 4G

お客さまの快適な通信の実現に向けて、通信の高速化に取り組んでいます。2015年12月に開始したLTEAdvancedを使用した通信サービスである「PREMIUM 4G」の最大受信速度は、「キャリアアグリゲーション」や「256QAM」[4×4MIMO]などの高速化技術の導入により、2020年3月現在で、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、空港など人が多く集まる施設にも拡大してきました。「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6.6Gbps、送信時最大1.1Gbpsを実現しています。「5G SA」の特徴であるネットワークスライシング*2実現に先駆け、2024年4月に無線区間の優先制御機能を導入し、一般ユーザーと比べ優先的にパケットを割り当てることで混雑エリアや時間帯においても安定した通信を実現するサービスを開始しました。今後、ネットワークスライシングの導入によって用途やサービスに合わせた、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 ネットワークスライシング：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ます。

[\[P.63\] 「陸、海、空へのさらなるエリア拡大への取組み」](#)

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おり、異変の疑いを察知した場合には故障発生の前兆か否かを解析して、故障前に装置を交換するなど対処しています。またAIを活用し、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)

2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
1	1	3	4

ドコモの災害対策

「災害対策3原則」に基づき、災害時における通信の確保に注力

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

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

ドコモの災害対策3原則

災害対策の3原則	システムとしての信頼性向上	- 設備構造の強化 - 耐震対策(震度7にも耐える設計 など) - 風水害防護対策(防水扉、防潮板の設置 など) - 火災防護対策(防火シャッター、扉の設置 など)	 基地局	 中継局
	重要通信の確保	110、119、118の緊急通報 - 災害時に重要通信を扱う機関に対する災害時優先電話制度 - 音声通話とパケット通信を分けたコントロール		
	通信サービスの早期復旧	- 災害対策機器によるエリア復旧 - 移動基地局車 - 衛星エントランス基地局 - 移動電源車・発電発電機 など		

災害対策の取組み

発災時の事象など

サービス中断による
重要通信の確保への支障

長時間停電による
バッテリーの枯渇

地震・豪雨による伝送路断
(光ファイバなど)

災害対策の取組み

大ゾーン基地局(激甚災害に備えた非常用基地局)

全国106か所(都道府県庁 など)

● 無停電化(エンジン) ● 伝送路冗長化

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



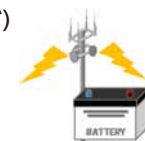
予備電源の強化

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



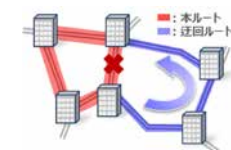
伝送路の多ルート化

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

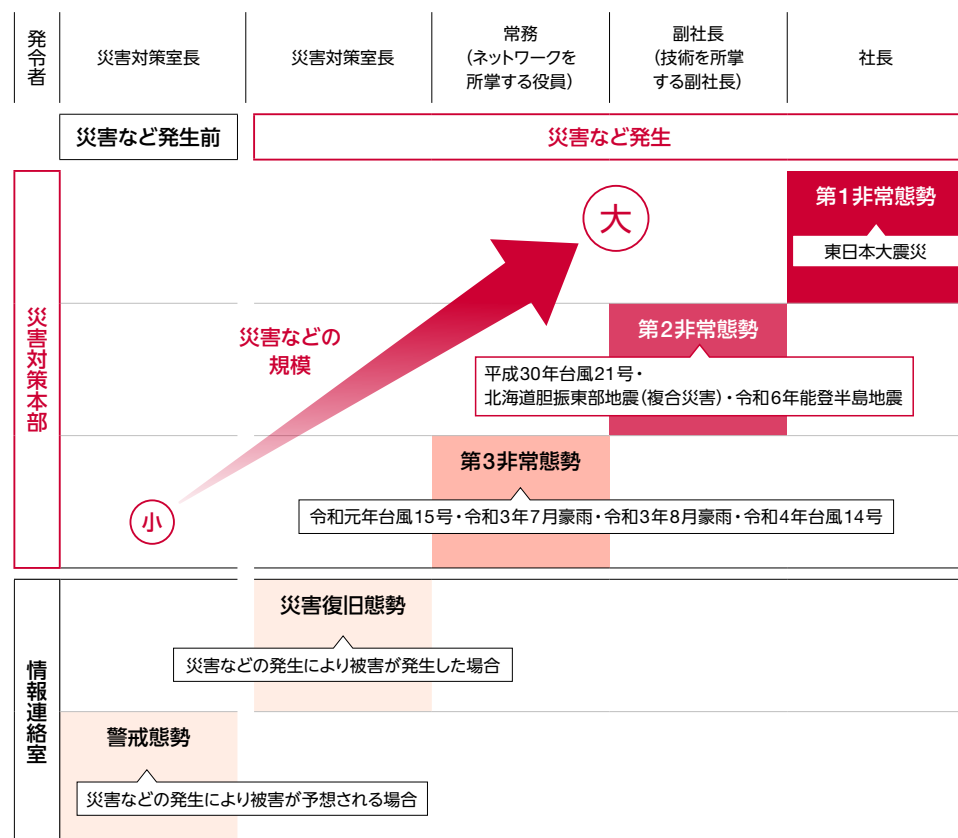


東日本大震災以降の災害対策投資額 累計 **1,000** 億円以上

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。

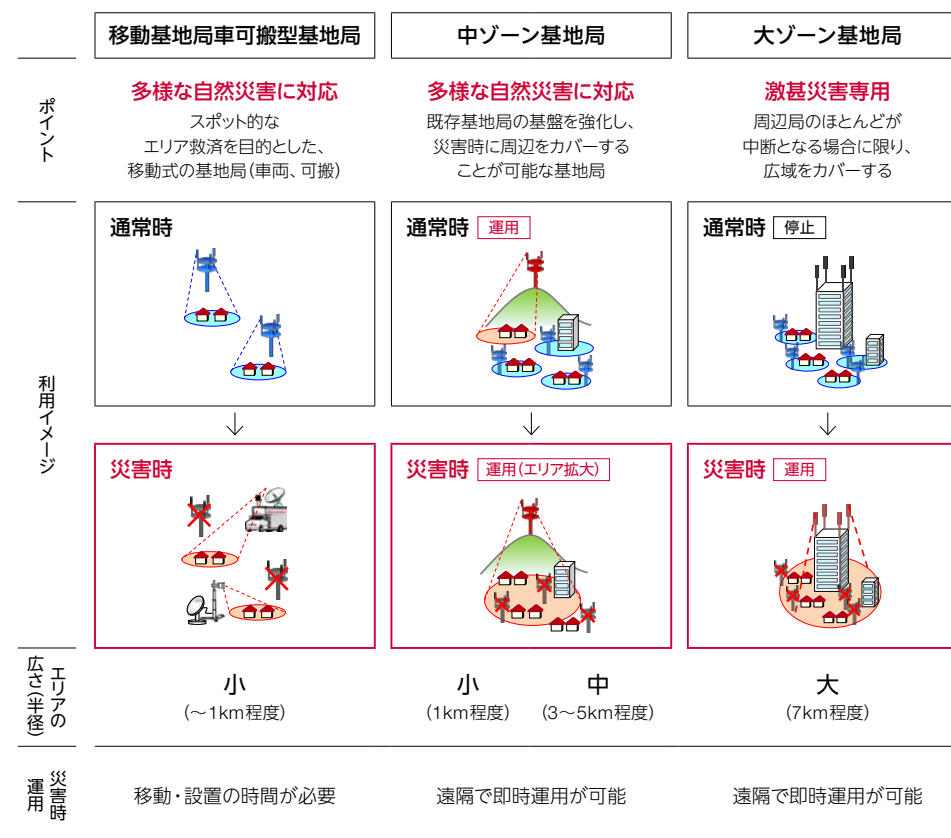
» 災害時の社内態勢



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や、関係機関との連携を強化しています。

2024年の元日に発生した能登半島地震では、ドコモとしてはじめて船上基地局を運用しました。KDDI株式会社と共同で運用し、被害の大きかった輪島市の2つのエリアを救済しました。また、関係機関との連携においては、陸路が閉ざされた地域の復旧に向けて、自衛隊に協力いただき、海路でのアプローチを実施しました。

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

2024年元日に発災した能登半島地震では、停電や伝送路断の影響により、最大260局の基地局でサービスが中断し、被災した6市町村（七尾市、珠洲市、輪島市、志賀町、穴水町、能登町）の通常エリアと比較して、サービスエリアは30%まで落ち込みました。ドコモでは、発災直後より社内体制を確立し、翌日より復旧活動を進め、延べ1万人が対応に従事しました。

半島という限られた交通路による渋滞や長距離移動に加え、余震や積雪により現地アクセスに障壁が発生するなかで、全国から駆けつけた社員による復旧作業により、計200サイト以上を応急復旧させました。加えて、前述の船上基地局の運用や関係機関との連携にも取り組んだ結果、1月17日には立入困難地域を除く応急復旧、3月21日にはエリア復

旧が完了しました（輪島市の舳倉島を除く）。

また、指定/指定外合わせたほぼすべての避難所（約300か所）へ直接訪問し、避難者のみなさまへ無料充電サービスや無料Wi-Fiサービス（d Wi-Fi / Starlink Wi-Fi）、ドコモ公衆ケータイの無料貸し出しを行いました。さらには長期化する避難所生活への支援として、オンライン診療および動画サービスの提供による心と体のケアを実施しました。なお、ドコモ公衆ケータイ、オンライン診療、動画サービスの支援はドコモとしてはじめての試みとなります。

» 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	・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」の基本料金などを無料化 ・「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	・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



携帯電話の貸し出しをはじめとした「重要通信の確保」に関する対応を図っています。また、自然災害時に迅速な復旧および支援活動を行えるよう、関係機関との連携強化を目的に、災害時相互協力もしくは連携協定を内閣府、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。

能登半島地震では、関係機関からの要請により、復旧活動における情報連携に加え、行方不明者の搜索を目的として位置情報の提供を実施しました。また、前述のオンライン診療の提供においては、国や各自治体、医師会や薬剤師会の協力のもと、実現に向けた整理を図りました。

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。

災害用伝言板の特徴

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います。この電波防護指針の基準値以下の強さの電波は、健康に悪影響をおよぼすおそれはないと世界的に認識されています。従ってドコモの携帯電話は安心してご利用になれます。

電波の安全性への配慮

電波防護指針

電波が人体に与える影響については60年以上にわたって国内外で調査研究が行われています。電波の人体に対する安全基準として、世界保健機関(WHO)と協力関係にある国際非電離放射線防護委員会(ICNIRP)による指針および米国電気電子学会の国際電磁界安全委員会(IEEE/ICES)による指針が定められており、いずれも国際的な指針として多くの国

で採用されています。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PD(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さま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、より利用者みなさまが安心して利用できるよう情報公開を行っています。

□ 電波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

基本的な考え方

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。これらの方針に則り、情報管理体制を構築し、KPIを設定したうえで、各種取組みを実施することで継続的に改善、強化を図っています。

なお、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。

▶ 情報セキュリティ・プライバシー保護の指標（ドコモグループ）

指標	目標値	達成年度	2023年度実績
サイバー攻撃に伴う重大なインシデント発生件数	ゼロ	毎年度	ゼロ
重大な情報漏えい件数	ゼロ	毎年度	ゼロ

□ 情報セキュリティポリシー

□ NTTドコモ プライバシーポリシー

ドコモ情報管理体制

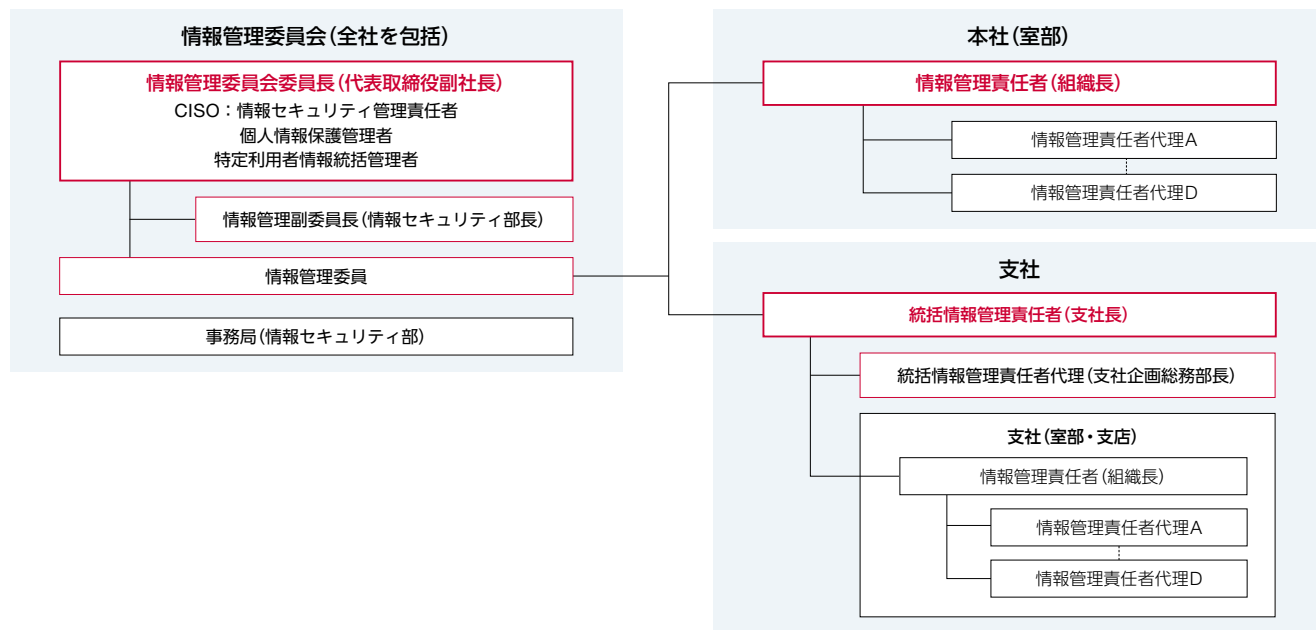
ドコモは、保有するすべての情報資産の保護および適切な管理を行うことを目的に、「情報セキュリティ管理責任者（CISO）」と「個人情報保護管理者」「特定利用者情報統括管理者」を兼任する副社長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築しています。情報管理委員会は年1回以上開催し、主に次の3つに対応する役割を担っています。

- (1) 情報管理理念や情報管理規程などの決定・改定・その通達
- (2) 情報管理に関する諸規程の運用に関する調整、決定、認定、その通達または公示
- (3) そのほか情報管理の具体的な指針の通達または公示、各情報管理責任者への指揮命令

重大な情報インシデントが発生した場合は、経営幹部や本社情報セキュリティ部、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(ドコモ)



(2024年3月末現在)

情報セキュリティルールの徹底

「電気通信事業法」や「個人情報保護法」をはじめとする関連法令、各省庁などが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おり、社員、委託先、パートナーは、個人情報の取扱いも含め、厳格に運用しています。社員などに対しては、ルールの周知・徹底を図るための研修を継続的に実施しています。

関係会社のセキュリティ管理

当社は、関係会社(当社子会社などのグループ会社)にお

ける情報セキュリティ・サイバーセキュリティに関するリスクを低減し、その未然防止を図るとともに、リスクに対する評価・分析および対策・対応を行っています。事業内容や出資比率に応じて、関係会社の情報セキュリティ管理の責任者を構成員とする会議体・連絡会などを設置し、情報セキュリティに関する脅威やその対策についての情報共有、セキュリティ教育および訓練の実施、インシデント発生時の対応の連携などを行っています。また、NTTグループ情報セキュリティ規程に基づき、当社グループ各社による適正なセキュリティ管理に必要な体制および順守事項などを定めた「ドコモグループセキュリティ対策マニュアル」を策定しています。

