

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第64回） ご説明資料

2025年 3月27日
ソフトバンク株式会社

当社のお客さま支援に関する取り組み

お客さまの声を真摯に受け止め、製品やサービスを改善しています



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

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について
2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続のDX
5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

1.電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について

以前より変わらず、**電話でのご案内希望のお客さまへ電話勧誘を実施**しています

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

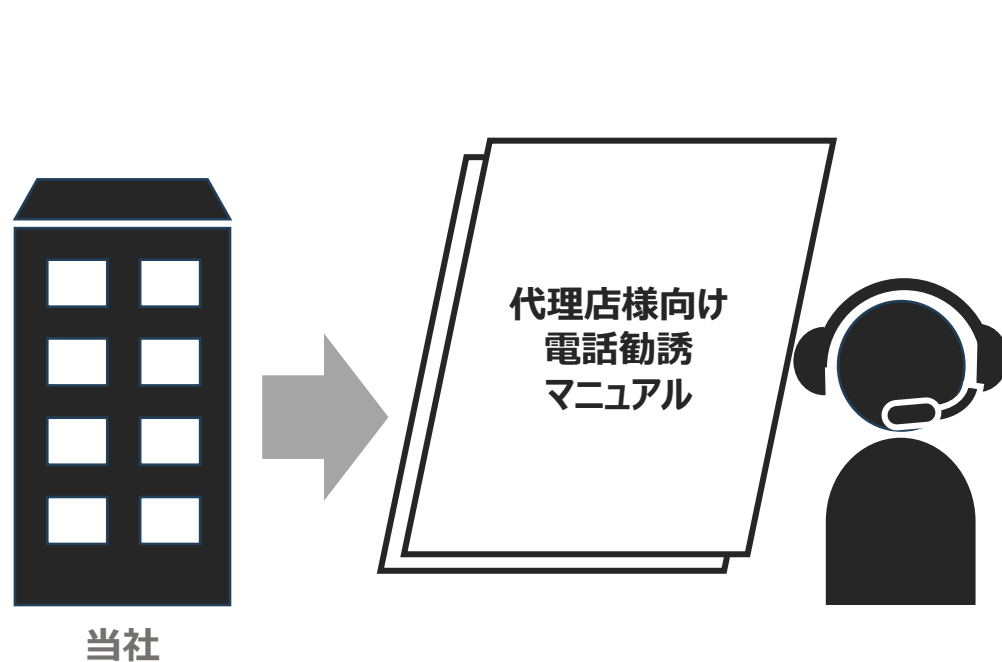
2

当社の電話勧誘：電話でのご案内を希望したお客さまを対象

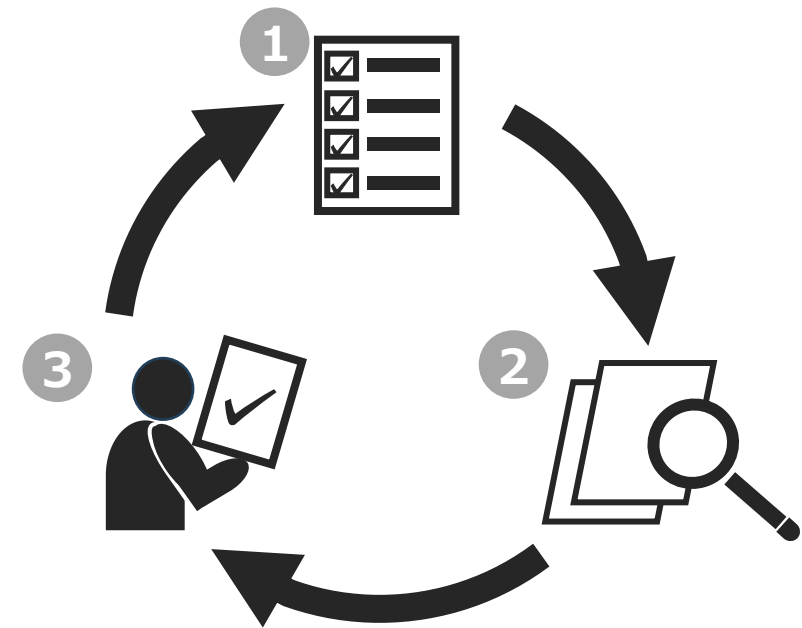


1.電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について

マニュアルの整備や定期モニタリングを実施して適切な運用に努めています



対応必須事項や禁止事項を掲載したマニュアルを提供



- ①代理店から毎月自主チェックを実施
 - ②代理店から当社へ報告
 - ③当社から必要に応じて指導等実施
- ※半期に1回外部監査で音声ログ確認を実施

2.オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

最終確認画面を設け、 料金や問い合わせの多い事項について再掲しています

完了前の最終確認画面

1

2

3

4

5

6

機種・プラン

オプション

お客さま情報

規約同意

内容確認

完了

[戻る](#)

