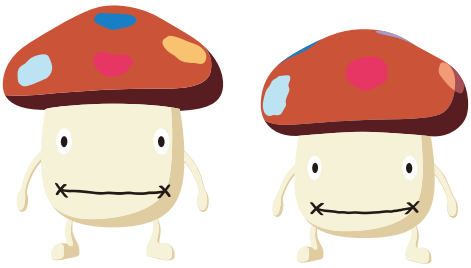
つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo

2025.
6



ドコモからのご案内

― ご契約前の重要説明事項 ―

本冊子は携帯電話サービス（5G、Xi）を
ご契約いただくにあたっての
重要事項をご説明するものです。
十分にお読みください。

ご不明点がある場合は
スタッフまでお問い合わせください。

事前伺いシート

電気通信事業者協会の自主基準に基づき、ご契約者さまの年齢を確認させていただいた上で、スタッフからのご説明を希望されるかお伺いしております。

① ご契約者さまが65歳未満、もしくは法人名義の場合

お客さまご自身で「ドコモからのご案内」を事前にご確認いただき、記載内容をご理解いただいた項目は、スタッフから再説明を行いませんので、「再説明不要」に☑チェックをお願いします。スタッフからの説明を希望される項目は、「説明希望」に☑チェックをお願いします。

No.1とNo.3は必ずスタッフから説明させていただきます。

No.	項目	再説明不要	説明希望
1	ご利用者さまの年齢確認 （18歳未満の場合、フィルタリングサービス加入のご確認）	スタッフからご説明します	
2	初期費用と月々の費用について*	☐	☐
3	解約に伴う費用について*	スタッフからご説明します	
4	通信品質・通信速度制限	☐	☐
5	「8日以内キャンセル」	☐	☐
	ご契約内容のご確認	☐	☐

＊お客さまがご契約された内容については、別途お渡しする契約書控えにてご説明いたします。

「再説明不要」に一つでもチェックされた場合、ご署名をお願いします。

※法人名義のお客さまについては、「会社名＋氏名」をお客さまご署名欄に記入願います。

私は「再説明不要」にチェックした項目の再説明を希望しません。

お客さまご署名欄 ※フルネームでご記入願います。	

※お手続き終了後、本シートについては、記録を取らせていただいた後、お客さまへお渡しします。

② ご契約者さまが65歳以上の場合

携帯電話の操作方法のご説明

65歳以上のお客さまへは、携帯電話の操作方法として「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」の説明をさせていただきますが、スマホ教室などですでにご確認済みのお客さまは、ご希望いただければ、省略することも可能です。どちらかご希望の方にチェックをお願いします。

☑ 説明は不要　　☑ 説明してほしい

受付日	／	店舗名	（TEL）　　－　　－	受付担当者名	

キリトリ

重要説明事項

事前確認時
再説明不要
選択項目

1 ご利用者さまの年齢確認（18歳未満の場合、フィルタリングサービス加入のご確認） p.4

☑ 2 初期費用と月々の費用について p.5

3 解約に伴う費用について p.7

☑ 4 通信品質・通信速度制限 p.9

☑ 5 「8日以内キャンセル」（確認措置） p.10

65歳以上のお客さまへのご案内 携帯電話の操作方法のご説明 p.11

その他の説明事項

事前確認時
再説明不要
選択項目

☑ ご契約内容のご確認 p.14

ご高齢のお客さまとご家族さまへ

ドコモはお客さまの
あんしんをサポートします

ドコモでは電気通信事業者協会で定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について」に基づき、ご高齢のお客さまがあんしんして携帯電話をご契約いただけるよう、以下の取組みを通じてお客さまをサポートさせていただきます。

“ご契約”があんしん

80歳以上のお客さま対象

80歳以上のお客さまのお手続き時は、ご家族さま同伴でのご来店をお願いしております。
同伴いただいたご家族さまへも契約内容をご説明させていただきます。

80歳以上のお客さまがお一人でご来店された場合には、ご家族さまに電話にてお手続きに関する簡単なご説明をさせていただきます。
※お客さまが希望されない場合は除きます。

※80歳以上のお客さまへの契約書控えは原則「紙でのお渡し」となります。

“すぐ使えて”あんしん

65歳以上のお客さま対象

ご契約後すぐに携帯電話をお使いいただけるよう、ご契約時には簡単な操作説明を行っております。

スタッフ記入欄	□ご利用者さまの年齢確認をしました。 □犯罪やトラブルに巻き込まれないようご注意いただくことを説明しました。 <ご契約者さまもしくはご利用者さまが18歳未満の場合のみ> □ご契約者さまもしくはご利用者さまが18歳未満の場合フィルタリングサービスの加入が必要なこと、加入しない場合はフィルタリングサービス不要申出書が必要なことを説明しました。

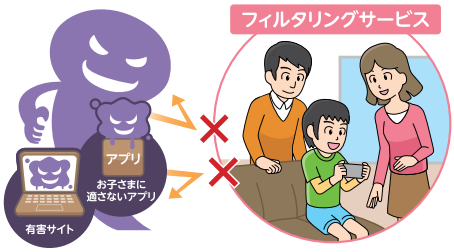
本ページについてはスタッフからご説明させていただきます。

1 ご利用者さまの年齢確認

(18歳未満の場合、フィルタリングサービス加入のご確認)

スタッフが読み上げてご説明いたします

インターネットのご利用により違法・有害情報に触れたり、犯罪に巻き込まれる可能性があるため、「青少年インターネット環境整備法」を踏まえ、ご利用者さまの年齢を確認させていただいております。



