SoftBank

資料2－3

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回）ご説明資料

2025年 2月5日
ソフトバンク株式会社

© 2025 SoftBank Corp.

当社のお客さま支援に関する取組み

お客さまの声を真摯に受け止め、製品やサービスを改善

ショップ・コールセンター・
お客さま相談室等
各チャネルへの苦情等を集約

苦情等の内容を
定量・定性の両面から分析し
改善策を検討

製品やサービスそのもののほか
営業活動の在り方等も含め
改善を実施

© 2025 SoftBank Corp.

1. 頭金について

2. 据置型Wi-Fiサービスについて

© 2025 SoftBank Corp.

1-1. 端末価格について

携帯電話端末の販売価格は卸先の販売店（代理店）が設定

SoftBank

直販

オンラインショップ

端末価格
9万円

端末を代理店へ卸す

ショップA

端末価格
9万円
頭金※無し

ショップB

端末価格
10万円
頭金※有り

※頭金は、分割払い選択時、最初にお支払いいただく機種代金の一部

© 2025 SoftBank Corp.

1-2. 頭金を設定する場合

お客さまに「頭金」を正しくご理解いただけるよう、代理店に対して頭金表示適正化の取組みを実施

例：店舗スタッフへの注意喚起

（内容は、直近5年間で計10回程度更新し、都度周知を実施）

No.	注意事項
1	プライスカードの記載内容が正しいか、**必ず「開店前」に確認**
2	内容が最新ではない場合は、**必ず即時差し替え**
3	ご案内時は、**お客さまと一緒に契約内容と金額を確認**
4	クルーナビで「頭金訴求の適正化」「頭金と店頭手数料の注意事項」をチェック

© 2025 SoftBank Corp.

参考：「頭金訴求の適正化」資料一部（抜粋）

「頭金」とは何か

頭金とは、

「分割払いで購入する際、
端末・付属品の代金とは別に、店頭で支払う機種代金の一部」のことです。

※店頭手数料とは異なります。

支払総額との関連性

頭金

分割払い総額
(端末・付属品)

機種代金総額

「頭金」と「分割払い総額（分割支払金×支払回数）」は
明確にそれぞれの金額をお客様にご理解いただく必要あり
また、書面 or 電子書面（My SoftBank・My Y!mobile）
での交付も必須
※電磁的方法で書面交付する場合、お客さまの承諾が必要

機種代金総額が110,000円(税込)となり
本日頭金を税込11,000円(税込)いただきます
残りの税込99,000円(税込)は
24か月の分割払いとなります

© 2025 SoftBank Corp.

1-3. 店頭表示について

店頭での誤表記・誤案内を防止すべく、プライスカードの記載方法を周知

ソフトバンクスマートフォン（仮称）

© 2025 SoftBank Corp.

1. 頭金について

2. 据置型Wi-Fiサービスについて

© 2025 SoftBank Corp.

SoftBank Airは工事不要・即日利用可能なブロードバンドサービス

SoftBank Air

コンセントにさすだけ
工事がいらない！

© 2025 SoftBank Corp.

2-2. 当社固定ブロードバンドサービスの比較

それぞれのサービスに特色があり、利用シーン・ニーズに合わせて選択可能

	SoftBank Air	SoftBank 光
利用開始時期	即日	後日の回線工事後
通信特性	無線のため外部環境の影響を受けやすい （高層階や地下など難あり）	有線のため安定

© 2025 SoftBank Corp.

2-3. SoftBank Airの端末の入手方法

購入・レンタル・持ち込みの3種類

購入
（一括/割賦）

レンタル

持ち込み

※当社製品のみ受付

初期契約解除する場合、
端末の返却も自主的に受け付けている

© 2025 SoftBank Corp.

