

**消費者保護ルールの在り方に関する検討会
(第30回)
ご説明資料**

**2021年 5月28日
ソフトバンク株式会社**

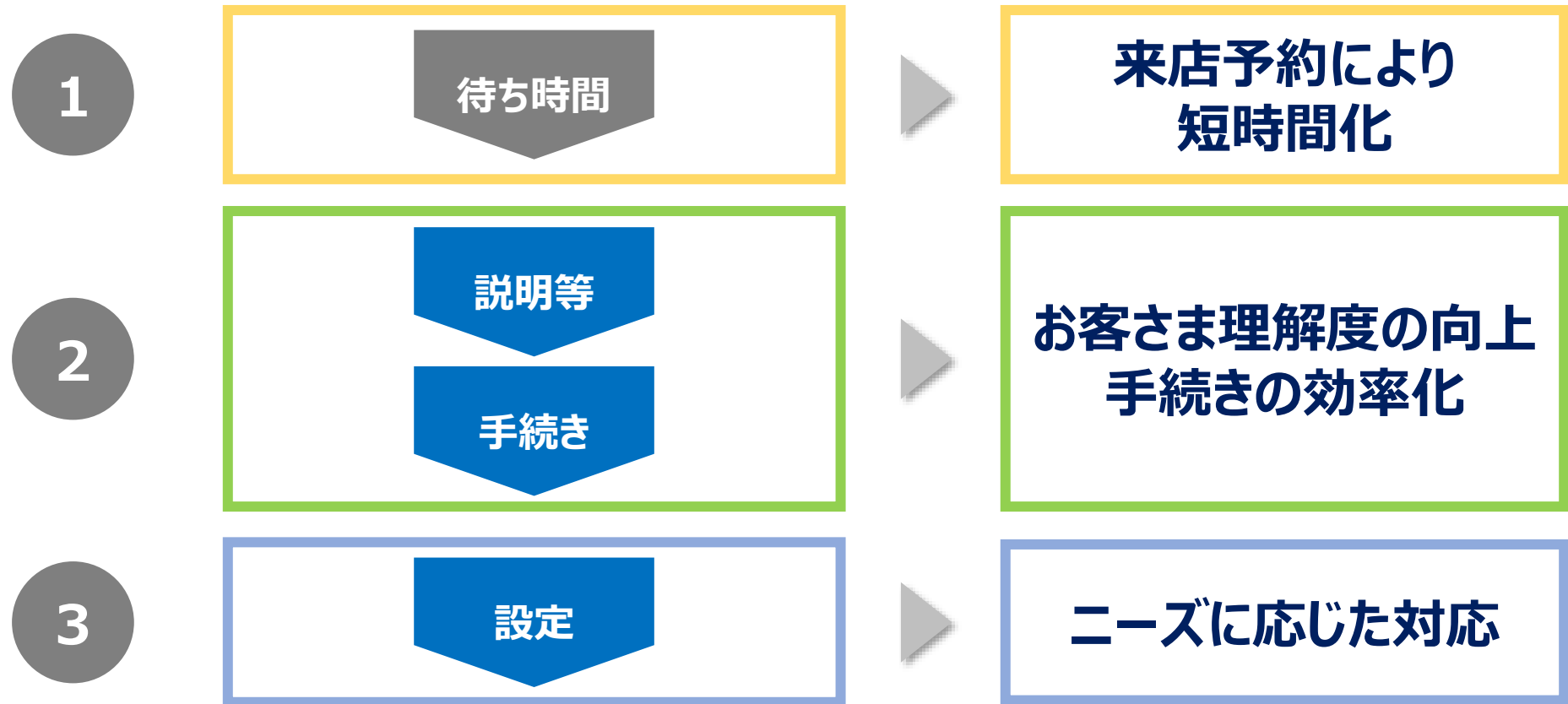
1. ショップでの手続きについて
2. 5Gエリア利用者への訴求について

1. ショップでの手続きについて

2. 5Gエリア利用者への訴求について

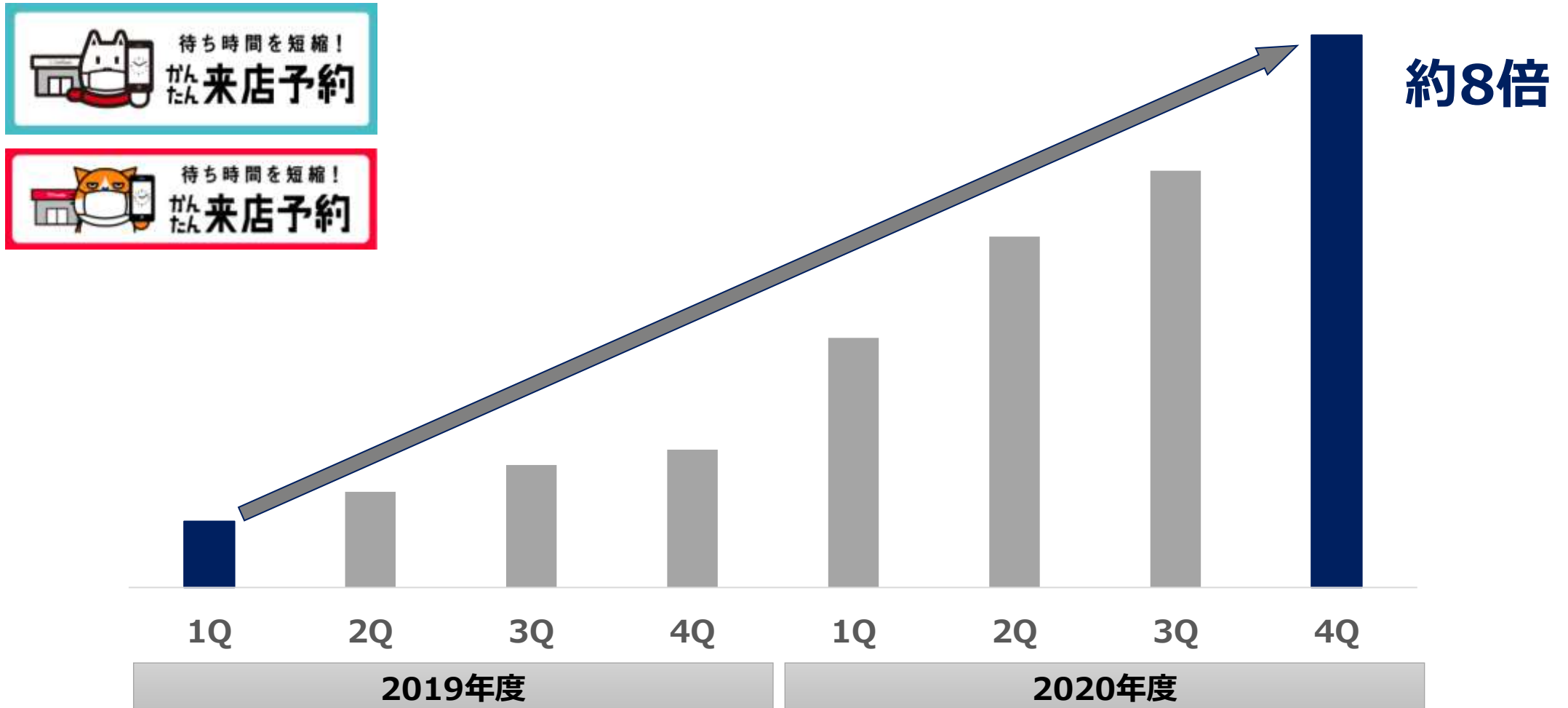
1. ショップでの手続きについて

「店頭滞在時間」の長時間化については、手続きを3つのカテゴリーに分類
各カテゴリーごとの取り組みを推進・継続中



1. ショップでの手続きについて ①

来店予約も浸透し、利用も増加



1. ショップでの手続きについて ②-1

「説明動画」を活用し、店舗での手続き時間を短縮

- (1) 店舗来店前の来店予約時に確認
- (2) 来店前に確認されない場合も、手続きの隙間時間に確認



店舗での対応

説明動画で理解された
お客さま



説明不要！

説明を省略

更に詳しい説明を求める
お客さま



もっと詳しく！

不明点をご説明

1. ショップでの手続きについて ②-2

店頭セルフオペレーションについて、2020年10月より本格導入 (対象手続は機種変更)