該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします

ご契約者さま、もしくはご利用者さまが18歳未満のお客さまへ

法令等により、原則フィルタリングサービスへご加入いただき、携帯電話販売時には設定を行うことが義務付けられております。

なお、フィルタリングサービスに加入されない場合、「フィルタリングサービス不要申出書」を保護者さまからご提出していただきます。

犯罪やトラブルに巻き込まれないよう、以下をご確認ください

スタッフが読み上げてご説明いたします

●携帯電話を契約して第三者へ渡すことで報酬がもらえるなどと騙って契約をさせたり、名義貸しを求める事例が発生しています。

□名義貸しや第三者からの依頼に基づく、いわゆる闇バイト等による特殊詐欺などの犯罪に関する契約ではありません。

●携帯電話を狙った架空請求詐欺や個人情報を不正に収集するアプリケーションによるさまざまな被害が発生しているため、セキュリティ対策を行うことが重要です。
(あんしんセキュリティをご利用いただく場合は、初期設定が必要となります。)

□携帯電話の利用には、セキュリティ対策が重要であることを理解しました。

□あんしんセキュリティを利用する場合は、初期設定が必要であることを理解しました。

お客さま確認欄

□スタッフからご利用者さまの年齢確認がありました。

<ご契約者さまもしくはご利用者さまが18歳未満の場合のみ>

□原則、フィルタリングサービスへのご加入と、機種販売時は店頭で設定させていただくことが義務付けられていることを理解しました。

□フィルタリングサービスに加入しない場合、または店頭での設定を希望しない場合は、保護者からフィルタリングサービスの「加入不要」または「設定不要」の申出および書類提出が必要であり、初期設定は保護者の方がご家庭などで必ず実施いただくことについて理解しました。

2 初期費用と月々の費用について

スタッフが読み上げてご説明いたします

店頭でお支払いいただく 初期費用 は機種のご購入方法（一括払い／分割払い）によって異なります。
また、月額料金 は、原則ご利用月の翌月に請求させていただき、その月末が支払期限となります。
月額料金 は、お客さまのご契約内容・ご利用状況によって異なります。
お客さまがご契約された料金プラン・割引サービスの詳細および「毎月のお支払額」の目安については、契約書控え でご説明いたします。

ご確認いただく 契約書控え

- ✓ 料金プラン・パケットサービス・割引サービス
- ✓ 毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内
- ✓ ご利用時の注意事項

［初期費用と月額料金］

購入方法	初期費用	月額料金
一括払い	機種代金など	＋ 事務手数料（初回請求のみ）／料金プランの月額料金／インターネット接続サービス料／通話料・データ通信料・SMS送信料／割引サービスの割引額など
分割払い	機種代金の一部（頭金）	分割支払金（機種代金など） ＋ 事務手数料（初回請求のみ）／料金プランの月額料金／インターネット接続サービス料／通話料・データ通信料・SMS送信料／割引サービスの割引額など

スタッフ記入欄	□本ページの内容・契約書控えについて説明しました。	□お客さまが再説明不要を選択

毎月のお支払額の目安は、

契約書控え の以下の部分でご説明します。

※画像はイメージです

（お客様控え）

株式会社NTTドコモ

毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内（1/2）

お客様電話番号	XXX-XXX-XXXX	発行日	202X 年 XX 月 XX 日
ご契約者名	○○○○○○ 様		

本ご案内のお支払額は、発行日時点の契約内容を基にした、定額料金部分の目安です。実際のお支払額・獲得ポイントとは異なる場合があります。

■毎月のお支払額（概算）

項目	料金
料金プラン	円
スピードモード	円
割引適用額	円
その他（オプションサービス等）	円
機種分割お支払価格（付属品含む）	円
再分割支払金	円
合計額（税込）	円

お客さまの「契約書控え」をスタッフが読み上げてご説明いたします

お客さま確認欄

□契約書控えに記載された「毎月のお支払額」の各項目およびその金額について確認しました。

□「初期費用」「月額料金」「支払期限」について理解しました。また、ご契約いただく料金プランや割引サービスについて、ご利用実態にあった適切なものになっていますか。

本ページについてはスタッフからご説明させていただきます。

3 解約に伴う費用について

スタッフが読み上げてご説明いたします

解約時には、料金プランの月額料金などの 解約月の月額料金 に加え、
未払い分の分割支払金や契約解除料 がかかる場合があります。
なお、料金プランの月額料金などは、**日割りになりません。**

解約手続きは契約者ご本人さまがドコモショップにご来店いただくか、
Webからお手続きください。
「解約に伴うお支払額」の目安については、
契約書控え でご説明いたします。

ご確認いただく 契約書控え

- ✓ 毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内
- ✓ ご利用時の注意事項

［解約時にかかる費用］

解約月の月額料金

日割りになりません	日割りになります
料金プランの月額料金	インターネット接続サービス料
オプションサービスの月額利用料金　など	通話料・データ通信料　など

＋

未払い分の分割支払金（機種代金など）・契約解除料※

スタッフが読み上げてご説明いたします

※2025年3月1日以降に新規契約いただいた回線について、
短期間（1年以内）でご解約された場合、契約解除料1,100円（税込）を
請求させていただきます（月額1,100円(税込)未満の料金プランの
場合は、料金プラン月額と同額）。
一部条件がありますので、
詳しくは 契約書控え でご説明いたします。

スタッフ記入欄	□本ページの内容・契約書控えについて説明しました。

解約に伴うお支払額の項目および金額の目安は

契約書控え の以下の部分でご説明します。

※画像はイメージです

（お客様控え）

株式会社NTTドコモ

毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内 (2/2)

