

消費者保護ルールの検証に関するWG (第15回)

ご説明資料

2019年9月12日
ソフトバンク株式会社

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組
 - ① 拘束期間全体での総額表示
 - ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進

2. 広告表示の適正化について

3. 店頭滞在時間について

4. その他の取組
 - ① 高齢者への対応
 - ② 青少年への対応
 - ③ 外国人への対応

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組

- ① 拘束期間全体での総額表示
- ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進

2. 広告表示の適正化について

3. 店頭滞在時間について

4. その他の取組

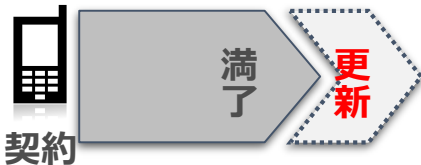
- ① 高齢者への対応
- ② 青少年への対応
- ③ 外国人への対応

複数のツールで 利用状況に関する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



更新月のお知らせ



オプション
無料期間終了

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

①拘束期間全体での総額表示

新規

契約期間のない新しい料金プラン※を提供
→ 総額表示の対応は不要

既存

契約更新時に総額表示対応を実施
※準備が整い次第実施予定

※新料金プランの提供（9月13日より）

シンプルな料金プラン

ミニモンスター

ウルトラギガ
モンスター+

スマホ
デビュープラン

契約期間の縛りなし

9月13日(金) 受付開始

Y!mobile

契約期間の縛りを撤廃

スマホベーシックプラン

S	M	NEW R
3GB	9GB	13GB
月々2,180円	月々3,180円	月々4,180円
すべてのプラン 違約金0円		

※3GB、9GB、13GBはオプション料金500円。データ容量無料キャンペーン適用で2年間はオプション料金無料
※記載価格はすべて、家族割引適用時2回線/おうち割 光セット (A)適用時。別途設定通信サービス料・オプション料金。 ※税別

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組

② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進

お客様の最適な料金プランを 複数の手法、タイミングにてご案内

最適料金案内サービス

カタログ・TVCM・Web等
(改正法適合プラン訴求)

店頭における料金プラン案内

料金プラン見直し診断メール配信

お客様の利用状況から、おすすめの料金プランを6か月ごとに配信するサービスです。



※利用実態に沿ったプッシュ通知の配信
(2019年3月開始)

※今後の支払い額や料金プラン等をご案内
(データ量・料金シミュレーター)

