

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第32回）

ご説明資料

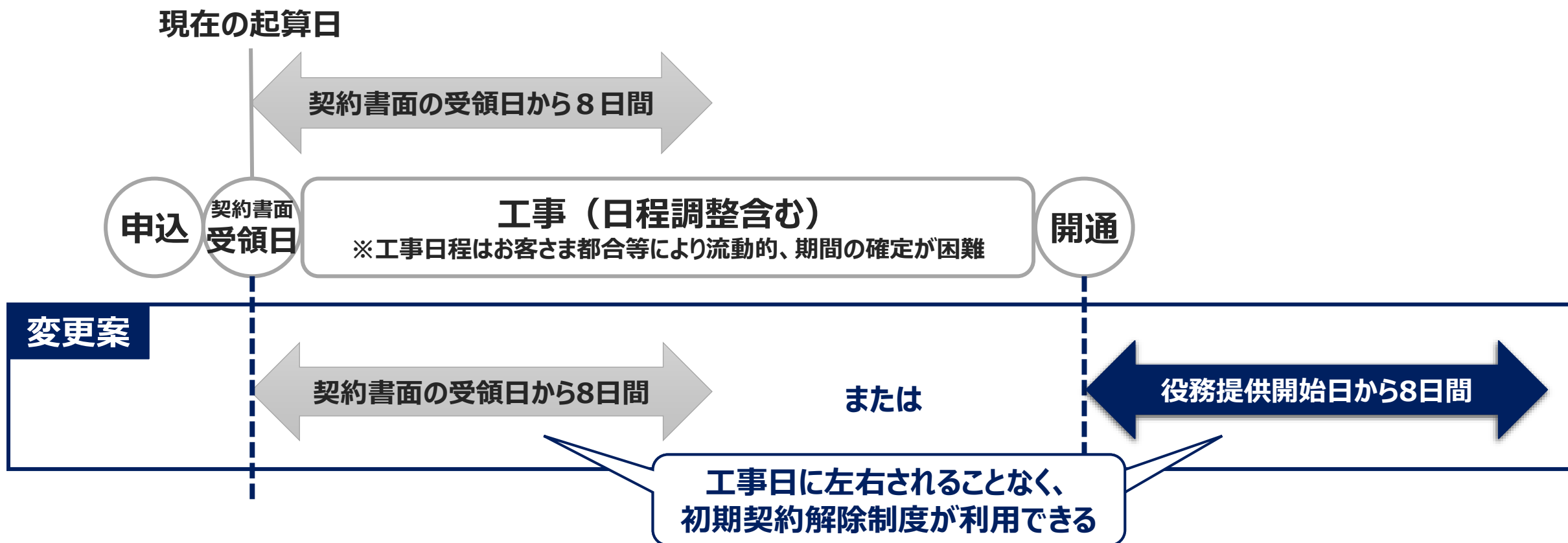
2021年 6月22日
ソフトバンク株式会社

- 1. 初期契約解除制度（固定ブロードバンドサービス）**
- 2. 期間契約関連（固定ブロードバンドサービス）**
- 3. 代理店関連（不適正販売の防止・新たな在り方等）**
- 4. その他**

