つなごう。驚きを。幸せを。

NTT docomo

NTTドコモグループ

NTT DOCOMO Group

SUSTAINABILITY REPORT 2025

CONTENTS

03 NTTドコモのビジョン

04 トップメッセージ
05 数字で見るNTTドコモ
06 特集
09 NTTドコモの企業理念
10 ドコモグループビジョン
11 ブランドスローガン、ブランドステートメント
12 ドコモグループ行動原則
13 NTTドコモグループの中期戦略・経営目標

14 NTTドコモのサステナビリティ

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

25 地球環境保全

27 環境ビジョンとアクションプラン
28 環境マネジメント
32 環境データ
35 気候変動への対応
40 TCFD提言への対応
45 循環型社会の形成
48 生物多様性の保全
50 TNFD提言に基づく情報開示

59 研究開発・イノベーション

61 研究開発とイノベーションの推進
65 オープンイノベーションの推進
70 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

74 お客さま・地域とのエンゲージメント

76 製品・サービスへの責任
78 子ども、シニア、障がいのある方への配慮
81 お客さま満足
83 お客さまへの働きかけ
84 社会貢献
86 NTTドコモの被災地支援
87 NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

88 安心・安全でレジリエントな社会

90 ネットワークサービスの提供
93 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
105 生成AIへの対応

107 多様な人材・社員の働きがい

109 人的資本経営
109 人材戦略
112 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 公正な事業活動

136 人権
139 コンプライアンス
144 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

153 付表

154 ESG方針一覧
156 TCFD提言に沿った開示先一覧
157 GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引
160 SASBサステナビリティ開示項目一覧
161 独立第三者の保証報告書

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、2024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2024年度(2024年4月1日～2025年3月31日)
一部は2024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(2025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)

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。なお、2025年7月よりエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)は「NTTドコモビジネス(株)」に、エヌ・ティ・ティ・コムウェア(株)は「NTTドコモソリューションズ(株)」に社名変更いたしました。本レポートは、新社名で記載しています。

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

2025年9月(前回2024年11月発行、次回2026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ドコモの概要

株式会社NTTドコモ(NTT DOCOMO, INC. 監査等委員会設置会社)は、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
- 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)
- マーケティングソリューション
- あんしん系サポート(ケータイ補償サービスなど)　など

その他の事業(法人通信など)

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

会社概要

ナビゲーションボタンの説明
目次へ　直前のページへ　外部サイトへ　P. 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

トップメッセージ	04
数字で見るNTTドコモ	05
特集	06
NTTドコモの企業理念	09
ドコモグループビジョン	10
ブランドスローガン、ブランドステートメント	11
ドコモグループ行動原則	12
NTTドコモグループの中期戦略・経営目標	13

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

TOP MESSAGE

サステナブルで豊かな未来のために価値を生み出し続けるNTTドコモグループへ

つなごう。驚きを。幸せを。
NTT docomo
NTTドコモグループ

価値創造で未来を豊かに

私たちは「テクノロジーと人間力で新しいつながりを生み、心躍る価値創造で、世界を豊かに、幸せに。」というグループビジョンを掲げ、社会の持続可能性向上に貢献するため、事業を通じて新しい価値の創造とさまざまな環境・社会課題の解決にチャレンジしています。

私は昨年の就任以来、お客さま起点の事業運営をより加速していくため、各地を訪ねました。その中で、お客さまの声をはじめとする現場の空気や温度感、日々の業務に誠実に取組む社員・スタッフの姿に触れ、私たちの使命である「つなぐ」こと、特にその核である通信サービス品質の向上は最重要課題であると実感しました。その基盤に加えて、先端技術の研究開発やAIをはじめとするテクノロジーへの対応を重ねていくことで、みなさまの生活に便利さや楽しさを提供し、さまざまな社会課題を解決し、未来を豊かにしていきたいと考えています。

2025年4月に始まった大阪・関西万博には、NTTグループとして6GやIOWN、XRなどの出展を行い、先進的なテクノロジーで生み出す価値を体感していただける機会になったと思います。また、NTTドコモでは、全国のこども食堂、地域イベントなどでバーチャル万博体験会を開催し、子どもたちが万博の魅力やテクノロジーの進化に触れ、世界や未来を考えるきっかけづくりも行っています。

地球環境をまもる

私たちNTTドコモグループは「地球環境保全への貢献」をマテリアリティの一つと定め、脱炭素、資源循環、生物多様性に関して全国で取組みを続けています。2025年5月に発表した「生物多様性中期ロードマップ」は、国際目標である「2030年ネイチャーポジティブ」および「2050年自然と共生する世界」への貢献に向け策定したものです。「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」の3つのテーマに分け、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と、各年の取組みを設定しました。それに伴い見直しを行った「Green Action Plan」に従い、より良い地球環境を未来につないでいくため着実に取組んでいきます。

社会を未来へつなぐ

通信を核とするテクノロジーで社会課題の解決に取組むことは、私たちグループにとって最も親和性の高いサステナビリティ向上への貢献です。さまざまな産業のDXを支援し社会の変革を推進すること、災害にも強い高品質なネットワークを土台とした統合ソリューションや約1億のdポイント会員・お客さまに寄り添う各種サービスの豊かさを、より多くの方に実感していただけるよう取組んでいます。昨年度重なる災害に見舞われた石川県とは、11月に「災害からの復興・地域活性のための包括連携協定」を締結し、被災地での社員ボランティア活動（延べ400名参加）や通信インフラ等の技術支援に加え、地域復興などにも地元のみなさまと協力し取組んでいます。NTTドコモグループはテクノロジーと人間力で、安心・安全な社会をつくり、つないでいきたいと考えています。

さらなる進化をめざして

NTTグループの総合ICT事業を担う私たちNTTドコモグループの事業領域は多岐にわたっており、さまざまな個性をもつ企業で構成されています。その各社が、多くのパートナーのみなさまとともにイノベーションに取組み、未来を豊かによりよくしていくための挑戦を続けています。これからもグループの連携で総合力をさらに高め、生み出した「明日のあたりまえ」となる価値を、地域社会から世界までつなぐ使命を果たしてまいります。

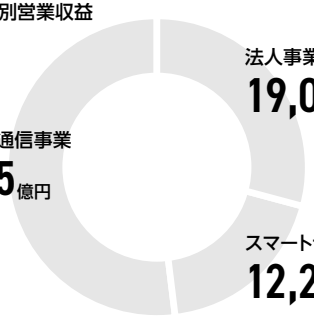
数字で見るNTTドコモ (2024年度実績)

NTTドコモグループは、「社会・産業の構造変革」と「新たなライフスタイル創出」で成長と事業ポートフォリオの変革に向けて各事業で取組んでいます。

コンシューマ事業*	• 金融・決済やマーケティングソリューションなどの注力分野のオーガニックな事業成長に加え、M&Aによる非連続な成長の取組み • お客さまに選ばれるバリューの創出により顧客基盤・収益を拡大 • 環境変化や災害に強いネットワークの構築に向けた取組みの加速
法人事業	• AI・IoT・デジタルBPOなどの重点領域における統合的なサービス強化による大企業のお客さま向けビジネスの拡大 • モバイル×ソリューションの深化による地域・企業の顧客基盤強化を通じた中堅・中小企業のお客さま向けビジネスの拡大

* コンシューマ事業：スマートライフ事業+コンシューマ通信事業

➤ セグメント別営業収益



営業収益	営業利益	従業員数
62,131億円	10,205億円	51,698名

グループ各社

温室効果ガス排出量（スコープ1・2・3）
702 万t-CO_2e

女性の新任管理者登用率（ドコモ）
31.6 %

使用済み携帯電話回収台数（1998年度～2024年度累計）
13,114 万台

dポイントクラブ会員数
1.0 億以上

dカード契約数
1,832 万

金融決済取扱高*1
14 兆 9,800 億円

再生可能エネルギー*2由来の電力量
1,828 GWh

社員エンゲージメント率
65 %

ドコモスマホ教室のべ参加人数*3
1,900 万人

携帯電話サービス契約数
9,140.7 万

5Gサービス契約数
3,731.5 万

ドコモ5Gオープンパートナープログラム参加数
6,100 社以上

*1 金融決済取扱高：クレジットカード・バーコード決済など
*2 再生可能エネルギー指定の非化石証書なども含む実質的な再生可能エネルギー
*3 2025年5月現在

特集

生物多様性ロードマップ

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」の実現に貢献するため、NTTドコモは「生物多様性中期ロードマップ」を策定しました。
NTTドコモは、2023年に実施した自社の自然資本への依存・影響の分析を通じ導き出された3つのテーマ（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）それぞれに対して、対応方針、目標と具体的な取組みを年単位で設定しました。
「ドコモの力であるグループアセットとステークホルダーの力をドコモがつなぎ活かす」ことで、リスク低減の強化・社会への波及を通じ、「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。

P. 50 TNFD提言に基づく情報開示

➤ 3つの取組みテーマ別アクション　1. 通信設備周辺の生物多様性配慮　2. 鉱物資源への対応・資源循環　3. 自社アセットの活用

	対応方針	目標	ロードマップ 2025	ロードマップ 2026	ロードマップ 2027
1	**地域やパートナーとの連携による周辺環境への生物多様性配慮を通じたネイチャーポジティブへの貢献** **自社アセット（通信設備など）を活用したドコモならではの取組みの実施**	生物多様性配慮に寄与する有効施策の全国展開	優先対応エリアのモニタリング調査および新規トライアル施策の実施に着手	モニタリング調査／トライアル結果を踏まえた有効施策の実装検討、基地局整備ルールなどへの組み入れ検討	本格実装、適用範囲の拡大、関連ルール見直し
		地域のステークホルダーとのコミュニケーションによる生物多様性に配慮した新規基地局設置（実施率100%）	建設マニュアルにおける「自治体への生物多様性関連注意事項確認ルール」の実装	ステークホルダーとのコミュニケーションの継続およびさらなるルールの見直し検討	
		基地局以外の既存通信設備周辺におけるパートナー連携でのステークホルダー参加型生物多様性保全施策の実施	対象地選定およびトライアル施策の実施	ステークホルダー参加型施策の本格実装	近隣企業と連携したエコロジカルネットワークの形成検討
2	**上流：サプライヤ連携** サプライヤの紛争鉱物利用リスクの低減、紛争地域の人権課題への対応に向けた働きかけへの貢献	紛争鉱物利用リスクの軽減・紛争地域の人権課題への対応を実行しているサプライヤからの優先調達*1	• 紛争鉱物利用リスクの軽減・紛争地域の人権課題への対応を実行しているサプライヤからの提案を評価する手法の着実な運用 • 重要サプライヤへの第三者評価*2の原則実施検討 • 第三者評価結果が一定基準を下回るサプライヤとの直接対話の継続	2025年度の取組み結果や環境変化などを踏まえた取組み／サプライヤ向け対応のアップデート検討	
	下流：資源循環 マテリアルリサイクルの推進による資源効率性の向上	廃棄物リサイクル率99%の達成	サーキュラーエコノミーの推進 マテリアルリサイクルの検討、検証実施 - パートナー企業と連携したリサイクル材（お客さま・自社排出物など）を活用した再製品化トライアル、検証	マテリアルリサイクルの実施 - リサイクル材（お客さま・自社排出物など）を活用した再製品化実施、サプライヤ交渉	マテリアルリサイクルの実施拡大
3	**ICT活用** 自社のICT活用による生物多様性保全に資するソリューション・サービスの提供	ICTを活用した生物多様性保全に資するソリューション・サービスの創出、提供拡大*1	継続的なソリューションやサービスの創出／提供		
	地域拠点参画 地域での生物多様性保全活動によるネイチャーポジティブへの貢献	自然共生サイト認定の拡大（2027年度までに全国5か所*3）を通じた地域における生物多様性の向上	自然共生サイト1件認定および地域拠点による保全活動の実施	自然共生サイト1件認定および地域拠点による保全活動の実施	自然共生サイト2件認定および地域拠点による保全活動の実施

*1 具体指標は継続検討
*2 EcoVadisなど
*3 2024年度に1か所認定済み

特集

社会への貢献
体験機会創出

未来へ歩き出す子どもたちが生き生きと成長する体験機会の拡充

取組み背景

近年、家庭の経済力や地域差による教育格差が拡大し、学習だけでなく好奇心や感性を育む体験機会にも偏りが生じています。未来を担うすべての子どもが成長できる環境を望む声は高まっており、将来を生き抜く力や社会参画への意欲を培う取組みが求められています。これまでNTTドコモは子どもたちが楽しくワクワクする体験や、学校での学習にとどまらない多様な学びの機会の提供に取組んできました。この取組みを拡充し、多様な子どもたちの可能性を引き出し、成長を後押しします。

バーチャル体験

子ども食堂でバーチャル万博体験

実績（2025年8月21日時点）
- 全国5か所の子ども食堂で開催
- 参加人数：延べ226名

NTTドコモは、サステナビリティ推進室が中心となって推し進める子どもの教育・体験格差の是正施策の一環として、さまざまな環境下で育つ子どもたちに学びの機会を得てもらうために子ども食堂でバーチャル万博体験会を実施しています。

バーチャル万博とは、オンライン上に2025年大阪・関西万博を再現した仮想空間で、リアル会場を訪れることなく遠隔地からでもアバターとして万博を体験できます。全国初開催となった同年5月の福岡での体験会は、近隣の小中学生45名が参加し、タブレットやVR機器を使ってバーチャル万博を体験してもらいました。

テクノロジーの進化に触れながら自身の未来を考えるきっかけになるこのようなイベントを他地域でも開催し、全国の多くの子どもたちの成長をサポートしていきます。

オリエンテーションの様子

VR機器体験を楽しむ子どもたち

直接体験

通信インフラを支える事業体験

実績（2025年6月30日時点）
- 開催回数：6回
- 参加人数：計42名

NTTドコモは、学校や保護者と一緒に「情報活用」「SDGs」「キャリア」の3つの観点から子どもたちの学びをサポートする教育支援プログラム「ドコモ サステナスクール」を2024年1月に開設し、その一環として中学生を企業に招き、最新技術などの見学を通じて、未来の社会や企業の社会的な役割を学んでいただくプログラム「キャリア教室　企業訪問」を実施しています。

2025年5月より、プログラムのラインナップを拡充し、NTTドコモの通信を守る現場を見学する「キャリア教室 企業訪問（ネットワークオペレーションセンター編）」を開始しました。

未来を担う子どもたちが、不確実性が増す世の中で自分らしいキャリアを歩んでいけるよう、当プログラムを継続していきます。

ドコモ サステナスクール

プロジェクションマッピングで通信ネットワークの監視状況を見学

特集

社会への貢献

地域振興
災害復興

地域課題への共創と安心を届ける仕組みづくり

取組み背景

人口減少や地域資源の活用、災害時の孤立、医療確保など地域が抱える課題は一層深刻化しています。行政・企業・住民が連携し、持続可能で魅力あるまちづくりを進めることが社会全体の強い要望です。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。地域コミュニティの再生や暮らしの質の向上など、地域のみなさまとともに取組み、誰もが安心し、希望を持って暮らせる社会の実現をめざしていきます。

地域活性化支援

おだわら応援プロジェクト

実績(2025年7月31日時点)
- 大阪・関西万博への招待：高校生5名
- 子ども服などの回収数：約350点

NTTドコモは2024年12月に神奈川県小田原市や地元企業などと地域の振興・課題解決に関する連携協定を締結し、「おだわら応援プロジェクト」を始動しました。その第一弾として、市内の子どもの育成支援をテーマに、「d払い*1」を活用したキャッシュレス募金、「ジモティーすくすくバトン*2」を活用した取組みをスタートしています。「d払い」のキャッシュレス募金による寄付金は児童養護施設で生活する子どもたちへの体験機会の提供などに活用します。「ジモティーすくすくバトン」の取組みでは、市内各所やドコモショップで不要になった子ども服などを回収し、小田原市や社会福祉協議会を通じて支援が必要な子どもたちに届けています。

*1 ドコモのスマートフォン決済サービス
*2 地域情報サイト「ジモティー」と連携して取組む子ども服や絵本の地域循環サービス

「d払い」を活用した募金の様子

ジモティーすくすくバトン回収BOX

災害復興支援

能登地域災害支援

実績(2025年7月31日時点)
- ボランティア参加者：NTTドコモグループ400名以上
- 累計募金額：約270万円

NTTドコモは被災した奥能登地域の早期復旧のため、さまざまな支援活動を実施してきました。震災からほどなくして、避難生活を余儀なくされている方々がスマートフォンからかかりつけ医の診療を受けられる仕組みづくりをした結果、医療を必要とする方の安心につながりました。

豪雨後の2024年11月、12月には、輪島市にNTTドコモグループの有志によるボランティアスタッフを派遣しました。現地では水害により損傷した家財の運搬や庭・外構へ流れ込んだ泥や土砂の掻き出しや運搬などを手伝いました。また、2025年1月以降、「dポイント・d払い」を交えて復興支援募金を開始したほか、石川県の特産品を扱った販売イベントやランチ会を開催し、現地をアピールしながら生産者を支援するなど、被災地復興を後押しする活動を続けています。

オンライン再診の様子

力を合わせた土砂の掻き出し作業の様子

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

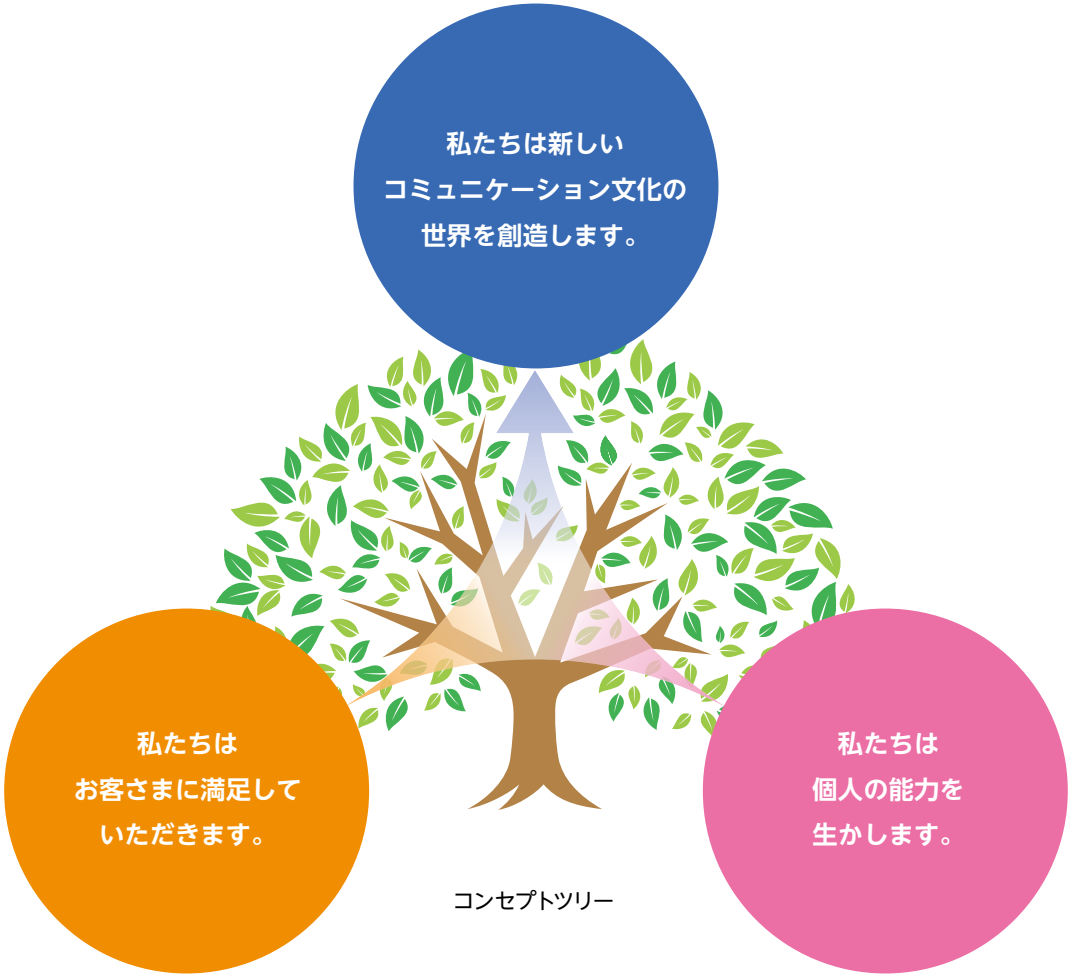
より新しい、より豊かなコミュニケーション文化の世界を実現させるため、私たちはサービス品質の改善をはかり、人にやさしい高度なヒューマンインターフェースをめざした技術開発や、より多彩なサービスの企画開発を積極的に進めるとともに、より広いエリアでサービスを提供していきます。

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。



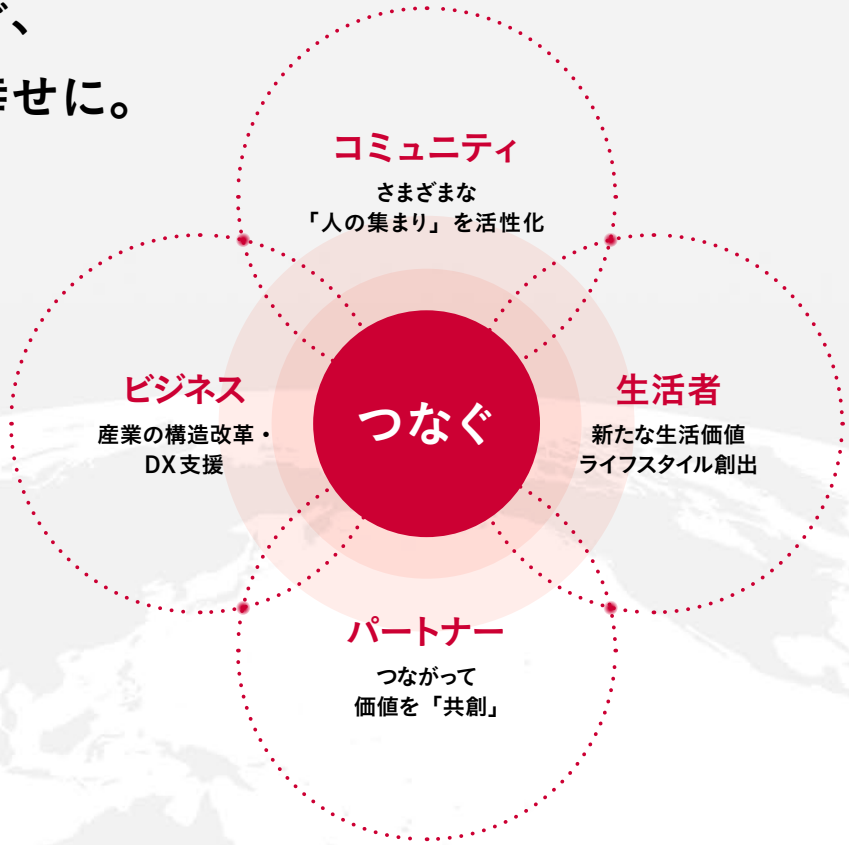
コンセプトツリー

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、ブランドステートメント

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

私たちは、驚きを、つなぐ。
変わることをおそれず、
絶えずイノベーションを起こすことで、
心と社会を動かしつづける。
私たちは、幸せを、つなぐ。
人が誰かを思う気持ちによりそい、
企業や地域が前進する力を後押しすることで、
よろこびと安心を支えつづける。

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

すべての人が豊かさを感じられる世界をめざして。
つなごう。

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

私たちドコモグループは社会をよくするために生まれた。
だからこそ私たちは常に社会全体がどうすれば良くなるかを、誠実に、まっすぐに考えています。
真摯に「つなぐ」をやりきる責任感をもって行動しよう。
そうした価値観をもとにした社員一人ひとりの行動が、集まり、積み重なり、
かたまりとなって、社会をよくする原動力につながっていきます。

「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

ドコモグループのすべての事業は、社会を豊かで幸せなものにするために存在している。
そしてそれを実現するのは、社員一人ひとりの当事者意識です。
自分がドコモグループのお客さまと社会をつなぐんだ。
そんなあなたの当事者意識と、それに基づいた行動で、マーケットを創造する存在、
牽引する存在としての責任を全うしていこう。
そのプライドがドコモグループの未来につながっていきます。

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

やりたいことがある。実現するためのアセットもそろっている。
でもそれをうまく活用していくためには、
たくさんの人と仕事をしていく必要があります。
最初から、相手が自分と同じことを考えていることなんてほとんどない。
そんな時こそ、互いに学びあい尊重しあい、リスペクトすることで社会を創り出していこう。
互いに刺激し、刺激されながら新しい価値を生み出すことが、
お客さまの期待を超えることにつながっていきます。

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

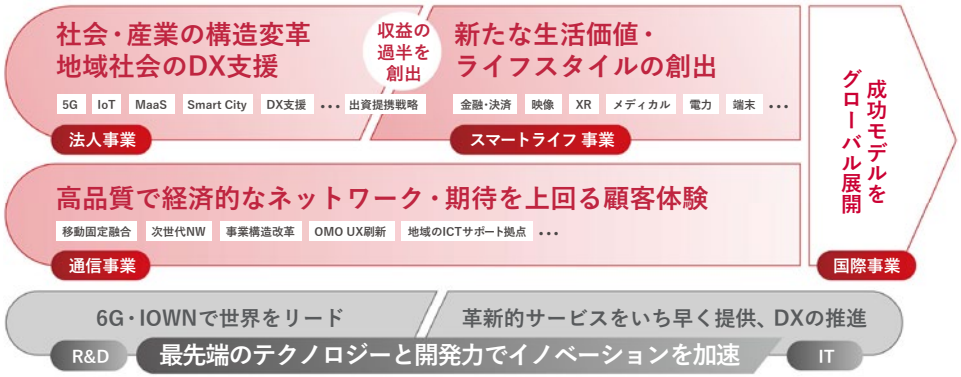
チャレンジは新しいことを創り出すことだけではなく、「変化を生み出す」ということ。
お客さまの喜ぶ顔を想像しながら、チャレンジしていろんなことを変えていく、
そして進化させていく。
小さなことからでもやりきることを大事にしていこう。
さまざまな局面でチャレンジし、それを自ら機会として創り出していくことが、
新しい価値創造につながっていきます。

NTTドコモグループの中期戦略・経営目標

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

※2025年7月時点の内容です。

中期戦略



法人事業

NTTドコモビジネスを中核に新NTTドコモグループとして法人事業を統合し、営業体制の強化と移動固定融合サービス・ソリューションの充実を図ります。そして、2025年度には法人事業を2兆円以上に拡大し、社会・産業DXのリーディングカンパニーをめざします。

スマートライフ事業

会員基盤とデータ活用、サービスと多様な端末とのシームレスな連携により、パートナーとともに新たな生活価値・ライフスタイルを創出します。そのために、「金融」「マーケティングソリューション」「エンタメ」などの主要領域のさらなる強化を図り、法人事業とともにNTTドコモグループの収益を牽引していきます。

通信事業

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

そして、多様なニーズに応える料金・サービスと販売チャネルの変革をパートナーとともに実現し、期待を上回る顧客体験を創出します。これらの取組みにより、「顧客基盤の拡大」と「販売・ネットワークコストの最適化」の構造改革を実現し、通信事業の中期的な利益維持・成長軌道への転換を図ります。

成功モデルをグローバル展開

NTTドコモとNTTドコモビジネスのケイパビリティの融合やNTTデータ・NTT Ltd.との連携により、これまで培ってきたサービスやソリューション、新しいテクノロジーを活用した成功モデルが誕生しました。これら成功モデルはNTTドコモ・グローバルが中心となり、グローバル展開していきます。

サービス創出・開発力強化

革新的サービスをいち早くお客さまに提供し、グループ全体のDXを加速するためソフトウェア開発力を徹底的に強化します。

最先端のテクノロジーでイノベーションを加速

オープンイノベーションをリードし、パートナーとともに世界を変えていきます。6G・IOWNについては、NTT研究所と連携し、早期の実用化をめざします。また、衛星・HAPSを活用した非地上系ネットワークの実現に取組みます。

サステナブルな社会の創造に貢献

NTTドコモグループは、2021年に「2030年カーボンニュートラル宣言」を、2023年には「2040年ネットゼロ」を発表しました。事業運営とともに脱炭素社会の実現、多様性推進やワークスタイル変革などのESG課題への取組みを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献します。

P. 14 NTTドコモのサステナビリティ
新ドコモグループ中期戦略

➤ 2024年度実績

項目	実績
法人事業*	19,027億円
スマートライフ事業*	12,279億円
コンシューマ通信事業*	33,545億円
dポイントクラブ会員数	1億
携帯電話契約数	9,140.7万
金融決済取扱高	149,800億円
決済・ポイント利用可能箇所	665万か所

*営業収益

NTTドコモのサステナビリティ

Sustainability of NTT DOCOMO

CSuOメッセージ 15
サステナビリティ推進体制（ガバナンス） 16
リスク管理 18
戦略 19
指標と目標 23

NTTドコモは事業運営とサステナビリティ課題への取組みを一体的に推進し、
サステナブルな社会の創造に貢献します。

CSuO MESSAGE

想いを未来へつなぎ、幸せを実感できる豊かな社会に向けて

私たちNTTドコモグループは、「環境」「社会」「人材」「公正」に対するサステナビリティ方針のもと、各分野のマテリアリティ(重要課題)に向き合い、事業を通じ価値を生み出しながら持続可能な社会に貢献する取組みを続けています。2024年度においては設定した目標をおおむね達成した一方で、未達となった項目についてもしっかりと分析と対策を実施し、取組みを加速させています。

また、さまざまな環境・社会課題に対して遅れることなく対応していくため、社会の動向を注視し、自社の取組みに反映しています。

自然と共生する社会をめざして

脱炭素関連の取組みは、地球環境保全のために必須であり、もはや世界中であたりまえとなりました。私たちNTTドコモグループも2030年カーボンニュートラル、2040年ネットゼロをめざし、ネットワークの省電力化推進など自社の温室効果ガス排出量削減、ドコモショップのグリーン電力化や商品・サービスを含むサプライチェーン全体での排出量削減に取組んでいます。それに加え、廃棄物リサイクルなど資源循環の取組み、新たに中期ロードマップを策定した生物多様性保全の取組みを通じて「2030年ネイチャーポジティブ」への貢献、「2050年自然と共生する世界」をめざしていきます。そのために、携帯電話基地局や通信設備設置地域のステークホルダーのみなさまとのコミュニケーションを重視し、生物多様性に配慮した取組みをさらに推進していきます。また、ICTを活用した各種ソリューションの提供や、製品・サービスの調達においても、パートナーのみなさまと連携し取組んでいきます。

地域社会とともに

NTTドコモグループは全国各地に設備や拠点を有しており、生活する社員とともに地域社会を構成しています。生物多様性の保全に限らず、地域ごとにさまざまな課題があり、私たちの事業や取組みは、一部でも解決のお役に立てることがあると考えています。例えば、2024年12月に神奈川県小田原市などと連携協定を締結し、魅力的なまちづくりや、社会的養護が必要な子どもたちへの支援により課題解決に貢献する取組みとして、d払いを活用した募金活動や地域の子どもの育成を応援する「おだわら応援プロジェクト」を実施しています。

また、子どもたちの学びをサポートする教育プログラム「ドコモサステナスクール」は、「情報活用」「SDGs」「キャリア」について、社会や時代の変化に合わせてアップデートを続け各地で授業を行っています。そのうち「スマホ・ネット安全教室」は、情報を活用する際に自分自身の行動に伴うリスクを意識し、リスクへの向き合い方と対処方法について講義することで、インターネット上の人権侵害への対策に関する社会の気運を高めたものとして評価され、2024年12月に法務省「人権擁護功労賞(法務大臣感謝状)」を授賞しました。

