



安心・安全で レジリエントな 社会

Building a Safe and Resilient Society

ネットワークサービスの提供

90

NTTドコモの災害対策

93

電波の安全性

96

情報セキュリティ・プライバシー保護

97

生成AIへの対応

105

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





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

▶ 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り組んでいます。

▶ 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の遅れ、激甚化・頻発化する自然災害の発生などにより、お客さまへのサービス提供に影響を与える場合があります。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、信頼の低下につながる可能性があります。

▶ 機会

技術動向、顧客の要望、市場動向をもとに、ネットワークの強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。

▶ 2024年度の取組み

- 通信サービスの品質向上として、全国でSub6基地局数を2023年度比で1.2倍に増強しました。また、大規模イベント施設、全国の主要鉄道の動線、主要都市中心部の設備・基地局を増強しました。
- 2024年度の電波状況の問い合わせは10万件で、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、改善を図りました。
- 無線区間の優先制御機能を導入し、混雑エリア・時間帯でも安定した通信を実現するサービスを開始しました。
- 大規模災害発生時のネットワーク早期復旧のため、NTTドコモを含む通信事業者8社の新たな協力体制を構築し、各社が保有するアセット（事業所、宿泊場所、資材置き場、給油拠点など）の共同利用や船舶の活用を開始しました。
- NTTドコモグループと石川県は「令和6年能登半島地震および奥能登豪雨からの復旧・復興と地域活性化」を目的に包括連携協定を締結しました。
- セキュリティ人材の認定制度の拡充し、人材育成を強化しました。



▶ 主な2024年度実績 ■ P. 23 指標と目標

重大事故
発生件数



1件

生活基盤システム
事故発生件数



0件

サイバー攻撃に伴う
重大なインシデント
発生件数



0件

重大な
情報漏洩件数



0件



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り組んでいます。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り組んでいます。

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、信頼性の向上に取り組んでいます。

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

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

スエリアの拡大を目指し、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。基地局は2025年3月末までに約5.1万局を整備し、いっそうの通信環境の充実に取り組んでいます。

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 取り組み宣言 2024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ると思います。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

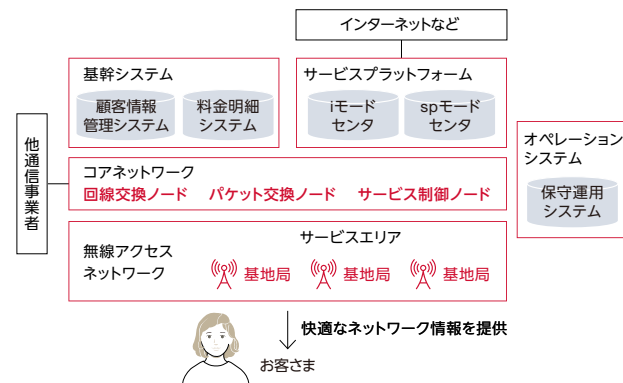
NTTドコモは通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声をいただいています。2024年度には、約10万件のお問い合わせをいただきました。

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、トラフィックデータ、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





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

過疎地、遠隔地におけるエリア整備

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」「FOMA 3G方式」のいずれも、人口カバー率が約100%に到達しています。

ほかにも、時期によって通信が急増する観光地などの一時的な回線増大に対応しています。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。

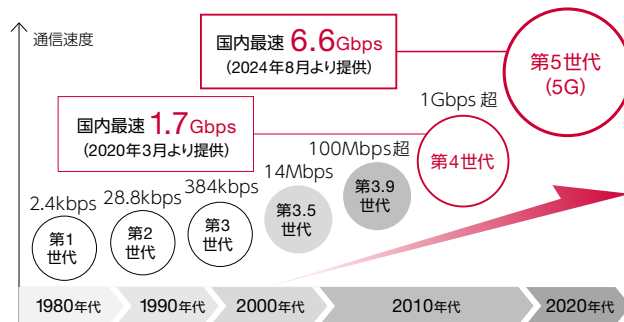
対策例	内容
富士山の山開き期間	山頂などに臨時的基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供
地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道	登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置
新幹線のトンネル内での携帯電話利用	国内新幹線全トンネルエリアでの携帯電話サービスを提供