内容確認

お手続き

お手続き

新規契約

購入商品：1点



iPhone 16 Pro
128GB
デザートチタニウム
新トクするサポート（プレミアム）適用
数量：1

料金のご説明

データ・通信

通信料金

下記に商品代金を含めた金額が毎月のお支払い金額です

通話・データの料金	9,625円/月
ペイトク無制限	9,625円/月
基本プラン（音声）	1,078円/月
データプランペイトク無制限	8,547円/月
■ポイント付与率最大+5%。 【例】PayPay（既払/クレジット/ポイント）のお買い物8万円/月利用の場合 PayPayポイント付与 約4,000円相当/月 ※ PayPayポイントの付与上限は4,000円相当/月。 ※ PayPayポイントは出金・譲渡不可。	

オプション 3,500円/月

その他 3.3円/月

お支払い目安 13,128円/月
2ヵ月目以降

問い合わせの多い事項

配送

配送料

無料

ご希望のお届け日時

3月2日 日曜日

指定なし

- ・審査の状況や地域によっては、ご希望日時から遅延する場合がございます。
- ・ご指定がない場合は、商品出荷後のメール到着後、当日から3営業日程度でお届けいたします。

商品の返品・交換について

商品到着後8日間（到着日含む8日間）、かつ商品未開封の場合に限り返品をお受けいたします。

※確認措置（8日間キャンセル）に該当する場合は[こちら](#)をご覧ください。
ご返品の際は、ソフトバンクオンラインセンターにご連絡の上、ご連絡をいただいた日から14日以内の商品返送が必要です。
14日以内に返送されない場合は、返品のご申告は取り消されたものとします。事前にご連絡のない

3.ダークパターンへの対応

お客さまに誤認を与えないような表現に努めています

加えて、弁護士や法務部門、CS 部門等による社内チェックを今後も継続します

ギガ無制限プランを検討中のかたへ

ペイトク 無制限  **メリハリ無制限+**

キャッシュレス決済をPayPayに変えればおトクになるプランがあります！

[さっそく確認する▶](#)

☐ メリハリ無制限+ データ：無制限 国内通話：22円/30秒※1 基本料 7,425 円/月	☐ ミニフィットプラン+ データ：0~3GB 国内通話：22円/30秒※1 基本料 3,278 円/月~
5~22歳限定プラン！ ☐ スマホデビュープラン+ (ライト) データ：4GB 国内通話：22円/30秒※1 基本料 2,266 円/月	ソフトバンクデビュー割対象プラン ☐ スマホデビュープラン+ (ベーシック) データ：20GB 国内通話：22円/30秒※1 基本料 3,916 円/月

ショップ来店予約後に、重要事項説明等の**動画の事前視聴をご案内**しています

来店目的に応じて
ご案内する動画を切替

！ 重要なお知らせ ！

- ！ 通信サービスの内容と注意事項
- ！ 携帯電話の使用者
- ！ 契約者または使用者が18歳未満の場合
- ！ 分割払いの注意事項
- ！ 8日間キャンセル
- ！ 解約時の請求
- ！ 契約書面の受け取り方法
- ！ おわりに

必ず
最後まで
ご視聴
ください

大切な内容ですので必ずご確認ください

0:09 / 8:28

5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

「料金プラン見直し診断」にお申込みいただいたお客さまに
おすすめプランをご案内しています



メールでお知らせ

**おトク額が
一目で分かる!**



	現在の料金プラン	おすすめの料金プラン
プラン	定額制 データプラン 50GB+ データ通信量50GBまで利用可能。さらに対象サービスが使い放題の大容量プランです。	定額制 データプラン ミニ データ通信量1GBから5GBの使用状況に応じて4段階の定額料となるプランです。
	7,480円	5,980円
	現在のプラン 7,480円	おすすめのプラン 5,980円
	現在のプランから 1,500 円(税抜)おトク!	

お客さまの声を真摯に受け止め、製品やサービスを改善しています



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