NTTドコモグループは全国各地で地域に根ざした取組みを推進し、子どもたちの未来を豊かで持続可能にしていきたいと考えています。

つながり高め合うNTTドコモグループ

私たちNTTドコモグループにとって、世の中の変化に対応し、進化するテクノロジーで社会を豊かで持続可能なものにしていくため、グループ各社が人材育成や研究開発に力を入れ、各社の人材・強みをつなげ、高め合い、新たな価値を生み出していくことが重要であると考えています。すべてのステークホルダーのみなさまに信頼していただける企業グループとして成長を続けていくため、グループ社員全員が、社会のため、地域のためにできることを考え、誠実に、真摯に取組んでまいります。

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、2022年度より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・議論を行う体制に見直し、ガバナンスを強化しています。

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
2024年6月	＜KPI2023年度実績/2024年度目標＞ • サステナビリティKPIサマリおよび役員報酬連動項目 ① 顧客エンゲージメント率 ② ネットゼロ ③ 従業員エンゲージメント率 ④ 新任女性管理者登用率
2024年12月	• サステナビリティ方針・マテリアリティ • 2024年度上期サステナビリティKPI進捗等 • サステナビリティのさらなる推進に向けて - 社内浸透 -

サステナビリティ推進委員会

NTTドコモグループのサステナビリティ推進委員会は、サステナビリティ経営推進に関する議論、国内外のトピックスの共有、サステナビリティ重要課題の進捗確認をする場として、年2回開催しています。2025年度より、年4回開催へ拡大し、サステナビリティの推進強化を図ります。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（代表者）、常務執行役員、関連部門の各部長などで構成され、2024年度は委員会メンバーに5ブロック（支社）を加え、2025年度には本社組織長、全支社長、機能分担会社社長、支店長等も加え、グループとしてサステナビリティを推進する体制を整えています。

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、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、新たに策定したサステナビリティ重要課題の実施状況のPDCA（計画・実行・評価・改善）を相互に確認しながら、NTTグループとして一体感のあるサステナビリティの取組みを推進しています。

➤ サステナビリティ推進体制

取締役会

報告

	〈開催頻度〉	〈役割〉	〈メンバー〉
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）	年2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、監査等委員（代表者）、常務執行役員、関連部門の各部長など ※必要に応じて関連室部長などを招集

	〈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 • 生態系保全の推進 • 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	• 携帯電話リユース・リサイクル推進 • 廃棄物削減・リサイクル推進 • プラスチック削減
生物多様性部会	• ネイチャーポジティブ実現への貢献
社会貢献部会	• ユニバーサルデザイン（ハーティ推進、スマホ・ネット安全教室など）

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〉

災害対策委員会	人権啓発推進委員会	内部統制委員会
端末対策委員会	コンプライアンス推進委員会	情報管理委員会
CX向上委員会	危機管理委員会	不正アクセス対策委員会
パーソナルデータ憲章運用委員会	NW／サービス総合対策委員会	ビジネスリスクマネジメント委員会
金融リスク管理委員会	人的資本委員会	

（2025年3月末現在）

※ 2024年度より生物多様性部会が発足
※ 2024年度よりCX向上委員会が発足
※ 2024年度より5ブロック（支社）を含めた体制で取組みを進めています

サステナビリティ浸透の取組み

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。2024年度は下記の内容にて実施しました。

➤ 2024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回実施） • 幹部向け研修 • サステナビリティ人材育成
社内外への情報発信	• 社内報、イントラネットでの取組み発信 • コーポレートサイト、対外向けレポートでの取組み発信 • NTTグループサステナビリティカンファレンスへの出展 • ファミリーデーへの出展
社内の活動推進	• カボニューアンバサダー P. 39 • 社員寄付 P. 86 • 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	• ICTを活用しながらサステナビリティを推進するための協定・協業 • 各地域でのフィールドワーク P. 85

サステナビリティ人材育成

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

また、環境意識の高い社員同士が仲間となり、共に一歩踏み出し、環境活動を盛り上げるための「カボニューアンバサダー」を全国のNTTドコモグループ社員から募集しており、2024年度は約1,000名のカボニューアンバサダーが、社内各拠点で積極的な情報発信や自発的な行動推進を行いました。

社内外への情報発信

サステナビリティに関する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共にサステナブルな社会の実現をめざしています。

ドコモとSDGs
ミライQuestions
あなたとドコモ

「NTTグループサステナビリティカンファレンス」への出展

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12回となる2024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参加しました。

サステナビリティ表彰

NTTドコモは、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、2024年度より「ベスト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。

ステークホルダーとのダイアログの実施

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、2024年度から2025年度にかけて理解を深めるべき環境・社会各分野のテーマを取り上げ、複数回に分けて実施しています。2024年度においては、「社会課題解決を通じた企業価値と社会の持続可能性向上」をテーマに、独立研究者・著述家の山口周氏にご講演いただき対話を実施しました。

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。

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. 151 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

2021年11月にNTTグループは「NTTグループサステナビリティ憲章」を制定しました。

NTTドコモグループは2022年7月に「サステナビリティ方針」を制定しました。また、2021年10月に発表した「新ドコモグループ中期戦略」では、「2030年カーボンニュートラル宣言」の実現、より一層の多様性推進・ワークスタイル変革を通じて、事業運営とサステナビリティ課題の取組みを一体的に推進することを掲げています。さらに、2023年には「2040年ネットゼロ」を発表しました。

NTTドコモグループは、これらの考えに基づきサステナビリティの取組みを推進し、誰一人取り残さないサステナブルな社会の創造に貢献します。

NTTグループサステナビリティ憲章

NTTグループは、「NTTグループサステナビリティ憲章」を基本指針として、企業としての成長と社会課題の解決を図り持続可能な社会を実現するための各種取組みを推進します。「NTTグループサステナビリティ憲章」では、NTTが考える持続可能な社会における3つのテーマ、9つのチャレンジ、18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

NTTドコモグループとして、事業運営とサステナビリティ課題への取組みを一体的に推進し、サステナブルな社会の創造に貢献するため、サステナビリティ方針を制定しました。全体として取り組む方向性と「環境」「社会」「人材」「公正」について、それぞれの取組みの方向性を示しています。

➤ サステナビリティ方針

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

環境

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

社会

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

人材

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

公正

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

マテリアリティ(重要課題)

SDGs(持続可能な開発目標)やパリ協定など、地球規模での持続可能な社会に向けた取組みが強く要請されています。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。2022年7月に見直しを行い、6つのマテリアリティを定めました。

6つのマテリアリティ

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

マテリアリティ特定の考え方

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。

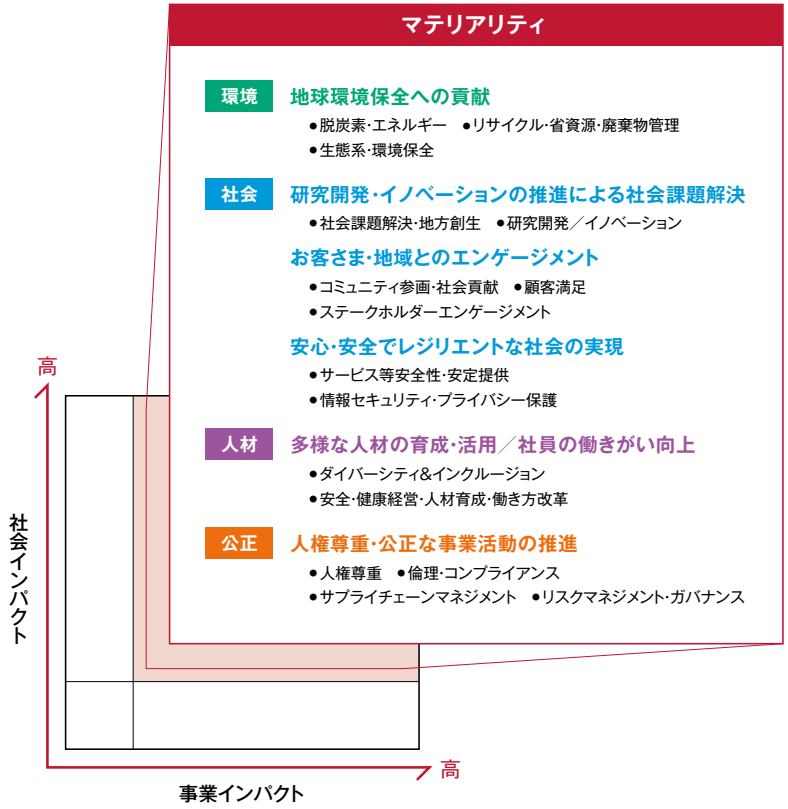
- 外部評価指標：DJSI
- 国際的ガイドライン：GRIスタンダード、SASBスタンダード、ISO26000
- 国内外イニシアチブ：SDGs

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。

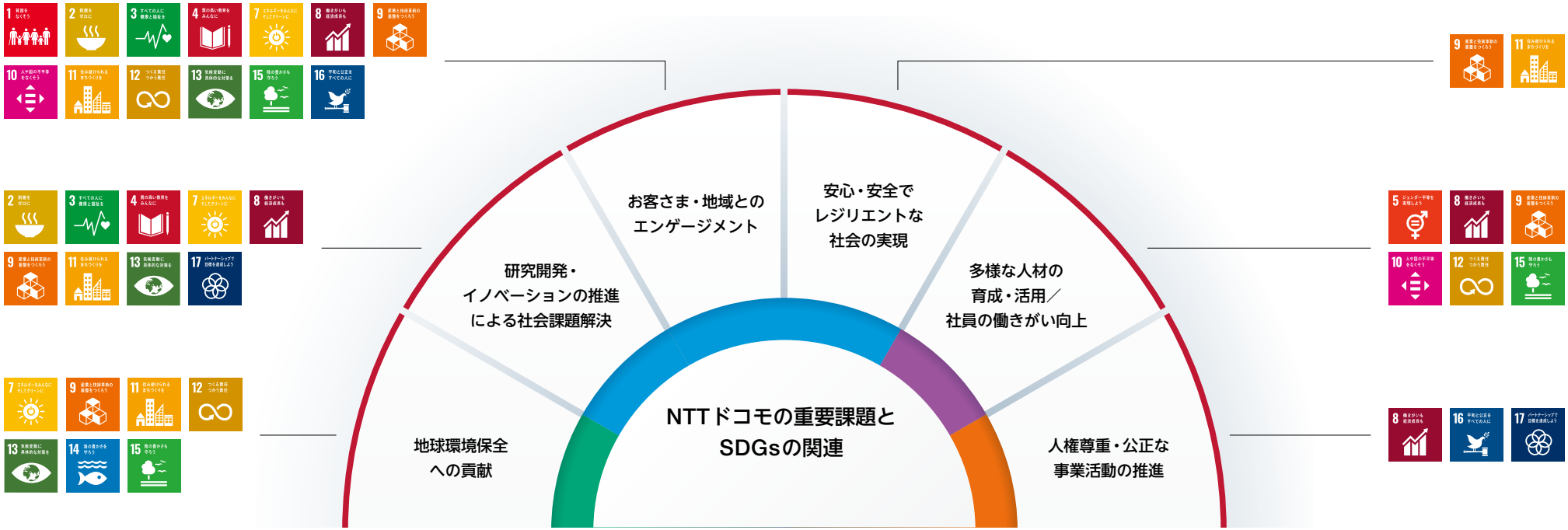
また、移動体通信のキャリアやメーカーなどによる団体「GSMA」は、業界にかかわる課題解決のためにさまざまなイニシアチブを展開しており、SDGs達成への貢献を重要な事項として捉えています。当社もその一員として活動・貢献しています。知的財産への取組みとしてSDGs関連特許の拡充にも取組んでいます。

P. 70 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. 64 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(2024年度の実績)	
お客さま	ご契約いただいているお客さま	お客さま満足、 安心・安全な利用環境の提供	• お問い合わせ窓口の設置(ドコモショップ、インフォメーションセンター、ホームページ)(受付件数 約376万件) P. 81 • お客さまアンケートの実施(回答件数 約260万件) P. 82 • お客様の声を活かした取組み P. 81	• すべての人が使いやすい製品・サービスの提供 P. 79 • 個人情報の適正な管理 P. 102 • 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. 110 • 経営幹部との意見交換会 P. 111 • 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. 124 • 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. 114
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. 147 • 情報セキュリティに関する適正な管理 P. 100 • 販売代理店への支援、インセンティブ、表彰 P. 147
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(154回)	
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(22回)
地域社会	ドコモグループの提供するサービスによる影 響が関連する地域社会全般	地域の安全、適正な発展	• 事業を通じた地域社会への貢献 • 地域住民への説明会や公聴会 P. 90	• 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. 84
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. 87 • 生物多様性の保全の推進に向けた連携 P. 48	
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. 35 • 循環型社会の形成 P. 45	• 生物多様性の保全 P. 48

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。2023年度にKPIを見直し、2024年度より項目を更新しました。

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2024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	101.4万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	600.4万t-CO_2e	A	
	通信事業の電力効率	2013年度比10倍	2030	15.6倍	E	
	○ グリーン5G	再エネ比率が5G契約者比率以上	毎年度	41.8%	E	
	○ データセンターグリーン化率	100%	2030	48%	F	
	一般車両のEV化率	50%	2025	51.8%	C	
		100%	2030			
	ドコモでんきGreen CO_2排出削減量	実績値公表	毎年度	79.5万t-CO_2	E	
	廃棄物リサイクル率	99%以上	2030	96.6%	A	
	○ 廃棄物処理(PCB)に関する法令違反件数	ゼロ	毎年度	1	C	

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2024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	14件	E	
お客さま・地域とのエンゲージメント	キャッシュレス社会に向けた金融決済取扱高	実績値公表	毎年度	14兆9,800億円	E	
	顧客エンゲージメント率(CX)	NPI(対前年度以上)	毎年度	NPI:65.8%	D	●
		NPS(対前年度以上)		NPS:-28.6		
安心・安全でレジリントな社会の実現	重大事故発生件数	ゼロ	毎年度	1	A	
	○ 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	

○:2024年度新規追加指標
対象範囲:A:ドコモグループ、B:ドコモグループ主要3社、C:ドコモグループ主要3社・機能分担会社、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

マテリアリティ	KPI		目標値	達成年度	2024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(2022年度)以上	毎年度	65%	C	●
	女性の新任管理者登用率		30%	毎年度	31.6%	D	●
	管理職に占める女性割合		15%	2025	ドコモ:14.9% ドコモビジネス:12.4%	D	
	役員に占める女性割合		25-30%	2025	ドコモ:22.7% ドコモビジネス:16.7%	D	
	○ PRIDE指標(LGBTQ浸透指標)獲得維持		GOLD獲得	毎年度	GOLD獲得	B	
	男性育休取得率		100%	毎年度	ドコモ:133% ドコモビジネス:127% ドコモソリューションズ:137%	B	
	○ 男性育児事由休暇希望取得率		100%	毎年度	100%	B	
	業務災害発生件数	業務災害	ゼロ	毎年度	ゼロ	B	
		設備工事中の重篤人身事故	ゼロ	毎年度	ゼロ	D	
	○ プレゼンティーイズム損失率		6%以下	毎年度	4.3%	B	
	経験者採用率		30%		49%	B	
	紙使用量		原則ゼロ	2025	事務用紙11t お客さま要望237t 請求書 1,085t	A	

マテリアリティ	KPI	目標値	達成年度	2024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	24	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	

○:2024年度新規追加指標
対象範囲:A:ドコモグループ、B:ドコモグループ主要3社、C:ドコモグループ主要3社・機能分担会社、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

地球環境保全

Environmental Responsibility

環境ビジョンとアクションプラン 27
環境マネジメント 28
環境データ 32
気候変動への対応 35
TCFD提言への対応 40
循環型社会の形成 45
生物多様性の保全 48
TNFD提言に基づく情報開示 50

私たちは、脱炭素・循環型社会の実現、生物多様性の保全を
重要な経営課題と捉えています。
自らが事業活動を行う上での環境負荷を認識し
お客さまとともに社会全体の負荷をできる限り低減していくことこそ
企業市民としての使命であると考えています。

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

通信事業の電力効率化の推進によるコスト低減、お客さまとともに社会の脱炭素を推進し、環境負荷低減に貢献、マテリアルリサイクルの推進、自社のICT活用による気候変動対策や生物多様性保全に資するソリューション・サービスの提供、地域での生物多様性保全活動によるネイチャーポジティブへの貢献など、先進性・独自性・波及効果のある取組みを創出します。

2024年度の取組み

- スコープ2削減に向け、通信ビル16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、2024年度時点で54.2%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。
- スマートフォンのアクセサリーを提供しているdocomo selectでは、製品および緩衝材にリサイクル材を活用しています。
- 回収した携帯電話のプラスチックから物流用パレットを製造し、ケータイリサイクルの処理工程で活用しています。
- 生物多様性部会を発足し、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。
- 埼玉県所沢市の生物多様性保全活動に対し「ネイチャーポジティブ貢献証書」を受領しました（所沢市・NACS-Jの連名発行）。
- 北海道富良野市・音威子府村と「持続可能な森づくりに関する基本合意書」を締結し、各地域の「ドコモの森」でJクレジット創出、スマート林業、環境教育を開始しました。

主な2024年度実績

P. 23 指標と目標

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	一般車両のEV化率
101.4万t-CO_2e	15.6倍	96.6%	51.8%

環境ビジョンとアクションプラン

基本的な考え方

2020年5月に策定した「NTTグループ 環境エネルギービジョン」に基づき、環境保全の取組みを行っています。また、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。

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（ガソリン車の廃止促進） • ネットワーク消費電力を削減する技術の開発・設備の導入 • グリーン調達の推進 • ドコモショップのグリーン電力化の推進

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

*1 GHGプロトコルのスコープ1・2・3を対象
*2 GHGプロトコルのスコープ1・2を対象
*2 再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分を含む
*2 国内外連結子会社を含む

資源循環型社会の実現

主なアクション
• 3R活動の推進 • 携帯端末回収の促進

指標	目標	達成年度
廃棄物のリサイクル率	99%	2030

生物多様性・生態系の保全

主なアクション
• 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

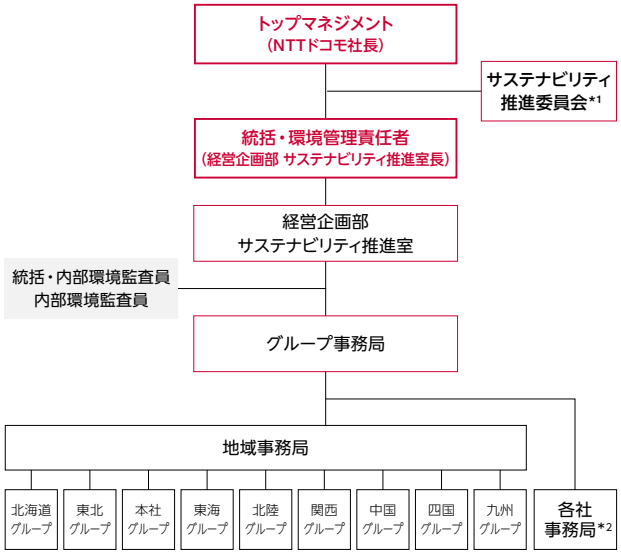
環境マネジメント

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。

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の一部は、ISO14001を導入しており、認証取得を維持しています。

➤ ドコモの環境マネジメント推進体制



（2025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. 16

サステナビリティ推進室

EMSに関する企画・立案および管理を行う組織。

統括・内部環境監査員

内部環境監査を統括する責任者。サステナビリティ推進室担当部長が担う。

グループ事務局・各地域事務局

EMSに関する各組織の取りまとめなどの運営実務事務局。

環境に関する部会

具体的な年度活動目標・アクションプランは、年1回、環境に関する「気候変動対策部会」「循環型社会推進部会」「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、年1回サステナビリティ推進委員会に報告されます。その他、議論されるべき事項がある場合には適宜付議し、対応について検討をしています。

➤ 部会の体制

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

部会ごとの主なアクションプランと実績（2024年度）*1

専門部会	指標・目標	達成年度	2024年度目標	目標達成のための主なアクションプラン	実績
気候変動対策部会	カーボンニュートラル（スコープ1・2）	2030	GHG排出量：106.7万t-CO_2e	自社の省エネ化や非化石証書の購入を含む実質再エネ化による温室効果ガスの削減	90.5万t-CO_2e
	通信事業の電力効率：10倍（2013年度比）	2030	ー（単年度目標なし）	• 低消費電力装置の積極的な導入、および装置更改タイミングでの導入 • インテリジェント空調の導入による消費電力量抑制 • 省エネ効果の高い装置開発の推進	15.6倍
	一般車両のEV化率100%	2030	ー（単年度目標なし）	EV化とガソリン車の廃止	51.9%
	ドコモショップ全店舗グリーン電力化	2030	ドコモグループが運営している店舗へのグリーン化導入	ドコモグループが運営している店舗への実質再生可能エネルギー*2の導入	100%
循環型社会推進部会	リサイクル率99%以上	2030	廃棄物リサイクル率：98.1%以上	• オフィス廃棄物リサイクル率98.7%以上に向けた進捗管理 • 建設廃棄物のリサイクル率96.9%以上に向けた進捗管理 • 撤去通信廃棄物のリサイクル率99.9%以上に向けた進捗管理	96.5%
	紙使用　原則ゼロ*3	2025	事務用紙使用量：12t以下	モニターなどを利用したペーパーレス会議、電子契約の推進	9t
	不要携帯電話の回収	ー	前年度実績以上（2023年度実績：342万台）	携帯電話のリユース・リサイクルを目的とした回収機会の創出およびPR	320万台
生物多様性部会	新設部会のため指標・目標の検討開始	ー	ー	• 取組みテーマの決定 1）通信設備周辺の生物多様性配慮 2）鉱物資源への対応 3）自社アセットの活用（ICT活用・地域拠点参画） • 指標・目標、2025年度目標、アクションプランに関する検討を実施	ー

*1 ドコモビジネス・ドコモソリューションズは除く
*2 再生可能エネルギー指定の非化石証書なども含む
*3 お客さま要望に基づく紙利用・官公庁への提出書類を除く

内部環境監査

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。

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。

2024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。また本事案を踏まえて調査を行い、再発防止に努めています。

グリーン調達の推進

2022年4月に制定した「NTTドコモ グリーン調達基準」に基づき、地球環境保全に取組むことを目的に、安全で環境負荷の少ない原材料、部品、製品を積極的に調達するグリーン調達を推進しています。サプライヤの環境保全活動および調達する製品に関して、「企業評価」「製品評価」により新規サプライヤの選定および既存サプライヤの評価を実施しています。

また、取引契約の際には、サプライヤに「NTTドコモ サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン」を提示し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

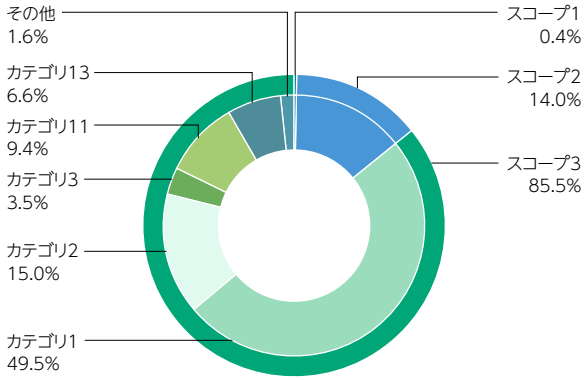
※ 国内外連結子会社を含む
※ スコープ1・2(熱):地球温暖化対策推進法で定める係数を利用(環境省・経済産業省公表値)
スコープ2(電力):国内 電力会社別の排出係数を利用(環境省公表値)、海外 国別排出係数を利用(IEA公表値)
スコープ3:「サプライチェーンを通じた組織の温室効果ガス排出等の算定のための排出原単位データベース」(環境省公表値)および各社公表値より算出した原単位を利用
※ GHGプロトコルの基準およびガイダンスを参照

➤ 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-CO2e)

スコープ	算出方法	2023年度	2024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	51	30
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	1,094	984
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
スコープ3　その他の間接排出		6,496	6,004
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	3,467	3,476
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	1,264	1,050
3. スコープ1・2に含まれない燃料およびエネルギー関連活動	使用した燃料・電力購入量に原単位を乗じて算出	270	243
4. 輸送、配送(上流)	販売拠点への配送料に、輸送の排出原単位を乗じて算出	22	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	19	41
7. 雇用者の通勤	通勤費支給額を交通手段利用率で按分し、各排出原単位を乗じて算出	2	3
8. リース資産(上流)	(算出対象外)	—	—
9. 輸送、配送(下流)	(カテゴリ4. 上流に含めて算出)	—	—
10. 販売した製品の加工	(算出対象外)	—	—
11. 販売した製品の使用	携帯電話販売数に、回線あたりの排出原単位を乗じて算出	935	661
12. 販売した製品の廃棄	販売した携帯電話の部品別重量に、廃棄物種類別の排出原単位を乗じて算出	3	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	452	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	62	61
15. 投資	(算出対象外)	—	—
合計		7,642	7,018

➤ 温室効果ガス排出量(スコープ1・2・3)の割合(2024年度)



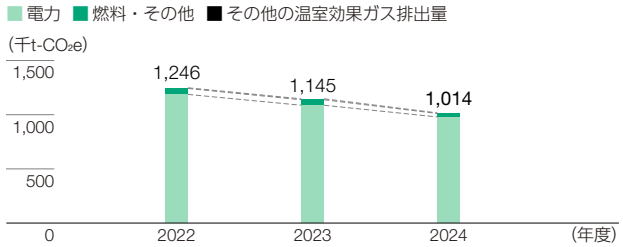
対象範囲:ドコモグループ

➤ 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-CO2e)

スコープ	算出方法	2023年度	2024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	41	19
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	992	886
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

➤ 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

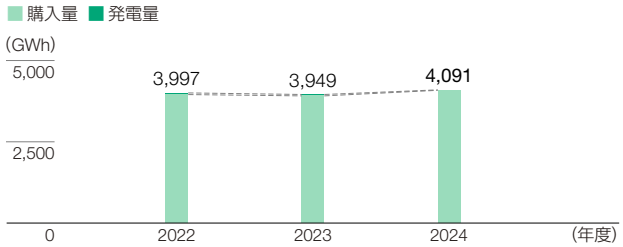
(千t-CO2e)

ドコモグループ		2022年度	2023年度	2024年度
電力		1,185	1,085	977
うち通信設備		1,088	1,025	905
燃料・その他		55	51	32
その他の温室効果ガス排出量		6	9	5
合計		1,246	1,145	1,014
ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
電力	1,141	1,046	986	881
うち通信設備	1,083	1,017	974	854
燃料・その他	52	48	43	22
その他の温室効果ガス排出量	2	4	3	3
合計	1,194	1,098	1,032	905

➤ 燃料・熱使用量

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度
ガス（千m³）	17,700	15,171	6,929
重油（kℓ）	1,128	1,490	2,538
軽油（kℓ）	283	445	428
ガソリン（自動車）（kℓ）	644	723	694
熱（GJ）	147,317	149,174	157,918
ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
ガス（千m³）	18,601	17,446	15,005	6,793
重油（kℓ）	113	43	21	27
軽油（kℓ）	198	109	141	203
ガソリン（自動車）（kℓ）	632	483	520	491
熱（GJ）	99,143	101,030	103,588	114,796

➤ 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
購入量		3,946	3,906	4,077
うち通信設備		3,552	3,560	3,744
発電量		51	43	14
合計		3,997	3,949	4,091
ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
購入量	3,350	3,352	3,382	3,573
うち通信設備	3,217	3,219	3,250	3,436
発電量	54	51	42	13
合計	3,404	3,403	3,424	3,587

➤ 再生可能エネルギー使用量

(GWh)

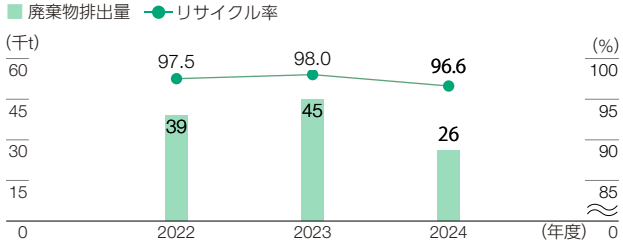
ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度
電力使用量	3,997	3,949	4,091
再生可能エネルギー由来の電力	1,208	1,416	1,828
うち購入量	1,206	1,414	1,826
うち発電量（太陽光・風力発電）	2	2	2
電力使用量に占める再生可能エネルギー比率（%）	30.2	35.9	44.7
ドコモ、機能分担子会社11社	2022年度	2023年度	2024年度
電力使用量	3,403	3,424	3,587
再生可能エネルギー由来の電力	922	1,132	1,552
うち購入量	921	1,130	1,551
うち発電量（太陽光・風力発電）	1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

➤ 総エネルギー使用量

(GWh)

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

➤ 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
廃棄物排出量	39	45	26
オフィス関連	7	7	6
通信設備	7	7	11
建設工事	25	31	10
リサイクル量*	38	44	25
オフィス関連	7	7	6
通信設備	7	7	11
建設工事	24	30	9
リサイクル率*(%)	97.5	98.0	96.6

ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
廃棄物排出量	23	23	20	20
オフィス関連	4	5	5	4
通信設備	9	5	6	9
建設工事	10	13	9	7
リサイクル量*	—	22	20	20
オフィス関連	—	5	5	4
通信設備	—	5	6	9
建設工事	—	12	9	7
リサイクル率*(%)	—	97.1	98.1	96.5

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

➤ 主な廃材(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)(2024年度届出実績)

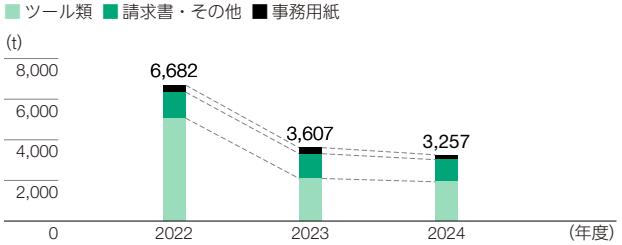
- プラスチック容器　185t
- 紙容器　814t

➤ 有害廃棄物(PCB)

(t)

ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
PCB処分量	7	19	7	1

➤ 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
事務用紙	343	295	240
請求書	1,279	1,219	1,087
ツール類	5,060	2,093	1,930
合計	6,682	3,607	3,257

ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
事務用紙	395	175	108	72
請求書	1,226	1,156	1,096	977
ツール類	6,243	5,060	2,080	1,915
合計	7,864	6,391	3,284	2,964

➤ 水使用量

(千m³)

ドコモグループ	2022年度	2023年度	2024年度
総使用量	1,243	1,314	1,478
上水	1,175	1,253	1,410
中水	69	61	68

ドコモ、機能分担子会社11社	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
総使用量	963	859	830	655
上水	900	803	784	603
中水	63	56	46	52

