つなごう。驚きを。幸せを。

NTTドコモグループ

NTT DOCOMO Group

SUSTAINABILITY REPORT 2026

CONTENTS

03 NTTドコモのビジョン

04 トップメッセージ
06 数字で見るNTTドコモグループ
07 特集
11 NTTドコモの企業理念
12 ドコモグループビジョン、ブランドスローガン、ドコモグループ行動原則
13 NTTドコモグループの中期経営目標

15 NTTドコモのサステナビリティ

16 CSuOメッセージ
17 サステナビリティ推進体制(ガバナンス)
20 リスク管理
21 戦略
25 指標と目標

27 地球環境保全への貢献

29 環境ビジョンとアクションプラン
30 環境マネジメント
33 環境データ
36 気候変動への対応
41 TCFD提言への対応
46 循環型社会の形成
49 生物多様性の保全
51 TNFD提言に基づく情報開示

60 研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決

62 研究開発とイノベーションの推進
66 オープンイノベーションの推進
67 社会課題を解決するNTTドコモグループのソリューション

72 お客さま・地域とのエンゲージメント

74 製品・サービスへの責任
76 子ども、シニア、障がいのある方への配慮
78 お客さま満足
80 お客さまへの働きかけ
81 社会貢献
81 子ども応援(ドコモ未来プロジェクト)
83 地域応援(ドコモ地元応援プロジェクト)
84 NTTドコモの被災地支援
85 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

86 安心・安全でレジリエントな社会の実現

88 ネットワークサービスの提供
91 NTTドコモの災害対策
96 電波の安全性
97 情報セキュリティ・プライバシー保護
103 AIへの対応

105 多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上

107 人的資本経営
107 人材戦略
110 動的人材マネジメントの実現
113 人材の雇用・採用
115 自律的キャリア開発
120 ダイバーシティ経営の推進
123 働き方改革・ワークスタイルの選択
127 健康経営
128 労働安全衛生
130 労使関係
131 外部からの評価
132 人事データ

134 人権尊重・公正な事業活動の推進

136 人権
139 コンプライアンス
143 サプライチェーン
148 コーポレート・ガバナンス
151 リスクマネジメント
152 BCP対応

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NTT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、2025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、NTT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2025年度(2025年4月1日～2026年3月31日)
一部は2025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、NTTドコモビジネス(株)、
NTTドコモソリューションズ(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(2026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(株)

※金融事業については2026年7月より(株)NTTドコモ・フィナンシャルグループへ事業再編しました

グループ各社

※ 本レポートでは、「NTTドコモ」「ドコモ」は(株)NTTドコモ、「NTTドコモビジネス」「ドコモビジネス」はNTTドコモビジネス(株)、「NTTドコモソリューションズ」「ドコモソリューションズ」はNTTドコモソリューションズ(株)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
- 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 SASBスタンダード
- TCFD最終報告書
- TNFD提言 v1.0

■発行時期

2026年9月(前回2025年9月発行、次回2027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

NTTドコモグループ概要

株式会社NTTドコモ(NTT DOCOMO, INC. 監査等委員会設置会社)は、NTT株式会社*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。

* 2025年7月より商号変更

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
- マーケティングソリューション
- 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・電気・ガスなど)
- あんしん系サポート(ケータイ補償サービスなど)　など

法人事業

- 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. 00
			レポート内の関連するページへ

NTTドコモのビジョン

NTT DOCOMO's Vision

04 トップメッセージ

06 数字で見るNTTドコモグループ

07 特集

11 NTTドコモの企業理念

12 ドコモグループビジョン、ブランドスローガン、ドコモグル行動原則

13 NTTドコモグループの中期経営目標

TOP MESSAGE

長期視点の価値創造で、豊かな社会を未来へつなぐ

株式会社NTTドコモ
代表取締役社長
前田 義晃

価値創造の原点を、次の時代へ

2026年3月末、1999年2月のサービス開始以来、多くのお客さまにご利用いただいた「iモード」が、その役割を終えました。長年にわたり支えてくださったお客さま、パートナーのみなさまに、心から感謝申し上げます。

私自身も携わったiモードは、携帯電話からインターネットにつながる新しい体験を生み出し、コミュニケーションや暮らしを大きく変えました。テクノロジーを一人ひとりの暮らしに役立つ価値へと変え、パートナーのみなさまと新しい市場や文化を育てる。その姿勢こそ、ドコモグループの価値創造の原点です。iモードの終了を一つの節目として、この原点を次の時代へつないでいきます。

お客さま起点で、社会課題に向き合う

その原点にあるのは、お客さま起点の姿勢です。お客さまの声に耳を傾け、お困りごとや期待に真摯に向き合うことで、その先にある地域や社会の課題が見えてきます。その解決につながる価値を生み出し、事業の成長を通じて、より大きな価値を社会へ還元していきます。

同時に、事業が環境や社会に及ぼす影響にも真摯に向き合い、安心・安全で信頼される事業運営を徹底します。価値を生み出すことと、社会や環境への責任を果たすことを一体で進める。それが、ドコモグループのサステナビリティであり、持続的な成長の土台です。

この考えのもと、2026年5月に発表した中期経営目標では、「データ基盤」「AI」、そしてAI時代を支える次世代インフラを成長の軸に据えました。通信品質の改善と、災害時にもつながる強靱なネットワークづくりを進め、社会インフラ

としての使命を果たし続けます。そのうえで、AIとデータを活用し、一人ひとりに合ったサービスや、社会課題の解決につながるソリューションを提供していきます。

ここで重要なのは、技術を使うこと自体ではなく、それによってどのような価値を届けるかです。AIやデータを安心・安全かつ責任ある形で活用し、新たな価値を生み出していきます。

また、金融・決済は、スマートライフ事業や法人事業とともに、ドコモグループの成長を支える重点領域です。通信と同じく日々の暮らしに密接にかかわり、高い安全性と信頼性が求められます。2026年7月には、株式会社NTTドコモ・フィナンシャルグループが事業を開始しました。グループ各社の強みを生かし、わかりやすく利便性の高いサービスを提供することで、「やさしい金融を、みんなの手に。」という想いを形にしていきます。

NTTドコモ・フィナンシャルグループ

未来につなぐ

事業を通じた価値創造を将来にわたって続けるため、地球環境への取組みを一層強化していきます。気候変動への対応では、温室効果ガス排出量について、自社で2030年までにカーボンニュートラルを、サプライチェーン全体で2040年までにネットゼロをめざします。

資源循環では、1998年から「ドコモ ケータイリサイクル」を継続しています。長年にわたる携帯電話の回収・再資源化などの取組みが評価され、2026年3月には「第34回地球環境大賞 総務大臣賞」を受賞しました。

（写真提供　産業経済新聞社）

今後も携帯電話の回収・再資源化を着実に進めるとともに、製品の調達から利用、回収、再資源化まで、ライフサイクル全体で資源を有効に活用していきます。お取引先やパートナーのみなさまとも連携し、サプライチェーン全体で環境負荷の低減を進めます。

また、少子高齢化や生産年齢人口の減少が進む日本社会の持続的な発展には、将来世代への支援も不可欠です。

テクノロジー、とりわけAIが急速に進化するなか、誰もが安心してデジタルを利用し、その恩恵を受けられる環境を整えることが重要です。未来を担う子どもたちの学びや体験の機会を広げ、テクノロジーを人と地域の可能性を広げる力として届けていきます。

こうした取組みの根底にあるのは、「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という私たちの企業理念です。

人と人、人と社会をつなぎ、新たな価値を生み出すという理念のもと、私たちは責任あるサービスの提供を通じて社会の変化に向き合い、よりよい社会を次の世代へ引き継ぐ役割を果たしていきます。

環境負荷の低減や将来世代への支援を確かな成果につなげるため、ステークホルダーのみなさまとの対話を重ね、めざす社会の姿を共有していきます。いただいた声を事業運営に生かし、サプライチェーン全体の持続可能性と社会の豊かさの向上に貢献していきます。

これからも、目の前の成果だけにとらわれず、10年後、20年後の社会を見据えながら、一つひとつの取組みを着実に進めていきます。そして、通信を核とする多様な事業を通じて、テクノロジーと人間力を掛け合わせ、新しい感動と豊かさを生み出し、その価値を未来へつないでいきます。

（2026年9月）

数字で見るNTTドコモグループ(2025年度実績)

NTTドコモグループは、テクノロジーと人間力で、通信事業基盤の強化と、新たな価値創造の推進に取組んでいます。

コンシューマ事業

- 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

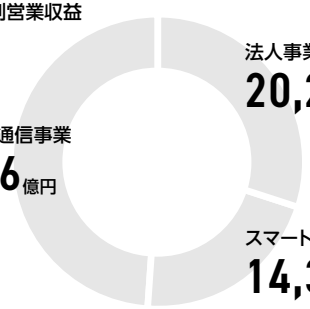
スマートライフ事業

- 金融決済サービス
- マーケティングソリューション
- 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・電気・ガスなど)
- あんしん系サポート(ケータイ補償サービスなど) など

法人事業

- 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

セグメント別営業収益



法人事業 20,246億円

コンシューマ通信事業 32,846億円

スマートライフ事業 14,327億円

営業収益 64,581億円

営業利益 9,421億円

グループ各社

温室効果ガス排出量(スコープ1・2)	顧客エンゲージメント率NPI(継続利用意向)	女性の新任管理者登用率*1	社員エンゲージメント(EX)	ドコモスマホ教室のべ参加人数	金融決済取扱高*2
98.9 万t-CO2e	64.7 %	31.1 %	67 %	2,100 万人以上	17兆1,100 億円

NTTドコモグループ従業員数	ドコモショップ数*3	dポイントクラブ会員数	携帯電話サービス契約数*4	5Gサービス契約数	dカード契約数
53,780 名	2,048 店舗	1.0 億以上	9,306.5 万	4,389.3 万	1,891.8 万

*1 女性の新任管理者登用率 対象範囲：ドコモ、ドコモビジネス、機能分担子会社11社
*2 金融決済取扱高：dカード、iD、d払い、ダイレクトキャリアビリング、ドコモ払いなどの取扱高の延べ金額
*3 ドコモショップ数：2026年7月時点
*4 携帯電話サービス契約数：MVNOとの契約および通信モジュールサービス契約を含む

財務・業績

環境リーディングカンパニーへ向けた取組み

ドコモGREENアクション

NTTドコモは、脱炭素社会の実現、循環型社会の実現、生物多様性・生態系の保全の3つの柱を重要な経営課題と捉え、「ドコモGREENアクション」として取組みを推進しています。便利な未来も、豊かな自然も、どちらも大切にしたいから。NTTドコモは、よりよい地球のあしたのために、テクノロジーと人間力で価値を創造し、人と自然が寄り添って暮らせる未来につないでいきます。

ドコモGREENアクション

脱炭素社会の実現

2030年カーボンニュートラルおよび2040年ネットゼロの実現に向け、再生可能エネルギーの調達を進めています。

オフサイトPPA（太陽光・バイオマス）

同一エリア内の遠隔地にある太陽光やバイオマス発電所から電力を長期的に調達しています。非化石証書を組み合わせ通信ビルの実質再エネ比率100%を達成しました。また、エネルギーの地産地消や地域の林業活性化に貢献しています。

アワリーマッチング

電力消費と再エネ発電を1時間単位で一致させる手法であり、24時間365日カーボンフリー電力の実現に向けた重要な取組みです。太陽光とバイオマス電源を組み合わせた実証では、時間単位での需給一致を確認し、より精緻で透明性の高い脱炭素の実現をめざしています。

循環型社会の実現

資源の有効利用と廃棄物削減を通じて、サーキュラーエコノミーの実現をめざしています。

第34回地球環境大賞

1998年に開始した「ドコモ ケータイリサイクル」は、携帯電話の回収や再資源化を推進しています。長年の活動が評価され、「総務大臣賞」を受賞しました。

いのち球

大阪・関西万博では、ケータイリサイクル由来の資源が新たなモニュメント「いのち球」に活用され、資源循環と生物多様性を象徴する芸術作品として生まれ変わりました。現在は、万博記念公園（大阪府）に移設されています。

万博記念公園に移設された「いのち球」

回収品を活用した商品づくり

SIMカード枠をリサイクル、利活用したスマホケース「エコハードケース」を発売。新規原料で製造した場合と比べ温室効果ガス排出量を20%*削減しています。

「エコハードケース」

※原材料調達から廃棄・リサイクルまでを対象に算定し、温室効果ガス排出削減量の算定結果は、株式会社サステナビリティ会計事務所より第三者保証を取得しています

独立第三者の保証報告書

生物多様性・生態系の保全

2025年発表の『生物多様性中期ロードマップ』に基づき、地域と連携した生物多様性保全活動を推進しています。

自然共生サイト認定

2025年に岐阜県・高知県のドコモの森2か所が新たに自然共生サイトに認定され、認定済みの大阪府を含め計3か所に拡大しました。各地では地域のステークホルダーや専門家と連携し、自然豊かな環境と、そこに生息するさまざまな生き物・生態系を守る活動を実施しています。

ドコモの森＋Local nature

これまで長年取組んできたドコモの森から、地域固有のフィールドへ活動範囲を広げ、お客さま・地域のみなさま・社員の連携による「みんなでまもる」活動、ICT活用などによる健全な森の育成や環境教育を通じた「未来へつなぐ」活動など、“つながる”取組みを推進しています。

ドコモ土岐の森（岐阜県）

ドコモ四国 土佐・いの元気の森（高知県）

特集｜こども応援

ドコモ未来プロジェクトの取組み

NTTドコモは、子どもたちが明日にワクワクできる社会の実現をめざして、子どもを応援する取組みを推進しています。
2025年度には、より一層子どもたちへの価値提供を推進するために、全社の子ども向けサービス・取組みを「ドコモ未来プロジェクト」に統合し、ブランドサイトをオープンしました。

「ドコモ未来プロジェクト」は、ドコモの「テクノロジー」と「つなぐ力」で、子どもの「あんしん・安全」を守り、自分の「好き」を見つけ、「未来」につなげていくことを目的とした、子どもの人生を応援するプロジェクトです。未来を担う子どもたちの成長を支えることが社会的責任であるとの考えのもと、「ドコモ未来プロジェクト」を立ち上げました。デジタル化の進展により求められる能力が多様化する一方、子どもたちが夢や目標を描く機会や体験の格差といった課題が顕在化しています。こうした状況に対し、ドコモは長年培ってきた技術やネットワーク、地域とのつながりを活かし、あんしん・安全の提供に加え、ワクワクする体験や自由な発想を表現できる場を創出します。子ども一人ひとりの可能性を引き出し、主体的に未来を切り拓く力の育成に貢献していきます。

ドコモ未来プロジェクト

「あんしん・安全」を届ける取組み事例

スマホ・ネット安全教室

子どもたちの育成に主眼を置いた学校向けオンラインプログラムです。情報を活用して積極的に社会に参画していく能力を養えるよう、対象別に6種類のカリキュラムを用意しており、全国の学校にて受講していただいています。プログラムは子どもたちのネットやスマホの使い方に関するトレンドや社会の動きを反映したものに定期的に更新しています。

● 2004年7月から22年間の累計（2026年3月末現在）
開催回数：約110,700回、受講人数：約1,730万名
※前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

子どもたちの「好きを見つける」取組みの事例

スマホ分解チャレンジ！

全国から使わなくなったものとして回収されたスマートフォンを実際に工具を使って分解し、部品の分別などを通じて、リサイクルとは何かを学ぶ体験プログラムです。地球環境を守るためのリサイクルへの理解やものづくりへの興味を深めます。地域のこどもの居場所などでも実施しました。

● 2025年度の開催実績
開催回数：9回、参加人数：246名

「未来をつくる」取組みの事例

ドコモ未来フィールド

スポーツや文化、エンターテインメントなど多様な「プロのセカイ」を子どもたちが体験できる機会を創出しています。Jリーグクラブやファッションショーなどのパートナーと連携し、本物の世界にふれる体験を通じて、子ども一人ひとりが大切な学びや将来の夢を見つけ、主体的に未来を切り拓く力を育むことをめざしています。

● これまでの開催実績（2023年6月～2026年6月）
企画数：47（北海道から九州エリアまで全国各地で開催）
応募総数：約27,100名、参加人数：約1,300名

特集｜地域応援

ドコモ地元応援プロジェクトの取組み

NTTドコモグループはお客さま、地域の関係者、社員が協働し、地域課題に寄り添い、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現をめざす地域を応援する取組みを推進しています。
2025年度には、各地で実施している地域特色のある取組みを発信するドコモ地元応援プロジェクトのブランドサイトをオープンしました。

ドコモ地元応援プロジェクト

NTTドコモは、全国に広がる事業基盤と地域とのつながりを背景に、地域社会が抱える人口減少や産業衰退などの課題解決に貢献するため、「ドコモ地元応援プロジェクト」を立ち上げました。地元への一人ひとりの想いを起点に、テクノロジーと人間力で人と人、地域と未来を“つなぐ”ことをめざしています。お客さま、地域の関係者、社員が協働し、地域の子ども向けの体験型活動や環境保全活動、寄付など多様な手法を通じて地域課題に寄り添い、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現に取組んでいます。

ドコモ地元応援プロジェクト

テゲバジャーロ宮崎との連携を軸とした地域の若者・子どもたちの応援

宮崎支店

宮崎県を拠点とするJリーグクラブ「テゲバジャーロ宮崎」との連携を軸に、地域の子ども・若者の活躍を応援する取組みを推進しています。小学生から大学生までの各世代に対し、ICTを活用した体験機会提供や金融リテラシー教育、キャリア支援など多様で切れ目のない学びの機会を提供するとともに、課題解決型インターンなど実践的な活動を展開しています。地域企業・大学と連携し、若者が地元で成長し活躍できる環境づくりを通じて、持続可能な地域社会の形成に貢献しています。

サッカー試合会場での体験機会提供の様子
(宮崎大学インターン生3名参加)

- 小学生：試合会場でのICT体験機会提供（embot、デジタルアート）
- 高校生：金融リテラシー教育（キャッシュレス学園祭）
- 大学生：課題解決インターン（宮崎大学の単位認定講座と連携し、クラブホームゲームイベントの企画・運営）

● 2025年度の実績
機会創出回数：3回、参加人数（若者・子ども）：101名

自治体・学校・警察との連携を軸とした地域の子ども応援、森林保全活動

愛媛支店

自治体や学校、警察と連携し、地域の子どもが安全・安心に暮らせる社会実現に向けた取組みを推進しています。小中学校へのSNS安全教室や防災に関する授業の実施に加え、ICTを活用した体験機会の提供にも取組みました。
環境保全活動では、今治市林野火災支援活動（募金活動）のほか、希少生物保護に向けた「防鹿ネットの設置」や「基地局への巣箱設置」など生物多様性保護活動に取組んでいます。

中学校でのSNS安全利用教室の様子

防鹿ネット設置の様子

基地局への巣箱設置の様子

● 2025年度の実績（小中学校での授業）
授業回数：延べ17回、参加人数（児童・生徒）：約1,600名

特集｜社員参加

NTTドコモグループ全社員でサステナビリティに取組む

NTTドコモグループは、サステナビリティ経営の推進のためには、社員全員の理解浸透や実践が重要であると捉えています。
事業を通じた社会課題解決のあり方を全社員が理解し、実践できるよう、社員に向けたさまざまな働きかけを実施しています。

サステナアンバサダーを起点とした社員意識醸成施策

社員の自発的な活動を促進するサステナアンバサダー施策を2021年度から推進しています。2025年度は、従来の環境分野中心の活動をサステナビリティ全般へ拡大し、さまざまな社会課題の解決に関心を持つ社員が主体的に参画できる仕組みへと発展させました。手挙げ制で募るアンバサダー登録者数は、2024年度から約500名増加し、約1,500名規模へ拡大しています。
活動内容は、企業やNPOとの交流を通じて社会課題を学ぶセミナーや体験プログラム、社員同士のディスカッションなど多岐にわたります。2025年度には、他社社員との対話を通じて社会課題への理解を深める交流プログラムやNPOとの共創による体験型セミナーのほか、子どもの居場所での体験プログラム運営支援など、社会貢献の観点だけでなく、事業における実践を重視しています。

富士通様との交流プログラムの様子

こどもの居場所での体験プログラムの様子

● 2025年度の実績
サステナアンバサダー登録者数：1,447名（ドコモグループ）
サステナ意識醸成施策実施回数：21回

社外ダブルワークによる社外パートナーとの協働

社員一人ひとりのサステナビリティ意識の向上と実践力の強化を目的に、NPOや地域団体などで活動する「社外ダブルワーク」を推進しています。社員が自身の業務時間の最大2割を使って、子ども支援や地域活性化、環境保全などの社会課題の現場に参画することで、地域や生活者の視点を深く理解し、新たな気づきや学びを得る機会を創出しています。
2025年度は、湘南ベルマーレフットサルクラブや放課後NPOアフタースクールなど15団体へ、自ら応募した46名の社員を約半年間派遣しました。こうした経験を通じて培われた知見や共感は、事業を通じた社会課題解決や新たな価値創出につながります。実際に派遣された社員からは「現場の声に直接触れることで、社会課題をより具体的に捉えられるようになった」「異なる業界の方々との協働を通じて、社会価値と事業価値を両立するヒントを得ることができた」といった声が挙がっています。これからも、地域やパートナーとともに挑戦する実践の場を広げることで、サステナビリティを自分ごととして捉え行動する人材の育成を進めていきます。

湘南ベルマーレフットサルクラブ
ホームゲームでの運営の様子

放課後NPOアフタースクール
スタッフミーティングの様子

NTT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

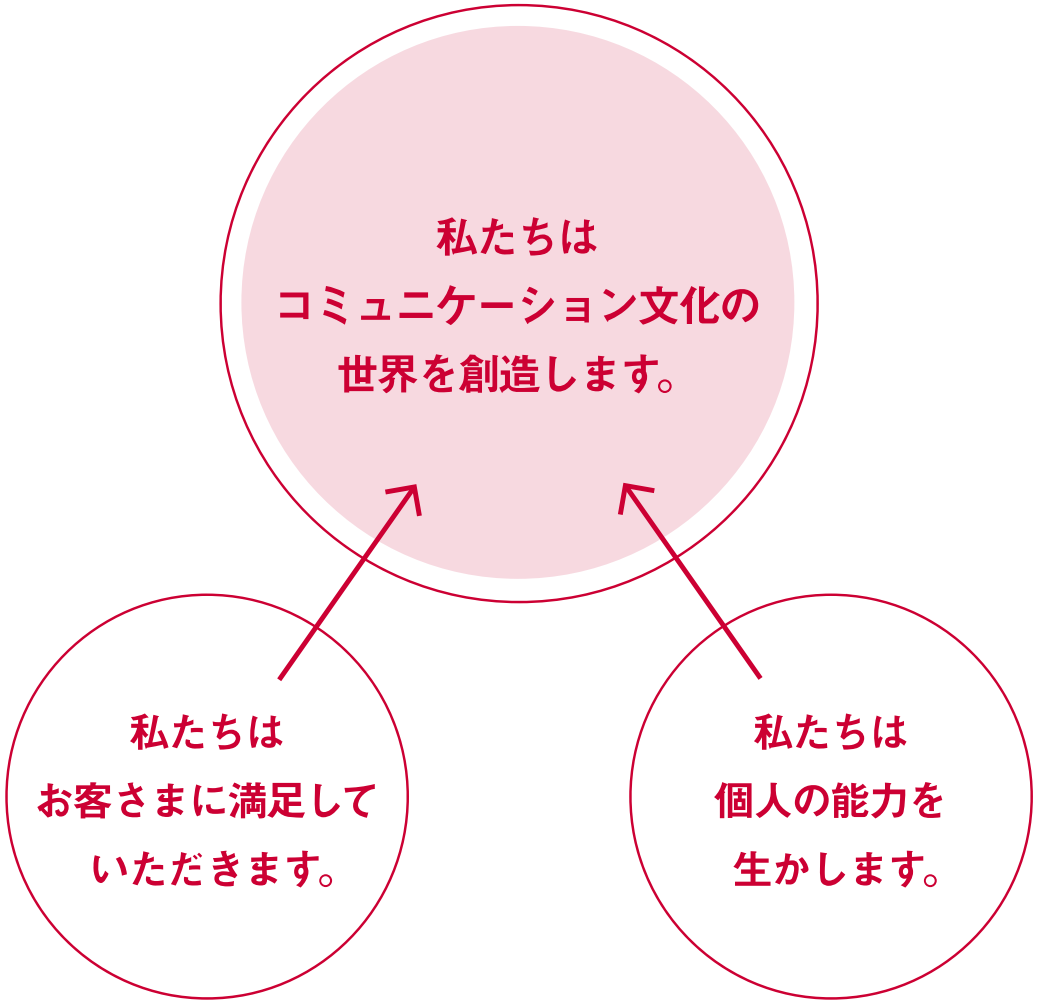
より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

■お客さまの満足

私たちは、まずお客さまへの応対を充実させ、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、福利厚生の充実など、働きがいのある職場づくりを行っていきます。

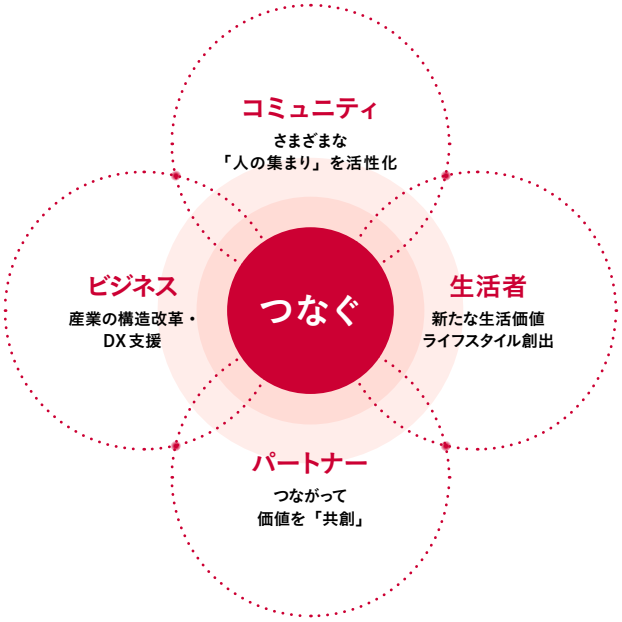


ドコモグループビジョン

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、心踊る価値創造で、
世界を豊かに、幸せに。



ブランドスローガン

ドコモグループは、「つなぐ」を価値創造の源泉として、お客さまやパートナーとともに新たな価値を創出し、驚きと幸せに満ちた社会の実現をめざしています。その想いを表現したのが、ブランドスローガン「つなごう。驚きを。幸せを。」です。

つなごう。驚きを。幸せを。

NTTドコモグループ

NTTドコモグループ ブランディングサイト

ドコモグループ行動原則

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。そのためにグループ社員一人ひとりが今でも心に持っている熱い想いを、考えるだけでなく、行動する。やってみるだけではなく、やりきる。「つなごう。驚きを。幸せを。」の実現に向けた行動原則です。

グループ社員として持つべき責任感

つなぎきる

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

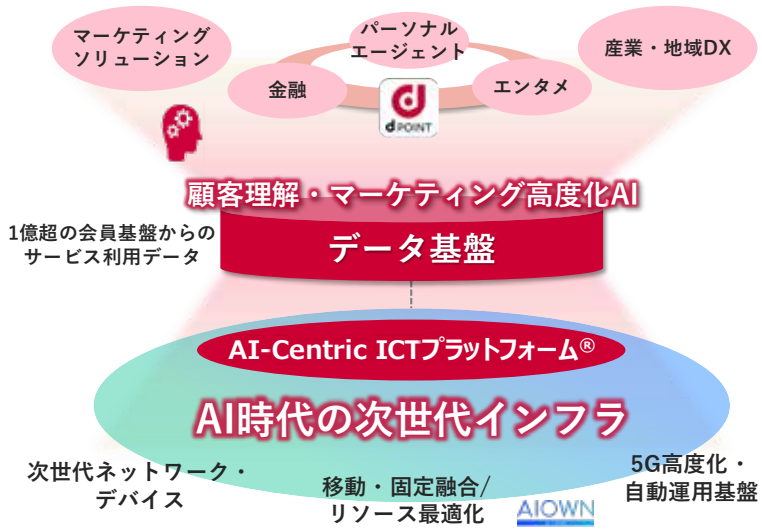
NTTドコモグループの中期経営目標

NTTドコモは、2026年5月にNTTドコモグループの中期経営目標を発表しました。

中期的な成長に向けて

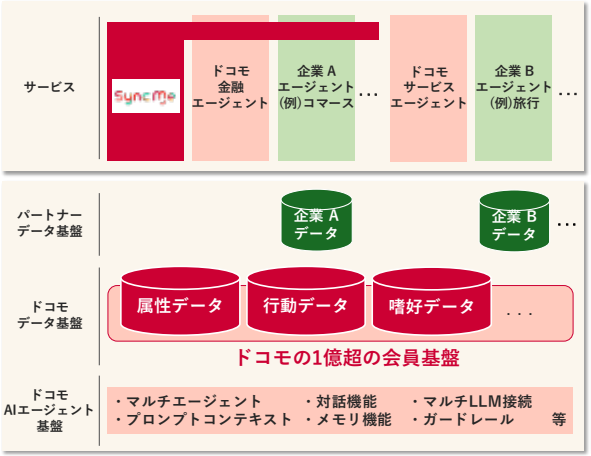
中期的な成長の軸となるのは、「データ基盤」と「AI」、そしてAI時代を支える次世代インフラです。1億超の会員基盤から得られるデータとAIを掛け合わせ、新たな価値創造につなげていきます。

さらに、通信基盤についても、AI時代を支える次世代インフラへ進化させていき、このインフラの上で、サービスを通じて顧客接点を広げ、データとAIによって価値へ転換し、その価値をパートナーとともに社会へ広げていきます。



お客さまへの新たな価値提供 - AIエージェントプラットフォーム

「SyncMe」は、通信、金融、エンターテインメントなど、あらゆる接点から得られるデータを統合し、お客さま一人ひとりに最適な体験を先回りして提供する次世代エージェント型サービスです。これまでドコモが蓄積してきた行動データを活用することで、使い始めた段階からお客さまを理解しており、そして、使えば使うほど理解が深まり、さらに便利になっていく、好循環を実現していきます。また、SyncMe向けに構築してきた基盤を、他のサービスやパートナーにも展開可能なAIエージェントプラットフォームへと進化させていきます。これにより、パートナー企業のエージェント同士の連携や、データ連携を通じて、サービスをさらに高度化していきます。



AI時代の次世代インフラ - AI-Centric ICTプラットフォーム®

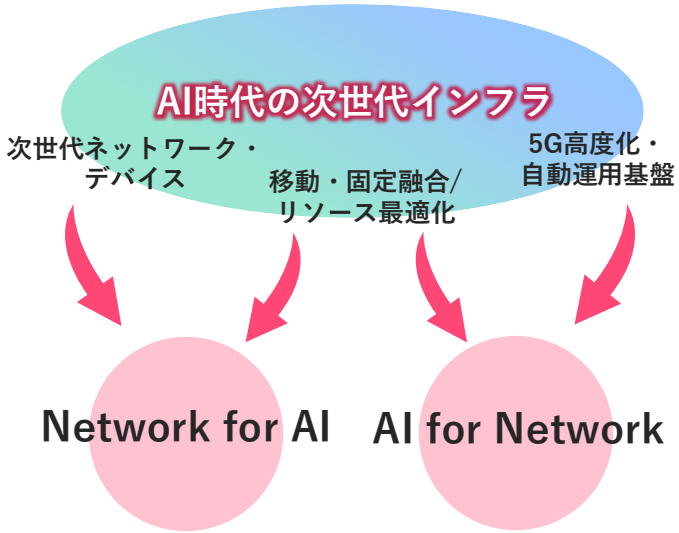
法人事業では、NaaSを軸としたAI-Centric ICTプラットフォームを、さらに進化させていきます。AI時代に必要となるAIネイティブインフラと、AIソリューションをトータルで提供できる強みを活かし、自動運転、ロボティクス、エネルギーマネジメントなど、産業・地域課題の解決に取組んでいきます。また、AI需要拡大に合わせてデータセンター提供も拡大して

いきます。分散配置されたデータセンターやサーバー間を、NaaSやIOWN APNで接続するなど、インフラ基盤強化にも取組んでいきます。

AI時代の次世代インフラ - ネットワーク

AIの進展に伴い、AI時代に適した次世代インフラが必要になります。ドコモは、AIを“支える”「Network for AI」と、AIを“活用する”「AI for Network」の両輪で取組んでいきます。「Network for AI」では、自動運転やロボティクスなどで増加するトラフィックや超低遅延ニーズに対応し、次世代AIサービスを支えるインフラ需要を取り込んでいきます。また、「AI for Network」では、AIを活用したネットワークの自律運用により、運用効率化と品質向上を実現していきます。

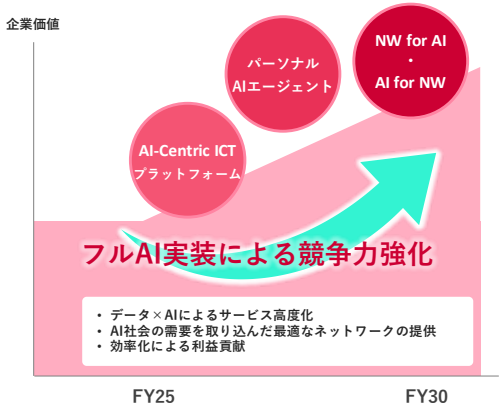
こうしたAI×ネットワークの進化により、持続的な利益成長と生産性向上につなげていきます。



中期財務目標

2030年度の中期財務目標として、スマートライフ・法人事業収益 5兆円、EBITDA 2兆円、ROIC 11.4%（金融事業を除く）を掲げています。

これらの達成に向け、事業を推進していきます。



中期財務目標

	30年度	25年度
成長性 スマートライフ・法人営業収益	5兆円	3.5兆円
収益性 EBITDA	2兆円	1.7兆円
資本生産性 ROIC（金融事業除き）	11.4%	10.8%

NTTドコモのサステナビリティ

Sustainability of NTT DOCOMO

16 CSuOメッセージ

17 サステナビリティ推進体制（ガバナンス）

20 リスク管理

21 戦略

25 指標と目標

CSuO MESSAGE

地球と子どもの未来を支える、持続可能な社会に向けて

株式会社NTTドコモ
副社長執行役員(CSuO)※
武田 博之
※Chief Sustainability Officer

全国各地で発生が続く大規模な地震や自然災害により被災されたみなさまに、心よりお見舞い申し上げます。私たちドコモグループは、被災地域の通信確保や避難所支援などを通じ、自治体と連携して早期復旧・復興を支えてまいります。そして、これからも災害への備えを怠らず、生活に不可欠なコミュニケーションや金融・決済サービス事業者としてレジリエンスを高めていきます。

また、私たちは事業と社会の持続可能性の両立をめざし、地球環境保全や社会課題解決に取組んでいます。その指針となるマテリアリティと内包する課題は、事業環境の変化に合わせてアップデートし、「テクノロジー」「AI・データ」「お客さま」「地域」「子ども」への取組みをより明確にしています。取組みの一例として、ネットワーク分野においては、2026年2月に、保守業務でAIエージェントシステムの商用利用を開始し、加えて、国内で初めて、アマゾン・ウェブ・サービス上に構築した5Gコアネットワークの商用利用も開始しました。これらにより、複雑な故障への対応時間削減と、ネットワークの信頼性・柔軟性・持続可能性向上が実現します。私たちはこれからも、お客さまや社会へのさらなる価値提供に努めてまいります。

地球と地域のために

ドコモグループは2022年に環境目標「Green Action Plan」を定め、2030年カーボンニュートラル、2040年ネットゼロの達成に向け取組みを続けています。ネットワークの省電力化や再生可能エネルギーの導入推進など、各領域において着実な取組みを続け、温室効果ガスの排出量削減を含め、おおむね順調に推移しています。私たちは、地球環境保全への貢献に加え、燃料価格高騰や電力需要増加への対応による事業の持続可能性向上の点でも重要と考え、取組みを進めています。

また、ドコモにおいては、2025年5月に「生物多様性中期ロードマップ」を定め、事業活動における生物多様性の重要課題および機会領域に対する具体的な目標を明確にしました。その一環である地域における保全活動の成果として、2025年9月には新たに2か所が、環境省の推進する「自然共生サイト」に認定されました。今後も自然資本への依存と影響を意識した事業運営を進め、自然と共生する世界の実現に貢献していきます。

子どもと社会の未来のために

教育や日常生活にデジタル技術が浸透した今日、子どもたちは早くから多くの情報や社会とつながり、可能性を広げる機会が増えています。その一方で、子どもを取り巻く環境による体験格差の解消や、AIの普及に伴うフェイク情報や誤情報への対応、ネット・スマートフォンへの過度な依存の防止などの課題も顕在化しています。私たちは、子どもたちへの体験機会の提供とともに、健全な成長と安心・安全なテクノロジー活用を支えることも企業の責任と考え、「ドコモ未来プロジェクト」としてさまざまな取組みを行っています。「ドコモ未来フィールド」での「プロのセカイ」の緊張感や舞台裏の体験や、地域のイベント、こども食堂、児童館などへ社員が訪問し、各種体験プログラムなどを行うことを通じ、子どもたちが「未来」を描き「好き」を見つける機会を提供しています。また、累計受講者数が2025年7月末に2,000万人を超えた「ドコモスマホ教室」では、スマートフォンの利用方法に加え、情報の真偽を見極める力や、SNS・AIとの適切な付き合い方についても学ぶ機会を提供しており、子どもたちが安心して未来に挑戦できる環境づくりを進めています。

私たちドコモグループのサステナビリティへの取組みは、事業を支える地球や地域の環境と日本の社会を守り、次の世代につなぐ使命感と責任感に基づくものです。私たちは今後もパートナーとともに新たな価値を創出し、事業を通じた社会課題の解決と地域・子どもの未来に貢献してまいります。

サステナビリティ推進体制（ガバナンス）

NTTドコモグループでは、代表取締役社長を委員長とし、経営幹部などで構成するサステナビリティ推進委員会を設置し、議論を行っています。また、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関しても、年2回取締役会へ定期的に報告・議論を行うガバナンス体制としています。

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	主な議題
2025年6月	●サステナビリティ推進の全体像 ●サステナビリティKPI2024年度実績と2025年度目標 ●第一指標（役員報酬連動項目） ①顧客エンゲージメント率（CX） ②温室効果ガス排出量（スコープ1・2） ③社員エンゲージメント率（EX） ④女性新任管理者登用率 ● サステナビリティ実践のさらなる加速に向けた取組み
2025年12月	●サステナビリティ推進の全体像 ●サステナビリティKPI2024年度実績と2025年度目標・進捗状況 ●第一指標（役員報酬連動項目） ①温室効果ガス排出量（スコープ1・2） ②顧客エンゲージメント率（CX） ③社員エンゲージメント率（EX） ④女性新任管理者登用率 ●サステナビリティ実践のさらなる加速に向けた取組み ●マテリアリティ見直し/価値創造ストーリーの作成に向けた検討の開始

サステナビリティ推進委員会

ドコモグループ 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、2025年度より、年4回開催とし、サステナビリティの推進強化を図っています。メンバーは、代表取締役社長を委員長として、副社長、NTTドコモビジネス副社長、NTTドコモソリューションズ副社長、監査等委員、常務執行役員、関連部門の各部長に加え、本社組織長、全支社長、機能分担子会社社長、支店長等で構成されており、2026年度からはNTTドコモグローバルおよびNTTドコモ・フィナンシャルグループも参画し、グループ一体となってサステナビリティを推進しています。

ドコモグループ 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」「生物多様性部会」「社会貢献部会」を配下に持ち、各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、今後の活動について報告・議論しています。また、グループ会社を含む幹部が参加する週次の会議体を活用し、社員へ周知を図ることで機動的に運営しています。

主要課題に関しては、各種委員会にて定期的に議論され、ドコモグループ サステナビリティ推進委員会と連携しています。

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者で「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、グループ共通のサステナビリティ重要課題に関する取組みの進捗状況を相互に確認しながら、NTTグループとして一体感のあるサステナビリティ推進に取組んでいます。

サステナビリティ推進体制

取締役会

報告

ドコモグループ サステナビリティ推進委員会（事務局：サステナビリティ推進室）

〈開催頻度〉	〈役割〉	〈メンバー〉
年4回開催（臨時開催も可）	①サステナビリティ経営推進に関する重要課題の戦略議論 ②委員会配下の各部会の活動進捗報告 ③その他サステナビリティに関する重要事項の議論、世の中の動向の情報共有など	代表取締役社長（委員長）、副社長、NTTドコモビジネス副社長、NTTドコモソリューションズ副社長、NTTグローバル副社長、NTTフィナンシャルグループ副社長、監査等委員、常務執行役員、関連部門の各部長、本社組織長、全支社長、機能分担子会社社長、支店長等

