

競争ルールの検証に関するWG（第57回） ヒアリング事項に対する回答

< 覆面調査関係 >

2024年 6月12日
ソフトバンク株式会社

提供条件は事業法遵守の上で設定するも お客さまへの案内が不十分・不適切であった可能性あり

項目	スタッフ案内概要 (総務省殿提示)	当社確認結果	考えられる原因	再発防止策
違反と判断される事案	<p>一括の場合、22,000円引き (OPPO Reno10 Pro 5G、定価:31,824円、割引上限:22,000円) ご家族も替えてくれるのであれば、1人当たり5,000ポイント贈呈</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以下施策を実施 <ul style="list-style-type: none"> ① 端末施策 : 22,000円 (端末割引) ② おうち割施策※ : 5,000円 (ポイント) ※ おうち割加入を条件とした事業法上限外の施策 上記①②それぞれの施策の加入条件等を明確にせず、実際は端末購入条件ではない上記②も端末購入条件と説明した可能性あり 	<ul style="list-style-type: none"> 施策の加入条件等を明確に説明することが、対応したスタッフにおいて徹底されていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 複数特典を提案する場合は、内訳 (条件・金額等) の説明を正確に実施するよう指導
	<p>今、機種 (iPhone14 128GB 定価:127,440円、残債免除額:105,432円、買取等予想価格: 84,000円) が月1円×24回になるのに加え、商品券1万円分をプレゼント</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以下施策を実施 <ul style="list-style-type: none"> ① 新トクするサポート : 21,432円 (残債免除 : 105,432円 - 買取等予想価格 : 84,000円) ② 端末施策 : 21,984円 (端末割引) または 10,000円 (商品券) 上記②が割引と商品券の選択ではなく、両方付与すると誤解されるような説明をした可能性あり 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまに誤解を生じさせないよう正確に説明することが、対応したスタッフにおいて徹底されていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 条件の説明を正確に実施するよう指導
	<p>SIMのみの場合、現金だったら2万円であるが、ポイントならば、26,000円に増やせる</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以下施策を実施 <ul style="list-style-type: none"> ① SIMのみ施策 : 20,000円 (現金) ② おうち割施策※ : 6,000円 (ポイント) ※ おうち割加入を条件とした事業法上限外の施策 上記①②それぞれの施策の加入条件等を明確にせず、実際はSIMのみ条件ではない上記②もSIMのみ条件と説明した可能性あり 	<ul style="list-style-type: none"> 施策の加入条件等を明確に説明することが、対応したスタッフにおいて徹底されていなかった 	<ul style="list-style-type: none"> 複数特典を提案する場合は、内訳 (条件・金額等) の説明を正確に実施するよう指導

事業法遵守取り組み

事業法遵守に向けた各種取り組みを引き続き強化・徹底し、再発防止に努めてまいります

従前の取り組み

- 事業法第27条の3の規律遵守に関する定期的な周知・eラーニング研修等による代理店/スタッフへの指導徹底（重点事項については適宜内容に反映）
- 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（サービス企画部門・営業部門が検討する各施策について、施策開始前に渉外部門に確認し、渉外部門にて事業法第27条の3の規律該当性を確認）を整備
- 代理店への端末購入補助額の通知（昨年12月にルール改定された上限額に更新）
- システムでのアラート表示
- 出張販売を含む独自覆面調査の実施

事業法第27条の3違反となる
端末割引の設定を行うと
アラートが表示

【WARNING】
割引額が4万円
を超えています

今回の事案を受けての取り組み

- 違反事案のあった代理店への指導
- 全代理店/スタッフへ違反事案を踏まえた周知、訴求物ガイドライン※への明示
 - ⇒ 複数特典を提案する場合は、内訳（条件・金額等）の説明を必ず実施すること、ツール等により内訳を掲示すること等

※ 店頭訴求物の掲示において、事業法や景表法観点の留意事項を規定した営業向けマニュアル（ルール改定等に応じて都度更新・展開）

	代理店及びスタッフ一人一人に対する教育・研修・指導の徹底・強化	<ul style="list-style-type: none">● 事業法第27条の3の規律遵守に関する定期的な周知・eラーニング研修等による代理店/スタッフへの指導徹底 (重点事項については適宜内容に反映)
「競争ルールの検証に関する報告書 2023」を踏まえた取り組み (従前の取り組み)	独自覆面調査の実施や不適切な事案を防ぐための対策や体制等の強化	<ul style="list-style-type: none">● 出張販売を含む独自覆面調査の実施 (不適切事例の発覚時にはその後の是正対応)● 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 (サービス企画部門・営業部門が検討する各施策について、施策開始前に渉外部門に確認し、渉外部門にて事業法第27条の3の規律該当性を確認) を整備● 代理店への端末購入補助額の通知 (昨年12月にルール改定された上限額に更新)● システムでのアラート表示 (事業法第27条の3違反となる端末割引の設定を行うとアラートが表示される仕組み)
	代理店に対する手数料・奨励金等や評価指標が、上限規制違反を助長し得るような形となっていないか継続的な見直しの実施	<ul style="list-style-type: none">● お客さまや代理店への影響も踏まえて、不適切な販売かつ事業法第27条の3の違反を助長させないように適正に設定 (市場環境や状況も踏まえて適宜見直しを実施)

The logo icon consists of two horizontal gray bars stacked vertically.

SoftBank