

新人スタッフ育成プログラム

通信業界 知識研修

— 各社の歴史・料金・学割・電波・光回線まで —

大手3キャリア / 楽天モバイル / サブブランド / 格安SIM (MVNO) 完全網羅
併売店スタッフが「比較提案で選ばれる」ための実践テキスト

2026年6月版 / 社内研修用

はじめに — この研修で目指すこと

携帯の販売は「安いから売れる」時代ではありません。

お客様は4キャリア・サブブランド・格安SIMという無数の選択肢の中で迷っています。その迷いを解きほぐし、一人ひとりに最適な一台を自信を持って薦められること。それが、これからの販売員に求められる力です。

正しい知識に裏打ちされた説明があって初めて、お客様は安心して任せてくれます。曖昧な知識では信頼は得られません。

この資料で、各社の成り立ちから最新料金・学割、電波や速度の仕組み、光回線まで徹底的に身につけてください。

知識

各社を正確に語る土台をつくる

比較

違いを整理し最適解を導く

技術

電波・速度・光の仕組みを掴む

信頼

正直で正確な説明で選ばれる

この研修の到達目標

① 業界地図を描ける

MNO・サブブランド・MVNOの違いと、各社の立ち位置を口頭で説明できる。

② 料金を即答できる

主要プランの月額・容量・割引を、資料を見ずにお客様へ提示できる。

③ 学割を武器にできる

各社の学割の対象・割引額・期間を比較し、学生客に最適案を出せる。

④ 電波・速度を説明できる

プラチナバンド・速度制限・実効速度を、お客様に分かりやすく説明できる。

⑤ 光・セット割を提案できる

光回線の仕組みとセット割を理解し、世帯まるごとの最適を示せる。

⑥ 法令を守れる

分離プラン・割引上限など、やってはいけない提案を理解している。

研修の全体像 — 全 15 章 + 付録

1 通信業界の全体像と歴史

2 制度とルールの基礎

3 NTT ドコモ

4 au / KDDI

5 ソフトバンク

6 楽天モバイル

7 サブブランド

8 格安 SIM (MVNO)

9 横断比較

10 電波・速度・エリア

11 光回線・セット割

12 通話とデータの仕様

13 端末・支払い・故障

14 契約・乗り換え実務

15 海外・子ども・シニア

なぜ「知識」が接客の武器になるのか

知識が浅い販売員

- 「とりあえず無制限で」と画一的な案内
- 質問に即答できず沈黙 → 不信感
- 違いを説明できず値段の話しかできない
- 他社や電波のことを聞かれると詰まる
- お客様が不安なまま帰ってしまう

知識が深い販売員

- 使い方を聞き取り最適プランを名指し
- どんな質問にも根拠を添えて即答
- 電波・速度・光まで分かりやすく説明
- 他社との違いを公平に説明し信頼を得る
- 納得して安心して任せてもらえる

併売店という立場の強み

特定キャリアの専売店ではなく、複数社を扱えるのが私たちの最大の武器

中立的に薦められる

1社に縛られず、お客様本位で最適な会社を提案できる。これは専売店には出せない安心感。

比較がそのまま接客になる

『A社はこう、B社はこう』と並べて見せられる。比較検討の手間をお店が肩代わりする。

取りこぼしが少ない

予算・使い方が合わない客も、別の会社・サブブランドへ案内して成約に繋がられる。

乗り換え提案に強い

MNPの転入も転出先も自店内で完結。『今のままでいい』客にも刺さる選択肢を出せる。

この資料の使い方

- 各章は「歴史 → 料金 → 学割 → 強み → 刺さる客層」の順で統一。比較しやすい構成です。
- 料金・学割は2026年6月時点。各社とも改定が頻繁なため、接客前に必ず公式で最新を確認すること。
- 数字は丸暗記でなく『どの層にいくら』の感覚を掴むのが目的。巻末に比較表を用意しています。
- 第10章(電波・速度)と第11章(光回線)は、お客様の不安に答えるための技術知識。巻末付録は現場ですぐ引ける。
- 『要再確認』マークの数字は特に動きやすい項目。鵜呑みにせず最新値を上書きする習慣を。



研修の心構え

覚えるのではなく『お客様にどう話すか』を常に意識する。知識は接客で使って初めて武器になります。

1

通信業界の全体像と歴史

まずは業界の地図を頭に入れる。プレイヤーの種類、各社の成り立ち、技術の進化を押さえれば、料金や提案の話が一気に立体的になる。

- MNO・サブブランド・MVNOの構造
- 電電公社からの100年史
- 1G→5G 移動通信の世代史
- 市場シェアと最新トレンド

通信業界の3階層を押さえる

この構造を理解すれば、どの会社の話も整理して聞ける

MNO（自社回線）

総務省から電波の割当を受け、自前で基地局・回線網を持つ事業者。ドコモ・au・ソフトバンク・楽天の4社。

サブブランド／オンライン専用

MNOが自社回線で運営する廉価ブランド。UQ・Y!mobile、ahamo・povo・LINEMO。品質はMNO同等。

MVNO（格安SIM）

MNOから回線を借りて売る事業者。mineo・IJmio等。設備を持たない分安いですが、混雑時に速度が落ちやすい。



接客のキモ

「格安SIM = MVNO」と「サブブランド」は別物。サブブランドはMNO本体の回線なので昼でも速い。ここを混同しないことが信頼の第一歩。

自社回線を持つ4社（MNO）

| 事業者 | 持株 / 資本 | ブランド色 | 経済圏 | サブブランド系 |
|-----------|----------------|----------|-------------|-------------------|
| NTT ドコモ | NTT の完全子会社 | 赤 | d ポイント | ahamo / irumo 系 |
| au (KDDI) | 東証プライム上場 (独立系) | オレンジ | Ponta ポイント | UQ mobile / povo |
| ソフトバンク | ソフトバンク G 傘下 | シルバー / 黒 | PayPay ポイント | Y!mobile / LINEMO |
| 楽天モバイル | 楽天グループ | クリームゾン | 楽天ポイント | (自社のみ) |



覚え方

「通信を売る」とは同時に「経済圏に引き込む」こと。d ポイント / Ponta / PayPay / 楽天 — どの経済圏かが提案の軸になります。

電電公社から民営化へ（～1992）

- 1952 ● 日本電信電話公社（電電公社）発足。国内の電信電話を独占。
- 1979 ● 電電公社が世界初の民間向け自動車電話を開始（実質 1G の幕開け）。
- 1984 ● 電気通信改革 3 法が成立。通信の自由化が決まる。
- 1985 ● 電電公社が民営化し NTT（日本電信電話）発足。第二電電 (DDI) など新規参入。
- 1987 ● DDI・日本テレコム等が長距離電話に参入。IDO 設立。携帯（ショルダーホン系）普及へ。
- 1991-92 ● NTT 移動通信企画 → NTT ドコモへ。移動体事業を分社化。

携帯電話の競争時代へ（1992～2006）

- 1994 ● デジタルホン／ツーカー等がPDC方式で携帯参入。競争が本格化。
- 1999 ● ドコモ「iモード」開始 — 世界初の携帯ネット接続サービス。デジタルホンは「J-PHONE」に。
- 2000 ● DDI・KDD・IDOが合併しKDDI発足。携帯ブランドを「au」に統一。
- 2001 ● ドコモ「FOMA」開始（世界初の商用3G）。J-PHONEは英ボーダフォン傘下へ。
- 2006/4 ● ソフトバンクがボーダフォン日本法人を買収し携帯事業に参入。
- 2006/10 ● MNP（番号そのまま乗り換え）開始。顧客の流動性が一気に高まる。