	〈主要テーマ〉	
気候変動対策部会	• CO_2排出量削減 • 省電力化推進	• 2040年ネットゼロの遂行 • 再生可能エネルギー導入推進
循環型社会推進部会	• 廃棄物リサイクル率向上 • サーキュラーエコノミー/3Rの推進	• 携帯電話端末回収の推進
生物多様性部会	• 資源採掘観点でのトレーサビリティ • ICT活用や地域の取組みによる生態系保全	• 通信設備周辺の生物多様性配慮対応
社会貢献部会	• ユニバーサルデザイン（ハーティ推進）	

ドコモビジネス サステナビリティ推進委員会

ドコモソリューションズ 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と連携し、主要課題へ対応する各種委員会〉

技術戦略委員会	セキュリティマネジメント委員会	IT戦略委員会
CX向上委員会	コンプライアンス推進委員会	人権啓発委員会
BRM委員会	人的資本委員会	

（2026年7月1日現在）

サステナビリティ浸透の取組み

NTT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。2025年度は下記の内容にて実施しました。

2025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（11回）P.39 • 幹部向け勉強会（3回）P.19 • サステナビリティ人材育成P.39
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P.19 • NTTグループサステナビリティカンファレンスへの出展P.19 • サステナビリティ表彰P.19 • ファミリーデーへの出展
社内外の活動推進	• サステナアンバサダーP.19 • 社員寄付P.84 • 多様性推進の取組みP.120
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	• ドコモグループの事業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.82

■幹部向け勉強会

NTTドコモグループでは、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などについて対話を実施しています。

事業とサステナビリティの一体化をより進展させるために理解を深めるべき環境・社会各分野のテーマを取り上げ、2025年度は計3回実施しました。社会の要請を理解し応えていくため、今後も経営層と社員の意識向上と事業への浸透を図り、課題の解決と新たな価値提供を促進していきます。

2025年度 幹部向け勉強会実績

テーマ	講師
企業価値を高めるネイチャーポジティブ経営	藤田 香 氏 （東北大学大学院 教授）
価値創造を促すサステナビリティ経営の実践	加賀谷 哲之 氏 （一橋大学 教授）
進化するサステナビリティ経営 ～価値創造ストーリーが経営と社会をつなぐ～	コンサルティングファームによる勉強会

※講師の所属・肩書は勉強会実施時点のものです

■サステナアンバサダー

NTTドコモグループでは、環境意識の高い社員同士が仲間となり、ともに一歩踏み出し、環境活動を盛り上げるための「カボニューアンバサダー」施策を実施してきましたが、2025年6月からはその活動テーマをサステナビリティ全体へと拡げ、より事業と一体となった活動を行う「サステナアンバサダー」施策を推進しています。全国のNTTドコモグループ社員に対して、サステナアンバサダー登録および活動のメンバー募集を呼びかけており、2025年度は約1,500名のサステナアンバサダーが、社外パートナーとの勉強会やイベント実施、社内外発信活動などを積極的に行いました。

〈2025年度サステナアンバサダーの主な活動（抜粋）〉

- サステナを知るセミナー／計7回
- パートナー企業工場見学会および勉強会
- サステナ体験プログラム／計10回
- 大阪・関西万博サーキュラーエコノミー展示ガイド活動
- 子ども向け体験イベントサポーター（バーチャル万博、スマホ分解などの体験補助）

■社内外への情報発信

サステナビリティに関するNTTドコモの取組みを発信し、お客さま、パートナーのみなさまととも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
docomo EVERYDAY
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

NTTグループは、サステナビリティの取組みに関する優良事例をNTTグループ内外へ発信することを目的として、年1回「NTTグループサステナビリティカンファレンス」を開催しています。第13回となる2025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、NTTドコモ、NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズがそれぞれエントリーしました。農業分野のサステナビリティに取組んだ「生産性向上に資するAIロボティクス技術開発」は、最優秀賞を受賞しています。

2025年度 第13回NTTグループサステナビリティカンファレンスエントリー案件

案件名	会社名
30年後の都市づくりに資する先進技術実装	NTTドコモ
生物多様性中期ロードマップの策定	NTTドコモ
生産性向上に資するAIロボティクス技術開発	NTTドコモ
セキュリティ監視改革+AIであんしん・安全の向上	NTTドコモ
グリーン水素を用いた水素燃料電池の基地局導入	NTTドコモ
市街地映像データ利活用による社会課題解決（モビスキャ）	NTTドコモビジネス
人と都市を結び運ぶ横浜市自動運転バス	NTTドコモビジネス
オーシャン・インテリジェンス	NTT Com Asia Limited
「もりおかめぐり」地域と人をつなぐ協奏の創出	NTTドコモソリューションズ

サステナビリティカンファレンス

■サステナビリティ表彰

NTTドコモグループは、さらなるサステナビリティ経営の推進と社員への浸透を図るため、NTTドコモの取組みを対象とした「NTTドコモベストサステナビリティ表彰」に加えて、2025年度より「NTTドコモグループサステナビリティ表彰」を新設しました。本表彰では、事業活動を通じて社会課題の解決や新たな価値創造に取組む、社内の模範的な事例を選定・表彰しています。こうした取組みにより、サステナビリティを推進する社員の姿を可視化し、社内外へ広く発信しています。今後も、より持続可能な社会の実現に向け、事業を通じた価値提供を一層強化していきます。

2025年度NTTドコモグループサステナビリティ表彰（社長表彰）

No.	案件名	受賞企業
1	30年後の都市づくりに資する先進技術実装（神戸市）	NTTドコモ
2	生産性向上に資するAIロボティクス技術開発（農業）	NTTドコモ
3	モビスキャを活用したAI道路工事検知によるコスト・環境負荷低減	NTTドコモビジネス
4	横浜市における自動運転の実証実験および今後の自動運転事業の展望	NTTドコモビジネス
5	「もりおかめくり」地域と人をつなぐ協奏の創出	NTTドコモソリューションズ

2025年度NTTドコモベストサステナビリティ表彰（副社長表彰）

	案件名
最優秀賞	生産性向上に資するAIロボティクス技術開発（農業）
優秀賞	生物多様性中期ロードマップの策定
社会部門賞	セキュリティ監視改革＋AIで安全・安心向上
社会部門賞	30年後の都市づくりに資する先進技術実装（神戸市）
社会部門賞	d払いによるキャッシュレス募金で社会貢献
環境部門賞	グリーン水素を用いた水素燃料電池の基地局導入
環境部門賞	SIMカード枠を利活用したスマホ一体開発
人材部門賞	キャリアサポートメンバーシップ
公正部門賞	法令遵守のためルール整備と理解促進施策
地域賞	基地局跡地の蓄電、伐採樹木のリサイクル活動
地域賞	神戸市での高齢者雇用創出を軸とした地域貢献
特別賞	東北支社における災害支援活動
特別賞	東海支社における災害支援活動
特別賞	愛媛支店における災害支援活動
特別賞	岡山支店における災害支援活動

サステナビリティ取組みに関する外部評価

■国際的な評価

―EcoVadis

国際的なサステナビリティ評価プラットフォームであるEcoVadis（本社：フランス）の2026年評価において、ブロンズメダルを獲得しました。EcoVadisは、世界185か国以上・17万5,000社以上の企業のサステナビリティの取組みに関する評価に活用されています。本メダルは、受審企業の上位35%に与えられる評価です。

EcoVadis表彰ページ（英語）

■国内からの評価

―東洋経済CSR企業ランキング

東洋経済新報社が公表した「CSR企業ランキング（2026年版）」において2年連続で総合4位の評価を獲得しました。このランキングは総合評価と「人材活用」「環境」「企業統治＋社会性」「財務（収益性、安全性、規模）」の4部門が評価され、環境部門は1位タイの高い評価を受けました。

―日経サステナブル総合調査 SDGs経営編

日本経済新聞社主催の2025年度調査（国内830社が回答）において、総合評価★4.5を獲得しました。この調査は、SDGsを経営と結びつけ、事業を通じて社会・経済・環境の課題解決に取組み、企業価値向上につなげている企業を評価する調査です。

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サイクルを確実に回し、取締役会へ報告しています。

P.150 サステナビリティへの対応
P.151 リスクマネジメント体制

戦略

NTT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、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ています。その一体性をより深めるべく、2026年6月には、2024年発表のグループビジョンや中期経営目標をふまえて、サステナビリティ方針およびマテリアリティの見直しを実施しました。

2023年発表の「2040年ネットゼロ」とあわせて、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実現に貢献します。

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、19のアクティビティを設定し、グループ一体となって取組んでいます。

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

2026年6月、ドコモグループビジョンや中期経営目標をふまえて、サステナビリティ方針の見直しを実施しました。全体として取組む方向性と「環境」「社会」「人材」「公正」について、それぞれの取組みの方向性を示しています。

サステナビリティ方針

ドコモはこれまでもこれからも
社会的責任を果たし世界をよりよく変えていきます。
あらゆるステークホルダーのみなさまとともに力をあわせ
事業を通じてテクノロジーと人間力で様々な社会課題の解決、
新しい価値の創造に取り組み誰一人取り残さない
サステナブルな社会の実現に貢献します。

環境

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

社会

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

人材

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

公正

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

マテリアリティ(重要課題)

SDGs(持続可能な開発目標)やパリ協定など、地球規模での持続可能な社会に向けた取組みが強く要請されています。NTTドコモグループは、それらの国際的な動向や事業環境を踏まえ、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・レポーティング・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NTTドコモのサステナビリティを推進するため、マテリアリティを特定しています。2026年6月には、ドコモグループビジョンや中期経営目標をふまえて、サステナビリティ課題およびマテリアリティの見直しを実施しました。主に「テクノロジーと人間力」「価値創出」「AI・データ活用」「子ども」について取り入れています。

なお、本レポートは、2025年度の取組みを扱うことから、旧マテリアリティに沿った報告としています。

6つのマテリアリティ

- 地球環境保全への貢献
- 研究開発およびAI・データ活用によるイノベーションの推進と社会課題解決
- 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、NTT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。

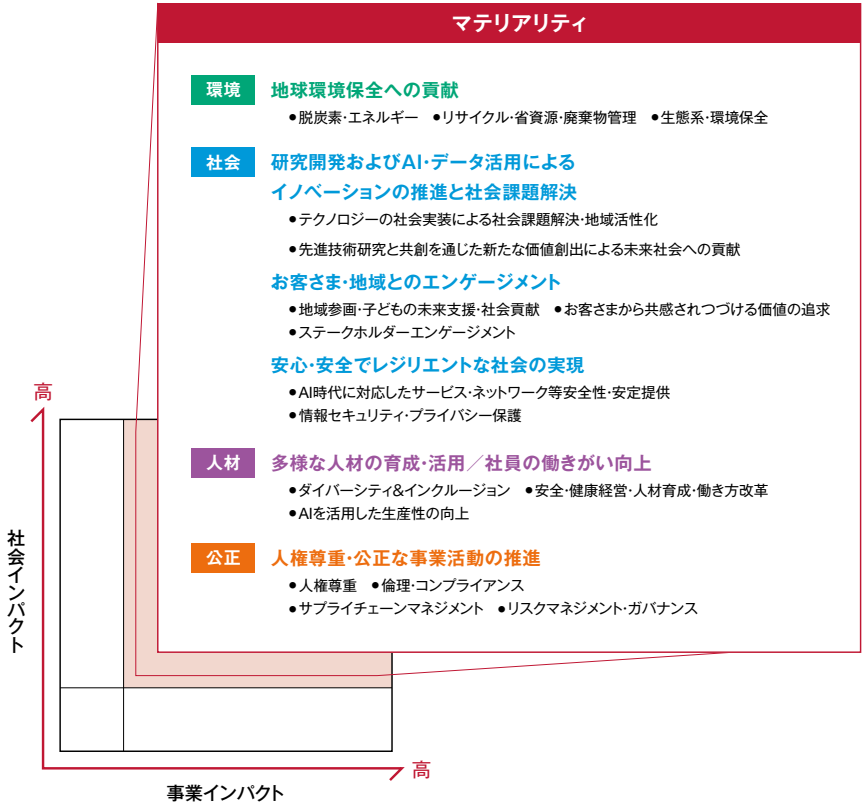
- 外部評価指標：DJSI
- 国際的ガイドライン：GRIスタンダード、SASBスタンダード、ISO26000
- 国内外イニシアチブ：SDGs

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、NTT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

NTTドコモグループはサステナビリティ方針のもと、事業を通じてSDGsの達成に貢献するための取組みを進めています。特定したマテリアリティは、下図のとおり達成に貢献するSDGsと関連付けています。

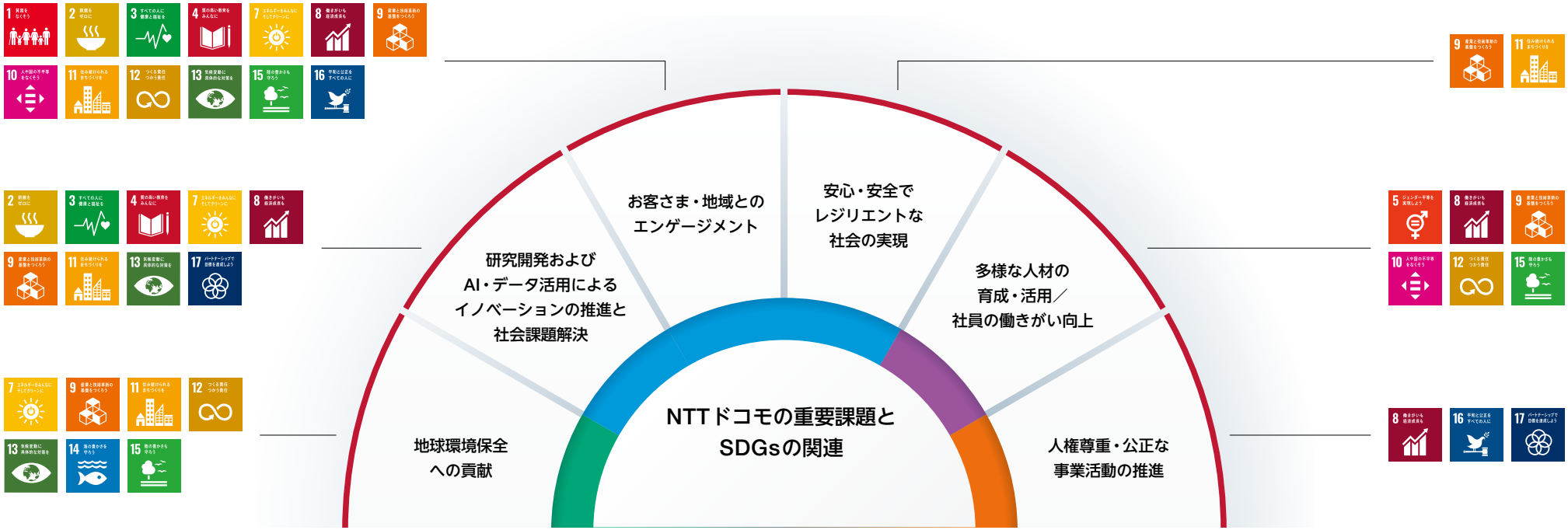
また、移動体通信のキャリアやメーカーなどによる団体「GSMA」は、業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアチブを展開しており、SDGs達成への貢献を重要な事項として捉えています。当社もその一員として活動・貢献しています。知的財産への取組みとしてSDGs関連特許の拡充にも取組んでいます。

P.67 社会課題を解決するNTTドコモグループのソリューション
P.65 知的財産への取組み
ドコモとSDGs
GSMA #BetterFuture

■マテリアリティの適用範囲

NTT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、NTTドコモ、NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズ、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(株)



ステークホルダー・エンゲージメント

NTT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	
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) P.78 • お客さまアンケートの実施 • お客様の声を活かした取組み P.78	• すべての人が使いやすい製品・サービスの提供 P.77 • 個人情報の適正な管理 P.101 • 法人のお客さま情報の適正な管理
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.109 • 経営幹部との意見交換会 P.109 • 労使協議 P.130 • 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.115 • メンタルヘルスのケアの取組み P.127	• 面談、1on1 • パルスサーベイ(毎月) • イントラネット、社内報、社内チャットツールの活用 • 福利厚生制度 P.123 • ファミリーデーの実施(年1回) • アルムナイネットワークの創設 P.113
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 • 重要なサプライヤーとの意見交換会 P.146 • 直接対話 P.145	• アンケート P.145 • 感謝状や表彰 • 情報セキュリティに関する適正な管理 P.97
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 • 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.147	• 専門部門や支店スタッフによる巡回点検、意見交換 P.146 • 情報セキュリティに関する適正な管理 P.97 • 販売代理店への支援、インセンティブ、表彰 P.146
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.97
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	関連法令の順守、 社会的課題の解決の推進	• 各種届出・報告 • 法令や規制・制度に対する対応、協議、意見交換 • 消費生活センターへの訪問	
通信業界	通信市場の発展や業界全体での法令順守等 を目的とした業界団体など	通信市場の発展、法令順守	• 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
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 • 地域住民への説明会や公聴会 P.88	• 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.81
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.85 • 生物多様性の保全の推進に向けた連携 P.49	
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.36 • 循環型社会の形成 P.46	• 生物多様性の保全 P.49

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。KPI項目・目標値等は毎年度見直しを実施し、適切に実績管理をしています。すべてのKPIおよびモニタリング指標はNTTドコモコーポレートサイトに掲載しています。

サステナビリティKPI一覧

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2025年度実績	対象	役員報酬連動
地球環境保全への貢献	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	98.9万t-CO_2e	A	●
	サプライチェーン全体のネットゼロ	ネットゼロ	2040	691万t-CO_2e	A	
	グリーン5G	再エネ比率5G契約者比率以上	毎年度	50.7%	A	
	データセンターグリーン化率	100%	2030	56%	F	
	一般車両のEV化率	50%	2025	71.4%	C	
		100%	2030			
	廃棄物リサイクル率	99%以上	2030	97.8%	A	
	廃棄物処理(PCB)に関する法令違反件数	ゼロ	毎年度	1件	B	

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2025年度実績	対象	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	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	12件	E	
お客さま・地域とのエンゲージメント	顧客エンゲージメント率(CX)	NPI:65.8%	毎年度	NPI:64.7%	D	●
		NPS:-28.6		NPS:-29.2		
安心・安全でレジリエントな社会の実現	重大事故発生件数	ゼロ	毎年度	1件	D	
	生活基盤システム事故発生件数	ゼロ	毎年度	ゼロ	D	
	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	A	
	重大な情報漏洩件数	ゼロ	毎年度	ゼロ	A	

対象範囲:A:ドコモグループ、B:ドコモ・ドコモビジネス・ドコモソリューションズ、C:ドコモ・ドコモビジネス・ドコモソリューションズ・機能分担子会社11社、D:ドコモ・ドコモビジネス、E:ドコモ、F:ドコモビジネス・ドコモソリューションズ、G:ドコモ・ドコモビジネス・機能分担子会社11社

マテリアリティ	KPI		目標値	達成年度	2025年度実績	対象	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	社員エンゲージメント率(EX)		対基準年度以上 (2022年度:61%)	毎年度	67%	C*1	●
	女性新任管理者登用率		30%	毎年度	31.1%	G	●
	女性管理者比率		15%	2025	ドコモ:16.2% ドコモビジネス:15.1%	D (個社目標)	
	役員に占める女性割合		25-30%	2025	ドコモ:25.5% ドコモビジネス:24.2%	D (個社目標)	
	障がい者雇用率		— *2	毎年度	2.69%	C*3	
	PRIDE指標(LGBTQ浸透指標)獲得維持		GOLD獲得	毎年度	ドコモ:GOLD獲得 ドコモビジネス:GOLD獲得 ドコモソリューションズ:GOLD獲得	C (個社目標)	
	男性育休取得率		100%	毎年度	ドコモ:134.3% ドコモビジネス:126.8% ドコモソリューションズ:123.9%	B (個社目標)	
	男性育児事由休暇希望取得率		100%	毎年度	ドコモ:100% ドコモビジネス:100% ドコモソリューションズ:100%	B (個社目標)	
	業務災害発生件数	業務災害	ゼロ	毎年度	2件	C	
		設備工事中の重篤人身事故	ゼロ	毎年度	ゼロ	G	
	プレゼンティーイズム損失率		6%以下	毎年度	4.3%	A	

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2025年度実績	対象	役員報酬連動
人権尊重・公正な事業活動の推進	確認された人権に関する違反件数	ゼロ	毎年度	9件	A	
	反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	ゼロ	毎年度	ゼロ	A	
	改善要請が必要なサプライヤとの直接対話率	100%	毎年度	100%	B	

対象範囲:A:ドコモグループ、B:ドコモ・ドコモビジネス・ドコモソリューションズ、C:ドコモ・ドコモビジネス・ドコモソリューションズ・機能分担子会社11社、D:ドコモ・ドコモビジネス、E:ドコモ、F:ドコモビジネス・ドコモソリューションズ、G:ドコモ・ドコモビジネス・機能分担子会社11社
*1 ドコモビジネスグループ会社3社を含む
*2 目標値は、NTTグループとして2.5%を設定
*3 特例子会社NTTドコモ・プラスハーティ、他6社を含む

地球環境保全への貢献

Environmental Responsibility

29 環境ビジョンとアクションプラン
30 環境マネジメント
33 環境データ
36 気候変動への対応
41 TCFD提言への対応
46 循環型社会の形成
49 生物多様性の保全
51 TNFD提言に基づく情報開示

マテリアリティ

地球環境保全への貢献

めざすゴール　みなさまとともに自然と共生している未来の実現にむけ、社会全体の持続的な発展と地球環境保全に貢献します。

サステナビリティ課題

- 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

戦略

NTTドコモグループは地球環境の保全と企業価値の向上のため、NTTドコモのアセットであるテクノロジーやユーザー接点などを活用しながら、あらゆるステークホルダーと協力して先進的な取組みを創出し、「環境リーディングカンパニー」をめざします。

リスク

事業の拡大とともに、エネルギー使用量の増加、資源採掘、土地の開発などにより、環境への負荷が高まる可能性があります。また新たな法令・規制の導入・強化などがなされた場合に、コスト負担が増加するなどの影響を受ける可能性があります。

機会

脱炭素化、資源循環、生物多様性保全に対する社会的要請の高まりを事業機会と捉え、ICTを活用したソリューション・サービスの提供を通じて、お客さまや地域の環境課題解決に貢献し、環境負荷低減や事業効率化を推進します。

2025年度の取組み

- スコープ2削減に向け、通信ビル13棟にオフサイト型コーポレートPPAによる太陽光発電の電力を調達。2030年度に全通信ビル100%導入をめざし、2025年度時点で76.3%達成しました。
- スコープ3削減に向け「ドコモサプライチェーングリーンプログラム」を開始しました。
- ケータイリサイクルで回収したSIMカード枠を100%再利用した「エコハードケース」を発売し、新規原料で製造した場合と比べ温室効果ガス排出量を20%削減する効果を得られました。
- 1998年から継続するケータイリサイクルや、大阪・関西万博での経済産業省主催イベント「サーキュラーエコノミー研究所」への出展、「スマホ分解チャレンジ！」などの環境教育・啓発活動が評価され、第34回地球環境大賞総務大臣賞を受賞しました。
- 2030年ネイチャーポジティブ実現に貢献するための生物多様性中期ロードマップを策定しました。
- ドコモの森2か所（岐阜県：ドコモ土岐の森、高知県：ドコモ四国 土佐・いの 元気の森）が、新たに環境省「自然共生サイト」に認定されました。
- 「持続可能な森づくりに関する基本合意書」を締結済の北海道富良野市・音威子府村について、Jクレジットプロジェクト登録が完了しました。また、幌加内町・占冠村とも同合意書を締結しました。

主な2025年度実績

GHG排出量（スコープ1・2）	通信事業の電力効率（2013年度比）	廃棄物リサイクル率
98.9万t-CO_2e	15.9倍	97.8%

P.25 指標と目標

環境ビジョンとアクションプラン

基本的な考え方

「NTTグループ 環境エネルギービジョン」に基づき、環境保全の取組みを行っています。また、NTTドコモグループでは、2030年に向けたNTT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。

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

■NTTグループ 環境エネルギービジョン

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

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

NTT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組みます。
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。

Green Action Plan

—脱炭素社会の実現

主なアクション
• CO_2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 • 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*3	2040
	カーボンニュートラル（スコープ1・2）*2*3	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
*3 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
• 通信設備周辺の生物多様性配慮 • 鉱物資源への対応・資源循環 • 自社アセットの活用（ICT活用・地域拠点参画） • 社員教育の推進

指標	目標	達成年度
ネイチャーポジティブ	ネイチャーポジティブ実現への貢献	2030

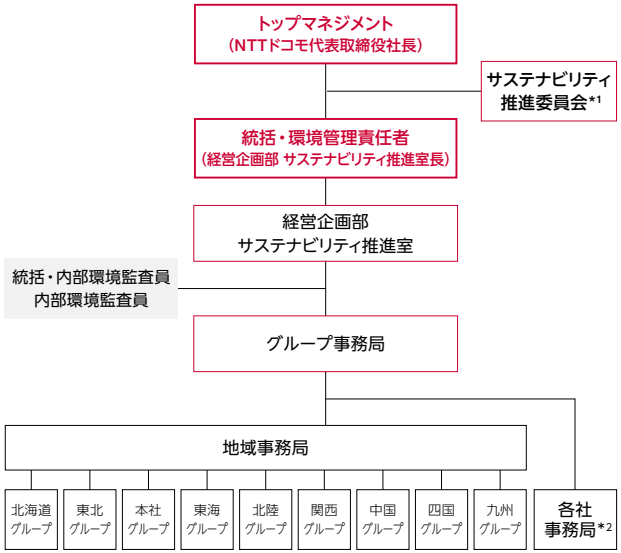
環境マネジメント

環境マネジメントシステムの推進

NTT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、環境目標の進捗評価や環境課題の解決に向けてPDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを回しています。

NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズにおいても、環境マネジメントシステムを構築し、NTTドコモビジネスの一部は、ISO14001の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



(2026年3月末現在)

*1 トップマネジメントを含む経営層が出席する会議を含む
*2 (株)ドコモCS、ドコモ・サポート(株)、ドコモ・テクノロジ(株)の各社

主な組織の位置付け

サステナビリティ推進委員会

EMSに関する報告機関であり、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.17

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」「生物多様性部会」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・NTT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、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

サステナビリティ推進委員会

部会名	主な取組み
気候変動対策部会	• CO_2排出量削減 • 省電力化推進 • 再生可能エネルギー導入推進 • 2040年ネットゼロの遂行
循環型社会推進部会	• 携帯電話リユース・リサイクル推進 • プラスチック削減 • 廃棄物削減・リサイクル推進
生物多様性部会	• 2030年ネイチャーポジティブ実現への貢献 • 通信設備周辺の生物多様性マイナス影響抑止・プラス影響創出 • 鉱物資源関連のサプライヤへの働きかけ • 地域での生態系保全の取組み

内部環境監査

NTT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. NTTドコモグループの環境目標と整合し、有効に実施、継続的に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。なお、NTTドコモビジネスおよびNTTドコモソリューションズにおいても内部監査を毎年実施しており、課題の抽出と速やかな対処を実施しています。

環境法規制の順守

■各種環境法規制に対応

NTT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。これら環境法規制の順守徹底に向け、環境法令・条例の順守事項に関する研修を年に1回、各組織の順守評価者に義務づけています。

2025年度は低濃度PCBが含まれている可能性のある機器の誤廃棄が判明しました。当該事案については、判明後速やかに所管行政庁へ報告のうえ、原因究明および再発防止策の策定を実施しています。

また、当該機器に含まれていた可能性のあるPCBはごく微量であり、環境への影響および作業者の健康被害は確認されていません。情報連携の強化および確認体制の徹底により、PCB廃棄物の適正管理と再発防止に努めていきます。

グリーン調達の推進

「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」を提示し順守して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。

❶ 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。

❷ 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

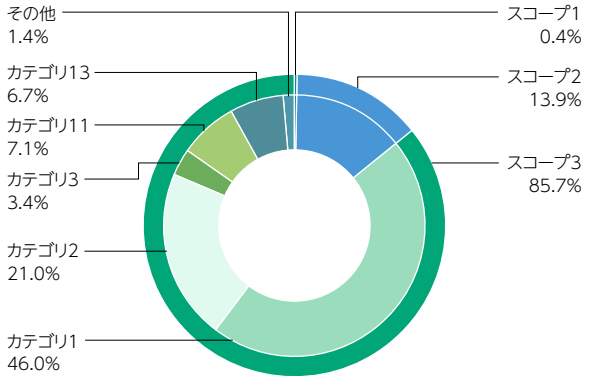
※ 国内外連結子会社を含む
※ スコープ1・2(熱)：地球温暖化対策推進法で定める係数を利用(環境省・経済産業省公表値)
スコープ2(電力)：国内 電力会社別の排出係数を利用(環境省公表値)、海外 国別排出係数を利用(IEA公表値)
スコープ3：「サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース」(環境省公表値)および各社公表値より算出した原単位を利用
※ GHGプロトコルの基準およびガイダンスを参照

サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(ドコモグループ)

(千t-CO_2e)

スコープ	算出方法	2024年度	2025年度
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	30	29
スコープ2　間接排出			
マーケット基準	供給会社ごとの排出係数を乗じて算出	984	960
ロケーション基準	環境省公表の全国平均係数・IEA国別排出係数を乗じて算出	1,733	1,743
スコープ3　その他の間接排出		6,004	5,920
1. 購入した製品・サービス	サプライヤごとの取引額に各社の公表値より算出された排出原単位、または取引内容に応じた原単位を乗じて算出	3,476	3,175
2. 資本財	サプライヤごとの設備投資額に各社の公表値より算出された排出原単位、または通信の原単位を乗じて算出	1,050	1,454
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	243	236
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	3	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	1
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	41	46
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	3	2
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	661	492
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	2	2
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／レンタル端末で消費される電力量に全国排出係数を乗じて算出	463	463
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	61	46
15. 投資	(算出対象外)	—	—
合計		7,018	6,908

温室効果ガス排出量(スコープ1・2・3)の割合(2025年度)



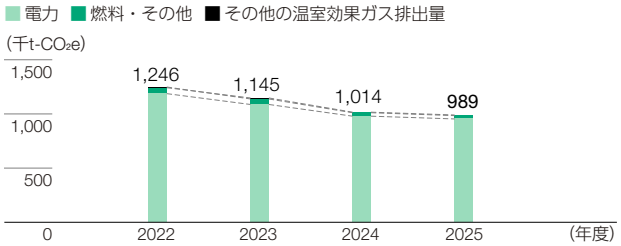
対象範囲：ドコモグループ

サプライチェーン全体での温室効果ガス排出量(ドコモ、機能分担子会社11社)

(千t-CO_2e)

スコープ	算出方法	2024年度	2025年度
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	19	21
スコープ2　間接排出			
マーケット基準	供給会社ごとの排出係数を乗じて算出	886	865
ロケーション基準	環境省公表の全国平均係数・IEA国別排出係数を乗じて算出	1,525	1,535

温室効果ガス排出量（スコープ1・2）



対象範囲：ドコモグループ

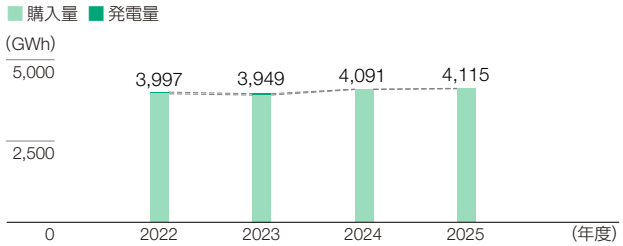
(千t-CO2e)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
電力	1,185	1,085	977	952
うち通信設備	1,088	1,025	905	886
燃料・その他	55	51	32	30
その他の温室効果ガス排出量	6	9	5	6
合計	1,246	1,145	1,014	989
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
電力	1,046	986	881	859
うち通信設備	1,017	974	854	832
燃料・その他	48	43	22	22
その他の温室効果ガス排出量	4	3	3	3
合計	1,098	1,032	905	885

燃料・熱使用量

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
ガス（千m³）	17,700	15,171	6,929	7,545
重油（kℓ）	1,128	1,490	2,538	1,490
軽油（kℓ）	283	445	428	321
ガソリン（自動車）（kℓ）	644	723	694	484
熱（GJ）	147,317	149,174	157,918	148,088
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
ガス（千m³）	17,446	15,005	6,793	7,429
重油（kℓ）	43	21	27	33
軽油（kℓ）	109	141	203	123
ガソリン（自動車）（kℓ）	483	520	491	362
熱（GJ）	101,030	103,588	114,796	114,500

電気使用量



対象範囲：ドコモグループ

(GWh)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
購入量	3,946	3,906	4,077	4,100
うち通信設備	3,552	3,560	3,744	3,755
発電量	51	43	14	15
合計	3,997	3,949	4,091	4,115
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
購入量	3,352	3,382	3,573	3,617
うち通信設備	3,219	3,250	3,436	3,465
発電量	51	42	13	14
合計	3,403	3,424	3,587	3,632

再生可能エネルギー使用量

(GWh)

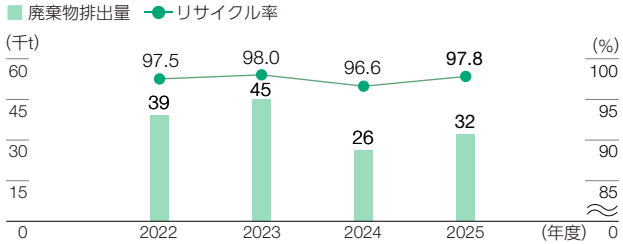
ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
電力使用量	3,997	3,949	4,091	4,115
再生可能エネルギー由来の電力	1,208	1,416	1,828	2,134
うち購入量	1,206	1,414	1,826	2,133
うち発電量（太陽光・風力発電）	2	2	2	2
電力使用量に占める再生可能エネルギー比率（%）	30.2	35.9	44.7	51.9
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
電力使用量	3,403	3,424	3,587	3,632
再生可能エネルギー由来の電力	922	1,132	1,552	1,830
うち購入量	921	1,130	1,551	1,829
うち発電量（太陽光・風力発電）	1	1	1	1
電力使用量に占める再生可能エネルギー比率（%）	27.1	33.1	43.3	50.4

総エネルギー使用量

(GWh)

ドコモグループ	2023年度	2024年度	2025年度
総エネルギー使用量	4,189	4,244	4,279

廃棄物排出量とリサイクル率



対象範囲：ドコモグループ

(千t)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
廃棄物排出量	39	45	26	32
オフィス関連	7	7	6	7
通信設備	7	7	11	12
建設工事	25	31	10	13
リサイクル量*	38	44	25	31
オフィス関連	7	7	6	7
通信設備	7	7	11	12
建設工事	24	30	9	13
リサイクル率*(%)	97.5	98.0	96.6	97.8
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
廃棄物排出量	23	20	20	22
オフィス関連	5	5	4	5
通信設備	5	6	9	10
建設工事	13	9	7	7
リサイクル量*	22	20	20	21
オフィス関連	5	5	4	5
通信設備	5	6	9	10
建設工事	12	9	7	7
リサイクル率*(%)	97.1	98.1	96.5	99.2

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

主な廃材(ドコモグループ)

- 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(ドコモグループ)(2025年度届出実績)

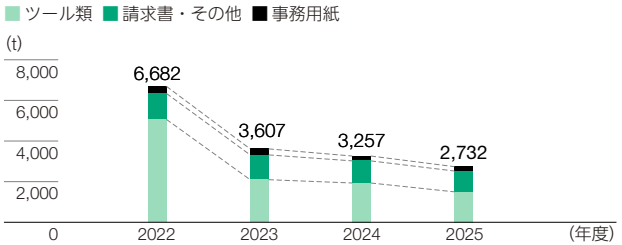
- プラスチック容器　73t
- 紙容器　927t

有害廃棄物(PCB)

(t)

ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
PCB処分量	19	7	1	12

紙資源使用量



対象範囲：ドコモグループ

(t)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
事務用紙	343	295	240	214
請求書	1,279	1,219	1,087	1,022
ツール類	5,060	2,093	1,930	1,496
合計	6,682	3,607	3,257	2,732
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
事務用紙	175	108	72	48
請求書	1,156	1,096	977	935
ツール類	5,060	2,080	1,915	1,493
合計	6,391	3,284	2,964	2,476

水使用量

(千m³)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
総使用量	1,243	1,314	1,478	1,358
上水	1,175	1,253	1,410	1,305
中水	69	61	68	53
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
総使用量	859	830	655	588
上水	803	784	603	548
中水	56	46	52	40

気候変動への対応

基本的な考え方

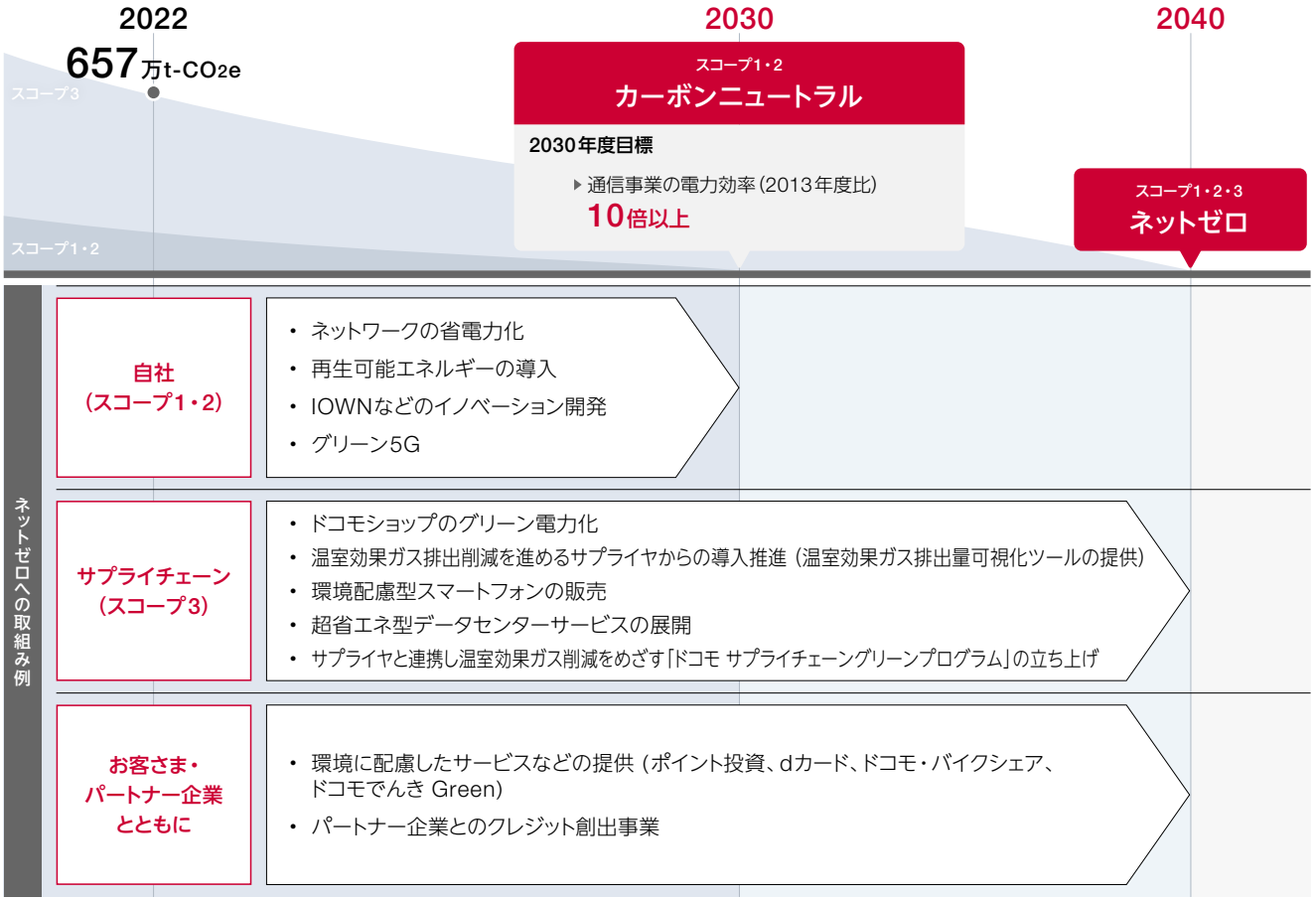
地球温暖化の原因とされるCO_2をはじめとした温室効果ガスの排出をいかに削減していくかは、重要な社会課題になっています。ICTの発展に伴う電力使用量の増加に対しても省エネルギー化の要求が高まっています。その一方で、ICTは社会全体の省エネルギー化、CO_2排出量削減に寄与することも期待されています。

当社グループは、脱炭素社会を実現している未来へ向けて、ICTサービスや最先端技術やカーボンニュートラルに貢献する製品・サービスの提供、および再生可能エネルギーの積極的な活用により、CO_2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

NTT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組みます。



自社での取組み（スコープ1・2）

❶ 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。

取組み 1　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の予測から「電力需給ひっ迫注意報」が発令され、NTT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。

❷ 再生可能エネルギーの導入

NTT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NTT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、2025年度の実質再生可能エネルギー比率は50.4％となりました。