海外でのご利用

日本国内で使用しているNTTドコモの携帯電話を海外でも快適にご利用いただけるよう、NTTドコモは国際ローミングサービスの充実に努めています。国内で使用中の電話番号やメールアドレスはそのままに、海外の提携通信事業者がカバーするエリアでご利用いただけるサービスが「WORLD WING」です。LTEネットワークによる高速パケット通信「LTE国際ローミング」や、高音質通話の「VoLTE国際ローミング」の利用可能国・地域の拡大も進めており、NTTドコモでご契約の携帯電話は2025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™	70Mbps～353Mbps	10Mbps～30Mbps
iOS	63Mbps～366Mbps	10Mbps～33Mbps

※「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2025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2015年12月にLTEAdvancedを使用した通信サービス「PREMIUM 4G」を開始しました。当サービスの最大受信速度は、「キャリアアグリゲーション」や「256QAM 4×4MIMO」などの高速化技術の導入により、2020年3月に、1.7Gbpsに達しています。

また、お客さまのトラフィック量を分析し、通信が集中する全国主要都市を中心にエリア展開を進めています。お客さま一人ひとりのニーズにあわせて、今後も動画や音楽、SNSなどのさまざまなコンテンツを快適にご利用いただけるネットワークの提供をめざしていきます。

5Gの導入による高速・大容量通信の実現

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。5Gは、「高速・大容量」「低遅延」「多数端末との接続」という特徴を持っています。これらの特徴を最大限活用するとともに、20年以上にわたって蓄積したネットワーク運用ノウハウと最先端技術の開発力を発揮して、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。



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・大容量な通信の提供を実現しています。

SA(Standalone)方式による 5G通信サービスの提供

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。

[□ P.68「陸、海、空へのさらなるエリア拡大への取組み」](#)

安定したネットワークの提供

ネットワーク障害の監視と対応

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り組んでいます。

24時間365日体制でのネットワーク設備の監視と措置

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日体制で監視しています。お客さまへサービスを提供するためのネットワーク設備が故障し、サービス停止状態に陥らないように、未然に対処する仕組みづく

りに取り組んでいます。

たとえば、ネットワーク設備の正常稼働時の情報を日々収集して常時データを分析しており、異変の疑いを察知した場合には故障発生の前兆か否かを解析して、故障前に装置を交換するなど対処しています。またAIを活用し、従来では発見が困難な故障の検知を実現するなど、さらなるお客さま品質の向上をめざして日々技術検討やチューニングを行っています。

また、オペレーターに異常が知らされた際には、遠隔操作によりネットワーク設備やトラヒックの経路などをコントロールし、お客さまへのサービスに支障が生じないように、速やかに対処しています。また、トラブルの原因を究明し、物理的な故障などで設備の修理が必要な場合は、設備保守のプロフェッショナルが現地に駆けつけて、迅速にネットワーク設備を交換・修理しています。

▶ 重大な設備故障発生状況

(件)

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
1	3	4	1

対象範囲：ドコモ



ネットワークサービスの提供

NTTドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

生成AIへの対応

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り組んでいます。

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

▶ ドコモの災害対策3原則

災害対策の3原則

システムとしての 信頼性向上

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



基地局 中継局

重要通信の確保

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

通信サービスの 早期復旧

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



▶ 災害対策の取組み 発災時の事象など

サービス中断による
重要通信の確保への支障

長時間停電による
バッテリーの枯渇

地震・豪雨による伝送路断
(光ファイバなど)

災害対策の取組み

大ゾーン基地局(激甚災害に備えた非常用基地局)

全国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



予備電源の強化

全国14,000か所(主要公共機関、避難所 など)

- 停電時6時間以上運用可能

令和2年台風第10号にて1,000か所をバッテリー運用

※ 6時間以上運用可能局以外も含む

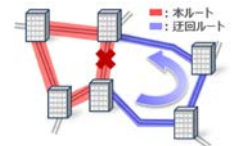


伝送路の多ルート化

全国1,200ビル

- 伝送路の多ルート確保
- 伝送路の自動迂回

令和2年7月豪雨にて自動迂回運用



▶ 東日本大震災以降の災害対策投資額 累計 **1,000** 億円以上

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

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

通常時

災害時

小

(~1km程度)