スマホ・第4極の時代（2008～現在）

- 2008** ● ソフトバンクがiPhoneを国内独占導入。スマートフォン時代が始まる。
- 2010-15** ● 各社4G LTEを展開。スマホが生活インフラに。
- 2020/4** ● 楽天モバイルが自前回線の第4のMNOとして本格参入。約13年ぶりの新規参入。
- 2021** ● ahamo/povo/LINEMOが登場。オンライン専用の20GB低価格プラン競争。
- 2024/6** ● 楽天モバイルがプラチナバンドで商用開始。つながりやすさ改善へ。
- 2025-26** ● 各社が『通信+経済圏』の高単価プランへ再編。衛星通信も新たな差別化軸に。

■ 1-4 ROOTS

各社のルーツを一言で

『どこから来た会社か』を知ると、各社の社風や強みが腑に落ちる

ドコモ

元・国営の電電公社→NTTの移動体部門。全国インフラと安定感が体質。
iモード/FOMAで世界を先導した技術の会社。

au / KDDI

第二電電(DDI)+KDD+IDO+トヨタ系IDOの合併体。挑戦者気質。
着うた等エンタメと最近は衛星で先行。

ソフトバンク

デジタルホン→J-PHONE→ボーダフォン→ソフトバンク。iPhone導入で
急成長した『仕掛ける』会社。

楽天モバイル

MVNOから自前回線のMNOへ。完全仮想化ネットワークを世界初で構築。
価格破壊を仕掛ける第4極。

移动通信の世代史 — 1G から 5G へ

| 世代 | 時期 | 方式の例 | できるようになったこと |
|--------|--------|--------------------|----------------------------|
| 1G | 1979 ~ | アナログ | 持ち運べる音声通話（自動車電話・ショルダーホン） |
| 2G | 1993 ~ | PDC（日本独自） | デジタル化。メール・iモード等データ通信が登場 |
| 3G | 2001 ~ | W-CDMA / CDMA2000 | 高速データ。Web・着うた・国際ローミング |
| 4G LTE | 2010 ~ | LTE / LTE-Advanced | 最大 1Gbps 級。スマホ・動画・SNS が日常に |
| 5G | 2020 ~ | 5G NR | 超高速・低遅延・多数接続。IoT/ 自動運転の基盤 |



用語整理

ドコモの『mova』は 2G、『FOMA』は 3G のブランド名。お客様が古い用語を使ったら世代を見抜くヒントに。

5G の『3つの特長』を接客で使う

高速・大容量

4Gの数倍～数十倍の速度。動画・大容量ダウンロードが快適。『無制限プランの価値』を語る根拠に。

低遅延

反応の速さ。オンラインゲームやビデオ通話で体感差。ゲーム好きの若者に刺さる切り口。

多数同時接続

多くの機器を同時につなげる。家中のスマート家電・IoT時代の土台。家族・スマートホーム提案に。

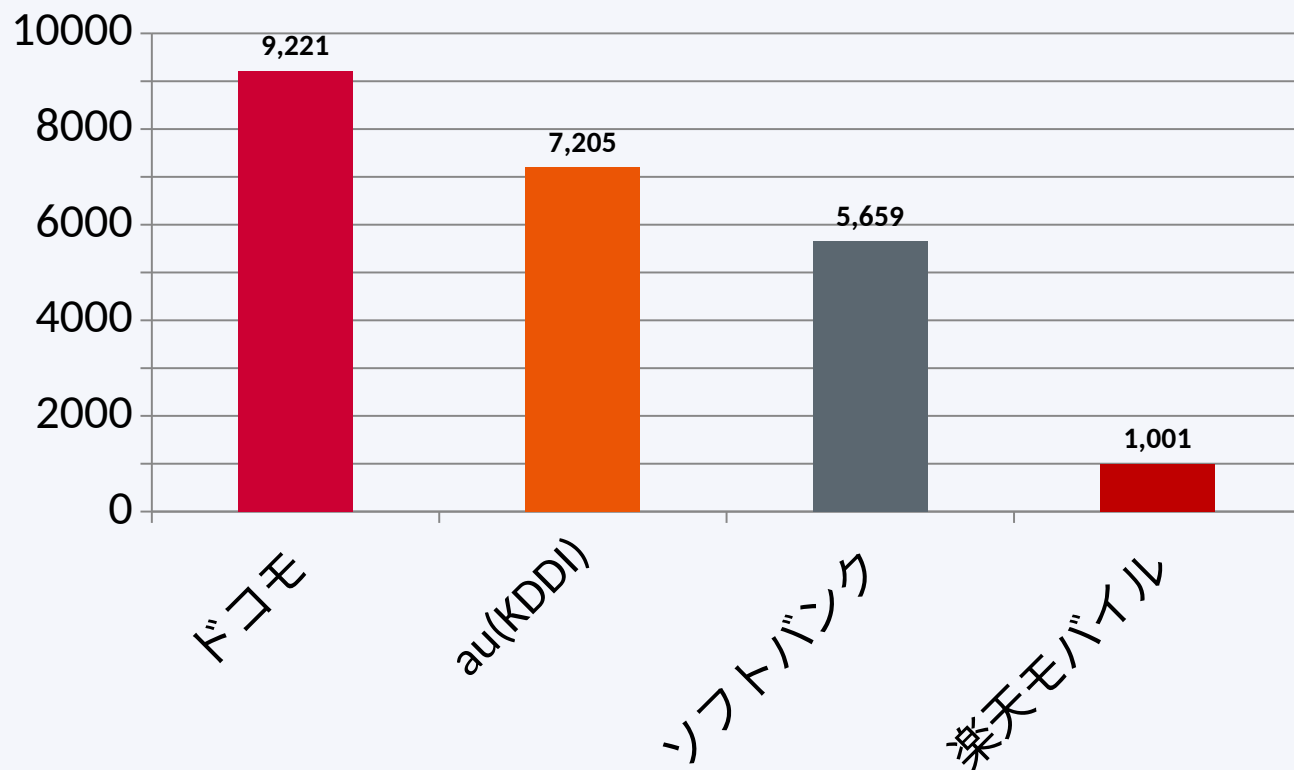


注意: 5G = 必ず速いではない

5G エリアや端末・時間帯で体感は変わります。『5G だから絶対速い』と断言せず、『対応エリアが広がっています』と正直に伝えるのが信頼につながる。

市場シェア — 3強+伸びる第4極

契約数（2025年12月末・TCA）。数値は概数、最新は要確認



40%

ドコモのシェア

2.3 億

4 社合計の契約数

1,000 万

楽天が初突破

最新トレンド

- 2025 年度 Q3 の純増トップは楽天モバイル (+68 万)。
- 3 強の顧客基盤は依然巨大だが、楽天が第 4 極として定着しつつある。

第1章のまとめ

- 業界は **MNO（4社）／サブブランド／MVNO** の3階層。サブブランドと **MVNO** は別物。
- ドコモ＝元国営の安定、au＝合併の挑戦者、ソフトバンク＝仕掛ける、楽天＝価格破壊の第4極。
- 技術は1G→5Gへ。moviは2G、FOMAは3G。5Gは高速・低遅延・多数接続が3本柱。
- シェアはドコモ約4割、au・ソフトバンクが続き、楽天が1,000万契約を突破して伸長中。
- 『**通信を売る＝経済圏に引き込む**』。どのポイント経済圏かが提案の重要な軸になる。

制度とルールの基礎知識

料金の裏には必ずルールがある。MNP・SIM・法律を知らないと、誤った提案やコンプライアンス違反につながる。販売員の『守りの土台』を固める章。

- MNP（番号そのまま乗り換え）
- SIM / eSIM / SIM ロック
- 電気通信事業法と分離プラン
- 割引の上限・解約金ルール

MNP — 番号そのままでも乗り換え

Mobile Number Portability。乗り換え提案のすべての前提

- 電話番号を変えずに通信会社を変更できる制度。2006年10月にスタート。
- これにより『番号が変わるから面倒』という乗り換えの最大の障壁が消えた。
- 2021年4月にMNP転出手数料が原則無料化。気軽に乗り換えられる時代に。
- 2023年5月から『ワンストップ方式』開始。手続きが劇的に簡単になった。

