



# 消費者保護政策委員会（第2回） ご説明資料

2025年 12月9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

1. オプションについて
2. 解約について
3. 高齢者対応について
4. その他について

# 1-1. オプションの提供状況について

## お客様の用途に合わせた多種多様なオプションを提供 オプションに関する苦情は限定的

【構成員限り】



**あんしん保証バック**

万が一の故障や紛失時に修理代金の割引などを受けられるサービス



**セキュリティバックプレミアム**

個人情報流出・詐欺サイト・迷惑電話などのさまざまな脅威を検知するサービス



**あんしんフィルター**

お子さまの安全なスマホ生活をサポートするフィルタリングサービス



**あんしんデータボックス**

大切なデータを安全に保存・管理できるクラウドストレージサービス



**海外あんしん定額**

いつものスマホがそのまま使える。Wi-Fiルーター不要な海外データ通信定額サービスです。

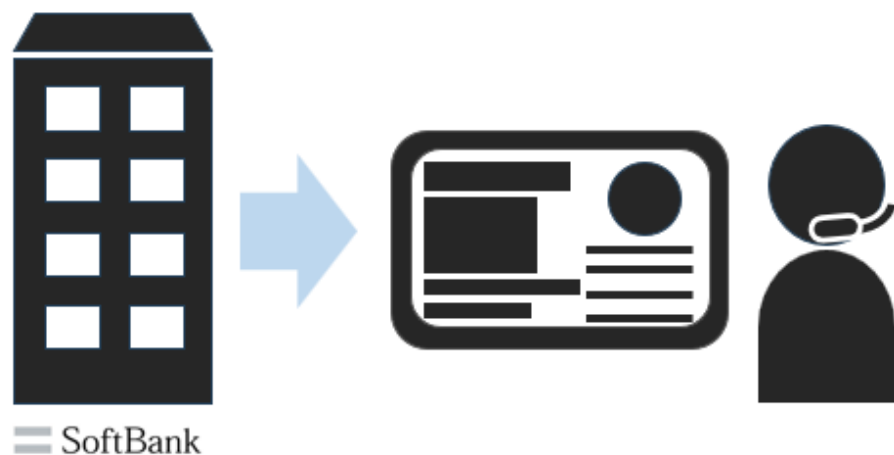


**Netflix**

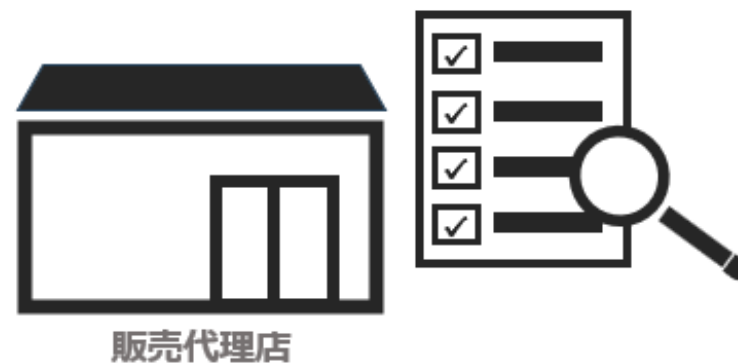
全世界で利用されている世界最大級の映像配信サービス。ソフトバンクユーザーはNetflixがおトク

## 1-2. オプション説明に関する販売代理店への指導等について

販売代理店に対して定期的なモニタリング・指導を実施  
苦情の多い代理店については健全化を図れる体制を整備



サービス毎に必要な説明事項をまとめた接客ツールを提供



定期的な注意喚起・覆面調査を実施し、  
ガイドライン等の遵守状況を確認

1. オプションについて
2. **解約について**
3. 高齢者対応について
4. その他について

## 契約手続き時の動画説明

# 解約帳票サンプル

分割払いの残риがある場合は

End

- ・記載されている内容は、本契約の条件となります。実際の利用状況次第により異なる場合があります。
- ・契約解除料、返金がないわけではない。最悪月には最悪のサービス等による、最悪月の請求は最悪になる可能性がある。この場合、上記記載の金額は一旦最悪の内容ともあるため、最悪の請求次第とは異なる場合がある。
- ・表示内容と実際のこの内容が異なる場合がある。
- ・天候や利用メンバーの状況が影響する。連絡が来るとなる。
- ・天候や利用メンバーの状況が影響する（上記）より少ない場合は、天候や利用メンバーの状況により異なる。
- ・「キャンセル料」(返金率)が低い。暑、返金率が高い場合は、天候や利用メンバーの状況により異なる。

[illegible]

## 2-2.利用者の「解約忘れ」を防止のための措置

解約手続き時に残回線の継続意思の確認  
オプションサービスについては回線解約後に複数回通知等を実施  
【構成員限り】





1. オプションについて
2. 解約について
3. **高齢者対応について**
4. その他について

# 3-1.当社における高齢者対応の方針

## 店頭での高齢者対応については 業界自主ルールを遵守するとともに独自の取り組みを実施

### 店頭ツール

### 「かんたん帳票」

ご契約後のお問い合わせ  
増えています！

毎月いくら  
かかるんだ…？

サービス内容が  
複雑で…

スマホを使い  
こなせるかな…



お客さまにご不明な点が残らないよう  
丁寧な接客を心がけています。

SoftBank

Y7 mobile

スマホ・ケータイをご検討のお客さまへ

ご理解を深めていただくために  
以下3点、ご協力を  
お願いいたします。



電話操作、料金等  
ご不明点がないか  
確認させていただきます。



ご家族と一緒にご理解  
いただくために、同伴で  
ご来店をおすすめいたします。



ご契約前にご家族の方へ  
確認のお電話をさせて  
いただきます。

申込書番号 000016823375-1 1枚目/全4枚  
発行日: 2024年12月20日

お申込内容のご確認 (回線 1)