情報セキュリティ対策

項目別セキュリティ対策

① 組織的セキュリティ

情報資産の安全管理のため、社員や責任者の役割・責任を明確化した組織体制の整備、規律違反や情報漏えいなどを把握した場合の責任者への報告体制の整備などを行っています。具体的な対策は以下のとおりです。

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

社員、委託先、販売代理店などに情報資産の適正な取扱いを周知徹底するとともに、適切な教育を行っています。具体的な対策は以下のとおりです。

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

情報資産を盗難や紛失、破損などの事象から守るための対策を行っています。具体的な対策は以下のとおりです。

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

情報システムの脆弱性を狙った技術的脅威に対応し、情報資産を安全に管理するための対策を行っています。具体的な対策は以下のとおりです。

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

情報セキュリティ監査

ドコモにおける情報セキュリティ監査は、情報システムの開発運用にかかわるシステムセキュリティ監査と、情報システムやサービスの利用にかかわる業務セキュリティ監査を行っています。どちらの監査においても、セキュリティ対策が適正に実施、運用されていることを継続的に確認するため、業務執行から独立した立場で、内部監査部門が全組織を

対象に情報セキュリティ監査を実施しています。監査結果により、セキュリティ対策の是正や助言を行い、必要に応じて情報セキュリティ部門にセキュリティ対策の改善提案を行います。

監査計画は、社内外における情報セキュリティインシデントの発生状況やグループで要求するセキュリティ対策の変更などの環境変化を注視しながら、内部監査部門が培ってきたノウハウを活用して監査対象のリスクを評価し、策定しています。

システムセキュリティ監査

システムセキュリティ監査は、グループが保有しているシステムを対象にリスクベース評価でリスクの大きなシステムを開発・運用する部門に対して、技術的セキュリティ対策の実施状況を確認するもので、最低年に1回実施しています。2023年度は技術的セキュリティ対策全般の項目について、合計20件の監査を行い、是正すべき点の指摘と助言を行いました。是正すべき点は、内部監査部門が必要に応じて指導し、是正完了まで証跡をもって確認しています。

業務システムセキュリティ監査

業務セキュリティ監査は、各組織のリスク評価によって合理的に監査対象を決定し、組織的セキュリティ、人的セキュリティ、物理的セキュリティの実施状況を確認するもので、最低年に1回実施しています。

2023年度は委託先との個人情報の授受に関する項目や情報機器の取扱いに関する項目について合計31件の監査を行い、是正すべき点を発見し是正を指導しました。是正すべ

き点は内部監査部門が是正完了していることを確認しています。

監査人の独立性

内部監査部門が取締役会に直接付議することで内部監査計画が承認されており、監査結果も同様に代表取締役や取締役会へ直接報告しています。これらにより業務執行から独立した立場で監査できる体制を確保しています。

また、各監査人は一定期間以内に所属した部門の監査をしてはならないと定めており、監査人の独立性を確保しています。

2023年度情報セキュリティ強化の取組み

セキュリティインシデント事例に基づく注意喚起を随時実施し、社員の意識醸成を図りました。製品などに関する重大な脆弱性を確認した際は、速やかに全システムの利用状況を確認するとともに、脆弱性を悪用されないように対処を行いました。また脆弱性を狙った攻撃を防止、あるいは早期に発見するために、システムへの通信状況を常時監視しています。

情報セキュリティに関するインシデントの予兆検知および発生時においては、被害最小化のためにマニュアルに従った体制を構築し対応にあたるとともに、関係各所への報告を行いました。

システムセキュリティ強化のための継続的な取組みとして、インシデント事例の要因分析、ゼロトラストを含む技術動向、NISTなどの国際的セキュリティ基準に基づき、セキュリティ対策を定める社内規程を拡充しました。システム開発にあたっては、セキュリティ要件への適合性を確認するセ

セキュリティ審査や、セキュリティ対策の実装の有効性を検証する脆弱性診断を実施し、システムの安全性を確保するとともに、システム運用中においても定期的な点検・脆弱性診断によって安全性を維持しました。

新たな業界・市場・分野のサービスが不正利用され被害が発生するリスクを抑えることを目的として、サービス推進関連会議付議前に、サービス仕様に対するサービス不正利用防止審査を実施し、サービス主管部にサービス仕様に関する不正利用リスクの有無とリスクへの対策内容を確認しています。

研修・意識醸成

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。2023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。

セキュリティ人材の育成

NTTグループでは、セキュリティ人材を質・量ともに充実させることを目標に、人材タイプやスキルレベルを定めた

セキュリティ人材認定制度を2015年より導入しています。人材タイプやレベルに応じて一定のセキュリティ知識、経験を持つ社員をセキュリティ人材として認定しています。

ドコモにおいても、安心・安全・安定的なサービスの提供に必要なセキュリティ専門知識の習得や、実践力を高める研修を通じて、高度なセキュリティ人材の育成に取り組んでいます。

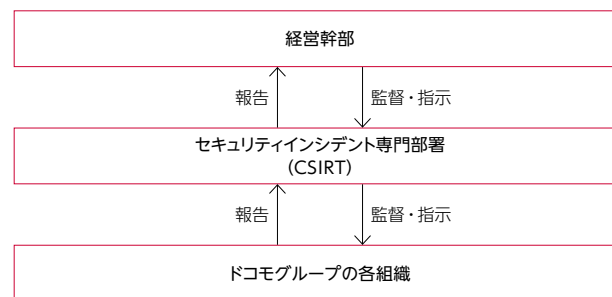
リスクマネジメント

セキュリティインシデントの対応

サイバー攻撃に対応する専門部署としてCSIRT (Computer Security Incident Response Team) を設置しており、自社設備への攻撃の監視や国内外の攻撃動向の収集を行い、インシデント発生に備えています。

インシデント発生時には、サイバー攻撃対応マニュアルに従い、CSIRTを中心として、社内外の関係組織や経営幹部と密に連携をとり、対応にあたります。

» セキュリティインシデント対応体制図



インシデント対応訓練

2023年度については前年度から継続してサイバー攻撃に備えた訓練を実施し、サイバー攻撃対応マニュアルに従った、経営幹部を含めた対応体制構築および対応手順の確認を行いました。毎年実施する標的型攻撃メール訓練については、ドコモで働くほぼすべての社員を対象に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。

外部組織との連携

日本シーサート協議会、FIRST、ICT-ISAC、JPCERT/CC、JC3などのセキュリティ団体に加盟しています。国内外のセキュリティ動向の情報収集を行い、セキュリティ対策やセキュリティインシデントの対応に役立てています。

セキュリティ監視について

セキュリティ監視の専門組織であるSOC (Security Operation Center) を設置し、サイバー攻撃の兆候を24時間監視しています。

SIEM (Security Information and Event Management) と呼ばれるセキュリティ情報管理の仕組みにより、サーバーやネットワーク機器などのログを集約し、相関分析による攻撃の早期検知やAIを活用した高度ログ分析による異常検知を実現しています。

また、攻撃に関するさまざまな情報を日々収集し、検知手法の改善や予防も含め対応を実施しています。



振る舞い検知機能の運用

昨今のサイバー攻撃の巧妙化を踏まえ、境界型防御に加えて内部への侵入を前提としたセキュリティ対策強化(振る舞い検知)を実施することにより、機密情報の漏えい防止や企業活動停止の防止に努めています。

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。

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。

データプライバシーの保護

個人情報保護に関する方針・ガイドライン

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 [\[P.92\]](#) に掲げる行動原則 [\[P.92\]](#) 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、2023年度も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、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いては、利用目的を明示のうえ、契約に必要な情報などを取得しています。第三者への個人データ提供についても、法令により認められる範囲もしくは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。

重大な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。



個人情報の管理

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。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機密性を確保しています。

* 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

パーソナルデータの活用

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・サービスが生み出され、これまでにない新しい価値の創出に向けた取り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。加えて、2024年4月には、パーソナルデータを取り巻く環境の変化を踏まえ、以下3つの観点で一部憲章の見直しを実施しました。

- 子どもやシニア層のプライバシーへの配慮
- ドコモグループ各社でのプライバシー配慮
- 委託先におけるセキュリティ対策

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」をホームページ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](#)

[📄 知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用](#)

[📄 パーソナルデータダッシュボード](#)



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取扱う際の意思決定の基準とします。

NTTドコモ パーソナルデータ憲章 6つの行動原則

行動原則

お客さまとのコミュニケーションを大切にし、透明性を確保します

- パーソナルデータをどのように取得・利用しているのかをお客さまにご理解いただけるように、透明性を確保します。
- パーソナルデータの取得・利用にあたっては、子どもやシニアのお客さまなど多様性にも配慮し、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。
- 子どもを対象とするサービスや商品などを提供する際には、子どもの利益に十分配慮します。
- 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提携企業やグループ会社など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、社内・委託先において適切な組織的・人的・物理的・技術的手段を用いて保護します。
- 定期的に情報セキュリティに関する評価を実施し、セキュリティリスクの軽減策を講じます。

お客さまのプライバシー保護のための体制を整備し、運用します

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

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



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り組んでいます。

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530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。2023年度は、合計76件の評価を行いました。

過去事例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るか、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。

過去事例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？

» PIA会議付議件数

(単位：件)

2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
63	124	113	76

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。

社員への教育・啓発

ドコモでは、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、情報セキュリティの観点から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。加えて、ドコモでは、プライバシーの観点でも年1回以上のパーソナルデータ憲章に関する周知啓発を行うとともに、ドコモグループ各社でもお客さまのパーソナルデータを取扱う社員を対象に年1回以上の周知啓発を実施しています。

生成AIへの対応

生成AIガバナンスの背景

ドコモは、生成AIを活用した業務のDX推進や付加価値サービスの提供に向けた取組みを進めています。生成AIには、テキスト生成や画像生成、動画生成、音声生成などさまざまな種類があり、それぞれの性質に適した活用方法を選択することで、これまで人手で行っていた作業を大幅に効率化したり、思いつかなかったアイデアを形にしたりすることが可能になります。一方で、生成AIの利用による思わぬ差別、不当な行動制約や誘導、知的財産権の侵害や偽情報、誤情報の生成・発信などの新たなリスクが発生し、生成AIがもたらす社会的リスクの多様化・増大が進んでいます。

NTTグループでは、生成AIに関する不安を払拭し、競争力強化と安全性を一体的に推進するため、「NTTグループAI憲章」をはじめとするAI活用の基本的な方針や規程類を制定しました。これらの方針や規定類に沿い、ドコモは「ドコモ生成AIガイドライン」を策定しました。

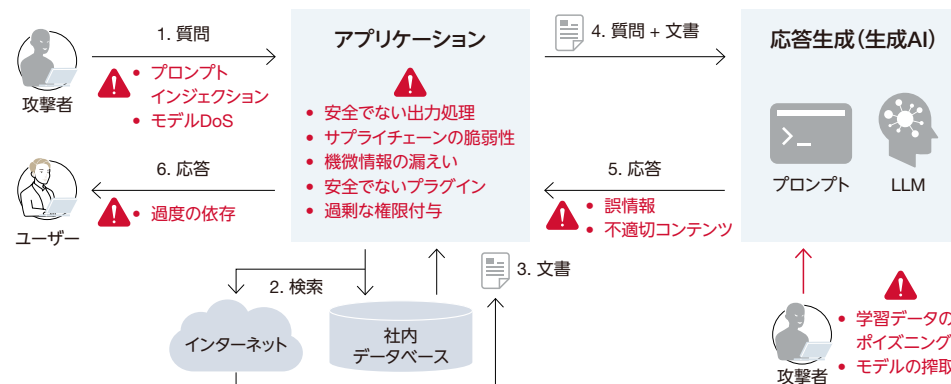
📖 **NTTグループのAIガバナンス規程類の制定、およびAIガバナンスの推進体制について**

ドコモ生成AIガイドラインの位置付け

ドコモ生成AIガイドラインの目的は、生成AI利用リスクを適切に評価し、リスクの発生を防止または発生した場合の事業への影響を軽減するとともに、積極的な生成AI利用と価値創出を推進することです。

生成AI利用のリスクは右記図のとおり、生成AIのモデル自体だけでなくアプリケーションや利用者も含めたリスク管理が重要となっています。そこで、ドコモ生成AIガイドラインでは、モデル開発者・生成AIサービス提供者・生成AIの利用者の3つロールでそれぞれのリスクに対する対策を規定しています。

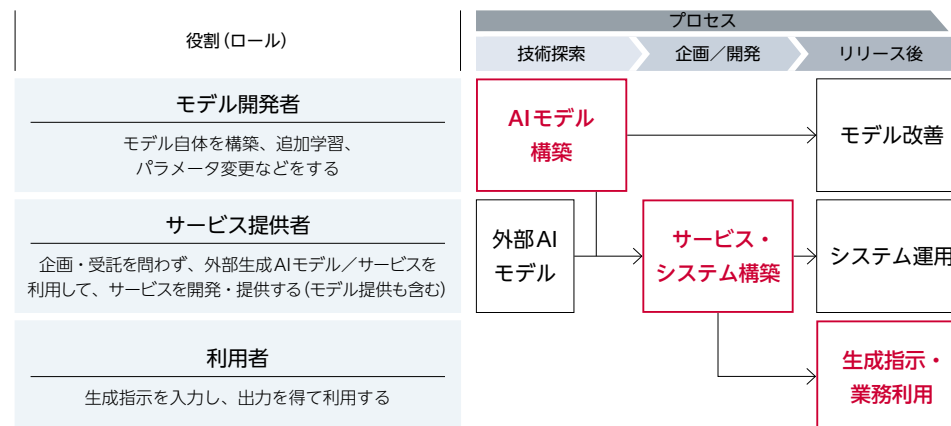
» 生成AI利用のリスク



ドコモ生成AIガイドラインにおけるロールと対策基準

本ガイドラインでは、3つのロールを図のように業務別に定義し、各ロールに応じた対策基準を設けています。具体的には、サービス提供者に対して、RAG (Retrieval-Augmented Generation) などの追加学習に対する遵守事項を設定しています。

» 各ロールの関係性





ドコモ生成AIガイドラインの社内審査プロセス

各ロールに応じた対策基準を確実に実行し、品質の安定性を向上させるために、リスク管理部門と一体となった社内審査プロセスを構築しています。

また、リスク項目を5つに大別し、それぞれの対策内容についてリスク管理部門が各リスクの審査を実施し、横断的な管理を経営企画部が実施しています。

5つのリスク対策

・生成AIモデル／サービスの選定

学習データの改ざんによる不正アクセスを起因とした第三者からの攻撃などのリスクを低減できる技術選定

・管理情報の流出防止

管理情報のLLM (Large language Models) 学習による、第三者のLLM利用時における管理情報混入に対する保証

・パーソナルデータの保護

個人情報保護法などの法令遵守にかかわる確認、プライバシー影響評価制度の運用

・知的財産権侵害の防止

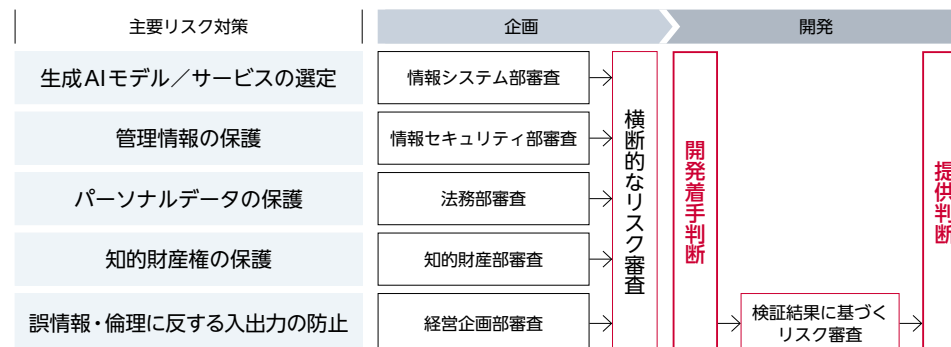
LLM学習や生成物利用における第三者の知的財産権侵害の対処

・誤情報・倫理に反する入出力抑止

LLMの誤った回答が拡散されることによるリпутेशनリスクを踏まえたチューニング、運用体制

さらに、生成AIを用いてシステムやサービスを創出する際の品質の安定性の向上を図るため、生成AIのリスク対策に関する横断的な審査プロセスを、企画・開発の各フェーズで実施しています。審査プロセスは経営企画部が包括的に管理し、全体マネジメントを実施しています。