お客様電話番号	XXX-XXX-XXXX	発行日	202X 年 XX 月 XX 日
ご契約者名	○○○○○○ 様		

■解約に伴うお支払額（下記費用がかかる場合があります）

項目	料金
機種分割お支払残額(付属品含む)	円
再掲)残価(再分割支払金)	円
機種代金を除く解約月のご利用料金(概算)※	円
※1枚目の「■毎月のお支払額(概算)」より機種分割お支払価格を除いた額	
契約解除料(通常の利用を目的とした契約ではないと当社が判断した場合)	円
合計額(税込)	円

＜注意事項＞

【解約に伴うお支払額について】

○○○○○○

チェック記入欄	□本パンフの内容・契約書控えについて説明しました。	□お客さまが再説明不要を選択

4 通信品質・通信速度制限

スタッフが読み上げてご説明いたします

- 電波の届かないトンネル・地下などではご利用になれない場合があります。
- データ通信について、一定期間内に一定容量を超えるご利用があった場合、一時的に通信速度を制限することがあります。
- イベント会場など、通信が混雑する場所でのご利用で通信速度が遅くなる場合があります。
- ご利用になるデータ量に合わせて料金プランを選ぶことができます。
- 料金プランのデータ量を超過した場合は、通信速度が月末まで制限されます。なお、料金プラン(「ドコモ mini」など)の利用可能データ量超過後は、追加オプションをお申込みいただき、1GBあたり1,100円(税込)で通常の通信速度に戻すことが可能です。翌月1日の0時以降、順次通常速度に切り替わります。

該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします

制限後の速度について

制限後の速度は下表のとおりです。

料金プラン名	制限後の速度（送受信時最大）
「ドコモ mini(4GB)」「ドコモ mini(10GB)」「irumo(0.5GB)」	128kbps
「irumo（3GB)」「irumo(6GB)」「irumo（9GB)」	300kbps
「5G データプラス」「データプラス 2」	ペア回線に準じる
「5G ギガホ」	3Mbps
「ギガホプレミア」「ギガホ」	1Mbps

料金プラン「irumo」をお申込みのお客さまへ

「irumo」の場合、当社設備内でネットワークの混雑時に「ドコモ MAX」「ahamo」などのほかの料金プランよりも先に通信速度の制限(通信制御)を実施する場合があります。
通信制御は当社設備内の特定エリアでご利用が集中している時間帯に行うものであり、混雑状況によっては通信速度が遅くなる場合(例えば動画視聴ではご利用の通信環境により画質が低下する場合)があります。
また、「irumo(0.5GB)」の場合、通信速度が最大3Mbpsとなり、エリアにかかわらず、4G(LTE)ネットワークでのご利用となります。

5G契約時の注意事項は **契約書控え** でご説明します。

お客さま確認欄

- □通信速度について記載されている速度の数値より実際の速度が低下する場合があることを理解しました。
- □データ通信について、一定期間内に一定容量を超えるご利用があった場合、一時的に通信速度を制限することがあることについて理解しました。
- □お選びいただいた料金プランによっては、利用可能データ量を超過した場合に、速度制限がかかることおよび当月中に通常速度に戻す際に料金がかかることや価格について理解しました。
- □「irumo」における通信制御、「irumo(0.5GB)」における通信速度および4G(LTE)ネットワークでの利用となることについて理解しました。

スタッフ記入欄	□本ページの内容について説明しました。	□お客さまが再説明不要を選択

5 「8日以内キャンセル」(確認措置)

スタッフが読み上げてご説明いたします

今回お申込みいただくご契約については、「ドコモにお届けの住所において電波状況が不安定で改善策にご満足いただけない場合」や「お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合」に「8日以内キャンセル」として契約のキャンセルが可能です。
なお、下取りやリサイクルで回収させていただいた携帯電話等はご返品できないため、新たに必要な場合はお客さまご自身でご用意ください。
また、新規ご契約の「8日以内キャンセル」の場合、ほかの携帯電話会社への携帯電話番号ポータビリティ(MNP)は利用できません。
ご契約日を含め8日以内にご契約者さまから以下のお問い合わせ先にお申出ください。
お手続きには、「お手続きいただいた店舗」へのご来店が必要です。
そのほかの「8日以内キャンセル」の詳細については 契約書控え をご確認ください。

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

ドコモにお届けの住所において電波状況が不安定な場合

ドコモの携帯電話専用窓口(無料)

113

※一般電話などからはご利用になれません

一般電話などから

0120-800-000

※一部のIP電話からは接続できない場合があります

受付時間：午前9：00～午後8：00(年中無休)

お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合

「8日以内キャンセル」受付センター

15714

※一般電話などからはご利用になれません

一般電話などから

0120-580-130

※一部のIP電話からは接続できない場合があります

受付時間：午前10：00～午後6：00(年中無休)

※お手続きいただいた店舗などへのご来店が必要になります。

または お手続きいただいた店舗

お客さま確認欄

□「8日以内キャンセルの内容・期間・申出方法・お問い合わせ先」「詳細は契約書控えに記載されていること」について確認しました。

65歳以上のお客さまへは、携帯電話の操作方法として「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」の初歩的な説明をさせていただきますが、スマホ教室などですでにご確認済みのお客さまは、ご希望いただければ、省略することも可能です。省略をご希望の場合は右記に☑チェックをお願いします。

