

消費者保護ルールの検証に関するWG（第2回） ご説明資料

2018年11月8日
ソフトバンク株式会社

- 1. 「店頭滞在時間」の短縮化等**
- 2. 料金プランのシンプル化**
- 3. 高齢者に対する取組み**
- 4. ご契約者への情報提供に関する取組み**
- 5. その他**

- 1. 「店頭滞在時間」の短縮化等**
2. 料金プランのシンプル化
3. 高齢者に対する取組み
4. ご契約者への情報提供に関する取組み
5. その他

「店頭滞在時間」の長時間化が 一部のお客さまの負担感に

→ 3つのプロセス毎に対策を実施



※TCA発表資料より
(MNO3社の実測等に基づく平均値より算出)

待ち時間

Web上の来店予約システムを促進



SoftBank モバイル インターネット エネルギー ロボット ビジネス 企業情報 My SoftBank ソフトバンク アドバイス

ショップ

かんたん来店予約

優先案内
スマホ・パソコンどちらからでも
24時間いつでも予約

ソフトバンクは、店頭での待ち時間を軽減し、より快適にご利用いただけるよう、来店のご予約サービスを提供しています。また、各ショップの混雑状況もご確認いただけます。

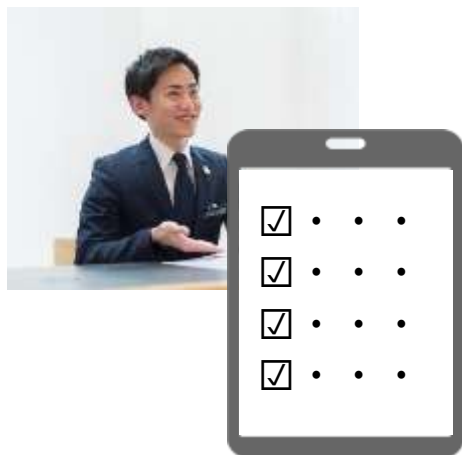
説明・手続等

お客さまに対する丁寧なご説明と共に 接客の効率化を推進

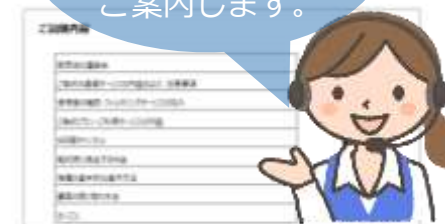
【ご用件お伺いシート】

【シミュレーター（データ量・料金）】

【説明動画】



説明事項は
ご覧の通りです。
上から順に
ご案内します。



(イメージ)