通常時 運用

災害時 運用(エリア拡大)

小

(1km程度)

中

(3~5km程度)

通常時 停止

災害時 運用

大

(7km程度)

ポイント

利用イメージ

エリアの
広さ(半径)

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、すべてLTEに対応させています。大ゾーン基地局のLTE対応により、従来の約3倍の通信容量が見込めます。2018年9月に発生した北海道胆振東部地震の際にはじめて大ゾーン基地局による運用を図り、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

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](#)

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。また、自然災害時に迅速な復旧および支援活動を行えるよう、関係機関との連携強化を目的に、災害時相互協力もしくは連携協定を内閣府、防衛省、自衛隊、海上保安庁などと締結しています。これらの協定に基づき、災害復旧活動に使用される衛星携帯電話や携帯電話などを貸し出すとともに、陸上自衛隊などを通じて、NTTドコモの災害対策機器や人員などを被災地へ迅速に届けています。

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

災害時に役立つサービス

大規模災害発生時に電話が集中し、携帯電話がつながりにくくなった被災地の方の安否確認ができる「災害用伝言板」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り組んでいます。

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り組んでおり、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	2022年度	2023年度	2024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
重大な情報漏えい件数	0	1	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



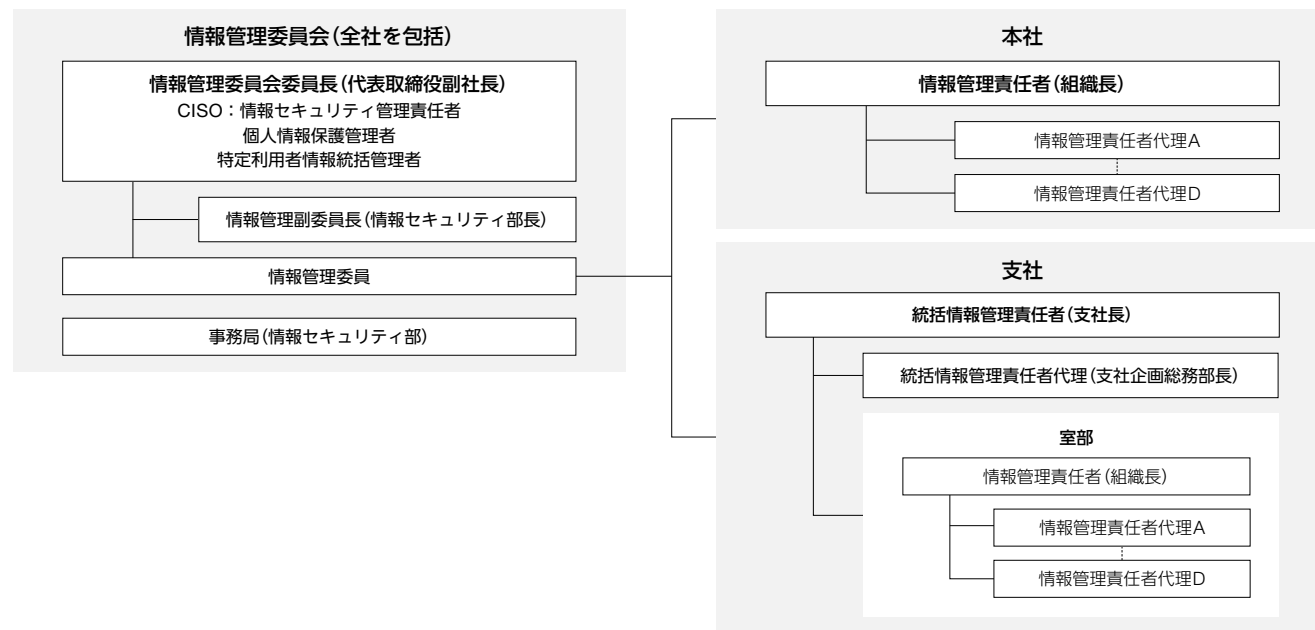
NTTドコモ情報管理体制

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、「情報セキュリティ管理責任者 (CISO)」「個人情報保護管理者」「特定利用者情報統括管理者」を兼任する副社長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築しています。情報管理委員会は年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)



