

『携帯電話分野における意見交換会』

- 資料や文書での提示事項 -

2021年2月22日
ソフトバンク株式会社

1. **通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）**
2. **期間拘束・自動更新付契約**
3. **将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）**
4. **SIMロック**
5. **消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて**
6. **その他**

1. **通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）**
2. 期間拘束・自動更新付契約
3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）
4. SIMロック
5. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて
6. その他

- 通信契約の契約総数（2019年4月～2020年12月（月別））

本会議限り

- 新規契約者数の推移（2019年4月～2020年12月（月別））

本会議限り

- SIMのみ契約の新規契約者数の推移（2019年4月～2020年12月（月別））

本会議限り

- 端末の販売台数の推移（2020年1月～2020年12月（月別））
【回線契約者/非回線契約者別】

本会議限り

- MNPによる転出数・転入数の推移（2019年10月～2020年12月（月別））

本会議限り

- SIMロック解除件数（2019年4月～2020年12月（四半期））

本会議限り

- うち、購入時のSIMロック解除件数（2019年10月～2020年12月（四半期））
（自らの判断で行ったもの/求めに応じて行ったもの）

本会議限り

- 中古端末のSIMロック解除件数（2019年4月～2020年12月（四半期））

本会議限り

- 端末購入サポートプログラムの新規利用者数、うち非回線契約者の利用者数（2019年10月～2020年12月（月別））

本会議限り

- **非回線契約者が端末購入サポートプログラムを利用できることについて、これまでの周知及び現在実際に行っている周知状況**
(ポスター、オンライン、総合カタログ等それぞれ実物 (縮小可) を添付してください。)

【ご回答】

- ウェブサイトや店頭ポスター、各種POP等で「機種購入のみの方も対象」等と明記し、非回線契約者でも当該プログラムを利用可能である旨周知しています。

※実物は次頁に添付

<ウェブサイト>

最新スマホも超——おトク

トクするサポート+

プログラム条件

適用条件

ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます

ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます

<三角POP>

最新スマホも超——おトク

機種購入のみのお客さまもご利用できます

25ヵ月目にソフトバンクでの回収・買い替えて最大24回分のお支払いが不要に

スマホ購入 トクするサポート+

お客さまのお支払い 1~24回分の機種代金

残りのお支払いが不要 (25回目以降のお支払い)

<総合カタログ>

トクするサポート+ / トクするサポート

最新スマホも超おトク! ※1 一部対象外機種あり

トクするサポート+ 25ヵ月目(※2)以降のソフトバンクでの買い替えて最大24回分のお支払いが不要となります(現金対象外)。買い替え時に旧機種の回収・査定完了が必要。査定条件を満たさなかった場合は回収に加え「トクするサポート+特典A:最大22,000円(不課税)」,「トクするサポート+最大20,000円(不課税)」が必要です。

トクするサポート プログラム利用月額390円(不課税)×24ヵ月 計9,360円が必要です。

25ヵ月目[※]にソフトバンクでの回収・買い替えて最大24回分のお支払いが不要に

お客さまのお支払い 1~24回分の機種代金

残りのお支払いが不要 (25回目以降のお支払い)

トクするサポート+はプログラム利用料が必要です。

月額390円(不課税)×24ヵ月 計9,360円

トクするサポート (2020年3月27日現在適用機種)

対象機種 iPhone 12, iPhone 12 mini, iPhone 12 Pro, iPhone 12 Pro Max, Xperia 5E, AQUOS zero5G basic, AQUOS 5G, Z1E Acee 10 Pro 5G, LG W6 ThinQ 5G, OPPO Reno3 5G, iPhone SE (第2世代), LG G Pad Pro (第2世代), 11インチiPad Pro (第2世代)

トクするサポート

対象機種 Xperia 5, LG G8X ThinQ, Xperia 10, Xperia 10 Plus, iPad mini 5

回線契約の有無を問わずご購入いただけます

2年待たずに、1年で買い替えることも可能! 1年買い替えオプション:1年で買い替えた場合も25回目から48回目までの期間のお支払いが不要となります

<店頭ポスター>

機種購入のみの方も対象!