お客さま要望を
接客前に確認し活用

利用料金等を提示
利用イメージや理解度向上

お客さまご自身で視聴
『隙間時間』を有効活用

11月よりトライアル実施予定

リテラシー等に応じて、お客さまのご要望のもと
口頭説明を一部省略することも将来的に検討

設定

お客さまのご要望に応じて、 専任スタッフ(スマホアドバイザー※)が端末設定をサポート



- ✓ 高齢者、青少年等、
適合性に応じた対応
- ✓ 豊富な専門知識に基づく、
より詳細な相談対応
- ✓ 後日の予約で、改めて
余裕をもって確認

※指定の研修受講後、試験に合格したクルーをソフトバンクが認定
サポート例：初期設定等

契約手続きとは異なるスタッフが異なる場所に対応することで、
契約カウンターの効率的な稼働に繋げる

中期的対策

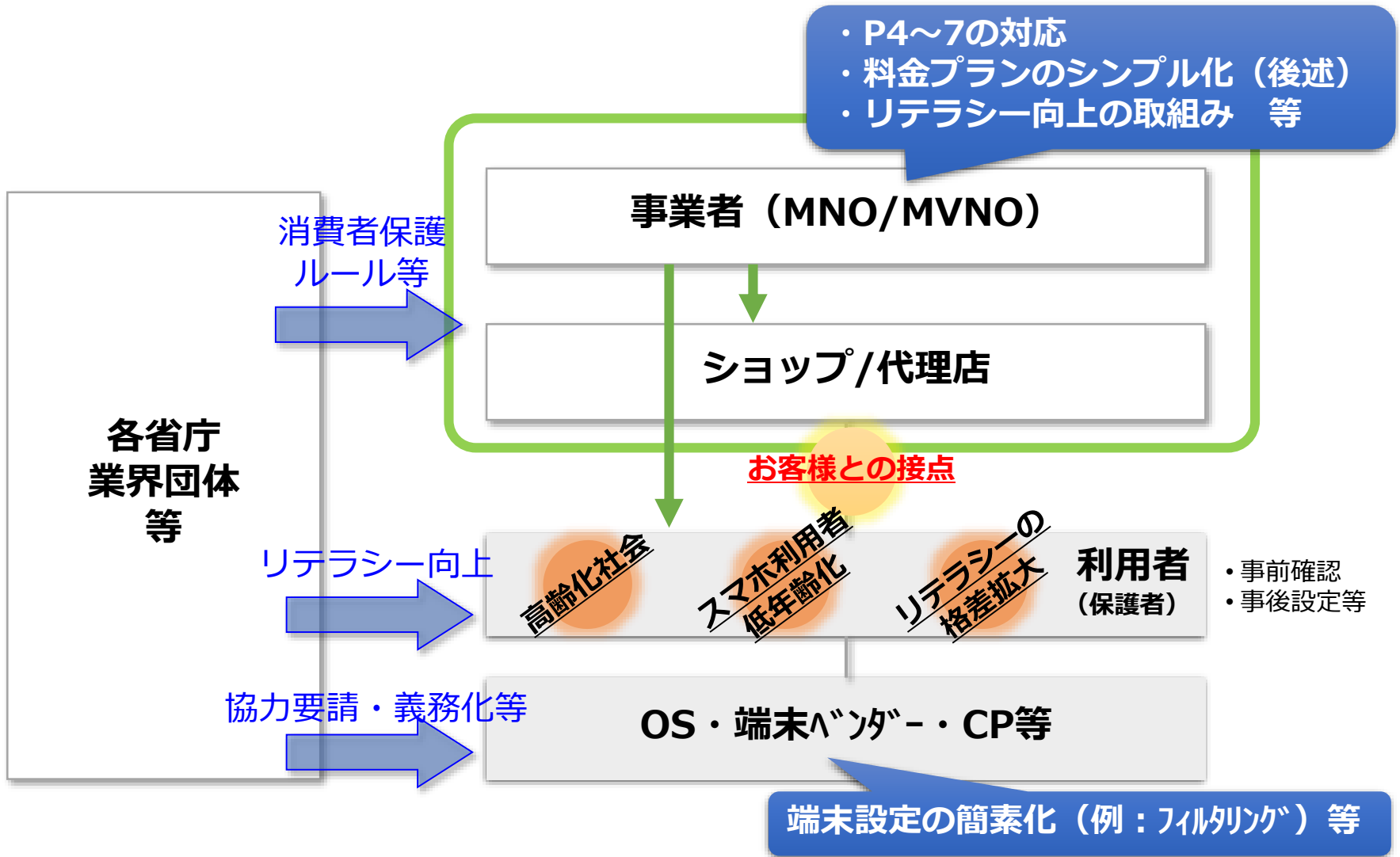
ICTソリューション（RPA・AI）の活用により
店舗オペレーションのセルフ化・自動化、
オンライン強化等さらなる効率化を推進

