

一部構成員限り

# 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第51回）

2023年 11月17日  
ソフトバンク株式会社

1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化
2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化
3. 期間拘束契約にかかる違約金等に関する制限等

# 1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

## 当社の電話勧誘：電話での案内を希望したお客さまを対象



お客さま



申込



ご案内



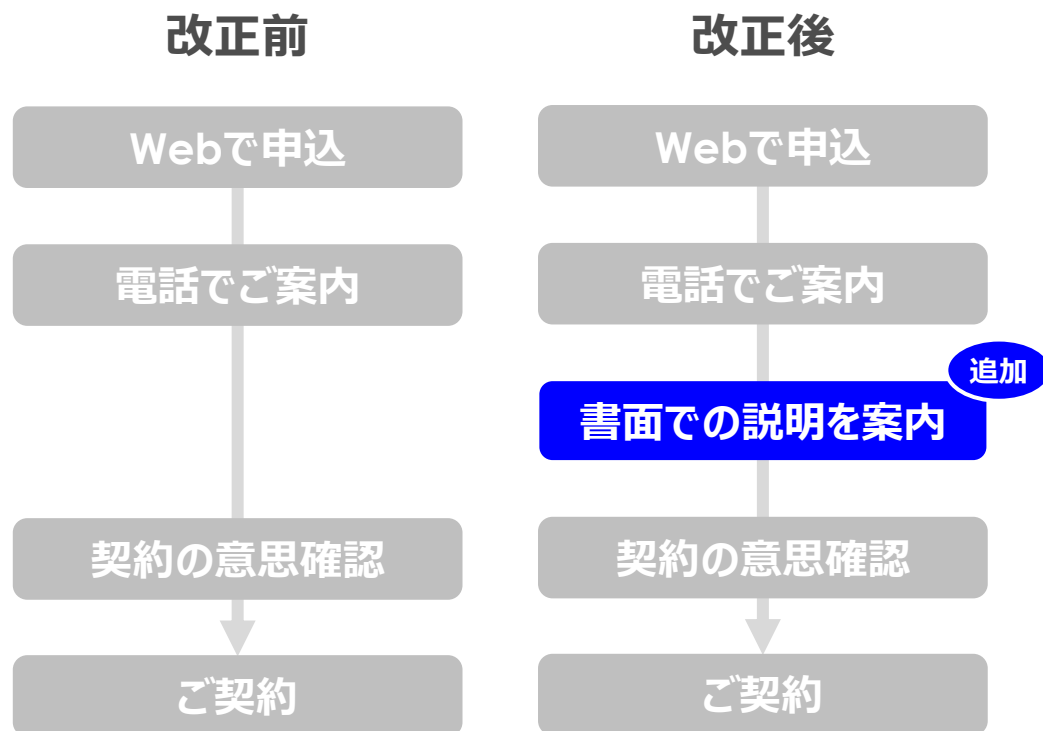
ソフトバンク

例：オンラインから「電話でのご案内」を申し込み → ソフトバンクから電話でご案内

# 1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

## 電話での説明時に書面での説明を案内 マニュアルに記載、代理店への周知を実施

### 電話案内フロー



### マニュアル

〔説明書面〕 交付の上で提供条件説明を行うことを義務化



- 紙による「説明書面」と「代替方法※」があることを説明
- お客さまが希望した場合には 申込前に「説明書面」の交付が必要

※ 代替方法:①電子交付②電話による方法

### トーク内容

書面と代替的説明方法を  
フラットに提示し希望ヒアリング

お申込みにあたり、ご検討頂いているサービスについての説明書類を送付させていただきます。  
書面を郵便でお送りすることも出来ますし、  
頂いたメールアドレスへ送付することも可能です。  
また、書面ではなくこのままお電話にてご説明させて頂く事も可能ですがどちらをご希望されますでしょうか？



## 2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化

### 複数のチャネルで解約受付

#### ショップ



#### WEB



#### コールセンター



※1 加入オプション/割引サービスなどにより  
一部対象外

※2 固定サービスはコールセンターで受付

構成員限り

#### 解約受付時の説明事項 (各チャネル共通)

- ・ 料金について (解除料・割賦残債・端末付帯オプション案内)
- ・ サービスについて (メールアドレス・ソフトバンクポイント)
- ・ その他重要事項 (解約タイミング・予約番号の有効期限) 等

### 3. 期間拘束契約にかかる違約金等に関する制限等 (固定系サービス)

**新規契約：長期利用契約の契約解除料を減額**  
**既往契約：契約更新タイミングでの移行を希望**

#### 新規契約

(2022.7省令改正以降)

#### 契約解除料



#### 利用料金1か月分

※プラン内容・価格は変更なし  
 ※工事費は支払回数を変更

#### 既往契約

※経過措置の廃止

いつ？

**十分な準備期間後**  
 方向性の決定から1年以上



どのように？

**契約更新時**



### 3. 期間拘束契約にかかる違約金等に関する制限等 (固定系サービス)

	質問	件数
構成員限り		

 SoftBank