65歳以上のお客さまへのご案内

電話のかけ方

電話帳から宛先を選択する場合の操作方法をご説明します。
なお、直接番号を入力し電話をかけることも可能です。

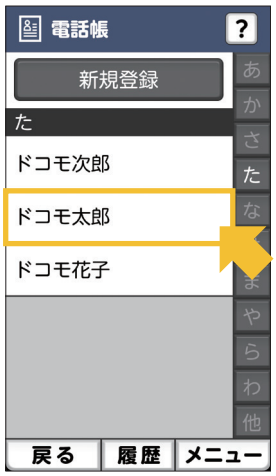
例 らくらくスマートフォン F-52B の場合

※画面はイメージです

1 ホーム画面の 電話/電話帳 を押します。

2 「電話帳」を押します。

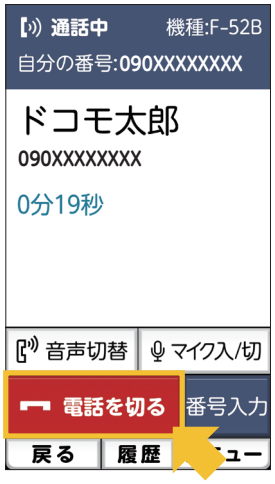
3 連絡先から電話をかける相手を選択します。



4 プロフィール画面の「電話をかける」を押します。

5 相手が出ると通話が開始されます。

6 通話が終わったら 電話を切る を押して通話を終了してください。



通話終了ボタンを押さないと通話が継続されてしまい、通話料が高額になる場合があります。

65歳以上の
お客さまへのご案内

メールの送り方

電話帳から宛先を選択する場合の操作方法をご説明します。
なお、直接メールアドレスを入力しメールを送ることも可能です。

※画面はイメージです

1

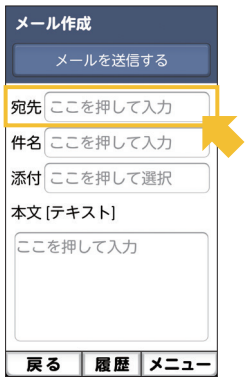
ホーム画面の メール/SMS を押します。

2

「メール作成」を押します。

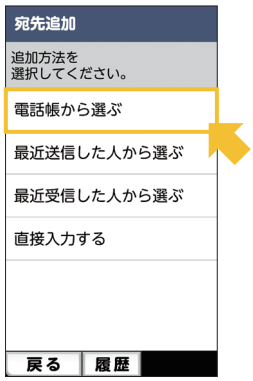
3

「宛先」を押します。



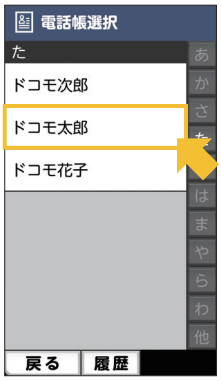
4

「電話帳から選ぶ」を押します。



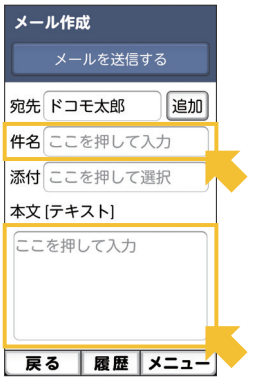
5

送りたい相手を選択します。



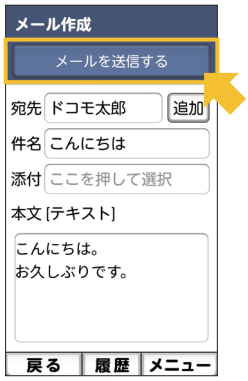
6

「件名」「本文」欄を押し、件名・本文を入力します。



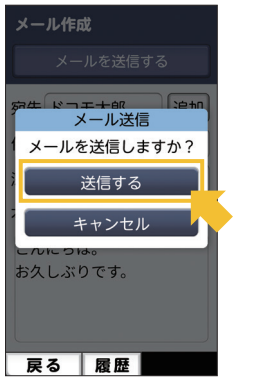
7

本文の入力が終わったら「メールを送信する」を押します。



8

最後に、「送信する」を押してメールを送信します。



チェック記入欄	□P.11～13の内容について説明しました。

65歳以上の
お客さまへのご案内

インターネットの使い方

※画面はイメージです

1 ホーム画面の インターネット を押します。

2 「dメニュー」が表示されます。

3 「検索」を押すことでインターネット検索が可能です。

65歳以上の
お客さまへのご案内

契約書控えの確認方法

※画面はイメージです。
※My docomoにはｄアカウントでのログインが必要です。

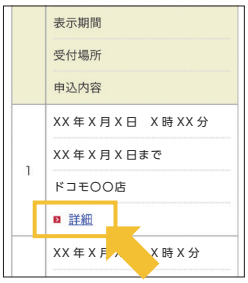
1 ホーム画面をスクロールし、ドコモサービス を押します。

2 「My docomo」を押します。

3 「お手続き」を押します。

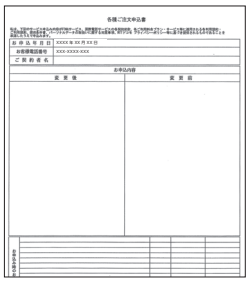
4 スクロールし、「お手続き履歴」を押します。

5 「詳細」を押します。



6 「各種ご注文申込書」を押します。

7 各種ご注文申込書の確認ができます。



お客さま確認欄

□「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」の端末操作方法について理解しました。

スタッフ記入欄	□本ページの内容について説明しました。	□お客さまが再説明不要を選択

スタッフが読み上げてご説明いたします

ご契約内容のご確認

今回お申込みいただくご契約の契約書控えは、

「電子交付」または「紙でのお渡し」からお選びいただけます。

地球環境への配慮や書類紛失防止のため「電子交付」をおすすめしています。

電子交付の場合、PDF形式の契約書控えをMy docomoサイトから
ご確認いただけます。

推奨　電子交付（PDF形式）

契約書控えの確認先

マイドコモ　検索

マイドコモトップページ ▶ お手続き ▶ お申込み履歴の確認　※確認可能期間：54か月間

契約書面は後日お渡しすることも可能です。（ドコモショップのみ）

または

紙でのお渡し

※80歳以上のお客さまなど一部のお客さまへは原則「紙でのお渡し」となります。

【契約書控えの枚数（目安）】

- 新規契約の場合：約15枚程度
- 機種変更の場合：約8枚程度

本日のご契約内容に不明点などございましたら、
お気軽にスタッフへお申し付けください。

お客さま確認欄
□契約書控えのお渡し方法に「電子交付」と「紙でのお渡し」があることについて理解しました。
□PDF形式の契約書控えは、My docomoサイトで確認できることについて理解しました。
□本日のご契約内容を理解しました。