1. 初期契約解除制度（固定ブロードバンドサービス）

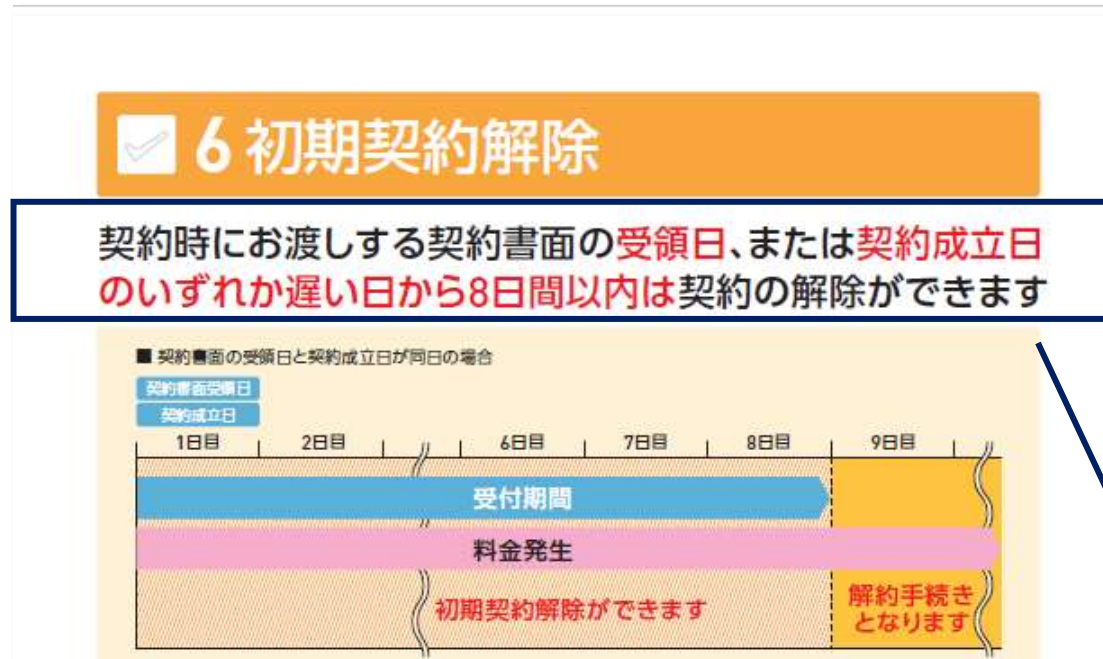
消費者保護の観点では、初期契約解除の起算日を変更することが有効

※書面受領日から開通までの期間は一律で特定することが不可能のため、
「8日間」を延長することでは工事日程の調整等に対応する消費者の救済は困難



1. 初期契約解除制度（固定ブロードバンドサービス）

現状においても当社は
「書面受領日又は役務提供開始日のいずれか遅い日」から
8日間を契約解除期間として運用中



「書面受領日又は役務提供開始日
のいずれか遅い日」から8日間

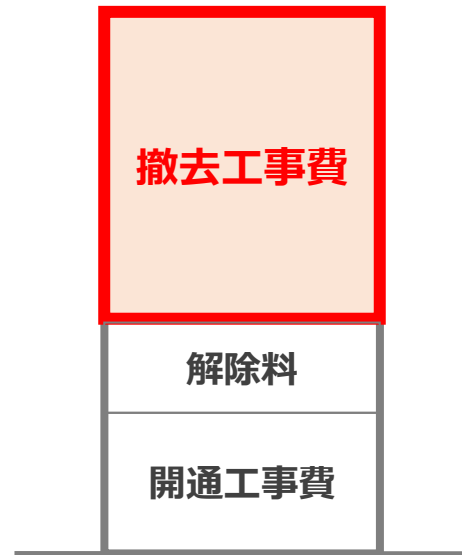
※ 契約成立日 = 役務提供開始日

<SoftBank 光 重要事項説明書>

2. 期間契約関連（固定ブロードバンドサービス）

**FTTHやCATVサービスには高額な撤去工事が事例として存在
乗換え促進にはスイッチングコストの補填が必要**
 （移転先事業者が撤去工事費相当を補填し、一定期間の利用を前提に補填額を回収）

主なスイッチングコストの内訳



固定ブロードバンド各社の撤去工事費（例）

A社	B社	C社	D社	E社
なし	なし	29,000円	10,000円	12,000円

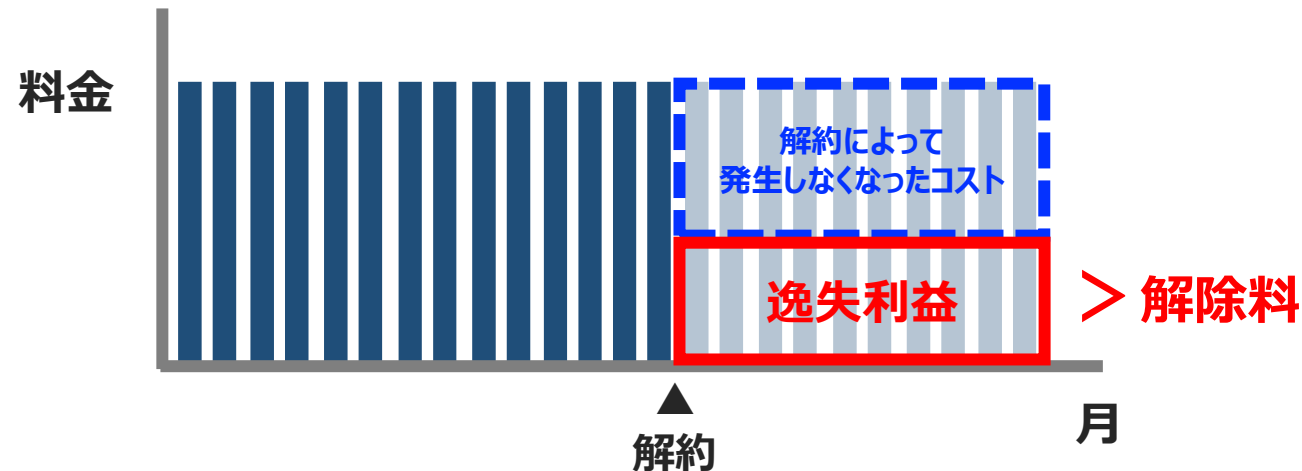
期間契約・解除料の在り方を検討するうえでは、
撤去工事費の抜本的見直し（例：解約時における一括支払いの見直し等）が前提となる

2. 期間契約関連（固定ブロードバンドサービス）

「コスト回収」と「低廉な料金提供」の実現という
2つの側面を考慮し、サービス仕様として設計

スイッチングコストの補填等を含む各種コストを回収

一定期間の継続利用を前提に割安な料金でサービス提供



解除料については、平均的な途中解約時の逸失利益額より低い額を設定
サービスに不満があった場合の消費者救済は初期契約解除制度並びに起算日ルールの変更で担保可能のため、逸失利益を下回る現況において「解除料の上限」を定めることは過剰規制

「家庭教師・学習塾^(※)」と通信サービスは性質が異なる

家庭教師・学習塾

一定期間続けないと効果がわからない



固定ブロードバンドサービス

利用環境は使えばすぐにわかる
(初期契約解除制度で救済可能)



※論点整理より

家庭教師 : 5万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額

