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	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	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	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)	・次頁以降でご説明します。
	3	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)	

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	理店道	通知 書	1
	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	本本 円



端末購入プログラム ①

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	 ・ 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 	2021 年上期以降、 取り組み強化・追加(青字)
顧客周知	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	「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	

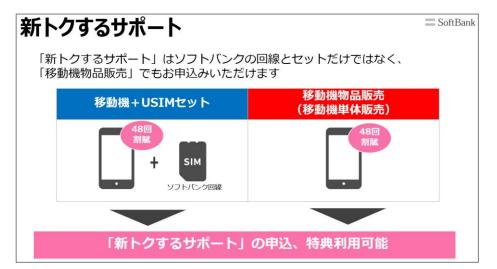
端末購入プログラム ②

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】



【トレーニング】



【店頭ツール】



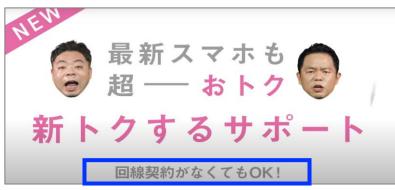


端末購入プログラム ③

[Webサイト]



【店頭/Web動画】



【Mソページ】

約款·重要事項詳細

▶提供条件書をみる

▶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 Soft Bankアカウントを新規登録の上、お手続きをお願し 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)

- 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
- 3. 本プログラムは、当社が「ソフトバンクプランド」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】



【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きます。
- ー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

