

# 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第53回）

2024年 2月9日  
ソフトバンク株式会社

1. オンライン契約に関する取組状況
- 2-1. オンライン契約における消費者保護
- 2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護
3. その他

1. **オンライン契約に関する取組状況**
- 2-1. オンライン契約における消費者保護
- 2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護
3. その他

# 1.オンライン契約に関する取組状況

## 実店舗・オンライン

※ 取扱いサービスは同一

## オンライン

### SoftBank

### Y!mobile

### LINEMO

PayPayとの連携で  
無制限プランをおトクに提供

**ペイトク**

「ペイトク無制限」適用時



PayPayポイント付与率<sup>※2</sup>

とりに付与上限4,000円程度/月、期間2024年2月20日分の決済まで



+5% → +15%



選べる3つのプラン  
「シンプル2」

シンプル2		
S	M	L
4GB	20GB	30GB
おうち割 光セット(A)・PayPayカード割 適用時の基本料 <sup>※1</sup>		
税別 980円/月 (税込 1,078円)	税別 1,980円/月 (税込 2,178円)	税別 2,980円/月 (税込 3,278円)

選べる2つの料金プラン

※LINEMOはオンライン契約限定

ミニプラン

スマホプラン

ミニプラン 基本料月額

税抜 900円

(税込990円)

3GB

スマホプラン 基本料月額

税抜 2,480円

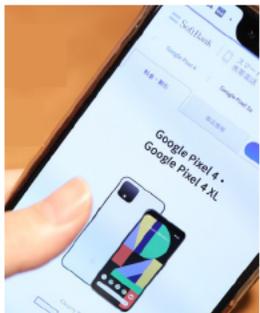
(税込2,728円)

20GB

# 1.オンライン契約に関する取組状況

## 全ての手続きがオンラインで可能 (新規契約、解約、機種変更など)

### 契約



分かりやすく

#### 各種選択 (端末/料金プラン/オプション等)

お手続き ▾

- 機種変更
- Y!mobileからのりかえ
- LINEMOからのりかえ
- 他社からのりかえ (MNP)

#### 重要事項の説明

同意事項 ▾

- iPhoneご契約に際しての注意事項
- 割賦契約の同意事項
- 契約内容に関する同意事項

重要事項説明書  
取扱・購入時の注意事項  
割賦契約に関する同意事項  
サポートに関する注意事項

#### 申込内容の最終確認

表示内容と申込希望の内容は一致していますか

一致しています

お申し込みを確定する

[< 前へ戻る](#)

### 解約



簡単に

#### 重要事項の説明

**家族割引**

家族割引にご加入中の場合、残りの回線数によって以下の通りとなります。なお、代表回線の場合は自動的に他回線に割り当てられます。

**残りの回線が回線の場合**  
家族割引は自動的に解除となります。家族割引については解約回線の解約時点までの適用となります。

**残りの回線が回線以上の場合**  
残りの回線で家族割引は継続されます。代表回線が解約の場合、継続してご利用になる残りの回線の中から弊社の基準に基づき代表回線を決定させていただきます。

#### 申込内容の最終確認

My SoftBank

解約手続き

内容をご確認ください。

通信番号	090-XXXX-XXXX
契約者名	田村 太郎
契約プラン	ソフトバンク

[戻る](#) [解約する](#)

1. オンライン契約に関する取組状況
- 2-1. **オンライン契約における消費者保護** = SoftBank **Y!**mobile
- 2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護
3. その他

## 分かりやすさに配慮し、漏れなく、正確な説明を実施



## 理解促進のための工夫、困った時のサポートも用意

### ポップアップ表示による詳細説明



**ポップアップで  
分かりやすく説明**

### サポート窓口（電話）の案内



**一定時間操作がない場合、  
サポート窓口の電話番号を表示**

## 複数のお客さま窓口を用意し、お客さまをサポート

電話

Y!mobile オンラインストア

相談しながらお申し込みできる  
電話サポート

相談  
無料

ご相談・ご契約窓口  
通話料無料

**0800-222-3172**

受付時間 11:00~18:00  
(土日祝含む。年末年始を除く)

※混雑時はお電話がつながりにくい場合があります。

チャット

Y!mobile

チャットを終了

どうもー、ふてニヤンです。  
オンラインストアの購入に関するご質問にお答えします。  
以下の選択肢から選ぶか「スマホのスペックを知りたい」のような短い文章で質問してください。  
※個人情報を入力しないようお願いいたします。