取組み 2　オフサイトPPAの設置

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、太陽光発電所から調達する年間32GWh以上の電力を、関東・中部・沖縄エリアのドコモビルに2026年4月より順次導入しています。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、自社が保有かつ使用する各ビルの消費電力を実質再生可能エネルギー比率100％にします。今回の導入による、温室効果ガス排出量の削減効果は、年間約1.4万t-CO_2eを見込んでいます。

2022年度より導入開始した東北・北陸・関東・関西・中国エリアでは、2025年度までに27ビルへ導入しています。そのうち、東北エリアの3ビルではオフサイトPPAに加え、バイオマス発電を導入しています。バイオマス発電は、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ています。NTTドコモでは2022年度から2026年度にかけて、計45ビルへのオフサイトPPA調達を完了し、年間107GWhの電力を導入予定です。

なお、2025年時点でオフサイトPPAを導入している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8.5万t-CO_2eとなります。

* 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

NTT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、NTTドコモでは基地局電力消費によるCO_2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、2025年度末現在で329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、NTT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CO_2排出削減量を可視化し、運用の最適化に役立てています。2025年度も引き続き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も継続して進めてきました。

❸ 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。

❹「グリーン5G」に向けた取組み

モバイルネットワーク通信には、基地局や交換局の稼働に多くの電力が必要です。2025年度はモバイルネットワーク通信サービス提供で使用した電力の実質再生可能エネルギー比率が50.7％となり、5G契約比率の47.2％を上回りました。これにより、NTTドコモは5G通信に必要な電力を再生可能エネルギーでまかなうことができ、温室効果ガス排出

実質ゼロの環境負荷の少ない5Gサービスの提供を実現しました。

* 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、ドコモおよび国内の通信事業を主に提供する機能分担子会社11社

⑤その他

取組み4　一般車両のEV化

NTTドコモは2018年より保有車両のEV化を推進しています。2025年度時点でEV化率71.6%となっており、全国で年間117台のEV化に取組みました。

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。2022年度より、NTT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、2030年度までに販売代理店と連携し、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。

* 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CO_2削減に取組むなど、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。

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月より提供開始しています。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 Nexcenter®」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ーに対応するため、プロセッサーに取り付けた冷却プレート内に冷媒となる液体を循環させて冷却する方式

お客さま・社外パートナーとの取組み

① 日常生活の行動見える化

取組み1　カーボンマネジメントソリューションの提供【NTTドコモビジネス】

法人のお客さま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ドコモビジネス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 ―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CO_2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、快適性を損な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

—THEO＋ docomo

THEO GREEN

THEO＋ docomo

—about SUSTAINABLE FASHION

about SUSTAINABLE FASHION

—Green Action by dショッピング

Green Action by dショッピング

—ドコモ・バイクシェア

ドコモ・バイクシェア

—dカーシェア

dカーシェア

③ 社外パートナーとの取組み

事業森林由来J-クレジットの創出や、グリーン水素を用いた実証実験などを社外パートナーとともに行っています。

取組み 2　ドコモ富良野の森における地域貢献と環境保全の取組み

NTTドコモは2024年7月25日、北海道富良野市と「持続可能な森づくりに関する基本合意書」を締結しました。本合意に基づき、富良野市が保有する市有林を「ドコモ富良野の森」として活用し、Jクレジットの創出、スマート林業の実践、環境教育の推進を通じて、地域社会への貢献と脱炭素社会の実現に向けた取組みを開始しました。

具体的には、160.42ヘクタールの市有林を対象に、森林吸収量を活用したJクレジットのプロジェクト登録を進めるとともに、NTTドコモが開発するスマート林業機械による省人化・省力化の検証を実施。また、富良野市内の児童を対象としたフィールド環境教育活動を通じて、次世代への環境意識の醸成にも取組んでいます。

本取組みは、「2050年ゼロカーボンシティの実現」および「ドコモグループ2040年ネットゼロ」の目標達成に向けた官民連携の一環であり、森林保全と教育の両面から新たな価値創造をめざしています。

社内浸透に向けた取組み

ネットゼロをはじめとしたNTT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、NTTドコモおよび機能分担会社全社員向けのeラーニング研修の実施、社内広報のサイト・動画を用いた発信をしています。2025年度はeラーニング研修を6回実施しました。サンプル調査として、2025年7月の受講率は82.0%、2025年8月の受講率は77.6%でした。加えて、サステナアンバサダーによる社内浸透の取組みも実施しています。

2025年度 eラーニングの研修内容

- ドコモのサステナビリティ方針・サステナビリティKPI
- 事業と一体となったサステナビリティ推進の基礎知識と事例
- 気候変動対策の基礎知識と事例
- 資源循環の基礎知識と事例
- 生物多様性の基礎知識と事例
- 産業廃棄物処理に関する基礎知識　など
  （スライド資料や確認テスト形式で実施）

また、GX人材育成については、NTTグループのGX取組み「NTT G×Inno（エヌティティ ジーノ）」のもと、GXソリューションの展開に加え、NTTグループ横断でGX人材の育成を推進しています。環境・エネルギー分野に関する知識と実践力の向上を図り、脱炭素社会の実現に貢献するとともに、GXを新たな事業機会へとつなげる人材の創出に取組んでいます。

P.10 特集　サステナアンバサダーを起点とした社員意識醸成施策
P.18 サステナビリティ浸透の取組み
NTT G×Inno（エヌティティ ジーノ）

NTTグループSBT 1.5℃目標

NTTドコモは2021年2月に国内の移動通信キャリアで初めてSBT(Science Based Targets)イニシアチブの認定を取得し、温室効果ガス排出削減に取組んできました。2025年2月に、1.5℃目標と整合したSBTiのNet-Zero基準に基づきNTTグループのネットゼロ目標が認定を取得したことを受け、気候変動対応をグループ全体でより一体的に推進するため、温室効果ガス排出削減目標をNTTグループの目標へ統合・一本化し、グループとしての取組みを強化しています。

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

NTTグループの温室効果ガス排出削減目標

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80%削減
スコープ3	2030年度までに2018年度比で40%削減 2040年度までにネットゼロ達成

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CO_2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CO_2排出量が、ICTサービスを利用しない場合のCO_2排出量と比べて15%を超えるもの」としています。NTT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。

ECO

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、NTT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 | TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

* 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

NTT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4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

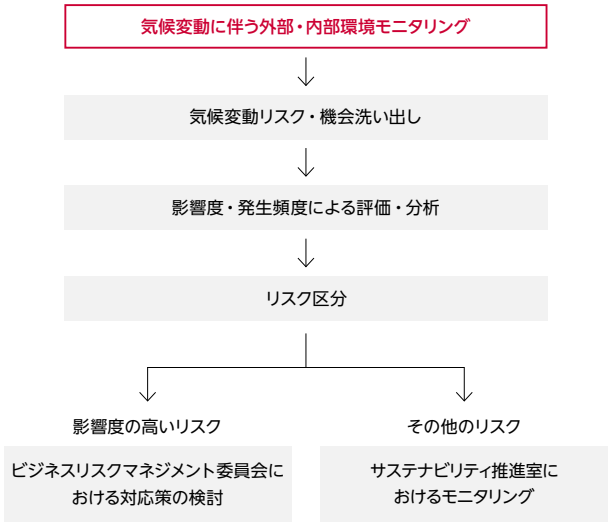
「リスクマネジメント規程」に基づき、毎年度、気候変動を含む会社を取り巻くリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とするビジネスリスクマネジメント委員会において全社横断的な管理を要するリスク（全社リスク）を特定しています。

リスクの特定は、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。

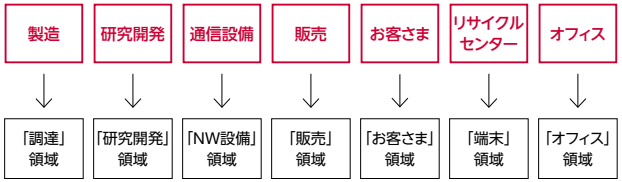
サステナビリティ推進室では、ビジネスリスクマネジメント委員会にて特定された全社リスクと、全社リスクとしては特定されなかった気候関連リスクをあわせて、取組むべきリスク・機会を決定し、「リスクおよび機会登録表」を作成しています。

また、NTT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、環境によい影響や悪い影響を与えるものを抽出することで、取組むべき課題を識別します。

リスク管理プロセス図



7つの領域



戦略

■シナリオ分析

NTT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もわかるように、事業の根本にサステナビリティを据えて、NTT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　気候関連シナリオを参照しシナリオを設定

STEP 2　事業が影響を受けやすいリスク要因を特定・評価 P.43

STEP 3　特定したリスク・機会要因に対し潜在的な対応を検討 P.44

STEP 1　設定したシナリオ

NTT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、CO_2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 Panelon 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、「ドコモグループの対応策」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

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 • 基地局や通信ビルにおける物理的な災害対策
		• 販売代理店(ドコモショップ)の操業停止、収入の減少				
		• サプライチェーン寸断による製品・サービスの中止				
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

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CO_2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、NTT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増加による、電力コストの増加をリスクとして認識しています。NTT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った場合、オペレーションシステムのシャットダウンや故障の発生など通信サービスの継続が困難になる事象が発生し、NTT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、NTT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のうち、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、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	**CO_2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** • ドコモでんきGreenやドコモバイクシェアなど、CO_2排出量削減に寄与するサービスの提供 **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
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、ドコモグループ環境目標「Green Action Plan」の達成に向けてNTT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

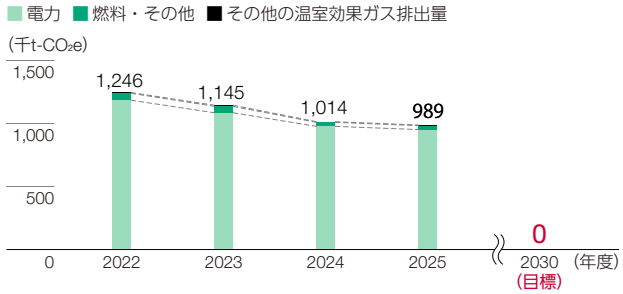
NTTドコモグループは、中間目標として自社（スコープ1・2）の温室効果ガス排出量を2030年までにカーボンニュートラル、サプライチェーン（スコープ3）も含めた温室効果ガス排出量を2040年までにネットゼロにします。

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表のとおりです。温室効果ガス排出量の実績はP.34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
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

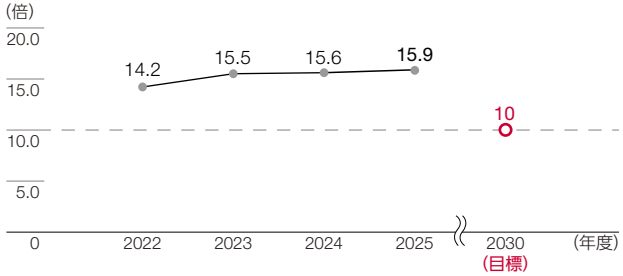
* 自社の事業活動によるCO_2排出の削減（GHGプロトコルのスコープ1・2を対象）
* 再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分含む
* 国内外連結子会社を含む

温室効果ガス排出量（スコープ1・2）



対象範囲：ドコモグループ

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

NTTドコモグループは、資源循環を実現している未来に向け、通信設備の3R推進やICTを活用し、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の有効活用に貢献します。

循環型社会に向けた取組み

■廃棄物の削減

NTT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削減に努めています。それでも発生し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は、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組んでいます。

指標	目標	達成年度
廃棄物のリサイクル率	99%	2030

■有害廃棄物の管理

NTTドコモの事業から発生する有害廃棄物にPCBがあります。PCBは、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」（廃棄物処理法）や「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法」（PCB特措法）に則り、適正な管理・処分を徹底しています。2025年度はPCBに関しての法令違反が1件ありました。NTTドコモグループでは、PCB含有装置の適切な管理と処理を実施しており、今回発見された事案についてはただちに自治体および地域の地方環境事務所に連絡した上で、速やかにPCB廃棄物の処分委託を実施しています。罰則・罰金などの発生もありません。また事案を踏まえて調査を行い、再発防止に努めています。

■携帯電話のリユース・リサイクル

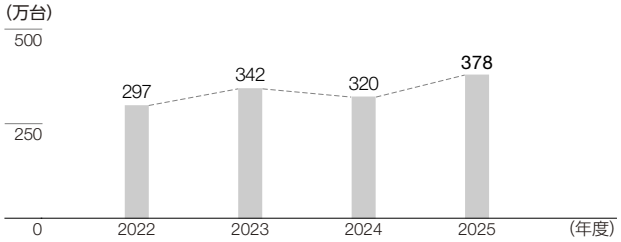
NTTドコモでは、docomo Certified（ドコモ認定リユース品）として、中古スマートフォンを販売しています。基本性能をチェックし、電池残量が80%以上のスマートフォンの外装をクリーニングし、市場へ再度流通させるものです。また、このようなリユース品を取扱うことで循環型社会に貢献すると同時に、新商品の製造や配送が効率化され、サプライチェーン上のCO_2排出量の削減も期待されます。

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NTT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」を構築しました。2010年には、環境大臣より広域認定制度（産業廃棄物・一般廃棄物）の認定を受け、2025年度は約378万台、累計で約1億3,449万台の携帯電話を全国のドコモショップや法人のお客さま向け回収サービスなどで回収しました。希少金属が使われている基盤部分などのリサイクルに取組んでいます。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、2025年度も回収率20%以上*1、再販売または引渡率100%*2を達成しました。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。

*1 2025年度に販売した携帯電話台数に対する、下取りやリサイクルでの回収台数の割合
*2 2024年度に下取りやリサイクルでの回収台数に対する、docomo Certified（ドコモ認定リユース品）としての販売またはリユース・リサイクル会社へ引渡した台数の割合

携帯電話回収台数の推移（年度別、概数）



回収実績（2025年度）

携帯電話	378万台
電池	202万台
充電器	56万台

再生された主な資源（2025年度）

銅	23,775kg
金	25kg
銀	105kg
パラジウム	1kg

―プラスチックのリサイクル

ドコモショップで回収した携帯電話などをリサイクルしてプラスチックを取り出し、ほかのプラスチックと合わせて100%リサイクル材のパレットを製造しました。このパレットは、ケータイリサイクルの処理工程で使用しています。今後もケータイ由来のリサイクルプラスチックを活用して、資源循環社会を創り、地球環境を守る活動を推進していきます。

―携帯電話の分解体験

携帯電話のリサイクルには回収・運送・分別・分解・油化・精錬の6つの工程があります。その中の1つである分解の工程をお子さまに体験してもらうドコモサステナスクール「スマホ分解チャレンジ！」を各地で開催しており、携帯電話を分解して素材ごとに分別してもらうプロセスを楽しく学んでいただいています。イベントを通してケータイリサイクルを多くの方々に知っていただき、資源循環の促進に努めます。

■プラスチックへの対処

NTT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を2030年度までに99%にする目標を達成するため、廃棄物のリサイクルに積極的に取組んでいます。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組んでおり、2025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、NTTドコモは599.96tおよび97.9%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、docomo select（アクセサリ）など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。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。2025年9月にはケータイリサイクルで回収したSIMカード枠を100%再利用した「エコハードケー

ス」を発売し、新規原料で製造した場合と比べ温室効果ガス排出量を20%削減*する効果を得られました。

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組んでいます。

* 原材料調達～廃棄・リサイクル段階までを対象として算定。なお、削減量の算定結果については、株式会社サステナビリティ会計事務所より第三者保証を取得しています。

SIMカード枠をリサイクル、利活用したスマホケース

■第34回地球環境大賞　総務大臣賞受賞

NTTドコモは、1998年から継続するケータイリサイクルの取組みや「エコハードケース」の発売、大阪・関西万博での経済産業省主催イベント「サーキュラーエコノミー研究所」への出展や「スマホ分解チャレンジ！」をはじめとする環境教育・啓発活動が評価され、第34回地球環境大賞 総務大臣賞を受賞しました。

写真提供　産経新聞社

■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

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実施しています。継続的に社員の意識醸成を図ることで原則ゼロ化に取組みます。

* お客さま要望・用途に基づく紙利用・官公庁への提出書類を除く

―オフィスやドコモショップでの取組み

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を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。2025年度の一人あたりの月平均紙使用量は前年度比31%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ていきます。

一方、ドコモショップでは、NTT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を活用し、ツールの最適化を図っています。あわせてデジタルサイネージによる広告訴求も実施しています。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。

2025年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,587万件となり、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NTT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。

■水リスクの評価

NTTドコモグループの事業において、水リスクの評価を実施した結果、データセンターが特に水の使用量も多いことから水リスクの高い事業と判断しました。Aqueduct*を用いて国内外の全データセンター周辺における水ストレスの評価を実施しています。すべての地域でMedium-high以上の

水リスクレベルはありませんでした。

データセンターにおける
水ストレス評価の実施状況
100%

* 世界資源研究所（World Resource Institute）が開発した水ストレスの評価ツール

■環境に配慮した施設による水使用の削減

NTT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低減を行っています。「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低減を図っています。このようにNTTドコモでは設備のアプローチから水使用の削減に取組んでいます。

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、通信設備周辺の生物多様性配慮、鉱物資源への対応・資源循環、自社アセットの活用（ICT活用・地域拠点参画）を主要テーマに据え、国際社会がめざす2050年「自然と共生する世界」および2030年「ネイチャーポジティブ」の実現に貢献する取組みを推進します。本取組みにより、リスク低減の対応を強化し、社会へ波及させていくNTTドコモならではの取組みを推進し、ヒトと自然が“あたりまえに”共生している世界の実現をめざしていきます。

地域での生物多様性保全活動

NTTドコモは、地域の生態系を守る活動として「ドコモの森＋Local nature」を掲げ、長年取組んできた「ドコモの森」から「地域固有のフィールド」へ活動の範囲を広げながら各地域で生物多様性の保全に取組んでいます。2025年度は64回開催し、ドコモの社員やその家族など1,253名が参加しました。

生物多様性保全活動実施状況

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
開催回数	39回	41回	59回	55回	64回
参加人数	308名	681名	944名	1,068名	1,253名

※ コロナ禍は開催回数・人数を制限して実施

取組み1　自然共生サイト認定

2025年度は、環境省「自然共生サイト」に新たに2か所のドコモの森（岐阜県：ドコモ土岐の森、高知県：ドコモ四国 土佐・いの 元気の森）が認定されました。既に認定済みの大阪府：ドコモ泉南堀河の森とあわせて、計3か所の認定を取得したことになります。

当該エリアでは、地域の里地里山に成立する自然豊かな環境と、そこに生息するさまざまな生き物、生態系を守る活動を実施しています。

2026年度以降も追加で自然共生サイト認定を獲得し、2027年度までに全国で5か所の自然共生サイト認定をめざします。

認定を得た自然共生サイトでは、生物多様性の保全に資する活動を実施することを第一義とし、そのための手段として、社員の生態系保全への意識醸成、地域のステークホルダー（地方自治体、NGO、地域団体、学術機関、地域住民など）との連携、ICTの活用など、地域に即した取組みを行い、生物多様性の保全を図っていきます。

ドコモ土岐の森での活動の様子

ドコモ四国 土佐・いの 元気の森での活動の様子

取組み 2　NTTドコモグループのICT活用

高齢化や担い手不足が深刻化する林業分野において、NTTドコモは、株式会社筑水キャニコムおよび千歳林業株式会社とともに、林野庁の実証事業に参画しました。本事業では「下刈りの自動化」に加え、「自動植栽機」の開発にも取組みました。

実証実験の様子（タブレットの情報を元に、穿孔（穴あけ）をしている植栽機）

取組み 3　ステークホルダーとの連携による地域の生物多様性回復に向けた活動

NTTドコモは埼玉県所沢市・公益財団法人日本自然保護協会（NACS-J）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。

活動を通じて、「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」にも寄与し、NTTドコモの参画がネイチャーポジティブへどれだけ貢献しているかを示した「ネイチャーポジティブ貢献証書*」を受領しました。

また本連携協定について、NTTドコモグループの強みをより活かした連携のあり方の検討や活動のさらなる発展に向け、協定における連携事項に「自然資本モニタリングソリューションを活用した実地実証」および「自然共生サイト登録に向けた連携」を追加しました。

これまで現地踏査を主として行われてきた調査をICT技術で補うことで、作業の負担軽減や短縮化が見込まれるとともに、本実証で取得したデータのモニタリングや自然共生サイト登録における活用を3者で連携しながら検討します。また、地域の企業や地域住民などのステークホルダーと連携しながら、定量的なデータに基づき地域の生物多様性保全活動を促進し、新たな保全施策の立案や効果検証などに活用することで、所沢市のネイチャーポジティブ実現に貢献します。

* NACS-Jによる日本版ネイチャーポジティブアプローチの取組みに基づき所沢市およびNACS-Jが連名発行

かいぼり作業の様子

トンボ類の自動同定モニタリングの様子

日本版ネイチャーポジティブアプローチ

- 自治体規模のネイチャーポジティブを目指し所沢市、ドコモ、日本自然保護協会が連携協定を締結
- 所沢市、ドコモ、日本自然保護協会が衛星画像データを活用した、植生および生物の広域推定技術の実証を開始

取組み 4　地域の特色を活かした子ども向け環境教育活動

2025年12月、保全活動協定を結んでいる八王子市とそのひとり親世帯を対象に、「キコリとキャンプ体験」を開催しました。林業従事者から森林や木材の魅力を学びながら木の伐採や焚き火を体験できる内容とすることで、焚き火を囲んだ家族間の交流も生まれ、森林の価値を身近に感じる機会となりました。外部の企業にもご協力いただき、体験価値の向上と多様な学びの提供、地域に根ざす企業同士の連携強化につながる取組みとなりました。

2026年2月にはドコモ君津の森にて、近隣の小糸小学校の6年生を対象に、森林や林業の役割を学びながら植樹体験やドローン操縦体験に取組む校外学習を開催しました。森林／林業に関するカードゲームなどの遊びを通じた学びにより、森林や林業を身近に感じていただく機会となりました。また、体験と学習を組み合わせることで、楽しみながら理解を深めることにつながりました。

「キコリとキャンプ体験」の様子

森林／林業に関するカードゲームを通じた学びの様子

取組み 5　自社フィールドを活用したステークホルダーとの協働

NTT株式会社、株式会社バイオーム、NTTドコモビジネス株式会社、NTTドコモソリューションズ株式会社、株式会社NTTデータ、株式会社NTTドコモの6社による実証プ

ロジェクト「衛星画像データを活用した、植生および生物の広域推定技術の開発」において、NTTドコモは「フィールド提供、ビジネスユースケースの検証」の役割を担い、地域の保全推進に向けた生物多様性の可視化、経年モニタリングに関する新たな手法探求などに対する可能性の検証を行ってきました。2026年5月に本技術は、「自然資本モニタリングソリューション」としてNTTドコモビジネスより商用化されました。

衛星画像データを活用した、植生および生物の広域推定技術の開発に着手
自然資本モニタリングソリューション

TNFD提言に基づく情報開示

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9月に公表されたTNFD最終提言v1.0の推奨事項に基づくものであり、項目ごとにTNFD最終提言 v1.0における開示推奨項目A～Dを附番しています。

Taskforce on Nature-related Financial Disclosures

* 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

■サステナビリティ推進体制（A•B）

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4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。

生物多様性に関する具体的な年度活動目標・アクションプランは、年1回、「生物多様性部会」で検討の上決定します。部会会長は、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グループ責任者を指名の上、アクションプラングループ責任者が、各地域・グループの担当者と連携し、取組みを推進します。年度目標ならびにアクションプランの進捗は、年1回サステナビリティ推進委員会に報告されます。その他、議論されるべき事項がある場合には適宜付議し、対応について検討をしています。

P.30 環境マネジメントシステムの推進
P.31 環境に関する部会

■人権方針の適用（C）

NTTグループは、「世界人権宣言」、「ビジネスと人権に関する指導原則」をはじめとした国際規約・条約を支持しており、「NTTグループ人権方針」のもと、あらゆるステークホルダーのみなさまに主体的に働きかけ、不断の対話を図ることで、社会からの声を活かしながら、事業を通して人権を尊重しています。バリューチェーン全体を対象に人権デューディリジェンスを実施し、特に重要なサプライヤーとは直接対話を行うことを取組みの基本としています。また、ドコモでは「NTTドコモグループ人権に関する基本方針」を策定し、すべ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ています。

NTT グループ人権方針
NTTドコモグループ人権に関する基本方針

■ステークホルダーエンゲージメント(C)

―調達に関する方針

ドコモグループでは、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。

またドコモでは、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います。これらのサプライヤに対して、エンゲージメント強化を目的に、各種説明会を通じてドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう、意見交換を行っています。「NTTドコモ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」「NTTドコモグリーン調達基準」のガイドライン制定・改訂時に加え、NTTグループサステナビリティ評価に関する説明会では、ドコモからの要請事項・新たな評価方針、2040年ネットゼロ達成に向けたGHG排出量削減に関する情報展開、また通信設備を対象としたサプライヤ調達説明会では、ドコモの事業方針や新たな取組み、またBCP・サステナ関連等の要請事項を共有しています。

―鉱物トレーサビリティの強化

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るといわれています。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。

2024年度末から、調達時のサプライヤ評価において「環境加点」における「企業評価」項目へ「鉱物トレーサビリティの取組み」を新たに追加することで、鉱物トレーサビリティを推進しているサプライヤの提案を優先採用しやすい評価基準へ改訂しました。また、サプライヤへの要請事項をとりまとめた「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」へ「鉱物トレーサビリティ」に関する表現を追加することで、サプライヤの認識向上と行動の改善を後押しし、鉱物トレーサビリティを強化します。

重要な一次サプライヤに対しては、ガイドラインの運用状況を確認するためEcoVadisプラットフォームを含む自主評価質問票(SAQ)の提出を求めています。回答内容から高いリスクが存在する可能性がある場合は、サプライヤと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。その後人権リスクの改善に向けた定期的な進捗の確認を通じて継続的なエンゲージメントを図っていきます。

また、法人ユーザーから調査依頼があったサプライヤに対して紛争鉱物調査テンプレート(Conflict Minerals Reporting Template)を用いた調査を実施し、サプライチェーンにおける紛争鉱物の使用状況を把握しています。本調査の回答率はサプライヤ／製品ベースで100%を達成しています。

サプライヤとのこのようなエンゲージメントにより、鉱物資源の使用を含みドコモの事業活動を通じて生じうるサプライチェーン上の人権リスクの特定、予防、軽減に努めています。

―基地局設置に関するエンゲージメント

基地局の新設に際し、関連法令や条例などの順守はもちろんのこと、ステークホルダーとのコミュニケーションを重視し、基地局建設に対するご意見や懸念にていねいに対応し、自然環境や地域社会へ配慮しながら基地局の建設を進めています。討議を重ねた結果、より最適な建設場所に変更することもあります。また野生動植物と通信設備の安全の観点から、防鳥ネット設置の対策を実施したり、景観に配慮した鉄塔を設置するなどの対応策を行っています。さらに設備の建設・運営中の相談などに関しては、インフォメーションセンターを通じて相談が受けられるよう窓口を設けアクセスを強化しています。

事例1　コウノトリの営巣

2019年には、鳥取県鳥取市の気高宝木基地局の鉄塔にて確認された特別天然記念物であるコウノトリの営巣の知らせを受け、鳥取市役所や兵庫県立コウノトリの郷公園をはじめとするステークホルダーとコミュニケーションを図りながら、卵が孵化しひなが安全に巣立つまでの対応を行いました。コウノトリの生態についての教育やひなの生育状況や、今後の安全対策に関する情報提供などについて、関心を寄せるステークホルダーに届くよう配慮して情報発信を行いました。ドコモは、自然資本への依存・影響の評価や対応に貢献するようなステークホルダーエンゲージメントも実施しています。

事例 2　**模木鉄塔**

荘川牛丸局では、模木鉄塔として、景観および周りの生態系を損なわないよう木に似せた鉄塔を構築しています。ドコモではステークホルダーとの連携を行いながら、環境に配慮した鉄塔形状にするなど、安定した通信環境の実現に取組んでいます。

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・機会などについて優先順位付けを実施した上で、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・機会を調査した上で、自社のバリューチェーンを考慮した地域性分析をすることで、自社事業における重要課題を特定しました。

STEP 1　重要課題候補の特定

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

STEP 2　バリューチェーンの地域性分析

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

STEP 3　重要課題の確定

- Step1～2を踏まえて重要課題を確定

STEP 4　対応策の検討

- 外部動向調査を踏まえた要求水準と現状取組みのGAPを分析
- GAP分析結果から優先すべき対応事項を選定
- SBTNの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内部統制委員会において全社横断的な管理を要するリスク（全社リスク）を特定しています。リスクの特定についてはまず、現状の評価に加え、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえ、新規にリスクを抽出します。その後、影響度・発生頻度などによる評価・分析を経て、重要性評価を通じて全社リスクを特定しています。

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、監査部が定期的にモニタリングを実施しています。

内部統制委員会において特定された全社リスクおよび全社リスクとしては特定されなかった気候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についてのモニタリングや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。

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。

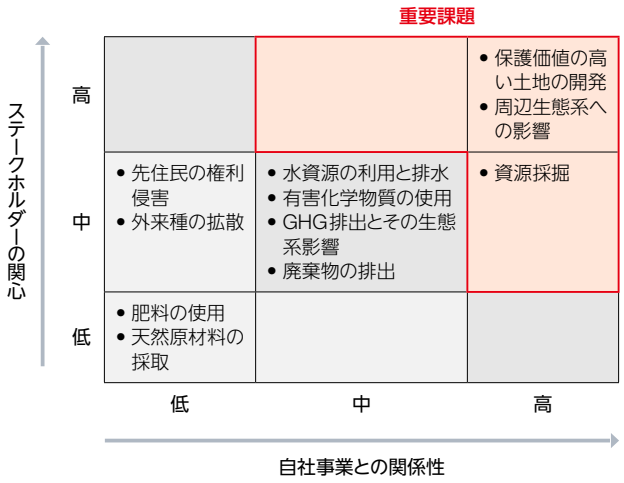
□0　■1-10　■11-

	ENCORE インダストリー	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	資源採掘
		ビジネスと生物多様性に関するテーマ										
依存	ITコンサルティング・その他	□	1-10	□	□	□	1-10	□	□	□	□	□
依存	インターネット・ダイレクトマーケティング・小売り	□	1-10	□	□	□	1-10	□	□	□	□	□
依存	代替キャリア	1-10	11-	1-10	□	□	□	1-10	□	□	□	□
依存	総合通信サービス	□	11-	□	□	□	□	1-10	□	□	□	□
依存	無線通信サービス	□	11-	□	□	□	□	1-10	□	□	□	□
依存	建設資材	11-	□	□	□	□	1-10	□	1-10	□	□	1-10
依存	各種金属・鉱業	11-	1-10	□	□	□	□	1-10	□	□	□	11-

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

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

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



■事業に与えうる影響(B)

これらのリスク・機会が事業に与えうる影響を、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う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。

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

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

	上流	直接操業		下流
リスクテーマ	資源採掘	土地開発・周辺生態系	水利用・排水	廃棄物
対象	通信施設・通信機器	通信施設	データセンター	• 地域性評価の対象外(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
分析手法	①対象鉱物ごとに輸入先を特定 ②Environmental Justice Atlasから輸入先の資源採掘に関する紛争事例を特定 ③IBATを用いて生物多様性上の重要エリアを特定	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	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	

―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から日本の輸入先における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。

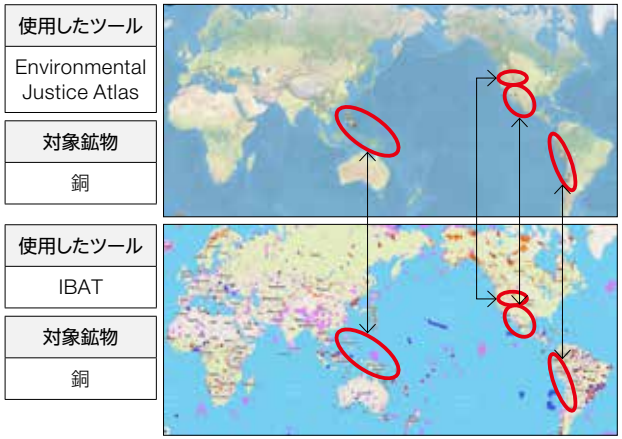
Environmental Justice AtlasとIBATを用いた金属資源の採掘地の分析結果

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	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	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、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

所有設備の位置情報および生物多様性重要地域の地理情報、さらにKBA*1を用いて生物多様性リスクを評価しました。

結果、日本国内に設置している基地局の13％を占める、他局と比較して影響度が高いと考えられる基地局（地上から30m以上の位置にアンテナが設置してある基地局）の内、6.4％が生物多様性の重要スポット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。

また、具体的な生態系影響の確認に向けたモニタリング調査およびトライアル施策実施エリアの検討に向けて、分布推定結果に基づき希少種スコアを定義し上位となった30拠点に対してモニタリング調査*2を実施しました。結果、対象基地局に関して懸念事象はなく、事業上生じうるリスクは限定的と判断しています。

*1 Key Biodiversity Area、コンサベーション・インターナショナル・ジャパンのKBA調査の成果を使用

*2 各基地局の影響として周辺生態系への懸念事象が生じていないか把握するため、各自治体への問い合わせによる現状把握を実施

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。

GAP分析（外部要求×現状取組み）

上流 直接操業 下流	• リスク事例や各種ガイダンスなどの外部動向調査を通じて、想定される事業リスクと要求水準／要求される活動を整理 • 整理した要求水準／要求される活動と現状の取組みのGAPを分析 • 特定したGAPの優先対応課題を定義

AR³Tフレームワークによる対応策例の検討（一部抜粋）

回避	上流	生物多様性に配慮した調達先の優先的な選定
	直接操業	基地局設置前の自主的環境アセスメント
軽減	直接操業	基地局による周辺生態系への影響抑止
	下流	ICTの活用による生態系への負荷低減
復元・再生	直接操業	「ドコモの森」活動の推進 保護地域の拡大支援による30by30への貢献
	下流	生態系回復状況のモニタリング技術の提供
変革	下流	ICTを活用した生態系保全ソリューションの提供

■イニシアチブへの参画・団体連携

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、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組んでいます。

—TNFDフォーラム

TNFDの議論をサポートしネイチャーポジティブへの貢献を支援するため、TNFDの理念や活動を支持し、経験・知識を提供するステークホルダーの集合体である「TNFDフォーラム」へ参画しています。

TNFD Forum Member

The TNFD Forum

—30by30アライアンス

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・自治体等が参加する「30by30アライアンス」に参画しました。

30by30

—ネイチャーポジティブ経営推進プラットフォーム

生物多様性国家戦略2023-2030に基づき、ネイチャーポジティブ経済の実現を目的として設立された「ネイチャーポジティブ経営推進プラットフォーム」について、プラットフォーム会員として活動に参画しています。

ネイチャーポジティブ経営推進プラットフォーム

—生物多様性保全に関する自治体・地域団体との連携

自治体や地域団体が取組む生物多様性保全活動に、パートナーとして参加しています。

—東京グリーンビズ（東京都）

東京グリーンビズ

—おおさか生物多様性応援宣言（大阪府）

おおさか生物多様性応援宣言

—みえ生物多様性パートナーシップ協定（三重県）

みえ生物多様性パートナーシップ協定

—自治体規模のネイチャーポジティブを目指した連携協定連携協定（埼玉県所沢市・公益財団法人日本自然保護協会）

自治体規模のネイチャーポジティブを目指し所沢市、ドコモ、日本自然保護協会が連携協定を締結

—福井県坂井市竹田地区における生物多様性保全活動実施に関する協定（一般社団法人竹田文化共栄会）

「福井県坂井市竹田地区における生物多様性保全活動」実施に関する協定の締結について

―森林への貢献 -「森林×脱炭素チャレンジ2023」で優秀賞を受賞

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。

「森林づくり」部門での受賞となり、「ドコモの森」における社員による植林などの取組みや、ICT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ました。

また、森林整備の支援などを通じて脱炭素に貢献する「グリーンパートナー2023」に認定されました。

「森林×脱炭素チャレンジ2023」

指標と目標

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

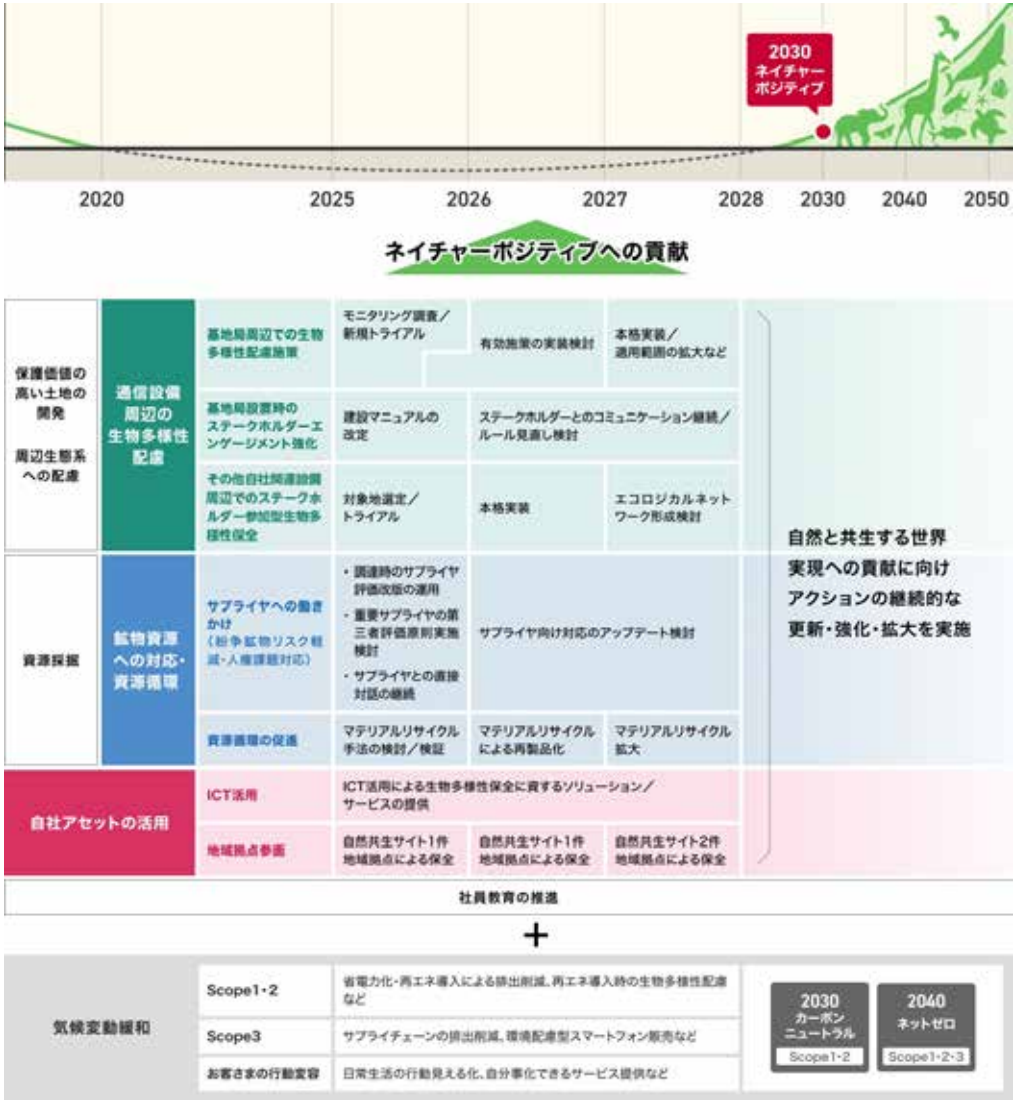
また、国際社会が目指す2050年「自然と共生する世界」および2030年「ネイチャーポジティブ」の実現に貢献するため、ドコモは「生物多様性中期ロードマップ」を策定しました。

■生物多様性中期ロードマップ

本ロードマップでは、生物多様性保全の取組みにおけるドコモとしてのありたい世界・めざしたい姿やドコモが実現したいことを示すとともに、自社事業における生物多様性重要課題（「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」）および機会領域（自社アセットの活用）に対する目標を定め、年単位での取組みを設定しました。ロードマップを実行していくことで、リスク低減の対応を強化し、社会へ波及させていくドコモならではの取組みを推進し、ヒトと自然が“あたりまえに”共生している世界の実現をめざしていきます。

―基本姿勢

―ロードマップ全体図



生物多様性中期ロードマップ

関連リンク

- Green Action Plan
- ドコモGREENアクション
- 環境パフォーマンスデータ
- 資源循環型社会の実現

研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決

Research and Development, and Innovation

62 研究開発とイノベーションの推進

66 オープンイノベーションの推進

67 社会課題を解決するNTTドコモグループのソリューション

マテリアリティ

研究開発・イノベーションの推進による社会課題解決

めざすゴール　世の中の人々が、“公私ともにWell-beingな生活”、また“そのような社会を持続的に体感できる”社会を実現します。

サステナビリティ課題

- 社会課題解決・地方創生
- 研究開発／イノベーション

戦略

NTTドコモグループは最先端の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・人口減少などの社会課題を解決し、人や社会に新たな価値を届け続け、未来の創造に取組んでいます。