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組

- ① 拘束期間全体での総額表示
- ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進

2. 広告表示の適正化について

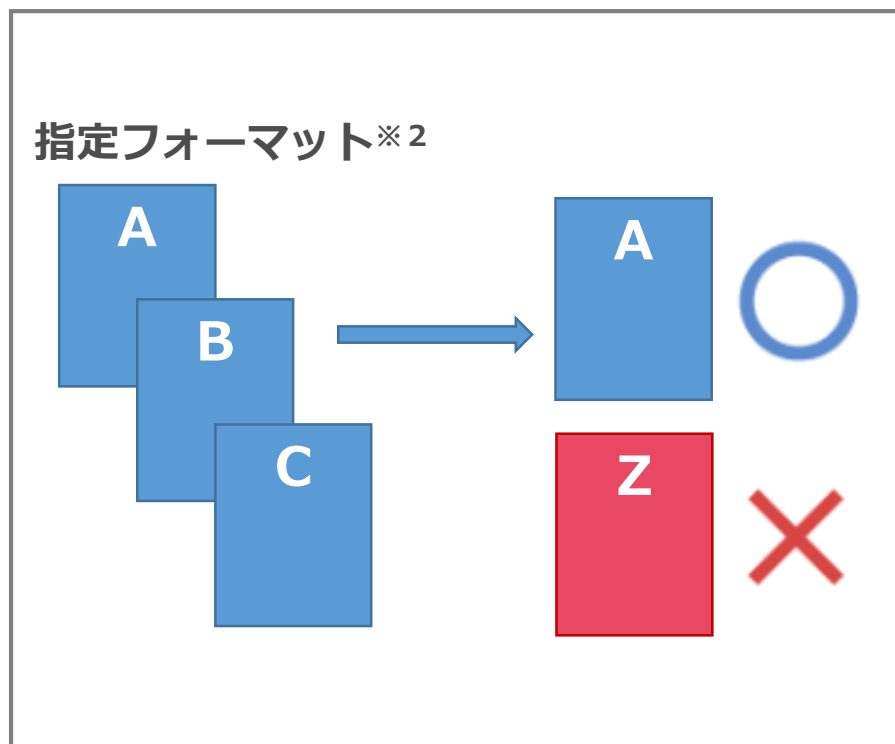
3. 店頭滞在時間について

4. その他の取組

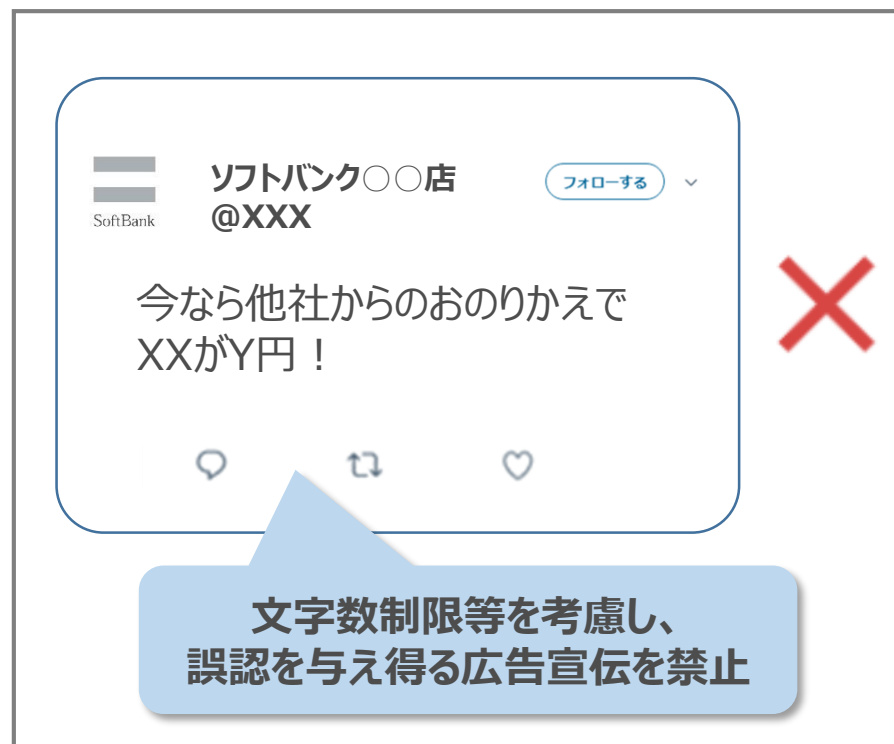
- ① 高齢者への対応
- ② 青少年への対応
- ③ 外国人への対応

広告手法適正化のためのルール※¹を随時導入中

【店頭ポスター・POPの指定フォーマット化】 (2018年12月～)



【SNSによる価格訴求の禁止】 (2018年10月～)



※¹：対象はキャリアショップ及び一般販売店（量販店は独自ルールに基づき対応）

※²：指定フォーマットについては、より社内基準を厳格化し、さらなる改善を促進

販売店の広告適正化遵守状況について チェック体制を整備中

(1) 店頭写真の提出 (2019年2月~)

キャリアショップ : 3ヶ月毎
量販店/一般販売店 : 6ヶ月毎



(量販店は調整中)

(2) 営業担当社員によるチェック (2018年12月~)

全店 : 随時



(3) 違反報告フォーム設置 (2019年4月~)