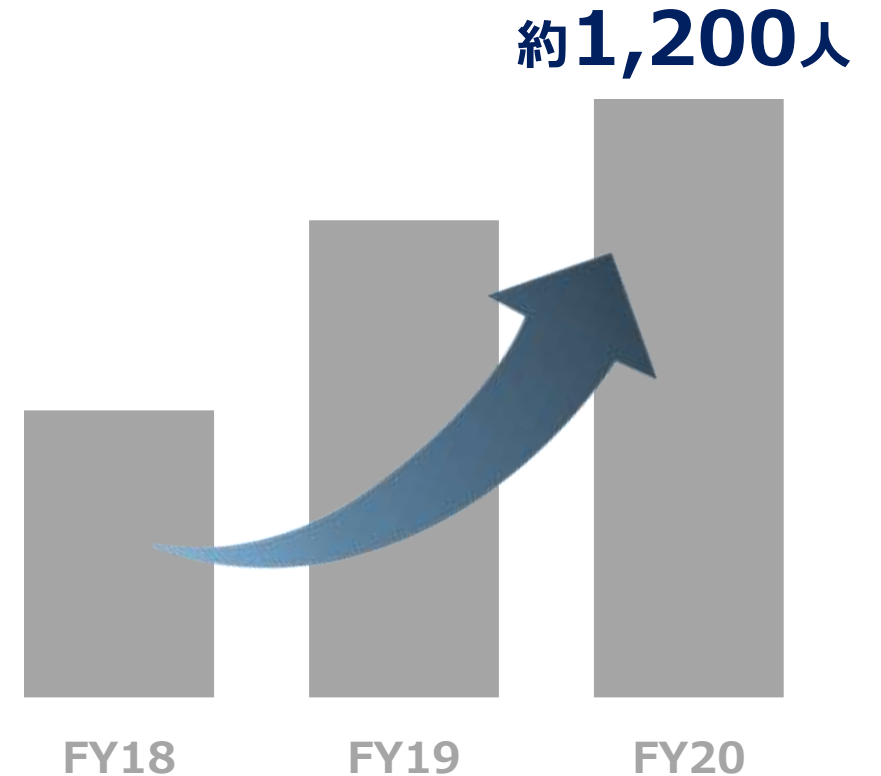
短縮効果

約15分

一般的な機種変更時に必要な時間50分程度から35分へ短縮

1. ショップでの手続きについて ③

サポート選任スタッフ「スマホアドバイザー」の有効活用 端末設定等、役割分担して効率化

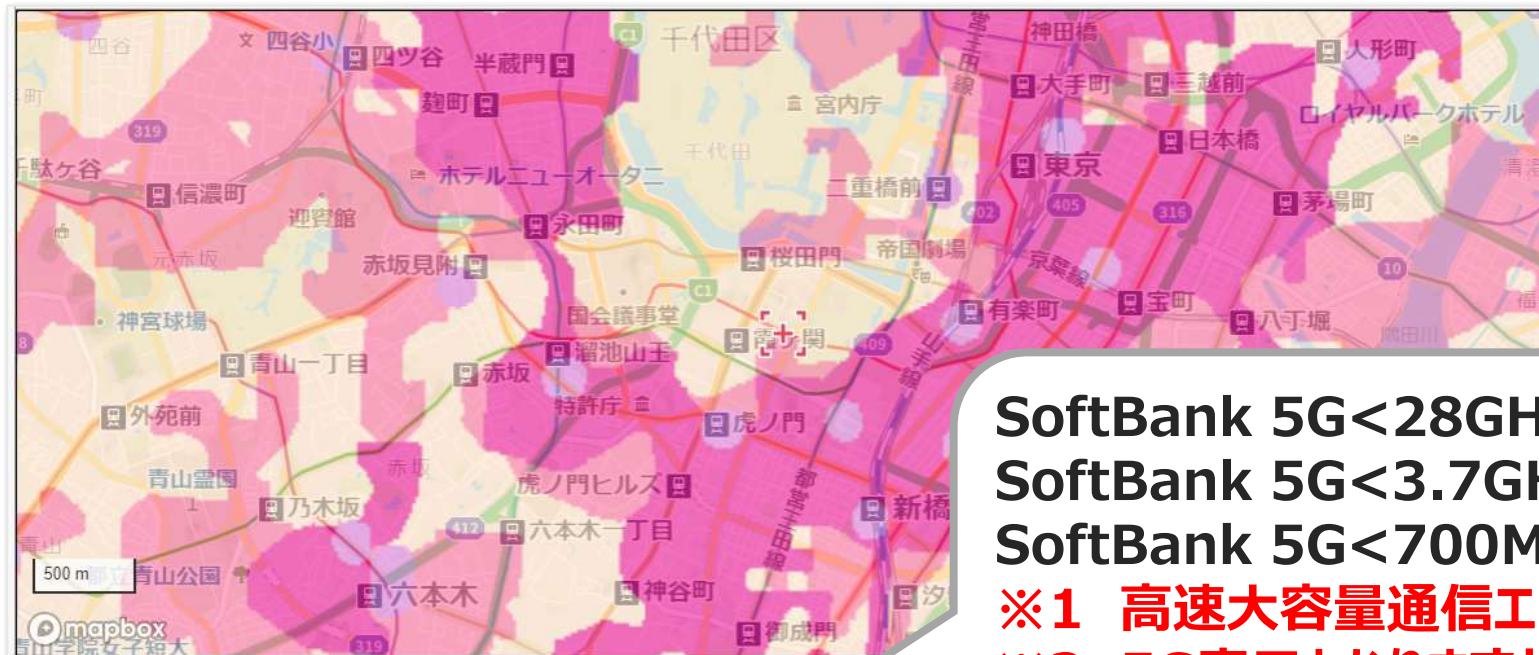


1. ショップでの手続きについて

2. 5Gエリア利用者への訴求について

2. 5Gエリア利用者への訴求について

新規割当周波数と既存周波数(転用)を、色分けをしてご案内



SoftBank 5G<28GHz> ※1
 SoftBank 5G<3.7GHz> ※1
 SoftBank 5G<700MHz 1.7GHz 3.4GHz> ※2

※1 高速大容量通信エリア

※2 5G表示となりますが通信速度はSoftBank 4G
 またはSoftBank 4G LTE同等になります

SoftBank 5G

SoftBank 5G予定

〈凡例〉

SoftBank 5G<28GHz>※1 (2021年3月末時点)

SoftBank 5G<3.7GHz>※1 (2021年3月末時点)

SoftBank 5G<700MHz 1.7GHz 3.4GHz>※2 (2021年3月末時点)

※1 高速大容量通信エリア

※2 5G表示となりますが通信速度はSoftBank 4GまたはSoftBank 4G LTE同等になります

SoftBank 4G LTE (2021年1月末時点)

SoftBank 3G (2021年1月末時点)

海上・水上でおおよそ利用可能

TVCM/web等において限定エリアで提供している旨を明示

TVCM



web



5Gサービスについて誤認を与えないよう、店頭スタッフへの指導を徹底 お客さまへの適切なご案内を継続実施

3. 重要事項の説明【お客さま向け】 8

契約時に重要事項※を動画にて説明
※エリア、速度、ピクト表示

① 5G 対応機種ご利用時の注意事項
① 5G サービスエリアは当初限定的であるため、お客様によっては4Gでの利用が中心となります