学習塾 : 2万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額

2. 期間契約関連（固定ブロードバンドサービス）

期間契約の在り方を検討するうえでは
固定系ブロードバンド市場全体で整理することが必須
 （同一市場は同一条件の消費者保護ルールであることが大前提）

サービス市場（市場画定）

「競争ルールの検証に関する報告書 2020」
 を踏まえた対応

固定系データ通信

固定系ブロードバンド

- 固定系超高速ブロードバンド
 （FTTH、通信速度下り30Mbps以上のCATV）
- FTTH
- CATV

2020年12月

「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」改定
 （開通工事費や期間契約に対するルール）

「固定ブロードバンドサービスを提供する事業者」へ措置要請

販売時において法令違反を助長することのないよう、
適正且つ合理的範囲内で評価基準を設定、適宜変更

構成員限り

3. 代理店関連（不適正販売の防止・新たな在り方等）

法令違反が疑われる行為の防止・販売実態を検証する各種取組みを実施 （今年度の店舗調査の実施方針・回数等を大幅に変更し、充実化予定）

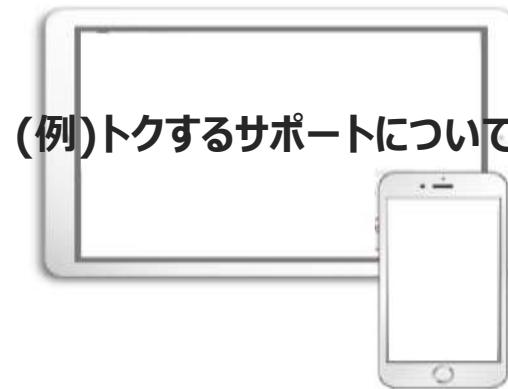
今年度より重点実施

店舗調査（2～4回/年）



- 受付～退店までの全オペレーション、店頭掲示物等が調査対象項目（総務省殿のモニタリング調査より仔細な項目で全店舗実施）
- 外部業者並びに自社内（コンプライアンス・監査部門）で年間複数回実施

e-learning（随時）



（例）トクするサポートについて

- 販売スタッフ向けの研修ツール
- 不適切な販売事例があった場合、事例の共有・注意喚起・研修を実施
- 問題発覚後、迅速に周知・改善

「接客No.1グランプリ」（1回/年）



- 「全国の模範となる接客」「新たな提案スタイルの共有」を目的に開催
- お客さま目線で提案、ホスピタリティ、NPS（顧客推奨意向）の観点から審査

代理店の経営の多角化や「地域のICT拠点」としての役割を適宜検討

現状 回線契約・端末販売

今後

回線契約・端末販売
サポート・地域のICT拠点

回線契約



端末販売



サポート・スマートフォン活用提案

例：「スマホ設定サポート」開始(2021年4月14日より)