(2025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の漏洩等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、クラウド環境毎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を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会う前の予見・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。

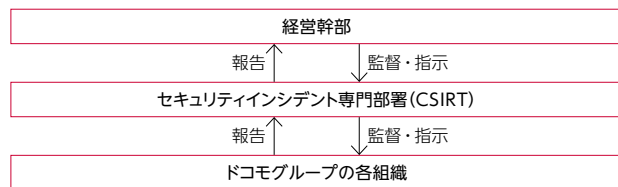
また、販売現場ではお客さまの情報をお預かりすることも多く、情報漏えいのリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて徹底した業務監査を3か月に1回実施し、情報管理が適切に行われているかを確認しています。

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

外部組織との連携においては、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ており、国内外のセキュリティ動向の情報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ドコモでは、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外部セキュリティベンダと連携して収集し、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うことで、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。

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。

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により、警戒心を持続させる取組み、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11万人以上が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されています。NTTドコモグループでは、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り組んでいます。



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・配置に戦略的に取り組んでいます。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。2024年度35名、2025年度52名を採用しており、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化の推進に必要な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
セキュリティ中級・上級認定	2,160	1,715	1,755

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。2024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21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。

2024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61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ており、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、パーソナルデータ憲章 [□ P. 103](#)に掲げる行動原則 [□ P. 103](#)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範囲に限定しています。

また、2018年5月にEUで新たな個人情報の枠組みとして個人データに関するルールを定め、施行された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。

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*に関して、使用できる社員を最小限とし、担当者ごとに取り扱う情報を設定および制限しています。その上で、システムの使用時には都度、生体認証*を必須とし、利用履歴のチェックも定期的実施しています。個人情報への不正なアクセス、個人情報の漏えい、滅失またはき損などのリスクに対し合理的な措置を講じ、個人情報の正確性および機密性を確保しています。

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

パーソナルデータの活用

AIやIoTの進展により、ビッグデータを活用した多様な製品・サービスが生み出され、これまでにない新しい価値の創出に向けた取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。2022年7月にNTTドコモの法人事業をNTTドコモビジネスに移管したことに伴い、同社でも「パーソナルデータ憲章」の順守を対外的に宣言しました。加えて、2024年4月には、パーソナルデータを取り巻く環境の変化を踏まえ、以下3つの観点で一部憲章の見直しを実施しました。

- 子どもやシニア層のプライバシーへの配慮
- 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り扱うなど、データプライバシーの保護に努めていきます。

[□ NTTドコモ パーソナルデータ憲章](#)

[□ 知ってナットク!ドコモのパーソナルデータ活用](#)

[□ パーソナルデータダッシュボード](#)



NTTドコモ パーソナルデータ憲章 -イノベーション創出に向けた行動原則-

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

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

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

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

NTTドコモ パーソナルデータ憲章 6つの行動原則

行動原則

お客さまとのコミュニケーションを大切にし、透明性を確保します

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

お客さまの利益や社会への貢献を考えます

- パーソナルデータの利用を通じて、お客さまや社会に新たな価値を提供します。
- パーソナルデータの利用に際しては、お客さまの利益になるか、社会への貢献につながるかを意識し、お客さまの信頼を損なうような利用は行いません。
- 子どもを対象とするサービスや商品などを提供する際には、子どもの利益に十分配慮します。
- パーソナルデータの取得・利用は、お客さまのお気持ちに配慮し、適切かつ適法な方法により実施します。

お客さま一人ひとりの意思を尊重します

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

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

パートナーとの連携にあたってもお客さまのプライバシーに配慮します

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

適切なセキュリティ対策により、お客さまのパーソナルデータを保護します

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

お客さまのプライバシー保護のための体制を整備し、運用します

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



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り組んでいます。

具体的には、パーソナルデータを利用した施策・サービスを実施するにあたり、プライバシー観点の評価項目について施策・サービス実施部門において評価します。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を設置した「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600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。2024年度は、合計85件の評価を行いました。

過去事例 1

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

過去事例 2

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

□ プライバシー対策はどうなっているの？

▶ PIA会議付議件数

(件)

2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
124	113	76	85

なお、2022年7月にNTTドコモの法人事業をNTTドコモビジネスに移管したことに伴い、同社でも「パーソナルデータ憲章」の順守を対外的に宣言するとともに、PIAの取り組みを導入しています。