旧: ツーストップ

旧社で予約番号を取得 → 新社に提示。2回手続きが必要で面倒だった。

新: ワンストップ

新社のサイトで申込むだけ。旧社の解約も自動。予約番号が不要に。



接客ポイント

ワンストップ対応の会社なら『予約番号なしでそのまま乗り換えできます』。来店客がMNP予約番号を知らなくても慌てない。

SIM と eSIM — 回線を識別する仕組み

物理 SIM

契約者情報を記録した小さな IC カード。端末に挿して使う。差し替えで端末を変えられる。

eSIM

端末内蔵型の SIM。カードの抜き差し不要で、オンラインで即日開通できる。最新端末の主流。

デュアル SIM

1 台で 2 回線。物理 + eSIM で『仕事用と私用』『2 社を使い分け』が可能。提案の幅が広がる。

eSIM の接客メリット



カード郵送を待たず、その場で QR を読み込んで開通できる。『今日から使えます』は大きな安心材料。ただし対応端末か、設定サポートが要るかは事前確認を。

SIM ロック解除 — 原則禁止の時代へ

- 2015/5 ● SIM ロック解除が義務化。利用者の求めに応じ解除する義務。
- 2021/10 ● 新発売端末は SIM ロック原則禁止に。eSIM もガイドライン対象へ。
- 2023/10 ● すべてのロック解除手続きを無料で受け付けることが義務化。

現場での意味



2021年10月以降の端末は基本的にどの会社のSIMでも使える。お客様の手持ち端末を持ち込んでの乗り換え（端末そのまま）が当たり前。『その端末、使えますよ』と言える知識が成約に直結。

電気通信事業法 — なぜ『1円スマホ』が消えたか

料金提案の自由度は法律で決まっている。知らないで違法提案のリスク

- 2019年改正：通信料金と端末代金の『完全分離』を義務化。
- 端末購入を条件にした通信料割引が禁止に。『機種変したら通信料安く』はNG。
- セット端末値引きは上限2万円に制限された（当初）。
- 2年縛りの違約金は上限1,000円へ。解約のハードルが激減。

狙い①

通信料の引き下げ

狙い②

乗り換えしやすく

狙い③

MVNOの育成

狙い④

過度な囲い込み是正



影響

通信料は下がる一方、端末の実質価格は上昇。『安く見せる』ための割引には法的な上限があると理解しておく。

端末割引の上限ルール（2023年改正）

2023年12月施行。割引額は端末価格で段階的に決まる

| 端末の価格 | 割引の上限 | ポイント |
|--------------------|------------|------------|
| 4万4,000円以下 | 2万2,000円まで | 安い端末は半額が目安 |
| 4万4,000円超～8万8,000円 | 価格の50%まで | 中位機は最大半額 |
| 8万8,000円超 | 4万4,000円まで | 高級機でも上限あり |

『白ロム割』も規制対象に



端末単体購入の割引（白ロム割）も2023年改正で規制対象に。これが『1円スマホ』など過度な安売りができなくなった理由。お客様に『昔みたいに1円では出せません』と背景を説明できると納得感が違う。

解約金・縛りのルール

昔（～2019）

- 2年契約・自動更新が当たり前
- 途中解約で約1万円の違約金
- 更新月を逃すと困り込まれる
- 乗り換えの心理的ハードルが高い

今（2022～）

- 解約金の上限は1,000円（実質ほぼ撤廃）
- 多くの会社が契約解除料を全廃
- いつ辞めても大きな負担なし
- 『縛り』を理由にした引き止めは通用しない



ただし注意

解約金とは別に、乗り換え先で『契約事務手数料』（おおむね3,300円程度）がかかる場合がある。総額で説明すると親切。

接客で必ず守る法令ポイント

知らずにやると会社の信用を失う。新人が最初に叩き込むべき守りの基本

分離を守る

『機種を買えば通信料を割引』という持ちかけはNG。端末と通信は別々に説明する。

割引上限を守る

端末値引きは法定上限内で。『特別にもっと』はできない。上限の理由まで言えると◎。

誇大表現をしない

『絶対に速い』『必ず安くなる』と断定しない。条件を正しく伝える。

重要事項を説明

料金・割引の期間・適用条件を省略しない。後のトラブルを防ぐ。

年齢・本人確認

学割や未成年契約は本人確認書類が必須。曖昧にしない。

強引な勧誘をしない

不要なオプションの抱き合わせや、断った客への執拗な勧誘は厳禁。

第2章のまとめ

- **MNPで番号はそのまま。ワンストップ（2023～）で乗り換えはさらに簡単になった。**
- 2021年10月以降の端末はSIMロック原則なし。持ち込み乗り換えが当たり前。
- **2019年改正で通信と端末は完全分離。『買えば割引』はできない。**
- 端末割引は法定上限あり（最大4.4万円）。白ロム割も規制で1円スマホは消えた。
- 解約金は実質ほぼゼロ。ただし事務手数料は別途かかることがある。

CHAPTER

3

NTT ドコモ

元・国営から続く全国インフラと安定感。技術で業界を先導してきた最大手。dポイント経済圏の中心であり、提案の『王道・安心枠』。

- 歴史と社風
- 新料金体系（ドコモ MAX 等）
- ドコモ U22 割
- dポイント経済圏とネットワーク

■ 3-1 HISTORY

ドコモの歩み

- 1991-92** ● NTT から移動体事業を分社化し NTT ドコモ誕生。
- 1999** ● iモード開始。世界初の携帯ネット接続として爆発的に普及。
- 2001** ● FOMA 開始。世界初の商用 3G サービス。
- 2020/9** ● NTT が TOB（約 4.3 兆円）でドコモを完全子会社化。上場廃止。
- 2021/3** ● オンライン専用 ahamo 開始。20GB の低価格競争を牽引。
- 2025-26** ● 新料金『ドコモ MAX』へ再編。通信＋経済圏の高単価モデルへ。

ドコモの強みと社風

全国カバーの安定感

元国営の長い基盤で人口カバー率 99% 超。地方・郊外でも『つながる安心』が最大の武器。

技術への信頼

iモード・FOMA で世界を先導した歴史。法人・シニアからの厚い信頼。

d ポイント経済圏

d 払い・d カード・d ポイントクラブ。日常の買い物と通信を一体化。

ファミリー基盤

家族割・長期利用割など、家族でまとめると効く設計。長く使う層に強い。

■ 3-3 PRICE PLAN

現行のメイン料金プラン

2025年再編。旧 eximo/irumo は新規受付終了。数値は税込・2026年6月時点（要確認）

| プラン | 容量 | 基本料金 | 割引フル適用後 |
|--------------|--------|----------|---------------|
| ドコモ MAX | 無制限 | 8,448 円 | 5,148 円 |
| ドコモ MAX | ～ 3GB | 6,798 円 | 3,498 円 |
| ドコモ ポイ活 MAX | 無制限＋還元 | 11,748 円 | 実質 約 2,948 円※ |
| ドコモ mini | 10GB | 3,850 円 | — |
| ahamo（オンライン） | 30GB | 2,970 円 | —（割引なし設計） |