以降は、ドコモのサービスをご利用になる際にご注意が必要な事項になりますが、スタッフからのご説明は行いませんので、お客さまご自身でご確認ください。
サービス内容の詳細などについてご不明点がある場合、ドコモのホームページなどでご確認ください。

A　お支払い関連

【パケット通信の高額利用】

●「無料」と表示されているサイトであっても、別途パケット通信料がかかるほか、サイト内に有料コンテンツ（ゲームサイトでのアイテム購入など）が含まれる場合がありますので、各サイトの利用規約などを十分にご確認ください。

【お客さまの操作によらないパケット通信】

●インターネット経由で外部からご利用中の携帯電話機に対して通信が行われるなど、お客さまの操作によらないパケット通信が行われる場合があります。

【キャリア決済サービス】

●キャリア決済サービス（docomoコンテンツ決済／d払い／電話料金合算払い）は、dメニュー、dマーケットをはじめとした携帯電話でのコンテンツ購入やショッピングのご利用代金を携帯電話のご利用料金と合算してお支払いいただけるサービスで、法人名義の場合を除き、回線のご契約時の初期状態ではご利用可能となっています。
●キャリア決済サービスでご利用可能な限度額は、回線のご契約期間などに応じて、最大10万円（税込）まで自動で増額される場合があります。
●ご利用時には、spモードパスワードまたはネットワーク暗証番号などによる認証が必要です。当該パスワードで認証が行われたご利用代金は、利用者など契約者以外の方が認証された場合でも、契約者がパスワードを使用したものとして取扱うため、回線の契約者にお支払いいただきます。当該パスワードは契約者ご本人以外に知られないよう厳正に管理し、定期的に変更いただくことを強くおすすめします。
●携帯電話を契約者ご本人以外の方が利用される場合（お子さまやご家族がご利用になる場合など）には、契約者の知らないところでキャリア決済サービスが利用され、高額請求とならないようご注意ください。
●キャリア決済サービスのご利用を制限されたい場合には、「ご利用可能な限度額の設定」、または「キャリア決済サービスの利用停止」をお申込みください。

B　国際サービス関連

【WORLD WING対象料金】

●「WORLD WING」の料金は、国内と異なる通話・通信料が適用されます。料金などについて「ドコモのホームページ」でご利用前にご確認ください。
●各国際サービスの通話・通信料には消費税相当額は加算されません。
●海外でご利用中の場合、着信時に「着信料」がかかります。「伝言メモ機能」にて応答した場合であっても、着信料がかかります。ただし、SMSの受信は無料です。
●当社は、月間利用額の累積額が一定以上になったときに、「WORLD WING」のご利用を停止する目安となる額（初期設定５万円）を設定しています。ただし、お客さまの渡航先の通信事業者からの料金データの送付遅れなどにより、利用停止目安額を超過しても利用停止できない場合があります。
●月間利用累積額が利用停止目安額を超えた場合であっても、利用停止目安額を超えた部分を含めた月間利用累積額全額をお支払いいただきます。
●渡航先の通信事業者によっては、渡航先の通信事業者のガイダンスに接続した場合や呼び出し音のみで切った場合であっても、通話・通信料が発生することがあります。
●海外データ定額サービス（「世界そのままギガ」または「世界ギガし放題」をいいます。）の適用条件を満たさない場合や、海外データ定額サービスをご利用いただけない国・地域でのデータ通信ご利用時は、従量制課金となり1パケットあたり0.2円、iモード通信ご利用時は、1通信ごとにパケット通信料の最低料金（50円または100円）がかかります。
●海外でSMSをご利用の場合、渡航先の通信事業者の通信事情などにより、正しく表示されないことや送信または受信自体ができないことがあります。送信が完了していない場合においても、通信料が発生する場合があります。
●アプリケーションの自動通信により、データ通信料が発生する場合があります。
●海外対応携帯電話の通信事業者設定が「自動」に設定されている場合は、自動的に選択された通信事業者を利用した通話・通信料が適用されます。
●海外データ定額サービスをご利用される場合で、適用対象外の国・地域との国境付近などでご利用するときは、適用対象国・地域の通信事業者を「手動」で設定されることをおすすめします。国境付近などでは隣接する国・地域の通信事業者に接続されることがあり、接続先が適用対象国・地域ではない場合、料金が高額となる可能性があります。帰国後は、通信事業者を「自動」にしてください。
●「WORLD WING」の通話・通信料は、渡航先の通信事業者および当社の機器により測定された通話・通信量に基づき算定されます。

