

競争ルールの検証に関するWG（第62回） ヒアリング事項に対する回答

< 事業法第27条の3の覆面調査 >

2025年 6月2日
ソフトバンク株式会社

覆面調査事案・発生要因

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

違反疑義内容	件数	覆面調査で確認された事例	発生要因
端末購入を条件とする 上限を超える利益提供の提示	2件	事業法の制約を受ける施策と、事業法の制約を受けない施策（端末購入やSIMのみ新規契約を条件としない施策）をあわせて実施し、これら施策すべての適用を受けた場合の最大還元額を提示	- お客さまへのご案内にあたり、興味・関心を抱いていただくよう、まずは最大還元額を提示の上、ご契約への関心度合いに応じて詳細（個別の利益提供額等）をお伝えするケースがあり、このようなケースにおいて興味を示さなかったり契約に至らなかったりしたお客さまに対しては、最大還元額の内訳や詳細の説明が完了しなかった - 代理店には内訳説明の徹底を指導していたが、一部のイベントスタッフにおいては理解が不十分であり、説明の徹底ができていなかった - 代理店独自商材について、代理店から各スタッフへの教育が不足しており、説明の徹底ができていなかった
SIMのみ新規契約を条件とする 上限を超える利益提供の提示	4件		
上記両方に該当するもの	3件	端末購入値引きとSIMのみ施策におけるあいまいな適用条件の提示	内訳は説明しているものの、追加回線契約時の還元について誤解を招く表現をしてしまった

事業法第27条の3遵守の取り組み

本結果を真摯に受け止め、事業法遵守に向けた各種取り組みを強化・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を整備（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） - 代理店への端末購入補助額の通知 - 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 - 全代理店/スタッフへ複数特典提案時の留意事項※1を周知 - 訴求物ガイドライン※2への複数特典提案時※1の留意事項明示 - イベントスタッフ（委託先のイベント会社のスタッフ）へ複数特典提案時の留意事項※1を周知
今回の事案を 受けた取り組み	- 経営層及び営業幹部へ経営会議等にて本件情報共有の上、トップダウンによる営業部門全体へ再発防止に向けた指示の実施 - 事案のあった代理店へ事実確認の上、上記確認結果を踏まえたトークや案内方法等の改善、代理店への再発防止に向けた指導 - 全代理店/スタッフへ複数特典提案時の留意事項※1の周知を強化（頻度を定期化） - イベントスタッフへの周知を強化（イベント従事前の研修項目へ複数特典提案時の留意事項※1を追加） - その他、不適切な販売・案内かつ違反を助長させないような仕組みづくり（従前の取り組みに加え、案内方法の一層の改善等）を継続検討

※1 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

※2 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）

【覆面調査事案・発生要因詳細】

項目	スタッフ案内概要 （総務省殿提示）	当社確認結果	考えられる要因
【Ⅰ】 端末購入を条件とする上限を超える利益提供の提示	iPhone15 128GB（定価：124,184円、うち頭金：11,000円、割引上限額：44,000円）について、頭金11,000円は乗換えで割引ができ、乗換えだと分割を組むと最初の2年間で205円、後半の2年間で4,511円という形になっている。 2年使ってその機種を返してもらうと、残りの2年の残債が免除（残債免除額：108,264円、買取等予想価格：66,778円、利益提供額：41,486円）になる制度がある。 【8,486円超過】	- 以下還元施策を実施 ① 端末購入値引き：41,486円 ② 指定オプションいずれか1点加入施策：11,000円※ ※ いつでも加入可能なサービス加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 - 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	代理店には内訳説明の徹底を指導していたが、一部のイベントスタッフにおいては理解が不十分であり、説明の徹底ができていなかった可能性がある
	iPhone16e 128GB（定価：110,016円、割引上限額：44,000円）について、乗換えだったら2年間1円で使える（残債免除額：109,992円、買取等予想価格：66,009円、利益提供額：43,983円）。 そのうえでSIM新規の場合の20,000円の商品券はもらえるのかと聞かれた際にもらえる。 【19,983円超過】	- 以下還元施策を実施 ① 端末購入値引き：43,983円 ② SIMのみ施策：20,000円 - 同一回線に対する併用は不可	内訳は説明しているものの、追加回線契約時の還元について誤解を招く表現をしてしまった可能性がある