» 社内審査プロセス



Diversity and Job Satisfaction

多様な人材・社員の働きがい

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

[CHOインタビュー →](#)[「人的資本経営」の推進 →](#)[人的資本KPI →](#)[動的人材マネジメントの実現 →](#)[人材の雇用・採用 →](#)[自律的キャリア開発 →](#)[ダイバーシティ経営の推進 →](#)[働き方改革・ワークスタイルの選択 →](#)[健康経営 →](#)[労働安全衛生 →](#)[労使関係 →](#)[外部からの評価 →](#)[人事データ →](#)



Chief Human capital Officer

CHOインタビュー



代表取締役副社長 (CHO・CFO・CISO)

小林 啓太

2020年に公表された「人材版伊藤レポート」でも提唱された「人的資本の重要性」。人材戦略に必要な「3つの視点、5つの共通要素」が提示されているなかで、NTTドコモの人材戦略について小林CHOとのインタビューでその考えを読み解いていきます。

Q. 現在のNTTドコモを取り巻く環境の変化を踏まえた人的資本経営の狙いとは？

社会・経済の変容により、お客さまの消費行動や企業の価値観が多様化しています。このような変化に適応するために、ドコモグループとして、さまざまな事業構造の変革を行ってまいりました。

2022年1月に新ドコモグループを発足し、2022年度はNTTドコモ・NTTコミュニケーションズの機能統合や成長領域の体制強化を行ってきました。2023年度には、地域主体の事業運営（ブロック運営）など、変革のNEXTステージとして体制を整え、2025年度の中期目標達成に向けて事業運営を行っています。📖 [ドコモの中期取組み](#)

2024年6月には会社の執行体制も大きく変わり、「お客さま起点の事業運営」をお約束しました。お客さまに徹底的に向き合い課題を解決するとともに、ご期待を超えていくことが、企業の成長の礎だと考えています。この取組みの中心にいるのが、すべてのドコモグループ社員になります。市場の成熟とともに、価値提供の手段として有形資産から無形資産の占める比重が大きくなり、そのなかでも「人材」は、最も重要な部分として認識しているところです。

つまり、我々ドコモグループは「人的資本経営」の基本的な考え方として、「人材の成長」が新たな提供価値につながり、多くのお客さまに喜ばれることで企業が成長していく「サステナブル・グロース・サイクル」を実現していきたいと考えています。

「人的資本」を考える上で重要となるのは、事業戦略と人材戦略がしっかりと連動していることです。短期的には、現在掲げている中期戦略を実現するため、専門性を重視し適所適材な人材配置を進めていきます。一方で競争環境の変化はめまぐるしく、お客さまの期待を超えて価値を提供し続けていくためには、専門性の高い多彩な人材ポートフォリオを構築することが重要になります。社員が従来の業務での成長にとどまらず、社内外でのさまざまな機会を捉えて成長できるようにし、組織の事業開発力や変化への適応力を強化していきます。

以上の考え方を、「事業の挑戦」「個人の挑戦」「風土・文化」という3つの取組みの柱とし、人的資本経営を推進していきます。

Q. 3本柱「事業の挑戦」「個人の挑戦」「風土・文化」を重視している理由を教えてください。

「事業の挑戦」

XRやWeb3、グローバルなども含め、ドコモグループの事業領域は広がり、今後の成長領域は多岐にわたります。新たな領域で競争力のある事業を育てていくために、適所適材の人材配置、つまり、ヘッドカウントベースではなく、スキルベースの人事配置に転換していくことが事業運営の基盤となります。

そのうえで、新卒社員だけでなく、キャリア採用、M&A、アルムナイなど、さまざまな採用手段を通じて専門性の高い

● CHOインタビュー

「人的資本経営」の推進

人的資本KPI

動的人材マネジメントの実現

人材の雇用・採用

自律的キャリア開発

ダイバーシティ経営の推進

働き方改革・ワークスタイルの選択

健康経営

労働安全衛生

労使関係

外部からの評価

人事データ

人材を事業に参画させ、事業の成長に挑戦し続けることが事業会社としての役割であります。

「個人の挑戦」

繰り返しですが、事業をつくるのは「人」です。新たな事業ポートフォリオを構築する際にも、重要なのはドメインに精通する「人」です。個人の挑戦により、あらゆるドメインでマーケットバリューの高い社員が広がっていくことで、事業ポートフォリオの変化にも即応できる会社でありたいと考えています。そのためにも社員個々人の自律的キャリアに基づき、「個人の挑戦」ができる環境づくりを積極的に進めていく考えです。

「風土・文化」

個人の挑戦を通じて活躍し続けてもらうためには、多様性を受け入れ、それぞれの人材の能力を最大化するダイバーシティ経営や、時間や場所にとらわれない多様な働き方が重要です。また、社員の心身の健康あつての事業・個人の挑戦であり、メンタルヘルス・フィジカルヘルス両面から健康経営も推進していきます。

これら3つの取組みを連関して回し続けることで、持続的成長を可能にしたい。以上が取組みの柱を重要視している理由です。

Q. ご自身の経験から3本の柱に通ずるエピソードを教えてください。

ドコモでは2006年よりクレジット事業を開始しましたが、私自身、この立ち上げプロジェクトに参画していました。

当時、ドコモではクレジット事業の経験はなく、金融、マーケティング、システム開発など、多くの社内外の専門家とチームとなって事業を立ち上げるという、貴重な経験をさせてもらいました。

今、ドコモグループはさまざまな新しい事業領域で挑戦を続けています。まさに、私が挑戦したときと同じように、社内外の専門家やパートナーとともにお客さま起点で一丸となって競争力の高い事業を作っていきたい、その推進役になることこそがCHOとしての私のミッションだと考えています。

Q. 「人的資本経営」の先にどのようなことを成し遂げたいですか？

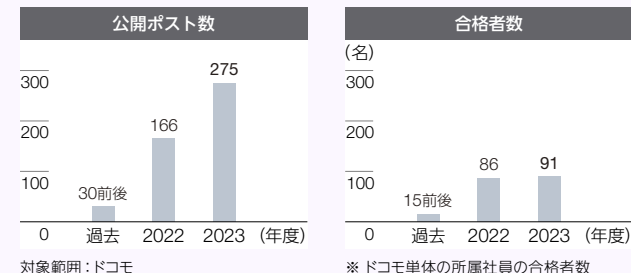
この3つの柱を推進していくことで、ドコモグループ社員のEX (Employee eXperience) が高まり、結果としてドコモのあらゆるサービスを利用いただくお客さまの新たな体験や感動の創造、つまりCX (Customer eXperience) 向上につなげていき、結果的にお客さまの期待を超える企業であり続けたいと考えています。

Q. ドコモグループ独自の“肝いり”の施策について教えてください。

ドコモではさまざまな取組みを行っておりますが、そのなかで2点ご紹介します。

1点目は「個人の挑戦」にもつながる「Job Board (公募人事制度)」です。個人の挑戦意欲と組織をマッチングして人事異動を行う制度で、ドメインを持った社員の事業貢献のみならず、社員 (個人) の挑戦意欲を支える制度として力を入れて推進しています。

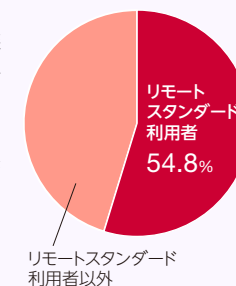
▶ Job Board利用者の推移



※ ドコモ単体の所属社員の合格者数
※ 2022年度以前は現コミュニケーションズ在籍の社員含む

2点目は、「風土・文化」にもつながる「リモートワーク推進」です。社員個人が最も働きやすい環境を“選択できる”ことが重要だと考え、対面とリモートのハイブリットの働き方で社員の働き方改革を継続して実行しています。ICT企業としては自らICTを駆使して、生産性も維持・向上していきます。

▶ リモートスタンダード利用者の割合



Q. 社員へ伝えたいこと

改めてではありますが、今後のドコモグループの成長にはともに働く「人材」が重要です。社員一人ひとりの自己成長、自己実現がお客さま価値、社会価値を生み出し、事業成長へとつながります。お客さま起点で考え抜き、ドコモグループとしてイノベーションを起こし、世の中へ貢献し、お客さまに支持される企業へと変革していく、そのためにも社員のみなさん自身の10年・20年後に輝いている姿を想像してもらい、そこに向かって頑張りましょう。

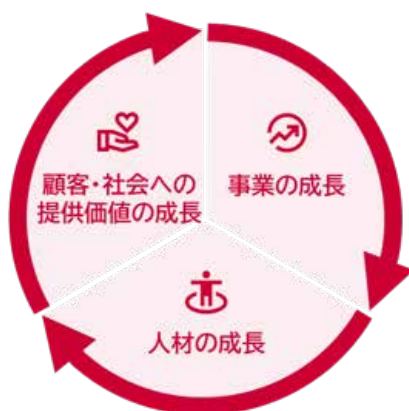
「人的資本経営」の推進

Sustainable Growth Cycleの実現

「新ドコモグループ中期戦略」では、お客さまや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、世界を変えていくことをめざしています。

その実現に向けて、「人材の成長」により、新たな「顧客・社会への持続的な価値提供」が可能となり、その結果として、「事業の持続的成長」を実現する“Sustainable Growth Cycle”をまわす「人的資本経営」を推進していきます。

» ドコモのめざす「Sustainable Growth Cycle」



人的資本経営の3つの柱

ドコモグループは、人的資本経営として事業戦略と人材戦略の連動を強化することが、「人材の成長」と「事業の成長」につながると考えています。そこで、具体的には、「事業」の挑戦／動的人材マネジメントの実現、「個人」の挑戦／個人の挑戦と成長、「風土・文化／“個”をいかす風土・文化の醸成」の3つを人材戦略の取組みの柱として、取組んでいきます。

第一に、「事業」の挑戦／動的人材マネジメントの実現」では、タレントプロフィールに基づく人材ポートフォリオを構築したうえで、事業戦略の実現に向けて即効性のある人材配置を進めます。[\[P.102\]](#) また、キャリア採用など人材獲得のための多様な採用手段を駆使することで、事業要請に即応可能な「動的人材マネジメント」を実現します。

第二に、「個人」の挑戦／個人の挑戦と成長」として、社員には自ら目標を定め、専門性や経験、人的ネットワークなどを広げる、いわゆる自律的キャリア開発を推進します。そのために、評価制度であるプラスチャレンジやAIやセキュリティなど専門性の高い人材の育成プログラム、社内にとどまることなく、積極的に社外で活動する施策も展開していきます。こうしたプログラムを通じて成長した“個”を起点に、自らの能力をいかすことができるJob Boardやダブルワークの拡大、社員自らの事業案で起業までを叶える新規事業創出プログラム docomo STARTUP など、個人の挑戦と活躍を通じた事業の成長を実現します。

第三に、「風土・文化／“個”をいかす風土・文化の醸成」では、多様性を認め合うダイバーシティ経営、多様な働き方を可能とする制度・環境の整備、健康経営を進め、“個”のWell-beingの追求と活躍できる場づくりを実現します。

以上の考え方にに基づき、人事・人材育成施策を実行していくことで、「人的資本経営」を推進していきます。

» 人材戦略として推進する3つの柱

事業の挑戦 動的人材マネジメントの実現	事業戦略・人材戦略の連動をかなえる動的人材マネジメントの実現
個人の挑戦 個人の挑戦と成長	自律的キャリア開発を通じた“個”の「挑戦」と「活躍」を通じた事業の成長
風土・文化 “個”をいかす風土・文化の醸成	多様な個人がWell-Beingを追求し活躍できる場

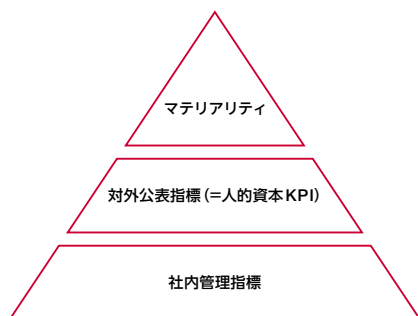


人的資本KPI

事業戦略実現に向けた人的資本KPIの設定

人材の成長が新たな価値提供につながり多くのお客さまに喜ばれ、企業成長につなげるため、「動的人材マネジメントの実現」「個人の挑戦と成長」「“個”を生かす風土・文化の醸成」を柱に人的資本経営を推進するにあたり、以下の内容を人的資本KPIとして設定しています。

» 人的資本KPIの位置付け



マテリアリティ

サステナビリティ方針に基づき管理・公表される最重要指標
女性管理者比率・女性の新任管理者登用率・女性役員比率・男性育休取得率 など

対外公表指標 (=人的資本KPI)

自社の人的資本経営を推進するにあたり、目標水準とともにその進捗を社外へ公表する指標

社内管理指標

重要性は高いが、目標は社内管理とする指標

» ドコモグループが掲げる人的資本KPI

	2027年度目標	2023年度実績
結果指標	① 顧客エンゲージメント率	対前年改善
	↑	—
プロセス指標	② 越境経験社員比率	30.0%
	↑	21.7%
	③ 挑戦行動発揮度 (プラスチャレンジ設定社員比率)	100%
	↑	—
ベース	④ 社員エンゲージメント4KPI肯定回答率	65%
		60%

※ ②③④はドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア、機能分担子会社11社の無期雇用社員が対象

① 顧客エンゲージメント率

NPI*1／NPS*2の両指標として、対前年改善をめざす

*1 NPI(Next Purchase Intention)：継続利用意向 *2 NPS(Net Promoter Score)：顧客ロイヤリティを測る指標

② 越境経験社員比率

主となる会社や職場を離れ、異なる環境に身を置くことで、新たな視点を得て、個人として学習・成長習慣を獲得

③ 挑戦行動発揮度(プラスチャレンジ設定社員比率)

単年度では成果の出にくい中長期的な取組みや、自己成長や事業成長を目的とした積極的なチャレンジ目標を全社員設定

④ 社員エンゲージメント4KPI肯定回答率

働きがい、働きやすさの社員満足度調査結果の主要4KPI 65%を達成

社員エンゲージメントの向上

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。

社員と会社の結び付きを強化し、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。

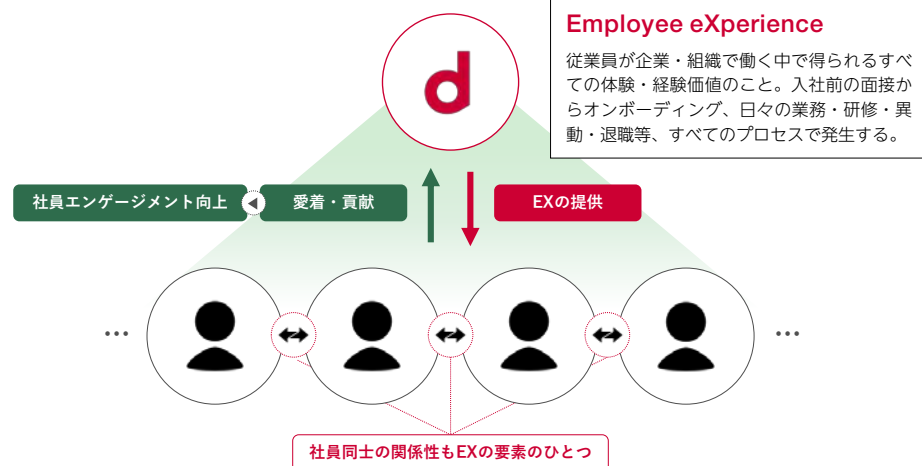
調査フレームとしては、エンゲージメントに関する4つの設問に対する肯定回答率をKPIとし、それらに影響を与えるEmployee eXperience (EX) に関する設問の聴取を通して、課題把握と改善を推進しています。