【WORLD WINGのご利用について】

●お客さまの携帯電話が渡航先でご利用できるか事前にご確認ください。
●当社は「WORLD WING」に関する通知を、次のいずれかの方法により行う場合があります。（1）郵送（2）電子メール（3）メッセージRまたはSMS（4）ソフトウェアによるプッシュ通知
●海外で紛失・盗難にあった携帯電話が第三者に使われて高額請求の被害にあう場合があります。紛失・盗難された後に発生した通話・通信料もお客さまのご負担となります。海外非対応通信機種であっても、ドコモUIMカードをほかの機種に差し替えて利用できる場合があるため、紛失・盗難された場合は、速やかに当社までご連絡の上、利用中断の手続きをおとりください。
●スマートフォンやタブレットなどをご利用の方が海外でデータ通信をご利用になるためには、データローミングを「オン」にする必要があります。海外でデータ通信をご利用にならない場合は、データローミングを「オフ」にしてください。「オフ」にしない場合、意図しない通信が発生する可能性があります。

【海外におけるデータ定額サービスの適用について】

●「ドコモ MAX」「ドコモ ポイ活 MAX」をご契約中のお客さまは2025年9月以降、月間利用可能データ量を海外200以上の国・地域で30GBまで追加料金なしでご利用になれます。「ドコモ MAX」「ドコモ ポイ活 MAX」提供開始日からは、「世界そのままギガ」をご契約いただくことで、追加料金なしで30GBまでご利用になれます。また、海外で通話・通信をご利用になる場合は「WORLD WING」のご契約が必要です。
●「世界そのままギガ」「世界ギガし放題」をご利用いただける国・地域については、「ドコモのホームページ」でご利用前にご確認ください。
●国内の「料金プラン（ドコモ MAX ／ドコモ ポイ活 MAX ／ ドコモ ポイ活 20 ／ ドコモ mini ／ eximo ／ eximo ポイ活 ／ irumo ／ 5Gギガホプレミア／ギガホプレミア／はじめてスマホプラン／ U15はじめてスマホプラン（5GB）／ U15はじめてスマホプラン（10GB）／ 5Gギガホ／ギガホなど）」「パケットパック」「パケット定額サービス」「Xiデータ通信専用プラン」「FOMA定額データプラン」のいずれかをご契約いただいているお客さまが、「世界ギガし放題」対象通信事業者でデータ通信を行う場合は「世界ギガし放題」が適用されます。なお、「世界そのままギガ」をご契約の場合には、その限りではありません。
●各料金プランなどに含まれる無料通信分は、「世界そのままギガ」などの定額料、「世界ギガし放題」の通信料には適用されません。

【世界そのままギガ】

●「世界そのままギガ」のご利用には、オプションサービス「世界そのままギガ」のご契約が必要です。
●海外でもご契約中の料金プランまたはパケット定額サービスのデータ量をご利用になれます。国内利用分とあわせ当月の利用可能データ量を超えた場合、国内同様に当月末までの通信速度が低下します。
●「世界そのままギガ」の「通常プラン」は「世界そのままギガ」対象国・地域のすべてでご利用になれます。「国・地域限定割プラン」は対象の国・地域内限定でご利用になれます。
●「国・地域限定割プラン」を利用開始操作後、「通常プラン」のみ対象の国・地域に移動した場合、データ通信は停止され、利用可能時間の残り時間にかかわらず「国・地域限定割プラン」の定額料がかかります。引き続き「通常プラン」をご利用になる場合は利用開始操作が必要になり、新たに定額料がかかります。
●利用開始操作後にデータ通信を利用しない場合も定額料がかかります。
●「ドコモ MAX」など2020年3月以降に提供開始された料金プランをご契約中に、当月の「世界そのままギガ」を利用したデータ量が30GBを超過した場合、国内でご契約中の残りデータ量にかかわらず、当月末まで「世界そのままギガ」ご利用時の通信速度が制限されます。詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。
●「5Gデータプラス」「データプラス2」「データプラス」をご契約の場合、ペアとなる回線（「ドコモ MAX」など2020年3月以降に提供開始された料金プランに限ります。詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。）の「世界そのままギガ」と合算したご利用データ量が30GBを超過した場合、ペアとなる回線および「5Gデータプラス」「データプラス2」「データプラス」ともに当月末まで「世界そのままギガ」ご利用時の通信速度が制限されます。
●当月の「世界そのままギガ」を利用したデータ量が30GBを超過し通信速度が低下している際、「1GB追加オプション」または「スピードモード」をお申込みになれますが、「世界そのままギガ」の通信速度は通常速度になりません。

【WORLD CALL】

●当社は、「WORLD CALL」の毎月の利用限度額（初期設定2万円）を設定しています。「2in1」で本サービスを利用される場合は、Aナンバー契約、Bナンバー契約それぞれに利用限度額を設定いたします。本サービスのご利用中に月間利用額が利用限度額に達した場合、当該通話・通信は切断されず、継続してご利用になれます。このため、当該月のご請求が利用限度額を上回ることがありますが、その場合であっても、利用限度額を超えた部分を含めた当該月の月間利用額全額をお支払いいただきます。
●相手先につながらず、相手国の電話会社のガイダンスに接続した場合や呼び出し音が鳴ったなど、相手国の電話会社の通信事情などにより通話・通信料が発生することがあります。
●国内・国外を問わず、過去に携帯電話ポータビリティをされたことがある場合、国際SMSの送受信ができない場合があります。