リスク

ネットワークやAIなどのさまざまな分野での技術革新、新たな法令・規則の導入や強化といった市場環境の変化により、研究成果の社会実装が遅延、研究計画の変更等の影響を与える可能性があります。

機会

6G・IOWNの研究開発やAIを活用した技術開発に加え、通信規格の国際標準化の推進や研究成果の関連特許の取得を通じて、技術的優位性を確立し、持続的な企業価値向上と新たな事業機会の創出につなげていきます。

2025年度の取組み

- 2025年度の研究開発費は1,142億円でした。世の中の持続的成長を支えるイノベーションを続けています。
- 国内特許出願件数は2,035件で、特許保有数は累計で国内約5,100件、海外約13,400件となりました。標準化と知財の一体的活用が評価され「内閣総理大臣感謝状」の贈呈を受けました（2025年4月）。
- 社内の新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」に、281名が参加し、累計9件の優秀事業案がスピンアウトしました。そのうち、株式会社SUPERNOVAとNTTドコモビジネスが連携し、生成AIサービス「Stella AI for Biz」を提供するなどシナジー創出を加速しています。
- 「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」をサステナビリティKPIとして推進しています。2025年度はテクノロジー・AIを活用したまちづくりやサービス実証など、幅広い分野で社会課題解決に取組みました。

主な2025年度実績

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

12件

P.25 指標と目標

研究開発とイノベーションの推進

基本的な考え方

NTTドコモR&D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、未来の創造に取組んでいます。具体的には、次世代通信インフラ（6GならびにIOWN）およびAI・ビッグデータ技術を柱に、以下の5つの研究開発テーマに取組んでいます。

NTTドコモR&Dが取組む5つの研究開発テーマ

1. リアル・サイバー空間を融合したコミュニケーション文化の創造
2. AI時代におけるあんしん安全な情報流通社会の実現
3. 持続可能な社会インフラ・サービスの実装
4. AI・ロボットとの共生
5. 生涯健康を支えるデジタルパーソナルケアの実現

また、外部の企業とのオープンイノベーションにも積極的に取組んでいます。一連の活動を通じて、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。

ドコモのR&D（研究開発）
NTT 研究開発　IOWN

研究開発体制

NTT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組んでいます。また、デバイス・ネットワークの研究開発を主要メーカーとも共同で進めており、サービスについては、ビジネス部門で発案・企画したサービスの自社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並行して推進しています。研究開発により得られた新技術などの成果は、報道発表などを通じて積極的かつ戦略的に外部に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、NTT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。

R&Dイノベーション本部

- **R&D戦略部**
  先進技術の探索・研究開発・社会実装、技術イノベーション創出にかかわる共通的な企画・管理、本部内総務・経理に関すること
- **6Gテック部**
  6G・IOWNネットワークにおける国際標準化・技術開発・アライアンス対応などに関すること
- **モバイルイノベーションテック部**
  6G・IOWNの社会実装に関するデバイス戦略の検討、先進技術開発、パートナー協創などに関すること
- **サービスイノベーション部**
  AI・ビッグデータに関するサービス開発、先進技術の探索と全社活用推進などに関すること
- **クロステック開発部**
  各事業の価値向上に向けた応用技術開発、複合価値創出と事業横断の基盤整備・全社展開、IOWNの実現などに関すること

（2026年3月末現在）

研究開発人員数と研究開発費の推移

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

2025年度実績

研究開発人員数 1,013名

研究開発費 1,142億円

イノベーションチェーン

❶ 要素技術開発

NTT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NTTドコモの事業活動に反映できるよう、NTTとNTTドコモの各研究開発部門が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、NTT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。

❷ 応用研究・開発

インフラ分野については、6Gテック部を中心に、海外の主要オペレーターと技術交流を図り、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ています。そして、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を確保しています。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で通用する機能を実装した装置・システムの提供をめざして開発を進めています。

モバイルイノベーションテック部は、リアルとサイバー空間を融合した新コミュニケーション文化の創造と、AI時代における安心安全な情報流通社会の実現の2軸で応用研究・開発を推進しています。デバイス・ネットワーク制御・データ解析統計予測などのコア技術アセットを活用し、人間拡張・遠隔医療・フェイク対策・秘匿データ流通といった社会課題解決に直結する技術基盤とユースケースを、パートナーとの協創を通じて創出しています。

サービスイノベーション部は、AIとビッグデータ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に注力しています。また、全社的なデータ活用およ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。同開発部ではNTT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、ドコモの技術を用いて開発したサービスを活用し、新たなマーケットの開拓を推進しています。

2025年度 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

No.	案件名
1	テクノロジーを活用した人口減少への対応と持続可能なまちづくりに関する連携協定（神戸市）
2	先進技術を活用した社会課題解決型のまちづくりに関する連携協定（浦添市）
3	橋梁診断支援AI「橋梁アセスタ」によるインフラ保全の高度化
4	ドコモでんき：年間での電力需要予測およびその精度向上による将来収支想定の精緻化・高度化
5	婚活エンジニアリングプロジェクト（メタバース・AIを活用した婚活・少子化対策の取組み）
6	AIショッピングナビゲーターの共同開発の取組み
7	スポーツイベントの経済効果を可視化するデータ分析技術の展開
8	接触検知可能な電気柵のフィールド実証実験
9	「秘匿クロス統計技術」を活用した「関係人口」の創出による地域活性化をめざす実証実験
10	グリーン水素を用いた水素燃料電池の基地局導入
11	AIルートジャッジによる最適ルート提示サービスの実証（アクアvs京葉・館山）
	ほか1件

❸ 販売・サービス提供／提供後

開発した技術・サービスは、導入後も利用状況を定期的にモニタリングしながら改善を行い、新たな価値提供や社会課題の解決を通じて、人々のwell-beingな生活の実現に貢献しています。

イノベーション創出の推進

NTTドコモは、より迅速に社会課題の解決に貢献するために、イノベーション創出に取組んでいます。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、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。現場やお客さまの声を重視した仮説検証を通じてサービスの価値と実現可能性を見極めながら開発を進めることで、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。

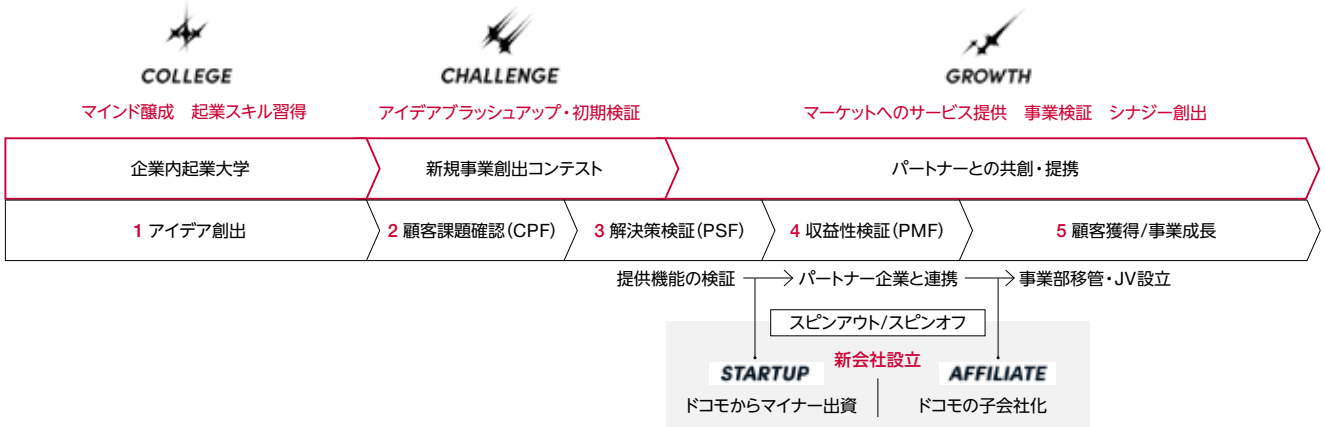
■新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」

NTTドコモは、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）にて、2022年度末までに1,300件の事業案を生み出しました。2023年度から、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」を新たに開始し、新規事業創出手法がわからない社員向け（全NTTドコモグループ社員対象）に企業内大学「COLLEGE」を開校、新規事業創出コンテスト「CHALLENGE」を毎年開催しています。2025年度は281名のNTTドコモグループ社員が参加しました。

また、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を設け、2025年度末までに9社のスピンアウトによる事業化を実現しました。さらに、スピンアウトした会社の事業成長とNTTドコモグループとのシナジー創出に向けた取組みも着手しています。2025年度は、株式会社SUPERNOVAとNTTドコモビジネス株式会社が連携し、中堅・中小企業のDXを支援する生成AIサービス「Stella AI for Biz」を全国の法人のお客さまへ提供開始しています。また、株式会社RePlayceと株式会社NTTドコモ・ベンチャーズが「Z・α世代 共創研究所」の開始に向けた基本合意を締結し、次世代につながる教育と価値創造の推進に着手しました。

今後も、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、新規事業を通じた新たな価値創造に取組みます。

docomo STARTUP GROWTHプロセス



docomo STARTUPを通じてスピンアウトした9社（2025年度末現在）

- SUPERNOVA：生成AI関連事業「Stella AI」
- coordimate：試着体験をDX化するファッション相談
- RePlayce：次世代のオンラインキャリア探究
- CrossVision：web3技術を活用したデジタルコンテンツ制作・販売支援
- Re:Cute：ヘアアイロンのシェアリングサービス
- Comunii：保護者が納得し、楽しんで参加できるPTA運営をサポートする情報発信サービス
- Nanka：読み書き困難児向け学習支援
- CrestLab：AI活用のアニメ制作支援プラットフォーム
- AIPEX：AIによるIP監修業務効率化サービス

■ドコモアカデミー

ドコモアカデミーは、NTTドコモグループの全社員が参加できる企業内大学です。「デカいことやろう」を合言葉に、社員一人ひとりが自らの志や課題意識と向き合い、新たな挑戦へ踏み出すための学びと実践の機会を提供しています。部署、役職、年齢を超えた多様な社員が集い、対話や共創を通じて視野を広げながら、自身の想いを具体的なアクションへとつなげていきます。また、社内外の第一線で活躍する講師やサポーターが伴走し、受講者の挑戦を後押しします。知識やスキルの習得だけでなく、変化を生み出すマインドや仲間とのネットワーク形成を重視しています。2025年度は外部企業4社から60名を迎え入れ、NTTドコモグループ社員と合わせて150名が受講し、新たな価値創造や事業創出に向けた挑戦に取組みました。

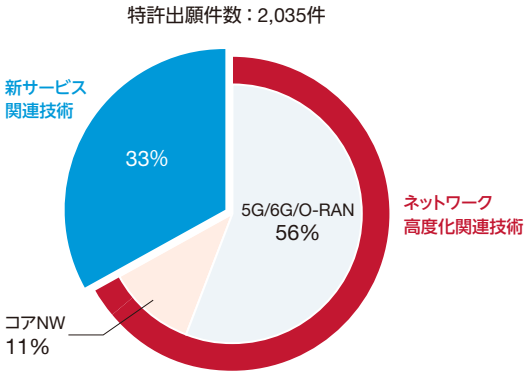
知的財産への取組み

NTTドコモは、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、2025年度末現在で、国内約5,100件、海外約13,400件の特許を保有しています。

2025年度国内出願特許の内訳

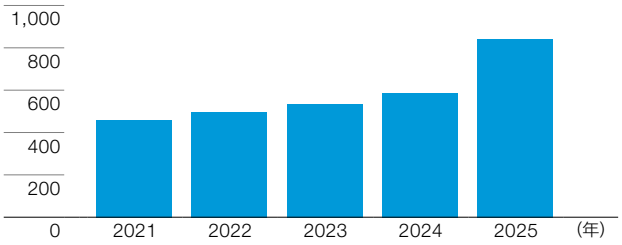


ドコモの知的財産

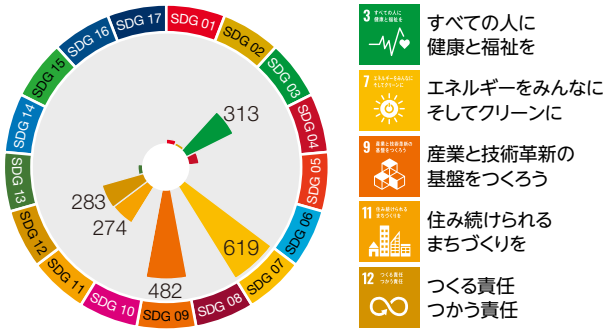
■NTTドコモグループのSDGs関連特許（通信技術関連）

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。NTTドコモグループはSDGsに貢献する研究開発に継続的に取組んでおり、SDGs関連の特許保有は年々増加しています。また、SDGsの各開発目標（クリーンエネルギーの導入、産業基盤の発展等の環境負荷低減）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2026年6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

（事例）SDGs開発目標7・9に関する特許技術例

過去のデータに基づいて、基地局に接続された蓄電池の充放電を最適に制御するなど、環境負荷低減と安定した事業運営を両立する特許を出願しています。

■知的財産研修

NTTドコモは近年重要性が高まっている知的財産について、他社の権利を尊重しつつ、自社の権利を保護しながら事業を推進し、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、知的財産の取扱いについて実際の業務に即した内容を学べる知的財産ハンドブックを作成して社内イントラネットを通じて公開し、社員の知的財産への意識向上に役立てています。

2025年度の主な研修

- 知的財産入門研修
- 特許審査対応研修
- 特許出願研修
- 明細書作成演習
- 特許調査研修

■知的財産に関する外部表彰

NTTドコモは、2025年4月、産業財産権制度の普及・発展に極めて顕著な功労や功績があった企業として、「内閣総理大臣感謝状」の贈呈を受けました。今回の受賞は、標準化・知的財産の戦略的な取組みで、知財経営を積極的に推進したことや、緊急速報システム「エリアメール」の導入などで自然災害が多い日本のインフラの安心・安全に貢献したことが高く評価されたものです。今後も取組みを推進し、次世代の6Gモバイル通信技術の標準化など、社会を豊かにする挑戦を続けていきます。

オープンイノベーションの推進

NTT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。NTT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、高度な専門性や多様な知見を備えるパートナーのみなさまに活用していただくことで、共創イノベーションの推進や新たなビジネスを創出し、新たな価値提供ならびに社会課題の解決を図っています。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推進スタイルは、docomo STARTUP P.64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、さまざまです。

ベンチャー企業との協創

NTT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。

2026年1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4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、2026年2月には「NTT DOCOMO VENTURES DAY 2026」を開催し、ベンチャー企業と当社グループとの共創を促進しています。ドコモグループの中期経営目標を指針にそのさらに先まで見据え、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

■ライフスタイル領域でのパートナー共創

NTTドコモは、「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月よりパートナーとの共創に取組んでいます。

この取組みでは、NTTドコモが研究開発を行っている複数の技術を活用し、NTT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NTTドコモとNTTの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

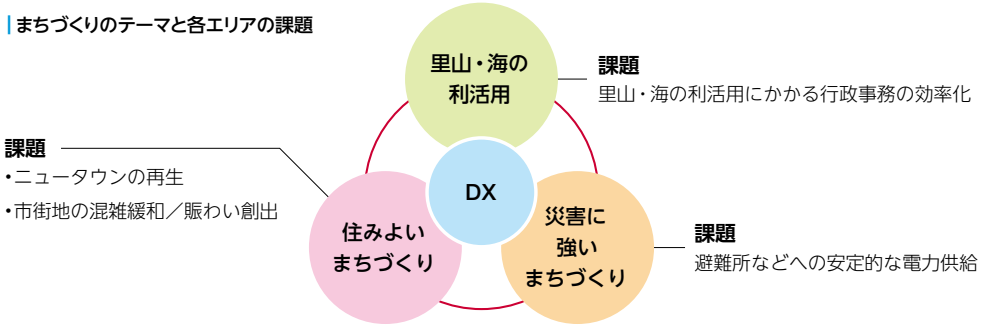
- リアル空間の扉をくぐることでバーチャル空間へ自然に移動できるMR技術を開発
- 将来の脳画像を予測する生成AIの開発
- 脂質異常症患者の生活習慣改善を支援する治療用アプリの開発
- 自治体向け「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供
- 電気自動車を活用した災害時基地局電源救済システムの開発
- AIロボティクスで実現するスマート農業に資する開発
- ドコモの決済データをもとにした地域の消費動向を読み解ける決済統計技術の開発

社会課題を解決するNTTドコモグループのソリューション

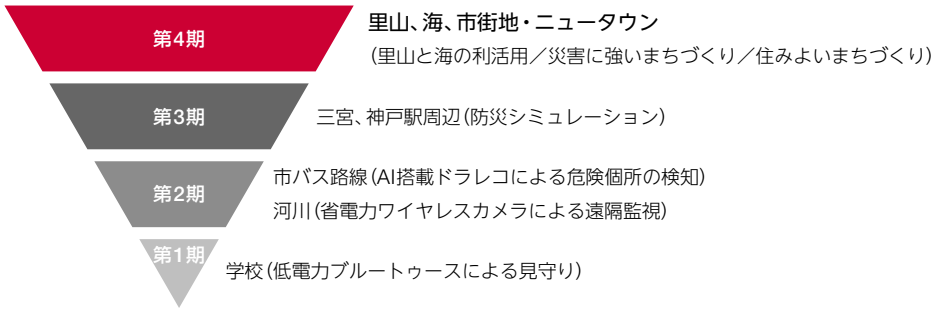
TOPIC テクノロジーを活用した人口減少への対応と持続可能なまちづくりに関する連携協定（神戸市）

NTTドコモは2025年3月に神戸市と、テクノロジーを活用した人口減少への対応と持続可能なまちづくりに関する事業連携協定（第4期）を締結しました。これまでの取組みを発展させ、「里山・海の利活用」「災害に強いまちづくり」「住みよいまちづくり」をテーマに、先進技術の社会実装を推進しています。衛星画像やAIを活用した不法投棄・盛土の監視や神戸港の点検、避難所への電力供給の最適化に加え、地域課題の抽出から分析、解決までを一体的に支援することで、持続可能な都市モデルの創出に取組んでいます。

まちづくりのテーマと各エリアの課題



協定を重ねエリア・課題の規模を拡大

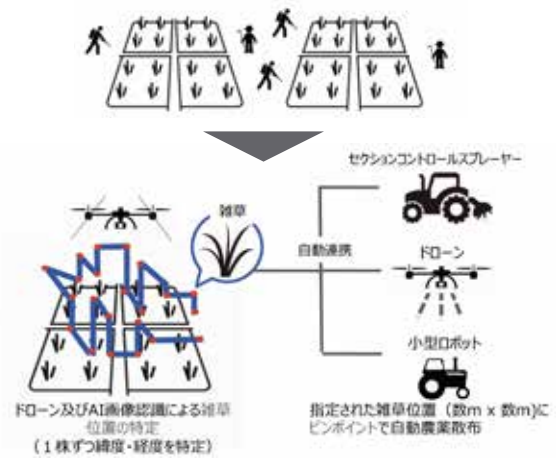


TOPIC 生産性向上に資するAIロボティクス技術開発 ～AIロボティクスによる持続可能な農業の実現～

NTTドコモは、少子高齢化による担い手不足や技術継承の課題に対応するため、AIやロボティクスを活用した農業分野の技術開発を推進しています。これまで、ドローンと画像認識を用いた農薬のピンポイント散布技術のサービス提供や、AI小型除草ロボットを用いた除草作業の省力化を進めてきました。近年では、病害株の検出やAI除草トラクタへと技術応用を進め、さらなる省力化と作業の自動化、熟練技術の形式知化を推進し、環境負荷低減と持続可能な農業の実現に取組んでいます。

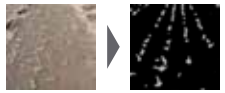
AI画像認識を用いた雑草管理

農薬散布



AI小型除草ロボット

カメラで作物列を認識

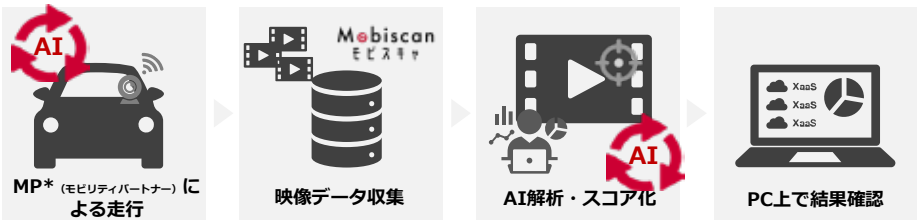


物理的に雑草を除去

TOPIC モビスキャを活用したAI道路工事検知によるコスト・環境負荷低減 ～映像データとAIを活用したインフラ管理の高度化～

NTTドコモビジネスは、映像分散管理プラットフォーム「モビスキャ」を活用し、AIによる道路工事検知ソリューションを提供しています。通信型ドライブレコーダーから収集した映像データを分散管理し、多段AIにより工事情報を段階的に判定することで、インフラ事業者の巡回パトロールの代替を実現しました。これにより、作業員確保や車両運用に依存していた従来業務の負荷やコストを削減するとともに、燃料使用やCO_2排出の低減にも寄与します。さらに、映像データの共有と活用により、持続可能なインフラ管理の実現に貢献しています。

「モビスキャ」を活用した巡回プロセスの仕組み



2段階AI技術によりデータ量を抑えながら、クオリティを担保

パトロール業務を代替できるソリューション

＊MP(モビリティパートナー)：タクシー・バス・物流車両などを通じて映像データを収集するパートナー

TOPIC 「もりおかめくり」地域と人をつなぐ協奏の創出 ～ナッジ理論を活用した観光DXによる地域活性化～

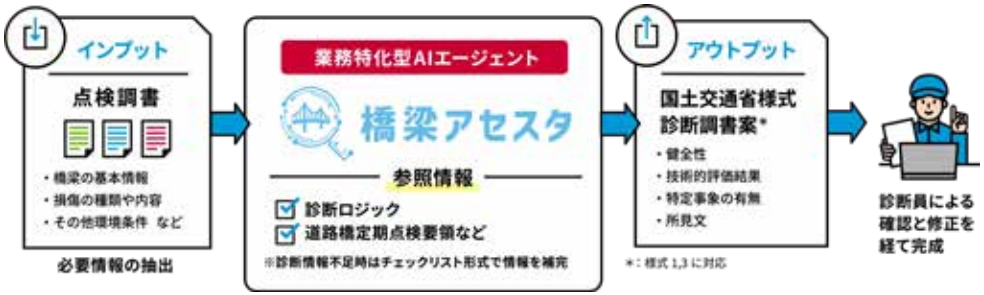
NTTドコモソリューションズは、独自のUXエンジン「LIKEUP」を活用し、行動経済学（ナッジ理論）に基づくパーソナライズされた観光情報提供を通じて、一人ひとりに最適な観光体験の提供に取組んでいます。本技術を活用した観光アプリ「もりおかめくり」は、観光回遊促進と地域ファン創出を目的に開発され、独自のレコメンド技術により、利用者の価値観や“今この瞬間”のシーン・状況を捉えた、リアルタイムな観光提案を実現しました。その結果、アプリ利用者の21.4%が実際に盛岡へ足を運ぶといった行動変容を促し、地域共創モデルとして地域活性化とサステナビリティ推進に貢献しています。

「もりおかめくり」による社会課題の解決

TOPIC 橋梁診断支援AI「橋梁アセスタ」によるインフラ保全の高度化 ～診断業務の効率化と技術継承を実現するAI活用～

NTTドコモグループは、橋梁維持管理における人材不足や診断高度化の課題に対応するため、生成AIを活用した橋梁診断支援AIの開発を推進しています。2025年4月から5月には長崎県内で実証実験を実施し、診断案の自動生成により作業時間を約57%削減するとともに、診断品質の均質化や技術継承への有効性を確認しました。これらの成果を踏まえ、2026年4月には橋梁診断支援サービス「橋梁アセスタ」を開発し販売を開始しました。診断業務の省力化と品質向上を両立し、持続可能なインフラ維持管理の実現に貢献しています。

「橋梁アセスタ」を用いた診断業務の流れ

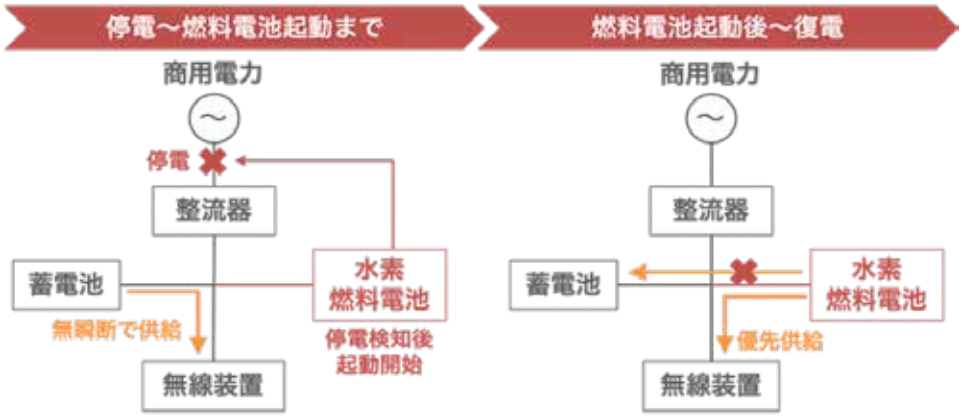


TOPIC 日本初、グリーン水素を用いた水素燃料電池の基地局導入 ～脱炭素とレジリエンス強化を両立するネットワーク基盤～

NTTドコモは、日本で初めて*1グリーン水素*2を活用した純水素燃料電池を商用基地局の非常用電源に適用する実証実験を開始しました。2025年11月から、商用基地局において水素燃料電池と既存蓄電池を併用し、その適用可能性や安定動作を検証しています。本取組みでは、発電時に二酸化炭素を排出しないクリーンエネルギーを活用するとともに、独自の出力電圧制御技術により水素エネルギーの高効率利用を実現します。これにより、環境負荷低減と災害時の通信維持を両立する、持続可能で強靭なネットワークの構築をめざしています。

*1 2025年11月17日時点、ドコモ調べ
*2 再生可能エネルギーで水を電気分解して作る水素のこと

純水素燃料電池を商用基地局の非常用電源に適用する実証実験



TOPIC 「AIルートジャッジ」による最適ルート提示サービスの実証（アクアvs京葉・館山）～AI渋滞予知を活用した交通分散と渋滞緩和の実現～

NTTドコモは、NEXCO東日本と連携し、AI渋滞予知技術を活用した新サービス「AIルートジャッジ」の実証実験を2025年11月より開始しました。木更津JCTから都心方面へ向かう複数ルートの所要時間を比較・提示することで、利用者の最適なルート選択を支援しています。本サービスは、モバイル空間統計などの人流データと交通データを組み合わせることで高精度な予測を実現しており、従来技術では約7～9割の利用者が渋滞回避行動につなげています。これにより、交通分散による渋滞緩和と移動効率向上に貢献しています。

AIルートジャッジによる実証実験

TOPIC スポーツイベントの経済効果を可視化するデータ分析技術の展開～人流・消費データ活用による地域活性化への貢献～

NTTドコモは、スポーツイベントが地域経済に与える影響を可視化する分析技術の高度化に取組んでいます。位置情報や決済情報など多様なデータを組み合わせ、スタジアム来場者の人流や消費行動を精緻に分析することで、従来は把握が困難であった経済波及効果の定量化を実現しました。実証では、1試合あたり約2,419万円の経済効果や、滞留者は非滞留者の約2倍の消費であることを把握しています。これらの成果をもとに、地域イベントや施設整備の効果検証や施策立案への活用を進め、データドリブンな地域活性化に貢献しています。

スポーツイベントの経済効果

試合前の滞留の有無別の決済額（1試合平均）

滞留の有無	総決済額（円）	一人当たり平均決済額（円）
滞留者	7,265,345	2,063
非滞留者	16,934,398	1,157

試合後の滞留の有無別の決済額（1試合平均）

滞留の有無	総決済額（円）	一人当たり平均決済額（円）
滞留者	9,715,872	2,129
非滞留者	14,483,870	1,054

試合前の利用駅別の決済額（1試合平均）

来場時利用駅（試合前）	総決済額（円）	一人当たり平均決済額（円）
武蔵中原駅	1,250,945	759
武蔵小杉駅	3,453,338	905
新丸子駅	2,584,625	1,072
上記以外（駅利用者以外含む）	17,610,388	1,630

※調査の詳細は以下Webサイトをご覧ください

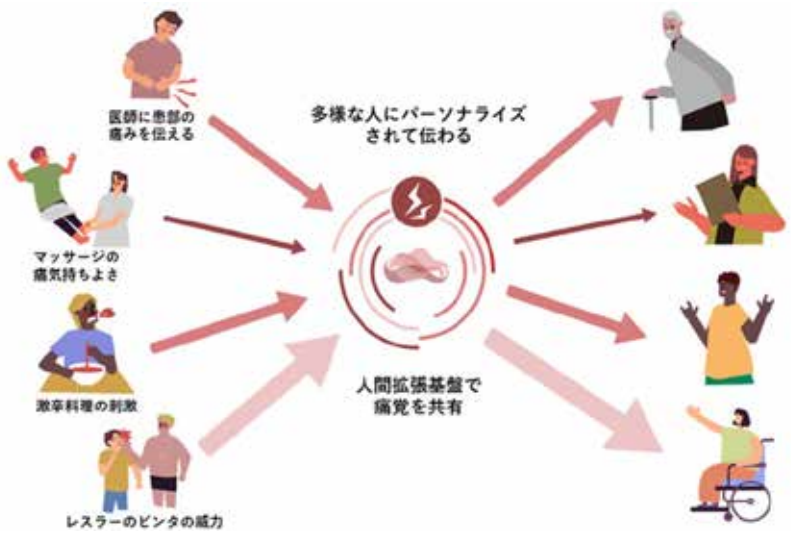
スポーツ施設が地域に与える影響

TOPIC 痛覚共有を実現する「人間拡張基盤®*1」の開発 ～相互理解を深め、Well-beingな社会の実現に貢献～

NTTドコモは、相手の感じ方に合わせて痛覚を共有する世界初*2の技術を人間拡張基盤上で開発しました。2025年10月には、この取組みが“痛み”の共有による相互理解の深化を実現するプラットフォームとして評価され、CEATEC AWARD 2025にて「経済産業大臣賞」を受賞しました。脳波を用いて痛みを数値化し、個人差を踏まえて相手に最適化して共有することで、言葉だけでは伝えにくい苦痛への理解を支援します。医療・福祉分野での活用に加え、心理的ダメージの理解促進などにもつながる技術として、共感と支え合いを広げるWell-beingな社会の実現に貢献していきます。

*1 「人間拡張基盤」は株式会社NTTドコモの登録商標です
*2 2025年10月1日時点、NTTドコモ調べ

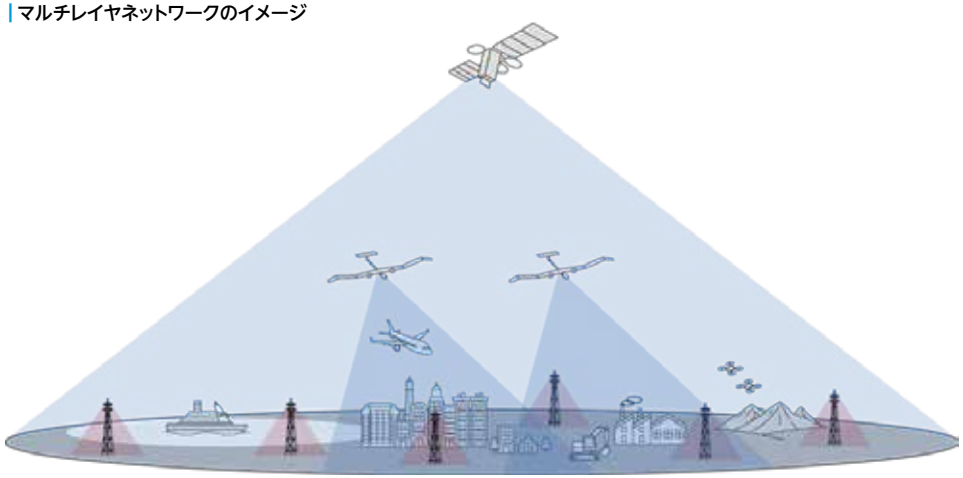
痛覚の共有イメージ



TOPIC 非地上系ネットワーク(NTN)によるレジリエント通信基盤の構築 ～衛星・HAPSを活用した「いつでもどこでもつながる」社会の実現～

NTTドコモは、衛星通信や高高度プラットフォーム(HAPS)などを活用した非地上系ネットワーク(NTN)の構築を推進しています。約30年にわたり衛星電話サービスを提供してきた実績を基盤に、静止軌道衛星(GEO)、低軌道衛星(LEO)、HAPSを組み合わせた「マルチレイヤネットワーク」の実現をめざしています。HAPSの取組みとしては、2025年1月～2月にケニアにおいて、成層圏飛行とデータ通信実証に成功しました。また、災害時の通信確保に向け、低軌道衛星「Starlink」を基地局バックホールとして活用する取組みを進めており、複数の災害対応で有効性を確認しています。これらの取組みにより、平時・非常時を問わず「いつでもどこでもつながる」通信環境を実現し、安心安全でレジリエントな社会の構築に貢献していきます。

マルチレイヤネットワークのイメージ



お客さま・地域とのエンゲージメント

Customer and Community Engagement

74 製品・サービスへの責任

76 子ども、シニア、障がいのある方への配慮

78 お客さま満足

80 お客さまへの働きかけ

81 社会貢献

81 子ども応援（ドコモ未来プロジェクト）

83 地域応援（ドコモ地元応援プロジェクト）

84 NTTドコモの被災地支援

85 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド（MCF）

マテリアリティ

お客さま・地域とのエンゲージメント

めざすゴール　地域や世代を問わず、すべての人が豊かで幸せな社会の実現に貢献します。

サステナビリティ課題

- コミュニティ参画・社会貢献
- 顧客満足
- ステークホルダーエンゲージメント

戦略

テクノロジーと人間力で、各事業の強みをつなぎ掛け合わせ、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ることで、CX(顧客体験価値)を高めます。

リスク

お客さまニーズへの不適合や、変化に対する対応が遅れた場合、顧客獲得の機会喪失につながる可能性があります。

機会

NTTドコモグループの強みである全国地域とのネットワークを最大限に活かし、お客さま理解を深化し、お客さま起点の事業運営を推進することで、お客さま・地域とのエンゲージメントを高め、最高のCXの実現につながります。

2025年度の取組み

- 「最高のCX」実現に向けて「顧客起点のマーケティング」へと転換し、顧客エンゲージメントを指標に設定しています。お客さまの声に耳を傾け、サービスの磨き上げ・改善を続けています。
- 「お客様の声」を年間約377万件、スタッフからの「気づきの声」を約1.4万件収集しました。ほぼリアルタイムで社内共有してサービス改善・応対品質の向上を図っています。
- デジタルデバイド解消に向けたスマホ教室を開催しており、累計受講者数は2,100万人を超えました。96%のお客さまが満足しています。
- スマホ・ネット安全教室は22年間で約110,700回、約1,730万人が受講し、こどもの居場所では37拠点・258回開催、延べ1,721名が参加しています。
- 地元応援プロジェクトを全国各地で実施。文化保護やスポーツ振興など、それぞれの地域課題に応じた支援を推進しています。
- 被災地支援募金チャリティサイトでは、dポイント・d払いを活用した寄付をお客さまから受け付け、2025年は総計約2.56億円の寄付を実施しました。また、社員募金は累計約7億5,600万円となりました。

主な2025年度実績

顧客エンゲージメント率(NPI:継続利用意向)	顧客エンゲージメント率(NPS:顧客ロイヤリティ)	キャッシュレス社会に向けた金融決済取扱高
64.7%	-29.2	17兆1,100億円

P.25 指標と目標

製品・サービスへの責任

基本的な考え方

NTTドコモは、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、誰でもあんしん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・サービスの設計・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

NTTドコモは、お客さまに常にあんしん・安全・便利に製品を使用していただけるよう、徹底した製品管理を行っています。携帯電話の安全性につ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してからお客さま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。お客さまからの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について検討の上、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NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズでは、業務上必要と判断する組織にてISO9001の認証を取得し、認証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

プロセス	作業内容
設計(仕様書の作成・メーカーへの提示)	・携帯電話の安全性にかかわる基準を作成
↓	
試作機の品質検査	・有害物質を使用していないかの確認 ・携帯電話ハードウェアの性能確認 ・携帯電話の発熱に関する確認 ・電池パックの安全性チェック
↓	
量産機の品質検査	・仕様書をもとに携帯電話の検査を実施
↓	
導入の判定	・開発段階における携帯電話の安全性・性能の最終確認
↓	
発 売	
↓	
アフターサービス	・故障受付対応、品質管理

故障受付拠点数

ドコモ拠点数
2,048拠点
(2026年7月時点)

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)**

ドコモショップでお預かりした際、対象メーカー・対象機種でデータに関する部品の故障が認められなかった場合、端末に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、保存されていたデータを救済するサービスを提供しています。

- **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)や提携する即時修理拠点にて修理を実施し、当日中その場でお客さまに修理済み端末を返却するサービスを、一部機種で提供しています。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

NTTドコモは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、更新有無について、使用中の端末をお客さまがご自身で確認し、速やかに更新していただくことが可能です。

なお、ソフトウェア更新が可能になると、Android™端末では、夜間に自動で更新を実行させることも可能です。

ソフトウェアアップデート

製品・サービスに関する情報発信とサポート

NTTドコモは、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NTTドコモのホームページなどを通じて適宜情報を発信しています。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NTT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」を一部店舗に設置しています。

NTTドコモ公式ホームページの「お客さまサポート」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かずとも、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

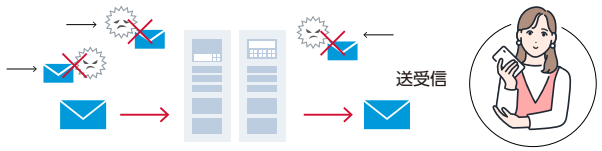
NTTドコモは、フィッシング詐欺やウイルスの脅威から守るための対策を講じています。ドコモメールにおいては、危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能(詐欺／ウイルスメール拒否設定)を無料で提供しています。また、スマートフォンを取り巻くセキュリティ脅威(ウイルスや危険サイトへのアクセス、迷惑電話)からお客さまをお守りする有料のセキュリティサービス「あんしんセキュリティ」を提供しています。あんしんセキュリティは、お客さまに合わせて対策を選択できるように、複数のプランを用意しています。

あんしんセキュリティの提供プランは下記サイトをご確認ください。

あんしんセキュリティサービスサイト

あんしんセキュリティで提供する機能の一例

詐欺／ウイルスメール拒否設定



デジタルデバイド解消に向けた取組み

NTTドコモ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、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」を開催しています。一部を除い

て無料提供、ドコモ回線契約がなくても受講可能で、地域のみなさまのデジタル格差の解消を図っています。

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5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きました。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9種類の講座を、2025年度は約5万回開催し、延べ約10万人のお客さまに受講していただきました。

「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2,048店舗(2026年7月現在)
講座数	全37講座(2026年6月現在)
受講者数累計	2100万人突破 96%のお客さまが満足(2025年度実績)

■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を提供しています。

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していただき、当サポートは2026年3月現在で約1,800万契約となっています。

*代行操作はAndroid™ OS搭載機種に限ります

あんしん遠隔サポート

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

NTTドコモは、子どもたちが安心・安全にインターネットを利用できるよう、利用環境の整備やリテラシー向上に取組んでいます。

P.81 スマホ・ネット安全教室

■フィルタリングサービスの提供

有害・不適切な情報に触れるリスク、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未然に防ぐため、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*1」に加入していただいています*2。また、「あんしんフィルター for docomo*3」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「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
*2「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるもの(2018年2月1日付け改正)
*3「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

■遠くにいても家族を見守る「イマドコサーチ」

子どもの安全確保を目的に、キッズケータイやスマートフォンなどのGPS機能を活用して、家族(保護者)が居場所を確認できる見守りサービス「イマドコサーチ」を提供しています。緊急時のブザー機能や、電源が切れた際の自動通知機能も備えています。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

■comotto 子育て応援プログラム・子育てサポート割引

0～15歳のお子さまがいるご家族におトクな特典を提供する「comotto 子育て応援プログラム」とともに、ひとり親世帯のお客さまには「子育てサポート割引*」による支援を行っています。

* 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および音声オプションの月額料金を割引します

comotto 子育て応援プログラム

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)

「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、次の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。

活動の柱

- **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
- **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、応対サービスの向上
- **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

■製品・サービス開発の推進

―ユニバーサルデザインに配慮した製品開発

ご高齢の方や障がいのある方もあんしん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。一部機種においてはスクリーンリーダー(画面読み上げソフト)で音声読み上げができるテキストデータの取扱説明書をご用意しています。

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

ドコモらくらくホン

―ハーティ割引の提供

身体障がい者手帳や療育手帳、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。

ハーティ割引

―点字請求案内書の発行

視覚に障がいのあるお客さま向けに、無料で点字請求案内書を発行しています。点字請求案内書では、月々のご請求金額やご請求内訳、料金明細などを点字でご確認いただけます。2025年度は26,747通を発行しました。

