

**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
事業者ヒアリング資料**

<事業法第27条の3 執行状況>

2022年4月25日
ソフトバンク株式会社

覆面調査関係

ヒアリング事項		回答	
覆面調査 関係	1	<p>販売代理店における不適切な対応（非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供（実際に約することのほか、提示することも含む）以下同じ）が行われた要因として考えられることは何か</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 継続して各種取り組みを実施しています。 • 総務省殿覆面調査の詳細結果を踏まえて、代理店への個別対応含め引き続き徹底的に対応していく考えです。
	2	<p>販売代理店における不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か（例えば、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しの検討・実施など）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 次頁以降でご説明します。
	3	<p>非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか（端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む）</p>	

電気通信事業法（上限2万円規制等） 遵守のため 様々な対策を実施

取り組み例

- サービス企画部門・営業部門と渉外部門間での確認フローを整備
- 代理店に対する端末購入補助額の通知
- 販売時システム上のアラートの仕組み構築
- 代理店クルーへのテスト/研修の定期的な実施 etc...

代理店通知書

	機種 A	機種 B	機種 C
事業者 割引額	〇〇 円	◇◇ 円	△△ 円
残割引 可能額	●● 円	◆◆ 円	▲▲ 円



端末購入プログラム（回線契約不問）の周知に関する 取り組みも継続・徹底

代理店対応	<ul style="list-style-type: none">• 代理店/スタッフへの周知• トレーニングの実施• 手数料/代理店評価の改定• 独自覆面調査の実施• 店頭ツール写真報告
顧客周知	<ul style="list-style-type: none">• 各種店頭ツールでの案内• Webサイト、Myページ、重要事項説明、カタログ、DM/メール等での案内
その他対応	<ul style="list-style-type: none">• ITジャーナリスト/メディアへのメール配信• 国民生活センターへの説明・メール配信

2021年上期以降、
取り組み強化・追加（青字）

端末購入プログラム ②

端末購入プログラムに関する取り組み例

【代理店/スタッフへの通知】

端末単体販売（移動機物品販売）の正しい案内徹底のお願い

重要! 正しく端末単体販売（移動機物品販売）を案内
端末単体販売訴求ツールの展示を徹底

「端末単体販売不可」の案内は 厳禁!!

間違った案内の例

スマホの端末だけ
買いたいのですが...

回線とセットでない
販売出来ません

在庫ありません
(虚偽案内)

【トレーニング】

新トクするサポート SoftBank

「新トクするサポート」はソフトバンクの回線とセットだけではなく、
「移動機物品販売」でもお申込みいただけます

移動機+USIMセット	移動機物品販売 (移動機単体販売)
<p>48回 割賦</p> <p>ソフトバンク回線</p>	<p>48回 割賦</p>

「新トクするサポート」の申込、特典利用可能

【店頭ツール】

最新スマホも
超——おトク

回線契約がなくてもOK!

最新の
Apple Watch
も対象に!
Apple Watch
Series 7*
より対象

*お申し込みで1ヶ月以上
お持ちいただく場合があります。

新トクするサポート

プログラム利用料：0円
 対象機種：ソフトバンクで取り扱う機種が対象（一部機種除く）。詳細はWEBまで。
 ©3年保証
 ソフトバンクオンラインショップ及びApple Watch取扱店の一部で販売されるものが対象。
 対象店舗はWEB (https://www.softbank.jp/mobile/apple-watch/day/) にて要確認。
 Apple Watch SEは2021年10月15日以降に購入するものが対象。
 ○48回割賦で購入。25ヶ月以内に特典利用を申込み、翌月本までソフトバンクでの継続使用・査定完了した場合に最大34日分の継続代金（お支払い不要）が返戻される。特典利用開始時期が異なる。特典交付開始日は、My SoftBank等で要確認。
 ○ウェアラブルデバイスは、購入時の送料も別途・査定が必要。
 ○査定条件を満たさない場合、100%加入で22,000円（不償還）の支払いあり。
 ○特典利用申込み経路により支払い不均衡がある。
 ○その他詳細はコールまで。

SoftBank

回線契約が
なくてもOK!
 最新スマホも
新トクするサポート

新トクするサポート
 ○プログラム利用料：0円 ○ソフトバンクで取り扱う機種
 が対象（一部機種除く） 詳細はWEBまで
 その他詳細はコールまで
 SoftBank

最新スマホも
超——おトク

回線契約がなくてもOK!

新トクするサポート

ごなく
回線
利用でも
できます

① 店頭にて詳細情報を入力
1ヶ月のお支払い額が安い!

② 25ヶ月以内に継続使用を
続けた場合の継続代金
お支払いが不要に!

スマホ購入 新トクするサポート

※お申し込み後、1〜24日間の
継続代金

※お申し込み後、1〜24日間の
継続代金

※お申し込み後、1〜24日間の
継続代金

端末購入プログラム ③

【Webサイト】

最新スマホも
超——おトク

回線契約がなくてもOK!

NEW 新トクするサポート

【店頭/Web動画】

NEW

最新スマホも
超——おトク

新トクするサポート

回線契約がなくてもOK!