C　アフターサービス関連

【故障・修理】

●保証期間内はドコモが定める修理規定に基づき無料で修理を行います。
●保証期間内であっても次の場合は無料修理対象外となります。
■お客さまのお取扱い不良による故障・損傷などの場合
■ドコモ指定以外の機器および消耗品の使用に起因する故障の場合
■お買い上げ後のディスプレイ・外部端子などの破損の場合
●水濡れ、破損・変形、改造（ソフトウェアの改造も含む）が原因の故障および、ドコモ指定の故障取扱窓口以外で修理を行った場合は、修理ができない場合があります。なお、修理ができる場合でも保証対象外となるため有料修理となります。
●携帯電話の性能・品質を保持するため、お申出いただいた故障か所以外にも、修理が必要と判断したか所はすべて修理いたします。また、その場合は有料修理となる場合があります。

●修理はお預かりでの対応となります。

【携帯電話機内およびドコモUIMカード内のデータ】

●故障・修理・点検などにより、携帯電話機内およびドコモUIMカード内に保存されたデータが変化・消失する場合があります（修理や点検などで、携帯電話をお預かりする場合は、一部機種を除いてデータが残った状態でお預かりすることができませんので原則データをお客さま自身で消去いただきます）。データの変化・消失に関し、ドコモは何らの義務を負わないものとし、一切の責任を負いかねます。お客さまご自身で携帯電話機内およびドコモUIMカード内に保存されたデータは、バックアップ・移し替えなどをお願いいたします。また、ドコモの都合により携帯電話機を代替品と交換することで修理に代えさせていただく場合がありますが、その場合にはこれらのデータは一部を除き、交換後の製品に移し替えることができません。データバックアップの具体的な方法について、詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。

【セキュリティ／迷惑メール対策／バックアップ】

●スマートフォンはパソコンのようにウイルスに感染する可能性があります。想定外の操作や設定などの変更、提供元不明のアプリケーションのダウンロードには注意が必要です。

●スマートフォンのOS（基本ソフト）の更新（アップデート）の通知が来たら、インストールしてください。

【iPhone/iPadの故障受付】

●修理をご希望される場合はドコモショップの一部店舗またはApple正規サービスプロバイダ、Apple Storeへご相談ください。

【ソフトウェア更新／ソフトウェアの不正変更】

●機能追加・変更や品質改善などを目的として、ソフトウェア更新を提供することがあります。その際は必ずソフトウェア更新を行い、最新のソフトウェアをご利用ください。なお、お預かり修理を実施した場合は、最新のソフトウェアに更新した上で返却する場合があります。ただし、店舗にて代替品と交換した際は、最新のソフトウェアでない場合があります。ソフトウェア更新方法は、ドコモのホームページに掲載の製品アップデート情報をご確認ください。

【ケータイ補償お届けサービス/ケータイ補償サービス/smartあんしん補償】

●「ケータイ補償お届けサービス」、「ケータイ補償サービス」または「smartあんしん補償」未加入の場合、故障時の修理代金割引の対象外となり、修理代金が高額となる場合があります。

●水濡れや紛失、全損などのトラブルに遭われた際に、交換電話機（リフレッシュ品）をお届けします。交換電話機は原則、同一機種・同一カラーの電話機としますが、在庫不足などによりご提供が困難な場合は、別途ドコモ指定の機種またはカラーの携帯電話機とします。

●交換電話機（リフレッシュ品）とは、お客さまより回収した電話機に修理、外側カバーの交換、品質の確認を行った上で、新品同様の状態に初期化した電話機です。

●トラブルの種類によっては、補償の対象外となるものがあります。詳しくは、「ドコモのホームページ」をご確認ください。

【安全に関するご注意】

●携帯電話・モバイルバッテリーには多くのエネルギーを蓄えることができる電池を搭載しています。通常のご使用においては、安全にお使いいただけるよう、一定の安全性を確保した製品をご提供しておりますが、強い衝撃が加わったり、変形したりすると、電池パックが発熱、発煙、発火するなど、大変危険な状態になりますので、強い衝撃にご注意ください。

【紛失などによる緊急利用中断・再開／おまかせロックの設定・解除】

●お問い合わせ先　0120-524-360（24時間受付／年中無休）

●紛失・盗難によるドコモUIMカードの再発行については手数料をいただきます。

D　そのほかの注意事項

【dアカウント】

●dアカウントのIDとパスワードは適切に設定してください。

■半角英数字を混在させたなるべく多くの文字数でIDおよびパスワードの設定をお願いします。

■IDおよびパスワードを適切に管理し、第三者に見られないようにしてください。さらに安全にお使いいただくために、dアカウント設定アプリにて「いつもパスキー設定」を設定することをおすすめします。dアカウント設定アプリ非対応端末の場合は、2段階認証を「強」にすることをおすすめします。なお、dアカウントを忘れた場合、以下一部のお手続きができなくなります。

・オンラインでの、故障修理受付や紛失したケータイの検索、来店予約 など

・ドコモオンライン手続きでのご契約内容の確認、変更 など

■IDとパスワードに相関性があるもの（似ているもの）は第三者に類推されやすい場合もありますのでご注意ください。

●ドコモからのお知らせ、2段階認証およびパスワード再設定時のセキュリティコード受信、IDを忘れた場合に使用する連絡先メールアドレスは常に使用可能なメールアドレスを設定してください。

●本アカウントに対応したサイトの一部では、お客さまがログイン画面よりログインされることで一定時間ログイン状態を保持し、ID/パスワードの入力なしでご利用になれます。

●スマートフォンやパソコンなどにおいては、1つの対応機種で別のご契約回線のdアカウントを入力してサービスをご利用になれます。複数のご契約回線のdアカウントをお持ちの方で、1つの対応機種から複数のdアカウントを入力してログインしたことがある場合、サイトによってはアクセスしているご契約回線と異なるdアカウントでログインしている場合があるため、サイトごとのログイン状態を確認しながらご利用ください。