※ポイ活 MAX は対象決済で d ポイント最大 5,000pt/月還元を充当した実質額。使い方次第で変動。



提案の軸

ドコモは『割引フル適用でいくら』が肝。家族・光・dカード・長期がそろうほど安くなる。単身・割引なしなら ahamo へ誘導。

■ 3-4 DISCOUNTS

ドコモ MAX の割引構造

無制限から最大▲3,300円。条件を積み上げて安くする

みんなドコモ割

家族の回線数で割引。3回線以上で▲1,210円。
家族提案の核。

ドコモ光 / home 5G セット割

自宅ネットとセットで▲1,210円。固定回線も
一緒に取る発想。

d カードお支払割

d カード▲220円、GOLD等▲550円。決済
も囲い込む。

長期利用割

10年以上▲110円、20年以上▲220円。長
く使う人を優遇。

ドコモでんきセット割

電気とセットで▲110円。生活インフラを束ね
る。

選べる特典

Lemino/d アニメ / DAZN/NBA から毎月2つ無
料（2026年2月～）。

■ 3-5 STUDENT

ドコモ U22 割（2026 年の学割）

対象プラン＝ドコモ MAX。2025 年 11 月 27 日～（終了日未定）

- **対象：申込時点で満 22 歳以下（23～29 歳は『ドコモ U29 割』）。**
- **割引：～28GB ▲2,728 円／30GB まで ▲3,828 円／30GB 超～無制限 ▲550 円。最大 7 か月。**
- **さらに 27GB/月のボーナスパッケージを最大 7 か月進呈。**
- **条件併用（みんなドコモ割 3 回線＋d カードお支払割＋光セット割）で、月 30GB まで実質 0 円。**

学割のポイント



『U22 割で最初の数か月はぐっと安く、家族割や光とあわせれば 30GB まで実質 0 円も狙えます』。親と一緒に来店なら家族割・光をまとめて取りに行くのが王道。年齢確認書類を必ず案内。

■ 3-6 CAMPAIGN

端末割引・キャンペーン

いつでもカエドキ／下取り

残価設定で返却すると残債免除。旧機種の下取りを d ポイント・割引に充当。

爆アゲセレクション

対象サブスクの月額分を d ポイント還元（10～25% 相当）。エンタメ好きに。

Amazon プライム特典

ドコモ経由で最大 6 か月無料＋以降ポイント還元。

オンラインショップ割

新規・MNP で端末代を割引（法定上限内）。在庫・時期で変動。



注意

キャンペーンは時期で激しく変わる。金額・期間・条件は接客直前に必ず最新を確認。古い数字での約束は厳禁。

d ポイント経済圏

d ポイント / クラブ

街・ネットで貯まる使える共通ポイント。会員基盤が巨大。

d 払い / d カード

QR 決済とクレカ。d カードお支払割で通信料も安くなる。

金融・資産運用

マネックス連携の資産運用など、お金まわりも囲い込み。

エンタメ

Lemino・d アニメストア・DAZN for docomo。選べる特典で訴求。



提案の発想

『普段の買い物やカード、ネットもドコモでまとめると、通信料も下がってポイントも貯まる』。点ではなく面で提案する。

■ 3-8 WHO TO SELL

ネットワークと『刺さる客層』

- ネットワーク：人口カバー率 99% 超。プラチナバンド保有で郊外・屋内も安定。ahamo も同一品質。
- 刺さる客層①：地方・郊外で『とにかくつながる安心』を求める人。
- 刺さる客層②：家族でまとめたい層。家族割・光・長期がそろうほど効く。
- 刺さる客層③：シニア・法人など信頼重視。サポートの手厚さも価値。
- 刺さる客層④：割引なしのシンプル派・若者 → ahamo へ誘導。



一言で言うと

ドコモ = 『安心と信頼の王道』。価格より品質・安定を重視する人、家族でまとめたい人に最も刺さる。

CHAPTER

4

au / KDDI

DDI・KDD・IDOの合併から生まれた挑戦者。エンタメと最近では衛星通信で先行。Pontaポイント経済圏とUQ・povoを束ねる総合力が武器。

- 合併の歴史と社風
- au バリューリンクプラン
- 年齢別プランと学割
- Ponta 経済圏・Starlink

■ 4-1 HISTORY

au / KDDI の歩み

- 1984 ● 第二電電（DDI）設立。並行してIDO（トヨタ系）も移動体を展開。
- 2000 ● DDI・KDD・IDOが合併。携帯ブランドを『au』に統一。
- 2001 ● 社名をKDDIに変更。沖縄は沖縄セルラーが担当。
- 2002 ● 世界初の音楽配信『着うた』。エンタメで存在感。
- 2021/9 ● povo2.0開始。基本料0円＋トッピングの新発想。
- 2025-26 ● auバリューリンクプランへ再編。Starlink直接通信で先行。

■ 4-2 STRENGTHS

au / KDDI の強みと社風

挑戦者の発想

合併で生まれた独立系。着うた・povo・衛星など新しい仕掛けを次々に。

Ponta 経済圏

共通ポイント Ponta と au PAY。ローソン等リアル店舗との相性が良い。

衛星でつながる

au Starlink Direct を業界先行で展開。圏外エリア対策の話題性。

ブランドの幅

au 本体・UQ mobile・povo で価格帯を広くカバー。客を逃しにくい。

4-3 PRICE PLAN

現行のメイン料金プラン

2025年6月～。数値は税込・2026年6月時点（要確認）

| プラン | 容量 | 基本料金 | 割引フル適用後 |
|-------------------|----------------|---------|---------|
| au バリューリンクプラン | 無制限 + Ponta パス | 8,008 円 | 5,478 円 |
| (同上) データ 1GB 以下の月 | ～ 1GB | — | 3,828 円 |
| 使い放題 MAX + | 無制限 | 7,788 円 | 5,258 円 |
| au マネ活バリューリンク 2 | 無制限 + 金融特典 | 9,328 円 | 金融利用で還元 |
| povo2.0 (オンライン) | 0 円 + トッピング | 0 円～ | 必要分だけ購入 |



提案の軸

au バリューリンクは Ponta パス（通常 548 円）込みでお得感を演出。1GB 以下の月は自動で 1,650 円割引。家族割プラス + au スマートバリュー（au ひかり等） + au PAY カードで最安に。

au の割引構造

家族割プラス

家族の回線数で最大▲1,100円。家族提案の核。

au スマートバリュー

au ひかり等の固定回線とセットで▲1,100円。

au PAY カードお支払い割

au PAY カード払いで▲187円。決済も囲い込む。

Ponta パス込みの価値

通常 548 円の Ponta パスが基本料に内包。実質割引として訴求。

au マネ活の金融特典

au じぶん銀行・au PAY カード等の利用で最大 4,000Ponta 等。

1GB 以下の自動割引

データを使わない月は自動で 1,650 円割引。ライトな月も安心。

■ 4-5 STUDENT

au の年齢別プラン・学割

旧『スマホスタート応援割（U22）』は2024年6月で受付終了。現在は年齢別プランが中心

- **U18 バリュープラン（5～18歳）／U12 バリュープラン（5～12歳）が学割の中心。**
- U18 バリュープラン+ U18 ギガ増量で、割引時 10GB まで 1,078 円／20GB まで 2,728 円（2段階）。
- 端末側：『au Online Shop お得割（U22）』など 22 歳以下向けの機種代割引も実施。
- **年齢確認は学生証不要。健康保険証・免許証・マイナンバーカードで OK。**

学割のポイント



au は『若い世代向けプラン+端末割引』の組み合わせ。学生証がなくても保険証等で年齢確認できる手軽さを伝える。最新のキャンペーン名・割引額は店頭 / オンラインで頻繁に変わるため契約直前に必ず確認。

■ 4-6 CAMPAIGN

端末割引・キャンペーン

スマホトクするプログラム

残価設定型。対象機種を返却すると残債が免除に。

au Online Shop お得割

新規・MNPで端末割引。U22は増額対象。

下取りプログラム

旧機種をau PAY残高や割引に充当。

ギガ活 (povo)