社員への教育・啓発

NTTドコモでは、派遣社員を含むすべての社員・役員に対し、情報セキュリティやプライバシー保護の観点から、年1回以上の研修や階層別のeラーニングを実施しています。また、「パーソナルデータ憲章」に関する周知・啓発も年1回以上行っており、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り組みを実施しています。



生成AIへの対応

生成AIガバナンスの背景

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

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

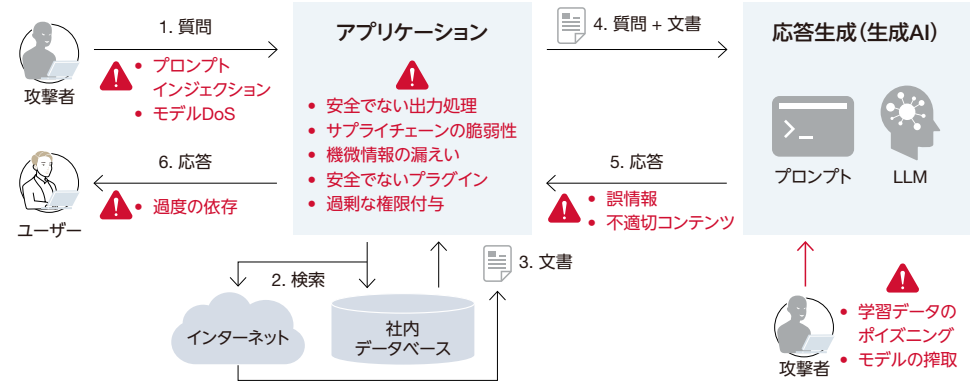
□ [NTTグループ AIガバナンス](#)

ドコモ生成AIガイドラインの位置付け

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

生成AI利用のリスクは図のとおり、生成AIのモデル自体だけでなくアプリケーションや利用者也含めたリスク管理が重要となっています。そこで、ドコモ生成AIガイドラインでは、モデル開発者・生成AIサービス提供者・生成AIの利用者の3つ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。

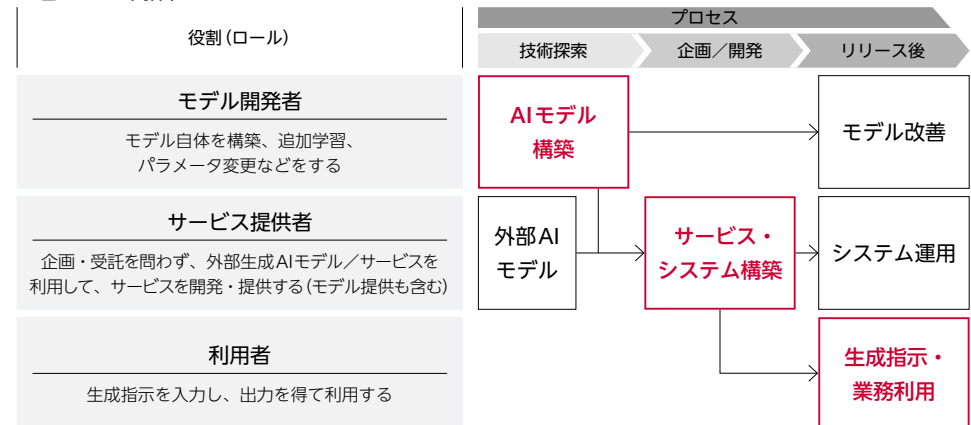
▶ 生成AI利用のリスク



ドコモ生成AIガイドラインにおけるロールと対策基準

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

▶ 各ロールの関係性





ネットワークサービスの提供

NTTドコモの災害対策

電波の安全性

情報セキュリティ・プライバシー保護

生成AIへの対応

ドコモ生成AIガイドラインの社内審査プロセス

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

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

5つのリスク対策

• 生成AIモデル/サービスの選定

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

• 管理情報の流出保護

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

• 知的財産権侵害の防止

LLM学習や生成物利用における第三者の知的財産権侵害の対処

• 誤情報・倫理に反する入出力抑止

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

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

▶ 社内審査プロセス

