

消費者保護ルール実施状況の モニタリング定期会合（第11回） ご説明資料

2021年 7月7日
ソフトバンク株式会社

**消費者保護ガイドラインに則り、説明・書面交付等の義務を確実に履行
分かりやすい説明、理解度が深まる工夫を継続的に実施**

説明義務

**料金・提供条件など、
基本説明事項を契約導線で漏れなく説明
(ホームページでも詳細を補足)**

書面交付義務

契約内容を記載した書面を交付

契約の流れ（例示はLINEMO）

契約導線の中で、消費者保護ガイドラインに定める説明事項を網羅



工夫事例 ① : 丁寧な説明と見やすさの両立

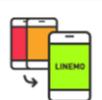
ポップアップや折りたたみ表示などで読みやすさを工夫 理解したことを確認するためのチェック欄で、意思表示を明確化

ポップアップで注意喚起

読みやすさへの配慮（折りたたみ表示）
お客さまチェックの必須化

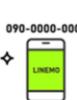
事前にご確認ください。

予定しているお手続きを教えてください。



今の電話番号をそのまま使用する

090-0000-0000



新しい電話番号で契約する

現在利用中の携帯電話会社を教えてください。

他社携帯電話会社
ドコモ、au、楽天モバイル、その他

ソフトバンク

ワイモバイル

LINEモバイル

ご注意ください

以下のサービス・割引はLINEMOでは利用、引き継ぎできません。

- × キャリアメール (@i.softbank.jpを含む)
- × 留守番電話などのオプション
- × Yahoo!プレミアム
割引の終了や、自動的に解約になります。詳しくは [こちら](#) をご確認ください。
- × 新みんな家族割 (旧:みんな家族割+)、おうち割光セットなどの割引
- × ソフトバンクまとめて支店の引き継ぎサービス・コンテンツは利用できません。
各サービス・コンテンツの「ソフトバンクまとめて支払い」の登録が必要です。

その他、詳細は [こちら](#) をご確認ください。

わかりました

該当する場合、
注意点をポップアップで表示

LINEMO

重要事項説明

ご契約時の重要説明事項

以下全てのリンクを必ずクリックして詳細をご確認ください。

- お申し込み・通信サービスに関する重要説明事項 + 開く
- SIMカード/eSIMご契約時のご注意 + 開く
- 携帯電話機の技術基準適合証明などに関して + 開く
- ご契約時の注意事項 + 開く

必須 重要説明事項をご確認ください

趣旨を表示、詳細は折りたたんで読みやすく表示

お申し込み・通信サービスに関する重要説明事項

- ・ [LINEMO通信サービス契約約款 \(PDF\)](#)
- ・ [LINEMO通信サービスに関する重要説明事項 \(PDF\)](#)

【個人情報の取り扱いについて】

当社は、個人情報の保護に関する法律、ガイドライン、その他規範などに基づき、ご提示いただいた個人情報を適切に取り扱うため、プライバシーポリシーを策定し、これを遵守いたします。当社では、当サイトでの契約お申し込み受付（以下「本サービス」）に基づく取引を通じてご利用者から収集した個人情報および取引情報を、契約約款に定める目的のために利用することがございます。また、本サービスの契約時に、アフィリエイト広告での成果判別のため、受注番号 (LW0xxxxxxx) をアフィリエイトサービスプロバイダーに送付する場合があります。本サービスの提供、契約約款に定める目的およびアフィリエイト広告での成果判別以外に、当社はご利用者の個人情報を利用することはありません。

- ・ [電気通信事業等における個人情報の取り扱いについて](#)
- ・ [別冊販売・個別信用購入あっせん等における個人情報の取り扱いについて](#)
- ・ [ソフトバンク株式会社の個人情報保護のための行動指針](#)

【お申し込みにあたってのご注意】

- ・ お申し込みは必ずご契約者ご本人さまが行ってください。
- ・ 審査の結果、お申し込みの受付ができない場合がございます。あらかじめご了承ください。

お客さまのチェックがないと先へ進めない

工夫事例 ② : 動画や説明ツールによる理解促進

ホームページに説明動画や詳細な説明ガイドを掲載 お客さまの疑問点や不明点解決をサポート

動画による手順説明

LINEMOのeSIMをご契約頂いたお客さま向け
iPhone 通信設定手順

ソフトバンク契約中の方がLINEMOに移行する場合
スマホのSIMロック解除方法

説明ガイド

LINEMO

eSIMの設定方法

STEP4以降でeSIMを利用する端末でQRコードを読み取るという手順があります。
STEP 1～3は利用する端末以外(スマートフォン、タブレット、パソコン)での対応を推奨しますが、eSIMを利用する端末1台でも手入力での操作はできるようになっています。

STEP1 eSIM利用開始のお手続き専用URLをメールで受信する

審査が完了すると「eSIMプロフィールのダウンロードのお知らせ」メールをお送りします。
メール中にあるeSIM利用開始のお手続き専用URLからページを表示してください。

STEP2 メールアドレスまたは自動音声で本人認証する

eSIM利用開始のお手続きページで、お申し込み時の「連絡が取れる電話番号」を入力します。
メールアドレスまたは自動音声でワンタイムパスワードを受け取ってください。

