

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

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. **DXの活用状況について**
2. **ダークパターンへの対応状況について**
3. **確認措置について**

1. **DXの活用状況について**
2. **ダークパターンへの対応状況について**
3. **確認措置について**

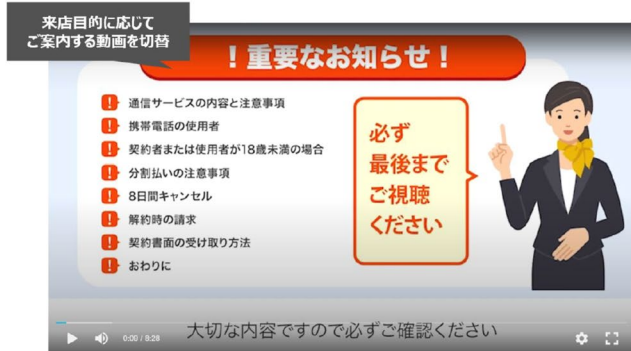
1-1. DXの活用の状況について

従前より重要事項説明等の事前オンライン視聴をご案内 各種契約手続きのオンライン化も継続実施中

4. 契約手続きのDX

7

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



※ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第64回）ご説明資料より



各種手続きをオンラインにて受付

1-2. DXの活用の状況について

申込時のお客様利便向上のため チャットボットを活用した問合せ対応や一連の手続きの可視化等を実施 ➤ オンライン手続きに関する苦情は僅少



チャットボットを活用した
問合せ対応



使用者年齢によって
申込不可を表すモーダル



今後の端末受取方法・開通までの流れを案内

1. DXの活用状況について
2. **ダークパターンへの対応状況について**
3. 確認措置について

2.ダークパターンへの対応状況について

従前より最終確認画面を設け料金等問合せの多い事項を再掲
またダークパターンとならぬよう社内チェックを継続中

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

5

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

内容確認

お手続き

お手続き 詳細説明

購入商品：1点

iPhone 16 Pro
128GB
スマートフォン
特約販売ポイント プレミアム 高層
数量：1

料金のご説明

通信料金

下記は、税込代金を含めた各月の概算料金です

データ・通信

通信・データの料金 9,425円/月

ペイジー料 0.05円/月

基本プラン（5GB） 1,200円/月

データプランペイジー料 0.04円/月

PayPayポイント付分 9,400円/月

オプション 3,500円/月

その他 1,300円/月

お支払い目安 13,128円/月
20日以内

配送

送料

ご希望のお届け日時

3月2日 日曜日

指定なし

商品の返品・交換について

商品到着後3日間（到着日翌日含む）、かつ商品未開封の場合に限り返品をお受けいたします。

※商品到着後3日間（到着日翌日含む）に返品する場合は、この日より早くお申し込みください。商品到着後、ご注文の商品が破損、故障、または商品と異なる商品が届いた場合は、商品到着後24時間以内にご連絡ください。ご連絡いただいた後、お客様のご都合による返品はご遠慮ください。商品到着後、ご注文の商品が破損、故障、または商品と異なる商品が届いた場合は、商品到着後24時間以内にご連絡ください。ご連絡いただいた後、お客様のご都合による返品はご遠慮ください。

© 2025 SoftBank Corp.

3.ダークパターンへの対応

6

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

ペイジー 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}

※¥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}

※¥3,278円/月

4~22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}

※¥2,266円/月

ソフトバンクデビュープラン+
(ベーシック)

データ：20GB
国内通話：22円/30秒^{※1}

※¥3,916円/月

© 2025 SoftBank Corp.

※ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第64回）ご説明資料より


1. DXの活用状況について
2. ダークパターンへの対応状況について
3. **確認措置について**

3. 確認措置について

キャンセル申し出を受けた場合は適切に対応
SoftBank Airは初期契約解除制度の対象だが、端末返却も自主的に受付

2-3. SoftBank Airの端末の入手方法 10

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.

※ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回）ご説明資料より

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

 SoftBank