キャリアショップ/一般販売店 : 随時



※SNSの違反報告フォーム設置は2019年8月

2. 広告表示の適正化について

『煽り告知禁止』の周知徹底を実施 (8月30日全代理店向け周知)

ソフトバンク/ワイモバイルからのお知らせ

2019年8月30日発行

【重要】携帯電話販売の際の店頭広告表示における徹底事項

事業法改正に伴う 「還元による駆け込みを煽る表現での告知」は禁止

【NG表現例】

- ・法改正前の最終特価
- ・法改正前のラストチャンス
- ・10月から値上げになります
- ・10月以降キャッシュバックが下がります

【NG例】

事業法改正前
ラストチャンス！

iPhone 8

<条件>他社乗り換え……………

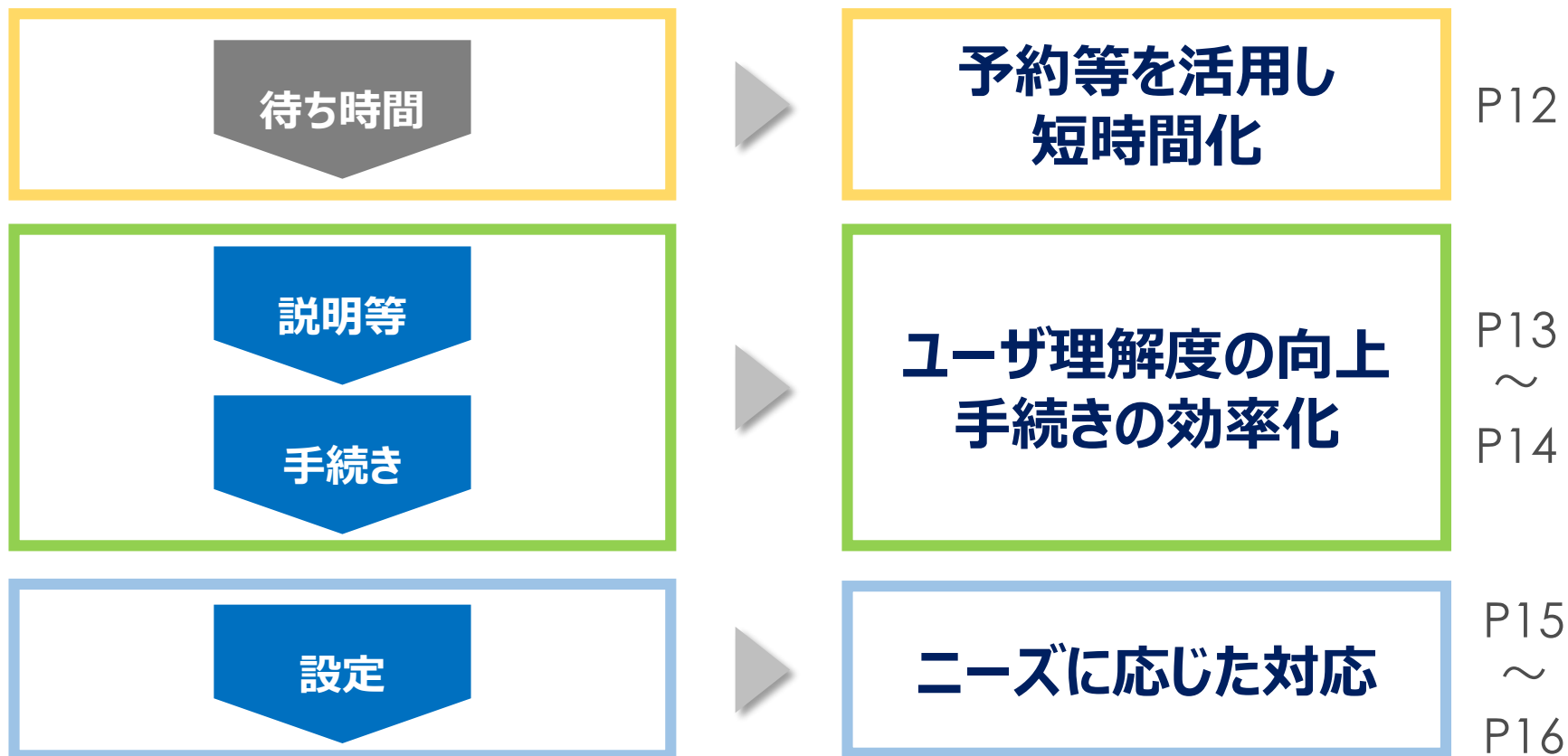
X万円

キャッシュバック！