気候変動への対応

基本的な考え方

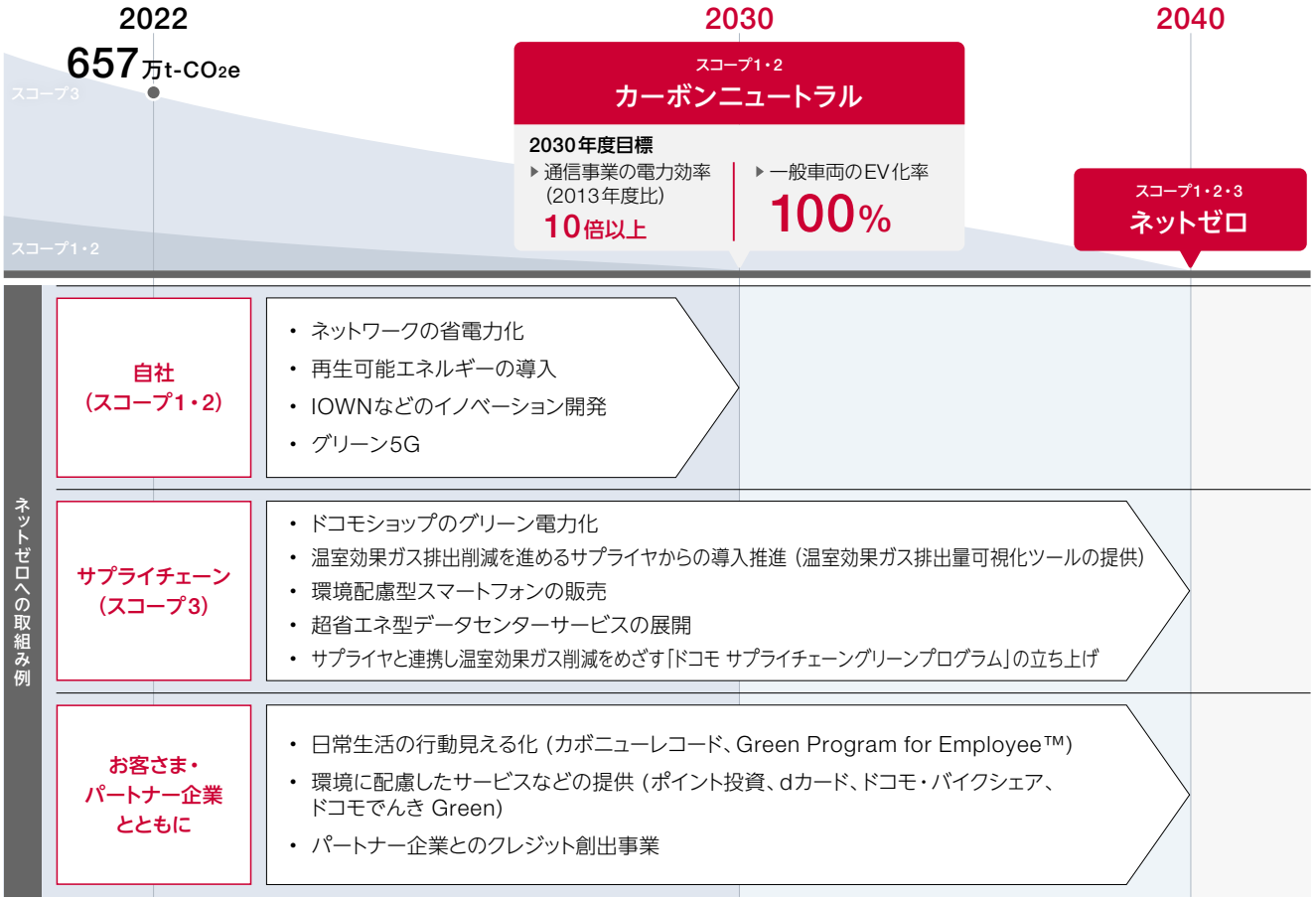
地球温暖化の原因とされるCO_2をはじめとした温室効果ガスの排出をいかに削減していくかは、重要な社会課題になっています。ICTの発展に伴う電力使用量の増加に対しても省エネルギー化の要求が高まっています。その一方で、ICTは社会全体の省エネルギー化、CO_2排出量削減に寄与することも期待されています。

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、2024年度の実質再生可能エネルギー比率は43.3%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）の仕組みを活用して、太陽光発電所で調達する年間59GWh以上の電力を関東・関西・中国エリアのドコモビルに2025年7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2.6万t-CO_2eを見込んでいます。

東北・北陸・関東エリアでは、2024年度に15ビル導入。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。また、2022年度より中国エリアの1ビルで導入しています。NTTドコモでは2022年度から2025年度にかけて、計32ビルへのオフサイトPPA調達を完了し、年間81GWhの電力を導入予定です。

なお、2024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4.3万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、2024年度末現在で332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。2024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。2024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43.7%となり、5G契約比率の40.8%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、ドコモ及び国内の通信事業を主に提供する機能分担子会社11社

グリーン5G

⑤その他

取組み 4　一般車両の100%EV化

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

2024年度末現在、全国で757台の車両をEV化しています。

* EV100：企業による電気自動車の使用や環境整備促進をめざす国際イニシアチブ

サプライチェーンでの取組み（スコープ3）

① ドコモショップのグリーン電力化

ドコモショップへの太陽光パネル設置を販売代理店の協力を得て推進し、太陽光パネルからの直接給電を店舗で活用することで電力ロスを減らします。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。また、機種ごとの環境配慮レベルを掲載し、「カボニューレコード*」と連携することで、お客さまの選択による環境貢献の見える化をめざします。

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

④ 超省エネ型データセンターサービスの展開

液冷（Direct Liquid Cooling）方式*により高発熱サーバーに対応し、超省エネ型データセンターサービス「Green Nexcenter®」を2025年3月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・パートナー企業との取組み

① 日常生活の行動見える化

お客さまが手軽に楽しくCO_2削減量や環境配慮への貢献度を見える化できるサービス「カボニューレコード」、また、法人のお客さまには、従業員のCO_2削減量を見える化してエコアクションを促し、GXの人材を育成、社内風土を醸成するサービス「Green Program® for Employee」を提供しています。

取組み 1　カボニューレコードの提供

日々の行動がどのくらい環境に配慮されているかを記録し、楽しみながらエコ活動に取組めるサービスとして2023年1月より「カボニューレコード」を提供しています。本サービスでは独自の算定式に基づき、エコな行動によりどの程度CO_2排出を抑えられたかを算出し、環境保全への貢献度を見える化します。

取組み 2　カーボンマネジメントソリューションの提供【NTT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。

❷ 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 + docomo

THEO GREEN

—about SUSTAINABLE FASHION

about SUSTAINABLE FASHION

—Green Action by dショッピング

Green Action by dショッピング

—ドコモ・バイクシェア

ドコモ・バイクシェア

—dカーシェア

dカーシェア

—ジモティーすくすくバトン

P. 85 ドコモショップにおける地域との連携

❸ パートナー企業とのクレジット創出

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

取組み 1 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目指しています。

地域やパートナー企業と進める カーボンニュートラル達成に向けた実証実験

事例 1 地域と連携したエネルギーマネジメント

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

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

NTTドコモは電力の安定供給に貢献する持続可能なエネルギーシステムの構築の取組みとして、小型分散型蓄電池による仮想発電所（VPP*）の実証実験を2023年より開始しました。

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

ドコモEMS基盤によって、設置した太陽光パネルの発電状況や蓄電池の残量の見える化を図るとともに、蓄電池の蓄電/放電を遠隔で一括制御することが可能となります。これにより、電力需給がひっ迫した際のデマンドレスポンスなどに活用することが可能となり、非常時を視野に入れた計画的

な蓄電や電力消費を行えるようになります。本実証実験で発電・蓄電した電気は、ドコモショップなどへの電力供給や非常時の電源確保、さらには新サービス創出によるエネルギーの地産地消への活用を進めます。今後、このような小型蓄電池の設置を県内の民間商業施設や製造拠点などへも提案していきます。

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

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

NTTドコモは再生可能エネルギーの利用拡大に向け、NTTグループのスマートエネルギー事業を展開するアノードエナジー、スマイルエナジーと連携し、2023年5月より太陽光発電・蓄電池を活用した再生可能エネルギー拡大に向けた実証実験を開始しました。スマイルエナジーの太陽光発電・蓄電池を利用した家庭向けエネルギーサービスを、エリア限定で提供します。今後、本検証にて得られた知見やデータをもとに、3社のリソース、ノウハウを活かすことで、エネルギー分野でのコンシューマ向けサービスの提供や、停電時の新たな蓄電池活用方法、電力の調整機能の活用など、脱炭素社会実現に取組んでいきます。

社内浸透に向けた取組み

ネットゼロをはじめとした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ドコモグループ全社員向けのeラーニング研修、社内広報のサイト・動画を用いた発信をしています。サンプル調査として、2024年5月のeラーニング受講率は85.8%でした。加えて、社内各拠点で積極的な情報発信や自発的な推進活動を行う「カボニューアンバサダー」を全国のNTTドコモグループ社員から募集しており、2024年度は約1,000名のカボニューアンバサダーによる社内浸透を進めています。

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

2024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
- 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　など

（スライド資料や確認テスト形式で実施）

P. 17 サステナビリティ浸透の取組み

SBT 1.5℃目標の認定を取得

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

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

➤ 温室効果ガスの排出削減目標

項目	温室効果ガスの排出削減目標
スコープ1・2	2030年度までに2018年度比で50%削減（SBT1.5℃水準）
スコープ3	2030年度までに2019年度比で14%削減

ソリューション環境ラベル

NTTグループは、ICTサービスを利用することによる社会への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2回開催しています。

サステナビリティ推進委員会は代表取締役社長を委員長とした取締役会の主要なメンバーで構成され、取締役会は半期ごとに気候変動に関する取組み状況や今後の方針について報告を受けるとともに、その進捗に対する監督を行い、対応を指示しています。

従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、気候変動への対応を含むサステナビリティ推進委員会での議論を踏まえて実施されています。また、気候変動に関するKPIを役員報酬に反映しています。

リスク管理

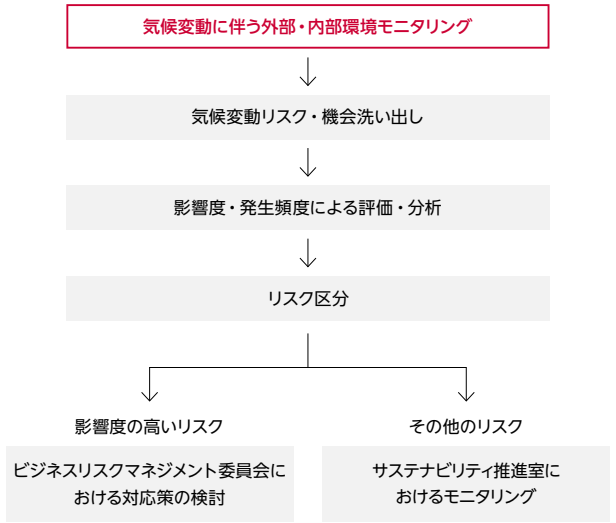
「リスクマネジメント規程」に基づき、毎年度、気候変動を含む会社を取り巻くリスクを定期的に洗い出し、代表取締役社長を委員長とするビジネスリスクマネジメント委員会において全社横断的な管理を要するリスク（全社リスク）を特定しています。

リスクの特定は、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。

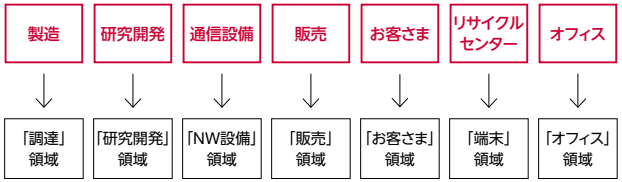
サステナビリティ推進室では、ビジネスリスクマネジメント委員会にて特定された全社リスクと、全社リスクとしては特定されなかった気候関連リスクをあわせて、取組むべきリスク・機会を決定し、「リスクおよび機会登録表」を作成しています。

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. 42

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. 43

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** • CO_2削減量を見える化するサービス「カボニューレコード」や「Green Program for Employee」の提供 **環境に配慮した製品の販売などの省エネ活動による売上拡大および企業イメージの向上** • 環境に配慮したサービスの提供やスマートフォンなどの販売 • 機種ごとの環境配慮レベルを掲載し、「カボニューレコード」と連携することで、お客さまの選択による環境貢献の見える化
レジリエンス	• レジリエンス確保に関連したサービスの需要拡大 • 資源の代替・多様化	**災害に強い通信ネットワークの構築による信頼性強化** • 複数基地局によるエリアカバーおよび遠隔でのエリアコントロール、中・大ゾーン基地局の整備 • 衛星回線およびマイクロ回線の活用 **異常気象関連システムの導入やサービスの開発による企業価値向上および事業機会拡大** • 災害用伝言版、災害用音声お届けサービスの開発 • オンライン手続き比率の向上、オンライン来店システムの導入

今後の取組み

シナリオ分析から導き出された「気候変動が将来ドコモに与える可能性のある影響」は、現在、中期戦略である「新ドコモグループ中期戦略」およびドコモグループ環境目標「Green Action Plan」の達成に向けて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

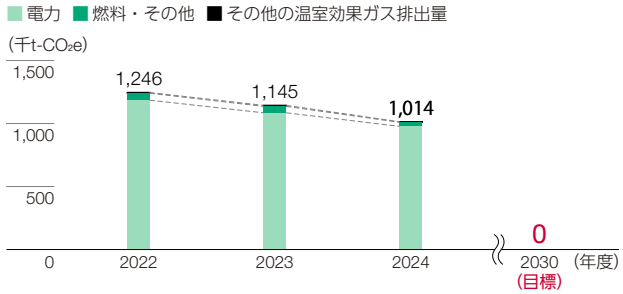
NTTドコモグループは、中間目標として自社(スコープ1・2)の温室効果ガス排出量を2030年までにカーボンニュートラル、サプライチェーン(スコープ3)も含めた温室効果ガス排出量を2040年までにネットゼロにします。

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. 32 を参照ください。

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

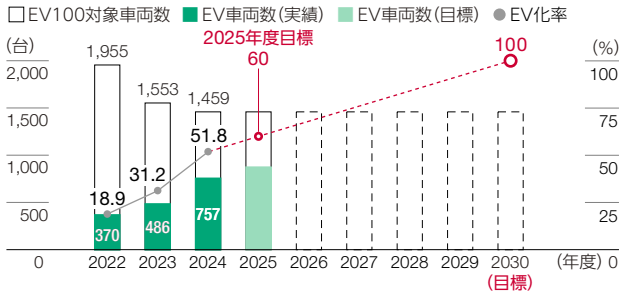
* 自社の事業活動によるCO_2排出の削減(GHGプロトコルのスコープ1・2を対象)
* 再エネ指定の非化石証書などの活用による実質再エネ分含む
* 国内外連結子会社を含む

➤ 温室効果ガス排出量（スコープ1・2）



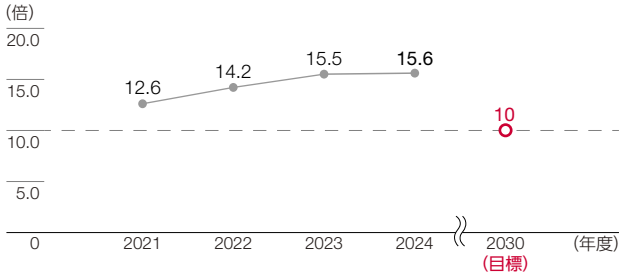
対象範囲：ドコモグループ

➤ 一般車両EV化率



対象範囲：ドコモ、ドコモCS各社、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

➤ 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。2024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

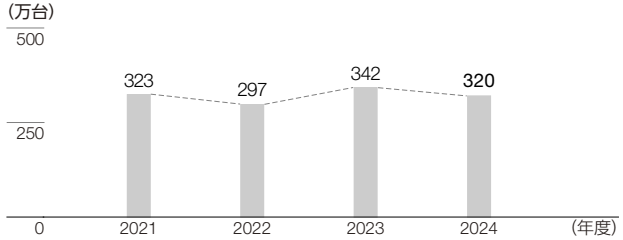
NTTドコモでは、docomo Certified（ドコモ認定リユース品）として、中古スマートフォンを取扱っています。基本性能をチェックし、電池残量が80%以上のスマートフォンの外装をクリーニングし、市場へ再度流通させるものです。また、このようなリユース品を取扱うことで循環型社会に貢献すると同時に、新商品の製造や配送が効率化され、サプライチェーン上のCO_2排出量の削減も期待されます。

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、2024年度は約320万台、累計で約1億3,114万台の携帯電話をドコモショップなどで回収しました。希少金属が使われている基盤部分以外にも、本体に使われるプラスチック部分などはプラスチックの油化技術を使ったリサイクルに取組んでいます。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、2024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 2024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（2024年度）

携帯電話	320万台
電池	192万台
充電器	51万台

➤ 再生された主な資源（2024年度）

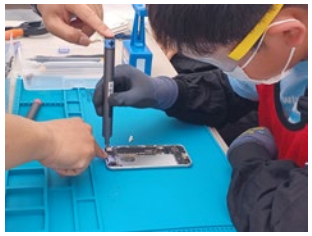
銅	23,865kg
金	32kg
銀	121kg
パラジウム	1kg

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毎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、2024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636tおよび99.2%となっています。お客さまへお渡しした容器包装については、法律に基づき、公益財団法人日本容器包装リサイクル協会と連携し、再資源化に努めています。

スマートフォンのプラスチック削減に向けた取組み

スマートフォンの筐体で使用されるプラスチックの削減に向け、22年夏モデルから再生プラスチック材や、廃棄予定の漁網を一部使用したモデルを採用するなど、環境に配慮した素材を積極的に推進しています。2023年2月には、再生プラスチックなどのリサイクル素材を約67%*使用したスマートフォン「arrows N F-51C」を発売しました。その後も、手軽にエシカルな行動を後押しする「カボニューレコード」P. 37に対応した機種が続々と登場しています。

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

docomo select(アクセサリ)の取組み

あんしん安全なスマートフォンアクセサリを提供しているdocomo selectでは、製品本体やパッケージにおいて環境に配慮した素材の活用を推進しています。特に、スマートフォンケースでは100%リサイクル素材を使用した製品を発売するなどの取組みを行っています。

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

環境に配慮した紙袋素材の使用

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

ドコモショップで使用される紙袋

紙資源使用量の削減

全体的な取組み

2025年までの紙使用原則ゼロ化を掲げ、ペーパーレス化を推進しています。オフィスでは、社内会議資料の電子化や紙運用を前提としたマニュアル・規程の改訂を検討するとともに、使用量の見える化を行い、社員の意識醸成を図っています。次年度以降も継続的な削減に取組みます。

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。2024年度の一人あたりの月平均紙使用量は前年度比37%減となりました。今後も、社内Web会議システム、パソコン、タブレットなどを活用したペーパーレス会議を推進し、より一層の使用量削減に取組んでいきます。

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にて、各店舗へのツール配備数の適正化、作成数の最適化を図り、紙使用量の削減に努めています。またデジタルサイネージによる広告訴求により、ポスターなどの紙使用量全体の削減に取組んでいます。さらに顧客管理システムを据え置きのパソコンに加えてタブレットで運用し、お客さまのニーズにあわせ電子交付にも対応することで紙の使用を削減しています。

請求書・明細書の電子化(eビリング)

口座振替やクレジットカードで料金をお支払いいただいているお客さまに、毎月お届けしている「口座振替のご案内」や「ご利用料金のご案内」を郵送しないかわりに、毎月のご利用額などをスマートフォン・パソコンで確認できる「eビリング」を標準としています。

2024年度末現在で「eビリング」の契約数は約2,482万件となり、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。全ての地域で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・資源循環表、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の「ドコモの森」づくりをはじめとして、各地域で生物多様性保全の活動に取組んでいます。2024年度は55回開催し、ドコモの社員やその家族など1,068名が参加しました。

➤ 生物多様性保全活動実施状況

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
開催回数	11回	39回	41回	59回	55回
参加人数	57名	308名	681名	944名	1,068人

※ 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

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

2025年度以降も年間1～2件の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。

ドコモ泉南堀河の森での活動の様子

取組み 2 NTTドコモグループのICTを活用した生物多様性保全活動

高齢化・担い手不足が問題となっている林業分野において、NTTドコモは、株式会社筑水キャニコム、千葉県森林組合と結んだコンソーシアムの代表者として、林野庁の実証事業による「自動運転型下刈機械の植栽フィールド運用検証」の実証実験を行いました。

実証実験の様子（傾斜約25度を登坂している自動運転型下刈機械）

P. 71 下刈り作業の自動化運用実証

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（以下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。

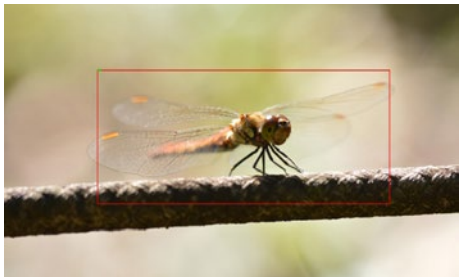
自治体規模のネイチャーポジティブを目指し所沢市、ドコモ、日本自然保護協会が連携協定を締結～企業参画によるネイチャーポジティブへの貢献度の見える化にも挑戦～

本連携のなかで、NTTドコモは以下の3テーマに取組みました。

- 企業版ふるさと納税による、保全緑地のエコロジカルネットワーク機能向上への貢献
- NTTドコモが持つAI画像判定技術とNACS-Jが保有する知見を組み合わせた、トンボ類の自動同定モニタリング手法の開発検討
- 所沢市内の里山保全地域において、所沢市／地域住民／NACS-Jと連携した社員参加型保全管理活動（定期的な企業参画による、将来の担い手不足が懸念される里山保全課題の低減）

本連携を通して、「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、2024年6月に、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」（所沢市およびNACS-Jの連名発行）を受領しました。

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

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

2024年7月に、保全活動協定を結んでいる八王子市と市民向けに「上川の里 いきもの探検」と称したスマホでいきもの探しを行う環境教育イベントを実施しました。

イベントでは、生態系調査アプリを活用したデータからみる生物多様性を解説し、人の手で守られている森があることを子どもたちに知ってもらう機会になりました。

2025年3月には、東京都八王子市にあるドコモ八王子上川の里の森で東京チェンソーズと協力し環境教育プログラム「山あそび体験プログラム、木こりとDIY体験」を実施しました。植林から主伐に至るまでの森の成長過程を林業の仕事と対比した形でパネルを用いて説明するとともに、普段の暮らしでは体験できない木の伐採や、のこぎりなどを使用したDIYの体験を通して、森の役割を理解してもらうことができました。

「山あそび体験プログラム、木こりとDIY体験」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」の役割を担っており、ドコモ泉南堀河の森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および将来的なドコモ基地局周辺のモニタリングへの活用に対する可能性の検証を行います。

NTTドコモビジネスは「フィールド実証の実施、ビジネスユースケースの検討、サービス化の検討」の役割、NTTドコモソリューションズは「総合データの解析、精度の検証」の役割を担うなど、本実証ではNTTドコモグループ3社それぞれの強みを活かして取組みます。

なお、本開発着手に合わせて、株式会社NTTドコモ・ベンチャーズは、同社が運用するファンドを通じて、バイオームへ出資を行いました。今回の出資を通してバイオームとNTTグループとの連携を深め、ネイチャーポジティブに資するビジネスの検討や研究での連携など、新たな価値創造に向けた取組みを進めます。

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

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2回開催しています。サステナビリティ推進委員会は代表取締役社長を委員長とした取締役会の主要なメンバーで構成され、取締役会は半期ごとに気候変動や生物多様性に関する取組み状況や今後の方針について報告を受けるとともに、その進捗に対する監督を行い、対応を指示しています。従って、取締役会での事業戦略の見直し・指示は、自然関連課題への対応を含むサステナビリティ推進委員会での議論を踏まえて実施されています。

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. 28 環境マネジメントシステムの推進
P. 29 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目指しています。

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。

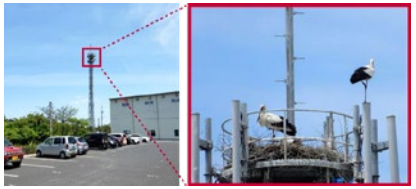
サプライヤとのこのようなエンゲージメントにより、鉱物資源の使用を含みドコモの事業活動を通じて生じうるサプライチェーン上の人権リスクの特定、予防、軽減に努めています。

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。

重要課題

ステークホルダーの関心 ↑	自社事業との関係性 低	自社事業との関係性 中	自社事業との関係性 高
高			• 保護価値の高い土地の開発 • 周辺生態系への影響
中	• 先住民の権利侵害 • 外来種の拡散	• 水資源の利用と排水 • 有害化学物質の使用 • GHG排出とその生態系影響 • 廃棄物の排出	• 資源採掘
低	• 肥料の使用 • 天然原材料の採取		

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 投資家からの評価	• 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
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 投資家からの評価	• 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

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。

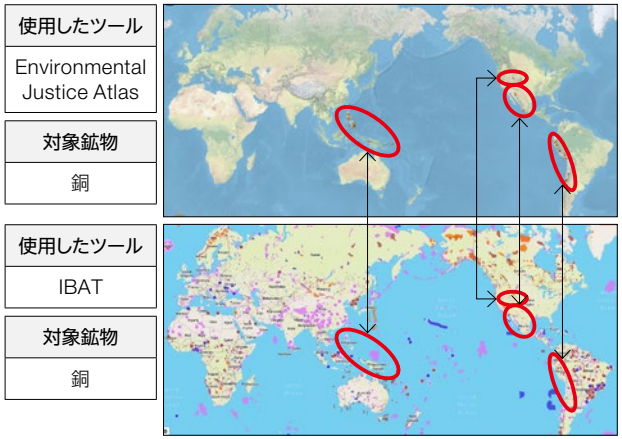
➤ Environmental Justice AtlasとIBATを用いた金属資源の採掘地の分析結果

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

みどりと生きるまちづくり TOKYO GREEN BIZ

—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

おおさか生物多様性

—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

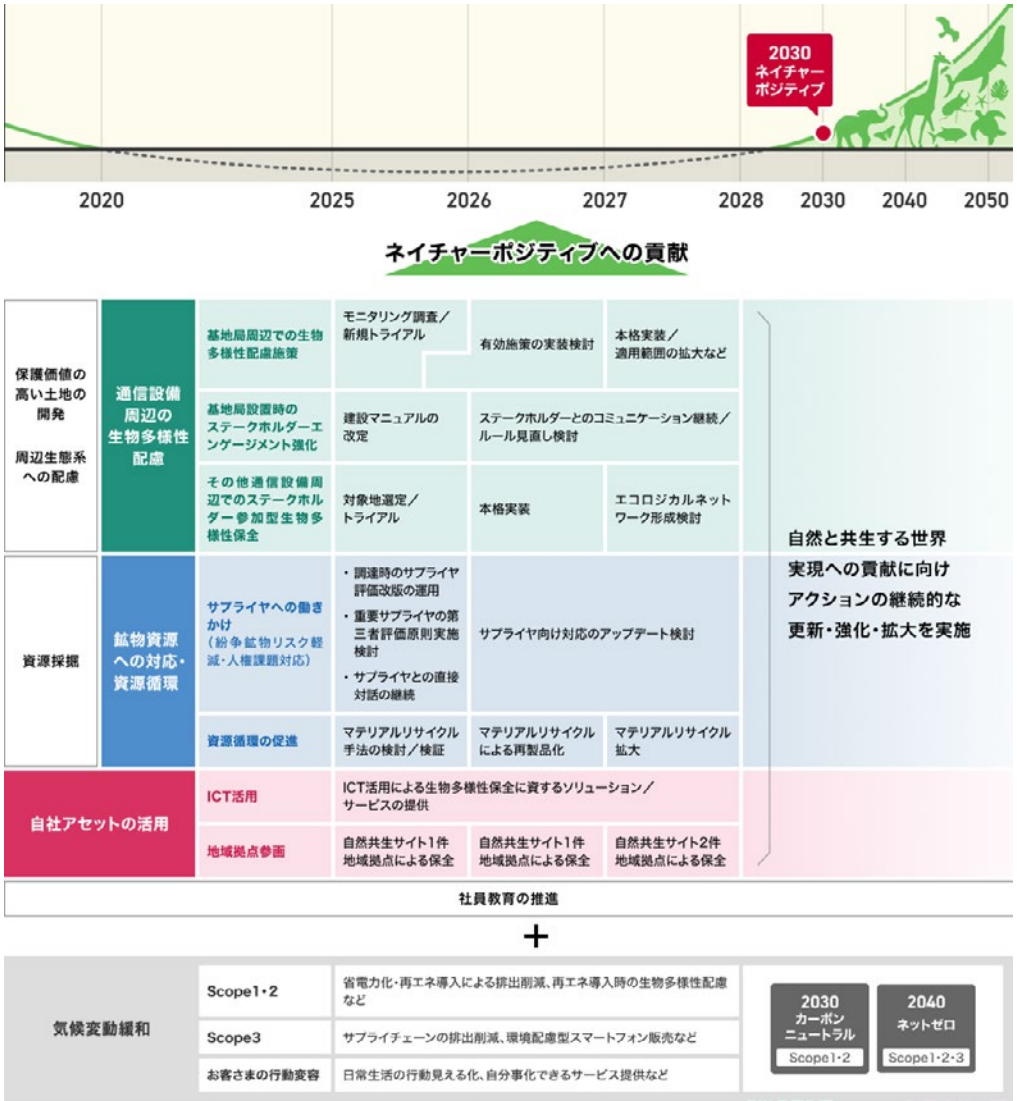
ありたい世界・めざしたい姿

ヒトと自然が“あたりまえに”共生している世界
～人類の活動による生物多様性へのマイナス影響は仕組み／ルールにより最小化され、
テクノロジーの活用などにより生きものすべてが豊かに暮らせる状態～

ドコモが実現したいこと

「ドコモの力（グループアセット）とステークホルダーの力を
ドコモがつなぎ活かす」ことで、自然と共生する世界の実現に貢献する

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
- 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

Research and Development, and Innovation

研究開発とイノベーションの推進 61
オープンイノベーションの推進 65
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 70

NTTドコモR&D（研究開発）は、日本のみならず世界のモバイルシーンをけん引し、
新技術・新サービスを創造してきました。
NTTドコモR&Dでは、“お客さまへの新たな価値の提供”と
“深刻化する社会課題の解決”により
2030年代の持続的成長に向けて、日々研究開発に取組んでいます。

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。

2024年度の取組み

- 2024年度の研究開発費は1,175億円でした。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2,102件、SDGsに関連する特許ファミリー数は累計583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）。
- 災害時に加え、地上の基地局でカバーできない海上や離島、山間部等でも通信を可能にする取組みの一環として、高度約20kmの成層圏を飛行するHAPS（高高度プラットフォーム）を活用したデータ通信の実証に、世界で初めて成功しました。
- 獣害対策として野生動物や草木との接触を検知できる電気柵を開発し、フィールドでの検証を実施しました。また健康を支援するAIの社会実装など、サステナビリティへの貢献にも取組みました。
- 新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」の2024年度参加者は約530名、社員が事業オーナーとなるスピンアウトは6社実現しました。第7回日本オープンイノベーション大賞にて「docomo STARTUP」の取組が日本経済団体連合会会長賞を受賞しました。

主な2024年度実績

P. 23 指標と目標

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

14件

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。具体的には以下の6つの戦略テーマと、5G Evolution&6GならびにIOWN構想の実現に向けた研究開発を進めています。

NTTドコモR&Dが掲げる6つの実行戦略

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

また、外部の企業とのオープンイノベーションにも積極的に取組んでいます。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。また、モバイル通信サービスに応用可能な先進的・革新的な技術を有するベンチャー企業への投資を目的として、DOCOMO Innovations, Inc.とともに、北米におけるベンチャー企業との連携および出資を実施しています。

