

**競争ルールの検証に関するWG（第44回）  
消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第48回）  
事業者ヒアリング資料**

**<事業法第27条の3の執行状況 / 販売代理店の状況>**

**2023年 5月17日**

**ソフトバンク株式会社**

# 1. 事業法第27条の3の執行状況

## 2. 販売代理店の状況

「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び  
苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」（2022年8月）関連

## 【ヒアリング事項】

- 販売の現場で不適切な対応が行われた要因
- 販売の現場で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
- 非回線契約者への端末販売・割引提供について実施している周知・広報・説明事項




## 【当社の考え・対応】

- 総務省殿覆面調査結果について、代理店からは端末単体販売を拒否したという回答はなかったお客さまに対して割引条件が正しく伝わっていない可能性が考えられる  
(端末単体販売には、最大2万円の回線セット販売に対する割引が適用されないことが誤認に繋がっている 等)
- 今後も各種取組みの継続・徹底に加え、お客さまに誤解を与えないよう改善に努めていく  
※ 各種取組みは次頁参照

# 事業法第27条の3の規律の遵守 ①

## 事業法遵守（上限2万円規制等）のため各種対応を実施

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| <p>全体</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 代理店への端末購入補助額の通知</li> <li>● システムでのアラート表示</li> <li>● 代理店/スタッフへの指導徹底（定期的な周知・研修）</li> </ul>  |  |
| <p>端末単体販売</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 店頭広告物           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 回線セット・端末単体の価格の併記</li> <li>✓ 回線セット・端末単体で在庫を分けていないことの明記</li> </ul> </li> <li>● 在庫区分等を理由とした販売拒否を行わない取り組み           <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 代理店/スタッフへの周知</li> <li>✓ 単体販売手数料の支払い</li> <li>✓ 代理店評価への反映</li> </ul> </li> </ul> |   |

※ 出張販売も同様の対応を実施

etc...

# 事業法第27条の3の規律の遵守 ②

【店頭広告物】

【代理店/スタッフへの周知・研修（四半期毎に実施）】

構成員限り

**iPhone 14 128GB**

**機種代金が超特価!** お1人様  
1台限り

通常価格  
(48回割賦) **140,400円** 2,925円/月 × 48回

適用条件  
のりかえ(MNP)※1、5歳~22歳※2の方が新規ご契約で、メリハリ無制限※3に加入頂いた場合  
または5歳~15歳※4の方が新規ご契約で、スマホデビュープランに加入頂いた場合  
またはX歳~XX歳※4の方が新規ご契約で、スマホデビュープランに加入頂いた場合

通信契約  
セット **支払総額 75,360円** 1,570円/月 × 48回

割引総額 65,040円 1,335円/月 × 48回 (①+②+③)

適用条件  
端末を単体でご購入いただいた場合

端末単体 **支払総額 97,344円** 2,028円/月 × 48回

割引総額 43,056円 897円/月 × 48回 (①+②+③)

※商品在庫は、お手続き内容を問わず販売します

割引内訳

|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
| ① 10,080円<br>新規/MNP/機種変更/端末単体<br>+5歳~30歳以下※3 | ② 32,976円<br>新規/MNP機種変更/<br>端末単体 | ③ 21,984円<br>MNP or (新規+5~22歳※2) +メリハリ無制限※3<br>新規+5歳~15歳※4 +スマホデビュープラン加入<br>新規+X歳~XX歳※4 +スマホデビュープラン加入 |
|--|----------------------------------|---|

回線セット・端末単体の  
価格併記

回線セット・端末単体で  
在庫を分けていない  
ことの明記

## 端末購入プログラム（回線契約不問）の周知に関する各種対応を実施

|       |  |
|-------|--|
| 代理店対応 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 代理店/スタッフへの周知・研修</li><li>● 独自覆面調査の実施</li><li>● 店頭ツール写真報告</li></ul>    |
| ユーザ対応 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 各種店頭ツールでの案内</li><li>● 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</li></ul> |
| その他対応 | <ul style="list-style-type: none"><li>● ITジャーナリスト/メディアへのメール配信</li><li>● 国民生活センターへの説明・メール配信</li></ul>         |

※ 出張販売も同様の対応を実施

etc...

# 端末購入プログラム ②

## 【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

※お申し込みより1ヵ月以上お持ちください。お申し込みが異なります。

**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。  
※対象機種  
ソフトバンクオンラインショップ及びApple Watch取扱いの一部で販売されるものが対象。  
対象店舗はWEBより https://www.softbank.jp/retail/apple-watch/ にてご確認ください。  
※Apple Watch Series 7は2022年9月1日より対象となる機種の対象です。  
○保証期間で延長。2ヵ月延長は、延長費用をお支払い。お申し込みよりソフトバンクの保証期間が完了した時点で最大2ヵ月分の延長代金をお支払いします。お申し込み状況によって、延長費用の負担割合が異なります。延長費用の支払いは、My SoftBank上でご確認ください。  
○エクスプレスサービスは、購入時の12ヵ月間限定（※）のサービスです。  
○お申し込みが完了した場合は、お申し込みより2週間以内（※）の支払いとなります。  
○延長期間中は保証料が異なります。  
○その他の詳細はコールセンターまで。

SoftBank

## 【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 にも対応した 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。**

## 【Webサイト】

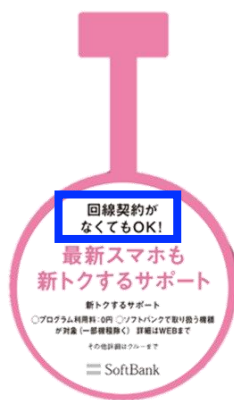
**最新スマホも超——おトク**

回線契約がなくてもOK!