データ移行	各種設定	フィルム貼り
3,960円	1,100円/件 ※4件以上の場合3,960円	1,100円/台
<移行対象> 電話帳、メール、 写真・動画、カレンダー、音楽、 発信履歴、端末設定、アプリ情報 	<ul style="list-style-type: none"> ● メール設定 ● スマホ初期化 ● アカウント設定 ● 容量オーバー解消 ● Instagram設定 ● Facebook設定 ● Twitter設定 ● メルカリ設定 	スマホ・タブレットへの フィルム貼りを代行 

DX時代到来に向けた代理店の多角化検討着手

例：マイナンバーカードの発行・設定

※マイナンバーカードの発行・設定を代理店で実施するには法改正が必要

論点整理（項目）		意見
1-(1)	手続き時間等	<ul style="list-style-type: none">● 必要なご説明、ご案内は適切かつ確実に実施することが大前提● お客さまご自身で可能な手続きについては、セルフ対応可能な設備を随時導入中● 加えて、適合性に応じて、個別のお客さまニーズに沿って対応を推進● 事前予約の利用・動画視聴等により待ち時間問題は解消傾向にあり、更なる促進を検討
1-(2)	広告表示	<ul style="list-style-type: none">● 事前のチェックルールの遵守、店舗調査等の事後チェックの徹底により、不適切な広告を抑制している認識● 引き続き、適切な広告表示に努める
1-(3)	IoTサービスの進展と消費者保護	<ul style="list-style-type: none">● 製品に通信機能が搭載されてはいるものの、商品を購入するのみで利用できるIoT商材（毎月の通信料金の請求が発生しない等）については、消費者保護ルールの対象外としていただくことを要望

論点整理（項目）		意見
2-(1)	電話勧誘	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話勧誘と一括りにせず、お客さまからの意思表示に基づくアプローチなど、不意打ち性が極めて低く、また、丁寧な説明、後確認の実施など、お客さまに十分に理解いただける対策を講じている販売方法については、区別して議論されるべき ● 不意打ち性の高い販売方法については、厳格なルールの適用を行うことに異論なし
2-(2)	オンライン解約	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン解約については消費者保護と利便性の両立を鑑み、随時可能な範囲から検討中 ● お客さまとのトラブル防止の観点にも鑑み、引き続き、事業者からの丁寧な説明と利用者の利便性とのバランスが考慮されるべき
2-(3) ②	解約の誤認等	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンとタブレットのセット販売など、契約している認識が低下しがちな販売形態は現在実施されていないため、問題とされている契約状態を忘れるようなケースは発生していない認識 ● 今後も契約時の適切な説明等によるお客さまの認識不足を解消する努力を行うと共に、更新月通知等による適宜のご案内や毎月の請求通知を確実に見ていただくための対応を検討していく ● なお、利用状態を識別する場合、アプリやOSの自動アップデートによる通信と利用者の意志で利用する通信との区別や、待ち受け目的での利用者与实际に利用していない利用者との判別といった通信の秘密に関する情報取得に関する課題や、利用していないと判断する基準等について慎重な議論が必要
2-(3) ③	苦情相談の処理（ADR）	<ul style="list-style-type: none"> ● 苦情相談傾向等をより正確に分析し、誰がどのように対処することが最も適切かを継続検討していくべき
2-(4)	5Gエリアの利用者への訴求	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約時のご説明、その他各種ツールにおいて、エリアや速度、ピクト表示に関する注意喚起を実施済みであり、今後も引き続き適切に対処していく
2-(5)	代理店関連（独自商材）	<ul style="list-style-type: none"> ● 過去の消費者トラブル等により、現在は独自商材の展開は認めていないが、今後については市場動向等を見つつ、取り扱うことも検討していく

— SoftBank