申込種別	新規 (受付# : 20330803703793A1) (申込# : 30R800054497)
お客さま氏名	ジニイ シンケンウガイ
電話番号	08046709425
契約機種	iPhone 16 Plus 128GB (Black)
付属品販売	
販売形態 (支払回数)	割賦
支払方法	お支払日 毎月28日
ソフトバンクカード	カード申込区分

店頭に下記割賦を申し、同意いたしました。  
・ご契約の通話サービスの内容及び注意事項の説明を受けましたか？  
・ご契約プラン、ご利用サービスの内容について、ご不明な点はありませんか？  
・毎月のお支払い金額について、ご不明な点はありませんか？  
・8日間キャンセルの内容及び手続き方法の説明を受けましたか？  
・その他、ご不明な点やご不明点はありませんか？

ご契約に関する書類 (電子版) 送付方法  
当紙面はご契約に関する書類を電子版にて受領いただいたお客さまに発行いたします。  
ご契約に関する書類は電子版として、SoftBankに格納しておりますので詳細はそちらでご確認ください。  
※SoftBankへのアクセス方法 → マイソフトバンク で検索

My SoftBank と契約に関する書類 (電子版) 確認方法 (スマートフォン版)

本申込は8日間キャンセルの対象です。以下の場合はご契約いただいた店舗へお問い合わせ下さい。  
・ご自身・勤務先・携帯先の名義変更が十分な場合  
・十分な説明がなされていなかったことが明らかな場合  
・契約書類が交付されない場合 (印刷または電子版のいずれかでの交付)  
詳細は上記の SoftBank より「ご利用にあたっての注意事項」をご参照下さい。

販売店	ソフトバンクモバイル情報システム本部
販売店 TEL	006631013
販売店 FAX	9106-6206
受付開始時間	24時間 (000407460)

申込書番号 000016823375-1 2枚目/全4枚  
発行日: 2024年12月20日

料金のご案内

基本料金	月額 1,050円	備考	
オプション料金	月額 1,050円	備考	
月額料金	月額 2,100円	備考	
初月料金	月額 2,100円	備考	
2回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
3回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
4回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
5回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
6回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
7回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
8回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
9回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
10回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
11回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
12回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
13回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
14回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
15回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
16回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
17回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
18回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
19回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
20回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
21回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
22回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
23回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
24回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
25回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
26回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
27回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
28回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
29回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
30回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
31回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
32回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
33回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
34回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
35回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
36回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
37回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
38回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
39回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
40回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
41回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
42回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
43回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
44回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
45回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
46回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
47回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
48回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
49回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
50回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
51回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
52回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
53回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
54回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
55回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
56回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
57回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
58回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
59回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
60回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
61回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
62回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
63回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
64回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
65回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
66回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
67回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
68回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
69回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
70回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
71回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
72回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
73回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
74回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
75回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
76回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
77回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
78回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
79回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
80回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
81回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
82回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
83回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
84回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
85回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
86回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
87回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
88回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
89回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
90回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
91回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
92回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
93回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
94回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
95回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
96回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
97回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
98回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
99回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	
100回目以降の月額料金	月額 2,100円	備考	

以下注意事項  
01 サービスエリア外では、通話料サービスの利用はできません。  
02 本紙面記載の料金については、各キャンペーン期間中は適用されません。  
03 通話料金を削減するキャンペーンや割引サービスは適用されません。  
04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

## 3-2.店頭以外での接客における対応状況

出張販売では、より一層丁寧な説明や契約意思の確認を行うよう  
社内ガイドラインで注意事項を周知徹底

代理店向け  
出張販売ガイドライン



契約説明前に、ご家族等への確認または同席を依頼



サービス内容を丁寧に説明のうえ、  
利用シーンに合っているか、契約意思はあるか確認



スタッフの説明内容と申込み内容に齟齬がないか、  
契約担当がダブルチェック

1. オプションについて
2. 解約について
3. 高齢者対応について
4. **その他について**

## 消費者保護ルール検討会報告書を踏まえ 以下の取り組みを実施

### 【構成員限り】



店頭での頭金訴求に関する  
社内周知

書面再提示の取組みに関する  
社内周知

据え置き型Wifiの端末残債に  
関する動画説明（従来より実施）

解約時の請求			
解約時は以下の料金が発生します			
解約月利用分		表示価格は税込です	
月額料金	満額請求 ※解約を申し出た日を含む月の 月末日が解約日となります	Airターミナルの割賦残債	残債は引き続き お支払いいただきます ※一括払い or 分割払い残債がは 解約時に返却可能
各種オプション料金			
ユニバーサルサービス料 及び 電話リレーサービス料			
契約解除料	※契約解除料不要期間に解約する場合は発生しない		
Yahoo! BB 基本サービス (プレミアム)	605 円	Airターミナル レンタル品の返却費用	お客様負担 ※お客様ご自身で 返却手続きをお願いします
● SoftBank Airの解約と同時内にオプションサービス等の 割賦料が発生する場合は、1,000円を割賦料の上乗金額とします			
Airターミナル等の分割払いの残債がある場合は、継続してお支払いが必要です			

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