【主な暗証番号】

●ドコモの各種サービスをご利用になるときなどに、さまざまなパスワードや暗証番号が必要となる場合があります。不正利用されないよう、必ず初期設定の番号は変更し、他人に知られないよう十分ご注意ください。

＜初期設定＞

ネットワーク暗証番号＊1：新規ご契約時に、お客さまご自身で設定

端末暗証番号：0000＊2

PIN1コード：0000

ドコモアプリパスワード：0000

iモードパスワード、spモードパスワード：0000

mopera UユーザID ／パスワード：初期設定ご利用時に、ドコモでランダムに設定（初期値は8桁）

リミットパスワード：お客さまご自身で設定

dアカウント：お客さまの指定したID ／パスワードまたは「dアカウント通知書」に記載のID ／パスワード

＊1 ネットワーク暗証番号は、ドコモショップやドコモ インフォメーションセンター、ドコモオンライン手続きでのご注文受付時に、契約者ご本人を確認させていただく重要な番号です。第三者に推測されやすい番号や、クレジットカード・キャッシュカードなどの重要な暗証番号と同一の4桁を設定することは避けてください。ドコモスタッフが暗証番号を聞くことはありません。利用者など契約者以外の方に使用された場合であっても、ドコモは、契約者がその暗証番号を使用したものとして取扱います。＊2 一部の機種で異なる場合があります。

【携帯電話の無断譲渡など】

●携帯電話不正利用防止法に基づき、自己名義の通話可能な携帯電話などの無断譲渡や、他人名義の通話可能な携帯電話の譲渡または譲受は、携帯電話不正利用防止法に基づく処罰の対象となります。

【ネットワーク利用制限】

●不正に入手された携帯電話機が振り込め詐欺などの犯罪に利用されることを防止するため、以下の項目に該当する携帯電話機を使用した通話（着信含む）・通信の利用について、ネットワーク側での制限を実施しています。

■ドコモショップなどの販売店での窃盗（盗難）や詐欺などの犯罪行為により、不正に入手された携帯電話機

■本人確認書類偽造や申込書の記載内容（お名前、住所、生年月日など）に虚偽の申告が含まれているなど、不正な契約により入手された携帯電話機

■「ケータイ補償サービス」または「smartあんしん補償」により、補償対象となった旧携帯電話機

■代金債務（分割支払金や端末割引に伴う違約金などの債務を含む）の履行がなされていない、またその恐れが高い携帯電話機

※一度ネットワーク利用制限を実施した携帯電話機の利用制限解除はいたしませんので、オークションや中古市場でご購入いただく場合はご注意ください。（ただし、代金債務の不履行により利用制限を行ったものについては、未払い代金全額のお支払いをドコモが確認した場合、その翌々日中に利用制限解除の対象となります。）

※「ドコモのホームページ」（ホーム▶お客様サポート▶製品に関するサポート情報▶そのほかの製品に関するサポート情報▶ネットワーク利用制限携帯電話機の確認）にて、携帯電話機の固有番号（製造番号）を入力することで、ネットワーク利用制限の確認が行えます。詳しくは「ドコモのホームページ」でご確認ください。

【ご利用が停止になる場合】

●下記の場合などに携帯電話サービスのご利用が停止になることがあります。

■お支払い期限を過ぎても、料金のお支払いがないとき

■お支払い期限後にお支払いいただき、ドコモ料金担当がお支払いの事実を確認できなかったとき

■同一名義で複数Xiサービスなどをご契約いただいているお客さまで、そのうち1契約でもご利用が停止になっているとき（ほかのご契約回線についてもご利用を停止させていただくことがあります。）

【住所変更などの手続きについて】

●ご契約者さまのお名前やご住所、ご連絡先の電話番号に変更があった場合は、ドコモ宛に速やかにご連絡ください。ご連絡いただけない場合、ドコモからの重要なお知らせが届かないことなどにより、携帯電話サービスのご利用を停止させていただく場合があります。

【メールによる重要なお知らせの送付】

●ドコモからお伝えすべき事項についてメールにて個別にお知らせする場合があります。

※必要に応じて配信停止されている方にも配信させていただきます。

※メールの内容にはご契約内容やご利用状況、お申込み内容などが含まれる場合があります。この取扱いについてはドコモ契約約款のとおりです。

つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo

お問い合わせ先

■携帯電話に関する お手続きやお問い合わせ

■各種ご注文、紛失による利用中断・再開などの お手続きやお問い合わせ （ドコモ インフォメーションセンター）

【受付時間】
午前9:00～午後8:00（年中無休）

ドコモの携帯電話 専用窓口（無料） 151
※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから 0120-800-000
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

■故障に関するお問い合わせ

【受付時間】24時間受付
スマートフォン・タブレットに関する
お客さまの疑問やお困りごとを診断し
チャット形式で回答いたします。（自動応答）

■故障・電波状況に関するお問い合わせ

【受付時間】
故障のお問い合わせ・修理のお申込み：24時間受付（年中無休）
電波状況のお問い合わせ：午前9:00～午後8:00（年中無休）

ドコモの携帯電話 専用窓口（無料） 113
※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから 0120-800-000
※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

本書面の内容は一部を除き2025年6月現在のものです。 2025.6
株式会社NTTドコモ
＊S24002C6＊

危険です、歩きスマホ。
キケン！水ぬれ充電
あぶない！電池への衝撃
モバイル・リサイクル・ネットワーク