② 持ち受け時は「5G」と表示されている場合でも、通話を行う際に表示が「4G」に切り替わり、4G通信が使用される場合があります

② 5G 対応機種ご利用時の注意事項
5G サービスは現時点でと比べる場合の利用者の増加に伴い、実際の通信速度が低下することが予想されます

<お客さま向け説明動画より抜粋>

3. 重要事項の説明【お客さま向け】 9

重要事項※を書面で交付
※エリア、速度、ピクト表示

サービスエリア・品質

- ご利用できるエリアは当社ホームページに掲載のサービスエリアマップで必ずご確認ください。
- サービスエリア内であっても、電波の強くない場所、電波の強い場所、または設備のメンテナンス等のおきにご利用いただけない場合があります。また、お客様の在籍する地域によっては、一部サービスがご利用いただけない場合があります。
- ベストエフォート方式のため、回線の混雑状況や通信環境により通信速度が低下、または通信できなくなる場合があります。
- 5G サービスエリアは当初限定的であるため、お客様によっては4Gでの利用が中心となります。5G 対応端末のご購入や5G サービスのご契約の際は、事前にエリアをホームページ (<https://u.softbank.jp/3bj0yv6/>)にてご確認ください。
- お使いの端末画面上（画面上部）に持ち受け時は「5G」と表示されている場合でも、通話を行う際は表示が「4G」に切り替わり、4G通信が使用される場合があります。
- 5G サービスにおいては開始当初と比べ今後の利用者の増加等に伴い実際の通信速度が低下することが予想されます。

<お客さま向け重要事項説明書より抜粋>

3. 重要事項の説明【店頭スタッフ向け】 10

スタッフ向けマニュアルを用意し、
お客さまへ確実に説明を行うよう、指導を徹底

注意事項
必ず以下内容をご案内をお願いいたします

1. エリア 導入当初は5Gエリアが限定的	2. ピクト（画面上部表示） ピクト表示の特性	3. 通信速度 利用状況に伴う通信速度低下の可能性
 お客様によっては4G利用が中心になる	 持ち受け時「5G」表示でも、通話時に「4G」表示 / 4G通信になる場合がある	 5G利用者の増加に伴い通信速度の低下が予想される

<スタッフ向けマニュアルより抜粋>

— SoftBank