■お客さま窓口の充実

―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*」を介した申込みを受付けています。

* 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ぐサービスです。「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、(一財)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NTTドコモのホームページで提供しています。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

―ドコモショップの環境整備

ドコモショップでは、すべてのお客さまが利用しやすい環境の実現に向け、店舗のバリアフリー化を推進し、ユニバーサルデザインの考え方に基づく「ドコモ・ハーティプラザ丸の内」を開設しているほか、一部店舗への手話サポートテレビ電話の設置を行っています。

P.147 ドコモ・ハーティスタイルに基づく「お客さま窓口の充実」

■あんしん・安全で便利な使い方の普及

―ドコモ・ハーティ講座の開催

「ドコモ・ハーティ講座」は、障がいのある方を対象に、スマートフォンやタブレットの基本操作や活用方法を紹介する無料の出張型講座です。障がい者団体からの申込みを受けて開催し、障がいの種別やニーズに応じたプログラムを提供しています。2006年から開始し、2025年度までに1,122回開催、延べ13,961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・展示会への出展や、全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」も開催しています。

ドコモ・ハーティ講座のご案内
P.81 スマホ・ネット安全教室

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、新たなサービスも次々と生まれています。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、NTT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377万件に上ります。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1.4万件の改善提案も行われています。NTT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。さらには、2024年度よりお客さま理解をいっそう深化させ、お客さまを起点とする事業運営を推進し、「最高のCX(顧客体験価値)」の実現を追求していきます。

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、NTT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(顧客ロイヤリティを測る指標)
*2 LTV：Life Time Value(顧客生涯価値)

「最高のCX」実現のためのアプローチ

2024年度から取組みをスタートさせた「最高のCX」の実現は、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することが特長です。「最高のCX」実現のため、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。

最高のCX実現のためのアプローチ

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・データ活用の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。

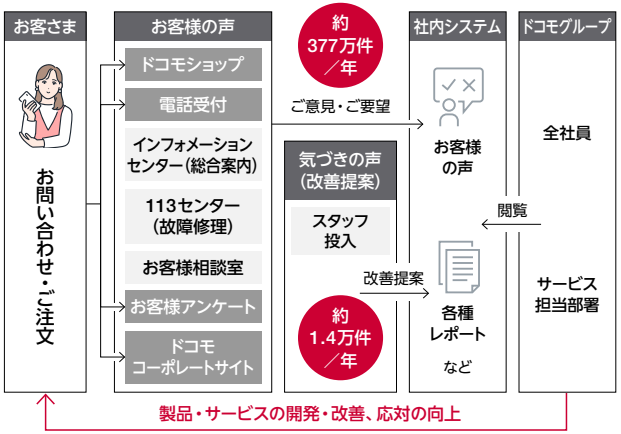
サービスの磨き込み

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。

お客さま満足度向上の実践

NTTドコモは、「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応対力の向上など、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」を、NTT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で情報発信し、常時確認できる状態にするなど、NTT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つつ、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・応対の向上



■「お客様の声」を用いたお客さま満足度の向上

NTTドコモは「お客様の声」を、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、NTTドコモコーポレートサイトの「お客さまサポート」などで収集し、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。製品やサービスへ寄せられたお客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの開発・改善、応対力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。

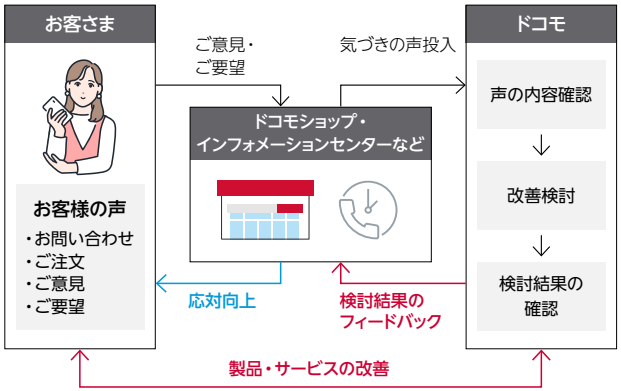
また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、NTTドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

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

NTTドコモはお客さま満足度のさらなる向上を目的に、「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、NTTドコモにかかわるすべてのスタッフ・社員がお客さま応対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1

2025年度における、お客さまとNTTドコモ社員・スタッフとのかかわりを通じて改善・提供された主な事例は以下のとおりです。

• d払いの利用履歴や明細の見やすさ改善

d払い上で、d払い・dポイント・dカードの利用履歴をまとめて確認できるようになりました。あわせて、各履歴の詳細情報を見直し、より見やすい表示に改善しました。

• ドコモMAXのDAZN以外のサービスの特典追加への要望

DAZNに加えて、NBAdocomo、dアニメストア、Leminoから特典を2つ選択できるようにしました。

• LeminoのPPV購入導線の改善

PPVの購入バナーの位置や遷移先のページの記載内容を見直し、スムーズに購入ができるように改善しました。

■お客様アンケートによる改善

NTTドコモはお客様アンケートを、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。2025年度は、年間約257万件(全国)のご回答をいただいており、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。

お客さま応対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。

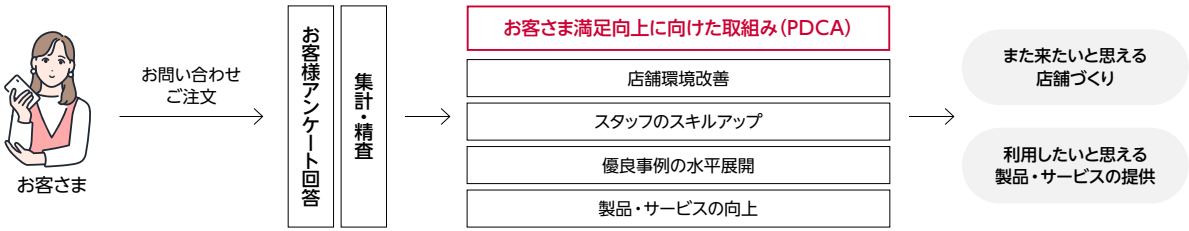
■電波状況の改善

NTTドコモは、定期的な調査やユーザー数・スループットなどの監視に加え、SNSのお客様の声やアプリ利用データを活用することで通信状況を把握し、通信品質の向上に取組んでいます。「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については、NTTドコモコーポレートサイトの「電波のお困りごと窓口」にお寄せいただき、改善につなげています。

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

電波のお困りごと窓口

お客様アンケートの流れ



■dポイントクラブアンケートを用いたNPSの向上

NTTドコモは「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1億986万名 2026年3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。

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。

P.109 顧客エンゲージメント率

■キャッシュレス社会の実現に向けた取組み

NTTドコモは、キャッシュレス社会の推進に向けて、「d払い」「iD」「dカード」などの決済サービスと「dポイント」の連携を強化しました。決済・ポイントが利用可能な全国744万か所にて、日常の買い物から公共料金の支払いまで、スマートフォンひとつで完結する利便性の高い決済体験を提供しました。また、dポイントの利用範囲拡大やdポイントクラブ会員ステージの見直しにより、ユーザーの満足度向上と利用促進を図るとともに、地域経済の活性化にも貢献しました。

今後は、さらなる加盟店の拡大や、AI・データ分析を活用したパーソナライズ施策の強化を通じて、より多様なライフスタイルに対応したキャッシュレス体験の提供をめざします。

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

■マナー対策機能・サービス

NTTドコモは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。

■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、大きな事故などを招きかねない大変危険な行為です。本人だけでなく、周囲の方も危険に巻き込むおそれがあるため、NTTドコモはサービス提供者として取組まなければならない課題と捉え、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しているほか、「あんしんフィルター for docomo」アプリによる歩行中の警告表示機能*の提供、CMやポスター、NTTドコモ公式ホームページを通じた注意喚起を行っています。また、あんしんしてスマートフォンをご利用いただけるような取組みにも尽力していきます。

*一部機種にのみ提供しています

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。

キケン！水ぬれ充電　あぶない！電池への衝撃

■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事例が多いという背景から、NTTドコモは、受付審査の強化、警察との連携、「ネットワーク利用制限」の実施などの防止対策を講じています。このほか、行政や他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

社会貢献

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

NTT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」するという考え方に賛同し取組んでいます。2025年度は、約51億円を社会貢献活動費用として支出しました。今治市林野火災やミャンマー地震災害支援に対する寄付の実施、「こどもの居場所」での体験機会提供、お客さまや地域のみなさんと一緒に実施して生物多様性保全を学ぶイベント実施、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
* 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

NTTドコモは、社員のボランティア活動を推奨しています。2025年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で10,504名の社員が活動しました。

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。2025年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で37名の社員が取得しました。

子ども応援（ドコモ未来プロジェクト）

基本的な考え方

NTTドコモは、次世代を担う子どもたちの健やかな成長と可能性の拡大が、持続可能な社会の基盤になると考えています。子ども向けサービス・取組みを「ドコモ未来プロジェクト」として統合し、子どもたちが安全な社会の中であんしんを感じ、自らの興味や才能を育みながら未来への一歩を踏み出すことを応援するためのさまざまな機会を提供しています。

ドコモ未来プロジェクト
P.76　子どもたちへの配慮

具体的な取組み

■スマホ・ネット安全教室

2004年から20年以上にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」を前身とする「スマホ・ネット安全教室」は、子どもたちの育成に主眼を置いた学校向けオンラインプログラムです。情報を活用して積極的に社会に参画していく能力を養えるよう、「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」と対象者に合わせた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していただいています。

また、ご家庭向けに「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、ご家庭で活用していただいています。

スマホ・ネット安全教室*
2004年7月から22年間の累計（2026年3月末現在）
約110,700回／約1,730万名
* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

■ドコモグループ社員による「こどもの居場所」での体験プログラム

2025年5月より、全国のこども食堂や児童館、地域のイベントなど「こどもの居場所」へドコモグループ社員が直接出向き、ドコモならではの体験プログラムを実施しています。

2025年度実績
37拠点で258回開催
延べ1,721名参加

実施コンテンツ一覧

デジタルアート	プログラミング	AR体験
タブレットを活用したおえかき体験	段ボールを活用した工作とプログラミングの体験	タブレットで立体的な世界を楽しむAR体験
AI絵本・ぬりえ	**スマホ分解**	**災害対策ミッションゲーム**
プロンプトを入力して、自分だけのオリジナル絵本やぬりえを作る体験	使用しなくなったスマートフォンを分解し資源循環について学ぶ体験	災害時のつながる大切さをゲーム・クイズ・動画を通して学べる体験
カードゲーム	**お金の使い方**	
遊びながら学べる通信に関する神経衰弱カードゲーム	ワークショップを通じて計画的なお金の使い方を学ぶ体験	

■環境フィールドワーク

NTTドコモは、自然と共生する未来の実現に貢献するべく、森林をはじめとするフィールドでの体験を通して、子どもたちやその家族に自然とのかかわりについて学んでいただく参加型イベント「環境フィールドワーク」を開催しています。2025年度は、これまで実施してきた八王子上川の里での山あそび体験やドコモ君津の森での植樹体験に加え、新たに富良野市でも森や木に親しむイベントを開催しました。

■キャリア教室企業訪問

NTTドコモは、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れを行っています。訪れた生徒には、ショールームでの先進技術の見学やネットワークオペレーションセンターでの24時間365日通信を守る取組みの見学を通して、ICTが実現する未来の社会について、仕事や企業の社会的役割を学び、知ってもらうことで、自身のキャリア観を育てる機会を提供しています。

■創作絵画コンクール「第24回ドコモ未来ミュージアム」

NTTドコモは2002年から未来を担う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。

24回目の開催となった2025年度は、絵画部門およびデジタル絵画部門に総計63,815作品の応募があり、累計応募作品数は226万点を超えました。NTT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。

「オムライスのうえでピクニック」
第24回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 小学校1～2年生の部
受賞作品

「ぼくたちの夏休み旅行」
第24回 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

ドコモ未来ミュージアム

■ドコモ未来ラボ

NTTドコモは、2023年から、「はじめてだって楽しめる！」をコンセプトに、3歳から中学生を対象としたプログラミングコンテスト「ドコモ未来ラボ」を開催しています。

テーマは「未来の新発明」。子どもたちが自由に未来を想像し、自分のアイデアをプログラミングで表現し、形にする力を育むことをめざしています。2025年度は、2,364作品の応募があり、グランプリ1点を含む計39作品が入賞しました。

ドコモ未来ラボ

■ドコモ未来フィールド

NTTドコモは、未来を担う子どもたちの夢を応援するため、2023年6月より「ドコモ未来フィールド」を実施しています。「プロのセカイ」に触れる体験を提供することで、子どもたちが自身の夢や将来について考えるきっかけを創出する取組みです。

2025年度は、スポーツ、文化、エンターテインメントな

ど多様な分野で展開し、Jリーグクラブとの連携をはじめ、全国各地で約30企画の“プロ”に触れる体験機会を提供しました。協賛先や地域と連携することで、子どもたちが普段は触れることのできないプロの現場を体験し、多くの学びや気づきを得る機会となっています。

NTTドコモは今後も、本取組みを通じて子どもたちが夢や目標を見つけるきっかけを提供していきます。

ドコモ未来フィールド

■ドコモショップでのこども向け講座

NTTドコモは、全国のドコモショップにおいて、子どもたちが楽しくワクワクする体験を提供する体験型プログラムを実施しています。デジタルアート講座やあんしん・安全講座、プログラミング教室、お仕事チャレンジ講座などを通じて、デジタル技術に親しみながら創造力や好奇心を育みます。子どもたちが新たな「好き」や興味と出会い、自ら学び挑戦するきっかけを創出するとともに、将来の可能性を広げることをめざしています。2025年度は、2万回開講し、参加者3.2万人でした。

※プログラミング教室、お仕事チャレンジ講座は、2026年9月末までの提供

お子さま向け講座

地域応援（ドコモ地元応援プロジェクト）

基本的な考え方

NTTドコモは、主業である通信事業にとどまらず、地域社会が抱える多様な課題に向き合い、解決する活動を行っています。地域への一人ひとりの想いを起点に、テクノロジーと人の力で人と人、地域と未来を“つなぐ”ことをめざしています。お客さま、地域の関係者、社員が協働し、地域課題に寄り添い、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現をめざす地域を応援する取組みを全国で推進しています。

ドコモ 地元応援プロジェクト

具体的な取組み

■おだわら応援プロジェクト（将来につながる体験機会提供）

2024年より開始した地域のみなさまとともに地域課題解決に取組む「おだわら応援プロジェクト」では、2025年8月、大阪・関西万博および西日本オペレーションセンター招待事業を実施しました。小田原市の児童養護施設の高校生をご招待し、初日はNTTパビリオンや各国パビリオンの見学を通じて最先端の技術や世界の広がりに触れ、2日目は西日本オペレーションセンターで暮らしを支える通信の仕組みを学びました。参加した高校生からは「電波が波のように伝わっていることに驚いた」「人の仕事・努力があって成り立つものだと痛感した」との声が寄せられ、後日「参加してとても楽しくて、思い出の1ページに残った」との感謝の手紙も届きました。先生方からも、普段なかなかできない体験ができたと感謝の言葉を頂戴しています。

また、小田原市内では子どもから高齢者までが最新のデジタル技術に触れる体験イベントを開催しました。夏休みの職業体験プログラムへの出展や、地域のこども食堂でのデジタルアート・VRによるバーチャル万博体験、地域団体主催の交流会でのタブレット体験、さらにカードゲームや防災クイズのイベントなど、多彩なプログラムを地域のみなさまと連携してお届けしました。世代を超えて楽しみながら学べる場が生まれ、親子や地域の人々の交流が広がるきっかけにもなりました。今後も地域とともに支援の輪を広げていきます。

■地域課題への共創の取組み（地域応援募金）

地域社会が抱える多様な課題に向き合い、地域住民と一緒に募金によって応援する取組みを拡大しています。大阪府ではこどもたちの安心できる居場所と未来を地域で育てるこども食堂応援募金、福岡県では度重なる災害を乗り越え、350年受け継がれてきた小石原焼・髙取焼の火を絶やさぬよう文化をつなぐ応援募金、佐賀県ではスポーツ振興（スポーツのチカラ）を活かした人づくり、地域づくりを応援する募金を開始しています。今後も地域への一人ひとりの想いをつなぎ、お客さま、地域の関係者と連携した取組みを推進していきます。

■NPOとの連携

dポイントクラブの社会貢献活動「#つながるdポイント」において、こども食堂を支援し、お客さまと一緒に社会課題へ取組む活動を実施しています。エントリーしていただいたお客さまの「dポイントクラブ」の会員ランクに応じて応援食事相当数を決定し、認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえを通じて、NTTドコモから全国のこども食堂に寄付を実施しています。2025年度は春と夏の2回実施、累

計173団体(寄付金額：2,300万円)を支援しました。

また、認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえとの協働でこども食堂への物品寄付や体験機会提供を実施しました。子どもたちが楽しみながらNTTドコモの通信を学べる技術神経衰弱カードゲームや遊びながらプログラミングを学べる体験キットを提供、社員が参画した体験会も実施しました。2025年度は合計100団体へ物品寄付(寄付合計：99.9万円)を実施しました。今後もNPOと連携し、新たな価値創出と持続可能な地域社会の実現をめざす地域を応援する取組みを推進していきます。

NTTドコモの被災地支援

被災地支援募金の実施

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付け、多くの方に寄付していただける仕組みを設けています。2025年度は6件の募金受付(火災災害支援3件、大雨災害支援2件、地震災害支援1件)を実施しました。令和7年今治市林野火災支援募金や令和7年11月大分県大規模火災支援募金では、愛媛県今治市や大分県大分市に被災地域の復興・生活支援のために寄付を行いました。2025年ミャンマー地震支援募金を実施し、現地での救援・復興支援活動に活用していただきました。

被災地支援募金実績(2025年度寄付実施)

被災地支援募金名	募金総額	件数
令和7年大船渡大規模火災支援募金	91,703,689円	137,724件
令和7年今治市林野火災支援募金	32,798,522円	92,609件
2025年ミャンマー地震支援募金	27,840,288円	60,472件
令和7年8月九州大雨災害支援募金	40,478,729円	84,925件
令和7年9月静岡県台風15号災害支援募金	13,013,907円	31,777件
令和7年11月大分県大規模火災支援募金	49,969,430円	91,233件
2025年総計	255,804,565円	498,740件

■能登半島への支援

2024年から開始したお客さまのdポイントやd払いで応援できる「令和6年能登半島地震・豪雨災害復興支援募金」で集まった寄付金をお見舞金(義援金)・支援金として石川県を通じて直接被災したみなさまへ渡され、生活再建に役立てていただきました(寄付総額274万円)。

ドコモ能登復興応援プロジェクト

社員と一体となった取組み

■社員募金による全国の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寄付先団体を選択して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、NTT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。2025年度はNTTドコモグループ社員約939名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億5,600万円を寄付しました(2026年3月末現在)。

2025年度より被災地支援募金と連動し、社員が寄付できる災害指定枠を新設しました。これにより、お客さまからの寄付と社員からの寄付をとりまとめ、被災自治体へ贈呈する仕組みを構築し、企業として被災地支援の取組みを強化しました。また、社員の社会課題に対する意識醸成を目的として、寄付先団体の活動内容や社会課題について理解を深めるセミナーや体験会を実施しています。これらの取組みを全社的に推進することで、参加者数および募金額の増加につながるとともに、社員の社会課題に対する当事者意識の醸成にも寄与しています。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

NTTドコモグループは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。MCFは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(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。

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

MCFの支援事業

支援事業	開始時期	支援内容	2025年度実績	累計
ドコモ・モバイル・サイエンス賞	2002年	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に、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	優秀賞3件 賞金総額：1,800万円	総授賞件数81件(優秀賞61件、奨励賞19件、特別賞1件) 賞金総額：4億9,000万円
ドコモ奨学金事業(社会的養護出身者)	2018年	児童養護施設や里親のもと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に、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実施 ・支給額：年額60万円 ・支給期間：大学、短期大学、専門学校の正規の最短修業年限(1～4年)	9期生16名 奨学金年間支給総額(5期生～8期生43名)：2,700万円	延べ104名 支給総額：約1億5,700万円
ドコモ市民活動団体助成事業	2003年	「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」「生物多様性の保全を推進する活動」「30by30目標達成に貢献する活動」の4分野に取組む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 ※助成金額・助成期間は活動テーマにより異なる	助成団体46団体(子ども:32団体・生物多様性:10団体・30by30:4団体) 助成総額：4,600万円	累計1,210団体 助成総額：約7億3,100万円

安心・安全でレジリエントな社会の実現

Building a Safe and Resilient Society

88 ネットワークサービスの提供

91 NTTドコモの災害対策

96 電波の安全性

97 情報セキュリティ・プライバシー保護

103 AIへの対応

マテリアリティ

安心・安全でレジリエントな社会の実現

めざすゴール　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、お客さまの安心・安全で快適なコミュニケーションを提供します。

サステナビリティ課題

- 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

リスク

ネットワークの高度化・サービスの安定供給への対応遅れ、激甚化・頻発化する自然災害により、安心・安全なサービス提供の障害となる場合があります。またサイバー攻撃、情報流出、金融・決済サービスの不正取引などの情報セキュリティの脅威は、信頼低下につながる可能性があります。

戦略

NTTドコモグループは、24時間365日つながるためのネットワークの安定供給や高度化、電波の安全性への配慮、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組んでいます。

機会

技術動向、顧客ニーズ、市場動向、自然災害リスクの増大、DX化の進展を背景に、ネットワークの強靭化や迅速な復旧対応、情報セキュリティの確保を強化することで、お客さまの生活基盤を支え、顧客満足度やブランドイメージの向上につなげていきます。

2025年度の取組み

- 通信サービスの品質向上として、5G基地局を2026年3月末までに約5.9万局（4G周波数＋Sub6＋ミリ波）整備しました。またAIを活用した通信品質指標「CNX指数」を導入し、全国約8,000万人規模のデータを日々分析することで体感品質の向上をめざしています。
- 2025年度の電波状況の問い合わせは11.2万件で、基地局の増設に加え、屋内エリアに「ドコモレピータ」「フェムトセル」を導入し、改善を図っています。
- 「ネットワーク保守業務向けAIエージェントシステム」の商用利用を2026年2月に開始し、故障原因の特定や対処方法の提示を通じて、復旧時間の短縮とトラブルの未然防止を実現。通信サービスの安定提供を支えるレジリエンスの強化につなげています。
- 災害時の通信確保に向け、通信事業者間の連携を強化し、「つなぐ×かえる」プロジェクトによる支援情報の共有に加え、非常時の代替通信手段として「JAPANローミング™」を開始しました。
- セキュリティ人材の中級・上級認定者を2025年度に1,991名まで拡大し、セキュリティ人材の育成・強化を進めました。
- 「ドコモグループAIリスクマネジメントガイドライン」を制定するとともに、ガイドラインに沿った運用を実施し、安全かつ適切なAI活用を推進しています。

主な2025年度実績

重大事故発生件数	生活基盤システム事故発生件数	サイバー攻撃に伴う重大なインシデント発生件数	重大な情報漏洩件数
1件	0件	0件	0件

P.25 指標と目標

ネットワークサービスの提供

基本的な考え方

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

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

NTTドコモが提供するネットワークの全体像

NTTドコモは通信ネットワークを、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しています。

サービスエリアの拡大

NTTドコモは「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」で人口カバー率が約100%に到達しています。

■基地局の整備

NTTドコモは通話・通信品質のさらなる向上とサービスエリアの拡大をめざし、基地局の整備を精力的に進めています。第5世代移動通信方式（5G）の基地局については、2020年3月25日に商用サービスの提供を開始しました。5G基地局は2026年3月末までに約5.9万局（4G周波数＋Sub6＋ミリ波）を整備し、いっそうの通信環境の充実に取組んでいます。

通信サービス品質向上を最重要課題の一つとし、2024年度は高速・大容量通信が可能なSub6基地局数を前年度比1.2倍に増強しました。東京ビッグサイトやベルーナドーム、鈴鹿サーキットといった大規模施設に加え、全国の主要都市中心部や鉄道動線においても設備容量・基地局数を強化し、すべての通信改善目標を達成しました。

ドコモの通信改善 取組み宣言　2025年度

■基地局建設時の姿勢

基地局の新設の際、近隣の方々のなかには電波に対して不安を感じる方や、基地局の建設に関して違和感を覚える方もいらっしゃいます。NTTドコモは、関連法令に規定がある場合はそれに則り、ない場合は社内規程で定めた範囲で地域住民のみなさまに向けて事前の説明会や公聴会を開催しています。そして住民のみなさま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、施工の際には住民のみなさまの安心・安全を最優先して工事を行っています。そして、地域の緊急通信体制の向上なども実現しつつ、社会インフラとしての役割を果たしていきます。

■電波状況の調査・改善活動

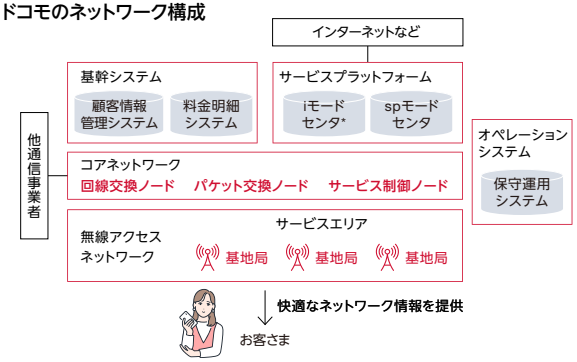
NTTドコモは通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声をいただいています。2025年度には、約11.2万件のお問い合わせをいただきました。

お客さまからのご意見に誠実に応えるため、お客さまからのご意見の他、トラヒックデータ、アプリデータ、AIによる体感品質推定などを組み合わせ、総合的に通信品質の把握、評価を行っています。

それらの取組みにより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。

なお、ご希望のお客さまには電波状況に応じて改善策を提案しています。具体的には、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」を用いて屋内エリアの電波状況の改善を図っています。

ドコモのネットワーク構成



* 2026年3月31日をもってサービスは終了しました

■通信の体感品質の改善

ドコモはAIを活用し「お客さまの体感」を基準とした新たな通信品質指標である「CNX指数」を導入しています。基地局設備の正常性だけでは把握できない通信の使い心地を数値化し、見えない通信ストレスを可視化することで、迅速な品質改善につなげています。全国約8,000万人規模のデータを日々分析し、お客さま一人ひとりの体感に寄り添った品質向上を実現し、QoE（体感品質）の継続的な向上をめざしています。

■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。NTTドコモは想定される通信の突発的な集中に備え、さまざまな対策を講じています。また、お客さまのご利用状況を踏まえたネットワークの設備容量拡大についても計画的に行っています。

対策例	内容
花火大会やコンサートなどのイベント	• 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
EXPO2025 大阪・関西万博	• キャリア4社共同のシェアリング基地局により限られた設置スペースで通信容量を最大化 • スマートポールを活用した人が集中する場所のピンポイント対策や、ガラスアンテナを導入し、景観を損なわずに通信エリアを拡大 • 開幕後の混雑対策として臨時基地局車の追加設置による対策、エリアチューニングによるトラヒック分散を実施 • 会場までの動線や周辺エリアについても設備増強し通信容量を確保

■過疎地、遠隔地におけるエリア整備

NTTドコモは、過疎地や山間部、離島などにおいても、誰もが安心して利用できる通信環境の整備を進めています。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。対策を講じることで、登山中のけがや遭難時の救助要請を可能にしており、命が救われた事例も多くなっています。

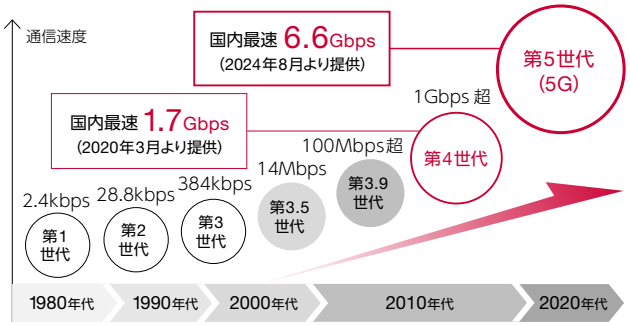
対策例	内容
富士山の山開き期間	• 山頂などに臨時の基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供
地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道	• 登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置
新幹線のトンネル内での携帯電話利用	• 国内新幹線全トンネルエリアでの携帯電話サービスを提供

■海外でのご利用

NTTドコモは、海外でも安心・快適に通信サービスをご利用いただけるよう国際ローミングサービス「WORLD WING」を提供しています。5Gネットワークによる高速データ通信や、VoLTEによる高音質通話の利用可能国・地域の拡大も進めており、NTTドコモでご契約の携帯電話は2026年6月末現在で、200以上の国・地域で使用可能です。

高速・大容量の実現

NTTドコモは移動通信システムの世代を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、より快適な通信を実現するための取組みに注力してきました。



※ 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™	56Mbps～351Mbps	10Mbps～32Mbps
iOS	75Mbps～373Mbps	10Mbps～31Mbps

※「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2026年1月～3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

NTTドコモはLTEAdvancedを使用した通信サービス「PREMIUM 4G」を提供しています。最大受信速度は「キャリアアグリゲーション」や「256QAM4×4MIMO」などの高速化技術を導入し、2020年3月、1.7Gbpsに達しています。

また、お客さまのトラヒック量を分析し、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

NTTドコモは2020年3月に5Gの商用サービスを開始しました。本サービスでは、5G専用の広帯域な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・大容量な通信を提供しています。さらに「低遅延」「多数端末接続」といった5G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て、今後もさらなる高速化を実現し、通信における世界のイノベーションをけん引していきます。

■SA（Standalone）方式による 5G通信サービスの提供

NTT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）を導入した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月にはNTTドコモの5G対応料金プランを契約中の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」により可能となるネットワークスライシング*2の導入に先駆け、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。
*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

通信速度のさらなる高速化

5Gの商用サービス化を受け、NTTドコモは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の実現に向け、5Gが可能にする高速大容量、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）をめざしているほか、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に寄与する超低消費電力の開発など、新たな領域への挑戦も行っています。

安定したネットワークの提供

NTTドコモは、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

NTTドコモは東京・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、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といった全国の通信状況を24時間365日体制で監視し、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・分析し、異変の疑いを察知した際は故障前兆か否かを解析して事前に対処しています。また複雑化するネットワーク故障に対応するため、世界最大級規模のデータを用いた「ネットワーク保守業務向けAIエージェントシステム」を開発し、2026年2月に商用利用を開始しました。100万台以上の装置データを統合し、熟練エンジニアの経験知をAIに反映することで、故障原因の特定や対処方法の提示を可能としています。これにより、復旧時間の短縮やトラブルの未然防止を実現し、通信サービスの安定提供を支えるレジリエンスの強化につなげています。

オペレーターに異常が知らされた際には、遠隔操作で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、お客様サービスへの支障を防ぐため速やかに対処しています。また、トラブルの原因を究明し、設備の物理的な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て、迅速にネットワーク設備を交換・修理しています。

なお、電気通信事業法に則り、電気通信サービスの事故件数を、サステナビリティに関する指標として管理しています。

電気通信サービスの重大事故発生件数

（件）

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
1	3	4	1	1

対象範囲：ドコモ・ドコモビジネス

NTT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。NTT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。

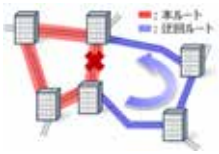
東日本大震災の教訓から「新たな災害対策」を策定し、2012年2月末までに対策を完了しています。また、2018年には多発する自然災害への対策強化のために、2年間にわたる200億円規模の追加対策を発表、対応しました。今後も予見される多様な自然災害に対応するために、さらなる災害対策に取組んでいきます。

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・発動発電機 など

災害対策の取組み

発災時の事象など	災害対策の取組み
サービス中断による重要通信の確保への支障	**大ゾーン基地局(激甚災害に備えた非常用基地局)** 全国105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
長時間停電によるバッテリーの枯渇	**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
地震・豪雨による伝送路断(光ファイバなど)	**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ドコモグループは「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。

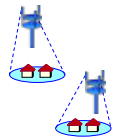
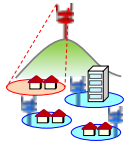
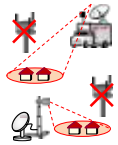
災害時の社内態勢

規模	社内態勢	発令者	過去の災害 及び 目安
大	第一非常態勢	社長	・東日本大震災
	第二非常態勢	副社長	・令和6年 能登半島地震 ・平成30年 台風21号 北海道胆振東部地震（複合災害）
	第三非常態勢	NW本部長	・令和2年 台風10号 ・令和元年 台風15号 ・南海トラフ地震臨時情報「巨大地震注意」 ・北海道・三陸沖後発地震注意情報
小 災害発生前	情報連絡態勢	災害対策室長	・台風の接近や、影響の少ない地震 等 ・災害等の発生が予測される場合 等

状況に応じた災害対策基地局の活用

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

ドコモの災害対策基地局

	移動基地局車可搬型基地局	中ゾーン基地局	大ゾーン基地局
ポイント	多様な自然災害に対応 スポット的なエリア救済を目的とした、移動式の基地局（車両、可搬）	多様な自然災害に対応 既存基地局の基盤を強化し、災害時に周辺をカバーすることが可能な基地局	激甚災害専用 周辺局のほとんどが中断となる場合に限り、広域をカバーする
利用イメージ	通常時	通常時 運用	通常時 停止
			
	↓	↓	↓
	災害時	災害時 運用（エリア拡大）	災害時 運用
			
エリアの広さ（半径）	小 （～1km程度）	小 （1km程度） 中 （3～5km程度）	大 （7km程度）
災害時運用	移動・設置の時間が必要	遠隔で即時運用が可能	遠隔で即時運用が可能

■大ゾーン基地局

大ゾーン基地局は、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。NTTドコモは2011年度以降、全国に105か所の大ゾーン基地局を設置しています。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図り、釧路市内で広範囲の通信回復に貢献しました。

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

中ゾーン基地局は、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には、遠隔操作で通信エリアを拡大し、周辺エリアをカバーできる基地局です。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、NTTドコモは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、関係機関との連携強化を図っています。

2024年の元日に発生した能登半島地震では、NTT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ついては、陸路が閉ざされた地域の復旧に向けて、自衛隊にご協力いただき、海路でのアプローチを実施しました。

ドローン中継局の運用により、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

被災地における通信の確保

■Starlinkの導入

NTTドコモは2024年1月1日の能登半島地震を契機に、基地局のバックホールとしてStarlinkを導入しました。地震などで基地局向けの光回線が切断しても、Starlink衛星を活用して上空から基地局への臨時回線を確保できるため、災害時に有効です。Starlinkは高度約550kmの低軌道に位置しており、従来の静止軌道衛星に比べ地球からの距離が短いため、低遅延で高速な通信が可能です。2024年5月の総合防災訓練で実用化し、その後は2024年8～9月の台風10号や奥能登豪雨、2025年2～3月の大船渡の山火事など、複数の災害で活用しています。

Starlinkで変わる災害対策　迅速な復旧で被災地をつなげる

■docomo Starlink Direct

「docomo Starlink Direct」は、「いつでも、どこでもつながる」ネットワークの実現に向けて、SpaceX社が提供する衛星通信サービス「Starlink Mobile」を活用した、衛星とスマートフォンの直接通信サービスです。

本サービスは、山間部や離島、海上などこれまで通信提供が困難だったエリアや、災害により地上通信設備が被災したエリアにおいて、テキストメッセージの送受信や対応アプリでのデータ通信、緊急地震速報の受信を可能にすることで、非常時における通信手段の確保に貢献します。

■JAPANローミング™

「JAPANローミング™」は、非常時における通信手段の確保のため、国内の携帯電話事業者*が共同で取組むサービスです。

ご契約中の携帯電話事業者のネットワークが災害などでご利用できなくなった場合に、ほかの携帯電話事業者のネットワークに切り替えることで、通信が可能になります。

* KDDI株式会社／沖縄セルラー電話株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、株式会社NTTドコモをさします。

JAPANローミングの仕組み

■つなぐ×かえるプロジェクト

「つなぐ×かえるプロジェクト」は、国内の通信事業者各社が協力して、社会貢献をめざすプロジェクトで、2020年9月にNTTとKDDIが主体となってスタートしました、2024年12月にはソフトバンクおよび楽天モバイルも参画して枠組みを強化しています。その中でも災害対策においては大規模災害時の通信インフラをいち早く復旧し、被災地支援を迅速に実施していきます。

つなぐ×かえるプロジェクト

―通信事業者間の協力体制

大規模災害発生時、各通信事業者は避難所への通信サービスの提供などを通して被災地を支援していますが、これまでは各社が個別に支援活動を行うことで、支援の重複や地域的な偏りが発生することがありました。それらを解消し、被災地の通信ネットワークの早期復旧を行うため、「つなぐ×かえるプロジェクト」の一環として、2025年7月より通信業者8社*で「通信業者間の被災地支援に関する情報連携」を開始しました。この情報連携により、各社が協力し、被災地のみなさまに通信サービスの提供をはじめとした支援を速やかに実施していきます。

今後は情報連携に加えて、避難所支援に関する分担を図るなど、通信事業者間の協力体制をさらに強化することで、被災地における避難所への支援を広域かつ速やかに行い、持続可能な社会の実現にさらに寄与することをめざします。

* NTTグループ(NTT株式会社、NTT東日本株式会社、NTT西日本株式会社、株式会社NTTドコモ、NTTドコモビジネス株式会社)、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社の8社

支援・取組み内容

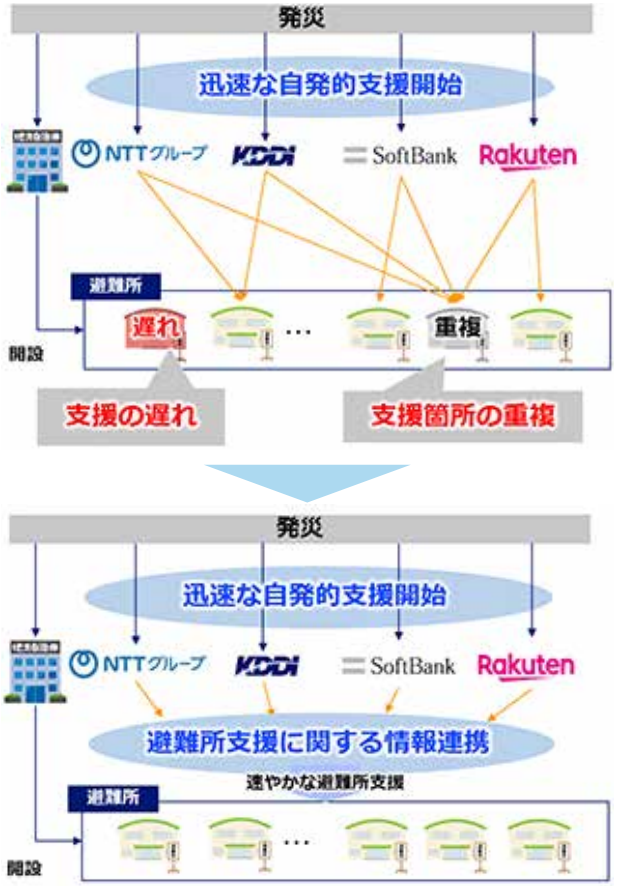
支援内容

- 通信サービス(無料Wi-Fiサービスなど)
- 充電サービス
- 問い合わせ先の掲示など

取組み内容

- 支援する避難所の情報共有(通信サービスおよび充電サービスの提供状況など)
- 各通信事業者のサービスに関する問い合わせ先の掲示
- 各自治体、各通信事業者が実施する防災訓練、防災イベントでの各社の情報連携による取組みの展示

各社の連携による速やかな避難所支援のイメージ



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、サービスエリアが30%まで落ち込みました。NTTドコモは、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、船上基地局の運用や関係機関との連携にも取組んだ結果、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、オンライン再診、動画サービスの支援はNTTドコモとしてはじめての試みです。

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 ・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

NTTドコモグループは、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」に則り、平時の防災対策および災害発生時の対処活動に努めています。災害時には行政機関などと連携し、自治体への携帯電話の貸し出しをはじめとした「重要通信の確保」に関する対応を図っています。

防災業務計画

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「災害用伝言板」を提供しています。いざというときにスムーズにご利用いただけるよう、毎月1日と15日に体験サービスを実施しています。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）

「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

NTTドコモは携帯電話基地局ならびに端末を、電波法令を順守して運用・提供しており、発射される電波の強さは電波防護指針の基準値以下です。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NTT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整合した「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年および2024年には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。NTT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が発する電波の強さは基準値以下です。さらに、NTTドコモの各携帯電話端末について、安心してご利用いただけるよう、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NTTドコモのホームページ上で開示しています。

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

NTTドコモは、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「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。総務省も電波の安全性に関する研究を継続的に実施しています。

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。NTT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

NTTドコモは、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。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、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NTT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、利用者のみなさまがより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場合がある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。当社においても、同ガイドラインに対応した注意を携帯電話端末の取扱説明書やNTTドコモのホームページで案内するなど、利用者が携帯電話を使用する際の注意点を十分認識できるよう取組んでいます。