2-4. SoftBank Airご案内の場合のショップへの注意喚起

初期契約解除受付期間や、解約時等の割賦残債について
正しくご案内いただくよう周知

初期契約解除/割賦残債について

Airターミナルの割賦残債、初期契約解除受付期間について
再度ご確認いただき、正しいご案内をお願いいたします。

① 機種変更：機種変更前のAirターミナル割賦残債がある場合はお支払いいただきます
解約（※）：解約時にAirターミナル割賦残債がある場合はお支払いいただきます

※解約は店頭受付不可。コールセンターをご案内

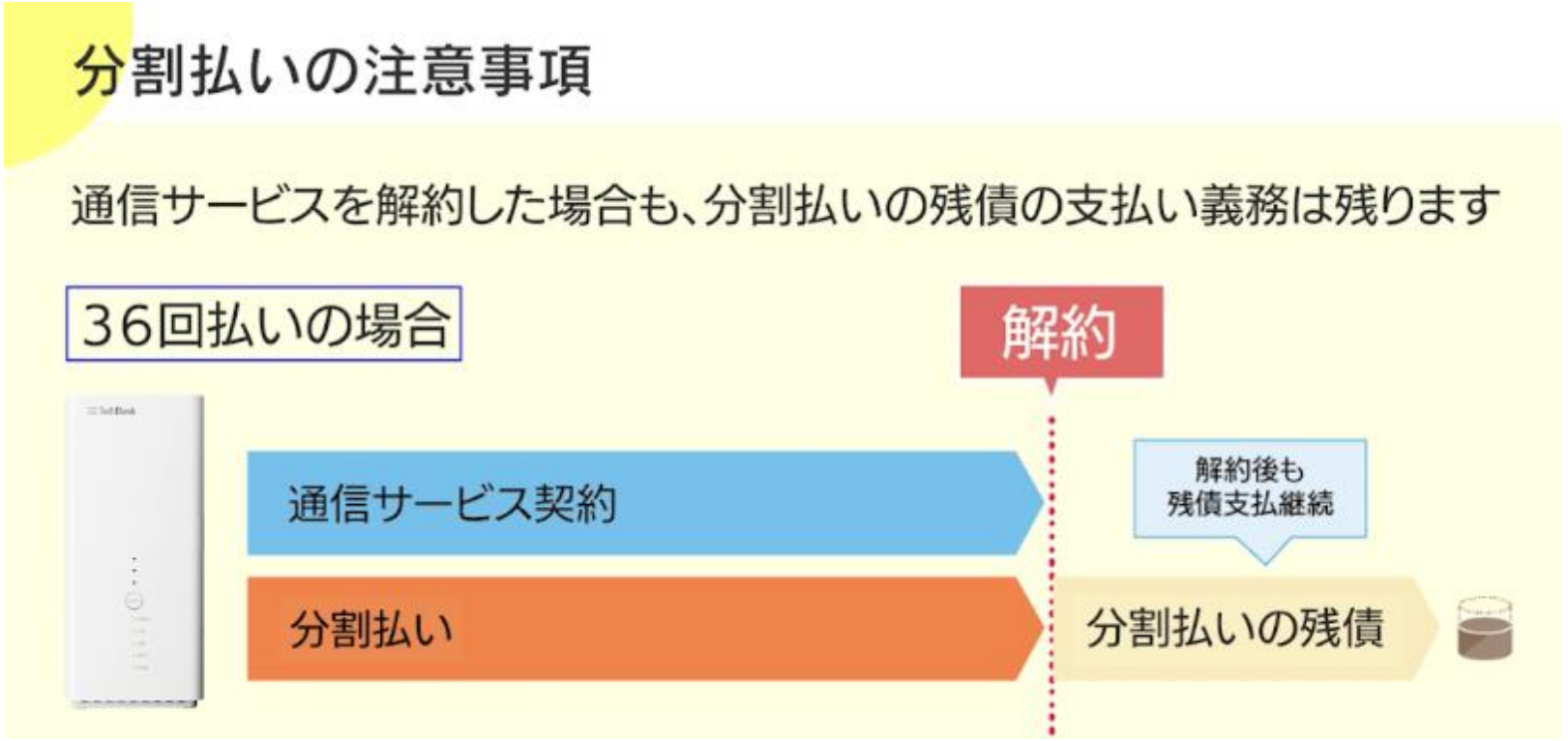
② 初期契約解除の受付可能期間は、契約成立日または契約書面受領日より8日以内です
また、初期契約解除は理由問わず、通信契約をキャンセルできる制度です。
※モバイルの8日間キャンセルとは異なるため注意

© 2025 SoftBank Corp.

2-5. 端末の購入(割賦)の場合のお客さまへのご案内

ご契約時にご視聴いただくお客さま向け動画においても 通信サービス解約後の割賦残債について説明

【お客さま動画イメージ】



© 2025 SoftBank Corp.

（再掲）当社のお客さま支援に関する取組み

お客さまの声を真摯に受け止め、製品やサービスを改善

ショップ・コールセンター・
お客さま相談室等
各チャネルへの苦情等を集約

苦情等の内容を
定量・定性の両面から分析し
改善策を検討

製品やサービスそのもののほか
営業活動の在り方等も含め
改善を実施

© 2025 SoftBank Corp.

© 2025 SoftBank Corp.