NEW 新トクするサポート

## 【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。



最新スマホも超——おトク  
回線契約がなくてもOK!

回線契約がなくてもOK!  
ご利用ができます

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  
※対象機種はコールセンターまで

SoftBank



# 端末購入プログラム ③

## 【総合カタログ】

**NEW 新トクするサポート** (お申し込み) 不要

回線契約がなくてもOK

### 最新スマホ<sup>1)</sup>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<sup>2)</sup>に機種の回収で  
**最大24回分のお支払いが不要!**

- 48回回線で対象機種を購入し、25ヵ月目<sup>2)</sup>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)のお支払いが必要。
- お客さま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。

お客さまのお支払い  
**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)<sup>2)</sup>

対象機種の詳細はこちら <https://www.softbank.jp/mobile/products/new-tokusuru-support/>

\*お客さまがケータイ、携帯電話、スマートフォン、タブレット端末、シンブルスタイル(プレイステーション5専用機)、液晶テレビ、SoftBank限定対応の各種ウェアラブルデバイスを購入したユーザーが対象です。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およびタブレット端末は対象外です。

1) 適用条件 ■ 対象機種を48回回線で購入すること。 ■ 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、特典利用を申し込むことが可能です。 (お申し込み) 不要

2) 1年くりあげオプション2年付に、1年<sup>2)</sup>までプログラムを利用することも可能  
15ヵ月目以降は残りの機種の回収・査定となります。機種代金(※24回回線でお支払いいただいた)は、25回目以降のお支払いが不要となります。

## 【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11月8日、下記の報道発表を行いました。

■ “ソフトバンク”、着信音や通話音声聞き取りやすく、家族も安心できて使いやすい「かんたん携帯11」を11月16日に発売  
[https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2022/20221108\\_01/?sbpr=info](https://www.softbank.jp/corp/news/press/sbkk/2022/20221108_01/?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



## 1. 事業法第27条の3の執行状況

## 2. 販売代理店の状況

「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び  
苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」（2022年8月）関連

## 【ヒアリング事項】

- 評価指標について示唆される以下についての考え、対応
  - ポートイン指標を中心とする極端な指標が消費者のニーズや意向に沿わない販売を生じさせている
  - 不適切な勧誘の背景に極端な評価指標がある



## 【当社の考え・対応】

構成員限り

- 適合性の原則、コンプライアンスに反する不適切な営業活動を行わないよう、代理店・スタッフ向けの周知・研修及び覆面調査を定期的実施
- 正当な営業努力による成果に応じた評価を実施  
MNPは難易度が高く説明事項も多い、また対応時間も長いため、それらに応じた評価としている

【代理店/スタッフへの周知】

構成員限り

# コミュニケーション

## 【ヒアリング事項】

- キャリアと代理店との間のコミュニケーションについて、代理店規模の大小によって意見内容が異なる傾向にあったことについての考え
- 代理店とのコミュニケーションの改善



## 【当社の考え・対応】

- **規模の大小にかかわらず、定常的に代理店の意見を取り入れる体制を構築、代理店との丁寧なコミュニケーションを実施（以下具体例の一部）**
  - 定期的な代理店との意見交換
  - 代理店/店舗スタッフからの要望や提案を募る「目安箱」の設置
  - 代理店支援施策の変更等を行う際には事前に連絡（端末在庫や人員調整等準備期間を要する場合は約3か月前に連絡）
- **代理店意見・要望を踏まえ、評価制度の改定や各種サービス・オペレーション改善を実施**

※ 二次代理店は直接キャリアと対話しないケースもあるため、ご指摘の回答があった可能性もあり

## 【ヒアリング事項】

- 適合性の原則に反する営業を防止する観点から、代理店に対する適切な支援や、営業品質を担保するために実施している取組み
- 代理店への指導監督措置としての対応



## 【当社の考え・対応】

- 出張販売に特化したガイドラインを作成・展開
- 代理店・スタッフ向け（イベント会社含む）の周知・研修及び覆面調査も適宜実施
- 総務省会合等におけるご指摘を踏まえ、主に以下追加対応を実施（2022年12月）
  - 研修内容の充実化（コンプライアンス研修追加）
  - 接客スタッフ→登録スタッフの二重チェック徹底（ガイドラインに追加、引継ぎシートの作成）
  - 端末単体販売の周知徹底 etc...

【代理店/スタッフへの研修】

構成員限り



【出張販売ガイドライン】

【引継ぎシート】

構成員限り





代理店に対する支援や各種取組みについては、今後も継続的に実施の上、代理店の意見や市場環境も踏まえて適宜見直しも検討していきます。

代理店は大切なパートナーであり、またお客さまと接する拠点という重要な役割を担ってもらっており、今後も引き続き代理店と連携しながら、お客さまに選ばれ満足いただけるよう、サービスの改善やサポートの充実を図っていく所存です。

なお、現在議論中の事業法第27条の3等の見直しについて、過剰な端末割引規制はお客さまへの不利益だけでなく、端末販売数の激減による代理店経営の悪化にも繋がり得ることから、この観点も踏まえて慎重に議論いただくことを要望します。

 **SoftBank**