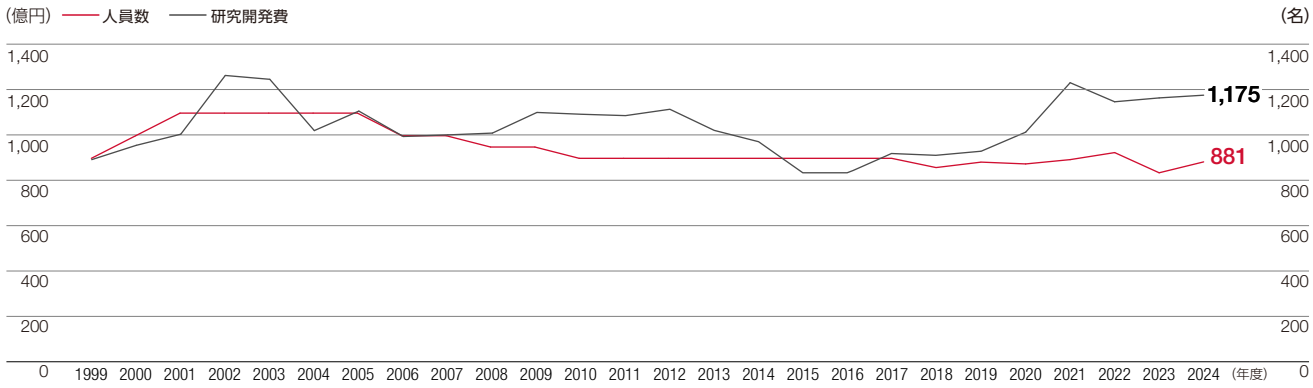
R&Dイノベーション本部

- **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

(2025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。



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。

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。

③ 販売・サービス提供／提供後

社会情勢、技術開発トレンド、現場での状況・改善案、外部との交流、顧客マーケティング成果などを参考に関連部門が積極的なサービス提案を行います。販売・サービス提供前には、導入判定会議などにおいて提供可否を判断しています。全社横断的な会議体で総合的かつ迅速な意思決定を実践しています。

販売・サービス提供後は、各事業推進部門で定期的にモニタリングを実施し、開始時に定めた目標の達成が困難なサービスについて、リバイバルプランの策定などを行っています。

イノベーション創出の推進

NTTドコモは、よりスピード感を持って社会課題に貢献するサービスを開発するために、リーンスタートアップによるイノベーション創出を図っています。近年では社会やお客さまの課題の多様化・複雑化が進み、また事業における競争が激化するなかで、現場把握を通した潜在課題やニーズの発掘、素早いソリューション化・収益化の重要性が高まっています。リーンスタートアップ方式を採用することで、通常の開発よりも早く商用テストへと至り、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。

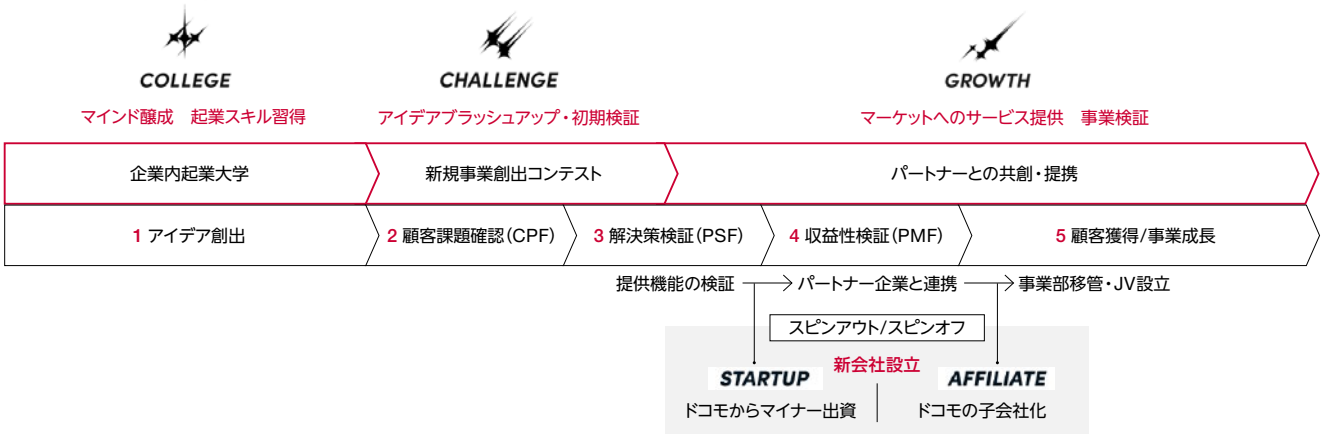
新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」

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年度には、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」を開催しました。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も新設し、2024年度末までに6社のスピンアウトによる事業化を実現しました。社内コミュニティ形成や社員の自律的なキャリア形成に加え、年5件程度の事業化を目標に継続して取組んでいます。また、2024年度は約530名のNTTドコモグループ社員が参加しました。

若手社員向け研修プログラム

2023年度に、NTTドコモグループ3年目社員を対象とした新規事業創出 研修プログラムを新設しました。事業構想・経営人材の育成や社員同士のコミュニティ形成によるエンゲージメント向上に加え、若手社員に期待される姿（個性や強みを活かし新たな価値創出、自ら考え抜き課題発見/設定し最後までやり抜く、自律的キャリア形成など）の実現を主題としており、各能力の習熟に向けて延べ397名が受講しました。求められるコンピテンシー向上に貢献しています。

➤ docomo STARTUP GROWTHプロセス



イノベーションに関する外部表彰

2025年2月、新規事業創出プログラム「docomo STARTUP」の取組みが、内閣府が主催する第7回日本オープンイノベーション大賞にて日本経済団体連合会会長賞を受賞しました。同大賞は、日本のオープンイノベーションをさらに推進するために、今後のロールモデルとして期待される先導性や独創性の高い取組みを称える取組みです。今回の受賞を機に、さらに「docomo STARTUP」を推進し、新たな事業を創出していきます。

ドコモアカデミー

ドコモアカデミーは一人ひとりの心に火をつけ、社会を変革する挑戦者を育成する、NTTドコモグループの全社員が参加可能な企業内大学です。「デカいことやろう」というテーマのもとに集った、立場・役職や年齢の垣根を超えたさまざまな参加者が、自分だけの火種を見つけ、仲間を作り、ともに走り出していく場所です。情熱を持った運営陣やメンター、名だたるイノベーター講師陣が、参加者一人ひとりの想いを形にするための方法を、1on1で真剣に向き合いながらともに考えます。今の自分を成長させたい、新しいことに挑戦したい、本業以外でリスキリングしたい、一歩踏み出したい、と思っている社員に必要な「マインド」と「スキル」を、圧倒的な経験を積みながら学べるプログラムで、2024年度は外部企業4社から150名を迎え入れ320名が受講しました。

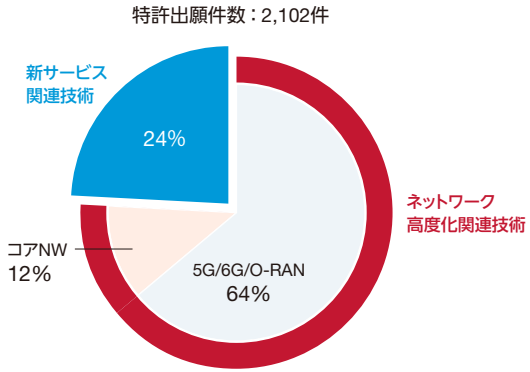
知的財産への取組み

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W-CDMA、LTE、LTE-Advanced、5G、6GやO-RANなどのネットワーク高度化関連技術、AI、XRやIoTなどの新サービス関連技術の研究開発を推進し、特許出願を促進してきました。

その結果、2024年度末現在で、国内約4,900件、海外約12,700件の特許を保有しています。

➤ 2024年度国内出願特許の内訳

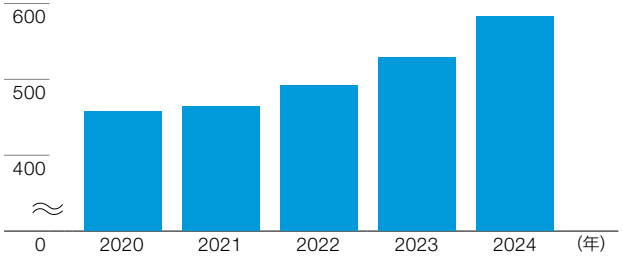


ドコモの知的財産

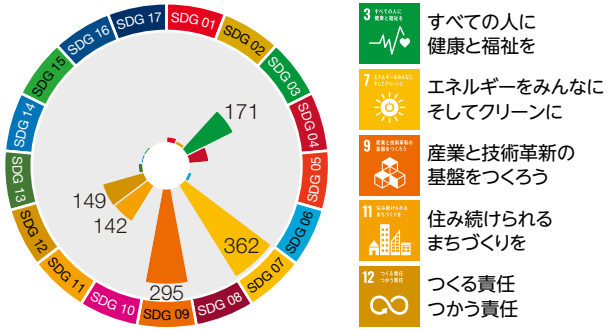
NTTドコモグループのSDGs関連特許（通信技術関連）

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2025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

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。

2024年度の主な研修

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

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。多彩な資産を、高度な専門性や知恵を備えるパートナーのみなさまに利用していただくことで新たなビジネスを創出し、新たな社会価値を「共創」できると考えています。

NTTドコモやパートナーの優れた技術、さまざまな仕組みを駆使して共創イノベーションを推進し、お客さまへの新たな価値創出と、社会課題の解決を図っていきます。新規事業プロセスにおいては、社会課題を含む顧客課題の発見、顧客実証を経て事業化・グロースを行っています。共創イノベーションの推進スタイルは、docomo STARTUP P. 63 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。

IoT Partner Program

IoTを活用したビジネスの実現を無償でサポートするプログラムです。

「IoT導入に関して興味はあるけど一歩が踏みだせない」「自社でもIoTを活用したい」そんな企業の皆さまに向けてIoT実装のための開発支援や製品化後のプロモーションなどを一貫した体制で、柔軟にトータルでサポートします。

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。

2023年4月には運用総額200億円の「NTTインベストメント・パートナーズファンド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、2024年11月には「NTT DOCOMO VENTURES DAY 2024」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。新ドコモグループ中期戦略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

「docomo MEC®」を商用提供

NTTドコモは、自社のネットワーク網と接続したコンピューティング設備（MEC基盤）を使用したサービスを用いてリアルタイムで高セキュアな通信を実現する「docomo MEC」を商用提供しています。5GのSA/NSA方式に対応しているため広帯域な通信が可能で（LTE通信にも対応）、一般的な通信におけるインターネット区間の混雑やクラウドでの他通信影響を受けないMECダイレクト®を用いたリアルタイムで高セキュリティなアクセスを実現しており、NTTドコモおよびパートナーにおいて、映像伝送、VR・AR・遠隔操作といったさまざまなソリューションを提供しています。

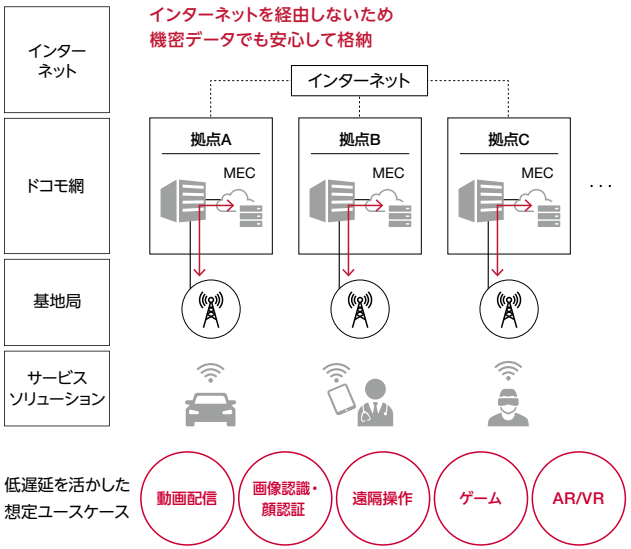
NTTドコモのネットワーク内、全国8拠点にサーバーを配置しており、利用場所の最寄りのサーバーに接続することで、必要な場所で利用用途に適したリアルタイムで高セキュリティなネットワークの利用を実現し、地域に結びついた課題を解決できるようになりました。さらにdocomo MEC Compute Eなら、NTTドコモビジネスが提供するデータ利活用プラットフォーム「Smart Data Platform」との連携が可能で、大容量データの安価な蓄積や、パブリッククラウドへの完全閉域接続での連携も可能です。

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

今後はMEC基盤に搭載するソリューションを順次拡大し、新しい価値の創出や社会課題の解決に向けて注力していきます。

※ docomo MECおよびMECダイレクトはNTTドコモの登録商標です

MECダイレクトによる
低遅延、閉域網による高セキュリティ



※ MECダイレクトは東京・神奈川・大阪・大分・沖縄・東北・東海・北陸・中国・四国の日本全国10拠点で展開しています

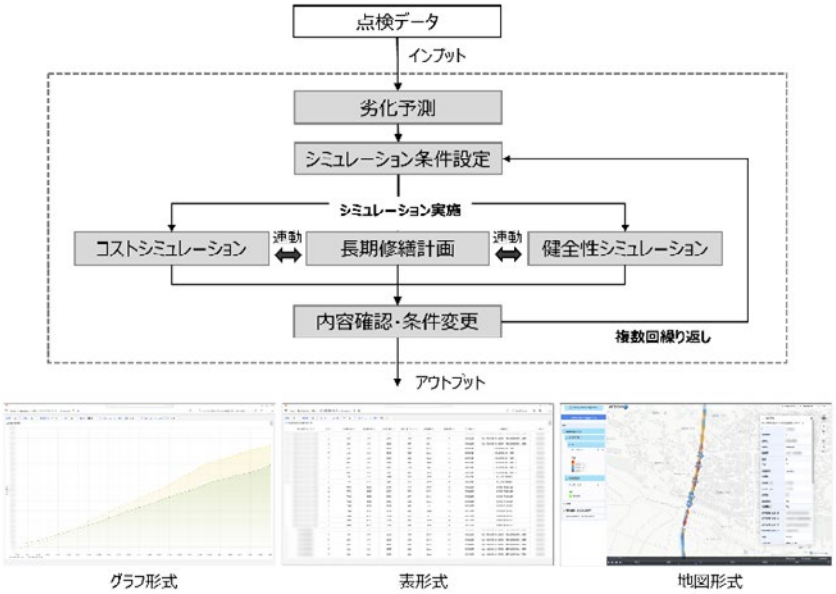
TOPIC

自治体向けに「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供を開始

日本全国の道路で老朽化対策が重要視される一方で、自治体をはじめとする道路管理者は技術者や財源の不足により、道路運営・維持管理が容易ではなくなりつつあります。そこで、NTTドコモグループはインフロニア・ホールディングス株式会社との共創により、「劣化予測に基づく修繕計画策定支援サービス」の提供を開始しました。

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

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



TOPIC

「人間拡張基盤®」による新しい映像視聴体験の開発や「人間拡張コンソーシアム」への参画

NTTドコモは、人の脳や身体の情報をネットワークに接続することにより、人間の感覚を拡張する「人間拡張」を実現するための基盤を自社開発しており、これまで、動作共有、触覚共有、味覚共有の開発に取組んできました。

これまでの取組みに加え、社外パートナーの協力を得て、映画の登場人物の感覚や感情を触覚共有デバイスを通して視聴者に共有するコンテンツを開発しました。映像視聴だけでは伝わりきらない登場人物の感覚や感情を視聴者に共有することによって、登場人物が感じている世界をまるで同じように体験するような新しい映像視聴体験が期待できます。

また、2024年12月に発足した「人間拡張コンソーシアム」に参画し、社外パートナーとの実証などを通して、人間拡張技術による社会課題解決に取組んでいます。

TOPIC

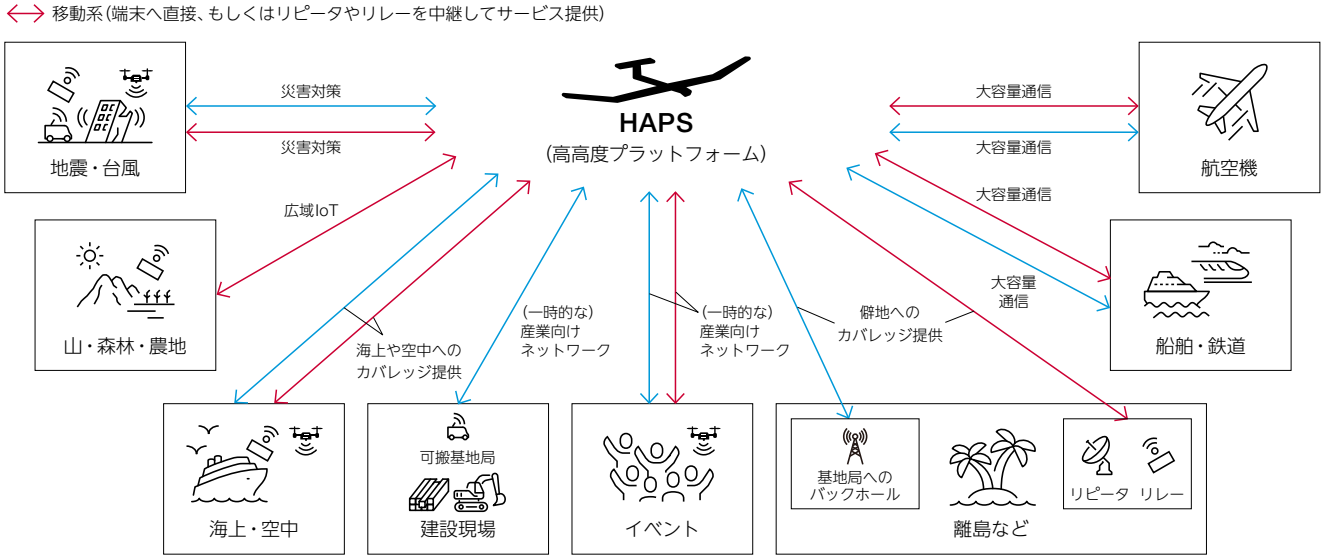
「陸、海、空へのさらなるエリア拡大への取組み」

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

HAPSとは地上約20km上空の成層圏を数か月にわたって飛行し、通信・観測サービスの提供を行う無人飛行体を用いたプラットフォームです。NTTドコモはHAPSの早期実用化に向けて、2024年3月に小型飛行機を活用した5G通信実証を実施し、成功を収めた後、2024年6月に、株式会社Space Compassとともに、エアバス・ディフェンス&スペース、AALTO HAPS Limitedと資本業務提携し、推進体制を構築しました。そして2025年2月に、高度約20kmの成層圏を飛行する高高度プラットフォームであるHAPSを介した、スマートフォンを用いたLTEによるデータ通信の実証実験に成功しました。

NTTドコモは従来の地上系ネットワークに加えて、災害時のほか、地上の基地局ではカバーできなかった海上や離島、山間部などのユーザーに対しても、手持ちのスマートフォンなどを使って「いつでもどこでもつながる」通信環境の提供をめざしています。2024年11月には災害からの復興・地域活性のため、石川県との包括連携協定を締結し、全国初のHAPS活用パートナープログラム「能登HAPSパートナープログラム」を始動しました。また、2025年3月より自治体、企業、大学、学術機関などのパートナーを募集して取組みを進めています。

➤ **HAPS提供イメージ**



TOPIC

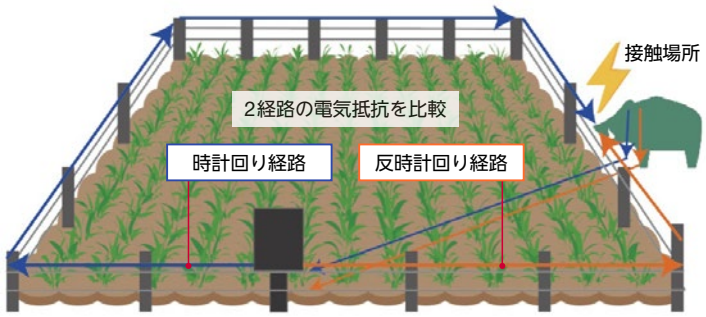
獣害対策のための野生動物や草木との接触場所が分かる次世代の電気柵

野生動物の数が増える一方で餌が少なくなっている背景を受け、野生動物が人に与える害、いわゆる「獣害」が社会問題となっています。

こうした獣害への対策として、電気柵があります。電気柵は畑や農地、町や山との境界線に設置される電気が流れる柵で、野生動物が触れると微弱な電気により弱い痛みを与えて驚かせ、野生動物を傷つけることなく追い払うことができます。しかし、草が伸びて柵に触れることによる地絡や度重なる接触による破断で、動物が触れても電気ショックを与えられなくなるという課題があります。また、電気柵は一般的に農地や山と町の境目など長い距離に設置されるため、草木との接触箇所や破断箇所を探すことは労力を要します。

NTTドコモはこの課題を解決するため、野生動物や草木との接触検知可能な電気柵システムを研究開発しています。このシステムにより、農地における電気柵メンテナンスの負担を軽減し、農作物や農業従事者を動物から守ることが可能となります。

今後、自治体と共同での実証実験や、さらなる課題の探求を通し、農業に関する社会課題の解決に貢献していきます。

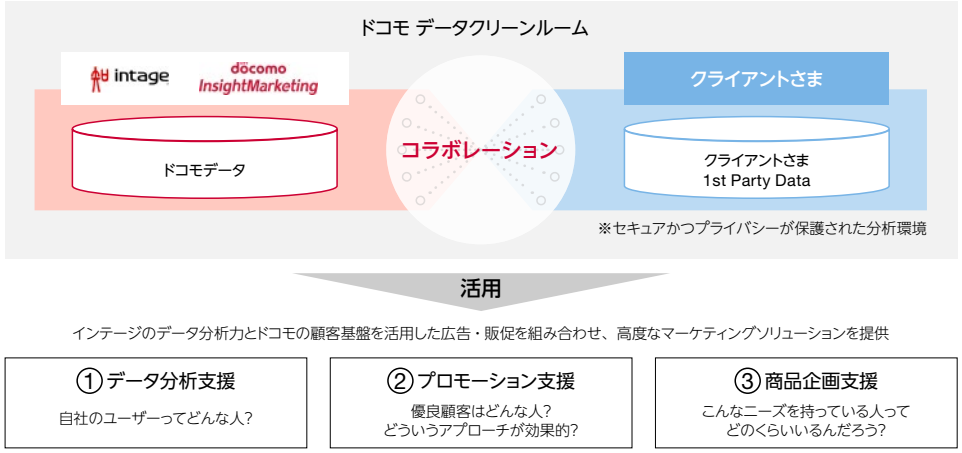


マーレループ法による故障箇所検知技術を応用

TOPIC

マーケティングソリューションの高度化

NTTドコモは、1億人超のdポイント会員データを統計処理・匿名化し、パートナー企業が自社データと安全に突合・分析できる「ドコモデータクリーンルーム」を、2024年8月に提供開始しました。購買傾向や行動特性に基づく顧客理解を通じて、製品開発やプロモーションなどのマーケティング支援を実現しています。プライバシー保護と高度なデータ活用を両立し、商用活用を開始しています。



TOPIC

「LLM付加価値基盤」の開発・導入

NTTドコモグループは、LLMを業務活用するため「LLM付加価値基盤」を開発し、業務に導入しています。コンタクトセンタでは過去チャットやマニュアルを基にQ&Aを生成し、通信品質の改善ではSNS投稿を分析しています。月間1.1万人が利用しており、コール数は600万件に上っています。また、社内コミュニティや勉強会を通じて新しい技術活用に向けた風土醸成を図るとともに、新たな価値の創出と生産性向上に向けた取組みを推進しています。

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

NTTドコモグループはますます多様化する社会課題の解決に向け、デジタルコンテンツやAI、ICT技術を活用したシステムやサービスの開発、これまでに築いてきたパートナーとのつながりを活かした取組みを推進しています。

解決する社会課題

可能性を広げる体験機会の格差

×

社会課題を解決するNTTドコモグループのSOLUTION

1. 文化芸術、スポーツなどのネットワーク
2. AR*1VR*2などのバーチャル技術

=

社会課題解決および提供価値

未来を豊かにする
コミュニケーション機会の創出

*1 AR：拡張現実　*2 VR：仮想現実

SOLUTION 1

ドコモ未来フィールドの継続実施と拡大

プロの世界に触れ将来を考えるきっかけを提供

近年、「将来の夢や目標を持っている」子どもの割合の減少が指摘されています。家庭の経済力の格差に伴う体験格差を懸念する声もあり、子どもたちが自己効力感を得られるような社会活動の重要性が高まっています。NTTドコモは未来を担う子どもたちの成長を応援すべく、芸術・文化・学術・スポーツなど多様なジャンルのプロの世界に触れて将来の糧にしてもらう「ドコモ未来フィールド」を展開しています。これまでNHK交響楽団のご協力によるオーケストラ体験イベントのほか、トップアスリート／チームのご助力のもとでスポーツ教室などを実施してきました。今後も実施規模や領域を広げながら、子どもたちにプレミアムな体験を提供していきます。

浦安D-Rockの協力のもと開催したラグビー体験

NHK交響楽団の協力のもとオーケストラの舞台裏まで潜入する体験イベントを開催

SOLUTION 2

バーチャルな未来体験の提供とインクルーシブな万博の実現に貢献

大阪・関西万博にてバーチャル会場を構築

NTTドコモはグループ各社の協力のもと、2025年大阪・関西万博にバーチャル万博のプラットフォームを提供しています。バーチャル万博とは、オンライン上に3DCGにて夢洲会場を再現した仮想空間です。来場者は、アバターとして実際の建物が再現されたパビリオン、イベントを巡ることができます。バーチャル会場内には「ミライのまち」をテーマにしたNTTドコモルームを出展し、学生をはじめとする多くの方々から募った「思い描く未来」のアイデアを形にしたシミュレーションモデルシティを構築しています。リアル会場では得難い未来体験を提供するとともに、お身体の不自由な方など、会場まで足を運ぶのが困難な方でも参加できるインクルーシブな万博の実現に貢献しています。

バーチャル万博～空飛ぶ夢洲～内に「ミライのまち」をコンセプトにしたバーチャル空間「FUTURE YOUTH CITY」を提供

近畿大学文芸学部文化デザイン学科のみなさんと「ドコモの技術」を活用して考えた「ミライのレストラン」

解決する社会課題

一次産業の持続的な発展

×

社会課題を解決するNTTドコモグループのSOLUTION

1. ICTを活用した養殖システム
2. 高精度測位衛星システム

＝

社会課題解決および提供価値

一次産業の持続可能性向上による地方創生

SOLUTION 1

ICTを活用した産業創出による地域活性化

循環式陸上養殖システム

少子高齢化が顕著な過疎地では、地域活性化に寄与する新産業創出が喫緊の課題です。また、気候変動や食料需要拡大により、食料安全保障強化も求められています。NTTドコモビジネスは、これらの課題解決のため、2024年12月にNTTアクアを設立し、「先進的なろ過技術を採用した陸上養殖設備」と「水質・水温を一目で把握できる陸上養殖ICTプラットフォーム」を核とした循環式陸上養殖システムを開発しています。陸上養殖は漁業権が不要で参入障壁が低く、ICT活用により養殖経験がなくても効率的運営が可能です。また、廃校などの施設活用にもつながります。NTTアクアは「誰もが参加できる陸上養殖」を実現し、過疎地域振興と食料自給率向上に貢献します。

陸上養殖ICTプラットフォーム

水槽の水質・水温や装置の故障を一目で把握できるダッシュボードです。陸上養殖ICTプラットフォームを活用し、遠隔で養殖オペレーションを支援するため、養殖経験のない人でも簡単なレクチャーを受けることで養殖業務が可能となります

SOLUTION 2

高精度測位衛星システムと遠隔監視を活用した林業の省人化

下刈り作業の自動化運用実証

林業の現場では重労働が避けられない下刈り作業が植林コストの約半分を占め、作業者の負担軽減が求められています。林業従事者を悩ませる厳しい現状を緩和するため、NTTドコモは株式会社筑水キャニコム、千葉県森林組合との協業により、自動運転型下刈機械の実用化をめざしています。作業の自動化を目的に開発されたこの下刈機械は、機体に高精度の測位衛星システムを搭載しており、事前に設定したルートをもとに平地・傾斜地を問わず自動で走行・下刈りを行います。タブレット用アプリを用いた遠隔モニタリングも可能で、作業の大幅な効率化を実現します。2024年に実施した実証実験では、省人化が十分見込める高い運用性能が立証されました。

機体に高精度測位衛星システムを搭載した自動運転型下刈機械

傾斜約25度を登坂する自動運転型下刈機械。最大傾斜45度まで走行・草刈が可能

解決する社会課題

カーボンニュートラルと
ネイチャーポジティブの実現

×

社会課題を解決するNTTドコモグループのSOLUTION

1. GIS*を活用した森林データ管理
2. マルチAIを活用した自然との共存

＝

社会課題解決および提供価値

経済活動高度化と環境負荷低減の両立

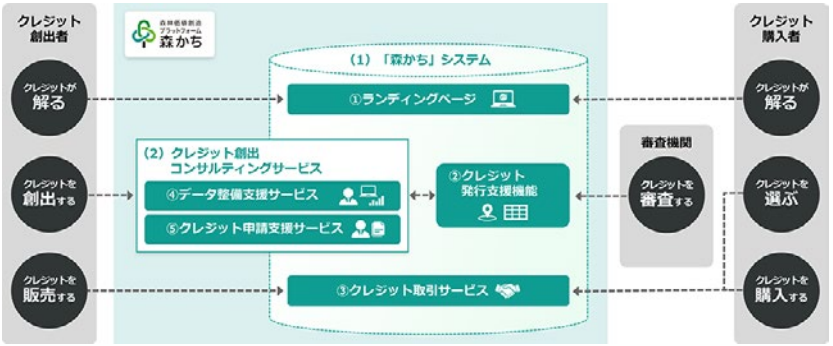
* GIS：地理情報システム

SOLUTION 1

GISで森林情報を一括管理することで森林クレジット*の価値向上

森林価値を創造するプラットフォーム「森かち」

NTTドコモビジネスは住友林業と連携し、森林由来のカーボン・クレジットの創出・審査・流通を包括的に支援するプラットフォーム「森かち」を展開しています。日本がめざすカーボンニュートラル実現のために、森林によるCO_2吸収は重要な手段のひとつとされていますが、制度の複雑さや情報可視化の不十分さから、取組みは十分ではありません。「森かち」はNTTドコモビジネスのICT技術と住友林業の森林経営ノウハウを組み合わせ、森林クレジットの創出・審査・流通を効率化します。GISの活用で発行プロセスを効率化し、森林情報の可視化によりクレジットの信頼性を向上させます。「森かち」は森林クレジットの流通を促し気候変動対策と森林資源の持続可能性に貢献します。



* 森林クレジット：森林保全管理などの取組みによる温室効果ガスの吸収量をクレジットとして、国などが認証する制度

森林価値創造プラットフォーム　森かち

SOLUTION 2

マルチAIを活用した野生生物保護と再エネ事業運営の両立

風力発電施設でのバードストライク未然防止

脱炭素社会の実現に向けて拡大が期待されている風力発電事業では、周囲の自然環境との共生が課題となります。NTTドコモソリューションズは長年培ってきた社会インフラDXソリューションの一環として、風力発電設備のブレードへの猛禽類などのバードストライクを未然防止するシステムの確立をめざしています。当システムでは動体検知や機械学習などの技術を掛け合わせたマルチAIを用い、3つのステップでバードストライクを防止し、野生の命を守りながら脱炭素社会の実現に貢献していきます。