エンゲージメントに関する4つの設問 (4KPI)

- **貢献意欲** 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
- **達成感** 私は、仕事を通して個人として達成感を得ている
- **誇り** 私は、当社で働くことを誇りに思う
- **知人推奨** 私は、当社を素晴らしい職場として、知人に勧めると思う

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。



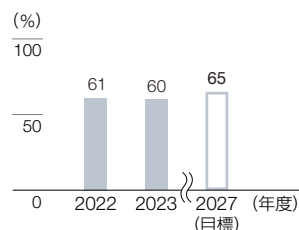
調査結果

2023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「貢献意欲、達成感、誇り、知人推奨の土台」となる設問(＝働きやすさ)については、1on1を中心とした“対話”機会の向上により高水準を維持しています。

一方で前年度と比較し、「誇り」に関する項目が低下傾向となりました。会社の方向性に対する解像度が低く、背景理解が不十分であることが要因として浮き彫りになったため、経営層からの発信・対話頻度向上により、社員が視点をあげて、会社を捉える機会を創出していきます。

社員エンゲージメント調査結果は、2023年度より役員報酬の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。

4KPI平均肯定的回答の結果(貢献意欲、達成感、誇り、知人推奨)



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、機能分担子会社11社、 コミュニケーションズ、 コミュニケーションズグループ会社3社、 コムウェア ※ その他のグループ会社は任意取得
手法	Webサイトによるアンケート方式(5段階評価)

“事業”の挑戦

基本的な考え方

「経営戦略・事業戦略」と「人材戦略」を連動させ、競争力のある“事業”の挑戦をかなえていくために、基盤となるのが動的人材マネジメントの実現になります。人材ポートフォリオの拡充により、As-is/To-beギャップの可視化や適所適材での人材配置が可能となります。さらに、事業環境の変化への即応性が求められ、多様な採用の手段を備え、これに 대응していくことで、「動的人材マネジメント」の基盤をつくりあげていきます。



動的人材マネジメントの実現

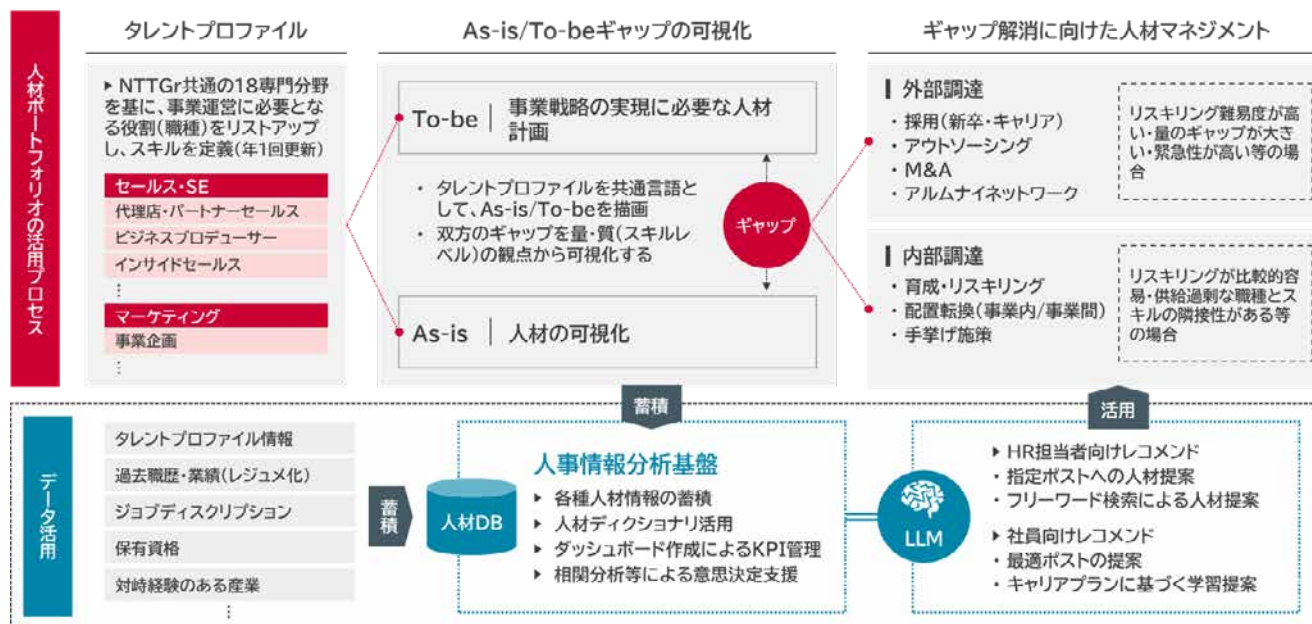
人材ポートフォリオの構築

中期経営戦略や事業環境の変化に即応可能な「動的人材マネジメント」の実現に向けて、現在のタレントプロフィールに基づく人材ポートフォリオを構築します。NTTグループ共通の18専門分野（P.107）に加え、ドコモグループにおいてはさらに約130種の職種を定義し、As-isの人材ポートフォリオの明確化を行いました。そのうえで、事業戦略に基づき将来必要となるTo-beの人材ポートフォリオを定義し、

このギャップの解消に向けて、採用、育成、配置転換など連動させて人材マネジメントを進めます。

さらに、事業変化への即応性を強化すべく、事業主体での人材マネジメントへ移行し、事業責任者の近くで事業戦略達成に向けた人材マネジメントを担う機能を確立し、人材マネジメントを事業主導で実施できるように体制、スキームについても変革を行います。

また、これらの人材ポートフォリオのデータを活用することで、従来の人事業務のデジタル化も進めることが可能となります。最適人材配置やフリーワード検索による人材提案、キャリア開発プランのレコメンドなど、基盤システムの機能の強化も図ります。





人材の雇用・採用

ドコモの人材戦略を各種の人事制度にも反映させ、適所適材の配置、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。

雇用・採用においては、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、ドコモのホームページにてメッセージを発信しています。

社員に対しては、イントラネットを通じて給与体系や昇給方法などを開示しています。なお、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安定的な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。2023年度、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し430%となっています。

* 合理的な要素以外：差別要素のこと。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

□ 採用情報

新卒採用のWILLコース／ジョブ型採用

新卒採用においては、幅広いワークフィールドに興味がある方向けのオープンコースに加え、学生時代に培った専門性を活かせるような選考コースとしてWF確約型WILLコースに加えてポスト確約型WILLコースを拡充し、ジョブ型の採用を推進しています。また、社員グレードごとに求められる行動レベルや専門性の獲得・発揮度に応じて昇格・昇給していく仕組みに見直すことに伴い、採用時点での発揮度の高さに応じた入社時点の社員グレード判定も2024年度より新たに実施しました。

2024年卒業 新卒採用実績

▶ WILLコース比率	28.2 %
▶ WF確約型WILLコース採用	143 名
▶ ポスト確約型WILLコース採用	20 名

対象範囲：ドコモ

即戦力としてのキャリア採用の拡大

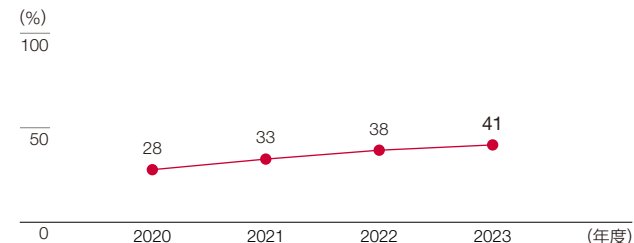
各事業で求める経験・専門性を持った人材のキャリア採用を積極的に行っています。NTTグループでは、経験者採用率2024年度30%の目標を掲げて取り組んでいますが、ドコモグループにおいては2023年度41%でこれを大きく達成しました。

また、入社後の活躍支援についても意欲的に取り組んでいま

す。入社時のガイダンスをはじめとし、キャリア採用者の集合研修やドコモショップ視察研修、上司のみならず総務人事部との1on1を行うことで社内でのキャリアアップのイメージを醸成する施策など、さまざまなオンボーディング施策を実施しています。

▶ 経験者採用率の推移

● ドコモグループ*



* 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

アルムナイネットワークの創設

かつて一緒に働いた仲間との継続的なつながりを持ち、ビジネス創出や相互のさらなる発展をめざして、新たなフィールドで多岐にわたり活躍するアルムナイ（退職者）のみならず、まとの交流・情報提供を支援する取組みとして、アルムナイネットワークを2024年4月に創設しました。

社外で経験を積み、再びドコモで働きたいと思ってくれる人材も増えており、年々カムバック採用も拡大しています。

さまざまな形でドコモとアルムナイがつながる機会を提供し、将来に向けた選択肢の可能性を広げていきます。

戦略的な人材採用と育成

2019年4月より、シニア・プロフェッショナル制度を創設しました。新たな事業創造に向け、スマートライフ領域、R&D分野のAIやデジタルマーケティングなど特定の職種において、卓越した専門性を有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。

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発揮し、組織全体に貢献している社員を認定しています。従来のマネジメントキャリアだけでなく、「スペシャリストキャリア」を志向することが可能となり、これまで以上に社員のキャリア形成の幅が拡大しています。



落合 桂一

スペシャリストグレード社員
(データサイエンティスト)

ドコモグループの強みと自身の専門性を掛け合わせ、今後もさまざまな領域で付加価値を創出していくとともに、ドコモグループの認知向上に向けて対外的な活動にもチャレンジしてまいります。

社内外に通用する高度な専門性を有する社員が増えていくことで、会社の価値が向上し、持続的な成長につながっていると思っています。

- ・データ分析世界大会「KDD Cup 2019」世界1位
- ・情報処理学会「2022年度 情報処理技術研究開発賞」受賞
- ・東京大学大学院 松尾研究室 特任助教
- ・登録済み特許69件（2024年7月現在）

“個人”の挑戦

基本的な考え方

ドコモグループにおける社員個人の自律的キャリア開発の実現に向けては、充実したキャリア開発支援のもとでの個人の挑戦と、修得したスキルの発揮の両輪が必要です。そして、個人のスキルの発揮により、会社の持続的な成長も実現されます。特に、事業環境の変化は激しく、未来予測も難しい時代だからこそ、社員個人の成長が変化に即応できる強い会社へとつながります。



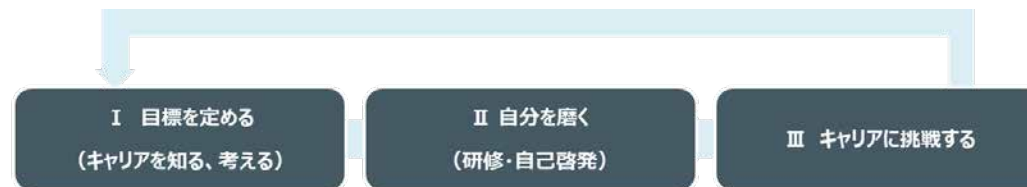
適正な人事評価

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。

自律的キャリア開発

基本的な考え方に基づき、「Ⅰ 目標を定めるためのキャリア開発支援」と「Ⅱ 自分を磨くためのさまざまな能力開発支援プログラム」により、社員が自律的キャリア開発を自ら進んで取組める環境を整備します。そして、スキルを発揮し、「Ⅲ キャリアに挑戦する環境」も整備します。このフィードバックループを回すことで、社員の自律的キャリア開発も支援します。



Ⅰ 目標を定める

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いきと働くことと、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。

≫ 主なキャリア開発の支援施策 (2023年度)

取組み内容	概要・目的
キャリア面談	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)対象に実施しています。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、自律的なキャリア開発を推進しています。
キャリアデザイン研修	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しています。年代別コースと管理職向けに部下のキャリア支援スキル向上コースも提供し、年間約500名が受講しています。
48歳キャリアデザイン研修／キャリア面談	ドコモグループの48歳全社員を対象として、キャリア研修とキャリアコンサルタントとの面談を実施しています。キャリアに関する情報提供と自身のキャリアについて考える機会を提供することで、ミドル世代のさらなるキャリア開発を支援しています。
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)にオンラインでキャリアの相談ができる環境を提供しています。プロフィールを見て自身に合ったコンサルタントの指名が可能です。提供開始以来、延べ1,000名以上が利用しています。
キャリアフェス	全社員が気軽にキャリアに関するさまざまな情報に触れられるイベントです。キャリア開発有識者によるオンラインセミナーや、各業務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など、キャリアを考えるヒントになる情報を提供し、社員がより視野を広げてキャリアを考えられるよう支援しています。
ふらっと1on1	組織・役職・世代を問わず、仕事やプライベートを含めたキャリアにおける悩みを、ふらっと(flat＝上下なく対等に、ふらっと＝いつでも気軽に)社員間で気軽に尋ね相談できる仕組みです。ユーザーは、パートナーリストから相談したい社員を選んで依頼し、1on1を実施しています。

対象範囲：ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア



さまざまな能力開発の支援プログラム

ドコモグループは、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応えるため、目的に応じたきめ細かな研修体系（階層別研修、選択型研修など）や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。

2022年度より既存の資格取得支援制度に代わり、支援対象資格を大幅に追加した資格挑戦支援施策を開始したこともあり、2023年度には前年度の約2.5倍にあたる約5,000名に対し、民間および公的資格の取得更新に関する支援を行いました。2023年度ドコモグループでは、一人あたり14.6万円の研修を実施しました。

能力開発の支援プログラム

- 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850の資格）

» 主な能力開発の支援プログラム（2023年度）

取組み内容	概要・目的	受講人数
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／既存課長（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3,300名
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2,600名
ビジネススキルアップや専門性磨き上げのための選択型研修	ドコモグループの社員に求められる15のコンピテンシーや専門性の開発に有用な、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2,000名

対象範囲：ドコモ

» 研修実施状況

取組み内容	単位	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
研修プログラム	回	988	1,192	1,797	817
一人あたりの研修費用	万円	9.9	6.9	7.8	7.9
一人あたりの研修時間	時間	約29	約34	約45	約45

対象範囲：ドコモ

「一歩踏み出す」を支えるdocomo academy

docomo academyの創設時から続くテーマは「デカイコトやろう」。自身の殻を破り、一歩踏み出すことを支えるプログラムで、今の自分を成長させたい、新しいことに挑戦したい、本業以外でリスクリリングしたい、一歩踏み出したいと思っている社員へスキルとマインドを学べる場を提供しています。

2020年に開始したdocomo academyも2023年で4期目の開催となり、卒業生は680名にのびります。豪華ゲスト講師陣の講義や3rdプレイスとしてのクラスコミュニティ、個性豊かなメンターとの1on1を通じて、視野を広げ視座を高めるなどプログラムも進化させながら、これからも社員の「一歩踏み出す」を支援していきます。

Ⅱ 自分を磨く

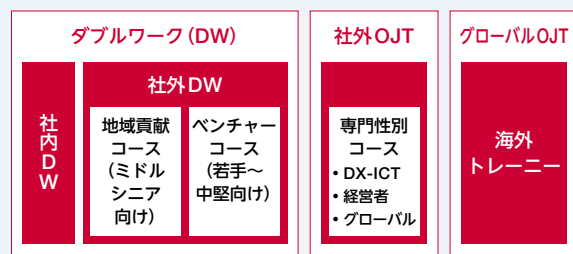
社外企業への「越境経験」を通じたキャリア開発

自律的なキャリア開発の促進や挑戦機会の創出などを目的として、さまざまな越境機会を社員に提供しています。2016年度に開始した「社外OJT」では、社員を異業種企業に1年間派遣し、社外でのタフアサインメントを通じたリーダーシップの獲得や、データ活用をはじめとする将来を見据えた専門スキルの強化・習得機会を提供しており、これまでに社員50名を社外に派遣しました。



