

# 消費者保護政策委員会（第6回） ご説明資料

2026年 4月6日  
ソフトバンク株式会社

# 書面再提示の取組について

# 1-1.書面再提示の取組

## TCAにて2025年9月1日付で 「利用者理解の向上のための取組みについて」を宣言

令和 7年 9月 1日

**利用者理解の向上のための取組みについて**

事業者はこれまで適切な提供条件説明に様々な取組みを進めてまいりましたが、一方で携帯電話サービスにおいては、利用者が理解しないまま契約に至っているケースがあることから、利用者理解の向上のための取組みについて（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者（株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）で検討を進めてきました。そこで、来店いただくお客様の理解促進と納得感のある契約手続きの実現を目指し、下記の対応に努めることとしました。

記

- ◆ 来店いただくお客様に対し、提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、お客様の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努めます
- ◆ そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容がお客様の利用用途に合致していることを十分にご理解いただけるよう、お客様の知識や経験に配慮した対応を行います
- ◆ 対応にあたっては、以下のような手法を活用いたします  
(例)
  - ・ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明
  - ・料金シミュレーションの実施
  - ・多様なコミュニケーション手段の活用
  - ・わかりやすい表現によるご案内 など
- ◆ 具体的なツールや方法については、各社が判断し利用いたします
- ◆ その他、高齢者・障がい者・青少年など、配慮が求められるお客様に対しては、より一層丁寧な対応に努めます
- ◆ 令和 7年 9月 1日から実施いたします

以上

<https://www.tca.or.jp/information/pdf/mnoriyousharikaikoujou20250901.pdf>

## 1-2.書面再提示の取組

利用者理解の向上に資する各種情報が記載されている書面を  
最後に再提示する運用を2025年9月から実施中

【構成員限り】



# 1-3.書面再提示の取組

## 当社では従前より電子交付を希望した場合でも 高齢者および未成年には「かんたん帳票」を印刷のうえお渡し

申込書番号 [ ] 1枚目/全2枚  
発行日: 2025年03月12日

### お申込内容のご確認 (回線 1)

申込種別	新規 (受付#: [ ] (申込#: [ ])
お客さま氏名	[ ]
電話番号	[ ]
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	預金口座振替
ソフトバンクカード	お支払日 毎月26日 カード申込区分

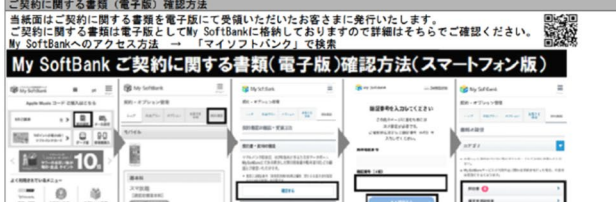
店舗にて下記説明を受け、同意いたしました。

- ご契約の通信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及び、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、ご不安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) 確認方法

当紙面にご契約に関する書類を電子版にて発行いたしました。ご契約に関する書類は電子版としてMy 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。My SoftBankへのアクセス方法 → 「マイソフトバンク」で検索

**My SoftBank ご契約に関する書類 (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・進学先等の電変状況が不十分な場合
- 十分な説明がなされていなかったことが明らかな場合
- 契約書面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My 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	[ ]
販売店TEL	[ ]
販売店住所	[ ]
受付担当者	[ ]

申込書番号 [ ] 2枚目/全2枚  
発行日: 2025年03月12日

### 料金のご案内

契約手数料	金額	3,650円	備考
初期費用手数料	金額		
料金プラン	金額	備考	
基本プラン (音声)	1,078円/月 (2円/30秒)		
定額オプション+	1,980円/月	オプション内:留守番電話プラス/お通話通話グループ通話/定額ストリップサービスを含む	
データ定額サービス	金額	備考	
データプランベイトク無料版	8,547円/月		
オプション	金額	備考	
ソフトバンクWi-Fiスポット	0円/月	外出先で利用できる公衆無線LANサービス	フラット型パケット定額サービスにご加入の場合は必ずと無料。別途契約に必要料は有料になる場合あり。機種によってはソフトバンクWi-Fiスポットがご利用できない場合があります。
あんしん保護パック with AppleCare Services	0円/月	もしもの時にあんしんのアフターサービス	
世界対応ケータイ	0円/月	海外で通話や通信が利用できるサービス	
スターロードイン	0円/月	パスワード入力不要でログインするサービス	
ソフトバンクお知らせメール (PR)	0円/月	パートナー企業の特典や最新の情報をお届け	
ソフトバンクお知らせメール	0円/月	各種キャンペーンや新商品など情報をお届け	
その他	金額	備考	
電話リレーサービス料	1円/月	電話リレーサービス料は電話リレーサービス支援機関が定める費用に合わせて設定される。	
ユニバーサルサービス料	2円/月	ユニバーサルサービス料はユニバーサル支援機関が定める費用に合わせて設定される。	
ソフトバンクポイントプログラム			2025年1月以降ユニバーサルサービス料が3円から2円に変更。請求締日が毎月末日のお客さまは2022年1月度ご利用分から、毎月10日および毎月20日のお客さまは2022年2月度ご利用分から変更。PayPayカード・ゴールドでソフトバンク店舗のご利用金額をお支払いいただく1000円 (税別)につき、100ポイント付与 (一部プラン・サービス・移動機販売を除く。PayPayカードでお支払いいただいた場合は1000円 (税別)につき、15ポイント付与)。
分割支払金/割賦金/月別料金	金額	備考	
月別料金	0円/月		
支払総額/割賦販売価格	147,760円	※3	※4
分割支払金/割賦金	405円/月	2回目以降より12割	※3
分割支払金/割賦金	4,525円/月	14回目以降より36割	※3
ソフトバンクサポート (プレミアム)	金額	備考	
	0円/月		

以下注意事項記載

※1 データシェア加入中は、当契約サービスの料金は課金されません。

※2 機種変更や詳細については、各キャンペーン別紙をご確認ください。

※3 繰上代金を引くキャンペーンや割引サービスを選択した場合の金額表示となっています。

※4 付属品を購入した場合、付属品を含めた金額表示となっています。

※料金プラン、パケット定額サービス、オプション、ソフトバンクポイントプログラム等の詳細はソフトバンク公式ホームページでご確認いただけます。

※非課税の表記がない限り、税込価格での表示となります。実際の請求額が変動する可能性がありますのでご了承ください。

初期費用と内訳

月々の費用と内訳

確認措置等の説明

 SoftBank