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

NTTドコモでは、情報セキュリティの強化／情報管理の徹底を重要な経営課題として取組んでおり、お客さまに安心してNTT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」と「プライバシーポリシー」を宣言し、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、重大なインシデント発生件数ゼロをめざしています。

なお、情報セキュリティポリシーで対象としている情報管理資産は、企業活動において入手および知り得た情報、ならびにNTTドコモ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）

（件）

指標	目標	2023年度	2024年度	2025年度
サイバー攻撃に伴う重大なインシデント発生件数*	0	0	0	0
重大な情報漏えい件数	0	0	0	0

*2023年からKPI指標に追加

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

■NTTドコモ情報管理体制

NTT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、「最高情報セキュリティ責任者（CISO）」と「個人情報保護管理者」「特定利用者情報統括管理者」を兼任する代表取締役副社長を委員長としたセキュリティマネジメント委員会を設置し、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。セキュリティマネジメント委員会は年2回開催し、主に次の3つに対応する役割を担っています。

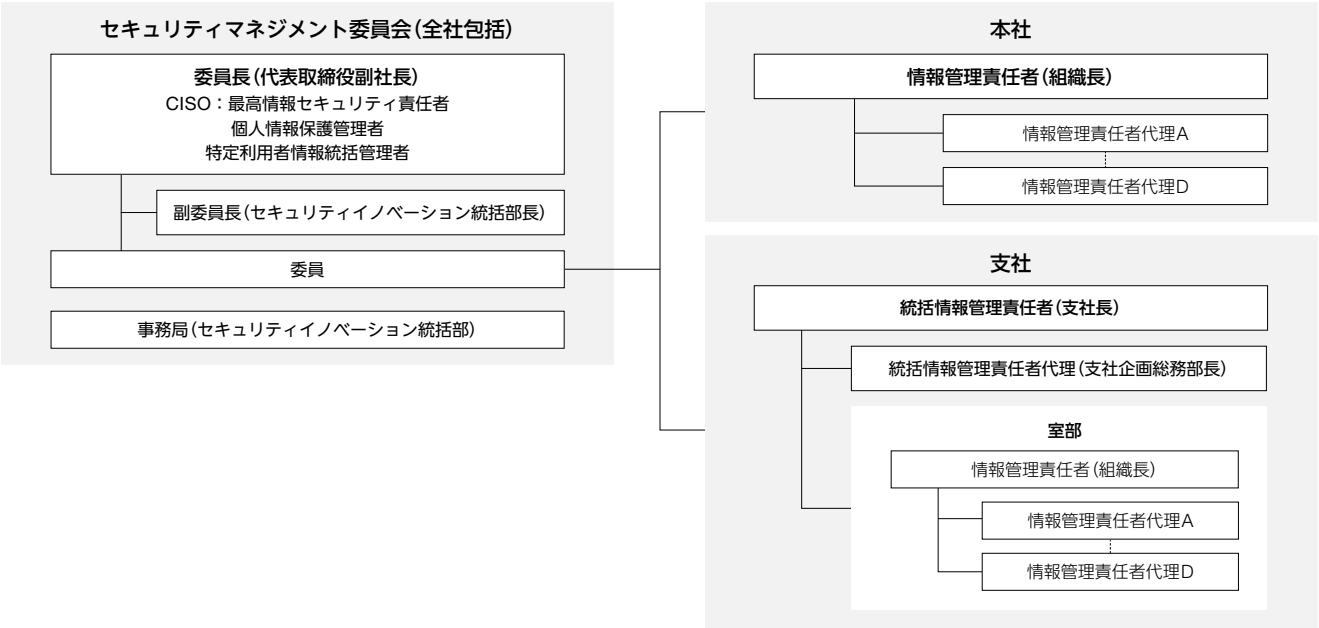
(1) 情報管理理念や情報管理規程などの決定・改定・その通達

(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、対応します。

情報管理体制図（ドコモ）



（2026年7月現在）

■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、NTTドコモ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。

なお、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、漏えいしたまたは漏えいしようとした場合は、社内規程により懲戒処分の対象としています。

■グループ会社における情報セキュリティガバナンス

グループ会社における情報管理の徹底／インシデントの未然防止を図るため、NTTドコモ情報管理規程に基づく「ドコモグループセキュリティ対策マニュアル」を制定し、グループ各社は適正なセキュリティ管理に必要な体制を構築し、ルール順守を実現しています。

さらに、NTTドコモの情報セキュリティ部にはグループ会社を統括する部署を設置し、グループ各社における情報セキュリティ業務運営のモニタリング・セキュリティ教育および訓練の実施・サイバー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・インシデント発生時の対応連携などを行っています。

また、グループ会社の中でもNTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズ、NTTドコモ・グローバルとは各社CISOによるNTTドコモグループCISO会議を設置し、情報セキュリティ戦略・重要な施策の方針決定を行っています。それらの決定に基づき、情報セキュリティ対策・セキュリティ人材強化を一体的に運営しています。

情報セキュリティ対策

■情報セキュリティリスク管理

NTTドコモグループおよびNTTグループで発生したインシデントや、最新のサイバー攻撃動向や世界情勢・法制度整備状況・技術動向などを踏まえて情報セキュリティリスクを抽出し、評価分析および対策対応を行っています。

■システムセキュリティ対策

NTTドコモグループのシステムは、米国国立標準技術研究所（NIST）が発行するSP800-37のリスクマネジメントフレームワークなどをベースとして、約200項目のセキュリティ対策を実施することを求められており、開発時のセキュリティ審査・脆弱性診断などを実施しています。

NTTドコモにおいては個人情報などの重要な情報を扱うシステムについて、顧客情報検索時のルール厳格化、システム利用に対する多要素認証の導入、情報システム端末・通信路の暗号化、不正持ち出し監視といった対策を必須化しています。

—ソフトウェア脆弱性の撲滅

外部からの攻撃の足掛かりとなる大きな要因としてソフトウェアの脆弱性があげられます。その対策としてシステムは稼働前の脆弱性診断をパスすることを必須化しており、稼働後も定期的に脆弱性診断を実施しています。

新たに危険度が高いソフトウェアの脆弱性が発見された場合は、速やかに必要な対策を実施し、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、被害最小化を図っています。

—パブリック・クラウド利用におけるセキュリティ対策

自由度が高いIaaS/PaaSの設定不備や管理者IDの漏えいなどによる攻撃の対策として、管理者アカウント払出の一元化と、クラウド環境ごとに定められたセキュリティポリシーを常時監視して維持することを必須化しています。

セキュリティポリシーに違反した場合はアラート発生後、速やかな対処を義務化しています。

—高度化するDDoS攻撃への対応

DDoS攻撃はインターネットを利用する以上不可避で、攻撃手法の高度化が著しい脅威です。NTTドコモではこれまでに受けたDDoS攻撃から、同様な攻撃に対する対策を講じて被害抑止に努めています。

攻撃を検知した際には、グループ各社間で攻撃手法などの情報を共有し、各システムの監視を強化し攻撃に対応します。攻撃の規模によっては、事後の詳細な分析結果も含めてNTTグループ内での情報共有、また業界他社やセキュリティベンダとの情報連携を行います。

■サービス不正利用の抑止

被害が拡大しているフィッシング詐欺をはじめ、個人向けサービスを狙った攻撃は年々高度化・増加しており、NTTドコモではCISO配下に「不正アクセス対策委員会」を設置し、不正アクセス被害に遭う前の予見・予防、被害発生状況のモニタリング、また被害にあった後の迅速なインシデントレスポンスを総合的に強化しています。

また、新たにサービスを提供する際には、各サービスの特性を踏まえてアカウント乗っ取りによる不正利用・情報漏えいなどのセキュリティリスクを抽出し、対策が講じられているか審査しています。

■セキュリティ監視

セキュリティ監視の専門組織であるSOC(Security Operation Center)を設置し、サイバー攻撃やサービスの不正利用の兆候を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。

■パートナー企業などに対する情報セキュリティの取組み

NTTドコモ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います。パートナー企業との情報の連携・共有が増加することから、パートナー企業に対しても、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。なお、個人情報を共有する場合は、お客さまの同意を得た上で提供しています。

―個人情報を取扱う委託先企業の選定基準

事業を運営していくなかで個人情報を扱う業務を外部にお願いすることがあります。当社はこれらの委託先企業においても当社と同水準の情報管理措置を実現すべきと考え、NTTドコモが定める会社選定基準を満たした企業とのみ契約を締結しています。本基準は、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)や個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)なども参考に策定しています。

契約時には安全管理措置・秘密保持・再委託の条件・その他の個人情報の取扱いに関する事項について適正に定め、また契約期間中は現地訪問などによる実際のセキュリティ対策実施状況のチェックやルール順守状況のモニタリングを行い、万一、監督ならびに体制・業務運用が不適切だった場合には是正措置を徹底しています。

―ドコモショップにおけるセキュリティ意識向上と情報管理の徹底

販売代理店であるドコモショップに対しても、情報セキュリティに特化した研修をスタッフ全員に年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」を四半期毎に発行し、啓発活動を行っています。

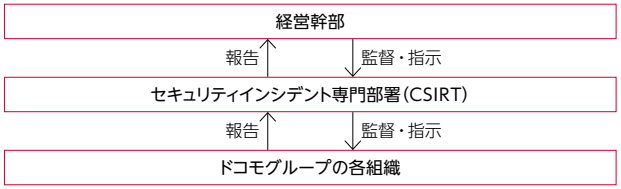
また、販売現場ではお客さまの情報をお預かりすることも多く、情報漏えいのリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて各支社の情報管理担当が徹底した業務監査を3か月に1回実施し、情報管理が適切に行われているかを確認しています。

■セキュリティインシデントの対応

NTTドコモグループではインシデント発生時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、重大なインシデント発生時には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。

平時には、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。

セキュリティインシデント対応体制図



―外部連携

NTTドコモは、一般社団法人日本シーサート協議会、Forum of Incident Response and Security Teams、一般社団法人ICT-ISAC JAPAN、一般社団法人JPCERTコーディネーションセンター、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センターなどのセキュリティ団体に加盟し、外部組織との連携を通じて国内外のセキュリティ動向を情報収集しています。収集した情報はセキュリティ対策や社員向け訓練、実際のセキュリティインシデントの対応に反映しています。

また、NTTドコモグループで起こったインシデントとその対策などの取組みを団体などに情報発信・共有し、他企業など社会への貢献も行っています。

―脅威情報分析

NTTドコモは、外部セキュリティベンダと連携し、高度化するサイバー攻撃の種別・動向・手法などの脅威情報を収集しています。その中でも通信事業など重要インフラ事業を対象としている攻撃トレンドを主として分析を行い、次なる攻撃対象となりえるNTTドコモのサイバー攻撃の予見に役立てています。

―インシデント対応訓練

NTTドコモでは、提供しているサービスでのインシデン

ト発生を想定した社内訓練を毎年実施し、経営幹部、サービス部門、お客さま対応部門、広報部門を含めた対応体制構築および対応手順の確認を行っています。

脅威動向を踏まえ、2025年度はランサムウェア攻撃を想定した社内訓練を行いました。経営幹部も参加しながら、事業部門・コーポレート部門を含めた感染発生時のサービス復旧までの手順、法令・コンプライアンス上の観点を踏まえた対応方針を確認し、被害発生時に速やかな対処が行えることを検証しました。

また、監督官庁や公的機関主催の演習、NTTグループ内演習にも積極的に参加し、インシデント発生時の実践力を高めています。

さらに、NTTドコモグループの役員、社員、パートナー社員（派遣社員など）を対象に、標的型攻撃メール訓練を毎年実施し、警戒意識の維持・向上を図るとともに、全員がインシデント発生時の報告手順を確認する取組みを毎年継続的に実施しています。

―情報セキュリティ研修・意識醸成

NTTドコモでは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、定期的・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」で示す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に向けた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）に受講を義務付けています。

さらに、グループ各社の社長は就任時に、NTTグループ共通の社長向けセキュリティ研修を、またシステム管理責任者にはシステムセキュリティ研修を毎年受講し試験をパスすることを必須化するなど、それぞれの役割に応じた研修も拡充しています。

セキュリティ人材強化

国内のサイバーセキュリティ人材は11万人以上不足しているとされており、サイバー攻撃の高度化やデジタル化の進展に伴い、今後さらに深刻化すると言われています。NTTドコモグループは、高度な専門スキルを有するセキュリティ人材の拡充と、安心・安全なサービスの提供に関わるすべての人材に対するセキュリティスキルの底上げに取組んでいます。

■セキュリティ人材CoE（Center of Excellence）

情報セキュリティ部門と人事部門による「セキュリティ人材CoE」体制を構築し、セキュリティ専門人材の採用・育成・配置に戦略的に取組んでいます。高度な専門スキルを有するセキュリティ人材を計画的かつ継続的に輩出し、NTTドコモの情報セキュリティ強化だけでなく、個人のお客さま向けサービスの安全性向上、法人のお客さまのセキュリティ上の課題解決への貢献といったさまざまな分野でセキュリティ人材が活躍することをめざしています。

―新卒採用と高度なセキュリティ育成プログラム

NTTドコモでは、セキュリティフィールドでの活躍が期待される新卒者を一定数採用しています。採用者は入社後、NTTドコモビジネスのセキュリティ人材育成子会社であるN.F. Laboratories社で3か月から最大12か月のセキュリティ技術に関するトレーニングを受けた後、1～2年間セキュリティ関連業務に従事することで、業務に必要な情報セキュリティ上のナレッジやノウハウを高水準かつ均質的に習得します。

これらのカリキュラム修了後、個人の希望や適性に合致したポジションに配属され、即戦力として活躍しています。採用数は、2024年度35名、2025年度52名、2026年度59名と推移しており、今後も拡大していく予定です。

■セキュリティ社内認定制度

NTTドコモグループは、安心・安全・安定的なサービスの提供におけるセキュリティ専門知識や、IT活用・DX化の推進に必要となるセキュリティスキルを習得するにあたり、有用な国家・民間資格の取得を奨励・支援しています。

またIPAの情報処理安全確保支援士・情報セキュリティスペシャリスト、ISC2のCertified Cloud Security Professional（CCSP）/Certified Information Systems Security Professional（CISSP）、ISMS審査員などの特定の資格・業務スキルを有する人材をセキュリティ中級・上級人材として認定しており、セキュリティ中級以上の人材は、あらゆる組織・業務におけるセキュリティ強化・維持に寄与することから、中期的な目標を定めて認定者数拡大を推進しています。

主な認定制度と認定者数（ドコモグループ）

（名）

認定制度	目標	2023年度	2024年度	2025年度
セキュリティ中級・上級認定	2,160	1,715	1,755	1,991

情報セキュリティ監査

NTTドコモは、情報セキュリティ監査を「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」の2軸で行っています。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、内部監査部門が業務執行から独立した立場で、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。監査結果を踏まえて、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。

監査計画については、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、NTTドコモ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。2025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8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。

2025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42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を承認しており、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、監査人の独立性を確保しています。

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、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いて再編し、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年度に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、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情報に限定しています。

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、施行された一般データ保護規則(General Data Protection Regulation(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。

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-

■個人情報の管理

NTTドコモはお客さま情報を管理するシステムのアクセス権限を必要最小限の社員とし、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、利用履歴の確認も定期的に実施しています。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組みが社会全体で加速しています。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、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、法令順守はもちろん、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。NTTドコモは、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。

NTTドコモは「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。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
- NTT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。

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

■プライバシー影響評価(PIA)制度

NTTドコモは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、そして「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。当制度のもと、パーソナルデータを利用した施策やサービスの企画段階から、お客さまのプライバシーに配慮しているかを評価し、お客さまのプライバシーの保護に力を入れて取組んでいます。

具体的には、パーソナルデータを利用した施策・サービスを実施するにあたり、プライバシー観点の評価項目について施策・サービス実施部門において評価します。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「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650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図っています。2025年度は、合計62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決済履歴、サービス利用状況などのパーソナルデータをAIが横断的に活用し、お客さま一人ひとりの趣味嗜好や生活パターンを理解したうえで最適な情報や提案を提供するサービス「SyncMe」の提供に際して、評価を実施しました。具体的には、データ利用についてわかりやすく説明ができているか、不安や不快に感じないかといった観点から評価を行いました。

過去事例2

「d ticket」の提供に際して、チケット購買データや顧客基盤 を利用するため、データ利用についてわかりやすく説明できているか、お客さまにメリットを感じていただける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

(件)

2023年度	2024年度	2025年度
76	85	62

■パーソナルデータ憲章・PIAに関する社員への研修・啓発

NTTドコモでは、すべての社員・役員を対象に、パーソナルデータ憲章およびプライバシー影響評価(PIA)に関する研修・啓発を年1回以上行っています。また、NTT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同様の取組みを実施しています。

AIへの対応

AIガバナンスの背景

NTTドコモは、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。AIには、テキスト生成や画像・動画生成、画像解析などさまざまな種類があり、それぞれの特性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の大幅な効率化や、新たなアイデア創出を実現することが可能になります。一方で、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・拡散などの新たなリスクも発生し、AIがもたらす社会的リスクは多様化・増大の傾向にあります。

NTTグループでは、AIに対する不安を払拭し、競争力強化と安全性向上を両立するため、「NTTグループAI憲章」をはじめとするAI活用の基本方針や規程類を整備しています。NTTドコモにおいても、これらの方針・規程類に基づき、「ドコモグループAIリスクマネジメントガイドライン」を制定するとともに、ガイドラインに沿った運用を実施し、安全かつ適切なAIの活用を推進しています。

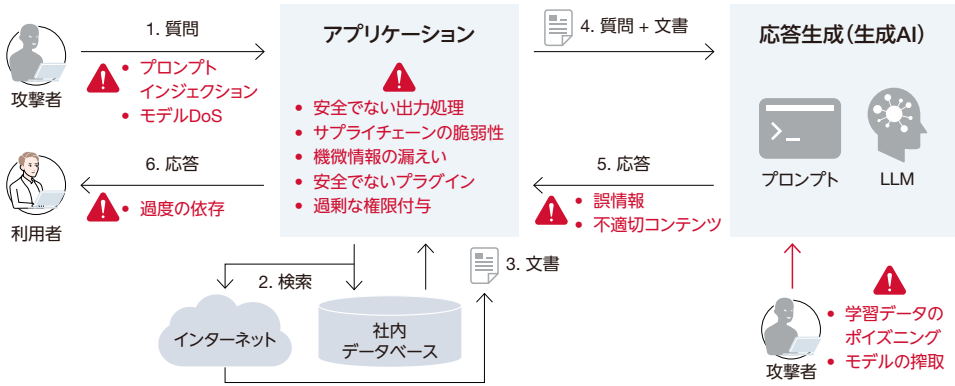
NTTグループ　AIガバナンス

ドコモグループAIリスクマネジメントガイドラインの位置付け

ドコモグループAIリスクマネジメントガイドラインの目的は、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AI利用と価値創出を推進することです。

AI利用のリスクは図のとおり、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。AIリスクマネジメントガイドラインでは、AIモデル開発者・AIサービス提供者・AI利用者の3つの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。

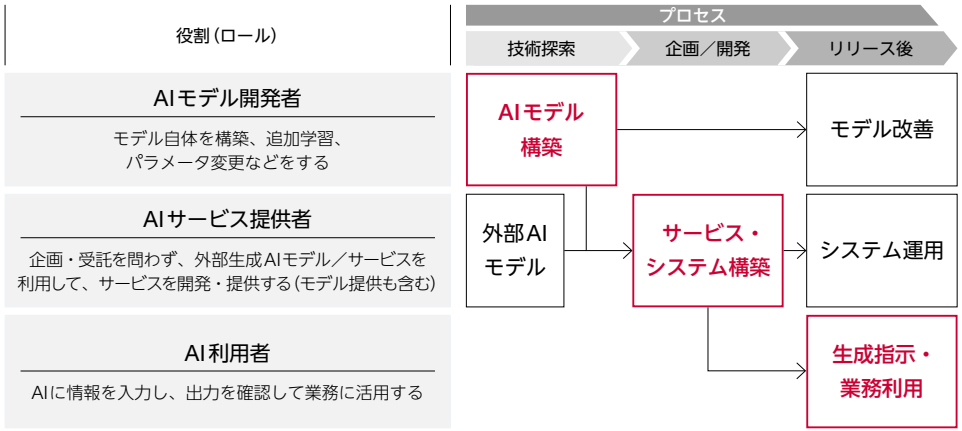
AI利用のリスク例（生成AIの場合）



■ドコモグループAIリスクマネジメント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、AIの活用形態に応じて3つのロールを定義し、それぞれの責任範囲やリスク特性に応じた対策基準を定めています。これにより、AIモデルの開発からサービス提供、利用に至るまで一貫したリスク管理を実現するとともに、適切なガバナンスの下でAIの活用と価値創出を推進しています。具体的には、AI利用者に対しては情報管理や著作権・誤情報への対応などの基本的な対策を、AIサービス提供者やAIモデル開発者に対しては、学習データやモデル品質の管理、独自データの活用に伴うリスク管理など、より高度な対策を求めています。

各ロールの関係性



■ドコモグループAIリスクマネジメントガイドラインの社内審査プロセス

NTTドコモは各ロールごとに定められた対策基準に沿って運用を行い、品質の安定化を図るための社内審査プロセスを設けています。

また、リスクを5つの項目に分類し、それぞれについてリスク管理部門が審査を実施しています。

5つのリスク対策

•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

•管理情報の保護

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の防止

• パーソナルデータの保護

個人情報保護法などの法令順守にかかわる確認、プライバシー影響評価制度の運用

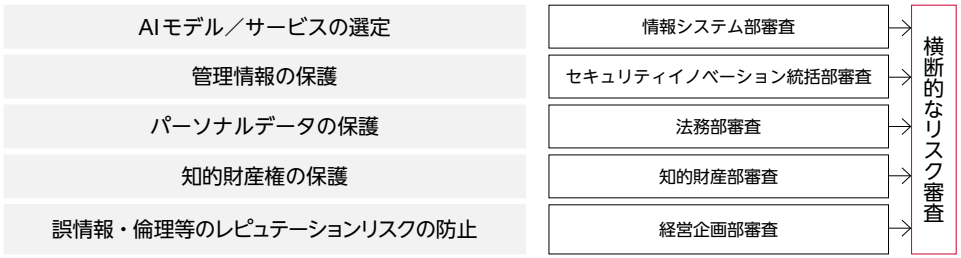
• 知的財産権の保護

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・倫理等のレピュテーションリスクの防止

LLMの不適切な回答などが拡散されることによるレピュテーションリスクを踏まえたチューニング、運用体制

社内審査プロセス



多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上

Diversity and Job Satisfaction

107 人的資本経営

107 人材戦略

110 動的人材マネジメントの実現

113 人材の雇用・採用

115 自律的キャリア開発

120 ダイバーシティ経営の推進

123 働き方改革・ワークスタイルの選択

127 健康経営

128 労働安全衛生

130 労使関係

131 外部からの評価

132 人事データ

マテリアリティ

多様な人材の育成・活用／社員の働きがい向上

めざすゴール 「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」を実現します。

サステナビリティ課題

- ダイバーシティ＆インクルージョン
- 安全・健康・人材育成・働き方改革

リスク

必要な人的資本の確保、社員の専門性の高度化、社員エンゲージメントが不十分な状態は、生産性の悪化や人材の確保、将来の事業環境の変化に応じた戦略実行の困難につながります。またメンタルヘルスや設備工事などの安全を十分に確保できない場合、社員の健康に大きな影響があります。

戦略

NTTドコモグループは事業戦略と人材戦略を連動させ、人材像（To-be）と現状（As-is）のギャップを可視化し、採用・育成・リスキリング・配置転換を通じて動的人材マネジメントを推進します。また自律的なキャリア開発を支援し、働き方改革、健康経営、労働安全衛生を推進し、事業の持続的成長を実現します。

機会

多様な社員一人ひとりの自律的なキャリア開発を通じ、個々の能力が発揮され、事業に貢献し、競争力の強化が期待されます。また組織の枠を超える「越境経験」の推進により、専門性の高度化および組織文化の活性化が進み、新たな価値創造の機会につながります。

2025年度の取組み

- 社員エンゲージメントは目標を達成しました。経営層と社員との対話を強化し、2025年度にタウンホールミーティングを10回開催。約2万名のグループ社員が参加し、寄せられた意見を踏まえ、AIツールの全社的な導入などを実施しました。
- 人事AIレコメンド基盤「Job-Voyage」、スキル可視化ダッシュボード「Career Growth Hub」、キャリア支援施策「キャリアサポートメンバーシップ」、越境対話施策「ふらっと1on1」などが高く評価され、「キャリアオーナーシップ経営AWARD 2026最優秀賞」を受賞しました。
- DX-ICT人材育成を推進し、2025年度の初級認定率は、AI領域97%、データ活用領域98%、ビジネスリレーションシップ領域95%を達成しました。
- Job Board（公募人事制度）や社内外ダブルワークを推進し、2025年度の越境経験社員比率は26.1%となり、キャリア形成や成長の機会を広げました。
- 「人身事故ゼロ」を目標に、安全で健康に働ける職場づくりを推進。危険予知訓練やVR体験研修などを通じて、安全意識向上と事故防止に取組みました。
- 健康課題の解消やRSI予防のための健康イベントを、約6万人の社員・派遣社員・協力社員向けに実施し、参加率は52%、87%が継続的な健康行動への意識向上を実感しました。

主な2025年度実績

社員エンゲージメント率	女性新任管理者登用率	男性育休取得率
67%	31.1%	134.3%

P.26 指標と目標

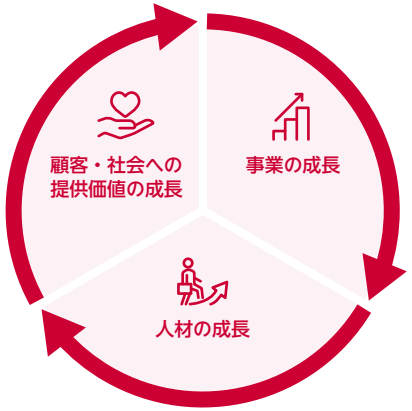
人的資本経営

基本的な考え方

NTTドコモグループは、中期経営目標にて、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」を促し、新たな「顧客・社会への持続的な価値提供」を可能とし、その結果、「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」



推進体制

NTTドコモグループの中期経営目標を実現するための人的資本経営の推進を目的として、人的資本委員会を設置しています。委員会はNTTドコモ、NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズ、NTTドコモ・グローバル各社のコーポレート副社長・総務人事部長を中心に年4回実施しており、各社の経営企画部長と各事業領域の責任者も参加しています。

人的資本委員会では、事業・組織・会社を横断した人材戦略の検討や、その具体的な実行計画と実践を議論しています。また、2024年度から新たに、事業ごとに事業戦略と人事戦略を結び付け、策定・実行を担うHRBP体制を構築しました。

人材戦略

人的資本経営の3つの柱

NTTドコモグループの事業は、通信事業を核とし、金融／スマートライフ／エンターテインメントなど多様な事業領域に拡大しており、お客さまや社会への価値提供と事業の成長や持続性は、技術・サービスの向上と人材の成長に依存していると考えています。当社グループは、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。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つを人的資本経営の柱に据えています。

第一に、「“事業”の挑戦／動的人材マネジメントの実現」では、タレントプロファイ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.110 。また、経験者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、社員が自ら目標を定め、専門性や経験、人的ネットワークなどを広げられるようにする、いわゆる自律的キャリア開発を推進します。その一環として、社員の挑戦を評価する施策のプラスチャレンジP.118 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の推進、社内にとどまることな

人的資本経営の3つの柱

3つの柱	方向性	関連する取組み
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	• 動的人材マネジメントの実現 P.110 • 人材の雇用・採用 P.113
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	• 自律的キャリア開発 P.115 • 人材育成プログラム P.117 • 挑戦を支援する制度 P.118
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	• ダイバーシティ経営の推進 P.120 • 働き方改革・ワークスタイルの選択 P.123 • 健康経営 P.127 • 労働安全衛生 P.128 • 労使関係 P.130

く、社外での積極的な活動を推奨する施策を展開していきます。各種施策を通じて成長した“個”を起点に、自らの能力を活かすことができる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”がWell-beingを追求し活躍できる場づくりを実現します。

以上の考え方に基づき、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。

社員エンゲージメントの向上

NTTドコモグループでは、従来より実施してきた働きがい・働きやすさを把握するための社員満足度調査を改め、2022年度より「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。

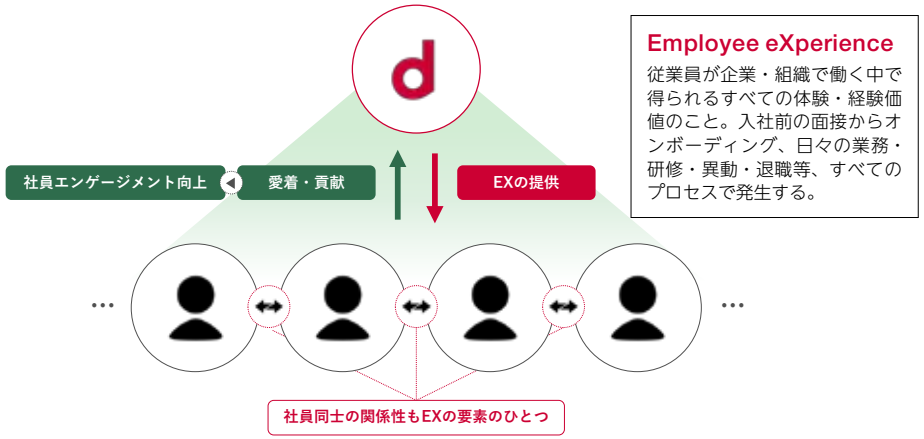
調査フレームは、エンゲージメントに関する4つの設問に対する肯定回答率をKPIとし、それらに影響を与えるEmployee eXperience（EX）に関する設問の聴取を通して、課題把握と改善を推進しています。

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」の結果として生み出されるものであると考え、EX向上に取組んでいます。

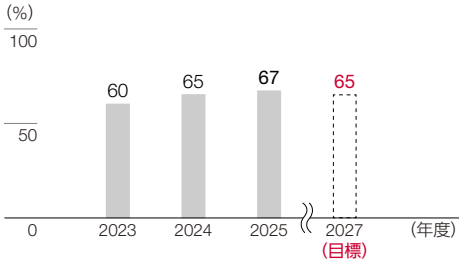


■調査結果

2025年度の調査結果は、「貢献意欲、知人推奨」については1on1を中心とした対話の機会の向上により高い水準を維持しています。「誇り」についても、経営層からの発信・対話頻度向上により会社の方向性や、経営戦略の背景の理解が浸透したことで、引き続き高い水準を維持しています。「達成感」については改善をしているものの、他の設問と比較しスコアが低い傾向があります。社員個人が活動に没頭し、最適なパフォーマンスを発揮する状態を創出し働きがいの強化を図ります。

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に設定し、経営における位置付けを新たにしました。また、各組織での改善の推進に向けて組織目標への設定や、社員と経営層などとの対話機会の充実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、ドコモビジネス、ドコモビジネスグループ会社3社、ドコモソリューションズ ※ その他のグループ会社は任意
手法	Webサイトによるアンケート方式（5段階評価）

■タウンホールミーティングの実施

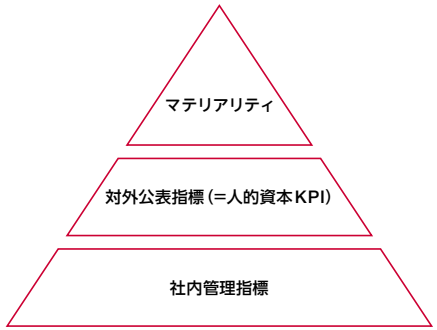
NTTドコモグループでは、社員と経営陣との対話としてタウンホールミーティングを開催し、社員が現場視点で意見提起できる仕組みを設けています。2025年度は計10回開催し、ミーティング会場とオンラインの合計で約2万名のグループ社員が参加しました。寄せられた意見は速やかに検討し、例えば社員からの要望から検討を進め、革新的な事業改革をめざしたAIツールの全社導入などを実現しました。

人的資本KPI

■事業戦略実現に向けた人的資本KPIの設定

NTTドコモグループは、人材の成長を企業の成長と新たな価値提供につなげ、結果として多くのお客さまに喜んでいただくために、「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」を柱にしました。この3つの柱で人的資本経営を推進するにあたり、人的資本KPIを設定しています。

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・役員に占める女性割合・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	2024年度実績	2025年度実績
結果指標	❶ 顧客エンゲージメント率	対前年度改善	NPI 65.8% NPS -28.6	NPI 64.7% NPS -29.2
↑		↑		
プロセス指標	❷ 越境経験社員比率	30.0%	24.7%	26.1%
	❸ 挑戦行動発揮度（プラスチャレンジ設定社員比率）	100%	45%	70%
↑		↑		
ベース	❹ 社員エンゲージメント4KPI肯定回答率	65%	65%	67%

※ ❷❹はドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ、機能分担子会社11社の無期雇用社員が対象

❶ 顧客エンゲージメント率
顧客との関係性の強さを示すNPI*1／NPS*2の両指標として、対前年度改善をめざす
*1 NPI（Next Purchase Intention）：継続利用意向　*2 NPS（Net Promoter Score）：顧客ロイヤルティを測る指標

❷ 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

❸ 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設定

❹ 社員エンゲージメント4KPI肯定回答率
働きがい、働きやすさの社員エンゲージメント調査結果の4KPI 65%を達成

動的人材マネジメントの実現

基本的な考え方

NTTドコモグループは、「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。タレントプロファイルに基づく人材ポートフォリオを構築し、情報を拡充することにより、事業戦略の実現に必要な人材とNTTドコモの人材における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、これに応えていくことで「動的人材マネジメント」の基盤をつくりあげていきます。

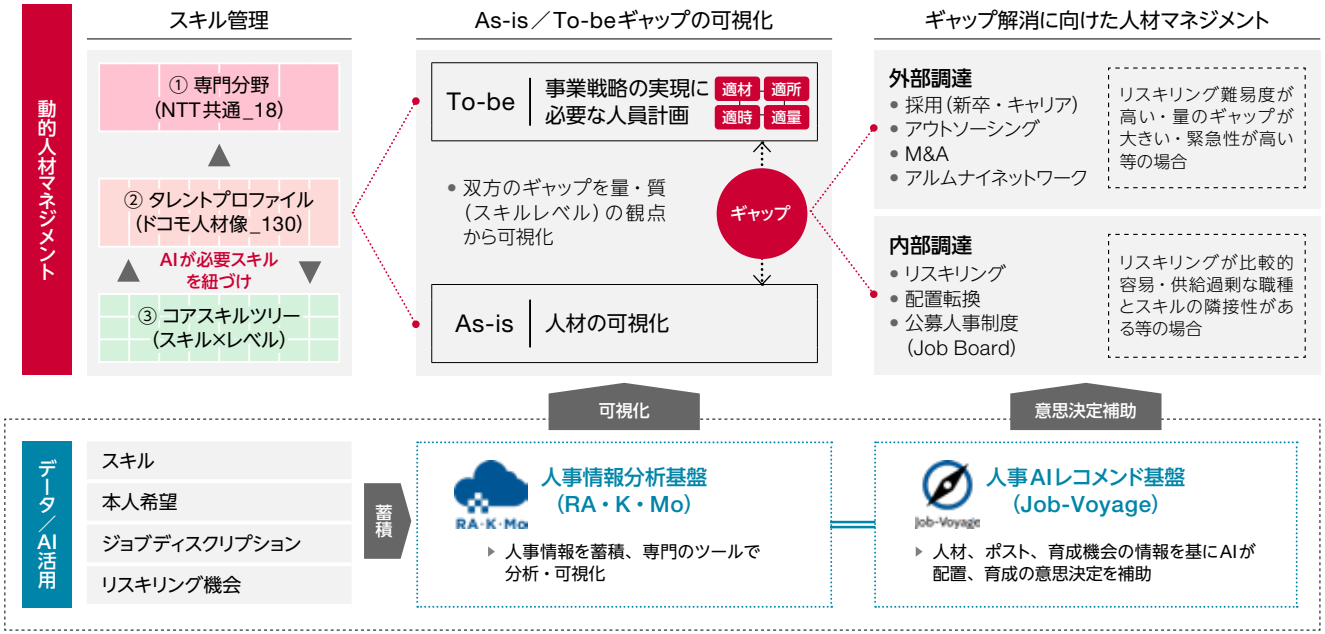
人材ポートフォリオの構築

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ァイルに基づく人材ポートフォリオを構築しています。NTTグループ共通の18専門分野 P.117に加え、NTTドコモグループは約130種の職種を定義しました。さらに、生成AIを活用し、職種と約400種の必要スキルを紐づけ、自社スキルタクソノミー（dスキル）の策定を行いました。このようにしてAs-isの人材ポートフォリオを明確化しました。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ています。特に、中期経営目標で掲げる通信事業の進化や、金融、エンターテインメントをはじめとする新たな事業領域での成長を実現するためには、必要なスキルを持つ人材を継続的に育成し、事業の変化に応じて適所に配置していくことが不可欠です。

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データベースに蓄積することで、従来の人事業務のデジタル化も進められるようになります。AIを活用した最適ポストや最適人材の提案、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。

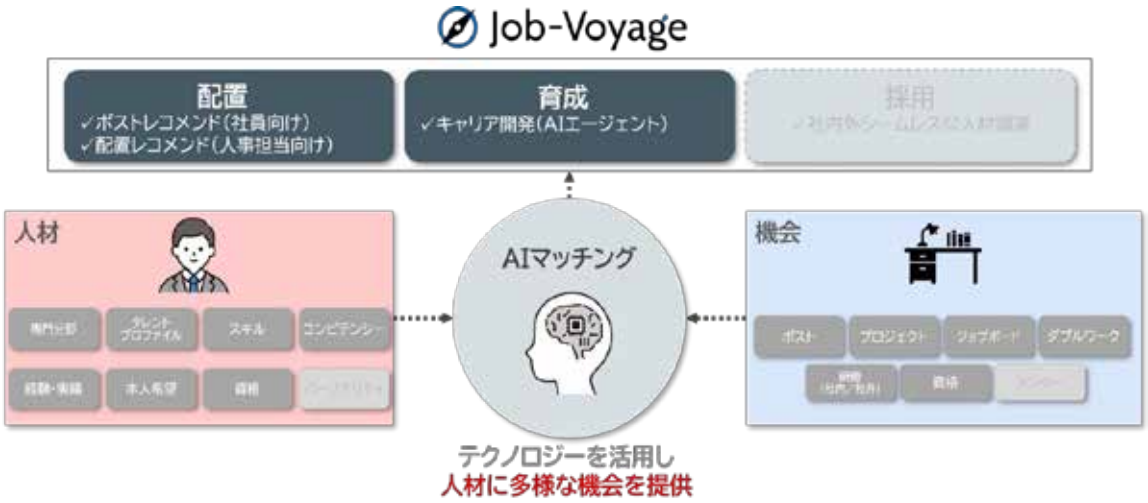
このように、データやAIを基盤とする動的人材マネジメントを通じ、通信事業ならびに、金融、エンターテインメントをはじめとする多様な事業領域への拡大に即応し、価値提供ならびに事業成長につなげていきます。



■人事AIレコメンド基盤(Job-Voyage)

NTTドコモは、2024年度から新たに人事AIレコメンド基盤を構築しました。人材情報、ポスト情報を用いてAIによるレコメンドを行うことで人材に多様な機会を提供します。

人事AIレコメンド基盤の仕組み



AI前田社長によるキャリア開発支援面談機能

■スキル可視化ダッシュボード(Career Growth Hub)

人事情報分析基盤に蓄積された資格情報やスキル関連データを活用し、社員一人ひとりのスキル保有状況を可視化するダッシュボード「Career Growth Hub」を構築しました。

社員が自身の強みや保有スキルを把握し、主体的にキャリアを形成できる環境を整備するとともに、上長との対話を通じたキャリア開発を支援しています。これにより、研修受講や資格取得などのリスキリングを促進し、社員の継続的な成長と組織全体の人的資本価値向上につなげています。

ダッシュボードによる現状把握の促進

全社育成施策(DX-ICT)認定状況

スキル保有状況(スキルチェック結果)

資格保有状況

人材の雇用・採用

基本的な考え方

NTT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、NTT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ため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。2025年度、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し417%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選考コースとして、WF確約型WILLコースやポスト確約型WILLコースを拡充し、ジョブ型の採用を推進しています。あわせて、職種や事業領域への理解を深める現場受け入れ型インターンシップを拡充し、学生の専門性や志向と仕事内容との相互理解を促進することで、さらなるジョブ型採用の強化につなげています。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しました。また、採用時点においても同様の考え方を適用し、獲得・発揮度に応じた入社時点の社員グレード判定も2024年度より導入しました。