**NTTドコモグループ×越境
= 熱狂(できるチャレンジ)
～自分磨きのための運動論～**

より多くの社員に越境施策を経験できるよう、各越境施策を「NEKKYO」として統合し体系化、各種施策の拡充(派遣先拡大など)も行うことで、社員の認知向上および利用促進の両面で強化を図っています。



DX-ICT人材の育成

全社人材育成として、ドコモグループのDX推進・IT活用を強化するためのDX-ICT人材育成プログラムを実行することで、全社員がAI・データ・ITの力を活用し、価値創出に資する体制の実現をめざしています。

目的①：全社員のDX-ICTレベルの底上げ、共通スキルによる相互理解・コミュニケーションの円滑化

目的②：事業成長に向けたスキル人材の効率的な育成

DX-ICT人材育成の達成イメージ(例)

・AI(生成AI含む)を既存ツールと同様に自然体で業務活用できる状態に到達。さらには、AIの活用により社員一人ひとりが業務プロセスの改革を実現。現業務に係る作業時間が価値創出時間に転換

» 全社共通 DX-ICT人材とNTTグループ(NTTGr) 18専門分野

		NTTGr共通 18専門分野																	
		セールスSE	マーケティング	サービスプロダクト開発	開発エンジニア	WEB/UXデザイナー	コンサルティング	プロジェクトマネジメント	データサイエンティスト	ITアーキテクト	ITスペシャリスト	セキュリティエンジニア	インフラエンジニア	財務	総務・人事	法務	研究開発	不動産・建築	スマートエネルギー
DX-ICT人材	データ活用人材																		
	ビジネスリレーションシップ人材																		
	セキュリティ人材																		
	AI人材																		

- ・データドリブンに解決すべき課題を特定でき、また課題解決のために利用すべきツール、必要なスキルを判断できる状態に到達。加えて、社員一人ひとりがデータを活用することで、現在の業務プロセス改革が実現。あらゆる業務がデータドリブンに推進
- ・セキュリティに関する課題の初動対応において、セキュリティ専門組織に依存している状態から脱却し、基本的な対処を各事業部で迅速に完結できる状態へ進化
- ・業務プロセスの棚卸・可視化、デジタルツールを活用した高品質・高効率化を実施できる状態に到達。さらには、社員一人ひとりが所属部署・専門性の垣根を越えて、お客さまニーズの変化を敏感に感じ取り、テクノロジーを活用した高度なソリューションの提案や、EX向上を目的としたビジネスとITの橋渡しができるようになる



グローバル人材育成

新たなライフスタイルの創出をグローバルに展開し、グループ横断での事業拡大のために、グローバル事業に必要な能力開発を目的とした実践的なプログラムを展開しています。あわせて社員同士の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3年目以上の社員を対象に1～2年間トップスクール(MBA)へ派遣する「海外留学」を実施しています。

グローバルOJT

入社2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

(単位：名)

区分	人数
留学	6
グローバルOJT	15

対象範囲：ドコモ

Ⅲ キャリアに挑戦する

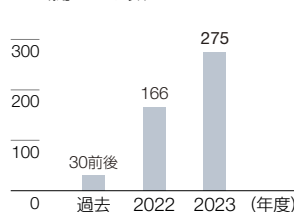
Job Board (公募人事制度)

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 Group Job Board」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NTTグループ内のポストへ自発的に応募できます。

ドコモでは、本制度の活用を拡大しており、2023年度は公開ポスト、応募数、合格者数ともに過去最多となり、275ポストを用意、91名が合格し、希望のポストへ異動しています。

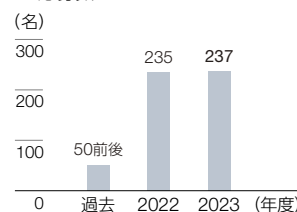
同制度のさらなる活性化を目的とし、公開ポスト数の拡大、社員の認知度向上施策などを行っています。

» 公開ポスト数

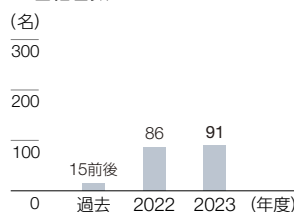


対象範囲：ドコモ

» 応募数^{*1,2}



» 合格者数^{*1,2}



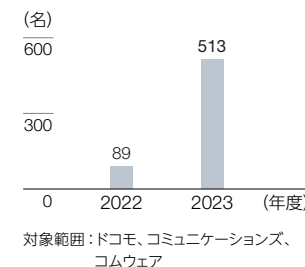
*1 ドコモ単体の所属社員の合格者数

*2 2022年度以前は現コミュニケーションズ在籍の社員含む

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、2023年度は513名が制度を利用しました。

» 社内ダブルワーク参加者



対象範囲：ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア

2023年度より新設された「社外ダブルワーク制度」では、所定労働時間の最大20%内で社外のベンチャー企業などに約3か月間勤務し、社員の気軽な越境経験によるキャリア開発意識の醸成を後押ししています。このほかにも、社員の兼業や副業を推進するなど、社内外の成長機会を積極的に活用し、人材育成強化を図ります。

docomo STARTUP(新規事業創出プログラム)

ドコモでは、2001年3月より社内ベンチャー制度として、提案者自らが新会社の設立・経営などに参画する制度がありました。また、新規事業創出プログラムとして39worksを2014年7月から運営し、2023年までに1,300件の事業案を生み出してきました。これらの制度を2023年7月に新ドコモグループの新規事業創出プログラムとして、学びから起業までを実践できるdocomo STARTUPに刷新しました。本制度の特徴は、社員自らの事業案に対して社外のリードインベスターとドコモがマイナー出資を行ってスピニングアウトし、経営者となって事業にフルコミットできるコースを追加した点です。本制度開始から9か月で500件以上の事業案を

生み出し、また1年間で5社のスピンアウトを実現するなど、事業創出の実践の場として確実に広がっています。

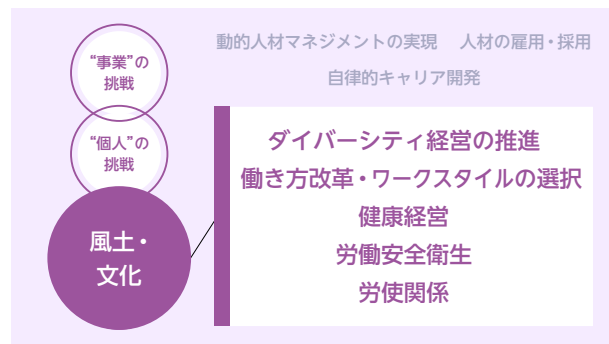
» docomo STARTUPを通じてスピンアウトした5社(2024年7月現在)



株式会社ReCute CEO
山下 萌々夏

新卒でドコモに入社して3年が経ち、さまざまな新規事業創出の活動を行っているなかで、「街中にヘアアイロンがあったら」と考えたことが事業の出発点でした。時を同じくして、docomo STARTUP が生まれ、「会社化して事業に挑戦したい」と強く思うようになりました。その後、社外のパートナーの支援もいただけたことで、2024年7月に会社としてのスタートを切りました。社員の挑戦をかなえる制度になっていて、これからも多くの方に挑戦してもらいたいです。

風土・文化



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。また、すべての社員がいいきと仕事に臨めるように、ドコモの「働き方改革」を推進します。そして、良質な異質性の尊重、社員がいいきと働ける環境、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れることをめざし、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。



>> ダイバーシティ経営の推進に関する具体的な取組み（重点項目）

テーマ	行動キーワード	具体的活動
ダイバーシティ意識醸成	相互理解と創造力発揮	・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 ・EX Design WG活動 ・D&I全体に関する施策、ワークスペース拡充施策、組織戦略の自分事化施策、ハイブリッドワークにおけるコミュニケーションのあり方 ・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	・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） 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） ・既任課長マネジメント強化研修

* 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

女性の活躍推進

ダイバーシティのなかでも、「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。

そのため、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（管理職層）」、2016年度には「Win-d First（若手社員）」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。

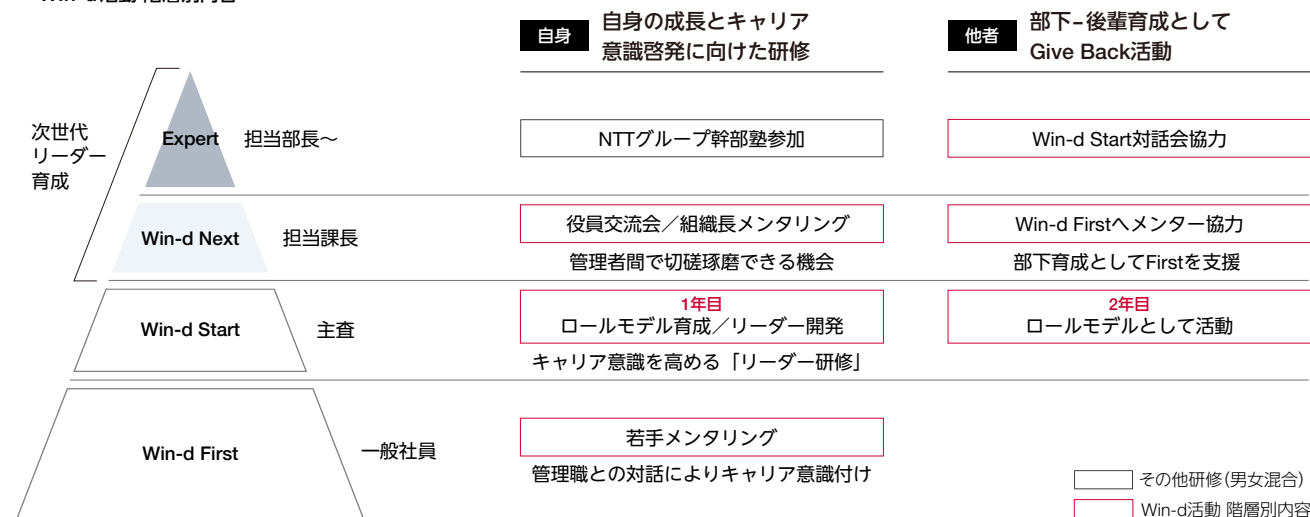
多様な社員の採用

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。2023年度は、外国籍の新卒者12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。

▶ 2023年度新卒採用の女性比率 **34.9%**

対象範囲：ドコモ

>> Win-d活動 階層別内容



管理職以上に占める男女別の割合

	単位	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
男性	名	3,819	3,715	3,650	2,862
	%	92.0	89.3	87.5	87.0
女性	名	332	443	523	428
	%	8.0	10.7	12.5	13.0
合計	名	4,151	4,158	4,173	3,290

対象範囲：ドコモ

年間の新任管理者登用人数とそのうちの男女別の割合

	単位	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
男性	名	290	259	305	167
	%	85.0	69.3	69.5	69.0
女性	名	51	115	93	75
	%	15.0	30.7	30.5	31.0
合計	名	341	374	398	242

対象範囲：ドコモ

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LGBTQに関する以下の考えを示しました。

「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：子育て・介護手当や介護／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は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：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



work with Pride 2023 カンファレンス

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」を考えるイベントである「work with Pride 2023 カンファレンス」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。



work with Pride 2023 カンファレンス

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。

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

キャリアプラスプログラム™

NTTドコモとドコモグループの特例子会社であるドコモ・プラスハーティが、多様な人材の能力開発や雇用の安定に関するノウハウ・ナレッジをドコモグループに展開し、ダイバーシティ&インクルージョンを強化すること、および将来的にドコモグループの職場へ活躍の場を広げることを前提としたキャリアデベロップ型の雇用をめざし、キャリアプラスプログラムを2024年10月から開始します。これまで取組んできた障がいのある方の採用を、さらに多様な人材雇用に向け拡大していきます。

▶ 障がい者雇用率(2024年6月時点) **2.59%**

対象範囲：親会社「ドコモ」、特例子会社「ドコモ・プラスハーティ」、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」「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



働き方改革・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。

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」に取り組んでいます。

» 働き方改革・ワークスタイルの選択に関する具体的な取組み (重点項目)

テーマ	行動キーワード	具体的活動
両立推進	不安解消と男女参画推進	- 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パパママ報告、産休・育休前面談、制度説明面談、職場復帰前面談、職場復帰後面談、②育児休職者フォーラム、③仕事と育児の両立支援Web研修（復職後社員と上長） - 仕事と介護の両立支援セミナー - 仕事と介護の両立支援ツールの提供 - 男性育児参画推進（男性の育児休職取得促進） ①不妊治療サポート休暇の創設、②企業主導型保育
制度の活用	効果的なオペレーション	- 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制度*の導入によるリモートワークの定着、居住地に縛られない人事異動の実現、②フレックスタイム制のフレキシブルタイムの拡大、③スライドワーク（育児・介護中の社員の始終業時刻の繰り上げ・繰り下げ）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

* リモートスタンダード制度：リモートワークを基本とし、日本全国どこからでもリモートワークにより働くことを可能とする制度

両立推進

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休（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、2023年度実績で取得率が135%となりました。

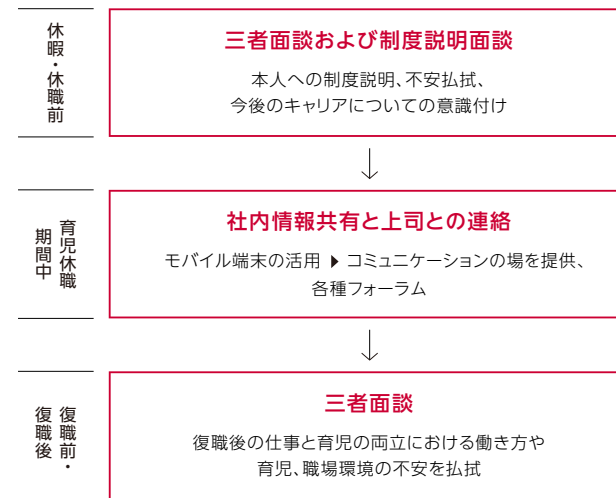
また、座談会や講演会などの活動や出産・育児からの早期職場復帰を支援する企業主導型保育を展開し、男性の育児参画へのさらなる促進を図っています。

仕事と育児の両立

育児中の社員が限られた時間のなか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



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。

仕事とライフイベントをサポート

すべてのキャリアステージにおいてライフイベントと仕事を調和させ、仕事を継続しながら、力を発揮していくための環境整備を推進することを目的に、社内プロジェクトを立ち



上げ、①ライフイベントに関するさまざまな情報の一元化と情報発信、②育児・介護・病気などのセミナー・研修などの実施、③アンケートなどによる社員の声を吸い上げと仕組化／制度化、に向けた取組みを推進しています。

福利厚生充実

社員一人ひとりが意欲と活力を高めながら、健康でいきいきと働くことができる環境を築き、生産性の維持・向上などを図ることを目的に、2018年度から健康経営を推進し、健康維持・増進メニューの整備・充実を図る一方で、病気などにより治療が長期化し、深刻な就業不能などのリスクが発生した際のセーフティネットとして、2024年4月より新たに「団体給料補償保険 (GLTD)」をカフェテリアプランに追加し、社員が安心して働き続けられる環境をより一層整えています。

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

制度の活用

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り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。