10月以降キャッシュバックがなくなります

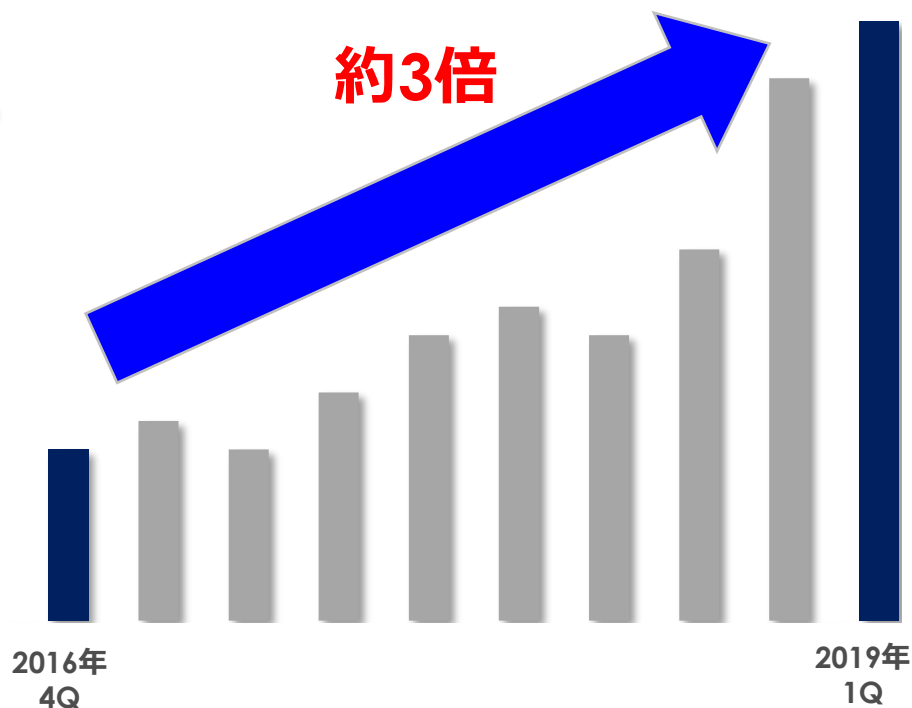
<注釈>……………
……………

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組
 - ① 拘束期間全体での総額表示
 - ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進
2. 広告表示の適正化について
3. 店頭滞在時間について
4. その他の取組
 - ① 高齢者への対応
 - ② 青少年への対応
 - ③ 外国人への対応

「店頭滞在時間」の長時間化 →3つのプロセス毎に対策を実施



WEBでの来店予約を促進 利用率は増加傾向



説明動画を導入し、接客効率化及び時間短縮を推進 (2019年6月より実施)