➤ バードストライク未然防止の3つのステップ

※現状はSTEP1の精度向上を実施中

STEP 1	飛来する鳥類を広範囲で検知し数や距離を把握
STEP 2	画像AI技術で鳥の種類の判別と飛翔パターンを予測
STEP 3	自動制御で忌避音発報や風車停止などのアクションを発動

3 すべての人に健康と福祉を

解決する社会課題

高齢社会における健康と安心

×

社会課題を解決するNTTドコモグループのSOLUTION

1. ヘルスチェックAI
2. 電話とAI、パートナー企業

＝

社会課題解決および提供価値

人生100年時代のQOL
維持・向上をサポート

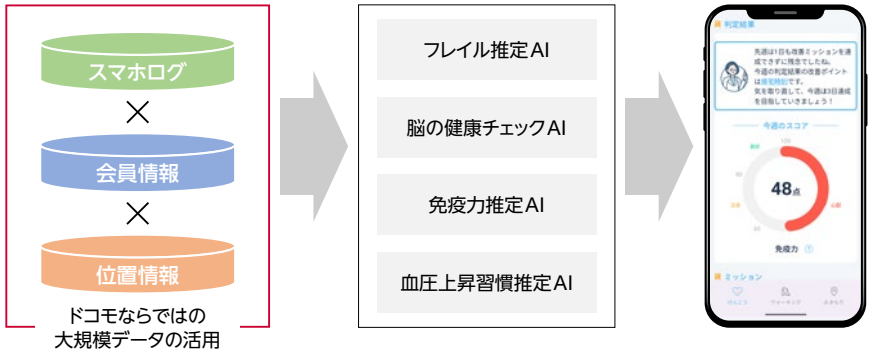
SOLUTION 1

誰もが健康を維持・増進できるAIの開発

日常生活を通して健康を支援するAIの社会実装

健康寿命を延伸していくには自身の生活習慣病リスクの把握、リスクに応じた生活習慣の改善が不可欠です。NTTドコモはお客さまの許諾を得た上で、スマートフォンから負担なく自動的に取得できるデータを活用し、健康状態の推定や生活習慣の改善を行うさまざまなAIを開発しました。さらに、各種AIを実装した「HealthTech基盤」をAPI連携することにより「dヘルスケア」「健康マイレージ」といったNTTドコモグループのサービスをはじめ、パートナー企業との連携も加速しています。スマートフォンの日常利用だけで行動変容を促せる当取組みは、医療費や介護費の増大といった社会課題解決にも寄与します。

➤ HealthTech基盤の活用



SOLUTION 2

認知症の早期発見と進行速度緩和に寄与

電話で手軽に「脳の健康チェックダイヤル」

高齢化の進行に伴い認知症患者が増加しつつある現状を踏まえ、NTTドコモビジネスは、電話とAIを組み合わせることで、誰でも簡単に脳の健康状態をチェックできるサービスを提供しています。認知機能に不安や心配があるとき、専用番号に電話し、音声ガイダンスに従って質問に答えるだけで、AIが脳の健康状態を判定し、誰でも・どこでも・簡単に認知機能の変化に気づくことができます。認知症の早期発見・理解を促し、本人や家族が不安を抱えずに生活できる社会の実現をめざすとともに、社会全体の予防意識の向上と、認知症になっても希望を持って暮らせる社会づくりに貢献します。

➤ 脳の健康チェックダイヤルの流れ

お客さま・地域とのエンゲージメント

Customer
and Community Engagement

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	81
お客さまへの働きかけ	83
社会貢献	84
NTTドコモの被災地支援	86
NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)	87

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

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。

2024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376万件、スタッフからの「気づきの声」を約2.2万件収集しました。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1900万人を超えました。97%のお客さまが満足しています。
- dポイントクラブの社会貢献活動として、全国の子ども食堂を支援し、193団体への寄付を実施しました。
- 社員ボランティアによる能登半島復興支援では、社員約400名が現地の復旧作業に参加しました。
- キャッシュレス社会の実現に向けて、決済サービスとdポイントの一体的利用を進めました。

主な2024年度実績

P. 23 指標と目標

顧客エンゲージメント率(継続利用意向)	顧客エンゲージメント率(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
65.8%	-28.6	14兆9,800億円

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
2,052拠点
(2025年7月末時点)

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)

ドコモショップではお預かりした際に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、修理済み端末をお客さまへ返却するサービスを、対象機種で提供しています。

• 店頭即時修理

ドコモショップ併設のリペアコーナー(一部店舗)にて修理を実施し、その場でお客さまに修理済み端末を返却するサービスを、対象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

近年、迷惑メール、ウイルスや危険なアプリ・Webサイトへの誘導などに加えて、新たな政策・制度や社会の出来事に便乗した振り込め詐欺など、携帯電話・スマートフォンを利用した脅威が拡大しており、被害も増加傾向にあります。NTTドコモは、パスワードの代わりにスマートフォンの生体認証や画面ロックを使った「パスキー認証」をはじめとする、お客さまがあんしんかつ便利にサービスをご利用できる機能を提供するなど、積極的に対策を講じています。

ドコモメールでの対策として、フィッシング詐欺などの危険な送信元からのメールや危険なURLが含まれるメール、ウイルスが検出されたメールを拒否する機能(詐欺/ウイルスメール拒否設定)を無料で提供しています。本機能は詐欺メールの特徴のひとつである「なりすましメール」の対策に有用な標準技術「DMARC」にも対応しており、グローバルなセキュリティ基準によって危険なメールを迷惑メールフォルダに隔離、または破棄し、お客さまにあんしん・安全なメール環境を提供します。また、安全なメールをあんしんしてお客さまにご覧いただくことを目的に、NTTドコモおよびお申込み企業さま・団体さまの公式アカウントから送信されたメールに、ドコモメール上で公式アカウントのマークを表示する機能(ドコモメール公式アカウント)を無料で提供しています。

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

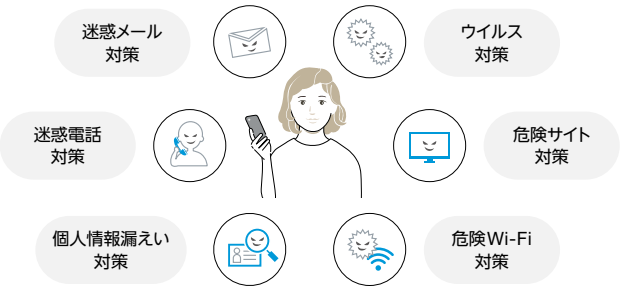
2024年12月からは、あんしんセキュリティ(スタンダードプラン)、あんしんセキュリティ(トータルプラン)の提供を開始しています。

スタンダードプランは、「あんしんセキュリティ」の機能に加え、個人情報漏洩対策や迷惑SMSも入ったスマートフォン向けの基本プランとなっています。

トータルプランはPC向けのセキュリティ対策やマルチアカウント機能*を搭載した家族向けのセキュリティ対策プランとなっています。

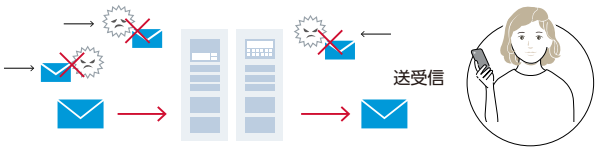
*ドコモ回線をお持ちの最大2名が無料でセキュリティ機能をできる仕組み

あんしんセキュリティ
あんしんセキュリティ スタンダードプラン
あんしんセキュリティ トータルプラン



※ご契約いただくプランやご利用端末のOSによって、利用できる機能が異なります。

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。

➤「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
講座数	全49講座
受講者数累計	1,900万人突破 97%のお客さまが満足(2025年5月現在)

また、総務省が推進する「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の事業実施団体に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います。マイナンバーカードの申請方法やオンライン診療の利用方法をはじめとした8種の対象講座を、2024年度までに約6万回実施し、延べ約10万人のお客さまに受講していただきました。2025年度は2,046店舗にて一部講座内容の見直しを実施のうえ、全9講座を無料で開催しました。

あんしん遠隔サポート

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

オペレーターがお客さまに代わって操作を行うなど、対面しているかのような細やかなサポートを評価していただき、当サポートは2025年3月現在で約2,000万契約となっています。

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

フィルタリングサービスの提供

インターネットの利用は、子どもの健全な成長に悪影響をおよぼす有害・不適切な情報に触れるリスク、有害・不適切なサイトやアプリの利用を通じて犯罪に巻き込まれるリスクを伴います。警察庁の調査*1によると、2024年にSNSなどのコミュニティサイトを通じて犯罪の被害を受けた子どもの約9割がフィルタリングを利用していませんでした。

被害を未然に防ぐために「フィルタリングサービス*2」を提供し、18歳未満の契約者または利用者がスマートフォンや携帯電話を利用する場合には、原則として「フィルタリングサービス」に加入していただいています*3。

また、「あんしんフィルター for docomo*4」では、学齢や利用状況にあわせて、サイト・アプリごとの利用許可・制限や、アプリの使用を時間帯で制限できる機能を付加しています。

*1 警察庁「令和6年における少年非行及び子供の性被害の状況」
*2「フィルタリングサービス」は機種によって必要なサービスが異なります
*3「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」の定めによるもの(2018年2月1日付け改正)
*4「あんしんフィルター for docomo」はOSによってご利用いただける機能が異なります

フィルタリングサービス

遠くにいても子どもを見守る「イマドコサーチ」

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

イマドコサーチ

子育て応援プログラム・子育てサポート割引

NTTドコモは、子育て世代の家族に寄り添い、必要なサービスを提供しています。家族とともに子どもの成長を育むブランド「comotto(コモット)」では、さまざまな業界のパートナーとの協創によって、子どもとその家族に学びや楽しさを提供しています。

また、シングルファーザー・シングルマザーなどひとり親世帯のお客さまには「子育てサポート割引*」を通じて経済的支援も行っています。

* 子育てサポート割引:登録したお子さまが18歳となって最初の3月31日を迎えるまで料金プランF月額料金や音声オプションの月額料金を割引します

comotto

シニア・障がいのある方への配慮(ドコモ・ハーティスタイル)

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

➤「ドコモ・ハーティスタイル」の3つの柱

活動の柱	取組み
製品・サービス開発の推進	すべてのお客さまにとって使いやすい製品やサービスの開発・提供 1. ユニバーサルデザインに配慮した製品の提供 P. 79 2. 「ハーティ割引」の提供 P. 80 3. 「点字請求サービス」の提供 P. 80
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 1. ドコモショップのバリアフリー化 P. 147 2. ドコモ・ハーティプラザ 丸の内の運営 P. 148 3. 手話サポートテレビ電話の設置 P. 147 4. ドコモショップスタッフ向け研修の実施 P. 147 5. 電話リレーサービスの実施 P. 80 6. どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供 P. 80
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 1. 障がい者団体向け「ドコモ・ハーティ講座」の開催 P. 80 2. 全国の特別支援学校での「スマホ・ネット安全教室」の開催 P. 84 3. 障がいのある方を対象としたイベントや展示会への出展

ユニバーサルデザイン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。

らくらくスマートフォンF-53Eは目の不自由な方にご利用いただけるよう、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。

※上記はF-53E対応機能の一部です。詳細はドコモ公式ホームページでご確認ください

ドコモらくらくホン

「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。

ハーティ割引

「ハーティ割引」では、身体障害者手帳や療育手帳、特定疾患医療受給者証などの交付を受けて、利用者として登録されているお客さまを対象に携帯料金の基本使用料・各種サービスなどの月額使用料の割引や、一部の手続きの手数料が無料になります。

割引内容*1

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

*1 一部対象外の料金プランがあります
*2「ハーティ割引」のお申込みと同時に手続きをされた場合のみ

ハーティ割引

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。2024年度は27,844通を発行しました。

電話リレーサービスを介した申込み受付

インフォメーションセンターなどの電話受付部門では、(一財)日本財団電話リレーサービスが提供する「電話リレーサービス*」を介した申込みを受付けています。

* 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、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが、電話リレーサービス提供機関として指定され、サービス提供を開始しています

どなたでも使いやすいコーポレートサイトの提供

視覚・動作・認識でお困りの症状などをお持ちの方に、より快適にWebサイトをご覧いただくための無料のアクセシビリティ支援ツールを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・ハーティ講座

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

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

2006年から開始し、2024年度までに1,091回開催、延べ13,660名の方に受講していただきました。また、障がいのある方を対象としたイベント・展示会への出展も行っています。

ドコモ・ハーティ講座のご案内

ドコモ・ハーティスタイル推進に向けた研修

視覚・聴覚・肢体の障がいのある方が感じる障壁を実際に体験する研修、ウェブアクセシビリティ研修、合理的配慮の提供に向けた環境整備の進め方に関する研修などを行い、「障がいのある方への配慮」に関する社員の意識醸成を図りました。NTTドコモはこれからも社員の「ドコモ・ハーティスタイル」への意識を高める活動を推進していきます。

お客さま満足

基本的な考え方

通信・ICTは、日進月歩で新しい技術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376万件に上ります。また、お客さまと日々触れ合っているスタッフから「気づきの声」として年間約2.2万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 Vaiue(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。

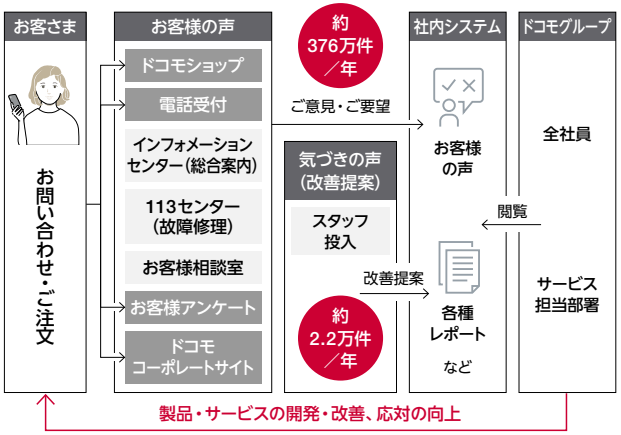
サービスの磨き込み

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。

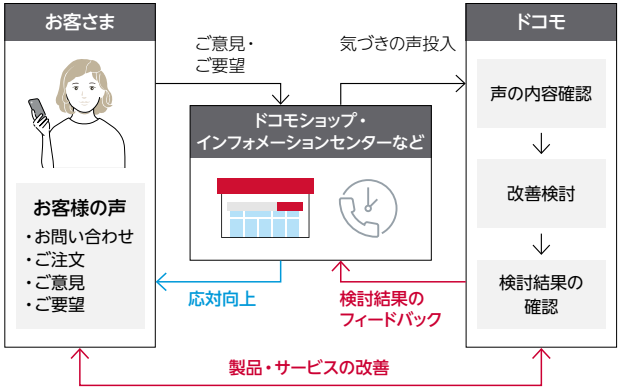
また「お客様の声」を実際に活かした取組みは、NTTドコモコーポレートサイトで適宜公開しています。

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

2024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。

• ネットワークに接続していなくてもd払いの支払いが可能に

地下などの電波が届きにくい場所や混雑している場所でも、d払いアプリに表示されるバーコードを使って支払うことが可能になりました

• docomo select スマホケースのパッケージの改善

docomo select のスマホケースのパッケージを中身の見えるデザインへ変更し、商品の色や厚み、形状が確認しやすくなりました

•「あんしん店頭サポート」の提供開始

スマホの操作でお困りの方へ、ドコモショップスタッフが対面でじっくり30分、お客さまのペースでスマホの操作方法・NTTドコモ以外のアプリ設定もサポートできるサービスを開始しました

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。2024年度は、年間約260万件(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。

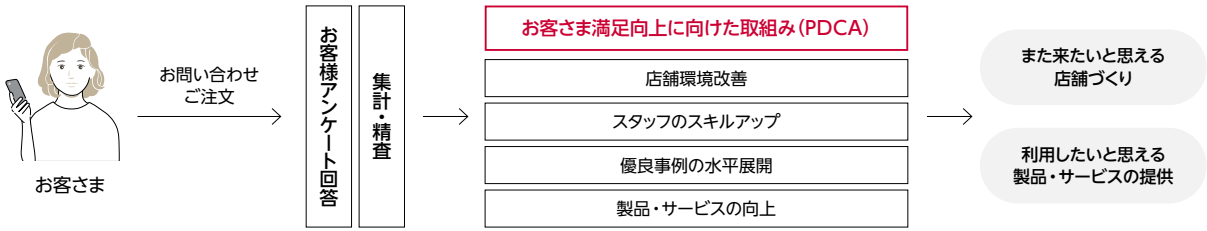
電波状況の改善

NTTドコモはネットワークの通信状況について定期的な調査を行い、通信品質の向上に取組んでいます。「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10,603万名2025年6月末現在)のお客さまに対してdポイントクラブアンケートを用いたNPS調査を実施しています。

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. 110 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682万箇所にて、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。

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

歩きスマホの防止

社会問題となっている「歩きスマホ」は、マナーに反するだけでなく、大きな事故など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。

*一部端末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。2024年度は、約60億円を社会貢献活動費用として支出しました。能登半島や東北の大雨災害や台湾地震災害支援に対する寄付の実施、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。2024年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で10,563名の社員が活動しました。2024年度からは表彰制度の枠組みを見直し、事業と一体となった取組みを評価する「ドコモグループサステナビリティ表彰」へと変更しました。

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。2024年度はNTTドコモと機能分担子会社11社で106名の社員が取得しました。

ドコモ サステナスクールの運営

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

「ドコモサステナスクール」

情報活用(スマホ・ネット安全教室)

2004年から20年にわたり実施してきた「スマホ・ケータイ安全教室」を前身とする「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21年間の累計(2025年3月末現在)
約107,400回／約1,683万名
* 前身の「スマホ・ケータイ安全教室」を含む

SDGs教室・SDGsフィールドワーク

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

また、自然と共生する未来の実現に貢献するべく、森林や川・海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「SDGsフィールドワーク」を開催しています。2024年度は、「八王子市上川の里」で山あそび体験、「ドコモ君津の森」で植樹体験などのイベントを実施しました。

キャリア教室

NTTドコモは、グループ社員による中学校向けのオンライン授業プログラム「キャリア教室」を実施しています。同教室では、企業や仕事の社会的役割と社員自身の取組みについての講義・グループワークを通して、中学生に将来のキャリアについて考えるきっかけを提供しています。

また、全国の中学生・高校生の企業訪問の受け入れも行っています。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についてを学び、知ってもらうことで、自身のキャリア観を育んでもらっています。

ドコモショップにおける地域との連携

「ジモティーすくすくバトン」

NTTドコモは「つながる、つづける。」をコンセプトに地域情報サイト「ジモティー」と連携し、子育て世代とそのお子さまを応援する地域循環サービス「ジモティーすくすくバトン」を北海道、東北6県、神奈川県で展開しています。ドコモショップなどに設置している回収BOXに持ち込んでいただいた、不要になった子ども服や絵本を必要な方にお譲りし、一部の子ども服は児童福祉施設などに寄付しています。本取組みを通して廃棄物削減に寄与しているほか、ドコモショップ店内でリユース品の回収・受け渡しを行うことで梱包材などの使用量削減と、梱包・輸送にかかわるCO_2排出の抑止にもつなげています。

今後、導入する店舗数を拡大し、地域コミュニティの活性化に貢献していきます。

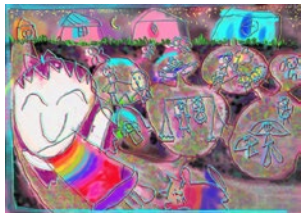
芸術・文化・スポーツ

創作絵画コンクール「第23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。

23回目の開催となった2024年度は、絵画部門およびデジタル絵画部門に総計97,777作品の応募があり、累計応募作品数は219万点を超えました。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。

「未来パーク」
第23回 文部科学大臣賞
ドコモ未来大賞ゴールド
絵画部門 小学校3～4年生の部 受賞作品



「真夜中の地下公園はカーニバル」
第23回 ドコモ未来大賞ゴールド
デジタル絵画部門 未就学児の部 受賞作品

RB大宮アルディージャ・RB大宮アルディージャWOMEN、レッドハリケーンズ大阪の活動支援

NTTドコモは明治安田J2リーグ「RB大宮アルディージャ」および女子プロサッカーSOMPO WEリーグ「RB大宮アルディージャ WOMEN」の活動をサポートしています。活動内容はイベントの運営サポートや試合会場でのブース運営、サッカー教室やクラブハウス見学などのさまざまな体験をとおして子どもたちに「プロのセカイ」にふれてもらうプレミアムな体験イベント「ドコモ未来フィールド」を開催しました。障がい者スポーツの普及促進にも尽力しており、2015年(第8回)から大宮アルディージャが開催する埼玉県知的障がい者サッカー大会「大宮アルディージャORANGE! HAPPY!! SMILE CUP!!!」に協賛しています。

また、オーナー企業として運営に携わるNTTジャパンラグビー リーグワン「NTTドコモレッドハリケーンズ大阪」の活動を通じた社会貢献にも注力しています。認定NPO法人Being ALIVE Japan(BAJ)が運営する「TEAMMATES」事業への参画はその一例で、長期療養中の児童にチーム入団の上、練習や試合などの活動に参加してもらう同事業を通して、長期治療を必要とする子どもの自立と彼らを取り巻くコ

ミュニティの創出をサポートしています。BAJへの支援も継続的に実施しており、お客さまにお持ちのdポイントを寄付していただき1ポイント＝1円として当社が支援金を拠出する「dポイント寄付」を活用しています。今後もスポーツの活動支援を通じて地域の活性化などに貢献していきます。

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、「地域共生社会への実現」に向けた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。2024年度は春と夏の2回実施、累計193団体(寄付金額：3,000万円)を支援しました。今後もNPOと連携し、頼り合い助け合える地域共生社会の実現に貢献していきます。

エントリーだけでこども食堂を応援しませんか？ - dポイントクラブ【つながるdポイント】

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。2024年度は3件の募金受付(地震災害支援1件、大雨災害支援2件)を実施しました。令和6年7月東北大雨災害支援募金や令和6年9月能登半島大雨災害支援募金では、岩手県大船渡市や石川県に被災地域の復興・生活支援のために寄付を行いました。2024年度台湾地震災害支援募金を実施し、現地での救援・復興支援活動および防災・減災事業などに活用していただきました。

➤ 被災地支援募金実績(2024年度)

被災地支援募金名	募金総額	件数
2024年度 台湾地震災害支援募金	92,223,651円	115,077件
令和6年 7月東北大雨災害支援募金	32,300,451円	61,157件
令和6年 9月能登半島大雨災害支援募金	143,868,195円	201,783件
2024年度計	268,392,297円	378,017件

被災地復興支援

能登半島への支援

2024年1月の能登半島地震被害、9月の奥能登地域を中心とした豪雨被害からの復興への歩みを支援するため、社員ボランティアを派遣しました。2024年11月・12月にかけて、のべ約400名のグループ社員が石川県輪島市内で住民の方や他のボランティアと一緒に水害により損傷した家財の運搬や、河川から庭・外構へ流れ込んだ泥・土砂をかき出しました。住民の皆さんと一緒に復興していきたいという思いをもって活動しました。

また震災から約1年後にお客さまの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」を開始しました。集まった寄付金は、お見舞金(義援金)・支援金として主に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いています。

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分野を選択してd払いで募金ができる「災害復興等及びサステナ社会応援社員募金」で、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。2024年度はNTTドコモグループ社員約1,600名がこの取組みに参加し、これまで累計約7億4,800万円を寄付しました(2025年3月末現在)。

NPO法人モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

学術・福祉など幅広い分野の活動を支援

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

ドコモ・モバイル・サイエンス賞

MCFは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、2002年より、優れた研究成果・論文・著書の発表などを通じて、産業・社会・文化の発展に貢献し、社会課題の解決などにもつながりうる業績をあげた研究者を表彰しています。「先端技術部門」「基礎科学部門」「社会科学部門」の3つの表彰部門を設けており、23回目となった2024年度は、3部門から優秀賞各1件(賞金:600万円 計1,800万円)、選考委員特別賞1件(賞金:300万円)を表彰しました。2024年までの総授賞件数は78件(優秀賞58件 奨励賞19件、特別賞1件)です。

ドコモ奨学金事業

社会的養護出身者奨学金

MCFは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として、給付型奨学金による経済支援とケースワーカーによる相談支援を2018年度から実施しています。支給額は年額60万円、支給期間は大学、短期大学、専門学校の正規の最短修業年限(1～4年)です。

また、2024年度からは進級時・卒業時に一時金として10万円/人を支給することとしました。

2024年度までに延べ92名に対し、総額約1.3億円を支給しました。

アジア留学生奨学金

MCFは、日本とアジア各国との相互理解の深化および良好な友好関係の構築と維持を目的として、国内大学の修士課程で通信技術などの情報通信分野の研究に取組むアジア諸国からの私費留学生に対して、奨学金の給付による経済的支援を実施しています。2024年度までに延べ337名に対し、総額9.7億円を支給しました。なお、本事業については2023年度をもって新規募集を取りやめました。

ドコモ市民活動団体助成事業

MCFは、将来の社会の担い手である子どもたちの健やかな育ちを応援しており、「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」に加え、2024年度からは「30 by 30目標達成に貢献する活動」を追加しました。これら4分野に取組んでいる全国の市民活動団体を対象に助成金による活動支援を実施しており、特に、緊急的かつ重要な社会課題である「児童虐待・子どもへの暴力」を防止する活動を重点的に支援しています。

助成金額は活動テーマにより異なり、「子どもの健全な育成支援」については上限80万円/(単年)、「経済的困難な子どもの支援」「生物多様性の保全推進」については上限110万円/(単年)、「30 by 30目標達成への貢献」は上限300万円/(2年間)です。

2024年度は、46団体に総額4,174万円を助成しました。MCFが2003年から2024年までに助成した助成団体の累計は1,164団体、総額約6.8億円となりました。

NPO法人 モバイル・コミュニケーション・ファンド(MCF)

安心・安全でレジリエントな社会

Building a Safe and Resilient Society

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

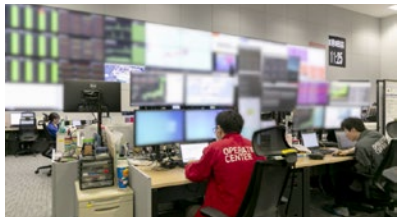
ネットワークの高度化・サービスの安定供給への対応の遅れ、激甚化・頻発化する自然災害の発生などにより、お客さまへのサービス提供に影響を与える場合があります。またサイバー攻撃、情報流出、金融・決済サービスの不正取引などの情報セキュリティの脅威は、信頼の低下につながる可能性があります。

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。

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	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

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

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　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

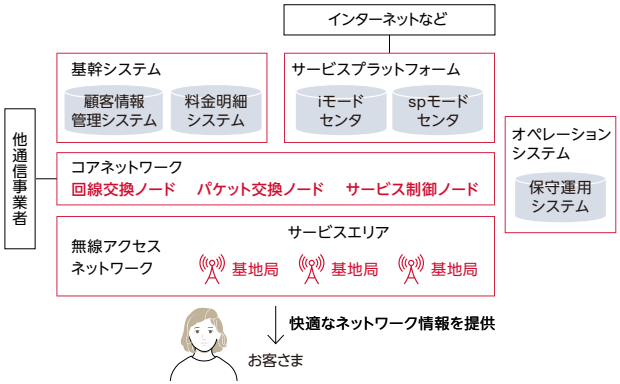
NTTドコモは通信品質の確保や通信エリアの拡大を図るために、広くお客さまから電波状況に関する声をいただいています。2024年度には、約10万件のお問い合わせをいただきました。

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



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。

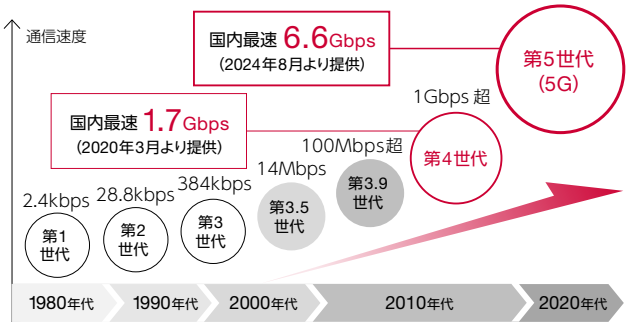
対策例	内容
富士山の山開き期間	• 山頂などに臨時の基地局を設置し、安定的で快適な通信サービスを提供
地形や植生の影響で電波が届きにくい登山道	• 登山道対策専用アンテナや山小屋の屋根への小型基地局などの設置
新幹線のトンネル内での携帯電話利用	• 国内新幹線全トンネルエリアでの携帯電話サービスを提供

海外でのご利用

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。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、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

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。

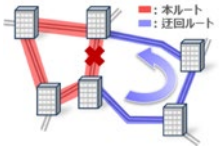
東日本大震災の教訓から「新たな災害対策」を策定し、2012年2月末までに対策を完了しています。また、2018年には多発する自然災害への対策強化のために、2年間にわたる200億円規模の追加対策を発表、対応しました。今後も予見される多様な自然災害に対応するために、さらなる災害対策に取組んでいきます。

➤ 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。

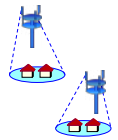
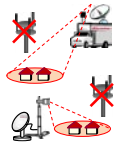
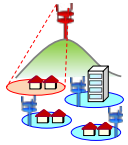
➤ 災害時の社内態勢

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	執行役員	・令和2年 台風10号 ・令和元年 台風15号 ・平成30年 台風21号 ・南海トラフ地震臨時情報「巨大地震注意」等
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  ↓ 災害時 	通常時 運用  ↓ 災害時 運用（エリア拡大） 	通常時 停止 ↓ 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、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	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)」と「個人情報保護管理者」「特定利用者情報統括管理者」を兼任する副社長を委員長とした情報管理委員会を設置し、各組織に情報管理責任者を配置することで、情報セキュリティ対策を速やかに実施できる体制を構築しています。情報管理委員会は年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。