【Myページ】

約款・重要事項詳細

- ▶ 提供条件書を見る
- ▶ 注意事項をみる

- 本ページの価格表記については、特に記載がない場合、税込価格です。
- 本ページの価格表記については、割引等適用前の定価です。
- 個人情報保護のため、一部の契約情報を「*」で表示しています。
- 各種名義変更の手続き完了日から3日後以降にMy SoftBankアカウントを新規登録の上、お手続きをお願いします。
- スマホBB割はお申込後、適用条件の確認ができ次第、「割引プログラム・キャンペーン」欄に表示されます。
- トクするサポート/トクするサポート+/新トクするサポートは回線契約がなくても、特典利用条件を満たせば特典利用可能です。

【重要事項説明】

第3条 (対象)

1. 本プログラムは、本プログラム期間中に、当社との間で割賦購入契約又は個別信用購入あっせん契約を締結することにより、48回払いの方法によって、次項に定める機種を購入したお客さまを対象にします。なお、本提供条件書において、対象機種のうちお客さまが購入した端末を「本端末」というものとします。
2. 本プログラムの対象となる機種は、下表のとおりです。

対象機種*	SoftBank 5G、SoftBank 4G LTE 又は SoftBank 4G のいずれかに対応の iPhone、スマートフォン、SoftBank 携帯電話、iPad、タブレット、Apple Watch 及び SoftBank 回線対応の通信モジュールを内蔵したメーカーブランド PC・タブレットのうち、当社ホームページ上で指定する機種
-------	---

※対象機種の詳細は、当社ホームページ等でご確認ください。

※SoftBank Certified で取り扱う端末は、本プログラムの対象外です。

※みまもりケータイ、キッズフォン、あんしんファミリーケータイ、シンプルスタイル（プリペイド携帯電話）、衛星電話並びに SoftBank 3G にのみ対応した iPhone、スマートフォン、SoftBank 携帯電話、iPad 及びタブレット等は、対象外です。

3. **本プログラムは、当社が「ソフトバンクブランド」の下で提供する通信サービスの利用者（以下「ソフトバンクユーザー」といいます。）以外のお客さまも対象であり、通信契約の有無にかかわらず、お客さまが本提供条件書に定める適用条件や利用条件を全て満たした場合は、本プログラムを利用することができます。**

【DM/メール等】

「トクするサポート/トクするサポート+/新トクするサポート」は回線契約がなくても、特典利用条件を満たせば特典利用可能です。

端末購入プログラム ④

【総合カタログ】

NEW 新トクするサポート
(お申し込み) 不要



最新スマホ[※]も超おトク!

※1 一部対象外機種あり

1 48回払いで対象機種を購入
月々のお支払いが安い!

2 25ヵ月目[※]に機種の回収で
最大24回分のお支払いが不要!

- ・48回で対象機種を購入し、25ヵ月目[※]以降に特典利用を申し込み、翌月末までにソフトバンクで機種の回収・査定完了が必要。
- ・ウェアラブルデバイスは、購入時のバンドも回収・査定が必要。
- ・査定条件を満たさない場合、回収に加えて22,000円(不課税)の支払いが必要。
- ・お客様が特典利用を申し込むタイミングによって、お支払い不要になる金額が変わります。



お客様の支払い
1～24回目の機種代金

残りのお支払いが不要
(25回目以降のお支払い)[※]

対象機種の詳細はこちら

<https://www.softbank.jp/mobile/products/new-tokuru-support/>



※お客様がキータイ、キップフォン、実心線アンテナキータイ、シンプルスタイル(プリント)携帯電話、携帯電話、SoftBank回線対応の通信スケジュールを実行したメーカーブランドPCタブレット(並びにSoftBank 3G)以外にiPhone、スマートフォン、SoftBank携帯電話、iPadおよびタブレット等は対象外です。

【適用条件】 ■ 対象機種を48回で購入すること。 ■ 回線契約の有無を問わずご加入いただけます。回線契約がなくても、特典利用を申請した場合は特典利用可能です。

1年くりあげオプション:2年待たずに、1年[※]でプログラムを利用することも可能
15ヵ月後[※]以降に機種の回収を断念できます。機種代金は24回まで引当額をお支払いいただき、25回目以降のお支払いが不要になります。

【ITジャーナリスト/メディアへのメール配信】

関係各位

2022年1月11日、下記の報道発表を行いました。

■ “ソフトバンク”、多彩な機能を搭載した法人向け5Gスマホ「AQUOS wish」を1月14日に発売

https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2022/20220111_02/?sbpr=info

※機種代金の支払いがお得になるプログラム「新トクするサポート」は、対象機種を購入する場合、回線契約の有無を問わず利用できます。また、購入時に回線を契約されていたお客さまが契約を解除された後も、「新トクするサポート」の特典を受けられます。

【国民生活センターへのメール配信】

■■■ 端末単体販売に関わる弊社の取り組みについて ■■■

- ・弊社端末購入サポートプログラム（「新トクするサポート」）については、回線契約が条件ではなく端末購入のみで加入が可能です。
- ・また、回線契約者がプログラム利用中に回線解約した場合であっても、解約後も特典利用可能です。
- ・弊社では、お客様に対して上記内容を正確にご理解いただくため、以下のような取り組みを継続的に行っています。

－HP、店頭POP、店頭ポスター等において用いる端末購入サポートプログラムのロゴの近くに回線契約を結んでいなくても

端末購入サポートプログラムが利用可能であることを分かりやすく表示

－重要事項説明、端末購入サポートプログラム利用者向けメール・DM、Myページ等で、回線契約解約後も特典を受けられる旨を周知

－販売代理店/スタッフへの周知・指導の徹底 等

SoftBank