対象店舗の利用などで無料データを獲得できる独自施策。



注意

au 本体・UQ・povoで施策が別。お客様に合うブランドを見極めてから割引の話をする。金額・期間は直前確認を徹底。

Ponta 経済圏

Ponta ポイント

ローソン等と共通の巨大ポイント。リアル店舗での使い勝手が強み。

au PAY / カード

QR 決済とクレカ。お支払い割で通信料も安くなる。

金融サービス

au じぶん銀行・au カブコム証券。マネ活プランで還元を強化。

Ponta パス

クーポン・エンタメ・特典。au 本体・UQ の付加価値として効く。



提案の発想

『ローソンをよく使う』『au PAY を使っている』なら、Ponta で生活ごとお得に。経済圏の入口として通信を薦める。

■ 4-8 WHO TO SELL

ネットワークと『刺さる客層』

- ネットワーク：人口カバー率 99% 超、5G 展開。au Starlink Direct で圏外対策を業界先行。
- 刺さる客層①： Ponta ・ ローソン ・ au PAY を日常的に使う人。
- 刺さる客層②： 価格帯を選びたい人 → au 本体 / UQ / povo で柔軟に提案。
- 刺さる客層③： 金融サービスもまとめたい人 → マネ活プラン。
- 刺さる客層④： 自分でトッピング管理できるデジタル得意層 → povo 。



一言で言うと

au = 『選択肢の広さと Ponta 経済圏』。本体・UQ・povo を使い分けて、どんな客も取りこぼさないのが強み。


ソフトバンク

iPhone 導入で急成長した『仕掛ける』会社。PayPay 経済圏と攻めのキャンペーンが武器。Y!mobile・LINEMO まで含めた価格帯の広さも強い。

- J-PHONE ~ボーダフォン~ SB の歴史
- 新プラン (テイガク無制限等)
- 年齢限定キャンペーン
- PayPay 経済圏・衛星 / 災害対策

■ 5-1 HISTORY

ソフトバンクの歩み

- 
- 1990s** ● デジタルホン／デジタルツーカーとして携帯参入。
 - 1999** ● J-PHONE に統合。『写メール』が社会現象に。
 - 2001-03** ● 英ボーダフォン傘下へ。ブランドも Vodafone に。
 - 2006** ● ソフトバンクがボーダフォン日本法人を買収し参入。
 - 2008** ● iPhone を国内独占導入。スマホ時代を切り拓く。
 - 2015-18** ● ブランドをソフトバンクに統一。2018 年東証一部上場。

ソフトバンクの強みと社風

仕掛ける攻めの姿勢

iPhone 独占導入に代表される大胆な戦略。話題性のあるキャンペーンが多い。

PayPay 経済圏

QR 決済最大手 PayPay と一体。ポイント還元の訴求力が高い。

ブランドの広さ

ソフトバンク本体・Y!mobile・LINEMO で全価格帯をカバー。

新サービスの早さ

Starlink Direct・災害ローミング・混雑時高速化など次々に投入。

■ 5-3 PRICE PLAN

現行のメイン料金プラン

2026年6月2日に新プラン投入。7月にも改定予定。数値は税込・2026年6月時点（要確認）

| プラン | 容量 | 基本料金 | 割引最安 |
|---------------|------------------|----------|---------------|
| テイガク無制限 | 無制限 | 8,008 円 | 5,148 円 |
| ペイトク 2 | 無制限 + PayPay 大盛り | 10,538 円 | PayPay 還元 2 倍 |
| ミニフィット 2 | ～ 2GB | 5,258 円 | 3,058 円 |
| ミニフィット 2 | ～ 5GB | 6,358 円 | 4,158 円 |
| LINEMO（オンライン） | 3 ～ 30GB | 990 円～ | 段階制 |



提案の軸

新みんな家族割（3回線以上で▲1,210円）+おうち割光セット+PayPayカード割で最安に。PayPayをよく使う人ほどペイトク系の還元が効く。改定が続くため数値は必ず最新確認。

ソフトバンクの割引構造

新みんな家族割

3回線以上で1回線あたり▲1,210円。家族提案の核。

おうち割光セット

ソフトバンク光等とセットで最大▲1,100円。固定回線も一緒に。

PayPay カード割

PayPay カード▲300円／ゴールド▲550円（2026年増額）。

PayPay ポイント付与

プランに応じて毎月ポイント付与。ペイトク系は付与率2倍。

各種コンテンツ込み

衛星通信・混雑時高速5G・海外データを追加料金なしで内包。

ブランド内移行

本体↔Y!mobile↔LINEMOを家計に合わせて柔軟に。

■ 5-5 STUDENT

ソフトバンクの年齢限定キャンペーン

『学割』名ではなく年齢条件のキャンペーンで展開。学生限定ではなく年齢を満たせば対象

- スマホデビュープラン+（22歳以下）：2～7か月目の6か月、毎月1,650円割引。
- 5～18歳限定：基本料が翌月から6か月間1,078円/月。
- 端末側：U22オンラインショップ割は2025年11月で終了→U18オンラインショップ割へ移行。
- いずれも学生証は不要。年齢条件を満たせば誰でも適用可。

学割のポイント



『デビュー世代向けに最初の半年が大きく安くなります』。スマホデビューの子・その家族にPayPay還元とセットで提案。Y!mobileの親子割（後述）と比較して家計に合う方を選ぶのがコツ。

端末割引・キャンペーン

新トクするサポート

残価設定型。対象機種を返却で端末代の一部免除。

下取りプログラム

旧機種を PayPay ポイント等で還元。

オンラインショップ限定割

機種代の割引（法定上限内）。時期で変動。

ソフトバンクデビュー割

親子契約向けの割引。家族での新規に。



注意

本体・Y!mobile・LINEMOで施策が別。客層を見極めてブランドを選んでから割引提案。金額・期間は直前確認。

PayPay 経済圏

PayPay / ポイント

QR 決済最大手。普及率が高く還元の訴求力が抜群。

PayPay カード / ゴールド

通信料割引が増額。決済も囲い込む。

LY コーポレーション連携

Yahoo! ・ LINE と一体。生活サービスの幅が広い。

金融サービス

PayPay 銀行 ・ PayPay 証券。ペイトク系は還元を優遇。



提案の発想

『PayPay をよく使うなら、通信もソフトバンクで還元率アップ』。決済の習慣を入口に通信を薦める。

ネットワークと『刺さる客層』

- ネットワーク：人口カバー率 99% 超、5G。Starlink Direct・JAPAN ローミング（災害時）・混雑時高速化を投入。
- 刺さる客層①：PayPay を日常的に使い、還元を最大化したい人。
- 刺さる客層②：最新サービス・話題性が好きな人。
- 刺さる客層③：家計に合わせ価格帯を選びたい人 → Y!mobile/LINEMO。
- 刺さる客層④：スマホデビューの子と家族 → デビュープラン+。



一言で言うと

ソフトバンク = 『PayPay 還元と攻めの提案』。決済・ポイント重視層、新しもの好き、デビュー世代に刺さる。

6

楽天モバイル

MVNO から自前回線の MNO へ成長した第 4 極。1 プランのわかりやすさと楽天経済圏が武器。プラチナバンドで弱点だった『つながりやすさ』も改善中。

- 参入の歴史とネットワーク
- Rakuten 最強プラン（3 段階）
- 最強青春割・こども割
- 楽天経済圏（SPU）

■ 6-1 HISTORY

楽天モバイルの歩み

- ～2019● 他社回線を借りる MVNO として事業を展開。
- 2018● 1.7GHz 帯の割当を取得。自前回線（MNO）参入の準備。
- 2020/4● 第4のMNOとして本格参入。約13年ぶりの新規参入。
- 2020● 完全仮想化・クラウドネイティブのネットワークを世界初で全国構築。
- 2023/10● 700MHz 帯（プラチナバンド）の割当を取得。
- 2024/6● プラチナバンドで商用開始。屋内・地下のつながりやすさ改善へ。

■ 6-2 PRICE PLAN

Rakuten 最強プラン — 使った分だけ

データ量で月額が自動で変わる3段階制。プラン変更手続き不要。税込

| データ使用量 | 月額 | ポイント |
|-------------|---------|-----------------|
| ～ 3GB | 1,078 円 | ライトユーザーでも安心の最安帯 |
| 3GB 超～ 20GB | 2,178 円 | 中容量。多くの人がこのゾーン |
| 20GB 超～無制限 | 3,278 円 | どれだけ使っても上限はこの額 |