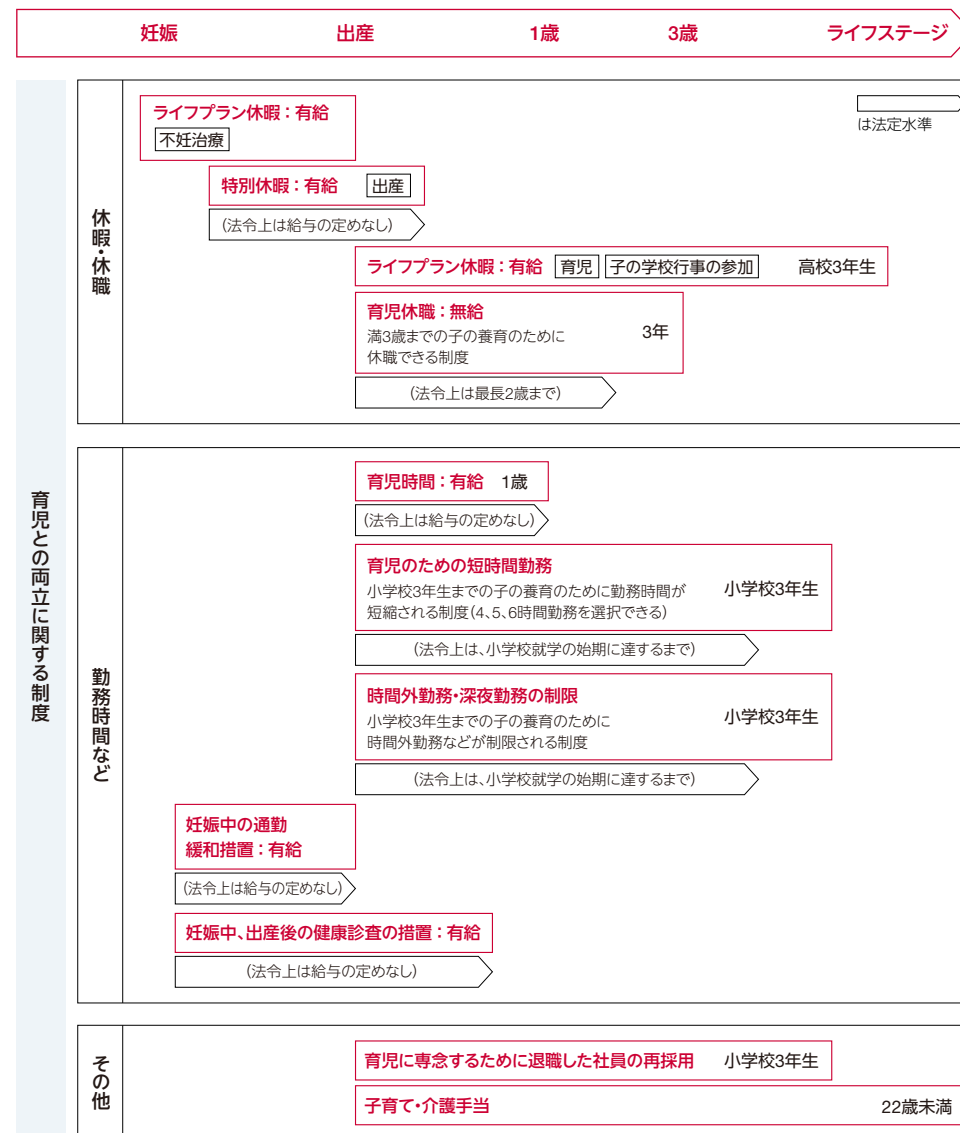
働き方を自由に選択・設計可能とすることでワークインライフ(健康経営)を推進し、引き続きさらなるリモートワーク環境の整備、サテライトオフィス・シェアオフィスの拡大などに努め、社員それぞれのライフスタイルに応じた、場所に捉われない、より柔軟な働き方を実現し、生産性・効率性の向上、イノベーションの創出につなげていきます。



» 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
フレックスタイム		働く時間を自由に設定可能とすることで自己研鑽の時間の確保や、プライベートのさまざまなイベントに個人単位で勤務時間の設定を可能とする制度
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、勤務事業所以外を勤務場所とする制度

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社





各種制度の利用状況

(単位：名)

	2023年度		
	男性	女性	全体
出産・育児			
出産休暇	—	279	279
育児休業	273	583	856
育児のための短時間勤務	15	572	587
スライドワーク(育児)	2	12	14
介護			
介護休業	14	9	23
介護のための短期の休暇	8	9	17
介護のための短時間勤務	4	7	11
スライドワーク(介護)	1	1	2
ライフプラン休暇			
育児	681	403	1,084
介護	325	104	429
ボランティア	29	11	40
再採用			
育児	0	0	0
パートナー転勤	0	4	4
介護	0	0	0

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

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16,000名
短時間勤務(育児)	約600名
リモートワーク利用者	約28,000名

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

※ 2024年3月31日現在

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、有期雇用社員から正社員への登用制度を導入しています。2023年度は214名の登用を行いました。

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なかには、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。

なお、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。

* 再採用制度:2010年3月31日以降に退職した勤続年数3年以上の社員を対象に、パートナーの転勤・転職や結婚による転居、介護および育児に専念することを理由に退職した方向けの採用制度

定年退職者の再雇用制度

社員が定年退職時までに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に希望者は65歳まで働くことができる再雇用制度を設けています。

2023年度は、定年退職者1,326名のうち1,086名が再雇用制度を利用しました。

対象範囲：ドコモグループ

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なかで、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。

社員持株会制度

社員の財産形成を目的として、会社の株式を定期的に(給与天引きで)積み立て購入する社員持株会制度を設けています。

社員持株会のメリットとして、カフェテリアポイントを活用すれば、拠出金額に対して8%の奨励金を上乗せして株式を購入することができます。



健康経営

基本的な考え方

ドコモでは、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との基本的考え方のもと、人的資本経営の屋台骨として「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・増進の取り組みを進めています。取り組みにあたっては、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。

» 健康経営の具体的な取組み(重点項目)

テーマ	行動キーワード	具体的活動
健康の保持・増進	健康意識の向上	・メンタルヘルスケア ①異動者向けセルフケア・コミュニケーションセミナー、②簡易な質問に継続回答し、変調を把握するパルスサーベイの実施と結果に基づく上長とのコミュニケーション、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、②ICTを活用した特定保健指導、③60歳超社員の健康診断項目の充実による更なる活躍の促進 ・女性の健康を考えるセミナー

メンタルヘルスへの取組み

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

» ドコモの「4つのケア」

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

* EAP(Employee Assistance Program)：従業員支援プログラム

メンタルヘルスに伴う休業者の人数は、2023年度のドコモ・機能分担子会社11社の休業者数は385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)を継続的に実施しています。2023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、異動者向けに「セルフケア&コミュニケーション」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、各組織長と産業医との個別ディスカッションを開催して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。また、異動者向けに「セルフケア&コミュニケーション」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を実施しています。

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。そのほか、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。2020年度からはリモート型の働き方を推進するなか、簡易な問診を定期的に行うことで、変調を社員自身で把握・管理(セルフケア)ができるようになりました。また、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。

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



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

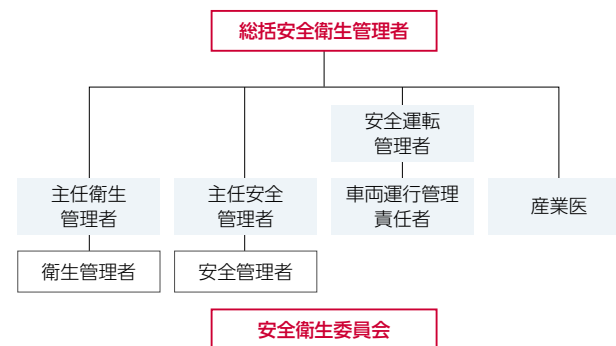
安全に行われるように社員を指導し、点検整備に努めることなどを定めています。また、社員の健康管理を適正に実施し、業務の円滑な運営に資することを目的に「健康管理規程」を定め、社員の健康管理に配慮しています。

安全衛生マネジメント

全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。労働者が常時100名以上の場合は安全委員会を、常時50名以上の場合は衛生委員会を設置するとともに産業医を選任し、各事業場の状況に合った管理を網羅的に実施しています。

また、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を防止する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	2023年度
業務災害件数 ^{*1}	3件	1件
通勤災害件数 ^{*1}	26件	29件
休業度数率 ^{*2}	0.03	0.00

^{*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。

▶ 2023年度平均年間労働時間 **1,801.9** 時間

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

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ける高所作業や電力作業のような特に危険な作業では、作業の手順書作成と内容に対する精査・立ち止まりポイントのチェックを行うルールとしており、事前に作業内容の危険性・リスクを低減措置に努めることで、現場全体の安全を確保しています。また、作業現場では作業前のミーティングや危険予知を通じて現場環境に応じたリスクの特定と対策を講じるとともに、その内容を現場と事務所で相互チェックを通じて危険行動の可能性を排除する安全対策にも取り組んでいます。

2023年度は重傷・重篤人身事故が2件発生しました。そのほかの事故も含めて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発生しています。そのため研修や教育などの作業者の安全意識向上の施策に加え、今までの安全施策の棚卸や二重チェックなどの作業者のマインドに依存しない安全対策にも取り組んでいきます。

プログラムの主な構成

- 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

» 工事に伴う事故状況

(単位：件)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
人身事故件数 (重傷・重篤)	(0) 1	(7) 8	(3) 6	(1) 2

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、協力会社。
()内は、ドコモ、機能分担子会社11社、協力会社

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2023年度の組合加入率はほぼ100%となっています。

経営幹部と労働組合の対話 (2023年度)

- ・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)
- ・安全衛生委員会 (安全で健康に働ける職場づくりの推進)



外部からの評価

キャリア開発支援

キャリアオーナーシップ経営AWARD優秀賞の受賞

組織・部署・世代の異なる社員同士がふらっと(対等・気軽)につながり、キャリアや日頃の業務について語り合える「ふらっと1on1」という取組みを実施しています。社員の自律的なキャリア形成を支える取組みとして評価されました。



多様性

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、2023年11月に最高レベルの「ゴールド」に8年連続で認定されました。



LEAN IN DOCOMO「心理的安全性Award2024 GOLD RING」を受賞

『ドコモグループの女性が自信、勇気、志を持って一歩踏み出すきっかけを作る』をミッションとした女性エンパワーメントサークル“LEAN IN DOCOMO”が、多様な女性たちが互いに励まし合い、挑戦・活躍しやすい環境を作り出しました。2018年に発足したこの社内有志サークルは、創立当初の3名から現在では約400名に拡大しています。そして、この活動が評価され、「心理的安全性AWARD2024 GOLD RING」を受賞しました。



「働き方改革」

「プラチナくるみん」の認定

ドコモは、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2008年から取得しています。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。



日経「スマートワーク経営」最上位グループ5つ星を獲得

ドコモ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。2023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。



健康経営

健康経営優良法人2024

ドコモの社員の健康に対する取組みが評価され、「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」に認定されました。





人事データ

» 社員関連データ (ドコモ)

	単位	2021年度			2022年度			2023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	名	6,597	2,250	8,847	5,740	2,163	7,903	6,367	2,552	8,919
うち外国籍正社員者数 *1	名	48	39	87	37	40	77	38	43	81
正社員										
平均年齢 *1	歳	40.5	37.4	39.7	40.2	37.6	39.5	40.4	37.5	39.6
平均勤続年数 (出向受入者除く) *1	年	16.7	14.0	16.0	15.1	13.3	14.6	15.2	12.8	14.5
平均給与額 *2	千円	—	—	8,915	9,295	7,208	8,828	9,470	7,477	9,042
男女の賃金差異 *3	%	—	—	—	—	—	77.5	—	—	79.0
平均年間労働時間 *4	時間	1,969.0	1,903.8	1,954.9	1,982.8	1,916.8	1,967.3	1,981.5	1,923.8	1,967.1
平均年間所定外労働時間 *4	時間	320.8	261.1	308.0	330.4	271.0	316.5	330.4	279.4	317.7
有給休暇取得率 *5	%	79.1	81.7	79.7	80.5	83.7	81.3	81.1	84.0	81.8
採用										
採用者数	名	456	231	687	583	254	837	581	306	887
新卒採用者数	名	257	166	423	310	168	478	395	212	607
うち外国籍者数	名	2	6	8	5	3	8	5	4	9
中途採用者数	名	199	65	264	273	86	359	186	94	280
うち再採用者数	名	0	3	3	1	0	1	2	3	5
離職										
離職者数 (自己都合退職のみ)	名	191	44	235	229	57	286	341	100	441
離職率 (自己都合退職のみ)	%	—	—	1.76	—	—	2.14	—	—	1.99

*1 各年度末時点

*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2023年10月)に対する比率は4.30:1。地域別最低賃金(2023年10月):東京都の最低賃金(1,113円/時間)より2,103,570円と算出(21日×1,113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

*3 男性の賃金に対する女性の賃金の割合。対象は正規雇用労働者(無期雇用含む)。給与体系は、男女で同一の体系を適用。差は年齢構成、等級構成などによる

*4 集計定義の見直しのため、過年度数値も遡及修正しました

*5 年間で20日付与され、期限は2年間。「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、制度を利用した社員を加えるとほぼ100%の取得率となる

» 初任給 (ドコモ)

	月給 *1 (円)	最低賃金 *2 との比較 (%)
短大	285,790	163.0
高専卒	285,790	163.0
大卒	303,790	173.3
修士了	315,790	180.1
博士了	391,030	223.1

(2024年4月1日現在)

*1 独身・首都圏の場合の住宅補助費(社員自ら居住するために住宅を借り受け、家賃などを支払う場合に支給)、41,000円を含みます

*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2023年10月)に対する比率は4.30:1。地域別最低賃金(2023年10月):東京都の最低賃金(1,113円/時間)より2,103,570円と算出(21日×1,113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



》 社員関連データ (ドコモグループ)

	単位	2022年度			2023年度		
		男性	女性	全体	男性	女性	全体
正社員数 (出向者を除く) *1*2	名	33,530	13,036	47,151	35,886	14,651	51,061
うち外国籍正社員者数 *2	名	533	325	858	544	340	884
正社員							
平均年齢 *2	歳	43.7	39.5	42.5	43.5	39.9	42.4
平均勤続年数 (出向受入者除く) *2	年	16.1	10.9	14.6	16.1	11.1	14.7
平均給与額 *3	千円	—	—	—	9,084	7,254	8,711
平均年間労働時間	時間	1,956.7	1,986.4	1,958.4	1,915.4	1,847.4	1,898.2
平均年間所定外労働時間	時間	289.2	319.0	290.9	260.3	206.4	246.7
採用							
採用者数	名	1,260	544	1,804	1,664	881	2,545
新卒採用者数	名	789	419	1,208	842	496	1,338
うち外国籍者数	名	10	8	18	14	11	25
中途採用者数	名	471	125	596	822	385	1,207
うち再採用者数	名	4	1	5	2	3	5
離職							
離職者数 (自己都合退職のみ)	名	1,075	401	1,476	905	409	1,314
離職率 (自己都合退職のみ)	%	—	—	3.17	—	—	2.89

*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

*3 給与体系は、男女で同一の体系を適用。対象範囲：ドコモ、コミュニケーションズ、コムウェア

》 従業員の年齢構成 (ドコモグループ) *1*2

(単位：名)

	2023年度		
	男性	女性	全体
20代	5,015	2,919	7,934
30代	7,432	3,794	11,226
40代	11,400	5,091	16,491
50代	12,071	2,725	14,795
60代	86	5	91
合計			51,061

*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



Fair Business Practices

公正な事業活動

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。

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 →



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々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)
- ・活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、福利厚生の実施)
- ・人権に配慮した「適切な表現・言論・表示」の推進
(広告や表示における表現、表現の自由、アクセシビリティ)

(3) 適用の範囲

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

(4) デューデリジェンス

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

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

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

(5) 告発・救済

人権侵害の防止に努めるため、グループ各社において内部通報のための社内／社外受付窓口を設けます。これら窓口への通報者に対して、通報したことで、不当な人事(解雇、降格など) その他不利益が生じないよう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り組み方針として「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、段階的に取り組みを実施してきました。EcoVadisなどの外部評価を通し、サプライヤ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

2015～2018 人権マネジメントの体制構築
・プレアセスメント、人権マネジメント調査、インパクトアセスメントなどの実施

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
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について、ギャップ分析を実施