STEP3 eSIMプロフィールダウンロード用のQRコードを表示する

画面の案内に従ってワンタイムパスワードを入力し、QRコードを表示してください。

**STEP1～3が完了したら
ご利用する端末に合わせて設定を進めてください**

iPhoneでeSIMをご利用の方はP.2へ

AndroidでeSIMをご利用の方はP.7へ

1

契約導線上で書面交付方法を選択 （「電子交付(マイページへの保存)」または「電子交付+書面交付(郵送)」） 高齢者の場合は「電子交付+書面交付」を必須で対応

お客さまが書面交付方法を選択

高齢者(60歳以上)は紙での交付のため、選択画面表示なし

ご契約書面の郵送について

携帯電話契約に関するご契約書類を郵送でお届けします。
ご契約書類と同じ内容をPDFにてウェブサイトMy Menuで閲覧することができます。解約後はMy Menuの閲覧ができなくなりますので、必ずデータを保存してください。(My Menuでのデータ閲覧期間は解約後、3ヵ月です)
<契約内容をお電話にて変更された場合>
※カスタマーサポートでのお手続きごとに、ご契約書類の発送方法を、My Menuへの格納/郵送発送にするかお伺いいたします。お伺いの結果、お手続きによって、My Menuでの格納にご同意いただけただけの場合は、ご契約書類はMy Menuに格納し、郵送対応は実施いたしません。
※カスタマーサポートの自動応答サービス内で、ご契約に関する書類の発送方法を選ばずに切電された場合、郵送でのご対応ができません。My Menuに格納された書類を確認していただきますよう、お願いいたします。

ご契約書類の確認

携帯電話契約に関するご契約書類は、開通後、ウェブサイトMy Menuに格納され、PDFにて閲覧が可能となります。
ご契約書類の紙での受領をご希望の場合、下記にて「郵送による書面受け取りを希望する」を選択してください。開通後7日以内にご契約住所へ発送いたします。
※カスタマーサポートでのお手続きごとに、ご契約に関する書類の発送方法を、My Menuへの格納/郵送発送にするか変更することも可能です。
ただし自動応答サービス内で、書類の発送方法を選ばずに切電された場合、郵送でのご対応ができません。

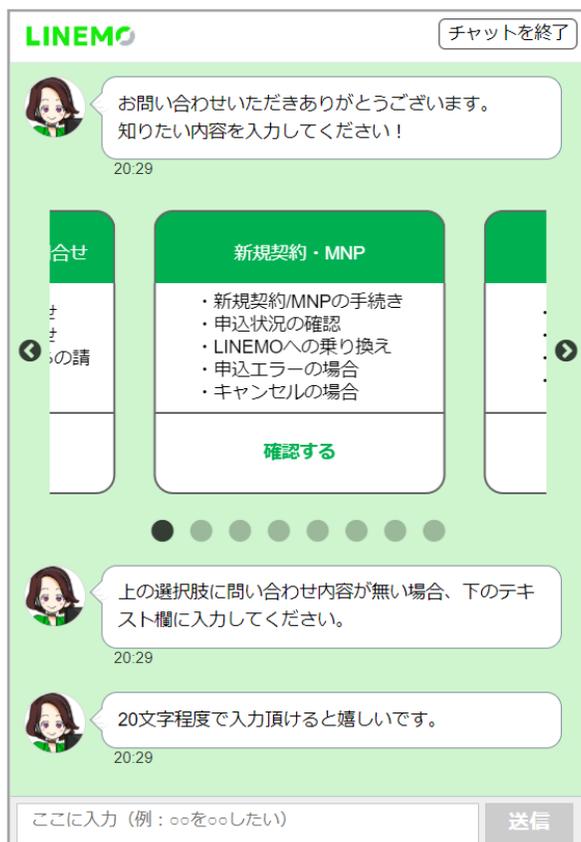
必須 必ずご確認ください。

My Menuのみの閲覧を希望する

My Menuでの閲覧、郵送による書面受け取りを希望する

自動応答と有人対応の2種類のチャット窓口でオンラインサポート対応

自動応答（24時間）



有人対応（9時～20時）



お客さま専用のマイページでご利用状況を確認 各種変更手続きも手軽に実施可能

マイページ トップ画面

LINEMO My Menu メニュー

ホーム 料金案内 契約確認変更 カスタマーサポート

【LINEMOでたモンキャンペーン】
キャンペーンの詳細はこちらをご確認ください。

7月のご利用状況

データ通信量

使用量 0.03 GB
2021/7/5 18:31 現在
[データ量を見る](#)

ご契約内容

080-XXXX-XXXX
[ご契約内容を見る](#)

加入中のプラン スマホプラン

加入中の割引／キャンペーン

- お問い合わせ >
- ¥ 料金案内 -
- データ使用量の管理 -
- 契約・オプション管理 -
- 迷惑メール対策 >
- 回線の停止・解除 >
- SMSご案内の設定 >
- アカウント管理 -
- 困ったときは? -

- 請求金額の確認
- 支払方法設定
- 書面発行
- 請求確定通知の設定

- 利用データ量お知らせメール設定
- 操作履歴

- 契約内容の確認
- オプションサービス変更
- 契約書類確認・受領方法変更

— SoftBank