利用シーン

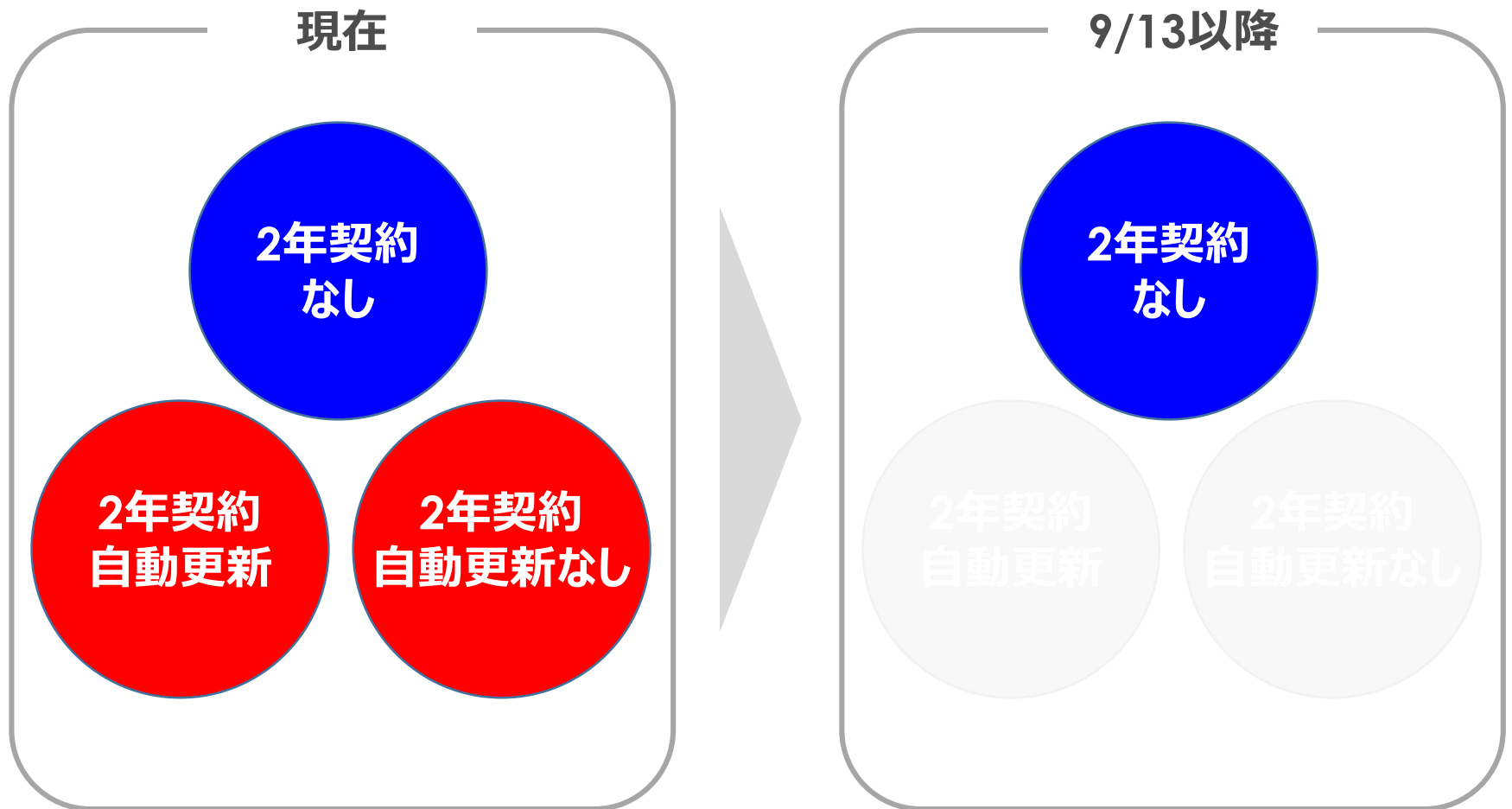
- ✓ お客様情報登録作業中
- ✓ 端末の在庫確認中 …等

【スタッフアンケート結果】

- 接客時間の短縮につながった：75%
- 説明の負担軽減につながった：80%



料金プランをシンプル化



店頭セルフオペレーションのトライアルを実施

※本格導入については現在検討中



- ✓ 都内直営店2店舗で6月～8月実施（銀座・表参道）
- ✓ 特定機種への機種変更（個人のみ、未成年対象外、選択可能なプラン限定）

ソフトバンク認定

サポート専任スタッフ

スマホアドバイザー

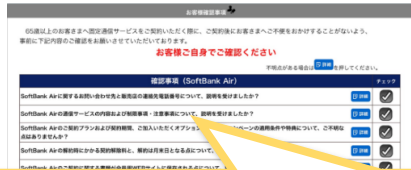


1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組
 - ① 拘束期間全体での総額表示
 - ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進
2. 広告表示の適正化について
3. 店頭滞在時間について
4. **その他の取組**
 - ① **高齢者への対応**
 - ② **青少年への対応**
 - ③ **外国人への対応**

複数の方法により、お客様の意思確認を徹底

契約時

65歳以上



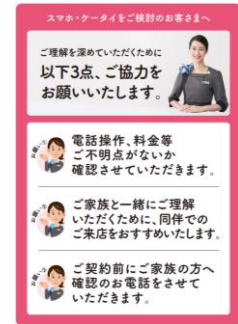
スマートフォン等の操作方法について、ご不明点を確認

【高齢者用契約内容確認リスト】

80歳以上



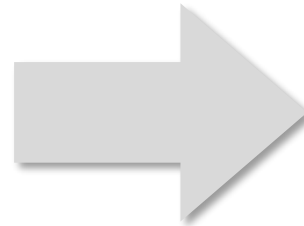
電話で
確認



【ご家族への確認】【家族同伴の推奨】

契約後

「身に覚えのない契約」等のトラブルを防止