2026年卒業 新卒採用実績

WILLコース比率	40.8%
WF確約型WILLコース採用	188名
ポスト確約型WILLコース採用	64名

対象範囲：ドコモ・ドコモビジネス（合同採用）

西村 麻希
2026年度　ポスト確約型WILLコース
6G・IOWNエンジニアにて入社

大学では物理を専攻しており通信分野は未経験でしたが、現場受け入れ型インターンシップを通じて実際の業務や職場の雰囲気に触れる中で、大学で培った論理的思考力や課題分析力を活かせる環境だと感じ、ポスト確約型WILLコースへの応募を決意しました。

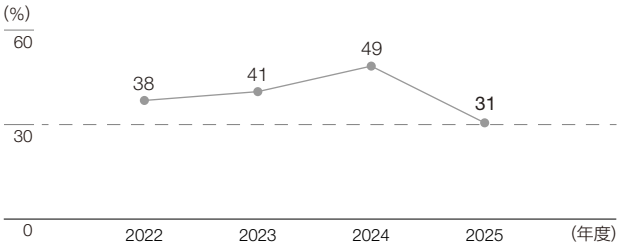
入社後も安心して挑戦できる環境のもと、専門外の分野であっても自身の強みを活かしながら業務に取組んでいます。現在は入社3か月で標準化活動に向けた提案資料作成や特許業務にも携わっており、専門性と新たな知識を結び付けながら成長を実感しています。

即戦力としての経験者採用の拡大

NTTグループは、各事業で求められる経験・専門性を持った人材の経験者採用を積極的に行っており、2026年度の経験者採用率の目標を30%に設定して取組んでいます。NTTドコモグループにおいては2025年度に31%とこれを大幅に上回りました。

また、NTTドコモグループは、入社後の活躍支援についても意欲的に取組んでいます。入社時のガイダンスをはじめ、経験者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を通して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



対象範囲：ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

■アルムナイネットワークの創設

NTTドコモは、かつて一緒に働いた仲間との継続的なつながりを通した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）のみなさまとの交流・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NTT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NTT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幅を広げていきます。

戦略的な人材採用と育成

NTTドコモグループは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て、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。

さらに新たな事業創造に向け、2025年4月よりアドバンスト・プロフェッショナル制度を導入しました。通信領域に留まらず、多くの事業領域に拡大するNTTドコモグループにおいて、その成長の基盤を築くため、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により、採用強化を図っています。

松原 侑哉
スペシャリストグレード社員
（データサイエンティスト）

自身の専門性を活かしたデータ・AI活用の推進を通じて、ドコモの事業価値および生産性の向上に寄与します。また、積極的な社外発信を継続し、ドコモの高い技術力を示してプレゼンス向上にも貢献してまいります。

『技術の追求』が評価されることで、エンジニアが専門性を存分に発揮し、新たな価値創出に専念できるようになると実感しています。

- 数十PB規模のデータ流通分析基盤を、設計・開発から運用までフルスタックで推進
- ベンダー系表彰Data Drivers of the Year , Japan Drivers of the Year等を各種取得
- JDMC「データマネジメント2026」や米国ベンダーカンファレンスなど国内外で多数登壇
- グローバルな高い専門性が評価され、2026年「Snowflake Data Superheroes」に認定
- SnowVillageやApache Iceberg Meetupをはじめとする多数の技術コミュニティを運営

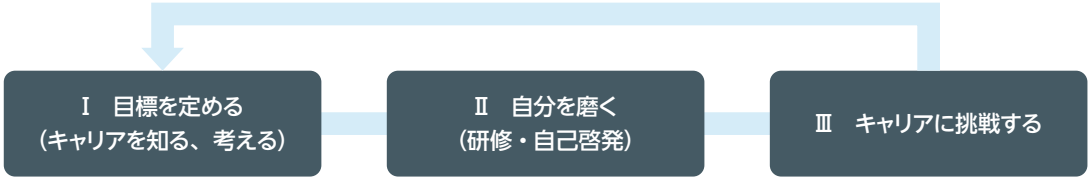
自律的キャリア開発

基本的な考え方

NTTドコモグループは、社員個人の自律的キャリア開発の実現に向け、充実したキャリア開発支援のもとで、「個人の挑戦」と「修得したスキルの発揮」の両輪が必要と認識しています。そして、個人がスキルを発揮することで、会社の持続的な成長にもつながります。事業環境の変化が激しく、未来予測の難しい時代だからこそ、社員個人の成長は、変化に即応できる強い会社の実現に寄与します。この考え方に基づき、「Ⅰ目標を定めるためのキャリア開発支援」「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」「Ⅲキャリアに挑戦」の3つのフェーズに沿って、社員が自律的にキャリアを開発できる環境を整備しています。3つのフェーズでフィードバックループを回し、社員の自律的キャリア開発も支援します。

自律的キャリア開発の効果

自律的キャリア開発の3つのフェーズ



キャリア開発の支援

NTT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促進させ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。

■適正な人事評価

NTTドコモグループは、人事評価の目的を、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と考えています。この考えに基づき、全社員を対象に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、各組織目標からカスケードダウンした個人目標をもとに、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おり、2025年度評価を実施した社員の割合は100%（休職中など事情がある社員を除く）となります。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。

主なキャリア開発の支援施策（2025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として「キャリア面談」を全社員（管理者を除く）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機会を設けることで、自律的なキャリア開発をサポートしています。
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（20－30代・40－50代）を提供し、年間約500名以上が受講しています。
48歳キャリアデザイン研修／キャリア相談	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キャリア相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3,500名以上が利用しています。
キャリフェス	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得る機会を提供し、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、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

■さまざまな能力開発の支援プログラム

NTTドコモグループは、個々の適性に配慮しながら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。

NTTドコモは、資格取得の支援も積極的に行っており、2025年度には約5,700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。提供する研修プログラム数は約2,000講座、一人あたりの研修費用は9.8万円、一人あたりの研修時間は54時間となっています。

能力開発の支援プログラム

- 通信教育（約655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970の資格）

主な能力開発の支援プログラム（2025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／既任課長（任用3年目）／登用1年目のエリア限定正社員向けの、各階層で必要な意識・スキル習得のための研修	約4,800名
各階層に求められる能力の棚卸プログラム	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プログラム	約2,200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3,490名

対象範囲：ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

■「一歩踏み出す」を支えるドコモアカデミー

ドコモアカデミーの創設時から続くテーマは「デカいコトやろう」。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、本業以外でリスキリングしたい、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年に開始したドコモアカデミーも2025年で6期目の開催となり、卒業生は1,200名にのぼります。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ています。また、5期からはプログラムを外部へも開放し多様な価値観に触れる機会を増やし、人脈の形成にも寄与しています。これからもドコモアカデミーは社員の「一歩踏み出す」を支援していきます。

人材育成プログラム

■社外企業への「越境経験」を通じたキャリア開発

NTTドコモグループは、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。「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・習得の機会を提供しており、これまでに社員78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～

より多くの社員が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。

* 社外DWは2025年度より正式運用開始

■DX-ICT人材の育成

全社人材育成として、NTT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

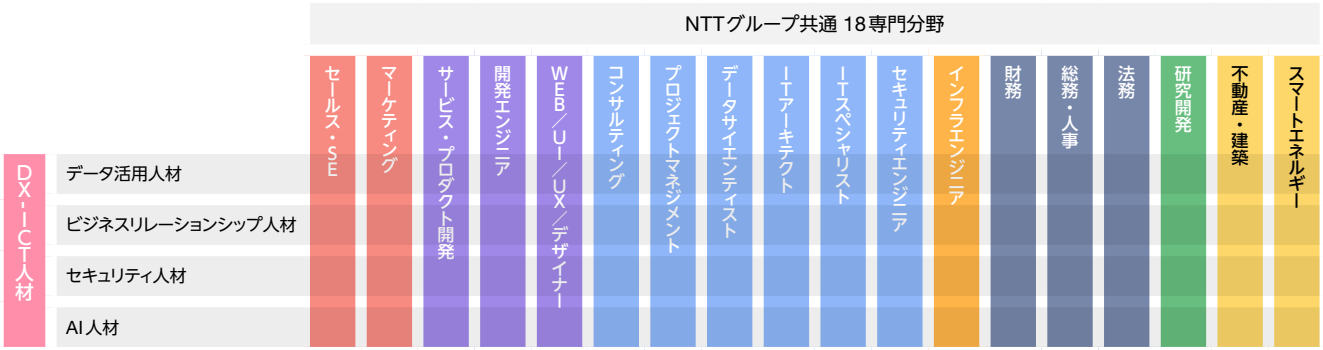
DX-ICT人材育成の達成イメージ（例）

- 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
- 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
- 処々のセキュリティ脅威への対策対応において、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

主な能力開発の支援プログラム（2025年度）

領域	初級認定者数	全社認定率
AI	20,355名	97%
データ活用	20,384名	98%
ビジネスリレーションシップ	19,735名	95%

全社共通 DX-ICT人材とNTTグループ18専門分野



■グローバル人材育成

グローバル事業の推進に必要な知識・スキルの習得を目的とした実践的なプログラムを展開しています。

―グローバルOJT

入社後数年の業務経験を積んだ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(2025年度)

(名)

区分	人数
留学	4
グローバルOJT	7

対象範囲:ドコモ

挑戦を支援する制度

■プラスチャレンジ

プラスチャレンジは、NTTドコモグループ社員のチャレンジ意欲の促進と挑戦する風土醸成を目的に2024年度から開始した施策です。

中長期の観点で従事業務へプラスとなる取組みや、自身の成長や事業成長につながる積極的なチャレンジを個人の目標に設定可能とし、チャレンジの成果のみに着目せず、チャレンジすること自体も評価しています。

2025年度は、70%の社員が目標内にプラスチャレンジを設定し、数多くのチャレンジが生まれました。

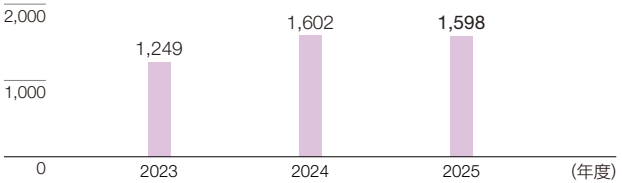
今後も、チャレンジの「量」と「質」の両立を基本方針としながら、社員一人ひとりのチャレンジを社員自身の成長、および事業の発展につなげていくことをめざします。

■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。

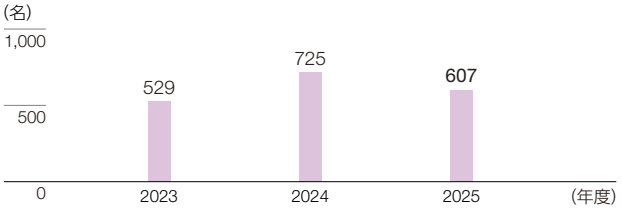
NTTドコモグループでは、本制度の活用を拡大しており、2025年度は1,598ポストを用意、607名が応募、307名が合格し希望のポストへ異動しています。同制度のさらなる活性化を目的として、公開ポスト数の拡大、社員の認知度向上施策などを行っています。

公開ポスト数



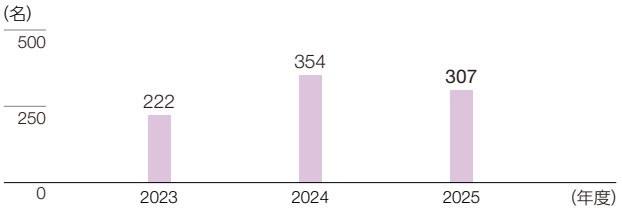
対象範囲:ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

応募数



対象範囲:ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

合格者数



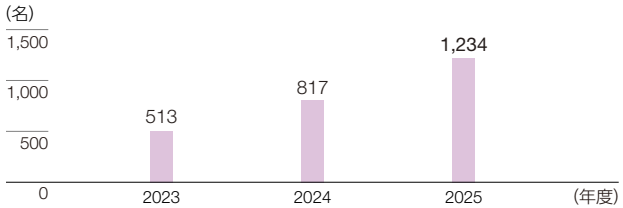
対象範囲:ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

■ダブルワーク制度

NTTドコモグループは、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習得の機会として、2025年度は1,234名が制度を利用しました。

2023年度に新設した「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か月間勤務してもらうことで、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、社内外での成長を促す施策を積極的に活用し、人材育成強化を図ります。

社内ダブルワーク参加者



対象範囲：ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

菅原 莉沙
【所属先】
東北支社 コンシューマサービス営業部 代理店企画担当
【社内ダブルワーク先】
株式会社teket　セールス担当

私は普段、東北エリアのチャネル戦略分野の業務に従事しています。前例のない施策の立ち上げや運営など、これまで多くの挑戦を経験してきました。また、研修や周囲からのアドバイスを通じて、「まずはやってみよう」という意識が強まり、自ら発信し行動するようになりました。

現在は視野を広げるため、社内ダブルワーク制度を活用し、本業とは異なるチケット販売分野の業務にも挑戦しています。ダブルワークで得た経験は本業にも良い影響を与えており、新たな視点で業務を見つめ直すきっかけになっています。今後も経験を周囲と共有しながら、挑戦の輪を広げていきたいと考えています。

■docomo STARTUP（新規事業創出プログラム）

NTTドコモでは、新規事業創出プログラム「docomo STARTUP P.64」を通して、社員の挑戦機会の創出を推進しています。2023年に社員自らの事業案に対して社外のリードインベスターの出資を前提にNTTドコモがマイナー出資を行ってスピンアウトし、発案者自身が経営者となって事業にフルコミットできるコースを新設し、これまでに9社のスピンアウトによる24名の経営者を生み出しています。2025年度は、281名のNTTドコモグループ社員が参加し、社内コミュニティ形成や自律的なキャリア形成に取組んでいます。

また、本プログラムからは、社員一人ひとりの想いを起点として社会課題解決に挑む事業も生まれています。例えば株式会社nankaでは、読み書きに困難のある子どもたちを支援するサービス「もじソナ」を展開しています。

株式会社Nanka CEO
森分 啓太

「docomo STARTUP」では、志を同じくする仲間と出会い、ディスレクシアなど読み書きに困難のある子どもたちや教育現場が置かれた状況を検証しながら、スピンアウトに至るまで強力に伴走してもらえ、株式会社Nankaの設立とサービス開始を実現することができました。私自身も読み書きに困難のある当事者として、いま現場で奮闘している子どもたちや、その子たちを支える方々が直面する課題を、ビジネスの力で解決したい。その想いで走り続けています。

働き始めた頃は、まさか自分が起業するとは夢にも思っておらず、スピンアウトという形で自ら会社を立ち上げ、事業化に至った今の展開には、誰よりも自分が驚いております。

予備知識がなくても、胸に抱いた個人の強い想いを「事業」という形にできる、本当に素晴らしいプログラムだと感じています。これからも社員一人ひとりの熱い想いから、社会をより良くする事業が数多く生まれることを、心から願っています。

ダイバーシティ経営の推進

基本的な考え方

NTTドコモグループは、人種、国籍、性別（性自認・性的指向を含む）、時間制約、障がい、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、すべての社員がいきいきと仕事に臨めるように、NTTドコモグループの「働き方改革」を推進します。そして、良質な異質性を尊重し、社員がいきいきと働ける環境、そこから生まれる新たな価値を提供し続け、企業の持続的成長につなげます。

ダイバーシティ推進体制

NTTドコモグループでは、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組んでいます。

多様な価値観や個性に寄り添う組織風土が当たり前となり、イノベーションを起こし、社会を変えていく原動力を作ることをめざし、全国の各支社・グループ会社一体の取組みで、ダイバーシティ・エクイティ＆インクルージョンの推進に努めています。また、2024年度よりNTTドコモコーポレートサイト内に「人的資本経営」を開設しました。人的資本経営の柱を支える取組みとしてダイバーシティ・エクイティ＆インクルージョン活動（ハーモニープログラム）を展開し、NTTドコモのさまざまな制度・施策をわかりやすく情報発信することで、社内外に向けた推進を強化しています。

人的資本経営

ダイバーシティ意識醸成

NTTドコモは、ダイバーシティへの理解促進のため、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。経営幹部や全社員を対象としたダイバーシティ講演の実施など、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） • ダイバーシティ講演（経営幹部および全社員向け） • 社員エンゲージメント調査 • 障がい者雇用の促進 • 育児・介護に関する両立支援、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）
女性活躍推進	キャリア形成の意識向上	• 女性管理者活動内容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） ①Win-d First（若手社員層） ②Win-d Start（中堅社員層） ③Win-d Next（管理者層） • 役員交流会／組織長とのメンタリング（管理者層） • リーダーシップ醸成研修（中堅社員層） • 担当課長・主査とのメンタリング（若手社員層） • キャリアデザイン研修（若手社員層）
	女性社員のキャリア開発支援強化	• 組織長ラウンドテーブル（組織長による課題把握と女性活躍育成プランの宣言） • 管理者目標に女性社員のキャリア開発支援観点を追加 • 課長職向け上長による女性部下のマネジメント研修

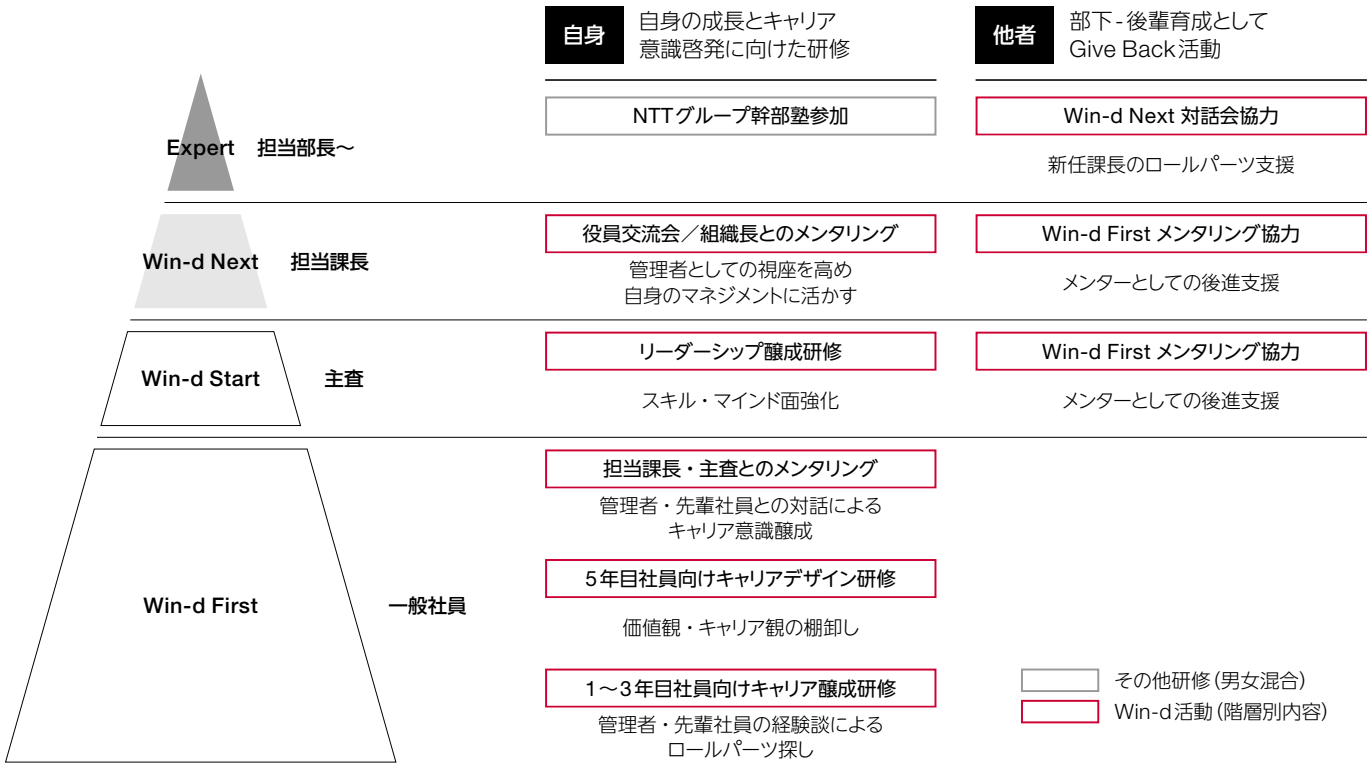
* Win-d（Women's innovative network in docomo group）：女性社員のキャリアアッププログラム

女性の活躍推進

NTTドコモは、ダイバーシティ施策のなかでも、「女性の活躍推進」は特に強化しており、2030年度末までに女性管理者比率20%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めざしています。

階層別のキャリア開発支援・サポートの仕組みとしてWin-d活動を実施し、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促進のため、2025年度には組織長を集め、女性社員のキャリア開発の現状や課題の把握、組織間の情報共有を目的とした組織長ラウンドテーブルを実施しました。組織での女性社員のキャリア開発支援を本格始動するとともに、上司となる管理者の目標設定に女性社員のキャリア開発支援観点を追加、課長職の管理者全員に、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することで管理者の「個を見て育成する」意識の向上を図りました。

Win-d活動 階層別内容



多様な社員の採用

NTTドコモは、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。2025年度は、外国籍の新卒者8名を採用し、国際部門をはじめ、研究開発部門や法人営業部門など、みな国内外のさまざまな部門で活躍しています。

管理者以上に占める男女別の割合

	単位	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
男性	名	3,650	2,862	2,797	2,862
	%	87.5	87.0	85.1	83.8
女性	名	523	428	490	552
	%	12.5	13.0	14.9	16.2
合計	名	4,173	3,290	3,287	3,414

対象範囲：ドコモ
※各年度4月1日時点

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	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
男性	名	212	167	164	152
	%	69.5	69.0	66.9	68.2
女性	名	93	75	81	71
	%	30.5	31.0	33.1	31.8
合計	名	305	242	245	223

対象範囲：ドコモ
※各年度2月1日時点

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に関する考えを次のように示しました。

「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」。この考えに基づき、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）については、社会的に夫婦と同等と認められる同性パートナーを持つ社員に適用する、トランスジェンダーの方が社内で通称を使用できるようにするなど制度・運用の整備にも取組んでいます。

NTT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者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。また、社内設備（トイレなど）の職場環境に関する配慮も実施しています。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

■Tokyo Pride 2026

NTTドコモは、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」を考えるにあたり、LGBTQイベントである「Tokyo Pride 2026」にNTTグループとして参加しました。

Tokyo Pride 2026イベントの様子

障がいのある方の雇用拡大に注力

NTTドコモは、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。雇用のみならず、定着・活躍に関するマニュアルの整備や在宅雇用等勤務地や勤務時間の柔軟化などを実施しています。

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NTTドコモグループの特例子会社であるドコモ・プラスハーティは、キャリアプラスプログラムを2024年10月から開始しました。同プログラムでは、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NTTドコモグループに展開し、ダイバーシティ&インクルージョンの強化、および将来的にNTT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ます。同プログラムを通じて、ビジネススキル・ライフスキルを研鑽しながら、NTTドコモの業務を通じてトレーニングを行い、マッチングを経て、2026年度NTTドコモグループ各社への配属につなげます。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
(2025年6月1日時点)
2.69%

対象範囲:【親会社】NTT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】NTTドコモビジネス、NTTドコモソリューションズ、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、DearOne、NTT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、ミナカラの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

NTTドコモは、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) • 男性育児参画推進(男性の育児休職取得促進) • 仕事と育児・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
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 • 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 • フレックスタイム制のフレキシブルタイムの拡大 • 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 • 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 • 不妊治療サポート休暇の創設、企業主導型保育

* 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

NTT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、2025年度実績で取得率が134.3%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

NTTドコモは、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、セミナーなどを通じて、最も重要となる働き方や休み方に対する意識改革に取組んでいます。

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。妊娠がわかり、育休制度について詳しく知りたいタイミングで「パパママ報告」を行い、本人・上司・所属組織の総括担当に今後の手続き・流れを案内します。

育児休職前は、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を実施します。

休職期間中は、オンラインを活用した育児休職者イベントなどを実施し、社員に育児と仕事の両立に関する情報と社員間ネットワークづくりの場を提供しています。

復職前・復職後には本人・上司による面談を実施してお

り、育児休職取得前、育児休職期間中、復職前・復職後の段階にあわせた取組みを行い、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

休暇・休職前	**手続き案内、三者面談および制度説明面談** 本人への制度説明、不安払拭、今後のキャリアについての意識付け
↓	
育児休職期間中	**社内情報共有と上司との連絡** オンラインを活用したコミュニケーションの場を提供
↓	
復職前・復職後	**二者面談** 復職後の仕事と育児の両立における働き方や育児、職場環境の不安を払拭

■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に実施しています。また、介護における個々人の状況・備えを可視化し、エイジングリテラシー向上をめざした介護リスク診断ツールの提供を行っています。さらに、介護に関するメルマガ発行や社内システムでの「介護情報コンテンツ」の掲載など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を促す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。

■福利厚生の充実

NTTドコモグループでは、社員一人ひとりのWell-being向上を重要なテーマと位置付け、健康増進に加え、住宅取得支援および財産形成支援の充実を通じて、社員のライフステージ全体を支える福利厚生制度の整備を推進しています。

社員の多様なライフステージや価値観に対応するため、カフェテリアプラン制度を通じて、人間ドックや健康機器取得支援などの健康増進施策を提供しています。また、社宅・住宅補助費や住宅ローン利子補給による住宅取得支援に加え、財形貯蓄や社員持株会制度を整備し、住生活の安定と将来に向けた資産形成を支援しています。特に、カフェテリアポイントを活用した社員持株会奨励金や財形貯蓄奨励金を提供することで、社員の中長期的な資産形成を後押ししています。

また、病気などにより治療が長期化し、深刻な就業不能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「団体長期障害所得補償保険（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整備しています。さらに、出産・育児からの早期職場復帰を支援するため、企業主導型保育所と連携し、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環境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

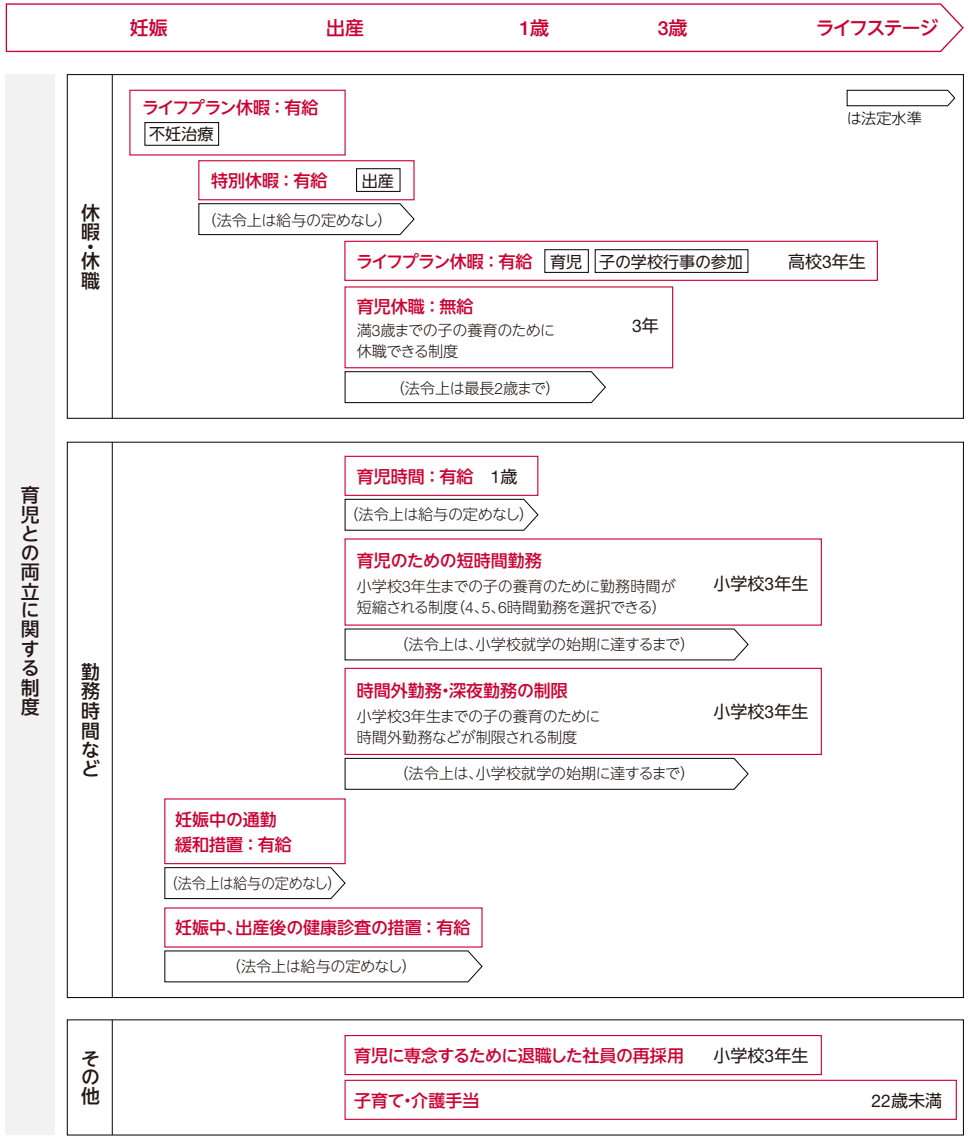
NTTドコモは、ダイバーシティ経営のポイントの一つである「多様な働き方への対応」として、ワークスタイルの選択肢を広げる取組みを行っています。具体的には、フレックスタイム制、リモートワーク、個人シフト（スライドワーク）などの仕組みを取り入れ、社員が広く活用できる環境を整えています。2020年度以降は柔軟な働き方を一層推進するために、コアタイムを設定しないスーパーフレックスタイム制の導入および対象組織の拡大を図り、リモートワークの実施日数制限を撤廃しました。

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

各種制度

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

(名)

	2025年度		
	男性	女性	全体
出産・育児			
出産休暇	—	274	274
育児休職	396	594	990
育児のための短時間勤務	25	595	620
スライドワーク（育児）	2	1	3
介護			
介護休職	3	9	12
介護のための短期の休暇	5	9	14
介護のための短時間勤務	3	10	13
スライドワーク（介護）	0	0	0
ライフプラン休暇			
育児	647	474	1,147
介護	298	135	433
ボランティア	26	11	37
再採用			
育児	0	1	1
パートナー転勤	0	3	3
介護	0	2	2

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

	2025年度
フレックスタイム制	15,847名
短時間勤務（育児）	620名
リモートワーク利用率	56.2%

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

■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は、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。2026年度は94名を登用しました。

■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NTT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。NTTドコモは、このような再雇用の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

NTTドコモグループは、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、持続的にパフォーマンスを発揮できようにする仕組みとして、60歳以上の定年退職者を対象に希望者は最長70歳まで働くことができる再雇用制度を設けています。

2025年度は、定年退職者の約8割（約1,300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

NTTドコモグループは、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制度を設けています。

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、社員の資産形成を支援しています。これに伴い、従来の確定給付企業年金である規約型企業年金については2014年4月以降の将来分を確定拠出企業年金へ移行しました。

健康経営

基本的な考え方

NTTドコモは、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、人的資本経営の基盤として「健康経営」の推進に取組んでいます。

推進体制

NTTドコモでは、NTTグループ各社とNTT健康保険組合が連携した「健康管理委員研修会」「健康管理事業推進委員会」を設置しており、構成メンバーは、各社の健康推進担当課長が中心となっています。各委員会では、統一方針やヘルスデータを活用した健康目標（KGI）として中期および単年度目標項目を設定（1回／年開催）するとともに、その達成に向けた健康意識の向上と推進活動の促進を図るため、各種施策を検討・展開しています。また、ドコモグループ各社や各組織への展開にあたっては、労務厚生課長、産業医などが参加する会議を月1回程度開催するとともに、労働組合と「ワークライフバランス推進委員会（四半期毎）」にて対話を行い、グループおよび労使一体で健康経営を推進しています。

なお、健康保険加入状況は、対象者22,646名すべてが加入しています（加入率100%*）。

*海外赴任者などは除く

KPI・目標と実績

(%)

指標	2024年度	2025年度
ストレスチェック受検率	92.2	93.9
EAP（社外カウンセリング）利用率	1.34	1.31
定期健康診断受診率*	97.3	98.2
特定健診受診率	88.8	89.9
特定保健指導対象者率	20.8	20.1
特定保健指導完了率	51.3	51.9
非喫煙率	85.2	86.4
過重労働面談完了率	100	100

対象範囲：ドコモ（EAPのみ機能分担子会社11社を含む）
* 人間ドックを含む

KGI・目標と実績

指標（KGI）	2025年度目標	実績*1	
		2024年度	2025年度
プレゼンティーズム損失率*2	6.0%	4.3%	4.3%
メンタルヘルス療養区分A及びB認定率（千人率）*3	13.1人以下	15.6	14.9

対象範囲：ドコモグループ（機能分担子会社11社、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ等含む）
*1 各年度12月時点
*2 欠勤には至っておらず勤怠管理上は表に出てこないが、健康問題が理由で生産性が低下している状態であるプレゼンティーズムによって失われた生産性の損失割合（調査手法：QQ Method 算出式：パフォーマンス低下率＝(1-((仕事の量)＋(仕事の質))/2×1/10)）
*3メンタルヘルスによる休暇・休職者および軽減勤務対象者数／社員数×1000

健康経営の具体的な取組み（重点項目）

NTTドコモグループは、KGIおよびプレゼンティーズム調査結果をもとに重点項目を定め、健康経営を推進しています。

調査では、健康上の問題は「首や肩のコリ」「メンタル面の不調」「不眠」の順に多い結果となりました。仕事の質が8割以下になると回答した社員においては、その要因として「メンタル面の不調（27.7%）」「不眠（18.2%）」「首や肩のコリ（15.4%）」の順に影響が大きいことがわかりました。

2025年度 健康経営の重点項目

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【人事異動者、採用者対象】セルフケアセミナー、②ストレスチェック結果に基づく職場環境改善強化（組織長×産業医ディスカッション）、③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促進 • フィジカルヘルスケア ①健康イベント（運動・食事）開催、②ICTを活用した特定保健指導 • 健康教育、ヘルスリテラシー向上支援 ①【新入社員および中途採用者対象】健康教育 ②【育成指導者対象】ラインケアセミナー ③【全社員対象】女性の健康セミナー ④【全社員対象】仕事と治療の両立セミナー

■メンタルヘルスケア
—セルフケアセミナー

2025年度は、メンタルヘルス不調に対する潜在的リスクが高いとされる人事異動（社内の大きな環境変化）を過去1年間に経験したNTTドコモグループ社員6,300名を対象に「セルフケア」研修を実施し、85%が満足と回答し、「明日から実践できそう」といった前向きな声があがりました（実施後

アンケート回答率70%)。

―ストレスチェック結果による改善

年1回ストレスチェックを実施し、社員の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、アクションプランを策定することで職場環境改善につなげています。2025年度は組織の優良事例を各社厚生担当を通じて全国展開し、会社全体の改善促進を実施しました。また、メンタル不調の早期発見のため、月間38時間超の時間外労働社員全員への産業医面談ヒアリングを徹底しています。その他、産業医・保健師などによる健康相談の実施、社員家族も利用可能なEAPによる社外カウンセリングサービスも行っています。

―パルスサーベイ結果によるコミュニケーション促進

セルフケアとラインケアを目的とした「パルスサーベイ」を毎月第2週に実施しています。2025年度はパルスサーベイ強化月間(5月・10月)を設定しました。強化月間の回答率は84.7%となり、上長とのコミュニケーションの促進強化を図りました。今後はパルスサーベイや時間外データなどをもとに、より効果的なハイリスクアプローチを検討していきます。

■フィジカルヘルスケア

―健康イベントの開催

プレゼンティーズム調査結果の健康課題の解消およびRSI*予防、健康意識向上、コミュニケーション活性化を目的として、NTTドコモグループ約5万人の社員(派遣・協力社員含む)を対象に健康イベントを実施しました。シンボルラグビー選手をトレーナーとしたストレッチやトレーニングのオンラインライブ配信、社員が食事を写真投稿し「いいね!」をスタンプ、コメントするSNS型交流により、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取組みました。参加率は56%、施策後アンケートでは運動に対する意識向上64%、食事に対する意識向上57%、継続的な健康行動意識醸成87%、コミュニケーション向上57%の結果が得られました。

*RSI:反復性緊張外傷。パソコン作業やスマートフォン操作などの反復動作や長時間の同一姿勢により、首・肩・腕・手首などに痛みやしびれが生じる一連の症状

社内の健康イベントイメージ

―ICTを活用した特定保健指導の実施

NTTドコモグループでは、年1回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を実施しているほか、健康保険組合と連携し、スマートフォンなどICT機器を利用した特定保健指導を実施しています。2026年1月からはプログラムメニューを増加し「食事管理、糖質コントロール、睡眠改善、運動+食事管理(RIZAP社)」のいずれか社員が興味を持って取組めるよう工夫し社員の健康促進をサポートしています。

■健康教育、ヘルスリテラシー向上支援

新入社員に対してはフィジカル・メンタル双方の研修や保健師面談などを実施し、社員が継続的に健康でいきいきと働けるようサポートしています。2025年度は育成対象者向けのラインケアセミナーや全社員向け女性の健康セミナー、仕事と治療の両立セミナーなど健康教育を行いました。特にラインケアセミナーは好評だったため、今後は対象者を拡大して実施し、さらに働きやすい職場づくりに取組んでいきます。

労働安全衛生

基本的な考え方

NTTドコモは、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。なお、非正規社員含め、リモートワーク時の安全衛生に適した作業環境確保についてマニュアルにて広く周知を行い、社員の安全意識向上に努めています。

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。

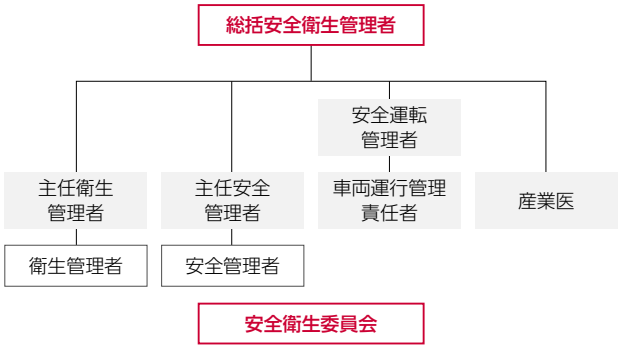
■安全衛生マネジメント

NTTドコモグループは、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、「安全管理規程」にて15グループ会社各事業場において、年2回の安全点検実施を義務付け、周知徹底を行うとともに、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、社員の安全を確保するために必要な対応を行っています。NTT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:ドコモ本社事業所）



安全で健康に働ける職場づくり

■労働安全衛生の推進

NTT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。

NTT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行っています。

NTTドコモ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

（件）

	2023年度	2024年度	2025年度
業務災害発生件数（業務災害）	1	0	2

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

■労働時間の適正化

NTTドコモは、「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、2025年度より幹部・組織長会議に労働実態や優良事例を毎月付議することで意識向上を図るとともに、“職場健康カルテ”による組織ごとの総労働時間の見える化を推進しています。また、各職場において個々人の労働時間や休暇取得状況が数値やグラフで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、各組織総括管理者がタイムリーに閲覧できる環境を構築するとともに各職場個別ヒアリングにより課題を明確にし、AI/DXによる抜本的な業務プロセス改善などの取組みを進めることによって「年間総労働時間1,800時間台」の実現をめざしています。なお、労使間における定期的な話し合いの場も設け、労使連携により安心・安全な職場づくりを推進しています。

2025年度平均年間労働時間
1819.4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

NTTドコモは、新規事業立ち上げの際、業務内容に対する体制、職場環境、人員の妥当性など持続的な事業運営に向け、社員が健康を害することなく一人ひとりが生き生きと働

けるよう労使間で話し合いの場を設けています。

■基地局整備工事などにおける安全管理

NTTドコモは、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というルールを定めており、事前に作業内容の危険性把握・リスクの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訓練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とで相互チェックをすることを通じて、危険行動の可能性を排除する安全対策にも取組んでいます。

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NTT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
- NWカメラなどの活用によるリモートでのチェック・見守り体制の強化
- 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

（件）

	2023年度	2024年度	2025年度
業務災害発生件数（設備工事中の重篤人身事故）	0	0	0

対象範囲：ドコモ、ドコモビジネス、機能分担子会社11社
※重篤事故の定義は、直営社員+通建会社+協力会社（交通誘導員含む）における死亡事故

労使関係

NTTドコモグループの労使関係

NTTグループ人権方針において、国際労働機関（ILO）の「労働における基本的原則及び権利に関する宣言」を支持し、結社の自由と団結権を尊重することを明確に示しています。NTT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、NTTドコモグループにおける2025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（2025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 キャリアの変革部門 最優秀優秀賞の受賞

社員の希望・スキル・職歴を分析し、AIによるキャリア／配置のレコメンドを行う人事AIレコメンド基盤「Job-Voyage」を自社開発しました。その他、ダッシュボード「Career Growth Hub」で客観的なスキルの棚卸や成長機会のレコメンドを行うとともに、キャリアコンサルタント資格保有者による深い悩みへの相談支援「キャリアサポートメンバーシップ」や、動機づけのための上長などとの対話「ふらっと1on1」を通して、「AI」と「ヒト」との協業によるキャリア支援モデルを展開しています。こうした人材の最適活用と自律的な成長支援へのAI活用といった先進的な取組みとして評価されました。