最大の強み＝わかりやすさ



『使わない月は安く、使う月でも 3,278 円が上限』。料金が一つで、複雑な割引条件を覚えなくていい。Rakuten Link アプリで国内通話も無料。料金で迷う客に最も説明しやすいプラン。

■ 6-3 STUDENT

最強青春割・最強こども割

2025年11月18日に名称変更。恒常的な年齢割引（期間限定ではない）が特徴

最強青春割（13～22歳）

- スマホ料金を毎月110円割引
- 家族割と併用で合計220円割引
- 申込時の本人確認書類で年齢を自動判定
- my 楽天モバイルから参加するだけ

最強こども割（12歳以下）

- データ3GB未満：440円割引
- 3GB以上：110円割引
- 13歳の誕生日前月まで対象
- アプリで適用（2025年2月～割引方式に）



学割のポイント

『元々わかりやすい料金が、青春割でさらに毎月安く。家族も楽天なら割引が重なります』。安さと手軽さで一人暮らし学生に刺さる。

楽天経済圏と『刺さる客層』

SPUで楽天市場 +4 倍

楽天モバイル契約で市場の買い物ポイントが +4 倍（自動）。

楽天ポイントが貯まる

通信料の支払いでもポイント。楽天カード・銀行・証券と一体。

刺さる客層①

楽天市場・楽天カードを日常使いする楽天ユーザー。経済圏で最強。

刺さる客層②

料金で迷いたくない人・一人暮らし学生。1プランの明快さが効く。

注意して正直に伝える



つながりやすさはプラチナバンドで改善中だが、エリアによってはまだ大手3社に一步譲る場面も。『自宅・職場で電波が入るか』を一緒に確認する姿勢が、かえって信頼を生む。

7

サブブランド・オンライン専用

大手の回線をそのまま使う廉価ブランド。MVNOより速く、本体より安い『中間の最適解』。価格重視の客を取りこぼさない強力な受け皿。

- ahamo / povo / LINEMO
- UQ mobile / Y!mobile
- 本体・サブ・格安の使い分け
- 学割の有無を整理

7-1 OVERVIEW

サブブランドの全体像

『オンライン専用』と『実店舗あり』に大別。すべて MNO 本体の回線で品質が安定

| ブランド | 親会社 | タイプ | 特徴の一言 |
|-----------|---------|---------|----------------|
| ahamo | ドコモ | オンライン専用 | 30GB シンプル・割引なし |
| povo | au/KDDI | オンライン専用 | 基本 0 円+トッピング |
| LINEMO | ソフトバンク | オンライン専用 | LINE ギガフリー |
| UQ mobile | au/KDDI | 実店舗あり | 店頭サポート+ au 品質 |
| Y!mobile | ソフトバンク | 実店舗あり | 家族割・店頭・PayPay |



接客の発想

『本体は高い、でも格安 SIM は昼に遅いのが不安』という客の受け皿がサブブランド。店頭サポートが要るなら UQ/Y!mobile、自分で完結できるならオンライン専用。

ahamo (ドコモ)

- **30GB =月 2,970 円 (国内通話 5 分無料込み)。**ドコモ回線品質。
- 大盛りオプション (+1,980 円) で計 110GB =月 4,950 円。
- 複雑な割引なし・手続きは原則オンライン。海外データ通信も標準付帯。
- 学割なし。割引条件がないシンプル設計が逆に強み。

刺さる客層

ドコモ品質で月 3 千円前後に抑えたい単身・若者。割引条件を覚えるのが面倒な人。

注意点

店頭フルサポートは限定的。設定を自分でできる人向け。家族割等は対象外。



押さえる点

『ドコモの電波そのまま 30GB ・ 2,970 円。割引を気にせずシンプルに使いたい方にぴったりです』

povo (au/KDDI)

- 基本料 0 円+必要な分だけ『トッピング』を買う完全選択制。
- 例： 3GB(30 日)990 円、データ使い放題 (24 時間)330 円。
- 2025 年 12 月～サブスク型トッピング（ 5GB=1,380 円 / 月、 30GB=2,780 円 / 月）。
- # ギガ活で対象店舗利用などにより無料でデータ獲得。
- 180 日以上、有料トッピング購入等がないと利用停止の場合あり。

刺さる客層

使う月・使わない月の差が大きい人。サブ回線が欲しい人。
自分で管理できるデジタル得意層。

注意点

管理が苦手な人には不向き。最低利用条件があるため放置
リスクを説明する。

LINEMO (ソフトバンク)

| プラン | 容量 | 月額 | 備考 |
|---------|--------|---------|-----------|
| ベストプラン | ～ 3GB | 990 円 | 小容量で最安帯 |
| ベストプラン | ～ 10GB | 2,090 円 | 中容量 |
| ベストプランV | 30GB | 2,970 円 | 5 分かけ放題込み |

LINE ギガフリー

LINE のトーク・通話・画像送受信がデータ消費ゼロ。LINE 多用層に刺さる。

刺さる客層

ソフトバンク回線で安く、LINE 中心の使い方をする人。

注意点

店頭サポートは限定的。キャンペーンは時限型が多い。



押さえる点

『LINE は使い放題でカウントされません。SB 回線で月 990 円から』

■ 7-5 UQ mobile

UQ mobile (au/KDDI)

2025年6月に再編。au回線・実店舗あり

コミコミプランバリュー

月35GB + 10分かけ放題込み、Pontaパス付帯。盛りだくさんの主力。

トクトクプラン2

最大30GB。月5GB以下なら自動割引、データ繰り越し対応。

割引

家族セット割（550円/月）、自宅セット割（ネット/電気）。

学割

『UQ親子応援割』は2026年5月31日で新規受付終了。



刺さる客層

格安は不安だけど安くしたい人。店頭で相談したい人。au品質+実店舗サポートで『格安の不安』を解消できるのが強み。

■ 7-6 Y!mobile

Y!mobile (ソフトバンク)

2025年9月『シンプル3』提供開始。SB回線・実店舗あり。数値は要確認

| プラン | 容量 | 月額(参考) | 備考 |
|---------|------|--------|-------------|
| シンプル3 S | 5GB | 3,058円 | 小容量 |
| シンプル3 M | 30GB | 4,158円 | 中～大容量・繰り越し可 |
| シンプル3 L | 35GB | 5,258円 | 10分かけ放題込み |

ワイモバ親子割

5～18歳と家族向け。M/L契約で月1,100円割引を1年。

おうち割光セット(A)

ソフトバンク光/Airとセットで1回線目から▲1,650円/月(シンプル3)。指定オプション加入が条件。

刺さる客層

家族・子ども込みで店頭サポート重視。PayPay併用層。



ポイント

学割を恒常的に持つ数少ないサブブランド。家族+子どもに強い。

本体・サブ・格安の使い分け早見

| 重視点 | おすすめの層 | 具体例 |
|----------------|--------------|-----------------------|
| 品質+手厚いサポート | シニア・家族・初心者 | ドコモ /au/SB 本体 |
| 品質を保ちつつ安く | 中容量で店頭相談したい人 | UQ / Y!mobile |
| シンプルに安く（自分で完結） | 若者・単身・デジタル得意 | ahamo / povo / LINEMO |
| とにかく最安・サブ回線 | コスト最優先・割切れる人 | MVNO（次章） |



併売店だからできること

1社に縛られず、この4階層を横断して『あなたにはこれ』と出せる。これが専売店に勝てる最大の武器。

8

格安 SIM (MVNO)