2021 NTTグループ人権方針 制定

2022 サプライヤエンゲージメントの強化
・サプライヤと直接対話を通しリスク評価の強化
・EcoVadisによるサプライヤアセスメントを採用

NTTグループ人権方針

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

一次サプライヤに対しては、EcoVadisを含む自主評価質問票(SAQ)によって、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。人権に関しては、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。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。2023年度も、SAQによるアセスメントを実施した結果、人権に関して高いリスクがあると判断されたお取引先はありませんでした。

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

マネジメント体制

人権啓発への取り組みに関して「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。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」[\[P.67\]](#)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・ネット安全教室」[\[P.74\]](#)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 [\[P.72\]](#)。

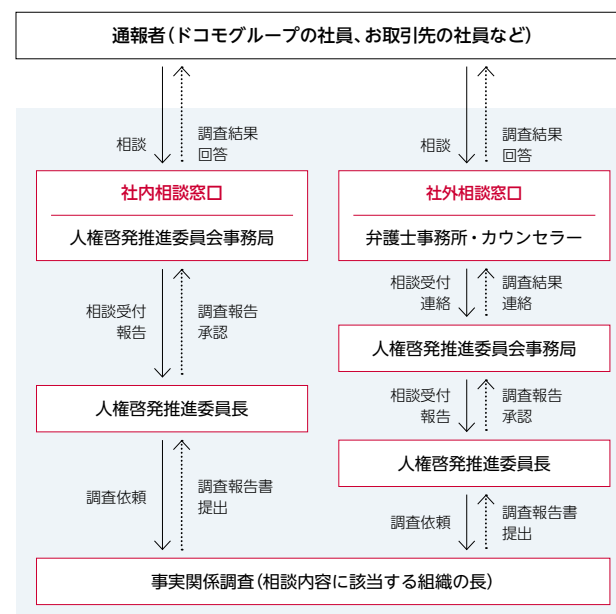
加えて「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、2018年に「NTTドコモパーソナルデータ憲章」を策定、2019年に公表しました。情報セキュリティとプライバシー保護の取組みをリスク管理の一貫に含めています [\[P.90\]](#)。

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。

2023年度の人権に関する違反件数は11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行を行っています。

研修内容は、「なぜ企業が人権に取組むのか」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。2023年度の応募総数は標語が20,589作品、ポスターが67作品となりました。

東京人権啓発企業連絡会への加盟

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」などの全国集会が開催されており、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（法規や倫理の順守）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り組む、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。

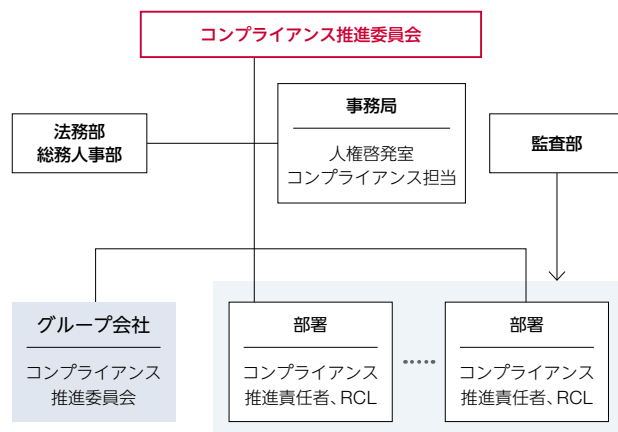
コンプライアンス推進体制

ドコモグループでは、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り組んでいます。

本社のコンプライアンス推進委員会は、代表取締役社長を委員長とし、委員は副社長、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、当年度の取組み結果および通報状況・傾向分析などを踏まえ翌年度の取組みについて審議・決定しています。

》 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）の策定・実施・進捗管理を行う。

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

全社的なコンプライアンスの推進。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を設置しています。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、電話・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、相談受付の窓口はドコモのホームページで公開しており、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。

2023年度は444件の相談・通報が寄せられました。

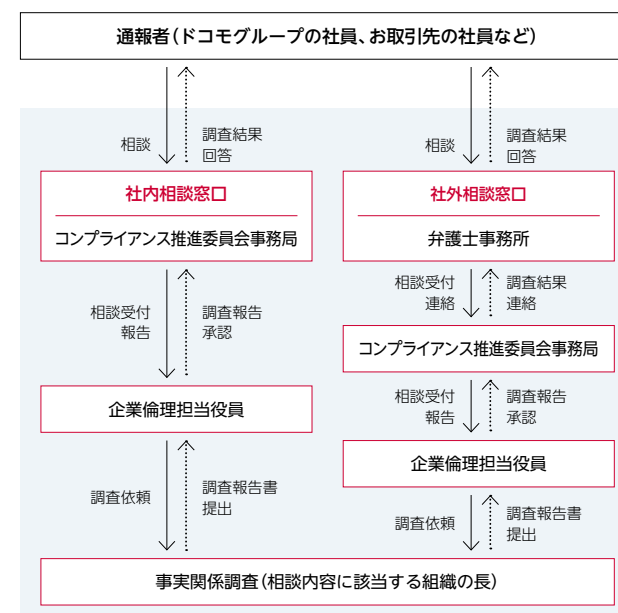
》 コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口利用状況

（単位：件）

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
コンプライアンス相談件数	501	611	484	444
コンプライアンス違反件数	24	28	28	21
経費などの不正使用	2	4	2	1
ハラスメント	11	13	12	11
その他のコンプライアンス違反	11	11	14	9
違反なし	477	583	456	423

※ 過去年度も含め、件数算出方法の変更を実施（相談窓口を利用された相談・通報件数の総数とし、コンプライアンスに該当しない事案を含む）

》 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り組み状況

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。

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するとともに、社内のWebサイトなどを利用し、コンプライアンス・人権・ハラスメントの取り組み状況をまとめたマガジンや「コンプライアンス・レポート」の定期発信をすることで、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および人権啓発の意識浸透を図っています。パワーハラスメントリスクの低減については、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ています。加えて、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。

贈収賄防止の取り組み

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」を制定しています。英国Bribery Act（贈収賄防止法）の施

行や各国での規制強化、2024年4月1日に施行された令和5年不正競争防止法改正の一部である外国公務員贈賄に対する罰則の強化・拡充を踏まえて、随時このガイドラインを改訂しています。

また、NTTグループ社員向けの意識浸透ツールである「贈賄防止ハンドブック」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。

外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン

（2010年10月制定）目次

はじめに 一外国公務員等への贈賄行為の禁止一

1. 適用対象となる外国公務員等

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

2. 禁止行為・判断基準

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

3. 具体的事例

1. 会食・パーティー
2. 贈答
3. ゴルフ
4. 旅行
5. その他

4. 外国公務員等との接触・交渉等を伴うコンサルタント、業務委託先等の選定

5. 個別接待・贈答等の実施

6. FAQ

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

2023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2023年度の日本における政治献金額は、1,200万円でした。

▶ 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)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
件数	0	0	0	0

▶ ドコモの政治献金の実績

(単位: 万円)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
政治献金額(通信行政)	1,200	1,000	1,000	1,200

公正競争に対する取組み

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。

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。

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 (Mobile Network Operator) への新規参入による競争の促進、MVNO (Mobile Virtual Network Operator) 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、2023年11月に閣議決定された「デフレ完全脱却のための総合経済対策」を踏まえ、料金・サービス本位の競争につながる環境整備に向けて、①納得感のある料金・良質なサービスの実現、②事業者間の乗り換えの円滑化の加速、③事業者間の公正な競争環境の整備の促進を柱とした取組を実施する「モバイル市場競争促進プラン」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。

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と



事前承認を得よう定めています。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。

マネー・ローンダリング・テロ資金供与・ 拡散金融対策に関する取組み

近年、国際社会においてマネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策の重要性が高まっており、わが国でも対策が急がれています。

当社は、当社グループ会社を含め、その業務が犯罪目的に利用されることを防止すること、組織犯罪による金融サービスの濫用を防止することを経営の重要課題の一つであると認識し、金融システムの健全性の維持・発展に努め、すべての業務を通じて、犯罪による収益の移転防止に関する法律や金融庁、経済産業省が公表した「マネー・ローンダリングおよびテロ資金供与対策に関するガイドライン」に基づき、マネー・ローンダリングなどの防止に取組んでいます。

□ マネー・ローンダリング・テロ資金供与・拡散金融対策に関する取組み

反社会的勢力との関係遮断

当社では、「ドコモグループ反社会的勢力に対する基本方針」を定め、従前より反社会勢力との関係遮断に取組んでいます。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、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。

□ ドコモグループ反社会的勢力に対する基本方針

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

基本的な考え方

ドコモは、「調達基本方針」に基づき、事業活動を行う上で重要なパートナーであるサプライヤ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が重要であると考えています。

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。

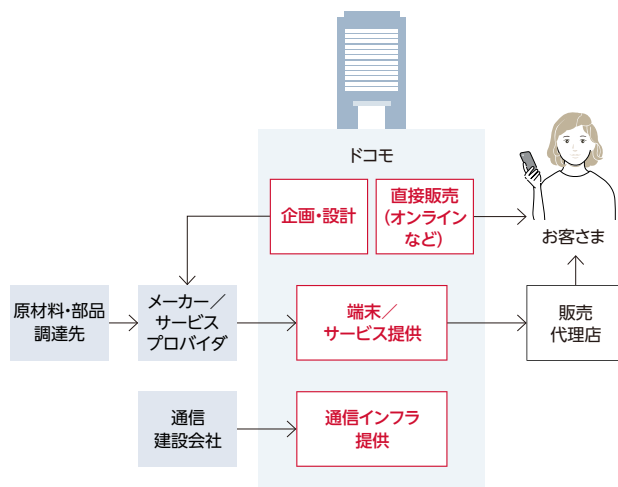
NTTドコモグループ 調達基本方針

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。

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、さまざまなサプライヤのみなさまとのかわりが重要です。

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あげられます。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。



サプライチェーンマネジメント

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。

[P.23] 指標と目標

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。

ドコモグループでは、NTTドコモグループ 調達基本方針に基づき策定した「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」の内容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。

本ガイドラインは、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は契約時に内容を遵守いただくための条項の記載を要請しています。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は、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。2023年度は、対象となる20社へ依頼しました。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。

「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おり、取引契約の際にはサプライヤに対し、同ガイドラインに遵守・同意いただくための条項の記載を要請しています。

また、環境影響の低減に向けた取組みとして、NTTドコモグリーン調達基準に基づき、環境に配慮したサプライヤおよび製品の導入を推進しています。サプライヤの「企業評価」と「製品評価」にあたり、環境関連活動調査表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を要請しています。

* 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

[P.30] グリーン調達の推進

サプライチェーンのリスクアセスメント

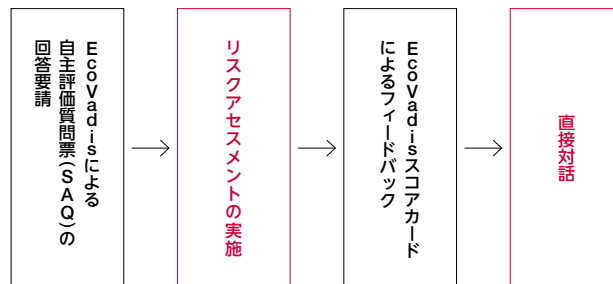
サプライヤに対するリスクアセスメントは、二段階のプロセスを経て実施しています。毎年、各サプライヤへ自主評価質問票 (SAQ) に回答いただいておりますが、2022年度からはEcoVadisプラットフォームによるSAQの提出を依頼し、自主評価質問票 (SAQ) を配布し、回答していただく方法に変更しました。EcoVadisより発行されるスコアカードによるフィードバックにて、回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、当社社員との直接対話を通じて状況を確認し、是正措置計画を共同で作成するなどの対応を行います。リスクアセスメントの結果、2023年度もサステナビリティ上の高いリスクがあると判断されたサプライヤ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
サプライヤ(2023年度)

0 社

▶ サプライヤリスクアセスメントのプロセス



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。

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、サプライヤのみなさまと連携し、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。

例年、サプライヤからの要望に応じ、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%の回答を得ています。

* 紛争鉱物：タンタル、スズ、金、タングステン、その他、武装勢力の資金源となる可能性のある鉱物のこと

□ 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。

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行っています。

サプライヤとのコミュニケーション

ドコモはパートナーシップ構築宣言を通じて、サプライチェーンのサプライヤのみなさまや価値創造を図る事業者のみなさまとの連携・共存共栄を進めています。また、交流会などを通じて当社とサプライヤの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。エンゲージメント活動として直接対話などを実施しています。活動を通じて、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。

□ パートナーシップ構築宣言



» サプライヤーエンゲージメント活動

エンゲージメント方法	内容
説明会・意見交換会	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よう、サプライヤーと意見交換を行っています。 - 通信設備を対象としたサプライヤー調達説明会を実施 「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 - NTTグループのネットゼロに向けた取組に関する説明会 - NTTグループ サステナビリティ評価に関する説明会 - サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン遵守条項の契約書追加に向けた説明会
直接対話	Ecovadisによる自主評価質問票(SAQ)を用いて回答内容の確認を通じた対話を実施しています。 新規サプライヤーに対しては安全衛生などについて確認項目がある工場調査票に基づいたアセスメントと、BCPの構築状況の確認を行っています。
ガイドライン遵守条項を盛り込んだ契約	2022年10月より運用開始

通信建設会社への対応

ドコモの通信設備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、2023年度は74件の提案があり、うち49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。

2024年3月末現在でドコモの製品・サービスの専門店舗であるドコモショップは全国に2,058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

2023年度は来店予約がないお客さまの受付も継続して促進しました。また、既存の取組みの改善として、オンライン来店での手続きの拡充には、ビデオ会議システム越しにお客さま自身のWeb手続きをサポートすることを開始しました。

2024年度においてもお客さまの利便性向上ならびに店頭稼働削減に継続的に取り組んでいきます。

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、店舗運営の支援やスタッフスキルの資格習得を支援する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。

継続的な教育研修と資格体系

ドコモでは、ドコモショップを「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」と位置付けています。その品質の維持・向上のため、スタッフは、各種研修やスキル資格制度を通して、製品・サービス知識の習得、お客さま対応力の総合的なレベルアップに努めています。2024年5月末現在でスタッフのうち約94%がスキル資格を保有、約15%のスタッフが最上位の資格を保有しています。資格取得者が中心となって新たな価値をご提案しつつ、これまで以上にお客さまにご満足いただくことで、トータルライフサポート拠点として最高のCX実現をめざします。これらの研修や資格制度は、スキル向上を支援するとともに、スタッフが成長を実感できる機会も提供します。また、保有する資格に応じて得られる資格手当は、仕事のやりがいやモチベーションの向上にもつながっています。

» ショップスタッフの資格とスキル

資格	スキル
フロンツスペシャリスト	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

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います。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ておりましたが、新たな開催に向けて検討を進めています。



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」[\[P.68\]](#)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。2024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	2,001店舗
▶ 店内スペース（車いす動線）の確保	1,985店舗
▶ 障がい者用駐車スペース	1,714店舗
▶ 車いす対応トイレ	1,853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605店舗（2024年3月末現在）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。なかでも「ドコモ・ハーティプラザ丸の内」では、常駐の手話スタッフによる対応、ハーティプラザの最寄り駅までの送迎サポート、視覚・聴覚に障がいのある方向けのスマホ教室の開催など、ユニバーサルデザインに配慮した店舗運営をしています。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。2023年度は全国で約3,700名が受講しました。

□ ドコモ・ハーティプラザ丸の内

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

2024年3月末現在、太陽光発電システムを310店舗に設置しています。

(P.82) ドコモの災害対策



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的創造」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。監督機能については、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。