（フロントオフィス並びにバックオフィス）



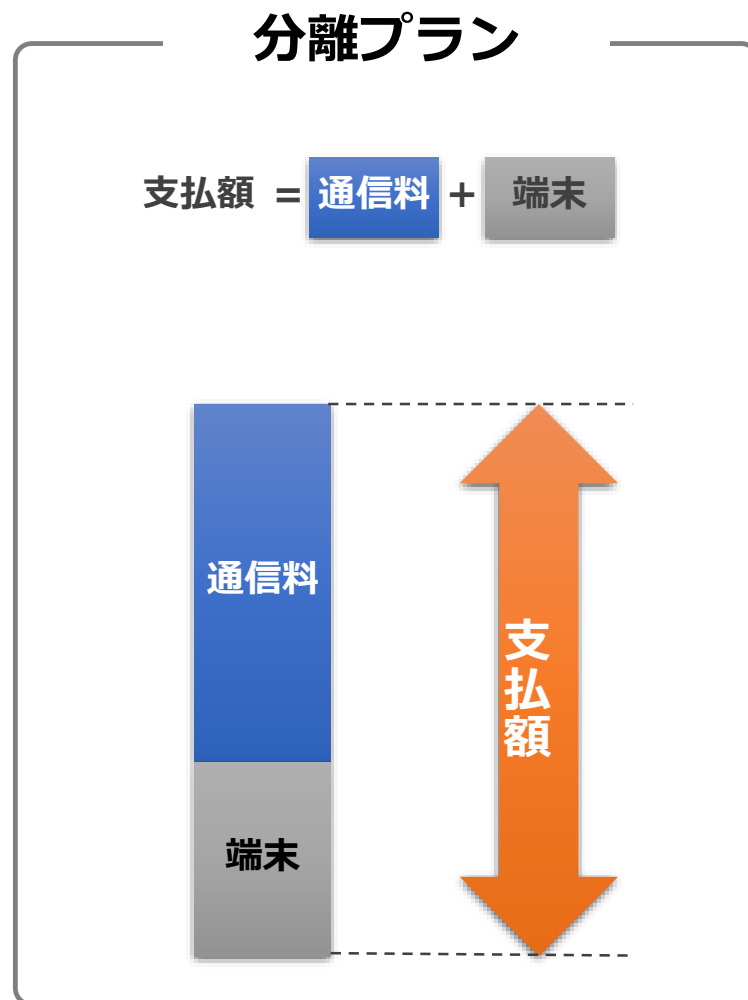
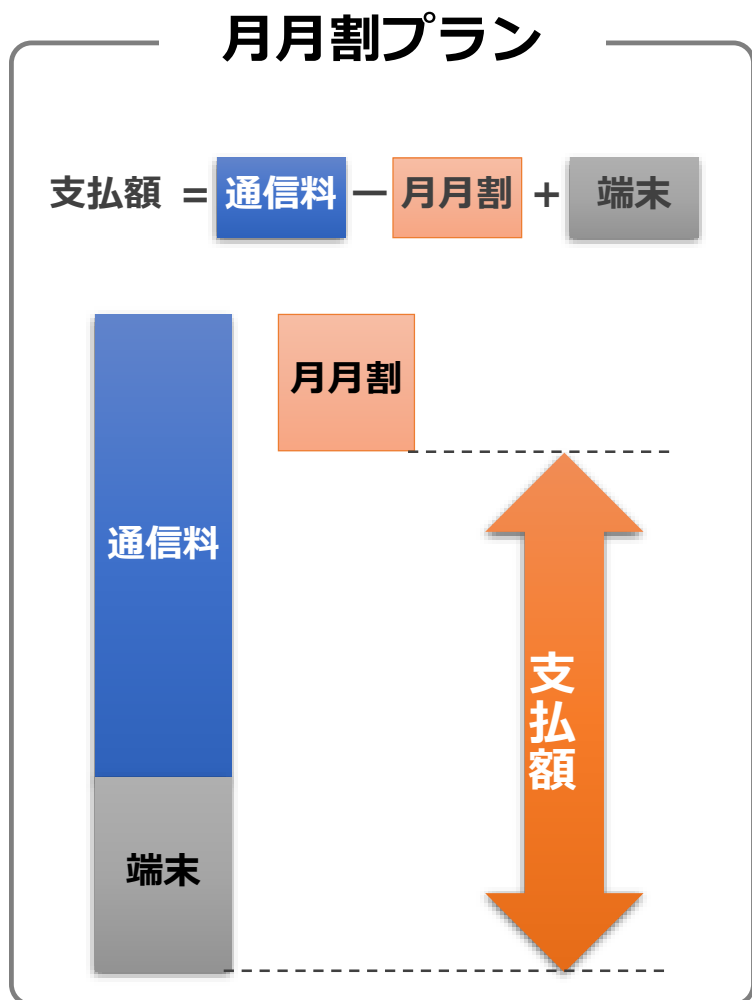
1. 「店頭滞在時間」の短縮化等⑥

滞在時間長期化の解決には、事業者・販売店の工夫に加え、関係するステークホルダーの相互協力・理解度向上も重要



1. 「店頭滞在時間」の短縮化等
- 2. 料金プランのシンプル化**
3. 高齢者に対する取組み
4. ご契約者への情報提供に関する取組み
5. その他

通信と端末の分離（分離プラン）により お客様にわかりやすく



料金のプラン構成をシンプル化

☰ SoftBank[※]

ウルトラギガモンスター^{プラス}
ミニモンスター

※詳細は次ページ

Y!mobile

スマホプランL

スマホプランM

スマホプランS

ソフトバンクブランドのプラン構成（新旧比較）

3 プラン × 6 データ
(組み合わせNGパターンあり)