お問い合わせ内容をお選びください。

- 料金プラン/サービス
- 番号移行の手続き
- 他社からのりかえ/新規契約
- 機種変更の手続き
- SIMカードのご契約について
- ご利用中のお客さま
- オペレーターに繋ぐ

ここに入力 (例: ooをooしたい) 送信

ショップ



1. オンライン契約に関する取組状況
- 2-1. オンライン契約における消費者保護
- 2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護 **LINEMO**
3. その他

## 分かりやすさに配慮し、漏れなく、正確な説明を実施

### 申込前の注意事項

### サービス説明/ 端末・プラン選択

### お客さま情報入力 本人確認 (フィルタリングも確認)

### 重要事項ご説明 (約款・個人情報の取扱い等)

### 最終確認 お客さま同意

お申し込み前に準備してください

1. 本人確認書類

以下のいずれかが必要です。

- 運転免許証
- 健康保険証+補助書類
- マイナンバーカード
- 在留カード+補助書類

その他の本人確認書類・注意事項を確認する

2. 端末のSIMロック解除

SIMロック解除はしましたか？

SIMフリーの端末であればする必要はありませんが、「SIMロック解除」と聞いてピンとこない方はしていません。SIMロック解除の方法は端末を購入した携帯電話会社へお問い合わせください。

ドコモのSIMロック解除方法を確認する

auのSIMロック解除方法を確認する

サービス選択にすすむ

LINEMO

プランやオプションを選択してください

※ 表示価格は税に設定のない限り税込です。

※ 誤り プラン選択 (税込)

初月の基本使用料は日割りになります。

- ※ 特約番号により違約料等の場合があります。
- ※ オンライン専用プランです。
- ※ 20%引き優待 (20%OFF優待)、ナビダイヤルなど異なる料金のサービスがあります。

ミニプラン 3,000円

スマホプラン 20,000円

お客様情報入力にすすむ

LINEMO

スマートフォンで本人確認をします。

案内に従って、本人確認書類と顔写真の撮影をしてください。

STEP 1  
本人確認書類の撮影  
運転免許証など身分を証明する書類を撮影します。

STEP 2  
顔写真の撮影  
マスクや帽子を外して、明るい場所で顔写真を撮影します。

STEP 3  
顔動画の撮影  
画面の指示に従って、動画を撮影します。(不正防止のため)

本人確認書類の選択に進む

重要事項確認の上、同意をチェック (必須)

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
- SIMカード/eSIMご契約時のご注意
- 携帯電話機の技術基準適合証明などに関して
- ご契約時の注意事項

必須  同意して閉じる

上記に同意の上申し込みを確定する

再度の確認  
誤認や確認漏れを防止

1 お申し込みは完了していません

以下の内容で申し込みます。問題ありませんか？

※ 表示価格は特に記載のない限り税込です。

契約内容

- 新規契約
- SIMタイプ
- プラン

オプション

- 通話定額 (5分以内の国内通話が定額)
- 留守番バック
- 端末未保証
- スマートフォンセキュリティパックプラス

申し込みを確定する

お申し込み完了のお知らせ

## 理解促進のための工夫、動画サポートも用意

### ポップアップで注意喚起

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

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払いの引き継ぎ  
「ソフトバンクまとめて支払い」をご利用の場合は、LINEMO契約後に再度、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

留意点をポップアップで表示

### 動画で手順説明



## 2種類のチャット窓口でサポート対応

### 自動応答（24時間）



### 有人対応（9時～20時）



1. オンライン契約に関する取組状況
- 2-1. オンライン契約における消費者保護
- 2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護
3. その他

## 多様なニーズに応えるため、実店舗とオンラインを用意

### 実店舗

Diagram illustrating the benefits of in-store service. It features five colored circles with text: a teal circle '対面で話を聞きたい', a purple circle '使い方を聞いてみたい', a red circle 'スマホ教室への参加', a green circle '実物を触ってみたい', and a grey circle '待つのがイヤ'. Below these is the SoftBank logo and a photo of four smiling staff members.

対面で話を聞きたい

使い方を聞いてみたい

スマホ教室への参加

実物を触ってみたい

SoftBank

### オンライン

Diagram illustrating the benefits of online service. It features five colored circles with text: an orange circle '店に行くのが面倒', a yellow circle '店が空いている時間に行けない', a purple circle 'スマホのことはよく知っている', a grey circle '待つのがイヤ', and a grey circle '待つのがイヤ'. Below these is a photo of a hand holding a pen and pointing at a smartphone.

店に行くのが面倒

店が空いている時間に行けない

スマホのことはよく知っている

待つのがイヤ



情報革命で人々を幸せに

＝ SoftBank