最新スマホも超——おトク

トクするサポート+ (特典A)

プログラム利用料: 0円

対象機種: 一部機種を除き、ソフトバンクで取り扱う全機種が対象となります。対象機種はWebサイトをご覧ください。

注意事項

- 48回分購入、25ヵ月目以降のソフトバンクでの買い替えて最大24回分の機種代金お支払い不要
- 回収買い替え時に旧機種の回収・査定完了が必要
- 査定条件を満たさない場合、回収に加えて22,000円(不課税)支払い要
- 他社回線でご利用の場合、SIMロック解除要 SIMロック解除時にはクレジットカードでの端末購入が必要 購入機種の対応周波数・SIM形状等はご購入者自身でご確認ください
- 詳細はWebサイトまで

<スイングPOP>

端末購入のみのお客さまも対象

最新スマホもトクするサポート+

トクするサポート+ (特典A)

プログラム利用料: 0円 一部対象外機種あり

○他社回線でご利用の場合、SIMロック解除要 SIMロック解除時にはクレジットカードでの端末購入が必要 購入機種の対応周波数・SIM形状等はご購入者自身でご確認ください

SoftBank

● 非回線契約者に対する端末販売の状況（販路、分割払いの状況）

販売方法		端末購入サポートプログラム	販路	ソフトバンクブランド		Y!mobileブランド		
				回線契約者	非回線契約者	回線契約者	非回線契約者	
一括購入		利用不可	店頭 (ショップ、量販店等)	○	○	○	×	
			オンライン		×			
分割購入		利用不可	店頭 (ショップ、量販店等)	○	×	○	×	
			オンライン		×			
		48回割賦	利用可	店頭 (ショップ、量販店等)	○	○	×	×
				オンライン		×		
24/36回割賦 (※1)		利用不可	店頭 (ショップ、量販店等)	○	×	○	×	
			オンライン		×			

※ソフトバンクは24回割賦、Y!mobileは24回/36回割賦

※Y!mobileは端末購入サポートプログラム提供なし

- 非回線契約者に対してのみオンラインでの端末購入サポートプログラムでの利用を認めていない理由は何か。

【ご回答】

- オンライン販路が端末販売の窓口として限定的であり、非回線契約者による利用がほぼ見込まれないことから、コストに見合ったシステム対応が困難であるためです。
- この点については総務省殿にも確認しており、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」でも許容される具体例（差分）として既に具体的に明記され、許容されています。（販売条件面で差異を設けているものでもありません）

1. 通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）
- 2. 期間拘束・自動更新付契約**
3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）
4. SIMロック
5. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて
6. その他

- 既往契約の契約総数（2019年10月～2020年12月（月別））

本会議限り

- 既往契約の更新者数（2019年10月～2020年12月（月別））

本会議限り

- 既往契約から改正電気通信事業法適合契約への移行者数（2019年10月～2020年12月（月別））

本会議限り

- 既往契約の利用者が改正電気通信事業法適合契約に移行することにより不利となるケースは、どのような場合か。また、どの程度あるのか。

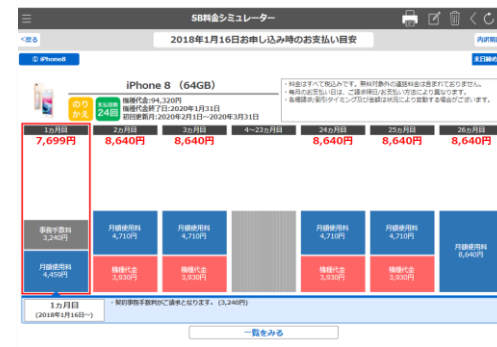
【ご回答】

- 自網内通話無料があった旧プランに加入されているお客さまや旧プランに対する割引（月月割等）が適用されていたお客さまなどは移行により不利になるケースがあります。
- ただし、自網内通話無料は個々のお客さまの月間の通話の使い方にもより、一概に全てのお客さまが不利になるわけでもないため、程度感としてお示しすることは困難です。
- 月月割等の適用数については改正法施行後、現在において6割程度減少している状況です。

● 既往契約から改正電気通信事業法適合契約に移行させるための具体的な取組事例

【ご回答】

- 以下各種取り組みを実施しています。
 - 既往契約から改正法適合プラン移行時の契約解除料免除
 - カタログ、CM、ウェブ、LINE等による周知
 - 店頭での最適料金案内 等
- また、2021年3月にはブランド間移行時の契約解除料も無料にします。



※今後の支払い額や料金プラン等をご案内（データ量・料金シミュレーター）

1. 通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）
2. 期間拘束・自動更新付契約
3. **将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）**
4. SIMロック
5. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて
6. その他

- 端末購入サポートプログラム対象端末一覧
- 対象端末の選定理由

【ご回答】

- 対象端末については、以下当社HPに掲載しています。
(2021年1月21日から、「トクするサポート」の対象機種についても、「トクするサポート+」の対象機種として受付を開始)
 - ▼「トクするサポート+」対象機種
<https://www.softbank.jp/mobile/products/tokusuru-support-plus/>
- 対象端末の選定理由については、現在販売しているスマートフォン／フィーチャーフォン／タブレットの基本的には全ての端末を対象としています。
(一部終売している端末やプリペイド端末を除く)