大手から回線を借りて売る事業者。圧倒的な安さが魅力だが、混雑時の速度など弱点もある。メリットとデメリットを正直に語れることが信頼につながる。

- MVNO の仕組みとなぜ安いのか
- デメリット (混雑・サポート)
- 主要 MVNO 各社
- 客層の見極め

MVNO の仕組み — なぜ安いのか

回線を借りる

自社で基地局を持たず、大手 (MNO) の回線の一部を借りてサービス提供。

設備投資が不要

基地局の建設・維持費がかからない分、料金を安くできる。

店舗・人件費を削減

実店舗が少なくオンライン中心。固定費を抑えて価格に反映。

シンプルな運営

通話定額や手厚いサポートを絞り、必要な人に必要な分だけ。

正直に伝えるのがプロ



『安い人には理由がある』をきちんと説明できること。仕組みを理解した上で薦めれば、後のクレームを防ぎ、かえって信頼される。

MVNO のデメリットを正しく説明する

メリット

- とにかく月額が安い
- 小容量～中容量のプランが豊富
- 契約の縛りが緩い
- サブ回線・2台目に最適

デメリット（要説明）

- 平日昼・夕方など混雑時に速度が落ちやすい
- キャリアメールが使えない（有料対応の場合）
- 通話定額の選択肢が少ないことがある
- 店舗サポートが限られる



接客の鉄則

『昼休みに動画や重い通信を多用する人』にはサブブランドを薦める。MVNO は使い方を聞いてから。合わない客に売らない勇気も大切。

主要 MVNO — 回線と特徴

数値は 2026 年 6 月時点・税込（要確認）

| 事業者 | 運営 / 系列 | 回線 | 特徴 |
|----------|----------------|------------|----------------|
| mineo | オプテージ（関西電力） | ドコモ /au/SB | トリプル回線・独自オプション |
| IJmio | インターネットイニシアティブ | ドコモ /au | 老舗の安定・端末セール豊富 |
| イオンモバイル | イオンリテール | ドコモ /au | 全国のイオンで対面サポート |
| 日本通信 SIM | 日本通信 | ドコモ | 業界最安級・シンプル従量 |

覚え方

A

MVNO は『どの回線を借りているか』が品質の前提。手持ち端末の対応バンドと回線を合わせるのが基本。トリプル回線の mineo は選択肢が広い。

主要 MVNO — 料金イメージ

代表的な音声 SIM の例。最新は各社公式で確認

| 事業者 | 料金の例 | ひとつこと |
|------------|--|----------------|
| 日本通信 SIM | シンプル 290 = 290 円 (1GB) ~ / 20GB+ 通話で 1,390 円 | とにかく安い従量設計 |
| IJmio | 2GB 850 円 / 5GB 950 円 / 10GB 1,400 円 | 容量刻みが豊富・シェア可 |
| mineo | マイピタ (容量制) + パケット放題 (低速無制限) | 使い放題系オプションが充実 |
| イオンモバイル | 0.5 ~ 10GB を 1GB 刻み / 大容量 MORIMORI も | 店頭サポート + 柔軟プラン |
| NURO/HIS 等 | 3GB 792 円 ~ / 990 円 7GB など最安級 | ソニー系・旅行系など個性派 |



提案の軸

MVNO は『小～中容量を安く』が王道。大容量・無制限を求める人にはサブブランド / 本体の方が結局満足度が高い。

個性派 MVNO と使いどころ

mineo (マイそく等)

速度制で無制限の『マイそく』など独自。コミュニティ『マイネ王』も。

IJmio

1 契約で最大 10 回線・容量シェア・翌月繰り越し。家族やデータ運用に。

イオンモバイル

全国イオンで対面契約・相談。シニアや初心者の格安デビューに。

日本通信 SIM

290 円～の最安従量。料金を極限まで抑えたい割り切り派に。

NURO モバイル

ソニー系。専用帯域の NEO プランや独自データ特典。

HIS モバイル

旅行会社系。月 990 円 7GB や海外利用に強み。

MVNO が『合う人・合わない人』

MVNO が合う人

- 月のデータが小～中容量
- 昼の数十分の速度低下を許容できる
- とにかく月額を下げたい
- サブ回線・子ども / シニアの初スマホ
- 自分で設定できる、または店頭型 MVNO を選ぶ

サブブランド / 本体が良い人

- 昼休みに動画・テザリングを多用
- 大容量・無制限が必要
- 店頭で手厚くサポートしてほしい
- 通話定額をしっかり使う
- 『遅い』ストレスを絶対に避けたい

横断比較 — 料金・学割・経済圏

ここまでの知識を一枚で見渡す。比較表は接客でそのまま使える武器。お客様の前で『並べて見せる』のが併売店の真骨頂。

- 無制限・中容量・小容量の料金比較
- 学割の横断比較
- 経済圏・エリアの比較
- 客層別おすすめ早見表

■ 9-1 UNLIMITED

無制限プランの比較

基本料金と割引適用後の目安。税込・2026年6月時点（要確認）

| 会社 / プラン | 基本料金 | 割引適用後 | ひとこと |
|------------|---------|--------------|--------------|
| ドコモ MAX | 8,448 円 | 5,148 円 | 安定・家族 / 光で効く |
| au バリューリンク | 8,008 円 | 5,478 円 | Ponta パス込み |
| SB テイガク無制限 | 8,008 円 | 5,148 円 | PayPay 還元 |
| 楽天最強プラン | 3,278 円 | 3,278 円 (上限) | 割引不要で明快・最安帯 |



読み解き方

3社は割引前提で5千円台、楽天は割引なしで3,278円。『条件をそろえれば3社、シンプルさと安さなら楽天』という構図を頭に。

中容量・小容量の比較（オンライン / サブ）

20～30GB 帯と小容量帯の目安。税込・要確認

| プラン | 容量 | 月額 | タイプ |
|--------------------|------------|------------|---------------|
| ahamo | 30GB | 2,970 円 | ドコモ・オンライン |
| povo(サブスク) | 30GB | 2,780 円 | au・オンライン |
| LINEMO V | 30GB | 2,970 円 | SB・オンライン・5分込み |
| UQ コミコミバリュー | 35GB | 店頭で確認 | au・店頭 / かけ放題込 |
| 楽天最強 | 20GB 超～無制限 | 3,278 円 | 楽天・無制限上限 |
| 日本通信 / IJ 等 (MVNO) | 10～20GB | 1,400 円前後～ | 格安・小中容量 |



読み解き方

20～30GB は各社 2,800～4,000 円が相場。『品質を保って安く』ならサブブランド、『最安』なら MVNO。客の許容速度で振り分ける。

学割の横断比較 — 性質を見分ける

『恒常的な割引』か『期間限定』かを区別するのが超重要

| 会社 | 名称 | 対象 | 内容 | 性質 |
|----------|--------------|-----------------|----------------------------------|-------|
| ドコモ | U22 割 | ～ 22 歳 | 最大▲ 3,828 円 / 月 × 最大 7 か月 + ボーナス | 期間限定 |
| au | U18/U12 プラン等 | 5 ～ 18 歳中心 | 増量 + 割引で低額 (2 段階) | 年齢プラン |
| SB | デビュープラン + 等 | ～ 22 歳 / 5-18 歳 | 6 か月間 月 1,650 円割引等 | 期間限定 |
| 楽天 | 最強青春割 | 13 ～ 22 歳 | 毎月 110 円 (家族併用 220 円) 割引 | 恒常 |
| Y!mobile | 親子割 | 5 ～ 18 歳と家族 | 月 1,100 円割引 × 1 年 | 1 年間 |



接客の超重要ポイント

『今だけ安い (期間限定)』のか『ずっと安い (恒常)』のかを正直に伝える。数か月後に値段が上がって不満…を防ぐ。ahamo は学割なしという事実も押さえる。

経済圏の比較

| 会社 | ポイント | 決済 | 強い場面 |
|--------|-------------|--------------|----------------|
| ドコモ | d ポイント | d 払い / d カード | 幅広い加盟店・日常全般 |
| au | Ponta ポイント | au PAY | ローソン等リアル店舗 |
| ソフトバンク | PayPay ポイント | PayPay | QR 決済の普及率 No.1 |
| 楽天 | 楽天ポイント | 楽天ペイ / カード | 楽天市場・ネット通販 |