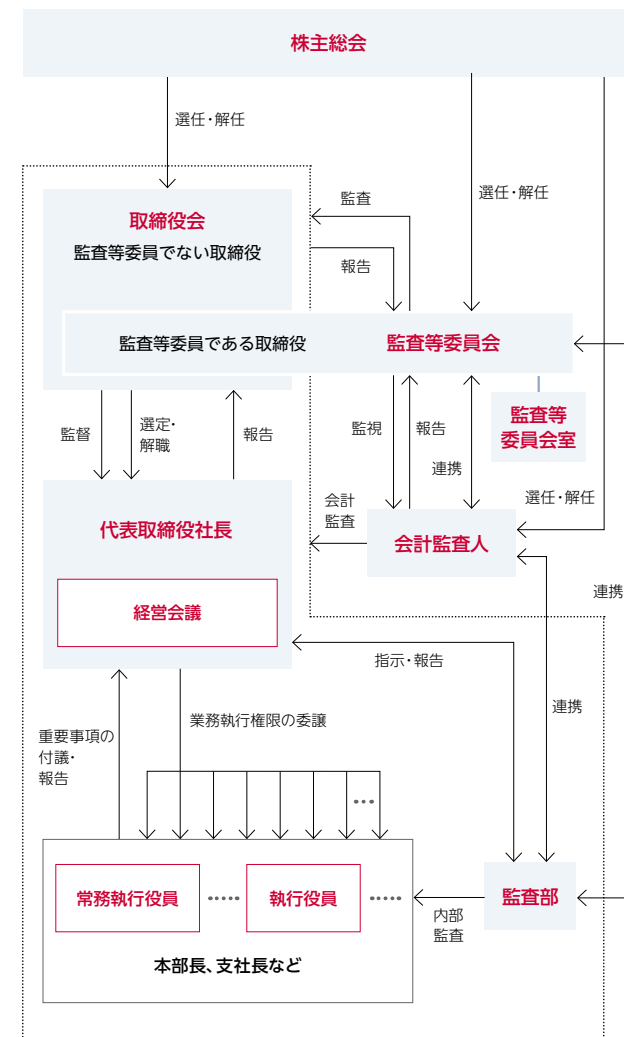
加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能の強化を目的とした執行役員（男性22名、女性6名）制度により、経営環境の変化ヘスピーディーに対応する体制を整備しています。2024年6月末現在のドコモの女性役員比率は、22.7%です。

》 取締役の構成（2024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	9（うち、社外2）	2（うち、社外1）	11
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	6	28

》 コーポレート・ガバナンスに関する体制図



（2024年6月末現在）



取締役の状況

» 監査等委員でない取締役 (2024年6月末現在)

氏名	地位および役職
前田 義晃	代表取締役社長
齋藤 武	代表取締役副社長
小林 啓太	代表取締役副社長
佐藤 隆明	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
黒岩 真人	取締役
栗山 浩樹	取締役
小島 克重	取締役
爪長 美菜子	取締役

» 監査等委員である取締役 (2024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)
池田 佳隆	社外取締役 (常勤監査等委員)
原田 清志	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16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、経営会議において、業務執行の最高責任者自らが、内部統制システム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。

内部統制システムの整備と有効性評価

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、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。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。

役員報酬

取締役(社外取締役を除く)の個人別の報酬については、月額報酬(基本報酬)と賞与(短期の業績連動報酬)、ならびに役員持株会を通じたNTT株式取得及び業績連動型株式報酬(中長期の業績連動報酬)から構成しています。報酬構成割合は、標準的な業績の場合、おおそ「固定報酬：短期の業績連動報酬：中長期の業績連動報酬=50%：30%：20%」とします。

- ・月額報酬(基本報酬)：月例の固定報酬とし、役位ごとの役割の大きさや責任範囲に基づき、支給しています。
- ・賞与(短期の業績連動報酬)：賞与は、当該事業年度の業績を勘案し、毎年6月に支給することとしています。中期経営戦略で掲げた目標を指標に設定し、評価しています。
- ・NTT株式取得及び業績連動型株式報酬(中長期の業績連動報酬)：毎月支給する株式取得目的報酬により、役員持株会を通じてNTT株式を購入することとし、購入した株式は在任期間中、そのすべてを保有することとしています。



業績連動型株式報酬は、NTTが設定した信託を用いて、毎年6月に役位に応じたポイントを付与し、NTTグループ中期経営戦略の終了年度の翌年度6月に、業績指標の達成度に応じて業績連動係数を決定し、これに累積ポイント数を乗じて付与する株式数を算定しています。また、株式の付与は退任時に行っています。

社外取締役の報酬については、高い独立性の確保の観点から、業績との連動は行わず、月例の固定報酬のみを支給しています。監査役の報酬については、監査役の協議にて決定しており、社外取締役と同様の観点から、月額報酬のみを支給しています。



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した構成としています。なお、2024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。

取締役会において、サステナビリティを巡る課題を含む重要なリスクについては、網羅的に管理・報告しています。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。

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、2023年度からはNTTコミュニケーションズ副社長、NTTコムウェア副社長、2024年度からは支社長も参加しています。サステナビリティ推進委員会で議論したなか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、代表取締役副社長を委員長とするビジネスリスクマネジメント委員会において全社横断的な管理を要するリスクの特定および、特定したリスクに関する管理方針について議論し、経営会議にて決定しています。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。

リスク特定プロセス

ドコモ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。

リスクマネジメントの運用

「リスクマネジメント規程」に基づき、代表取締役副社長が委員長を務めるビジネスリスクマネジメント委員会にて、リスクの洗い出し、特定および管理方針の決定に向けた議論を行ったうえで、経営会議において決定し、取締役会への報告を行っています。

事業リスクに関しては、社会動向を踏まえ毎年度更新することで、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に加え、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。

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時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の計画を策定、実行への備えを万全にしています。

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。

☐ 国民保護業務計画

☐ 防災業務計画

☐ 新型インフルエンザ等対策業務計画

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。[\[P.82\]](#)

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、「社員安否確認システム」を活用した訓練も定期的を実施しています。

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



Appendix

付表

[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	サステナビリティ方針	19	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	22	

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	26, 27	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/envIRON_management/green2030/
	ドコモグループ2040年ネットゼロ	27, 34-38	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/envIRON_management/netzero/
	2030年カーボンニュートラル宣言	27, 34-38	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/envIRON_management/carbon_neutral/?icid=CRP_TOP_mainPR_210928_01
気候変動への対応	気候変動への対応 基本的な考え方	34	https://group.ntt.jp/environment/management/guideline/pdf/guidelinever9.pdf
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	—	
	NTTグループ環境会計ガイドライン	33	
	循環型社会の形成 基本的な考え方	44	
	NTTグループ建物サステナビリティ設計ガイドライン	44, 46	
生物多様性	生物多様性の保全 基本的な考え方	46	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	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	49	
グリーン調達	NTTドコモ グリーン調達基準	30	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
	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	30	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.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	55	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	79	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/disaster/
	エリア構築基本方針	80	
	ドコモの災害対策	82	
	NTTグループ防災業務計画	83	
	電波の安全性 基本的な考え方	85	
お客さま	製品・サービスへの責任 基本的な考え方	65	https://www.docomo.ne.jp/support/cs_promotion/
	お客さま満足 基本的な考え方	70	
人材・労働慣行	“事業”の挑戦 基本的な考え方	102	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/diversity/index.html
	“個人”の挑戦 基本的な考え方	104	
	ダイバーシティ経営の推進 基本的な考え方	109	



● 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	働き方改革・ワークスタイルの選択 基本的な考え方	112	
	健康経営 基本的な考え方	116	
	労働安全衛生 基本的な考え方	117	
人権	NTTグループ人権方針	124	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	125	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/humanrights/
サプライチェーン	サプライチェーン 基本的な考え方	131	
	NTTドコモグループ調達基本方針	131	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	132	https://group.ntt.jp/newsrelease/2022/02/16/pdf/220216ab.pdf
	NTTグループグリーン調達基準	132	https://group.ntt.jp/newsrelease/2022/02/16/pdf/220216ac.pdf
	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	132	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	132	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
	パートナーシップ構築宣言	133	https://www.docomo.ne.jp/corporate/disclosure/procure/policy/
コミュニティ	通信建設業者に対する考え方	134	
	社会貢献の取組み 基本的な考え方	73	

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	136	
	内部統制システムの整備に関する基本方針	137	
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	139	
情報セキュリティ・プライバシー	情報セキュリティ 基本的な考え方	86	
	情報セキュリティポリシー	86	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/security/
	NTTドコモ プライバシーポリシー	86, 90-91	https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/
	NTTドコモパーソナルデータ憲章	90-92	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/charter/
	NTTグループ AIガバナンス	94	https://group.ntt.jp/sustainability/governance/ai-governance/
	ドコモ生成AIガイドライン	94-95	
コンプライアンス	コンプライアンス 基本的な考え方	127	
	NTTドコモグループ倫理方針	127, 130	https://www.docomo.ne.jp/corporate/about/group_ethic/index.html
	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	129	
	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	130, 132	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	ドコモグループ反社会的勢力に対する基本方針	131	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/antisocial/
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	38
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	38
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	・ 戦略 ーシナリオ分析	39-43
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	41-43
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	・ 2040年ネットゼロ ・ 2030年カーボンニュートラル宣言 ・ 戦略 ーシナリオ分析	34-37, 39-43
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	38-39
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	38-39
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	38-39, 139
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	・ 2040年ネットゼロ ・ 2030年カーボンニュートラル宣言 ・ 指標と目標	23, 34-37, 44
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	・ 2040年ネットゼロ	27
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」 ・ 2040年ネットゼロ ・ 2030年カーボンニュートラル宣言 ・ 指標と目標 ・ 部会ごとのアクションプランと実績(2023年度) ・ 環境データ	23, 26-27, 29, 31, 34-37, 44



GRIサステナビリティ・レポート・スタンダード内容索引

利用に関する声明	NTTドコモグループは、GRI スタンダードを参照し、当該期間(2023年4月1日～2024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する。
利用したGRI 1	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
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	121, 128
2-5	外部保証	149
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, 131-136
2-7	従業員	121-122
2-8	従業員以外の労働者	121-122
3. ガバナンス		
2-9	ガバナンス構造と構成	16-18, 27-28, 125, 136-139
2-10	最高ガバナンス機関における指名と選出	136-139
2-11	最高ガバナンス機関の議長	136-139
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	16-17, 28, 125, 136-139
2-13	インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	16-18, 27-28, 125, 139-140
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	16-18, 136-139
2-15	利益相反	130-131
2-16	重大な懸念事項の伝達	16-18, 86, 89, 128
2-17	最高ガバナンス機関の集会的知見	—
2-18	最高ガバナンス機関のパフォーマンス評価	137
2-19	報酬方針	137-138
2-20	報酬の決定プロセス	137-138

開示事項		掲載場所
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, 15
2-23	方針声明	19, 26, 124-125, 127-129
2-24	方針声明の実践	124-127, 131-133
2-25	マイナスのインパクトの是正プロセス	87-90, 126, 128-129, 139-140
2-26	助言を求める制度および懸念を提起する制度	127-128
2-27	法規制遵守	30, 86, 130
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	20, 22, 26
2-30	労働協約	119

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	20
3-2	マテリアルな項目のリスト	20
3-3	マテリアルな項目のマネジメント	20, 23-24, 27-29, 48-50, 65, 73-74, 76, 79, 82-83, 86, 99-100, 102, 104, 109, 112, 116-118, 124, 127, 131, 136, 139-140



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, 13, 76, 121-122
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	38-43
201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	115
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)	121-122
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	73-77
203-2	著しい間接的な経済的インパクト	61-62
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	129-130
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	24, 129-130
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	130
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	24, 130
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	44-46
301-3	再生利用された製品と梱包材	29, 32, 44-46

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	31-32
302-2	組織外のエネルギー消費量	31-32
302-3	エネルギー原単位	－
302-4	エネルギー消費量の削減	31
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	23, 29
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	32
303-4	排水	－
303-5	水消費	32
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	51-52
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	49-52
304-3	生息地の保護・復元	51-53
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)	31, 44
305-2	間接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ2)	31, 44
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)	31
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	23, 31, 44
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	44-46
306-2	廃棄物関連の著しいインパクトの管理	29, 44-46
306-3	発生した廃棄物	32
306-4	処分されなかった廃棄物	29, 44-46
306-5	処分された廃棄物	32



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	131-134

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	121-122
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	114-115
401-3	育児休暇	112, 115
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	116-119
403-2	危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	116-119
403-3	労働衛生サービス	116-119
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	116-119
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	116-119
403-6	労働者の健康増進	116-119
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	117-119
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	117-119
403-9	労働関連の傷害	118-119
403-10	労働関連の疾病・体調不良	118-119
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	106
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	105-108
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	103-104
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	24, 109-111, 121-122, 136-138
405-2	基本給と報酬総額の男女比	121-122
GRI 406: 非差別2016		
406-1	差別事例と実施した救済措置	24, 124-127

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	119, 124-127, 131-133
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	22-24, 73-75, 85-86
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	131-133
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	130
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	65-67
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	65-67, 72-73
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	23, 90-91



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	31-32
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	90-93
	情報が二次目的で使用される顧客の数	定量	件数	TC-TL-220a.2	—
	顧客のプライバシーに関連する法的手続に起因する金銭的損失の総額	定量	報告通貨	TC-TL-220a.3	—
	(1) 顧客情報に対する法執行機関からの要求の数、(2) 情報が要求された顧客の数、(3) 開示に至った割合	定量	件数、パーセンテージ (%)	TC-TL-220a.4	—
データセキュリティ	(1) データ漏洩件数、(2) 個人を特定できる情報 (PII) に関する割合、(3) 影響を受けた顧客の数	定量	件数、パーセンテージ (%)	TC-TL-230a.1	86
	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	86-90
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	44-46
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	80-81
	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	79, 81, 84-87



独立第三者の保証報告書



独立第三者の保証報告書

2024年11月20日

株式会社 NTT ドコモ
代表取締役社長 前田 義晃 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）からの依頼に基づき、2023 年度実績の各指標（対象となる指標については別紙参照。以下、「パフォーマンス指標」という。）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、パフォーマンス指標が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。パフォーマンス指標は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

2.保証手続

当社は、国際保証業務基準 ISAE3000 ならびに ISAE3410 に準拠して本保証業務を実施した。当社の実施した保証手続の概要は以下のとおりである。

- ・算定方針について担当者への質問
- ・算定方針の検討
- ・算定方針に従ってパフォーマンス指標が算定されているか、試査により入手した証拠との照合並びに再計算の実施

3.結論

当社が実施した保証手続の結果、パフォーマンス指標が会社の定める算定方針に従って算定されていないと認められる重要な事項は発見されなかった。

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上



(別紙)

パフォーマンス指標 一覧

項目	2023 年度実績
温室効果ガス排出量	スコープ 1: 51 千 t-CO ₂ e スコープ 2 (マーケットベース): 1.09 百万 t-CO ₂ スコープ 3 (カテゴリ 1,2,3,4,5,6,7,11,12,13,14 計): 6.50 百万 t-CO ₂ e
再生可能エネルギー由来の電力使用量 (率)	1.42 TWh (35.9%)
グリーン 5G 比率	33.1%
廃棄物排出量	45 千 t
水使用量	1.31 百万 m ³
女性管理者比率 (2024 年 4 月 1 日時点)	13.0%
女性役員比率 (2024 年 6 月時点)	22.7%
女性の新任管理者登用率	30.6%
男性育休取得率	135%
障がい者雇用率 (2024 年 6 月時点)	2.59%
一人あたりの研修費用	14.6 万円
社員エンゲージメント率	60%
経験者採用率	41%
平均給与額	全体: 8,711 千円 男性: 9,084 千円 女性: 7,254 千円
平均年間労働時間	1,967.1 時間
有給休暇取得率	81.8%
重要なサプライヤーとの直接対話実施率	100%
重大事故発生件数	4 件
サイバー攻撃に伴う重大なインシデント件数	0 件

各パフォーマンス指標のバウンダリーは「サステナビリティレポート 2024」に記載