

○決算説明会実施日時：2014年8月11日（月）10：00～11：00

【質問者 A】

Q1: クーリングオフの影響やSIMロック解除の方針が話題になっている中で、3キャリアから新料金プランがリリースされ、代理店側のコンサルティングが大変だと聞いている。販売店としてキャリアとどういう関係を保っていくのかということが今後の大切な話になると理解しているが、西川社長はどう考えているかを聞かせてほしい。

A1: 日々お客様に接する立場である販売店は、キャリアに対してお客様の目線から提言を行っていく必要があると感じている。クーリングオフについては、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」のワーキンググループ第7回から傍聴したが、すでにクーリングオフが現実のものとして議論なされていたように感じたため、その後も総務省に何度か足を運び、話をさせていただいている。クレームが毎年増加していると指摘されているが、その詳細な実態は明らかではない。そこで、ベルパークではソフトバンクと一緒にクレームの分析をやろうとしている。大体のクレームは通信事業者の顧客センターに電話でまたはキャリアショップに直接入るが、最近はそれを飛び越えて、消費者生活センターまたは国民生活センターにもクレームが入っている。消費者庁の統計によると、2013年度の全業種のクレーム約94万件のうちスマートフォンに関する件数は約9千5百件だが、毎年少しずつ増えていることが問題となっている。今ソフトバンクと当社で把握している、顧客センターとショップに寄せられるクレームを分析し、回避できるものがどれくらいあるかを分析しているが、私どもの肌感覚としては、クーリングオフは万能薬ではなく、むしろ劇薬だと感じている。それよりも、通信キャリアが定めた解約ルールなどその他色々なルールについて柔軟に対応したり、顧客センターの対応または店頭対応を改善することでクレーム数が減ることは間違いないだろうと感じている。

SIMロック解除についてはSIMフリーとSIMロックの端末が併存しているのが世界のメジャートレンドであり、お客様の選択肢として、安価に端末を入手できるSIMロックは残しておくべきだと考えている。ただし、キャリアの契約更新のシステムについて、2年経過後の1ヶ月間だけしか契約更新を拒否できず、自動更新になる部分は工夫したほうが良いと考えている。

8月8日のソフトバンクの決算説明会で、孫社長がクーリングオフについて顧客保護の観点から賛同できると発言されていたが、ソフトバンクに確認したところ、あの発言は（訪問販売や電話勧誘を想定したもので）店頭販売に対してクーリングオフを導入すべきとして発言したものではないとのこと。新料金プランの説明に手いっぱい

の状況になっている中で、クーリングオフが店頭販売に導入されると、店頭では説明時間がさらに長くなり、平日の夕方や土日の込み合う時間帯はお客さんを相当待たせることになり、お客様に迷惑をおかけすることになるだろう。

**【質問者 B】**

**Q1:** 新型 iPhone についての期待やどのようなものになるのか教えてほしい。

**A1:** ネットで出ている情報しか知らない。代理店なので何か知っているだろうと思われるだろうが、ソフトバンクが準備している雰囲気ですそろそろリリースされるのかと感じられるくらいで、仕様についてはどうなるのかは何も知らない。