- 2019年9月30日以前に締結された改正法に適合しない残債免除プログラムの残存数
(2019年10月～2020年12月 (月別))

本会議限り

- 端末購入サポートプログラムの条件に、端末の回収だけでなく、新規端末購入を条件に付けた目的は何か。

【ご回答】

- 残債支払いを不要とするにあたっては、端末販売利益と端末回収による端末売却益にて収支が成り立つ構造であるため（端末分離の世界で、通信と切り離れた端末単独のビジネスを成り立たせるため）、新規端末購入が条件となっています。
- なお、「トクするサポート+」では新規端末購入をしなくても旧端末の回収をすればポイントを還元する選択肢も用意しています。

1. 通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）
2. 期間拘束・自動更新付契約
3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）
- 4. SIMロック**
5. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて
6. その他

- 端末販売時のSIMロック解除の対応状況

【ご回答】

- 端末販売（購入）時のSIMロック解除の対応状況は以下です。（お客さまの申出に基づき解除を実施）
 - － 一括購入：支払確認後SIMロック解除
 - － 分割購入：信用確認措置実施後（クレジットカード）SIMロック解除

1. 通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）
2. 期間拘束・自動更新付契約
3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）
4. SIMロック
5. **消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて**
6. その他

- 通信プラン別契約状況（2019年4月～2020年9月（四半期））

本会議限り

- 一契約当たりの通信量（2019年4月～2020年9月（四半期））

本会議限り

- 契約ごとの実際の利用通信量の平均（2019年4月～2020年9月（四半期））

本会議限り

- 大容量プラン契約者の実際の通信量（10GBごと）（2019年4月～2020年9月（四半期））

本会議限り

- 家族割引や、固定通信、電気・ガス、コンテンツサービス、決済手段等とのセット販売における割引や特典の販売は、利用者にとってメリットにはなるものの、料金体系が利用者にとって分かりづらく不明確になっているとの指摘もあるが、この点についてどのように考えるか。
- 家族割引や、固定通信等とのセット販売における割引等、一部の利用者にのみ適用される通信料金を大きく表示し、利用者の誤認を誘発する可能性がある広告表示が見受けられるが、この点についてどのように考えるか。

【ご回答】

- セット販売による割引は、単に複数の商材を利用されるお客さまに割引を実施しているものであり通常の商慣習であると考えますが、お客さまにとって分かりやすい案内を行い誤解を招かないよう努めることが必要だと考えます。
- 広告表示については、消費者庁からも指摘を頂き、最安の料金だけを表示するのではなく、最大でいくらかかるか（定価はいくらか）をきちんと表示したうえで、割引条件を明示したり、固定通信にかかる料金の例を示したりすることで、誤認のない内容とするなど継続的に見直しを図っています。

1. 通信契約と端末販売の分離（通信と端末のセット販売）
2. 期間拘束・自動更新付契約
3. 将来的な端末の下取りや同じプログラムの加入等を前提としたプログラム（端末購入サポートプログラム）
4. SIMロック
5. 消費者が最適な料金プランを選びやすい環境の整備に向けて
6. その他

- スマートフォン向けeSIMのメリット・デメリット

【ご回答】

- 一般論としては、オンラインで手続きが可能となることから利用者の利便性が高いとされている一方で、利用者にとってITリテラシーや一定水準のオンライン環境を要する等、メリット・デメリットがそれぞれ存在するものと考えます。

- **スマートフォン向けRSP機能の整備の見込み・整備に当たっての課題**

【ご回答】

- スマートフォン向けRSP機能については、セキュリティ面等の課題を踏まえて、各種システム対応や運用構築について現在準備中です。

- **スマートフォン向けeSIMの対応を行ってこなかった理由**

【ご回答】

- 物理SIMと比較した場合のサービス品質や運用コスト、セキュリティ面等の課題を踏まえたビジネス判断によるものです。

- **音声卸料金についての総務大臣省の裁定、指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドラインを受けての対応**

【ご回答】

- 2020年9月にMVNO向け音声卸役務の提供条件の見直しを実施済ですが、更なる値下げを検討中です。
- 加えて、総務省ガイドラインを踏まえ、卸役務の代替性を確保するため、現在、00XYプレフィックスを自動付与する接続メニューを準備中です。

- 5Gに関し、SA（スタンドアローン）方式への対応状況、今後の見込み

【ご回答】

- 2021年度後半にSA方式の導入を予定しています。その後、低遅延・スライスサービス等、順次トライアルを開始予定です。

- 5Gに関し、SA方式に向けたMVNOへの情報提供の予定

【ご回答】

- 提供条件をホームページに公開する等、適時適切にMVNOへの情報提供を実施する予定です。