項目	スタッフ案内概要 （総務省殿提示）	当社確認結果	考えられる要因
【Ⅱ】 SIMのみ新規契約を 条件とする上限を超 える利益提供の提示	SIMカードのみであれば、550円のオプションに加入すれば、 30,000円をキャッシュバックでお渡しという形になる。 【8,000円超過】	- 以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② ゆれしる加入施策：10,000円※ ※ いつでも加入可能なサービス加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 - 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	- お客さまに興味・関心を抱いていただくよう、まずは最大還元額を提示の上、ご契約への関心度合いに応じて詳細（個別の利益提供額等）をお伝えするつもりであったところ、興味を示さなかったまたは契約に至らなかったため、最大還元額の内訳や詳細の説明が完了しなかった可能性がある - ゆれしるは代理店独自商材であるが、代理店から各スタッフへの教育が不足しており、説明の徹底ができていなかった可能性がある
	乗換え特典は商品券で還元という形になる。今日はあまり出なくて20,000円分の商品券だが、3月の月初に来てもらえれば、 35,000円出る。 【13,000円超過】	- 以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② ゆれしる加入施策：15,000円※ ※ いつでも加入可能なサービス加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 - 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	- 代理店には内訳説明の徹底を指導していたが、一部のイベントスタッフにおいては理解が不十分であり、説明の徹底ができていなかった可能性がある - ゆれしるは代理店独自商材であるが、代理店から各スタッフへの教育が不足しており、説明の徹底ができていなかった可能性がある
	SIMだけ家族でソフトバンクに乗り換えたら、20,000ポイント×3人分の60,000ポイントに加え、3人以上だと、5,000ポイント×3人分の15,000ポイントが特別にもらえる。 【3,000円超過】	- 以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② カード割加入施策：5000円※ ※カード割加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 - 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	お客さまに興味・関心を抱いていただくよう、まずは最大還元額を提示の上、ご契約への関心度合いに応じて詳細（個別の利益提供額等）をお伝えするつもりであったところ、興味を示さなかったまたは契約に至らなかったため、最大還元額の内訳や詳細の説明が完了しなかった可能性がある
	SIMカードだけの変更であれば、来月末まで土日限定で商品券30,000円分まではお渡しできる。 【8,000円超過】	- 以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② おうち割光加入施策：10,000円※ ※ おうち割加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 - 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	

項目	スタッフ案内概要 （総務省殿提示）	当社確認結果	考えられる要因
【Ⅰ】【Ⅱ】 双方に該当するもの	【Ⅰ】Google Pixel 8a（定価：77,760円、割引上限額：38,880円）の機種に割引（残債免除額：75,360円、買取等予想価格：38,813円、利益提供額：36,547円）を入れてしまっているが、近隣店舗であればこれにプラスで20,000円分もお渡しできる。機種ありだと商品券をお渡しできる。 【17,667円超過】 【Ⅱ】機種なしの場合、近隣店舗であれば、今日か明日だと、商品券40,000円をお渡しできる。 【18,000円超過】	・【Ⅰ】について以下還元施策を実施 ① 端末購入値引き：36,547円 ② 別サービス・オプション等加入施策：20,000円※ ・【Ⅱ】について以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② 別サービス・オプション等加入施策：20,000円※ ※ いつでも加入可能なサービス加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 ・ 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	・ お客さまに興味・関心を抱いていただくよう、まずは最大還元額を提示の上、ご契約への関心度合いに応じて詳細（個別の利益提供額等）をお伝えするつもりであったところ、興味を示さなかったまたは契約に至らなかったため、最大還元額の内訳や詳細の説明が完了しなかった可能性がある
	【Ⅰ】iPhone15 128GB（調査日においてソフトバンクが設定する定価：107,280円、割引上限額：44,000円）であれば、ソフトバンクに乗換えと同時に契約で、最初の2年間で1円になる。25か月目からは5,000円くらい高くなってしまうので、下取りに出していたければ、残債免除（残債免除額：107,256円、買取等予想価格：64,368円、利益提供額：42,888円）ができて実質価格24円でiPhone15を利用できる。（作成された見積を確認したところ、特別にキャッシュバック20,000円を渡す旨の記載あり。） 【18,888円超過】 【Ⅱ】SIMだけで30,000円キャッシュバック 【8,000円超過】	・【Ⅰ】について以下還元施策を実施 ① 端末購入値引き：42,888円 ② 別サービス・オプション等加入施策：20,000円※ ※ いつでも加入可能なサービス加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 ・【Ⅱ】について以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② おうち割光加入施策：10,000円※ ※ おうち割加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 ・ 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	
	【Ⅰ】iPhone16e 128GB（定価：128,516円、うち頭金：18,500円、割引上限額：44,000円）について、機種代金に割引（1,833円×24か月＝43,992円）が入るので、実質1円で2年間使える。（作成された見積を確認したところ、ポイント5,000円分の記載あり。） 【4,992円超過】 【Ⅱ】20,000円の現金キャッシュバックと、ポイント5,000円分というのがSIMカードの買換えのパターン 【3,000円超過】	・【Ⅰ】について以下還元施策を実施 ① 端末購入値引き：43,992円 ② 紹介キャンペーン：5,000円※ ・【Ⅱ】について以下還元施策を実施 ① SIMのみ施策：20,000円 ② 紹介キャンペーン：5,000円※ ※ プラン加入を条件とした事業法の制約を受けない施策 ・ 施策の内訳説明が不足していた可能性がある	