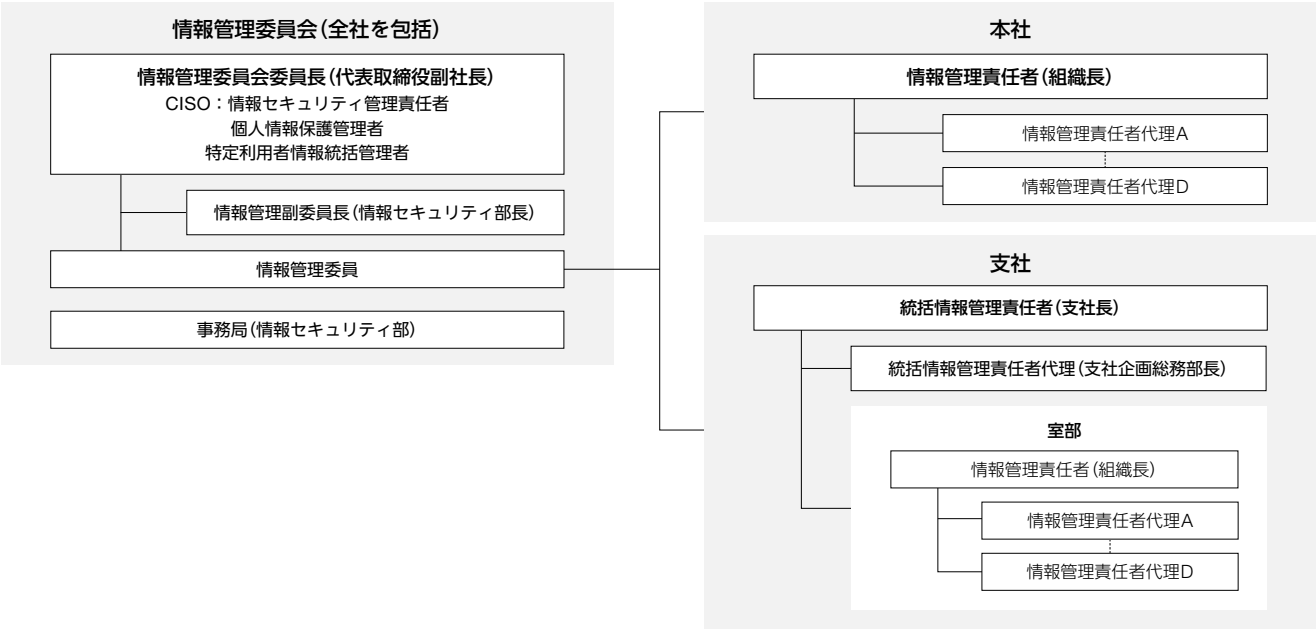
(1) 情報管理理念や情報管理規程などの決定・改定・その通達

(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 Infromaiton 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。

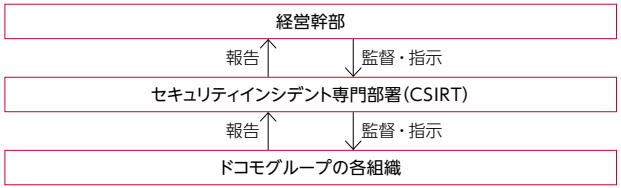
また、販売現場ではお客さまの情報をお預かりすることも多く、情報漏えいのリスクが高いことから、毎月の自主点検に加えて徹底した業務監査を3か月に1回実施し、情報管理が適切に行われているかを確認しています。

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り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言われています。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。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
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。

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。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扱うなど、データプライバシーの保護に努めていきます。

NTTドコモ パーソナルデータ憲章
知ってナットク！ドコモのパーソナルデータ活用
パーソナルデータダッシュボード

NTTドコモ パーソナルデータ憲章 -イノベーション創出に向けた行動原則-

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

私たちは、現状に満足することなく、社会との調和を図りながら、このような未来をお客さまとともに創っていきたいと考えています。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。

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に設置するなど、パーソナルデータの利用に伴うお客さまのプライバシーへの影響を評価する仕組みを整備し、運用します。

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

プライバシー影響評価(PIA)制度

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。

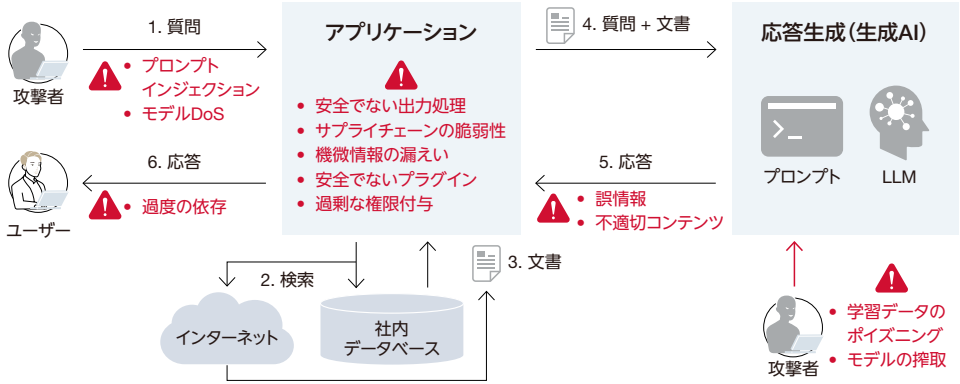
NTTグループ　AIガバナンス

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も含めたリスク管理が重要となっています。そこで、ドコモ生成AIガイドラインでは、モデル開発者・生成AIサービス提供者・生成AIの利用者の3つ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。

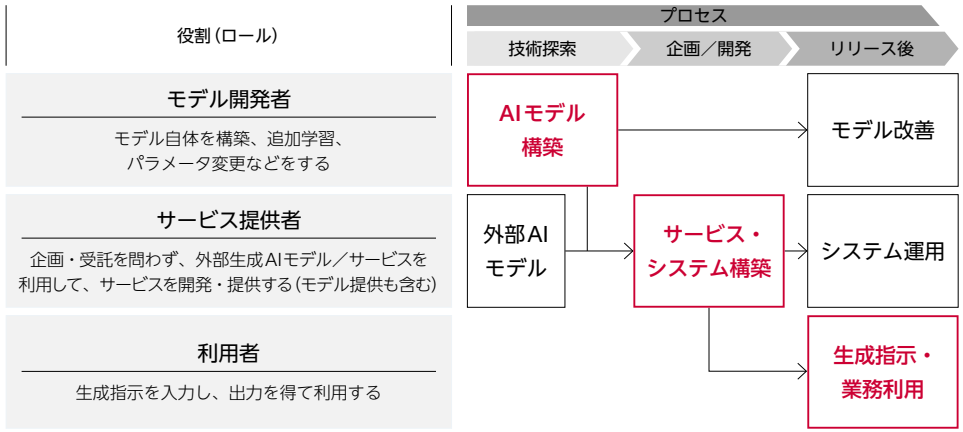
➤ 生成AI利用のリスク



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



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

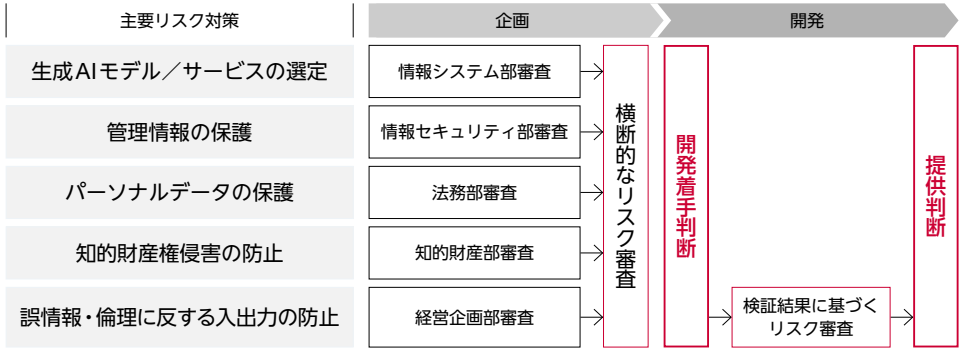
• パーソナルデータの保護
個人情報保護法などの法令順守にかかわる確認、プライバシー影響評価制度の運用

• 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

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



多様な人材・社員の働きがい

Diversity and Job Satisfaction

人的資本経営	109	自律的キャリア開発	115	労働安全衛生	128
人材戦略	109	ダイバーシティ経営の推進	120	労使関係	130
動的人材マネジメントの実現	112	働き方改革・ワークスタイルの選択	123	外部からの評価	131
人材の雇用・採用	113	健康経営	127	人事データ	132

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

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

戦略

NTTドコモグループは、急速に進む情報化社会の中で、社員一人ひとりの自己成長、自己実現によりお客さま価値、社会価値を生み出して世の中に貢献し、企業の持続的成長を実現します。

リスク

新たな働き方・ダイバーシティ推進の遅れなどによる社員エンゲージメント低下は、生産性の悪化や人材の流出・確保の困難につながります。またメンタルヘルスなどの健康、ネットワーク設備工事などに関する安全を十分に確保できない場合、社員の健康と安全に大きな影響があります。

機会

NTTドコモグループ社員のEX(Employee eXperience)が高まることで、サービスを利用するお客さまの新たな体験・感動の創造とCX(Customer eXperience)向上につなげていきます。

2024年度の取組み

- 社員エンゲージメントは「貢献意欲」「達成感」「誇り」「知人推奨」の4KPIを軸に調査しています。タウンホールMTGなどを通じた経営層と社員の交流を強化し、肯定回答率の目標を達成しました。
- 動的人材マネジメント推進のため、人材情報とポスト情報をAIによりマッチングさせるレコメンド基盤「Job-Voyage」を導入しました。本取組みは複数の社外表彰を受賞しました。
- 自律的キャリア開発支援を強化し、社員自らキャリアを描き挑戦できる環境づくりとして、キャリア面談、キャリアデザイン研修、キャリアフェス、ふらっと1on1など、多様な施策を実施しました。Job Board(公募人事制度)や社内外のダブルワークを推進し、前年度と比べJob Board応募者数は約1.4倍、ダブルワーク参加者数は約1.6倍に増加するなどキャリア形成や成長の機会を広げました。
- NTTドコモと特例子会社であるドコモ・プラスハーティは、障がい者を含む多様な人材の能力開発と雇用安定を図る「キャリアプラスプログラム®」を2024年10月に開始しました。研修と業務経験を通じ、活躍の場を広げる雇用を行っていきます。
- 「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しました。ネットワーク設備の高所作業での法令順守と安全対策を徹底し、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。

主な2024年度実績

P. 24 指標と目標

社員エンゲージメント率	女性の新任管理者登用率	男性育休取得率	業務災害
65%	31.6%	133%	0件

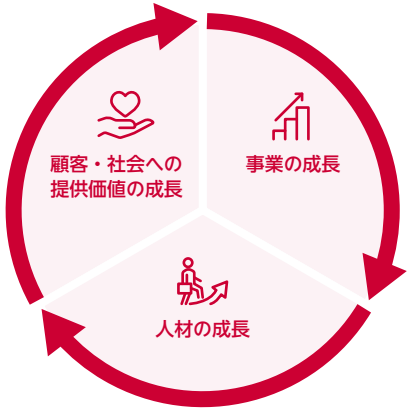
人的資本経営

基本的な考え方

NTTドコモグループは、「新ドコモグループ中期戦略」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戦略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・会社をまたがっ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、各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. 112 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

➤ 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. 112 • 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

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。

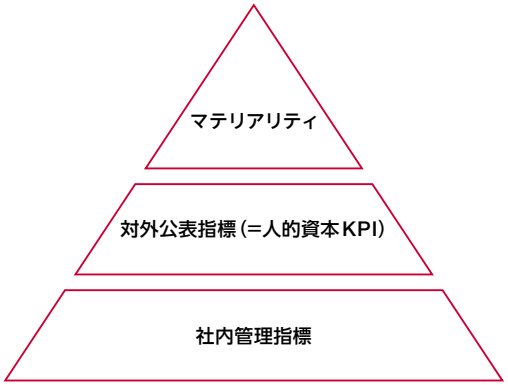
以上の考え方に基づき、人事・人材育成施策を実行していくことで、「人的資本経営」を推進していきます。

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
管理職に占める女性割合・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	2023年度実績	2024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 63.3% NPS -25.8	NPI 65.8% NPS -28.6
↑		↑		
プロセス指標	❷ 越境経験社員比率	30.0%	21.7%	24.7%
	❸ 挑戦行動発揮度（プラスチャレンジ設定社員比率）	100%	—	45%
↑		↑		
ベース	❹ 社員エンゲージメント4KPI肯定回答率	65%	60%	65%

※ ❷❸❹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全社員設定

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

社員エンゲージメントの向上

NTTドコモでは、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。

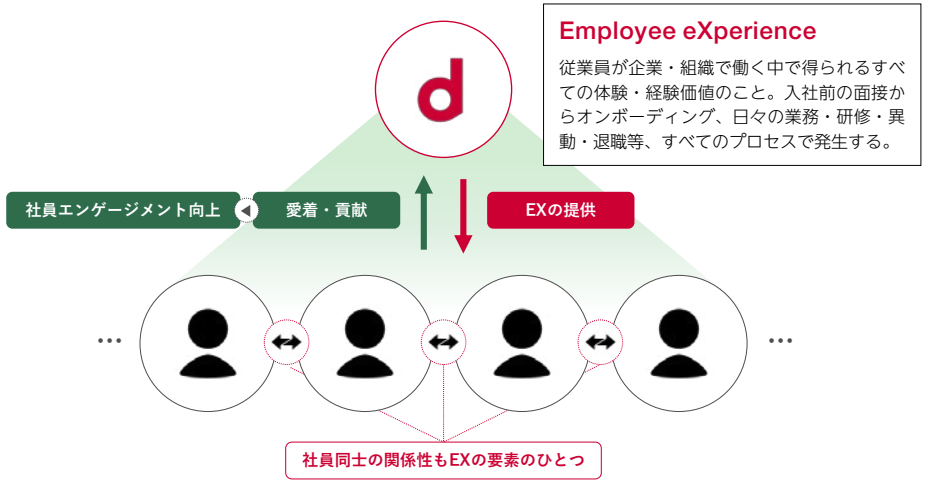
調査フレームは、エンゲージメントに関する4つの設問に対する肯定回答率をKPIとし、それらに影響を与えるEmployee eXperience（EX）に関する設問の聴取を通して、課題把握と改善を推進しています。

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。

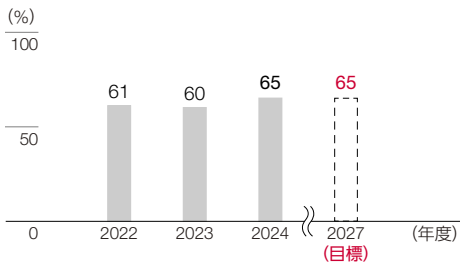


調査結果

2024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」については、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前年度から改善しました。「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取得
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。2024年度は計15回開催し、ミーティング会場とオンラインの合計で約3万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、例えばフロントスタッフが安全で働きやすい環境づくりのため、「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」を策定するなど業務の改善につなげています。

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

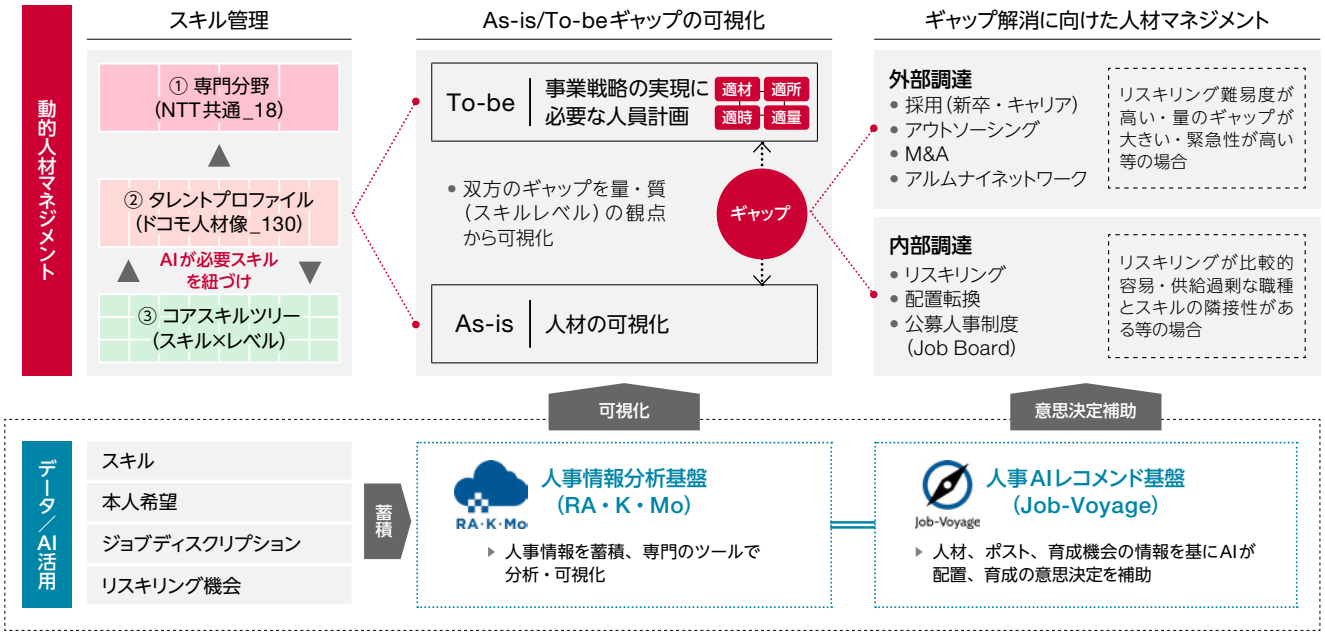
経営戦略や事業環境の変化に即応可能な「動的人材マネジメント」の実現に向けて、現在のタレントプロファイルに基づく人材ポートフォリオを構築しています。NTTグループ共通の18専門分野 P. 117に加え、NTTドコモグループは約130種の職種を定義しました。さらに、生成AIを活用し、職種と約400種の必要スキルを紐づけ、コアスキルツリーの策定を行いました。このようにしてAs-isの人材ポートフォリオを明確化しました。そのうえで、事業戦略に基づき将来必要となるTo-beの人材ポートフォリオを定義し、このギャップの解消に向けて、採用、育成、配置転換など連動させて人材マネジメントを進めています。

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。LLMを活用した最適人材配置やフリーワード検索による人材提案、キャリア開発プランのレコメンドなど、基盤システムの機能の強化も図ります。

人事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レコメンド基盤を導入しました。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、配置・育成・採用における意思決定をサポートし、動的人材マネジメントに活用しています。



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。2024年度、当社の平均給与は地域別最低賃金に対し425%となっています。

* 合理的な要素以外：差別要素のこと。人種、民族、国籍、出身地域、皮膚の色、年齢、性別、性的指向、障がいの有無、宗教、政治的見解、組合加入の有無、パートナーの有無、健康診断や妊娠検査の機会均等または処遇における公平を損なう場合など

社員尊重
採用情報

新卒採用のWILLコース／ジョブ型採用

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

➤ 2025年卒業 新卒採用実績

WILLコース比率	33.9%
WF確約型WILLコース採用	224名
ポスト確約型WILLコース採用	43名

対象範囲：ドコモ・ドコモビジネス（合同採用）

瀧川 マリア
2025年度　ポスト確約型WILLコース
6G・IOWNエンジニアにて入社

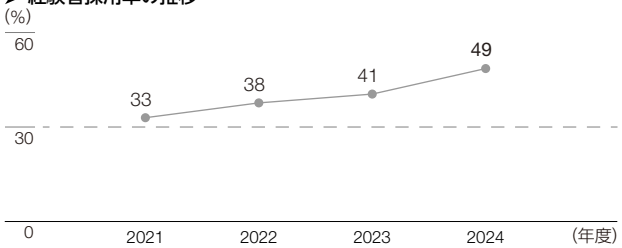
私は大学時代に無線通信の研究をしており、無線に関わる仕事をしたいと考えていました。現場受け入れ型インターンシップを通じてポスト確約型WILLコースの存在を知り、具体的な業務内容を理解したうえで入社ができる点に魅力を感じ、応募しました。内定後は内定者アルバイトとして配属予定のポストで業務に必要な知識の習得や、無線信号の解析業務に取組みました。その経験のおかげで、現在の本配属後もスムーズに業務を進められています。

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、2025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2024年度に49%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。

山添 隆文
スペシャリストグレード社員
(データサイエンティスト)

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

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

- 業界横断のIoTコンソーシアム立ち上げ(デバイスWebAPIコンソーシアム)
- エンジニア育成事業の立案(国立高専機構連携IoTカリキュラム、42Tokyo連携 X-Tech Bridgeなど)、各種ハッカソン支援・アプリコンテスト審査員等
- 2008年度IPA未踏スーパークリエータ認定
- 2025年度経済産業省AKATSUKIプロジェクト　プロジェクトマネージャ

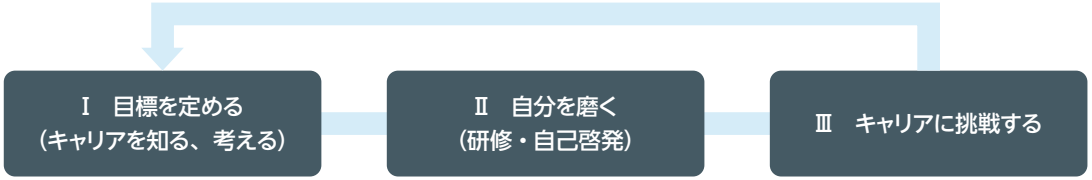
自律的キャリア開発

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、2024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（2024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（管理職を除く）対象に実施しています。社員がめざしたい姿や能力開発について考え上長に伝える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。年代別コースと管理職向けの部下のキャリア支援スキル向上コースも提供し、年間約750名が受講しています。
48歳キャリアデザイン研修／キャリア相談	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2,500名以上が利用しています。
キャリアフェス	全社員が気軽にキャリアに関するさまざまな情報に触れられるイベントです。キャリア開発有識者によるオンラインセミナーや、各業務分野の社員が登壇者となり自身の仕事について語るオンライン座談会など、キャリアを考えるヒントになる情報を得る機会を提供し、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。

資格取得の支援も積極的に行っており、2024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。2024年度NTTドコモグループでは、一人あたり15.6万円の研修を実施しました。

能力開発の支援プログラム

- 通信教育（約1,400コース）
- 半期ごとの語学スクール支援
- 語学スキルチェック支援
- 資格挑戦支援（約930の資格）

➤ 主な能力開発の支援プログラム（2024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3,500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3,500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

➤ 研修実施状況

取組み内容	単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
研修プログラム	回	1,192	1,797	817	755
一人あたりの研修費用	万円	6.9	7.8	7.9	10.1
一人あたりの研修時間	時間	約34	約45	約45	約45

対象範囲：ドコモ

「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2024年で5期目の開催となり、卒業生は950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。2016年度に開始した「社外OJT」では、社員を異業種企業に1年間派遣し、社外でのタフアサインメントを通じたリーダーシップの獲得や、データ活用をはじめとする将来を見据えた専門スキルの強化・習得の機会を提供しており、これまでに社員65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。

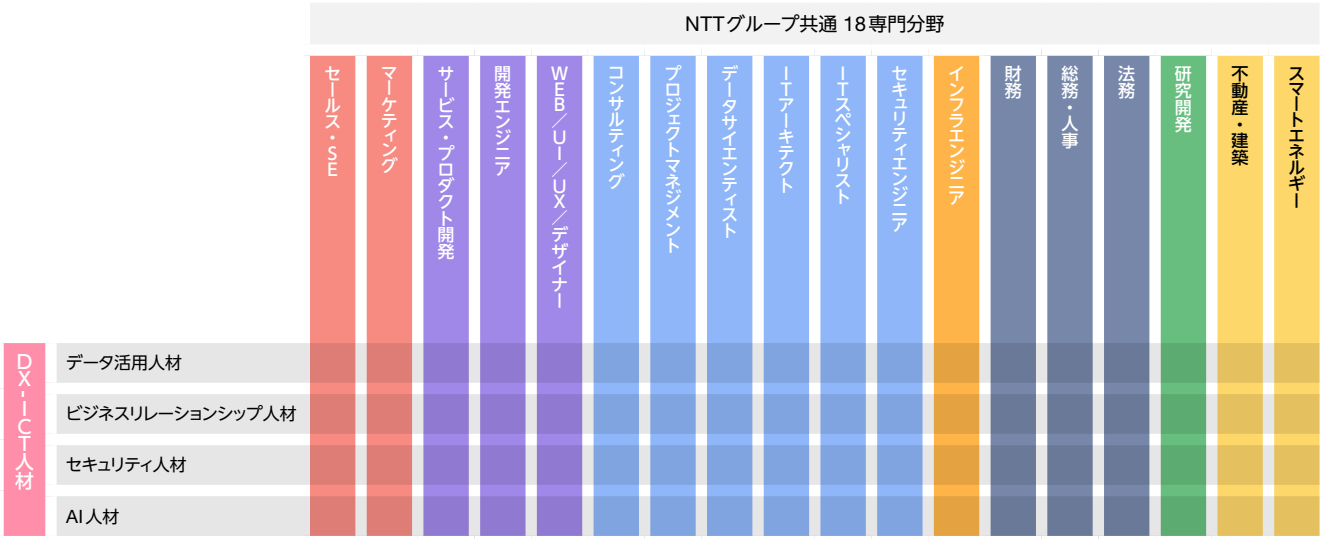
目的①：全社員のDX-ICTレベルの底上げ、共通スキルによる相互理解・コミュニケーションの円滑化

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

➤ 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

グループ横断での事業拡大に取組み、中期戦略で掲げる新たなライフスタイルの創出をグローバルに展開するために必要な実践的なプログラムを展開しています。あわせて社員同士の交流会などを実施し、モチベーション向上につなげています。

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(2024年度)

区分	人数
留学	4
グローバルOJT	5

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の醸成を目的とした施策です。

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。

施策初年度である2024年度は、45%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。

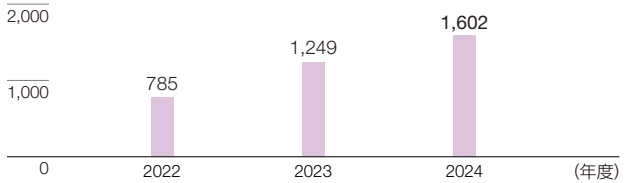
今後も、チャレンジの「量」と「質」の両立を基本方針としながら、社員一人ひとりのチャレンジを社員自身の成長、および事業の発展につなげていくことをめざします。

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。

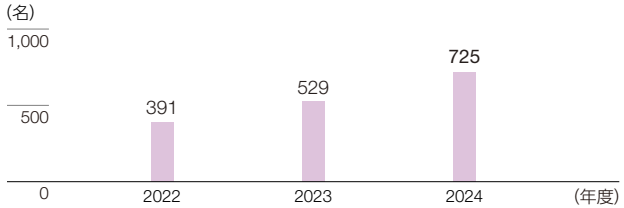
NTTドコモグループでは、本制度の活用を拡大しており、2024年度は公開ポスト、応募数、合格者数ともに過去最多となり、1,602ポストを用意、725名が応募、354名が合格し希望のポストへ異動しています。同制度のさらなる活性化を目的として、公開ポスト数の拡大、社員の認知度向上施策などを行っています。

➤ 公開ポスト数



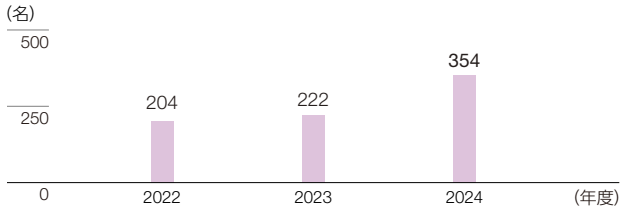
対象範囲:ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

➤ 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



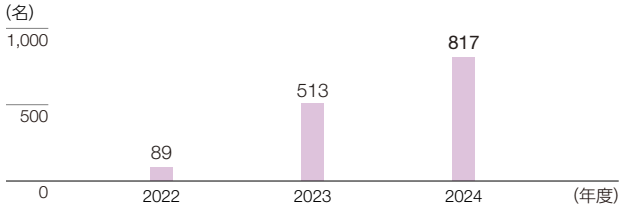
対象範囲:ドコモ、ドコモビジネス、ドコモソリューションズ

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、2024年度は817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

伊藤 拓海
【所属先】
首都圏支社 コンシューマサービス営業部 事業戦略担当
【社内ダブルワーク先】
R&Dイノベーション本部 サービスイノベーション部
事業共創担当

私は普段は首都圏エリアのコンシューマサービスのマーケティング業務を主に行っています。お客さまを取り巻く市場環境は常日頃変化しており、状況把握や改善策の検討のための高度なデータ分析を、今まで以上のスピード感で行う必要性を感じていました。

そこで、社内ダブルワーク制度を活用しました。サービスイノベーション部でも業務をし、LLMを活用したデータ分析AIエージェントの開発にチャレンジしています。AIを開発する経験を通じて、データ活用における上流工程の知識習熟やUI/UXを考える力の成長も実感できています。

docomo STARTUP（新規事業創出プログラム）

NTTドコモは、社内ベンチャー制度として、2001年3月より提案者自らが新会社の設立・経営などに参画する制度を運用していました。また、新規事業創出プログラムとして39worksを2014年7月から運営し、2023年までに1,300件の事業案を生み出してきました。これらの制度を2023年7月に新NTTドコモグループの新規事業創出プログラムとして、学びから起業までを実践できるdocomo STARTUPへと刷新しました。本制度の特徴は、社員自らの事業案に対して社外のリードインベスターと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追加した点です。2024年度は約530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社員の自律的なキャリア形成に取組んでいます。

➤ docomo STARTUPを通じてスピンアウトした6社（2024年度末現在）

- SUPERNOVA：生成AIを用いた大人向け学習マンガ
- RePlayce：次世代のオンラインキャリア探究
- coordimate：試着体験をDX化するファッション相談
- 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

株式会社Comunii CEO
上田 真実子

働きながら子どもの学校生活のサポートをする中で、「もっとPTAが地域の仲間づくりの場として楽しく参加できるコミュニティになると良いのに」と感じた経験から本事業が生まれました。志を同じくする仲間との出会いから、リーンスタートアップに基づく事業検証やスピンアウトまで強力に伴走してもらえる仕組みに助けられ、2025年2月に事業開始することができました。ドコモで働き始めた頃は、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事業化に至った展開に、誰よりも自分が驚いております。予備知識がなくても個人の想いを事業という形へ帰結できる、素晴らしいプログラムだと感じており、社員起点で多くの新規事業が生まれることを願っています。

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ドコモでは、キャリアデザイン室（旧ダイバーシティ推進室）が中心となり、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。

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（管理職層） • 役員交流会／組織長とのメンタリング（管理職層） • 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）

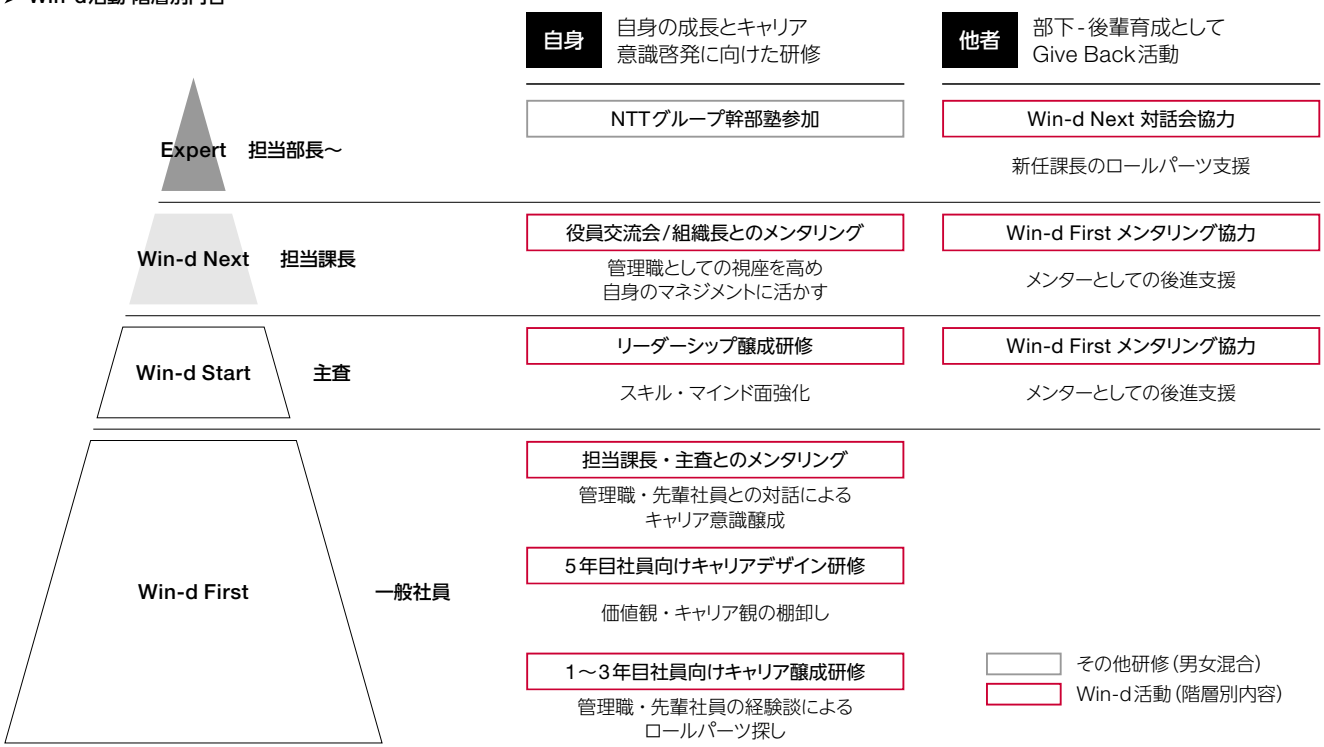
* Win-d（Women's innovative network in docomo group）：女性社員のキャリアアッププログラム