■HRテクノロジー大賞 イノベーション賞の受賞

前述の「Job-Voyage」が個人のキャリア探索時間を大幅に短縮しつつ、組織全体の人材活用を最適化する画期的な取組みで仕事と自身の理解を深め、公募などの挑戦促進など自律的キャリア形成へ寄与している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

NTT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、2025年に最高レベルの「ゴールド」に10年連続で認定されました。

「働き方改革」

■「プラチナくるみん」の認定

NTT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」上位グループ 4.5星を獲得

NTT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。2024年から引き続き、2025年も「日経サステナブル総合調査　スマートワーク経営編」にて、上位グループである4.5星を獲得しました。さらに、評価軸3部門のうち、「人材投資力」「テクノロジー活用力」の2部門で「S＋＋」を獲得し、「日経スマートワーク大賞 2026」テクノロジー活用力部門賞を受賞しました。

健康経営

■健康経営優良法人2026

NTT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2026（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	2023年度			2024年度			2025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	6,367	2,552	8,919	6,690	2,743	9,433	6,875	3,001	9,876
うち外国籍正社員者数*1	名	38	43	81	40	41	81	31	49	80
正社員										
平均年齢*1	歳	40.4	37.5	39.6	40.3	37.6	39.5	40.2	37.3	39.3
平均勤続年数(出向受入者除く)*1	年	15.2	12.8	14.5	14.9	12.8	14.3	14.6	12.5	14.0
平均給与額*2	千円	9,470	7,477	9,042	9,782	7,857	9,345	9,615	7,906	9,212
男女の賃金差異*3	%	—	—	79.0	—	—	80.3	—	—	82.1
平均年間労働時間	時間	1,981.5	1,923.8	1,967.1	1,975.9	1,884.5	1,950.6	1,942.3	1,872.5	1,919.5
平均年間所定外労働時間	時間	330.4	279.4	317.7	324.1	266.8	308.2	311.4	265.8	296.5
有給休暇取得率*4	%	81.1	84.0	81.8	78.2	83.7	79.7	85.4	85.9	85.6
採用										
採用者数	名	581	306	887	774	269	1,043	693	438	1,131
新卒採用者数*5	名	395	212	607	467	175	642	448	340	788
うち外国籍者数	名	5	4	9	11	5	16	3	5	8
中途採用者数*1	名	186	94	280	307	94	401	245	98	343
うち再採用者数	名	2	3	5	0	3	3	4	1	5
離職										
離職者数(自己都合退職のみ)	名	341	100	441	323	80	403	365	75	440
離職率(自己都合退職のみ)	%	—	—	1.99	—	—	1.84	—	—	2.00

*1 各年度末時点
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2025年10月)に対する比率は4.17:1。地域別最低賃金(2025年10月):東京都の最低賃金(1,226円/時間)より2,206,800円と算出(21日×1,226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
*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 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
*5 各年度4月1日時点。2024年度はドコモ・ドコモビジネス合同採用

初任給(ドコモ)

	月給*1(円)	最低賃金*2との比較(%)
短大	324,000	176.2
高専卒	324,000	176.2
大卒	342,000	186.0
修士了	354,000	192.5
博士了	415,660	226.0

(2026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)、42,000円を含みます
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2025年10月)に対する比率は4.17:1。地域別最低賃金(2025年10月):東京都の最低賃金(1,226円/時間)より2,206,800円と算出(21日×1,226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

社員関連データ(ドコモグループ)

	単位	2023年度			2024年度			2025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*2	名	35,886	14,651	51,061	35,793	15,367	51,698	35,854	17,386	53,240
うち外国籍正社員者数*2	名	544	340	884	593	386	979	625	410	1,035
正社員										
平均年齢*2	歳	43.5	39.9	42.4	43.1	39.8	42.1	42.9	38.7	41.7
平均勤続年数(出向受入者除く)*2	年	16.1	11.1	14.7	15.8	11.3	14.4	15.7	11.7	14.6
平均給与額*3	千円	9,084	7,254	8,711	9,588	7,687	9,177	9,525	7,794	9,125
平均年間労働時間	時間	1,915.4	1,847.4	1,898.2	1,931.7	1,814.3	1,888.4	1,839.1	1,754.0	1,805.0
平均年間所定外労働時間	時間	260.3	206.4	246.7	265.5	184.2	235.6	220.9	170.7	201.0
採用										
採用者数	名	1,664	881	2,545	1,974	897	2,871	1,836	1,072	2,908
新卒採用者数	名	842	496	1,338	939	528	1,467	942	655	1,597
うち外国籍者数	名	14	11	25	12	16	28	6	7	13
中途採用者数	名	822	385	1,207	1,035	369	1,404	894	417	1,311
うち再採用者数	名	2	3	5	0	8	8	4	3	7
離職										
離職者数(自己都合退職のみ)	名	905	409	1,314	813	327	1,140	964	387	1,351
離職率(自己都合退職のみ)	%	—	—	2.89	—	—	2.20	—	—	2.47

*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、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

社員の年齢構成(ドコモグループ)*1*2

(名)

	2025年度		
	男性	女性	全体
20代	5,524	3,519	9,043
30代	7,713	4,281	11,994
40代	10,477	4,934	15,411
50代	12,561	3,586	16,147
60代	186	27	213
合計	36,461	16,347	52,808

*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

人権尊重・公正な事業活動の推進

Diversity and Job Satisfaction

136 人権
139 コンプライアンス
143 サプライチェーン
148 コーポレート・ガバナンス
151 リスクマネジメント
152 BCP対応

マテリアリティ

人権尊重・公正な事業活動の推進

めざすゴール　経営の根幹となるべき高い倫理観を持った事業運営と経営基盤の強化を通して、企業価値の向上をめざします。

サステナビリティ課題

- 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

戦略

NTTドコモグループはステークホルダーのみなさまと連携して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、経営の迅速性、透明性、健全性を確保します。

リスク

法令違反などの発生やバリューチェーン上で起こる人権や環境などのサステナビリティリスクは、サービス提供や事業の継続に影響を与え、社会的信用やブランドイメージの低下につながる可能性があります。

機会

人権尊重、コンプライアンス徹底、サプライチェーンマネジメント、リスクマネジメントなどを通じて、ステークホルダーからの信頼を得ることで企業価値を向上させ、確固たる経営基盤を構築します。

2025年度の取組み

- 全国の社員の声に耳を傾け、オープン＆フラットに課題を可視化し、改善に取組んでいます。
- 「NTTドコモグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、防止ポスターの展開、相談窓口設置、事案分析、社員研修を実施し、安心・安全な職場環境づくりに取組んでいます。
- 人権侵害行為には厳正に対応し、再発防止に向けた社内周知・注意喚起を徹底するとともに、当事者の救済措置を講じました。
- 2024年4月施行の改正不正競争防止法に対応した「外国公務員等への贈賄防止ガイドライン」により、法令順守の徹底と不正防止強化を図っています。
- 主要サプライヤーを対象にSAQを実施し、環境・労働・倫理・持続可能な調達の観点から評価しています。改善が必要なサプライヤーとは直接対話を行いました。
- ドコモショップでは、IT活用による業務効率化と応対品質・利便性向上を進めるとともに、働きやすい職場づくりや継続的な教育研修を推進しています。
- 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、全社横断的に管理すべきリスクの特定および、特定したリスクに関する管理方針を委員会で議論し、経営会議で決定しています。

主な2025年度実績

確認された人権に関する違反件数	反競争的な違反行為・贈収賄違反件数	改善要請が必要なサプライヤとの直接対話率
9件	0件	100%

P.26 指標と目標

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、人権を尊重する社会の実現をめざして、人権啓発活動を推進しています。

基本的な考え方

NTTドコモグループは、人権の尊重が企業にとって重要な社会的責任であるとの認識に立ち、「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グループは、グローバルに事業展開する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て制定しており、NTTグループすべての社員と役員に適用します。また、サプライヤ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、福利厚生の充実）
- 人権に配慮した「適切な表現・言論・表示」の推進
  （広告や表示における表現、表現の自由、アクセシビリティ）

(3) 適用の範囲

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

(4) デューデリジェンス

ビジネスと人権に関する指導原則をもとに、人権デューデリジェンスプロセスを用いて、人権課題の特定、防止、軽減、是正をグローバル規模で進め、グループ一体となった人権意識の向上、人権マネジメントの向上に努めます。デューデリジェンスはバリューチェーン全体を対象に実施し、改善要請が必要なサプライヤーとは直接対話を基本に取り組みます。取り組み状況はウェブサイトやサステナビリティレポート、人権報告書等にて開示し、評価・改善を継続的に行える仕組みとします。

(5) 告発・救済

人権侵害の防止に努めるため、グループ各社において内部通報のための社内／社外受付窓口を設けます。これら窓口への通報者に対して、通報したことで、不当な人事（解雇、降格など）その他不利益が生じないよう保護することを約束します。また、窓口に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グループ人権方針

■NTTドコモグループ人権に関する基本方針

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

NTTドコモグループ人権に関する基本方針

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

1. 私たちは、事業活動を通じて、同和問題をはじめとした人権問題の解決に努めます。
2. 私たちは、多様性を尊重するとともに、お互いに感謝の気持ちを大切にして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。

■NTTドコモグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

NTTドコモグループでは、社員が安心して働ける環境の整備を重要な経営課題と捉えています。2024年に「NTTドコモグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、防止ポスターの展開、相談窓口の設置、発生事案の分析、社員への研修などを実施しています。2026年10月のカスタマーハラスメント対策義務化を踏まえ、引き続き従業員保護と適切な顧客対応の両立を図り、安心・安全な職場環境の実現に取組みます。

NTTドコモグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

人権デューデリジェンス

NTTグループは人権デューデリジェンスプロセスを構築し、段階的に取組みを実施してきました。NTTドコモ・NTTドコモビジネス・NTTドコモソリューションズはEcoVadis*などの外部評価を通じ、サプライヤエンゲージメントの強化にも取組んでおり、今後もデューデリジェンスプロセスの機能向上のための管理体制強化に努めます。

* 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15万社以上の評価を行っています

NTTグループ 人権尊重の取組み

2014	NTTグループ人権憲章 ・グローバルポリシー制定
2015～2020	人権マネジメントの体制構築 ・優先すべき人権課題の特定
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
2024	NTTグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針制定

NTTグループ人権方針

NTTドコモ・NTTドコモビジネス・NTTドコモソリューションズは、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するサプライヤを、サステナブルサプライチェーンマネジメントにおいて重要な一次サプライヤと定義しています。これらのサプライヤに対し、EcoVadisを含む自主評価質問票(SAQ)を活用し、人権も踏まえたサステナビリティリスクを毎年評価しています。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、強制労働についてもモニタリングしています。評価結果に基づき、改善要請が必要なサプライヤには各社社員が直接対話を行い、状況把握と改善に向けた協議を進めていますP. 145。

さらに、NTTドコモグループの取組みとして、管理下に

ないジョイントベンチャー（持分法適用会社）は、NTTグループの人権マネジメント調査票を簡略化したNTTドコモ独自の調査票に基づいて評価し、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を確認しています。

マネジメント体制

NTTドコモは、人権啓発活動を全社的、組織的に推進するため、本社・支社それぞれに「人権啓発推進委員会」を設置しています。

本社の人権啓発推進委員会は、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。また、グループ会社各社における施策の実施状況なども管理しています。

人権啓発推進委員会について

支社に設置された人権啓発推進委員会は、本社の人権啓発推進委員会と連携し、各組織における人権啓発活動の計画策定や進捗管理を行っています。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組んでいます。

表現の自由とプライバシーの保護

NTTドコモでは、近年課題認識が深まっているICT産業特有の人権問題であるインターネットやソーシャルメディア、通信機器を介したコミュニケーションでの表現の自由とプライバシー保護についても、人権の侵害がないように注意を払っています。国家の安全保障にかかわる行政からの要請など、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、人権に留意し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、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。NTTドコモは、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.76 などを提供し、「スマホ・ネット安全教室」P.81 にて安全な利用のための啓発活動を展開しています。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。

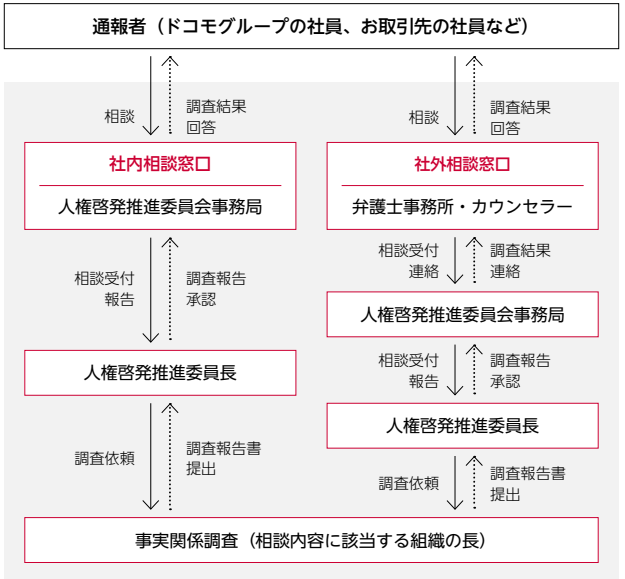
加えて「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、2018年に「NTTドコモパーソナルデータ憲章」を制定し 2019年に公表しました。なお、情報セキュリティとプライバシー保護の取組みは、リスク管理の一環に含めています P.97。

人権・ハラスメントに関する相談窓口

NTTドコモグループは、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。

2025年度の人権に関する違反件数は9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

NTTドコモグループは、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。再発防止の観点から、懲戒処分の対象とならない不適切な行為においても、いつでも確認ができるように事例集として、NTT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。実際に人権侵害事案が発生した際には、「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

NTTドコモグループは毎年、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。

メッセージを通じて国連「世界人権宣言」の精神と趣旨などについて理解を促し、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

NTTドコモグループは、社員の人権に対する意識を高めるために、毎年、派遣社員を含めた全社員を対象に、各組織でWeb研修や映像教材、ディスカッションなどを活用した研修を実施しています。また、経営幹部を含む階層別の研修や、リスク・コンプライアンスリーダーの研修も積極的に執り行っています。研修内容は、「なぜ企業が人権に取組むのか」といった基本的な考え方から、同和問題、セクハラ、パワハラ、人権に配慮した表現方法まで、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、意識の変化と効果をモニタリングしています。

P.141 コンプライアンス研修

■人権啓発施策の展開

NTTドコモグループは、毎年、人権にちなんだ標語を募集し、人権週間にあわせて優秀作品を表彰しています。2025年度の応募総数は標語が17,400作品となりました。

■東京人権啓発企業連絡会への加盟

NTTドコモは、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、人権尊重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、「同和問題に取り組む全国企業連絡会」などの全国集会の開催時には、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

NTTドコモグループは、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。

NTTドコモグループ倫理方針

NTT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組んでいます。この倫理方針を、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

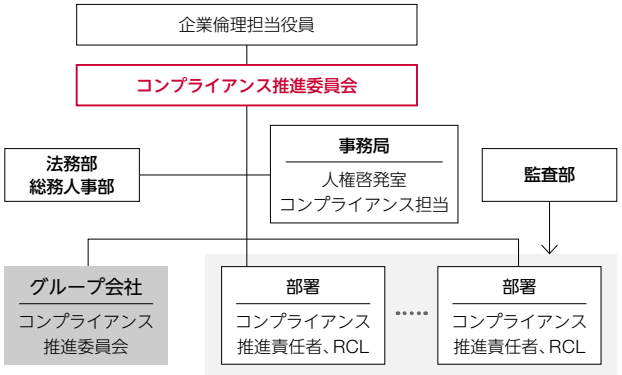
NTTドコモはコンプライアンス管理規程を定め、企業の社会的責任として取組む法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上で基準となる事項について示しています。この規程は、役員を含むすべての社員(派遣社員含む)に適用されます。

コンプライアンス推進体制

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

本社のコンプライアンス推進委員会は、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。同委員会は、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て翌年度の取組みについて審議・決定しているほか、各組織へのコンプライアンス推進責任者の配置、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組んでいます。

コンプライアンス推進体制



―コンプライアンス推進委員会事務局

全社的なコンプライアンスの推進を主導し、各RCLとの連携を図り個別課題への対応や各種情報交換を実施。

―コンプライアンス推進責任者

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。

相談・通報制度

NTTドコモグループは、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腐敗防止、早期発見を図るために、NTTドコモグループの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社内相談窓口、「コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口」を設けています。社外相談窓口は、相談者の匿名性を担保する目的で社外の弁護士事務所に設置しています。相談の受付にあたっては、相談者のプライバシー（匿名性）を保護するとともに、各窓口に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による通報を可能にするなど、通報しやすい環境を整えています。また、相談受付の窓口をNTT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・通報を受けた事案に対して、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ます。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。相談・通報内容を分析し、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。

2025年度は718件の相談・通報が寄せられました。

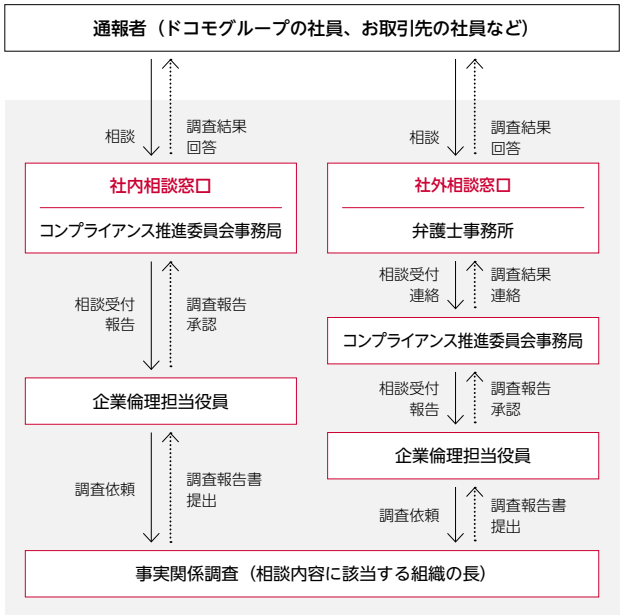
コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口利用状況

(件)

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
コンプライアンス相談件数	484	444	487	718
コンプライアンス違反件数	28	21	44	47
経費などの不正使用	2	1	3	4
ハラスメント	12	11	24	19
そのほかのコンプライアンス違反	14	9	17	24
違反なし	456	423	443	671

※対象者：ドコモグループの社員、お取引先の社員
※数値は、販売代理店に関するものやコンプライアンスに該当しないものを含む

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徹底

■コンプライアンス研修

NTTドコモは役員・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、不正行為の理解ならびに、発見時の是正行動（止める・相談・通報等）を学び、「起こさないこと」と「止めること」を徹底して教育しています。また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向けては、新任担当課長などを対象に、ハラスメントにつながるリスクのある行動の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・管理者向けのセミナーも開催しています。

2025年度は、NTTドコモ全社員を対象に「アクティブバイスタンダーの理解」や希望者を対象に「マインドフルネスセミナー」を実施しました。

2025年度コンプライアンス研修実績

研修名	研修テーマ	対象者	受講率
アクティブバイスタンダーの理解	ハラスメント対策	全社員	100%
マインドフルネスセミナー	ハラスメント対策	希望者	―
コンプライアンス・ハラスメント・人権研修	コンプライアンス・ハラスメント・人権に関わる意識醸成	全社員	100%

対象範囲：ドコモ

■贈収賄防止

日本および海外で事業を展開しているNTT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、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。

NTTドコモグループは、各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。ガイドラインは随時改訂しており、現在の内容は、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・拡充を踏まえた内容となっています。

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」にて、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を扱っています。

NTTドコモグループも贈賄防止ハンドブック（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すとともに、研修や勉強会などを通じて社員への浸透を図り、贈収賄防止強化を一層図っていきます。国内外の贈収賄に関する報告体制については、NTTドコモ本社が定めた方針に基づき、各事業会社の主管部署が責任を持って対応しています。特に海外合弁会社においては、合弁会社の持株会社とNTTドコモ本社が連携し、明確な報告ラインを構築することで、贈収賄に関する情報を一元的に管理・共有し、グループ全体でのコンプライアンス強化を図っています。

2025年度に、反競争的な違反行為・贈収賄違反の事例はありません。

相談・通報制度の「コンプライアンス窓口」を通じて、贈収賄等が疑われる事案が発生した場合に適切な措置を取ります。

また内部監査をリスクマネジメントの一環として定期的に実施し、法令順守や倫理を確保しています。

反競争的な違反行為・贈収賄違反件数

(件)

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
件数	0	0	0	0

P.140 相談・通報制度
P.151 リスクマネジメント体制

外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン

(第4版　令和5年10月20日)

目次

はじめに

ー外国公務員等への贈賄行為の禁止ー

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

■過度な寄付や接遇の防止

NTTドコモグループでは「社外との接遇に関する規程」に基づく「社外との接遇に関する実施マニュアル」を2023年に制定し、倫理を保持するために必要な措置を講じています。

贈答品に関する取扱いについては、倫理の保持と法令順守を徹底しています。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しないよう規程類を定め、適切な運用を図っています。年2回のお中元・お歳暮の時期は、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を一切行わないよう注意喚起し、贈収賄の未然防止に努めています。

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」に基づき、国内では政治資金規正法の順守を徹底しています。なお、2025年度の日本における政治献金額は、1,200万円でした。

ドコモの政治献金の実績

(万円)

	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
政治献金額（通信行政）	1,000	1,200	1,200	1,200

■公正な競争の推進

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。

NTTドコモグループでは、競争の一般的ルールである独占禁止法に加え、電気通信事業法に基づく公正競争促進のための規律を順守し、健全な競争環境の確保に努めています。

また、関連法令順守および公正な競争環境の確保に向けた意識醸成を目的として、グループで働くすべての人を対象とした「NTTドコモグループ 電気通信事業法 公正競争マニュアル」を整備し、イントラネットを通じて公開しています。あわせて、継続的な教育・啓発として、公正競争に関するWeb研修を毎年継続的に実施しています。

当社の公正競争に関する取組み状況については、総務省による市場検証の枠組みの中で、事業者アンケートなどを通じて継続的な調査・評価が行われており、公正な競争環境の確保に向けた適切な事業運営に努めています。

■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。NTTドコモは利益相反の回避について日本の会社法などに基づき社内規程を定めています。

具体的な対応として、利益相反を引き起こす可能性のある取引を経営幹部が行おうとする際は、それが取締役である場合は取締役会の、取締役以外の場合は企業倫理担当役員の事前承認を得るよう定めています。また、当事者である取締役は、その取締役会決議に加わることができません。

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

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・拡散金融への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。

NTTドコモグループは、金融事業各社における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ており、金融システムの健全性の維持・発展に努めるとともに、関連業務において、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

NTTドコモは、「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。全47都道府県で「暴力団排除条例」が整備された2011年10月以降は、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、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

サプライチェーン

基本的な考え方

NTTドコモグループは、サプライヤを事業活動を行う上での重要なパートナーと考えており、「調達基本方針」に基づき、公正な取引はもちろん、さまざまな社会的責任を踏まえたサステナブルな調達に努めています。

NTT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」の両立と、「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。

多様な課題に対し、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、人権や地球環境に配慮した安全・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、NTTドコモグループは、「NTTグループ 調達基本方針」に基づいた調達を実施します。

NTT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。

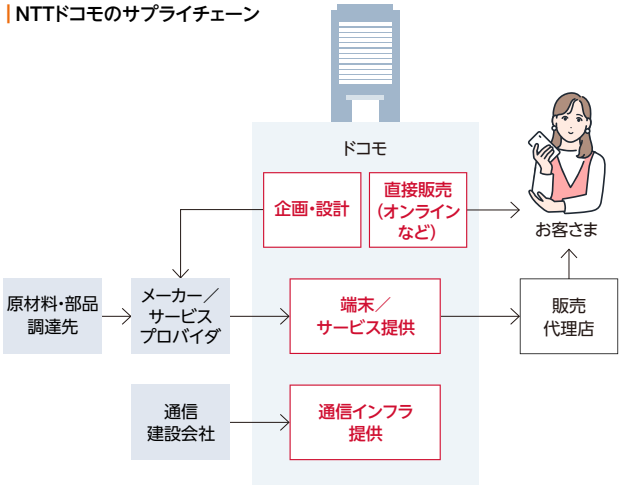
NTTドコモのサプライチェーン

NTTドコモは、事業活動を継続していくために多様なサプライヤのみなさまとの安全・安心なサプライチェーンの構築・維持が重要と考えています。

NTTドコモのビジネスモデルを支える事業パートナーには、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などがあげられます。当社は、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。また、「パートナーシップ構築宣言」を公表し、取引先との共存共栄を通じて安全・安心なサプライチェーンの構築・維持に取組んでいます。

パートナーシップ構築宣言

NTTドコモのサプライチェーン



サプライチェーンマネジメント

NTT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）を定めて取組んでいます。

P.26 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、「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。

NTTドコモグループは、「NTT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」に則った取引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。

本ガイドラインでは、サプライヤのみなさまに対して、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）において順守すべき項目を定めています。直接取引を行うサプライヤには、本ガイドラインの内容を順守していただくための条項を契約書に記載いただくよう要請しています。また、直接取引を行わない上流サプライヤのみなさまに対しても、本ガイドラインの内容を伝達し、順守を促す働きかけを行っています。

「NTTドコモ グリーン調達基準」では、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

■サプライヤ調査・監査の実施

NTTドコモ・NTTドコモビジネス・NTTドコモソリューションズは、多岐にわたるサプライチェーンにおいて、事業継続や製品・サービスの安定供給、ならびに環境・社会・ガバナンスに関するリスクの把握・低減を重点的に推進するた

め、一定規模以上または代替不可能な製品を供給するサプライヤを、サステナブルサプライチェーンマネジメントにおいて重要な一次サプライヤと定義しています。これらのサプライヤのガイドライン順守状況を確認するため、環境、労働と人権、倫理、持続可能な資材調達の分野における企業のサステナビリティ評価を実施している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。2025年度は29社へ依頼し、25社（86%）に提出いただきました。

「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」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、NTT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。

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の採用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。

P.32 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

NTTドコモ、NTTドコモビジネスおよびNTTドコモソリューションズは、「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」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しています。

また、サプライチェーンにおけるサステナビリティリスクを把握・低減するため、EcoVadisプラットフォームを活用したリスクアセスメントを実施しています。

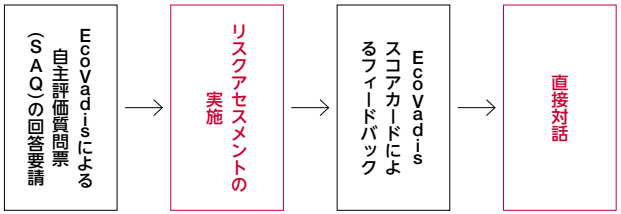
本アセスメントでは、主要サプライヤを対象に自主評価質問票（SAQ）を配布・回収し、環境・労働・倫理・持続可能な調達の観点から評価を行っています。対象は、取引金額や特性などを踏まえて、NTTグループ共通の基準に基づき選定しており、評価結果はEcoVadisのスコアカードに基づき分析しています。

潜在的なリスクが認められるなど、改善が必要と判断したサプライヤに対しては、NTTドコモ、NTTドコモビジネスおよびNTTドコモソリューションズが直接対話を実施し、課題認識の共有や改善計画の策定に向けた提案・働きかけを行うことで、サプライヤとの合意のもと是正措置を推進しています。その後の改善状況については次回以降の評価結果などを通じて確認し、改善が不十分な場合には継続的な直接対話により改善を促進しています。

2025年度は、NTTドコモ、NTTドコモビジネスおよびNTTドコモソリューションズで25社にEcoVadisプラットフォームによるSAQを提出いただき、4社を対象に直接対話を実施しました。

2025年
改善が必要と判断されたサプライヤの割合
14%（4社／29社）
改善要請が必要なサプライヤとの直接対話実施率
100%（4社）

サプライヤリスクアセスメントのプロセス



■責任ある鉱物調査とデューデリジェンスの実施

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。

NTTドコモグループは、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交渉する際に、公平・公正・透明な取引を通じた継続的な安定調達が求められています。NTTドコモは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、各取組みが確実に実行されるよう、NTTドコモの調達担当者*への教育を定期的に実施しています。2025年度は調達プロセスをテーマに勉強会を実施し、受講率は100%（26名受講）でした。なお、新規調達担当者向けに調達プロセスに関する基礎研修を実施しており、2025年度は受講率100%でした。本基礎研修では、調達におけるコンプライアンス遵守（不正行為の防止や営業機密情報の適切管理など）に加え、サプライチェーンにおけるサステナビリティ課題（環境配慮など）に関する教育を実施し、公正・公平・透明な調達活動を実践できる人材の育成を図っています。

*資材部の社員を調達担当者と定義しています

サプライヤとのコミュニケーション

NTTドコモはパートナーシップ構築宣言に則り、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、意見交換会などを通じて双方の要望や提案を積極的に交換することで、信頼関係の構築に寄与しています。各活動を通じて、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、サプライヤとの協力体制強化を図っていきます。

パートナーシップ構築宣言

サプライヤ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、NTTドコモを取り巻く環境を説明するとともに、引き続き競争力があり品質に優れた製品を安定的に供給していただけるよう、サプライヤと意見交換を行っています。 ● 通信設備を対象としたサプライヤ調達説明会を実施（1回） ● ネットゼロに向けた取組みに関する説明会（NTTグループ1回／NTTドコモグループ1回） ● 温室効果ガス算定勉強会／個別相談会（9社）
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

NTTドコモは通信建設会社による通信設備の施工を経て、サービスを提供しています。パートナー関係にある通信建設会社とは適正な契約を結び、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した上で実施するとともに、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 P.129。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さまとは、日頃から方針説明会、キックオフミーティング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していただく「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、2025年度は48件を採用しました。

販売代理店との適正な契約

NTTドコモは、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。

2026年3月末現在でNTT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2,048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。NTT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

■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の成果貢

献・役割などに応じて還元するインセンティブの提供などはNTTドコモも行っています。

さらに、定期的にNTTドコモ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。

ドコモショップ向けには、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見据えた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

NTTドコモは、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。サポート品質の維持・向上のため、スタッフは、各種研修の受講を通して、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。

研修などを通じ継続的なスキルアップに取組み新たな価値を提案しつづけ、従来以上にお客さまに満足していただくことで、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。

スタッフのスキルアップに向けてAIを活用したロールプレイングツールを提供しており、充実した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。

■ドコモショップ応対コンテスト

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「ドコモショップ応対コンテスト」を例年開催しています。同大会は、ドコモショップ店頭での最高のブランド体験の提供をめざし、お客さまのご要望に対する日頃の応対力を競い合って学びあうコンテストで2009年度より全国規模で開始し、2025年度大会は13回目の開催となりました。

ドコモショップ応対コンテスト 2025-26 全国大会
- 成長につながるチャンスをともに -

ドコモショップでのユニバーサルデザイン推進

■ドコモ・ハーティスタイルに基づく「お客さま窓口の充実」

NTTドコモは「ドコモ・ハーティスタイル」P.76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。2026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。

ドコモショップバリアフリー化店舗（2026年3月末時点）

入口バリアフリー化	1,997店舗
店内スペース（車いす動線）の確保	1,992店舗
障がい者用駐車スペース	1,757店舗
車いす対応トイレ	1,858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1,033店舗（2026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応対、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。

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を対象とする「新人スタッフ入店研修」において説明を行うなど、周知・浸透にも取組んでいます。2025年度は全国で4,665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

ドコモショップでは、災害時に地域のお客さまを支援する拠点として、無料充電サービスや被災者向け対応を状況に応じて実施しています。また、蓄電池や太陽光発電設備の整備により、停電時でも通信確保を支援できる体制を構築してい

ます。蓄電池は全店舗に設置しており、ドコモ経由での太陽光発電設備設置店舗は、2026年3月末時点で276店舗です。

P.91 NTT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

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

NTTドコモは取締役会における経営戦略議論を一層充実させるとともに、事業会社として経営の機動力をさらに向上させていく体制を整えるため、監査等委員会設置会社を機関設計として採用しています。

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

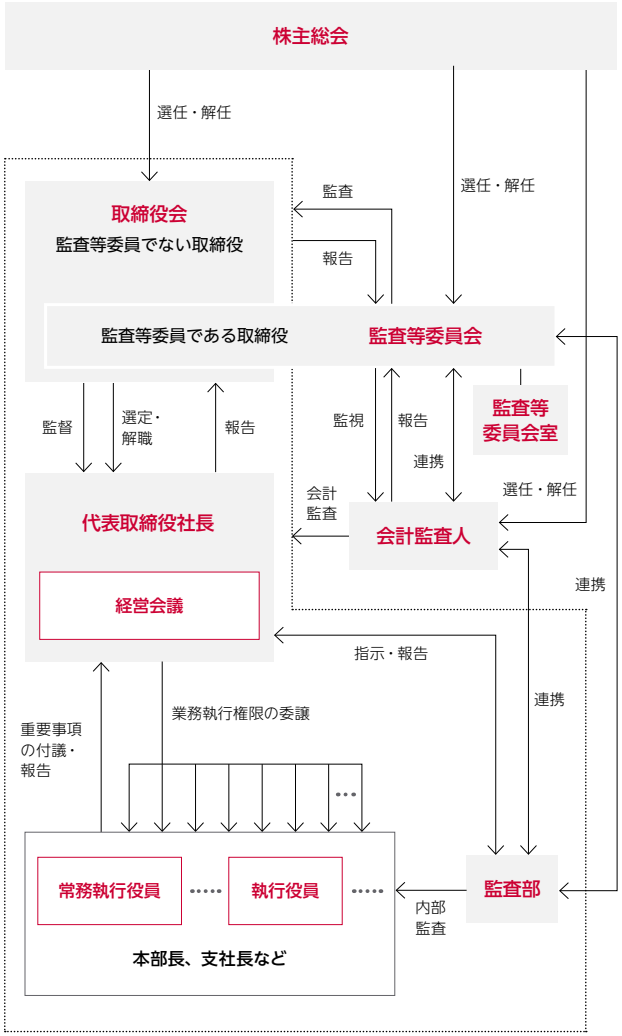
加えて、執行と監督の役割の明確化および業務執行機能の強化を目的とした執行役員（男性23名、女性6名）制度により、経営環境の変化にスピーディーに対応する体制を整備しています。2026年6月末現在のNTTドコモの役員に占める女性割合は、20.7%です。

取締役の構成（2026年6月末現在）

（名）

区分	男性	女性	合計
監査等委員でない取締役	4（うち、社外1）	4（うち、社外2）	8
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	23	6	29

コーポレート・ガバナンスに関する体制図



（2026年6月末現在）

取締役の状況

監査等委員でない取締役（2026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
坪谷 寿一	代表取締役副社長
藤城 夏子	代表取締役副社長
石渡 明美	社外取締役
中川 いち朗	社外取締役
道 あゆみ	社外取締役
爪長 美菜子	取締役

監査等委員である取締役（2026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）
桑名 正人	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）
井村 順子	社外取締役（監査等委員）

業務執行および監査体制

NTTドコモの取締役会は、社外取締役6名を含む計13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、決定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、一連の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

NTT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NTTドコモグループ各社の内部監査部門と連携し、監査計画に基づき、上記に対する有効性評価を含めて定期的な内部監査やサポートを実施しています。監査結果は定期的に取締役会および監査等委員会に報告するとともに、必要に応じて改善提案を行うことで、NTTドコモグループのリスクを最小化し、企業価値の増大化に貢献しています。

P.151 リスクマネジメント体制

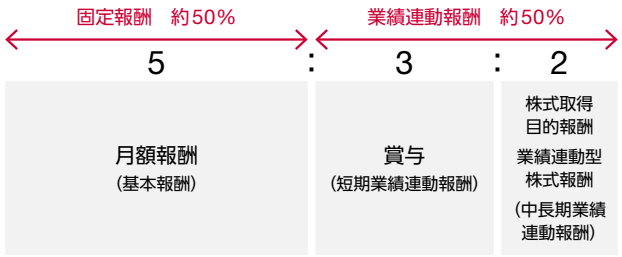
役員報酬

NTTドコモは取締役（社外取締役および監査等委員である取締役を除く）の個人別の報酬について、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株式取得およ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、代表取締役社長は、おおよそ「固定報酬：短期の業績連動報酬：中長期の業績連動報酬＝40%：35%：25%」とし、その他の取締役は、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）：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株式取得およ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については、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、株式の付与を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。監査等委員の報酬については、監査等委員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(社外取締役および監査等委員である取締役を除く)の個人別の報酬の内訳。代表取締役社長の報酬のおおよその内訳は、「固定報酬:短期の業績連動報酬:中長期の業績連動報酬=40%:35%:25%」となっている

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

NTTドコモは自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

NTTドコモは取締役の選任・解任について、取締役会の開催に先立ち親会社および社外取締役に対して説明を行い、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監査等委員会が確認しており、選任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。

将来の経営者候補は、業務執行取締役および執行役員を母集団とし、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、NTT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養っています。

役員の多様性

NTTドコモは、多様な経歴、さまざまな価値観を持つ人たちが力を発揮できる労働環境を創生し社員の多様性を促進することを、重要な経営目標に据えており、役員の構成を、専門分野などのバランスおよびジェンダーや国際性を含む多様性を考慮した構成としています。なお、2026年6月末現在、取締役に6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をはじめ多様性を考慮しつつ、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

NTTドコモは、豊富な経験と高い見識を有する者が、NTT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、NTTドコモグループのプレゼンス向上に寄与するため、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・顧問への委嘱業務については、NTTドコモの定款第19条に定義しており、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及ぼすことや、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

NTT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を、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、委員長を務める代表取締役社長を筆頭に、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ドコモビジネス副社長、NTTドコモソリューションズ副社長、2024年度からは支社長も同委員会に参加しています。サステナビリティ推進委員会で議論したなかで重要な事案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NTT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

NTTドコモグループ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、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、NTT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NTTドコモグループのリスクと捉え、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

NTTドコモは「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。

「情報管理」「コンプライアンス」に関連する内容については、さらに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し、的確なリスクマネジメントを実施しています。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。

リスク特定プロセス

NTTドコモ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、最初に現状評価を行い、社会状況の変化を取り込むため、内部・外部状況を踏まえて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リスク評価・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。

NTTドコモのリスクマネジメントでは、全社横断的な管理を要するリスクを、事業環境リスク・経営戦略リスク・事業活動リスクの分類で管理しています。

リスクマネジメントの運用

NTTドコモは「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、リスクの抽出、評価、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、経営会議での決議を経て、取締役会へ報告しています。

特定されたリスクについては、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を、監査部が定期的にモニタリングしています。

全社リスクに関しては、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、全社横断的に適切に対応し、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。

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、NTT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。

ドコモグループにおける主なリスク領域と管理状況

NTTドコモグループのリスクマネジメントにおける、サステナビリティに関連する主なリスク領域と管理状況、および本レポート内掲載箇所については、次の表のとおりです。

NTTドコモグループにおける主なリスク領域と管理状況

主なリスク領域	リスクの例	掲載箇所	関係するマテリアリティ
市場環境・法令	市場環境変化、法令等の変更	P.62～65	研究開発およびAI・データ活用によるイノベーションの推進と社会課題解決
人材	人材確保難（人材の雇用・採用、ダイバーシティ経営）、社員エンゲージメント低下、人的資本、働き方	P.107～126	多様な人材の育成・活用・社員の働きがい向上
サプライチェーン・調達	サステナビリティ調達、サプライチェーンマネジメント、取引先デューデリジェンス	P.143～146	人権尊重・公正な事業活動の推進
環境	自然災害による設備被害、炭素税コスト増、GHG排出量増、生物多様性への影響、資源採掘リスク	P.29～59（TCFD対応 P.41～46、TNFD対応 P.51～59）	地球環境保全への貢献
労働安全	業務災害、健康経営、労働安全衛生	P.127～130	多様な人材の育成・活用・社員の働きがい向上
ネットワーク・サービス	重大事故、災害時リスク、生活基盤システム障害、製品サービスへの責任	P.88～96、P.74～76	安心・安全でレジリエントな社会の実現 お客さま・地域とのエンゲージメント
情報セキュリティ	サイバー攻撃、重大な情報漏洩、データプライバシー、AIリスク	P.97～104	安心・安全でレジリエントな社会の実現
コンプライアンス・人権	贈収賄、反公正競争、企業倫理、コーポレートガバナンス、人権侵害、ハラスメント、ビジネスパートナーデューデリジェンス	P.136～152	人権尊重・公正な事業活動の推進

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。NTTドコモは災害発生時にも事業を継続し、仮に継続できなかった場合にも短期間で事業を行える状態に戻すことができるよう、「災害等対策マニュアル」に社内の各組織が継続しなければならない業務を定め、全社的な事業継続と早期サービス復旧の計画を策定、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

災害発生時における社員の安全確保や通信確保対策

NTTドコモは、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ている「指定公共機関」として、国・地方自治体・自衛隊などとの合同の防災演習にも参加しており、これらを通じて、災害時におけるネットワークの安全性と信頼性の向上に努めていますP.91。

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に実施しています。

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo

NTTドコモグループ