基本プラン

スマ放題
24時間国内通話し放題

スマ放題ライト
1回5分以内
国内通話し放題

ホワイトプラン
SB同士国内通話し放題
(1時~21時)

データ

データ定額 (1GB)

データ定額 (2GB)

データ定額 (5GB)

データ定額 (20GB)

データ定額 (50GB)

+

+

パケットし放題
(7GB)

1 プラン × 2 データ

基本プラン

基本プラン

データ

定額 (50GB)

階段型 (1GB~)

+

2018年9月~

1. 「店頭滞在時間」の短縮化等
2. 料金プランのシンプル化
- 3. 高齢者に対する取組み**
4. ご契約者への情報提供に関する取組み
5. その他

契約時

丁寧な接客、ご家族への確認

65歳以上

80歳以上



スマートフォン等の操作方法について、
ご不明点を確認

【高齢者用契約内容確認リスト】



【ご家族への確認】



【家族同伴の推奨】

契約後

契約お申込み後、改めて契約意思の有無を確認

「身に覚えのない契約」に係るトラブルを防止



1. 「店頭滞在時間」の短縮化等
2. 料金プランのシンプル化
3. 高齢者に対する取組み
- 4. ご契約者への情報提供に関する取組み**
5. その他

複数のツールで 利用状況にかかると情報提供を実施済み

事業者よりお知らせ
(SMS・メール等)



請求額のお知らせ



契約

更新月のお知らせ



オプション
無料期間終了

初月無料を誘因とするオプションの強引な勧誘は
現状未実施

いつでもご自身で確認可能
(オンライン・アプリ)



データ利用量や
請求金額の確認

チャットで個別相談

利用実績に応じて個別に最適プランをご案内

(2019年3月開始予定)



加入プラン



5GB

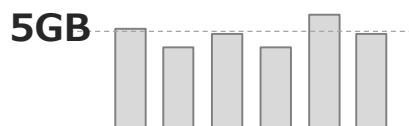


5GB



5GB

利用実績



4.5GB



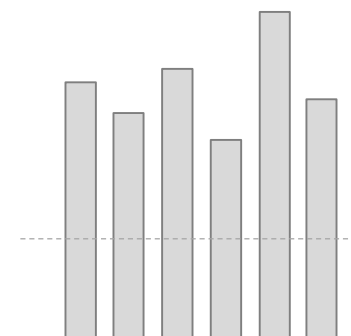
今のプランが最適です



1.8GB



2GBプランをお勧めします



19GB



20GBプランをお勧めします

1. 「店頭滞在時間」の短縮化等
2. 料金プランのシンプル化
3. 高齢者に対する取組み
4. ご契約者への情報提供に関する取組み
- 5. その他**

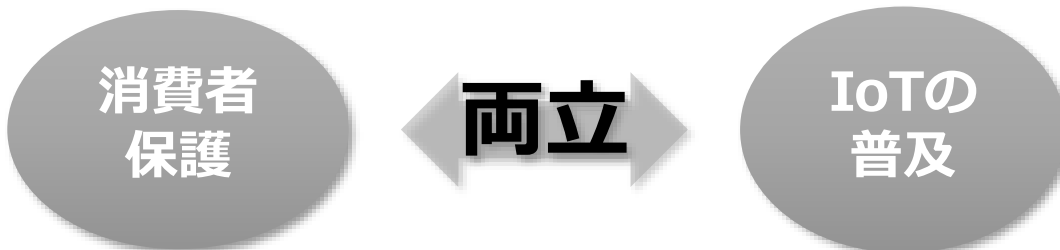
IoT時代の本格的到来に向けて・・・

- ✓ あらゆる「モノ」に通信が搭載
(通信を意識しない商材も)
- ✓ 多様なプレイヤーが商材を販売
- ✓ 様々な場所で関連商材が販売
(携帯ショップ、家電量販店以外での販売可能性有)



IoT商材を意識した消費者保護ルール等の検討が必要ではないか？

「消費者保護」と「利便性向上（サービス革新）」のバランスが取れた適切なルールの設定が重要



多様なプレイヤーが多様な販売現場でIoT商材を取扱い

家電



自動車・自転車



その他



説明義務・書面交付義務の一部緩和(説明書への契約内容記載で代用等) 等