# 『電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG/ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会』 ご説明資料

2021年 4月26日 ソフトバンク株式会社

### Y!mobile、LINEMOでオンライン解約を受付







スマートフォンやパソコンから容易に手続きが可能

※ソフトバンクへの拡大については、ワイモバイル等のお客さまの理解度等の状況を踏まえ検討中

## オンライン解約手続における説明

#### 解約手続きサイト



解約を検討するお客さまが 容易に必要な情報にリーチ可能

#### 解約手続き時の注意喚起画面





#### 関連サイト



#### 解約に関する各種情報を 纏めて掲載

#### 解約に伴う注意メッセージをフロー中に表示

# オンライン手続き (SIMロック解除)

## WEBで容易にSIMロック解除が可能

My SoftBankログイン後の 「契約・オプション管理」を選択



「SIMロック解除する」を押下



諸注意を確認の上、「IMEI Iを入力

My SoftBank					
契約・オプション管理					
トップ	料金プラン	オプション	お客さま 情報	契約書面	
SIMロック解除手続き					
ソフトバンクの製品でSIMロック解除のお手続きを行います。					
My SoftBankでは2015年5月以降に発売された製品についてお手続きが可能です。解除のお手続きはお客さまで自身にて製品を操作していただく必要があります。					
• My SoftBankでお手続き完了後に、ソフトバンク以外の SIMカードをご用意ください。					
• My SoftBankでは、SIMロック解除手数料 [無料] です。					
製造番号(IMEI番号)の入力					
IMEI番号 必須					
00000000000000 (例) * 15桁の数字を入力ください。					
戻る 次へ ページ汽車					

※SIMロック解除の各種対応は、スイッチング円滑化タスクフォースの議論を踏まえ準備

# 端末補償サービス

## 非回線契約者に対しても 関係省庁と調整しつつ提供に向けて準備中

## その他ご質問事項への回答

	項目	回答
スイッチング (その他)	特定のページを検索時に非表示に設定する等、消費 者への情報提供を制限するような行為を行っていないか。 行っている場合にはその理由は何か。その行為を見直す 予定があるか。	消費者への情報提供を制限するような行為は行っていません。
スイッチング (その他)	自社の回線で利用可能な端末について、適切な周知がなされているか。	当社販売端末については「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関する ガイドライン」の対応に即して、当該端末の対応している周波数帯及び通信方 式をホームページで公開しています。
スイッチング (その他)	固定通信サービス以外のコンテンツサービスや決済手段 等のサービス等とのセット販売や、事業者乗換え時の金 銭的コストなどが事業者の変更を制約しているという懸 念についてどう考えるか。	セット販売は一般的な商慣習であり、通信業界の他、様々な業種で取り入れられている手法です。そのため、事業者の変更を制約しているという懸念は特段ないものと考えています。
スイッチング (端末補償サービス)	端末補償の修理等の期間の終了にあたり、利用者等 にどういった内容の周知を行っているか。	メーカーにて修理受付停止が発表された後、ホームページで修理受付の停止 及び当社指定機種を特別価格で機種変更可能な旨周知を行っています。 また、ホームページへの情報掲載に加えて個別にSMSでお知らせしています。

# SoftBank