お子さまの安心・安全なスマートフォン利用のため 多様なフィルタリングサービスを提供

キャリア提供(あんしんフィルター)



OS機能

年齢にあわせた設定の種類

種類

スマホを初めて使う方

小学生モード



スマホの操作に慣れている方

中学生モード



サイト・アプリを適切に利用できる方

高校生モード



SNSなども適切に利用できる方

高校生プラスモード



保護者によるカスタマイズ機能



準備が整い次第、
店頭でOS機能についてもご案内

※一部提供中

モラル啓発活動を継続的に実施

情報モラル教材の無償提供

ソフトバンクの情報モラル学習サポート

ソフトバンクは、未来を担う子どもたちがインターネットやスマホを安心・安全に利用できる環境を皆さまと共につくってまいります。

ソフトバンクの情報モラル授業の特徴

① 身近な方が指導員に

学校などの教育現場で、先生方や保護者、地域の青少年相談員の方などが授業・講座を進行できる教材を提供

② ディスカッションが中心

ディスカッションをメインとした内容になっているため子どもたちの自発的な考えを促進

③ 気づきを促す教材

インターネットやスマホのトラブルは、通常より「心の距離である」との気づきを促す教材を提供

無償配布中!

教材のご紹介

映像教材(配送)

研修資料(ダウンロード)

指導書(ダウンロード)

映像教材の内容

第1話 予期せぬネットトラブル

ネット上でよくある「悪アカ」にカスタムの釣りを依頼。届かぬ人しを見られないはずなのに、スクリーンショットされて...

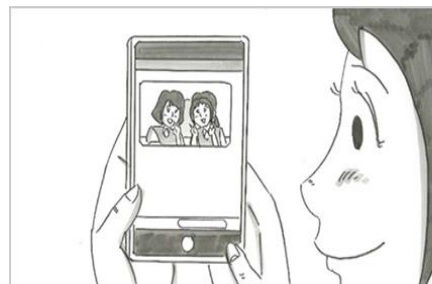
第2話 動画配信の罠

有名な動画配信者を目指して「YouTubeチャンネル」を開設。動画の再生回数は伸びたものの、コメント欄には非難が殺到し...