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、2025年度末までに管理職に占める女性割合15%到達を目標としています。そのため、女性の活躍推進の取組みを加速させ、女性のキャリア意識向上を図り、能力を最大限に発揮できる環境づくりをめざしています。

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のため、その上司となる管理者に対して、キャリアデザインの支援方法・育成スキルの学習、実践をめざした研修プログラムを実施し、管理者の「個を見て育成する」意識の向上を図りました。

➤ Win-d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。2024年度は、外国籍の新卒者16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。

2024年度新卒採用の女性比率
(2024年4月1日時点)
27.3%

対象範囲：ドコモ・ドコモビジネス(合同採用)

➤ 管理職以上に占める男女別の割合

	単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
男性	名	3,715	3,650	2,862	2,797
	%	89.3	87.5	87.0	85.1
女性	名	443	523	428	490
	%	10.7	12.5	13.0	14.9
合計	名	4,158	4,173	3,290	3,287

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
男性	名	259	212	167	164
	%	69.3	69.5	69.0	66.9
女性	名	115	93	75	81
	%	30.7	30.5	31.0	33.1
合計	名	374	305	242	245

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職向けの研修や全社員向けのWeb研修を毎年実施しています。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 2025

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 2025」にNTTグループとして参加しました。

Tokyo Pride 2025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、2024年度実績で取得率が133%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

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

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

制度の活用

多様な働き方を支援する制度

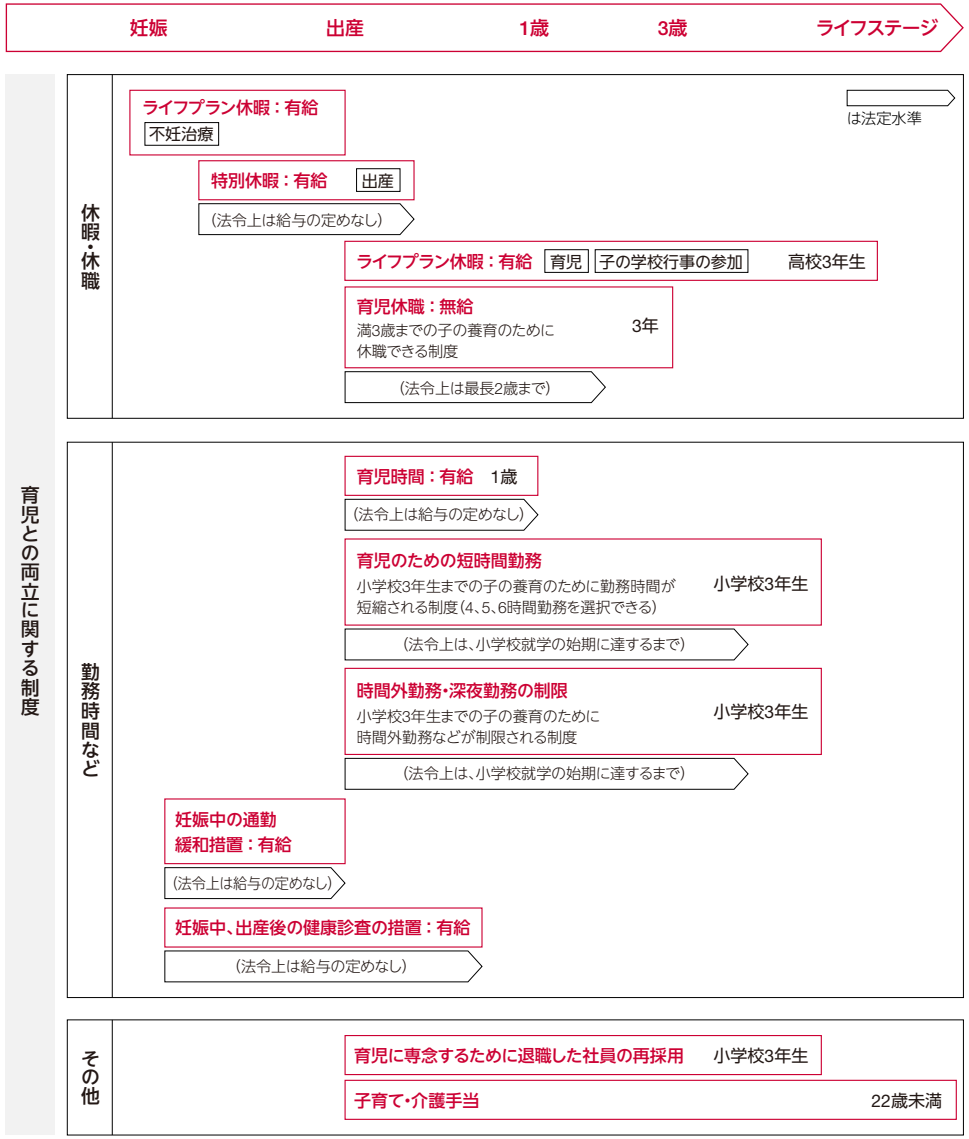
NTTドコモは、ダイバーシティ経営のポイントの一つである「多様な働き方への対応」として、ワークスタイルの選択肢を広げる取組みを行っています。具体的には、フレックスタイム制、リモートワーク、個人シフト（スライドワーク）などの仕組みを取り入れ、社員が広く活用できる環境を整えています。2020年度以降は柔軟な働き方を一層推進するために、コアタイムを設定しないスーパーフレックスタイム制の導入および対象組織の拡大を図り、リモートワークの実施日数制限を撤廃しました。

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)

	2024年度		
	男性	女性	全体
出産・育児			
出産休暇	—	280	280
育児休職	301	613	914
育児のための短時間勤務	15	548	563
スライドワーク（育児）	1	11	12
介護			
介護休職	8	6	14
介護のための短期の休暇	5	7	12
介護のための短時間勤務	5	8	13
スライドワーク（介護）	0	0	0
ライフプラン休暇			
育児	647	440	1,087
介護	313	122	435
ボランティア	69	28	97
再採用			
育児	0	1	1
パートナー転勤	0	5	5
介護	0	1	1

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

	2024年度
フレックスタイム制	約15,000名
短時間勤務（育児）	563名
リモートワーク利用率	64%

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。2024年度は173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65歳まで働くことができる再雇用制度を設けています。

2024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月より導入しました。これに伴い、従来の確定給付企業年金である規約型企業年金については2014年4月以降の将来分を確定拠出企業年金へ移行しました。

社員持株会制度

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

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

健康経営

基本的な考え方

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。

65歳雇用延長などの環境変化を踏まえ、入社から退職まで健康で生産性高く働ける環境の充実が必要であるとの考えから、疾病の早期発見・早期治療だけでなく、「予防」にまでカバー範囲を広げた健康保持・増進の取組みを進めています。取組みにあたっては、健康意識の醸成・健康リテラシーの向上およびメンタルヘルス対策を含めた予防に重点を置いています。

➤ 健康経営の具体的な取組み（重点項目）

テーマ	行動キーワード	具体的活動
健康の保持・増進	健康意識の向上	• メンタルヘルスケア ①異動者向けセルフケア・コミュニケーションセミナー、②簡易な質問に継続回答し、変調を把握するパルスサーベイの実施と結果に基づく上長とのコミュニケーション、③ストレスチェック結果に基づく職場環境改善 • フィジカルヘルスケア ①フィットネスアプリを用いたアプリ内運動イベント、②ICTを活用した特定保健指導、③60歳超社員の健康診断項目の充実によるさらなる活躍の促進 • 女性の健康を考えるセミナー

メンタルヘルスへの取組み

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

2024年度のメンタルヘルスに伴う休業者の人数は、NTTドコモ・機能分担子会社11社で383名でした。

➤ ドコモの「4つのケア」

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

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

メンタルヘルスケア

NTTドコモは、全社員に対して年1回ストレスチェックを実施し、社員自身がストレス状況の把握、セルフケアにつなげるとともに、実施結果の集団分析に基づいて、各組織長と産業医との個別ディスカッションを開催してストレス状況や原因をフィードバックし、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。2024年度は中途入社向け社員向けオンボーディング施策を実施した組織などの事例を全国優良事例として展開し会社全体の改善促進を実施しました。ストレスチェックの回答内容と分析結果は、プライバシー保護のため厳格に取扱っています。

長時間労働が招くメンタル不調の早期発見のため、時間外労働の実績は組織および社員に情報共有した上で、必要に応じて産業医が長時間労働者と面談を実施しています。そのほか、産業医・保健師などによる健康相談の実施、EAPによるカウンセリングサービスなどのフォローも行っています。2020年度からはリモート型の働き方を推進するなか、簡易な問診を定期的に行うことで、変調を社員自身で把握・管理（セルフケア）ができるようになりました。また、上長とのコミュニケーション（ラインケア）を促す仕組みとして、「パルスサーベイ」を毎月第2週に実施しています。2024年度はパルスサーベイ強化月間（5月・10月）を設定し、上長とのコミュニケーションの促進強化を図りました。強化月間後の11月は回答率が125%アップする効果もありました。

メンタルヘルス研修

2024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想定される、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8,200名を対象に「セルフケア＆コミュニケーション」研修を実施、新入社員に対してはフィジカル・メンタル双方の研修などを実施し、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。

健康に関するセミナーの実施

NTTドコモのWin-d First（若手社員）対象女性社員およびその上司となる管理者に対して、女性特有の健康に関する研修を実施し、女性の健康支援を行うことで、女性活躍および働きやすい職場づくりに取組んでいます。

フィジカルケア

社員の健康促進

NTTドコモグループは、労働安全衛生法に基づき年1回全社員に対し定期健康診断を実施しています。特定の年齢に達する社員に対しては、節目健康診断として法定項目を上回る検査項目で健康診断を実施しています。健康診断以上の検査を希望する社員については、会社からの補助を受けて人間ドックを受診することも可能です。受診結果によって産業保健スタッフによる保健指導の機会を設けているほか、健康保険組合と連携し、スマートフォンやタブレットなどICT機器を利用した特定保健指導を実施しています。

なお、2024年度より61～65歳の全社員（一部社員を除く）を対象に、胃部検査や肺機能検査などを含む人間ドックを実施し、さらなる活躍を後押ししています。

2019年からはdヘルスケアとAIを活用し、社員の健康状態にあわせた健康行動支援に取組んでいるほか、喫煙率低下に向けて毎月1回禁煙デーを設定しています。

NTTドコモグループ一体での健康増進施策

NTTドコモグループは、リモートワーク中心の働き方の浸透に伴い、社員の運動不足、リフレッシュ機会の喪失、生活リズムの変化などが課題となっています。これらの課題を改善するため、屋内外での運動機会創出を目的にアプリを活用した社員の運動促進を継続実施しています。あわせて、NTTドコモグループ一丸となったオンラインでの運動イベントをコロナ禍以前より毎年開催し、健康増進に取組んでいます。

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

社内の運動イベントイメージ

労働安全衛生

基本的な考え方

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。

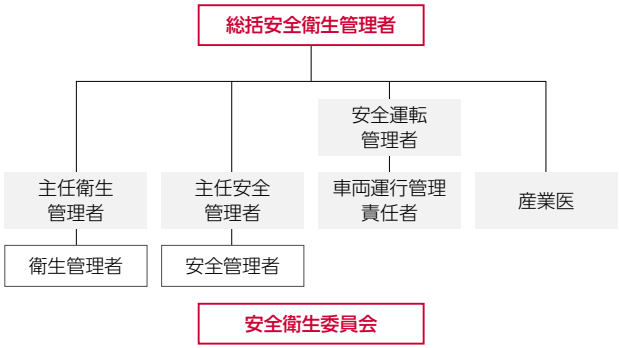
また、社員の健康管理を適正に実施し、業務の円滑な運営に資することを目的に「健康管理規程」を定め、社員の健康管理に配慮しています。

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

	2022年度	2023年度	2024年度
業務災害件数*1	3件	1件	0件
通勤災害件数*1	26件	29件	38件
休業度数率*2	0.03	0.00	0.00

*1 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、機能分担子会社11社
*2 対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

労働時間の適正化

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、DXを通じた業務効率化、“職場健康カルテ”による組織ごとの総労働時間実績および管理職の過重労働時間の見える化、過重労働が発生している個別ヒアリングなどの取組みにより、安心・安全な職場づくりを推進しています。あわせて労使間における定期的な話し合いの場も設けています。また、個々人の労働時間状況や有給休暇取得状況が数値だけでなくグラフなどでタイムリーに可視化できるシステム（労務管理ダッシュボード）を導入し、各組織総括管理者が閲覧できる環境を構築するなど、「年間総労働時間1,800時間台」に向け、継続的に意識の醸成に努めています。

2024年度平均年間労働時間
1816.7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、業務内容に対する人員数の妥当性など人員配置に関する判断のため、労使間で話し合いの場を設けて社員が健康を害することがないように配慮しています。

また、過重労働があった場合は、産業保健スタッフによる面談を必ず実施し、心身の状態を確認し職場に面談結果をフィードバックしています。

基地局整備工事などにおける安全管理

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。

2024年度は重傷・重篤人身事故が6件発生しました。そのほかの事故も含めて要因を分析すると、現場作業者の安全に対する思い込みや過信による事故も発生しています。そのため研修や教育などの作業者の安全意識向上の施策に加え、今までの安全施策の棚卸や二重チェックなどの作業者のマインドに依存しない安全対策にも取組んでいきます。

プログラムの主な構成

- 経験の少ない業務における安全意識向上と安全管理スキル向上を目的として、VRを活用した疑似作業および過去事故事例体験訓練の実施
  - KYT（危険予知訓練）演習
  - 過去の事故事例を疑似体験（高所転落事故、車両事事故など）
- 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
- 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）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
人身事故件数（重傷・重篤）	(7)8	(3)6	(1)2	(3)6

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、機能分担子会社11社、協力会社。
（）内は、ドコモ、機能分担子会社11社、協力会社

労使関係

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2024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（2024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人事/HR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。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。

2025 Career Ownership Management Award
グランプリ

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、公募等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。

2025 HR TECHNOLOGY AWARDS

「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。

プラチナくるみん 子育てサポートしています

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年には日経「スマートワーク経営」調査にて、上位グループである4.5星を獲得しました。

TW100 Telework Pioneer

NIKKEI Smart Work 2025 Best 50

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、2024年11月に最高レベルの「ゴールド」に9年連続で認定されました。

work with Pride Gold 2024

健康経営

健康経営優良法人2024

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2024（大規模法人部門）」に認定されました。

2024 健康経営優良法人 Health and productivity

人事データ

➤ 社員関連データ(ドコモ)

	単位	2022年度			2023年度			2024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	5,740	2,163	7,903	6,367	2,552	8,919	6,690	2,743	9,433
うち外国籍正社員者数*1	名	37	40	77	38	43	81	40	41	81
正社員										
平均年齢*1	歳	40.2	37.6	39.5	40.4	37.5	39.6	40.3	37.6	39.5
平均勤続年数(出向受入者除く)*1	年	15.1	13.3	14.6	15.2	12.8	14.5	14.9	12.8	14.3
平均給与額*2	千円	9,295	7,208	8,828	9,470	7,477	9,042	9,782	7,857	9,345
男女の賃金差異*3	%	—	—	77.5	—	—	79.0	—	—	80.3
平均年間労働時間	時間	1,982.8	1,916.8	1,967.3	1,981.5	1,923.8	1,967.1	1,975.9	1,884.5	1,950.6
平均年間所定外労働時間	時間	330.4	271.0	316.5	330.4	279.4	317.7	324.1	266.8	308.2
有給休暇取得率*4	%	80.5	83.7	81.3	81.1	84.0	81.8	78.2	83.7	79.7
採用										
採用者数	名	583	254	837	581	306	887	774	269	1,043
新卒採用者数*5	名	310	168	478	395	212	607	467	175	642
うち外国籍者数	名	5	3	8	5	4	9	11	5	16
中途採用者数*1	名	273	86	359	186	94	280	307	94	401
うち再採用者数	名	1	0	1	2	3	5	0	3	3
離職										
離職者数(自己都合退職のみ)	名	229	57	286	341	100	441	323	80	403
離職率(自己都合退職のみ)	%	—	—	2.14	—	—	1.99	—	—	1.84

*1 各年度末時点
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2024年10月)に対する比率は4.25:1。地域別最低賃金(2024年10月):東京都の最低賃金(1,163円/時間)より2,198,070円と算出(21日×1,163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	298,040	162.7
高専卒	298,040	162.7
大卒	316,040	172.5
修士了	328,040	179.1
博士了	403,430	220.2

(2025年4月1日現在)
*1 独身・首都圏の場合の住宅補助費(社員自ら居住するために住宅を借り受け、家賃などを支払う場合に支給)、41,500円を含みます
*2 当社の平均給与と地域別最低賃金(2024年10月)に対する比率は4.25:1。地域別最低賃金(2024年10月):東京都の最低賃金(1,163円/時間)より2,198,070円と算出(21日×1,163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	2022年度			2023年度			2024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	33,530	13,036	47,151	35,886	14,651	51,061	35,793	15,367	51,698
うち外国籍正社員者数*2	名	533	325	858	544	340	884	593	386	979
正社員										
平均年齢*2	歳	43.7	39.5	42.5	43.5	39.9	42.4	43.1	39.8	42.1
平均勤続年数(出向受入者除く)*2	年	16.1	10.9	14.6	16.1	11.1	14.7	15.8	11.3	14.4
平均給与額*3	千円	—	—	—	9,084	7,254	8,711	9,588	7,687	9,177
平均年間労働時間	時間	1,956.7	1,986.4	1,958.4	1,915.4	1,847.4	1,898.2	1,931.7	1,814.3	1,888.4
平均年間所定外労働時間	時間	289.2	319.0	290.9	260.3	206.4	246.7	265.5	184.2	235.6
採用										
採用者数	名	1,260	544	1,804	1,664	881	2,545	1,974	897	2,871
新卒採用者数	名	789	419	1,208	842	496	1,338	939	528	1,467
うち外国籍者数	名	10	8	18	14	11	25	12	16	28
中途採用者数	名	471	125	596	822	385	1,207	1,035	369	1,404
うち再採用者数	名	4	1	5	2	3	5	0	8	8
離職										
離職者数(自己都合退職のみ)	名	1,075	401	1,476	905	409	1,314	813	327	1,140
離職率(自己都合退職のみ)	%	—	—	3.17	—	—	2.89	—	—	2.20

*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)

	2024年度		
	男性	女性	全体
20代	5,482	3,228	8,710
30代	7,707	4,051	11,758
40代	10,502	4,991	15,493
50代	11,922	3,073	14,995
60代	180	24	204
合計			51,698

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

公正な事業活動

Fair Business Practices

人権	136	サプライチェーン	144	リスクマネジメント	151
コンプライアンス	139	コーポレート・ガバナンス	148	BCP対応	152

NTTドコモでは、企業価値を高めていくために、
コーポレート・ガバナンスを有効に機能させることで、
経営の迅速性、透明性、健全性を確保するよう取組んでいます。

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。

2024年度の取組み

- 全国の社員からの意見に耳を傾け、オープン＆フラットに課題を可視化し取組んでいます。
- 「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」を新たに作成し、社員が安全で働きやすい環境の整備を進めました。コンプライアンス意識向上のための研修も強化しました。
- 人権を侵害する行為に対して厳正に対応し、再発防止のための社内周知や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1日に施行された令和5年不正競争防止法改正に対応し「外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン」を改訂しました。これにより法令順守の徹底と不正防止の強化・拡充を図っています。
- サプライチェーンのリスクアセスメントとして重要なサプライヤのサステナビリティ評価を行い、潜在的なリスクが認められたサプライヤとの直接対話を実施しました。

主な2024年度実績

P. 24 指標と目標

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
24件	0件	100%

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、社員が安全で働きやすい環境をつくることが、よりよいサービス提供につながることを目的に「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2024年に作成しました。

一部のお客さまからの悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為から社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していきます。

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

2011	国連「ビジネスと人権に関する指導原則」
2014	NTTグループ人権憲章 ・グローバルポリシー制定
2015～2018	人権マネジメントの体制構築 ・プレアセスメント、人権マネジメント調査、インパクトアセスメンなどの実施
2019	人権マネジメント調査(国内外のグループ会社)〈第2回〉 ・当社グループの優先すべき人権課題の特定
2020	人権ダイアログ実施(国内外のグループ会社) ・グループ会社との人権課題の共通理解の醸成 外部有識者の協力を得て課題の洗い出しを実施 企業として求められる人権マネジメントについて、ギャップ分析を実施
2021	NTTグループ人権方針 制定
2022	サプライヤエンゲージメントの強化 ・サプライヤと直接対話を通しリスク評価の強化 ・Ecovadisによるサプライヤアセスメントを採用
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当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。

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. 78などを提供し、「スマホ・ネット安全教室」P. 84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。

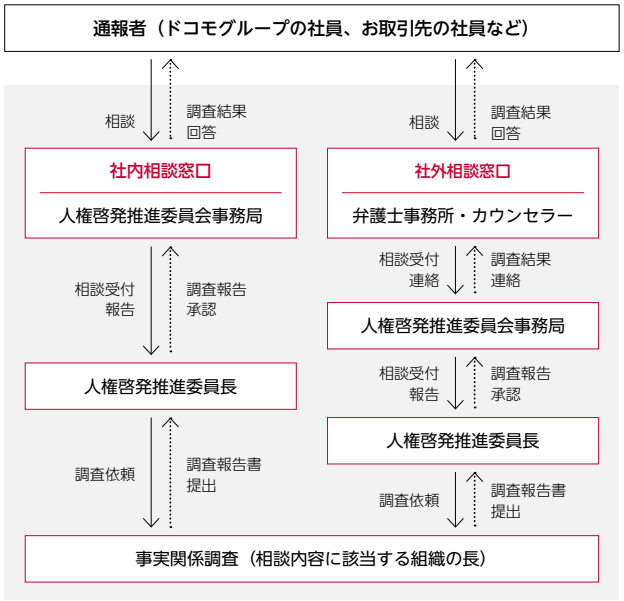
加えて「データ活用によるお客さまや社会への新たな価値の継続的な提供」とともに、「お客さまにとって最適なプライバシー保護」を実現すべく、2018年に「NTTドコモパーソナルデータ憲章」を策定し、2019年に公表しました。なお、情報セキュリティとプライバシー保護の取組みは、リスク管理の一貫に含めています P. 97。

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。

2024年度の人権に関する違反件数は24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、四半期ごとに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。2024年度の応募総数は標語が18,979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

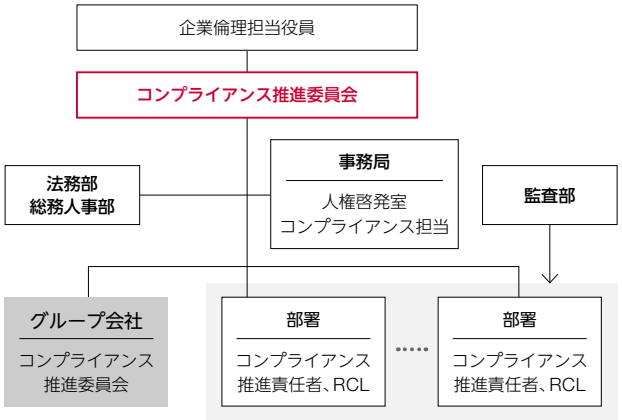
NTTドコモはコンプライアンス管理規程を定め、企業の社会的責任として取組む法令順守や企業倫理確立のための活動を推進する上で基準となる事項について示しています。この規程は、役員を含むすべての社員（派遣社員含む）に適用されます。

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。

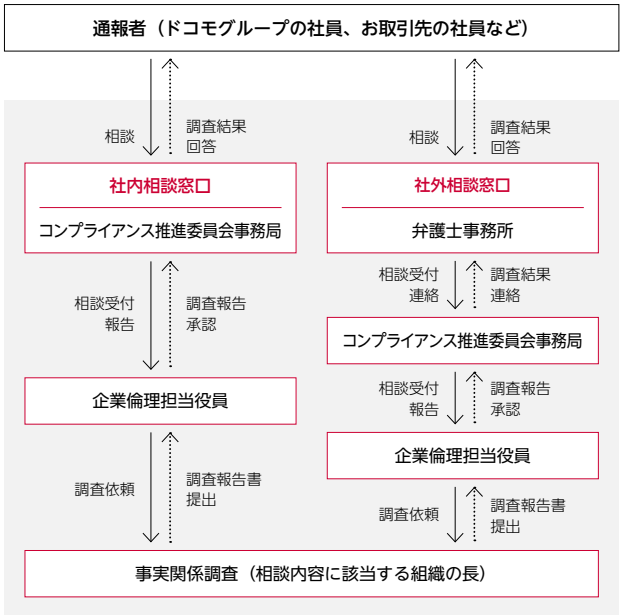
2024年度は487件の相談・通報が寄せられました。

➤ コンプライアンス・人権にかかわる相談窓口利用状況　（件）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
コンプライアンス相談件数	611	484	444	487
コンプライアンス違反件数	28	28	21	44
経費などの不正使用	4	2	1	3
ハラスメント	13	12	11	24
そのほかのコンプライアンス違反	11	14	9	17
違反なし	583	456	423	443

※対象者：ドコモグループの社員、お取引先の社員

➤ 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、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、トップ層のセミナーも開催しています。

2024年度は、NTTドコモ全社員を対象に「パワハラ対策を進める科学的アプローチ」「カスタマーハラスメント対策研修」を実施し、受講率は100%でした。

➤ 2024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
パワハラ対策を進める科学的アプローチ	パワハラ対策	全社員	100%
カスタマーハラスメント対策研修	カスハラ対策	全社員	100%
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。

2024年度に贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた事例はありません。

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貫として定期的に実施しており、法令順守や倫理を確保しています。

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

（2010年10月制定）

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」を2021年に制定し、これに基づく「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、2024年度の日本における政治献金額は、1,200万円でした。

➤ 贈収賄およびファシリテーションペイメントにより法的措置・摘発を受けた件数（国内・海外含む）

（件）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
件数	0	0	0	0

対象範囲：ドコモ、機能分担子会社11社

➤ ドコモの政治献金の実績

（万円）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
政治献金額（通信行政）	1,000	1,000	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。また、改正電気通信事業法及び関係省令が2019年10月に施行され、通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた囲い込みなどの是正による携帯電話市場における公正競争の促進が求められています。

NTTドコモは、競争の一般的ルールである独占禁止法に加え、電気通信事業法において公正競争促進のための各種規制の適用を受けており、関連法令順守のため、毎年継続的に公正競争に関するWeb研修などを実施しています。また、実務上の留意点などをまとめた公正競争マニュアルを作成し、社員に向けてイントラネットを通じて公開しています。そのほか、社内における新規サービスの検討にあたっては、電気通信事業法に抵触していないか経営企画部などが確認し、法令順守を徹底しています。

公正取引委員会は、2016年8月に、携帯電話市場における競争施策上の課題についての考えを示し、独占禁止法上の問題となりうるものについて見直しを促していました。2021年6月にも報告書を公表し、MNO（Mobile Network Operator）への新規参入による競争の促進、MVNO（Mobile Virtual Network Operator）の競争環境の確保に向けて、さらに販売代理店（評価制度、携帯電話端末の販売価格の設定方法、独自商材の取扱い）において、新たな競争政策上の課題があると指摘していました。その後、携帯電話端末（スマートフォン）のいわゆる「1円販売」といった極端な値引き販売という新たな問題が指摘されてきたとして、2023年2月にも「携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査」について報告書を公表し、携帯電話端末（スマートフォン）単体での収支が赤字となる価格で販売することが独占禁止法上問題となるおそれがあること、販売代理店に対してMNP獲得指標における高すぎる目標水準を設定することが販売代理店による不当廉売の原因となり得ること、設定する目標水準に関する販売代理店との協議が十分に行われていない場合は優越的地位の濫用となるおそれがあることなどを指摘しています。

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

一連の動向を踏まえ、NTTドコモグループではこれまでと同様に法令・ガイドラインを順守し、利用者ニーズを踏まえた料金・サービスの提供に努めていきます。

利益相反の回避

利益相反行為は取引の公平性を担保する観点から各国で法律により規制されています。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ドコモは、当社グループ会社を含め、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、すべての業務において、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。

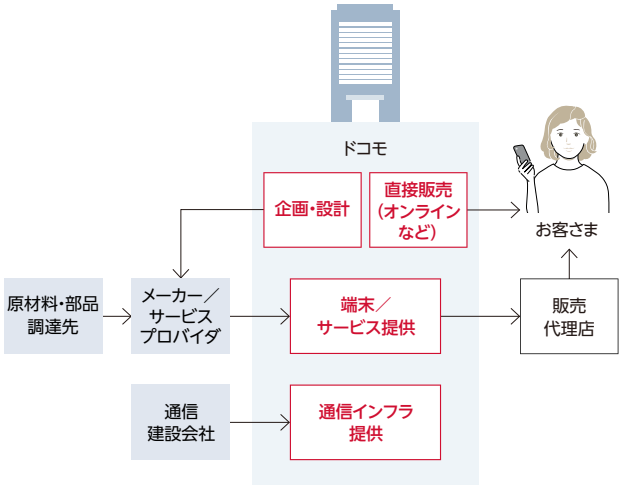
NTTグループ　調達基本方針

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。



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. 24 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。

2022年4月には、「NTTドコモ グリーン調達基準」を制定し、サプライヤのみなさまに環境マネジメントシステムの構築・運用、温室効果ガスの削減や資源循環、生物多様性保全に代表される環境負荷削減の取組みを要請しています。

NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン
NTTグループグリーン調達基準
NTTドコモ サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン
NTTドコモ グリーン調達基準

ガイドラインの運用とチェック体制

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、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。2024年度では35社へ依頼し、27社（77%）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。本ガイドラインに記載する事項を満たさない行為や事象が特定された際は、サプライヤに対して改善を求め、改善状況によっては取引の見直しなども含め適切に対処する運用としており、サプライヤには、同ガイドラインの順守条項を契約書にご記載いただくよう要請しています。

また、環境影響の低減に向けた取組みとして、「NTTドコモ グリーン調達基準」に基づき、環境に配慮したサプライヤ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。