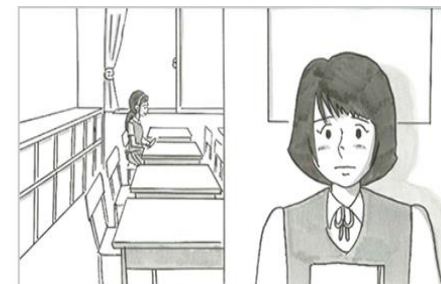
第3話 スマホトラブル、うちの子だけは大丈夫?

急進のスマホデビュー、子どもからの意見で、両親はフィルタリングを外してしまふ。そうしてスマホを使い始めたが...

Web動画※を公開 ※鉄拳さん制作パラパラ漫画



仲のよい二人は、学校でも、スマートフォンでもつながっていました。



メールでのやりとりのすれ違いをきっかけに、二人は疎遠に。

保護者向けガイドブックの店頭配布

スマホの利用状況を確認しましょう

発信元/ウェブ閲覧履歴の確認

※発信元やウェブの閲覧履歴などを管理サイト上で確認することができます。
※iPhoneの発信元、ウェブの閲覧履歴の確認はできません。

【利用状況の確認】、【位置情報の履歴】の2つ利用には
各設定より権限設定が必要となります。

＜みんなのフィルタリングのモニタリング機能の有効化＞

発信元確認

発信元確認

発信元確認

表示項目	表示内容
インターネットの履歴	インターネットの履歴を確認できます。アクセスしたウェブサイトのURLの履歴を一覧で表示します。
検索履歴/ウェブブックマーク	インターネットの検索履歴やウェブブックマークの履歴を確認できます。
履歴の履歴	履歴の履歴を確認できます。
履歴の履歴 (Webサイトの履歴)	アクセスしたウェブサイトの履歴を確認できます。

※15歳未満の子供向けに最適化された機能です。

スマホ安心設定ガイド

お子さまがスマホをより安心・安全にお使いいただくために、保護者さまに選んでいただけるサービスのご案内をしております。

位置情報の履歴を確認する
各設定より権限設定が必要となります。P31-312

※15歳未満の子供向けに最適化された機能です。
※15歳未満の子供向けに最適化された機能です。各設定より権限設定が必要となります。P31-312

【利用状況を確認する】 【位置情報の履歴を確認する】
【操作マニュアルはこちら】

https://appleplay.mobi.softbank.jp/ret/ret/spafety_manual_sp.pdf

外国人向けの対応として以下の取り組みを実施

店頭

一部店舗にて英語対応

- ✓ 英語対応が可能な店舗はHPで検索可能
- ✓ 店舗によっては、英語以外の言語についても対応可能

専用電話窓口にて3者通話による通訳サポート対応

- ✓ 対応言語：
英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語

WEB等

国際版カタログをWEB上で公開（日本語＋6カ国語）

- ✓ 対応言語：
英語、中国語、スペイン語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語

外国人のお客さまの利用が多く想定されるサービスについて、英語版でのサービスサイト等を用意

- ✓ 例：Prepaid SIM for TravelやFREE Wi-Fi PASSPORTのサービス説明サイト、設定等

コールセンター

英語対応可能

英語版

The English version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a 'No matter how much you use these 8 rights services, GIGA No Count!' feature.

中国語版

The Chinese version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a '超大流量千兆Monster' feature.

スペイン語版

The Spanish version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a 'Ultra Giga Monster' feature.

韓国語版

The Korean version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a '울트라 기가 몬스터' feature.

ベトナム語版

The Vietnamese version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a 'Ultra Giga Monster' feature.

ポルトガル語版

The Portuguese version price plan for Mini Monster and Ultra Giga Monster. It features a 'PRICE PLAN' header, a timeline diagram showing price increases from 1,980 to 6,480, and a table of monthly fees. The Ultra Giga Monster plan includes a 'Ultra Giga Monster' feature.

EOF