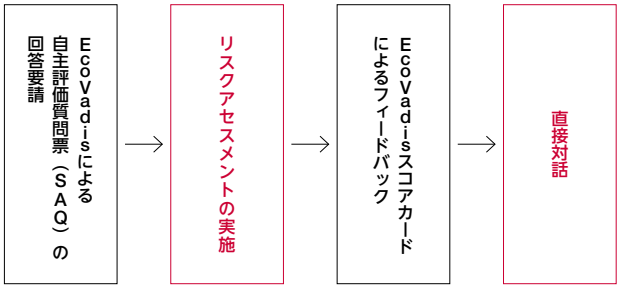
P. 31 グリーン調達の推進

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・NTTドコモソリューションズはサプライヤのリスクアセスメントとして、EcoVadisプラットフォームを活用して自主評価質問票（SAQ）を配布・回収し、サステナビリティ評価を行います。さらにEcoVadisのスコアカードを基に改善要請が必要なサプライヤには、直接対話を実施し、双方の理解と合意のもと改善に取組んでいます。2024年度は計11社を対象に直接対話を実施しました。

改善要請が必要なサプライヤとの直接対話実施率（2024年度）
100%（11社）

➤ サプライヤリスクアセスメントのプロセス



紛争鉱物

コンゴ民主共和国など紛争の存在する地域で産出される鉱物の一部は、非人道的行為を行う武装勢力の資金源となって紛争を助長する、あるいは人権侵害を引き起こすなどの可能性があるといわれています。

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。2024年度は調達プロセスをテーマに研修を実施し、受講率は100%(26名受講)でした。

* 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 ● 「NTTドコモ サプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン」「NTTドコモグリーン調達基準」説明会 ● NTTグループのネットゼロに向けた取組みに関する説明会 ● NTTグループ サステナビリティ評価に関する説明会 ● サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン遵守条項の契約書追加に向けた説明会
直接対話	EcoVadisによる自主評価質問票(SAQ)を用いて回答内容の確認を通じた対話を実施しています。 新規サプライヤ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。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、改善活動発表会などのコミュニケーション機会を通じて良好なコミュニケーションを図っています。さらに通信建設会社から新しい技術提案をしていただく「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、2024年度は46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。

2025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2,049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

受付稼働の効率化、品質向上

2024年度は手続き端末の刷新を図り、受付時の登録処理にかかる時間短縮を中心に効率化に向けて取組みました。

2025年度においてもITを活用した稼働効率化による応対品質の向上、お客さま利便性向上に取組んでいきます。

働きやすい職場づくりとインセンティブ

ドコモショップのスタッフは、お客さま対応の最前線となります。スタッフはそれぞれ代理店などに所属していますが、必要な教育や啓発、店舗運営の支援やスタッフスキルの資格習得を支援するインセンティブの提供などは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、各種研修やスキル資格制度を通して、製品・サービス知識の習得、お客さま対応力の総合的なレベルアップに努めています。2025年5月末現在でスタッフのうち約95%がスキル資格を保有、約19%のスタッフが最上位の資格を保有しています。資格取得者が中心となって新たな価値を提案しつづけ、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。各種研修や資格制度は、スキル向上を支援するとともに、スタッフが成長を実感できる機会も提供します。また、保有する資格に応じて得られる資格手当は、仕事のやりがいやモチベーションの向上にもつながっています。

➤ ショップスタッフの資格とスキル

資格	スキル
フロントスペシャリスト	店頭対応のマネジメントが可能
グランマイスター	お客さまのニーズを把握し、商品やサービスの価値提案が可能
マイスター	お客さまに合った提案が可能
プレマイスター	好感の持てる一次応対が可能
テクニカルアドバイザー	技術面での知識が豊かで、多様な故障などの問い合わせにも素早く分析や対応が可能

ドコモショップ応対コンテスト

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、2024年度大会では5年ぶりの12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 2024 全国大会
-応対は、競い合って磨き合う-

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. 79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。2025年3月末現在、入口や店内スペースについては9割以上、トイレ・駐車場スペースは8割以上がバリアフリー化店舗になりました。

▸ 入口バリアフリー化	1,996店舗
▸ 店内スペース（車いす動線）の確保	1,993店舗
▸ 障がい者用駐車スペース	1,753店舗
▸ 車いす対応トイレ	1,863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1,007店舗（2025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。2024年度は全国で4,553名が受講しました。

ドコモ・ハーティプラザ丸の内

ドコモショップでの災害対策の強化

2018年9月の北海道胆振東部地震では、北海道全域で停電が発生したことを受け、NTTドコモは被災地のドコモショップおよび自社ビルを開放し、携帯電話無料充電サービスを実施しました。

全国のドコモショップ全般における災害対策としては、停電時にも無料充電サービスを提供できる体制を強化するために2025年3月末現在、太陽光発電システムを297店舗に設置しています。

設置された無料充電コーナー

P. 93 NTTドコモの災害対策

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。

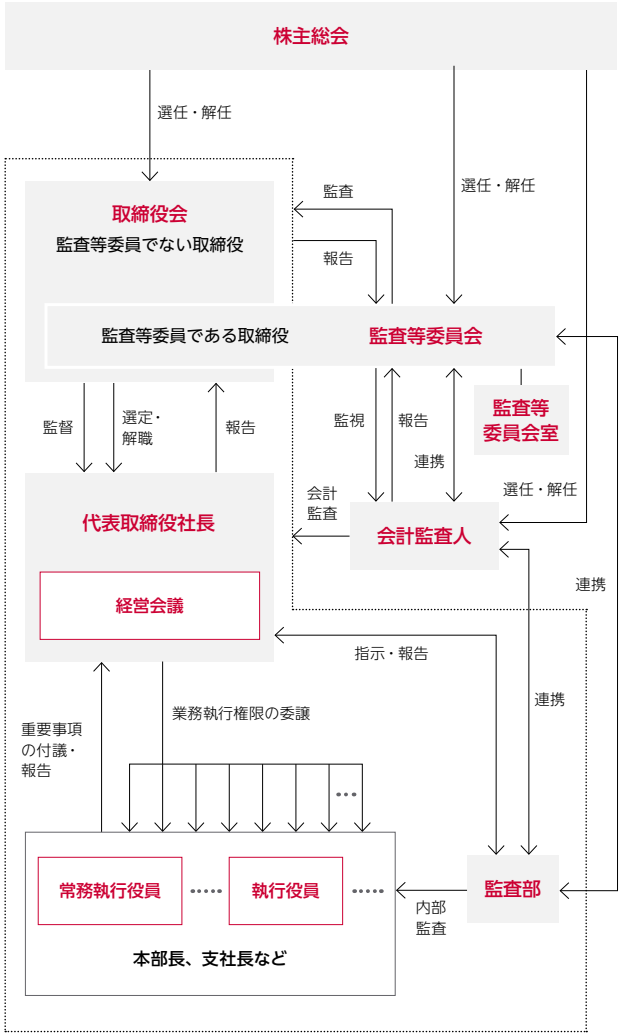
監督機能については、社外取締役を複数名選任するとともに、その能力・見識を十分に発揮できるよう、取締役会議案の事前説明の充実や、代表取締役・社内役員との定期的な会合の設定など支援体制を整備し、取締役会の監督機能を強化しています。監査機能については、常勤者を含む監査等委員が取締役会等の重要な会議に出席するほか、監査等委員会が会計監査人や監査部などとも連携して、取締役の職務執行状況に関して実効性の高い監査を実施することで、経営の健全性の確保を図っています。

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24名、女性7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。2025年6月末現在のNTTドコモの女性役員比率は、25.5%です。

➤ 取締役の構成（2025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	8（うち、社外1）	3（うち、社外2）	11
監査等委員である取締役	3（うち、社外2）	2（うち、社外1）	5
（参考）執行役員	24	7	31

➤ コーポレート・ガバナンスに関する体制図



(2025年6月末現在)

取締役の状況

➤ 監査等委員でない取締役(2025年6月末現在)

氏名	地位および役職
前田 義晃	代表取締役社長
齋藤 武	代表取締役副社長
小林 啓太	代表取締役副社長
佐藤 隆明	代表取締役副社長
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
栗山 浩樹	取締役
小島 克重	取締役
爪長 美菜子	取締役
三ケ尻 哲也	取締役

➤ 監査等委員である取締役(2025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)
千葉 通子	社外取締役(監査等委員)

業務執行および監査体制

NTTドコモの取締役会は、社外取締役6名を含む計16名の取締役で構成され(監査等委員でない取締役の任期は1期1年)、原則毎月1回の定期開催と必要に応じた臨時開催により、経営に関する重要事項について意思決定を行うほか、業務執行取締役および執行役員からその執行状況の報告を随時受け、経営の監督を行っています。業務執行に関する重要事項については、代表取締役社長、代表取締役副社長、常務執行役員などで構成される経営会議を設置し、原則毎週定例日の開催と必要に応じた臨時開催により、代表取締役社長による機動的で迅速な意思決定を可能としています。また、経営会議において、業務執行の最高責任者自らが、内部統制システムの整備を総括しています。

監査等委員会は、計5名の取締役で構成され(任期は1期2年)、常勤監査等委員4名を選定しています。また、監査等委員会の職務執行を補助する専任の組織として監査等委員会室を設置し、監査等委員会の指揮命令に従う専従の使用人を配置しています。

監査等委員会では、監査の方針・計画・方法その他監査に関する重要な事項についての意思決定を行い、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。監査結果は経営層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

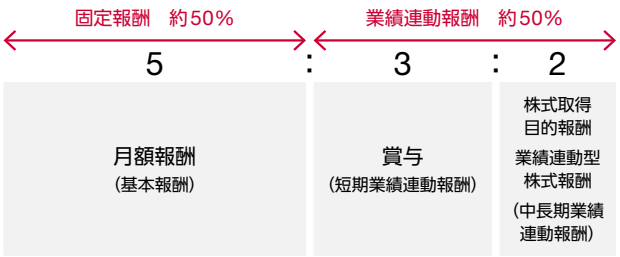
役員報酬

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、2025年6月末現在、取締役に5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。

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。

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. 93。

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。

付表

Appendix

ESG方針一覧 154
TCFD提言に沿った開示先一覧 156
GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引 157
SASBサステナビリティ開示項目一覧 160
独立第三者の保証報告書 161

ESG方針一覧

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
ESG全般	NTTグループサステナビリティ憲章	19	https://group.ntt/jp/sustainability/management/charter/
	サステナビリティ方針	19	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/about/message/index.html
	ステークホルダー・エンゲージメント	22	

環境

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
環境全般	NTTグループ 環境エネルギービジョン	27	https://group.ntt/jp/environment/management/vision/
	Green Action Plan	28	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/green2030/
	ドコモグループ2040年ネットゼロ	28, 35-39	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/netzero/
	2030年カーボンニュートラル宣言	28, 35-39	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/ecology/environ_management/carbon_neutral/?icid=CRP_TOP_mainPR_210928_01
気候変動への対応	気候変動への対応　基本的な考え方	35	
	NTTグループ省エネ性能ガイドライン	—	https://group.ntt/jp/environment/management/guideline/pdf/guidelinever9.pdf
	循環型社会の形成　基本的な考え方	45	
	NTTグループ 建物サステナビリティ設計ガイドライン	45, 48	https://group.ntt/jp/design/pdf/sustainability_design_j.pdf
生物多様性	生物多様性の保全　基本的な考え方	48	
	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	51	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
グリーン調達	NTTドコモ グリーン調達基準	31	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
	NTTドコモ サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン	31	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf

社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
イノベーション	研究開発とイノベーションの推進　基本的な考え方	61	
ネットワーク	ネットワークサービスの提供　基本的な考え方	90	
	エリア構築基本方針	91	
	ドコモの災害対策	93	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/disaster/
	NTTグループ防災業務計画	94	https://group.ntt/jp/disaster/plan/pdf/nttg_bousai_2024.pdf
	電波の安全性　基本的な考え方	96	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/network/radio/index.html
お客さま	製品・サービスへの責任　基本的な考え方	76	
	お客さま満足　基本的な考え方	81	https://www.docomo.ne.jp/support/cs_promotion/
人材・労働慣行	人的資本経営　基本的な考え方	109	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/human_capital_management/
	人材の雇用・採用　基本的な考え方	113	

社会

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
人材・労働慣行	自律的キャリア開発　基本的な考え方	115	
	ダイバーシティ経営の推進　基本的な考え方	120	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/diversity/index.html
	働き方改革・ワークスタイルの選択　基本的な考え方	123	
	健康経営　基本的な考え方	127	
	労働安全衛生　基本的な考え方	128	
人権	NTTグループ人権方針	136	https://group.ntt/jp/newsrelease/2021/11/10/pdf/211110ca.pdf
	NTTドコモグループ人権に関する基本方針	137	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/humanrights/
	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	137	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/customer_harassment/
サプライチェーン	NTTドコモグループ調達基本方針	144	https://www.docomo.ne.jp/corporate/disclosure/procure/
	NTTグループサプライチェーンサステナビリティ推進ガイドライン	144	https://group.ntt/jp/newsrelease/2022/02/16/pdf/220216ab.pdf
	NTTグループグリーン調達基準	145	https://group.ntt/jp/newsrelease/2022/02/16/pdf/220216ac.pdf
	NTTドコモ サプライチェーン サステナビリティ推進ガイドライン	145	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	NTTドコモ グリーン調達基準	145	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/green.pdf
	パートナーシップ構築宣言	146	https://www.docomo.ne.jp/corporate/disclosure/procure/policy/
	通信建設業者に対する考え方	146	
コミュニティ	社会貢献　基本的な考え方	84	

ガバナンス

項目	方針・考え方・ガイドライン名	掲載ページ	参考となるリンク先
コーポレート・ガバナンス	コーポレート・ガバナンス　基本的な考え方	148	
リスクマネジメント	リスクマネジメント　基本的な考え方	151	
情報セキュリティ・プライバシー	情報セキュリティポリシー	97	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/security/
	NTTドコモ プライバシーポリシー	97, 102-104	https://www.docomo.ne.jp/utility/privacy/
	NTTドコモパーソナルデータ憲章	102-103	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/charter/
	NTTグループ AIガバナンス	105	https://group.ntt/jp/sustainability/governance/ai-governance/
	ドコモ生成AIガイドライン	105-106	
コンプライアンス	NTTドコモグループ倫理方針	140, 142	https://www.docomo.ne.jp/corporate/about/group_ethic/index.html
	外国公務員等への賄賂防止に関するガイドライン	142	
	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	142, 145	https://www.docomo.ne.jp/binary/pdf/corporate/disclosure/procure/policy/csr_procurement/supply_chain.pdf
	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	143	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/anti-money-laundering/
	ドコモグループ反社会的勢力に対する基本方針	143	https://www.docomo.ne.jp/corporate/csr/management/antisocial/
ブランド管理	NTTドコモグループ「ソーシャルメディアポリシー」	—	https://www.docomo.ne.jp/utility/personal_data/social_media/

TCFD提言に沿った開示先一覧

TCFD提言の概要		開示内容	開示箇所（ページ数）
ガバナンス	気候関連のリスクと機会に関する組織のガバナンスを開示する		
a	気候関連のリスクと機会に関する取締役会の監督	・ガバナンス	40
b	気候関連のリスクと機会の評価とマネジメントにおける経営陣の役割	・ガバナンス	40
戦略	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画におよぼす実際の影響と潜在的な影響について、その情報が重要な場合は、開示する		
a	組織が特定した、短期・中期・長期の気候関連のリスクと機会	・戦略 ーシナリオ分析	41-44
b	気候関連のリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画に及ぼす影響	・戦略 ーシナリオ分析	42-44
c	2℃以下のシナリオを含む異なる気候関連のシナリオを考慮した、組織戦略のレジリエンス	・2040年ネットゼロ ・2030年カーボンニュートラル宣言 ・戦略 ーシナリオ分析	35-44
リスク管理	組織がどのように気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするのかを開示する		
a	気候関連リスクを特定し、評価するための組織のプロセス	・リスク管理	40
b	気候関連リスクをマネジメントするための組織のプロセス	・リスク管理	40
c	気候関連リスクを特定し、評価し、マネジメントするプロセスが、組織の全体的なリスクマネジメントにどのように統合されているか	・リスク管理 ・リスクマネジメント	40, 151-152
指標と目標	その情報が重要な場合、気候関連のリスクと機会を評価し、マネジメントするために使用される指標と目標を開示する		
a	組織が自らの戦略とリスクマネジメントに即して、気候関連のリスクと機会の評価に使用する指標	・2040年ネットゼロ ・2030年カーボンニュートラル宣言 ・指標と目標	23, 35-39, 44
b	スコープ1、スコープ2、スコープ3のGHG排出量、および関連するリスク	・2040年ネットゼロ	35
c	気候関連のリスクと機会をマネジメントするために組織が使用する目標、およびその目標に対する実績	・ドコモグループ環境目標「Green Action Plan」 ・2040年ネットゼロ ・2030年カーボンニュートラル宣言 ・指標と目標 ・部会ごとの主なアクションプランと実績（2024年度） ・環境データ	27-28, 30, 32-34, 35-39, 44-45

GRIサステナビリティ・レポーティング・スタンダード内容索引

利用に関する声明	NTTドコモグループは、GRIスタンダードを参照し、当該期間(2024年4月1日～2025年3月31日)について、本GRI内容索引に記載した情報を報告する。
利用したGRI 1	GRI 1: 基礎2021

GRI 2: 一般開示事項2021

開示事項		掲載場所
1. 組織と報告実務		
2-1	組織の詳細	2
2-2	組織のサステナビリティ報告の対象となる事業体	2
2-3	報告期間、報告頻度、連絡先	2
2-4	情報の修正・訂正記述	—
2-5	外部保証	161
2. 活動と労働者		
2-6	活動、バリューチェーン、その他の取引関係	2, 144-148
2-7	従業員	132-133
2-8	従業員以外の労働者	132-133
3. ガバナンス		
2-9	ガバナンス構造と構成	16-18, 28-29, 138, 148-151
2-10	最高ガバナンス機関における指名と選出	148-151
2-11	最高ガバナンス機関の議長	148-151
2-12	インパクトのマネジメントの監督における最高ガバナンス機関の役割	16-18, 28-29, 138, 148-151
2-13	インパクトのマネジメントに関する責任の移譲	16-18, 28-29, 138, 151-152
2-14	サステナビリティ報告における最高ガバナンス機関の役割	16-18, 148-151
2-15	利益相反	143
2-16	重大な懸念事項の伝達	16-18, 97, 100, 140-141
2-17	最高ガバナンス機関の集合的知見	—
2-18	最高ガバナンス機関のパフォーマンス評価	149-150
2-19	報酬方針	150
2-20	報酬の決定プロセス	150
2-21	年間報酬総額の比率	—
4. 戦略、方針、実務慣行		
2-22	持続可能な発展に向けた戦略に関する声明	4, 15
2-23	方針声明	19, 27, 136-137, 139-140
2-24	方針声明の実践	136-139, 144-146
2-25	マイナスのインパクトの是正プロセス	99-103, 139-141, 151-152
2-26	助言を求める制度および懸念を提起する制度	139-140
2-27	法規制遵守	31, 97, 143
2-28	会員資格を持つ団体	—
5. ステークホルダー・エンゲージメント		
2-29	ステークホルダー・エンゲージメントへのアプローチ	22, 27
2-30	労働協約	130

GRI 3: マテリアルな項目2021

開示事項		掲載場所
2. マテリアルな項目に関する開示事項		
3-1	マテリアルな項目の決定プロセス	20
3-2	マテリアルな項目のリスト	20
3-3	マテリアルな項目のマネジメント	20, 23-24, 26-29, 50-54, 60-61, 75-76, 84, 89, 93-94, 96-97, 108-109, 111, 115, 119, 126, 127, 135-136, 138, 144, 147, 151-152

GRI 200: 経済

開示事項		掲載場所
GRI 201: 経済パフォーマンス2016		
201-1	創出、分配した直接的経済価値	5, 13, 86, 132-133
201-2	気候変動による財務上の影響、その他のリスクと機会	40-44
201-3	確定給付型年金制度の負担、その他の退職金制度	126
201-4	政府から受けた資金援助	—
GRI 202: 地域経済でのプレゼンス2016		
202-1	地域最低賃金に対する標準新人給与の比率（男女別）	132-133
202-2	地域コミュニティから採用した上級管理職の割合	—
GRI 203: 間接的な経済的インパクト2016		
203-1	インフラ投資および支援サービス	84-87
203-2	著しい間接的な経済的インパクト	67-73
GRI 204: 調達慣行2016		
204-1	地元サプライヤーへの支出の割合	—
GRI 205: 腐敗防止2016		
205-1	腐敗に関するリスク評価を行っている事業所	141-142
205-2	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	141-142
205-3	確定した腐敗事例と実施した措置	143
GRI 206: 反競争的行為2016		
206-1	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により受けた法的措置	143
GRI 207: 税金2019		
207-1	税務へのアプローチ	—
207-2	税務ガバナンス、管理、およびリスクマネジメント	—
207-3	税務に関連するステークホルダー・エンゲージメントおよび懸念への対処	—
207-4	国別の報告	—

GRI 300: 環境

開示事項		掲載場所
GRI 301: 原材料2016		
301-1	使用原材料の重量または体積	—
301-2	使用したリサイクル材料	45-47
301-3	再生利用された製品と梱包材	30, 34, 45-47

開示事項		掲載場所
GRI 302: エネルギー2016		
302-1	組織内のエネルギー消費量	33
302-2	組織外のエネルギー消費量	33
302-3	エネルギー原単位	—
302-4	エネルギー消費量の削減	33
302-5	製品およびサービスのエネルギー必要量の削減	23, 30
GRI 303: 水と廃水2018		
303-1	共有資源としての水との相互作用	—
303-2	排水に関連するインパクトのマネジメント	—
303-3	取水	34
303-4	排水	—
303-5	水消費	34
GRI 304: 生物多様性2016		
304-1	保護地域および保護地域ではないが生物多様性価値の高い地域、もしくはそれらの隣接地域に所有、賃借、管理している事業サイト	53-56
304-2	活動、製品、サービスが生物多様性に与える著しいインパクト	53-56
304-3	生息地の保護・復元	51-56
304-4	事業の影響を受ける地域に生息する iUCNレッドリストならびに国内保全種リスト対象の生物種	—
GRI 305: 大気への排出2016		
305-1	直接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ1）	32, 44-45
305-2	間接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ2）	32, 44-45
305-3	その他の間接的な温室効果ガス（GHG）排出量（スコープ3）	32
305-4	温室効果ガス（GHG）排出原単位	—
305-5	温室効果ガス（GHG）排出量の削減	23, 32, 45
305-6	オゾン層破壊物質（ODS）の排出量	—
305-7	窒素酸化物（NOX）、硫黄酸化物（SOX）、およびその他の重大な大気排出物	—
GRI 306: 廃棄物2020		
306-1	廃棄物の発生と廃棄物関連の著しいインパクト	45-48
306-2	廃棄物関連の著しいインパクトの管理	30, 45-48
306-3	発生した廃棄物	34
306-4	処分されなかった廃棄物	30, 45-48
306-5	処分された廃棄物	34

開示事項		掲載場所
GRI 308: サプライヤーの環境面のアセスメント2016		
308-1	環境基準により選定した新規サプライヤー	—
308-2	サプライチェーンにおけるマイナスの環境インパクトと実施した措置	144-146

GRI 400: 社会

開示事項		掲載場所
GRI 401: 雇用2016		
401-1	従業員の新規雇用と離職	132-133
401-2	フルタイム従業員には支給され、有期雇用の従業員やパートタイム従業員には支給されない手当	—
401-3	育児休暇	123-126
GRI 402: 労使関係2016		
402-1	事業上の変更に関する最低通知期間	—
GRI 403: 労働安全衛生2018		
403-1	労働安全衛生マネジメントシステム	127-130
403-2	危険性(ハザード)の特定、リスク評価、事故調査	127-130
403-3	労働衛生サービス	127-130
403-4	労働安全衛生における労働者の参加、協議、コミュニケーション	127-130
403-5	労働安全衛生に関する労働者研修	127-130
403-6	労働者の健康増進	127-130
403-7	ビジネス上の関係で直接結びついた労働安全衛生の影響の防止と軽減	128-130
403-8	労働安全衛生マネジメントシステムの対象となる労働者	128-130
403-9	労働関連の傷害	129-130
403-10	労働関連の疾病・体調不良	129-130
GRI 404: 研修と教育2016		
404-1	従業員一人あたりの年間平均研修時間	116
404-2	従業員スキル向上プログラムおよび移行支援プログラム	115-119
404-3	業績とキャリア開発に関して定期的なレビューを受けている従業員の割合	115
GRI 405: ダイバーシティと機会均等2016		
405-1	ガバナンス機関および従業員のダイバーシティ	24, 120-122, 132-133, 148-151
405-2	基本給と報酬総額の男女比	132-133

開示事項		掲載場所
GRI 406: 非差別2016		
406-1	差別事例と実施した是正措置	24, 136-139
GRI 407: 結社の自由と団体交渉2016		
407-1	結社の自由や団体交渉の権利がリスクにさらされる可能性のある事業所およびサプライヤー	130, 136-139, 144-146
GRI 408: 児童労働2016		
408-1	児童労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
GRI 409: 強制労働2016		
409-1	強制労働事例に関して著しいリスクがある事業所およびサプライヤー	該当なし
GRI 410: 保安慣行2016		
410-1	人権方針や手順について研修を受けた保安要員	該当なし
GRI 411: 先住民族の権利2016		
411-1	先住民族の権利を侵害した事例	該当なし
GRI 413: 地域コミュニティ2016		
413-1	地域コミュニティとのエンゲージメント、インパクト評価、開発プログラムを実施した事業所	22, 84-86, 96-97
413-2	地域コミュニティに著しいマイナスのインパクト(顕在的、潜在的)を及ぼす事業所	該当なし
GRI 414: サプライヤーの社会面のアセスメント2016		
414-1	社会的基準により選定した新規サプライヤー	144-146
414-2	サプライチェーンにおけるマイナスの社会的インパクトと実施した措置	—
GRI 415: 公共政策2016		
415-1	政治献金	142
GRI 416: 顧客の安全衛生2016		
416-1	製品およびサービスのカテゴリーに対する安全衛生インパクトの評価	76-78
416-2	製品およびサービスの安全衛生インパクトに関する違反事例	該当なし
GRI 417: マーケティングとラベリング2016		
417-1	製品およびサービスの情報とラベリングに関する要求事項	76-78
417-2	製品およびサービスの情報とラベリングに関する違反事例	該当なし
417-3	マーケティング・コミュニケーションに関する違反事例	該当なし
GRI 418: 顧客プライバシー2016		
418-1	顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して具体化した不服申立	23, 102-103

SASBサステナビリティ開示項目一覧

NTTドコモグループは米国サステナビリティ会計基準審議会(SASB)の業種別スタンダードを参照しています。

サステナビリティ開示トピックおよび会計メトリクス

トピック	会計メトリクス	カテゴリ	測定単位	コード	掲載ページ
事業の環境評価指標	(1)総エネルギー消費量、(2)グリッド電力の割合、(3)再生可能エネルギーの割合	定量	ジュール(GJ)、パーセンテージ(%)	TC-TL-130a.1	32-34
データプライバシー	行動に基づく広告と顧客のプライバシーに関する方針と実務の説明	議論と分析	n/a	TC-TL-220a.1	102-104
	情報が二次目的で使用される顧客の数	定量	件数	TC-TL-220a.2	–
	顧客のプライバシーに関連する法的手続に起因する金銭的損失の総額	定量	報告通貨	TC-TL-220a.3	–
	(1)顧客情報に対する法執行機関からの要求の数、(2)情報が要求された顧客の数、(3)開示に至った割合	定量	件数、パーセンテージ(%)	TC-TL-220a.4	–
データセキュリティ	(1)データ漏洩件数、(2)個人を特定できる情報(PII)に関する割合、(3)影響を受けた顧客の数	定量	件数、パーセンテージ(%)	TC-TL-230a.1	97
	第三者のサイバーセキュリティ標準の使用を含む、データ セキュリティ リスクを特定して対処するアプローチの説明	議論と分析	n/a	TC-TL-230a.2	97-101
ライフサイクル終了製品の管理	(1)回収プログラムを通じて回収されたマテリアル、および回収されたマテリアルのうち、(2)再利用、(3)リサイクル、および(4)埋め立て、に振り分けられた割合	定量	メートルトン(t)、パーセンテージ(%)	TC-TL-440a.1	45-48
競争行為とオープンインターネット	反競争的行動の規制に関連する法的手続きの結果としての金銭的損失の総額	定量	報告通貨	TC-TL-520a.1	–
	(1)所有しかつ商用に関連したコンテンツ、と(2)(商用に)関連していないコンテンツの平均実効持続ダウンロード速度	定量	秒あたりのメガビット数(Mbps)	TC-TL-520a.2	91-92
	ネット中立性、有償ピアリング、ゼロレーティング、および関連する慣行に関わるリスクと機会の説明	議論と分析	n/a	TC-TL-520a.3	–
テクノロジーの中断によるシステムリスクの管理	(1)システムの平均中断頻度および(2)顧客の平均中断時間	定量	顧客あたりの混乱、顧客あたりの時間	TC-TL-550a.1	–
	サービス中断時に妨げないようサービスを提供するシステムの説明	議論と分析	n/a	TC-TL-550a.2	89-90, 92

独立第三者の保証報告書

SUSA
Sustainability Accounting Co.,Ltd.

独立第三者の保証報告書

2025 年 9 月 25 日

株式会社 NTT ドコモ
代表取締役社長　前田 義晃　殿

株式会社サステナビリティ会計事務所
代表取締役　福島隆史

1. 目的

当社は、株式会社 NTT ドコモ（以下、「会社」という）からの委嘱に基づき、2024 年度実績の各指標（対象となる指標については別紙参照。以下、「パフォーマンス指標」という。）に対して限定的保証業務を実施した。本保証業務の目的は、パフォーマンス指標が、会社の定める算定方針に従って算定されているかについて保証手続を実施し、その結論を表明することにある。パフォーマンス指標は会社の責任のもとに算定されており、当社の責任は独立の立場から結論を表明することにある。

2. 保証手続

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

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

3. 結論

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

会社と当社との間に特別な利害関係はない。

以上

SUSA
Sustainability Accounting Co.,Ltd.

（別紙）

パフォーマンス指標　一覧

項目	2024 年度実績
温室効果ガス排出量	スコープ 1: 30 千 t-CO2e スコープ 2（マーケットベース）: 984 千 t-CO2e スコープ 2（ロケーションベース）: 1.73 百万 t-CO2e スコープ 3（カテゴリー1,2,3,4,5,6,7,11,12,13,14 計）: 6.00 百万 t-CO2e
再生可能エネルギー由来の電力使用量（率）	1.83TWh（44.7%）
グリーン 5G 比率	43.7%
廃棄物排出量	26 千 t
水使用量	1.48 百万 m³
管理職に占める女性割合（2025 年 4 月 1 日時点）	14.9%
役員に占める女性割合（2025 年 6 月末時点）	25.5%
女性の新任管理者登用率	31.6%
男性育休取得率	133%
障がい者雇用率（2025 年 6 月時点）	2.69%
一人あたりの研修費用	15.6 万円
社員エンゲージメント率	65%
経験者採用率	49%
平均給与額	全体：9,177 千円 男性：9,588 千円 女性：7,687 千円
平均年間労働時間	1,950.6 時間
有給休暇取得率	79.7%
改善要請が必要なサプライヤとの直接対話率	100%
重大事故発生件数	1 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

各パフォーマンス指標のバウンダリーは「NTT ドコモグループ サステナビリティレポート 2025」に記載