確認のひとこと

『普段どのポイント・決済を使いますか?』 この一問で経済圏が決まり、最適キャリアが半分見える。生活に通信を合わせる発想。

エリア・品質・サポートの比較

つながりやすさ

大手3社は全国99%超で安定。楽天はプラチナバンドで改善中もエリア差あり。

混雑時の速度

本体・サブブランドは安定。MVNOは昼・夕に低下しやすい。

店頭サポート

本体・UQ・Y!mobile・イオンモバイルは対面可。オンライン専用は限定的。

新サービス

衛星直接通信 (au/SB) ・災害ローミングなど、つながる工夫が新たな差別化軸。



正直さが武器

『電波は地域差があります。ご自宅と職場で入るか確認しましょう』と一緒に確かめる姿勢が、結局いちばん信頼される。

客層別おすすめ早見表

使い方から客層を掴んだら、この表で第一候補を示せる

| 客層 | 重視点 | 第一候補 |
|------------|---------|-------------------------------------|
| 一人暮らしの学生 | 安さ・手軽さ | 楽天 / ahamo / povo + 各社学割 |
| 家族 (子ども込み) | 割引・サポート | ドコモ / au / SB 本体 + 家族割、Y!mobile 親子割 |
| シニア・初スマホ | 安心・対面 | 本体 / UQ / イオンモバイル |
| ヘビーユーザー | 無制限・速度 | 本体無制限 / 楽天無制限 |
| ライト・節約派 | とにかく安い | MVNO 小容量 / 楽天～ 3GB |
| 決済重視 | 経済圏の還元 | 普段使うポイントのキャリア |

10

電波・速度・エリアの知識

『つながりやすさ』と『速さ』はなぜ会社で違うのか。プラチナバンド、周波数、速度制限、実際の速度。お客様の不安に正しく答えるための技術知識をまとめる。

- 周波数とプラチナバンド
- 5G（Sub6・ミリ波）の特性
- 速度制限と低速時の速度
- 実効速度とベストエフォート

周波数の基礎 — 速さとつながりやすさはシーソー

電波は周波数で性格が変わる。まずこの関係を押さえる

| 区分 | 周波数の例 | 速度 | つながりやすさ |
|-----------|--------------|------|----------------|
| プラチナバンド | 700 ~ 900MHz | 低~中速 | ◎ 広く届く・障害物に強い |
| Sub6 (5G) | 3.7GHz 帯など | 高速 | △ やや狭い |
| ミリ波 (5G) | 28GHz 帯 | 超高速 | × 狭い・障害物に非常に弱い |

ひとことで



周波数が低いほど『遠くまで届くが低速』、高いほど『高速だが届きにくい』。速さと到達範囲はシーソーの関係。各社はこの帯域を組み合わせ、広さと速さを両立させている。

プラチナバンドとは

- 700～900MHzの低い周波数帯の俗称。電波が『つながりやすい』帯域のこと。
- 周波数が低い＝波長が長く、障害物を回り込み（回折）、壁を透過し、遠くまで届く。
- だから屋内・地下・郊外・山間部に強い。携帯エリアの『面』を支える土台になる。
- 反対に高い周波数ほど高速大容量だが、まっすぐ飛んで障害物に弱い。

初心者への説明（たとえ）

A 低い電波は『低く太い大声』＝壁の向こうにも回り込んで届く。高い電波は『甲高い小声』＝まっすぐ大量に話せるが壁で遮られる。お客様に『なぜ郊外でつながるか』を説明する時に使える。

各社のプラチナバンドと楽天の事情

| 事業者 | 主なプラチナバンド | 状況 |
|-----------|-----------------|-------------------|
| ドコモ | 800MHz + 700MHz | 早くから保有 |
| au (KDDI) | 800MHz + 700MHz | 早くから保有 |
| ソフトバンク | 900MHz + 700MHz | 『プラチナバンド』呼称の由来 |
| 楽天モバイル | 700MHz | 2024年6月に商用開始 (後発) |



楽天のつながりやすさ

楽天は当初 1.7GHz 帯中心で、屋内・地下に弱いのが弱点だった。回り込みに強い 700MHz 帯の追加が『つながりにくさ』改善の切り札。エリアは拡大中だが、地域差は正直に確認を。

5G の周波数 — 速いほど届きにくい

プラチナバンド

700～900MHz。広く安定して届く。エリアの『土台』を作る帯域。

Sub6（5G）

3.7GHz帯など。高速大容量。都市部やスポットで威力を発揮。

ミリ波（5G）

28GHz帯。超高速だが直進性が強く障害物に非常に弱い。駅・スタジアム等に限定。

使い分け

低い帯域で『面』を作り、高い帯域で『速さ』を足す。各社はこれを束ねて運用。

接客のひとつ



『5G＝必ず速い』ではない。エリア・端末・帯域で体感は変わる。『対応エリアが広がっています』と正直に伝えるのが信頼につながる。

速度制限（通信制限）とは

- データ容量を使い切っても通信は止まらず『低速化』される。これが速度制限。
- 制限後の速度は会社・プランで大きく違う（128kbps～数Mbps）。ここが差別化点。
- 解除方法：翌月1日に自動で回復、またはデータ追加（チャージ）で即時回復。
- 『無制限』でもテザリング上限や一定GB超で速度を絞る条件がある場合も。

トラブル防止



『無制限＝何があっても全速』ではない。超過後どうなるか、低速時に何ができるかを事前に説明しておく、後の『遅い!』というクレームを防げる。

■ 10-6 AFTER LIMIT

制限後の速度は会社で違う

代表例。数値は 2026 年 6 月時点・要確認

| プラン例 | 制限後の速度の目安 |
|---------------------------|------------------------------|
| ahamo (30GB 超) | 最大 1Mbps |
| LINEMO ベストプラン V (30GB 超) | 最大 1Mbps |
| au 使い放題 MAX+ (テザ等 60GB 超) | 128kbps (月 200GB 超は最大 5Mbps) |
| ワイモバ/UQ (容量超過) | 最大 1Mbps → さらに超過で 128kbps |
| 小容量プラン超過 | 128k ~ 300kbps |
| MVNO の低速モード | 200 ~ 300kbps |
| mineo マイそくプレミアム | 通常 最大 5Mbps (平日昼は 200kbps) |



ポイント

『1Mbps 出る』のか『128kbps まで落ちる』のかで、低速時の使い勝手は天と地。容量より制限後速度が効く客層もいる。

10-7 WHAT YOU CAN DO

各速度で実際に何ができるか

◎快適 ○可能だが遅い △厳しい × ほぼ不可

| 用途 | 128kbps | 300kbps | 1Mbps | 3Mbps |
|---------------|---------|---------|-------|-------|
| LINE・メール | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| 地図 (マップ) | △ | ○ | ◎ | ◎ |
| SNS・Web (画像多) | × | △ | ○ | ◎ |
| 音楽ストリーミング | × | ○ | ◎ | ◎ |
| 動画 標準画質 (SD) | × | × | ○ | ◎ |
| 動画 高画質 (HD) | × | × | △ | ◎ |
| QR・バーコード決済 | × | ◎ | ◎ | ◎ |



目安

1Mbps あれば高画質動画以外の日常はかなり快適。128kbps はほぼテキスト専用。『低速でも 1Mbps』のプランは実用度が高い。

実際の速度（実効速度）とベストエフォート

- カタログの『最大〇 Gbps』は理論値。実際の速度は端末・時間帯・混雑で変わる。
- 個人向け回線は『ベストエフォート』＝速度を保証せず、最大限努力する方式。
- MVNO が平日昼 (12 ~ 13 時) ・夕方に遅くなるのは、借りている帯域を利用者で分け合うため。
- 本体・サブブランドは混雑時も比較的安定。MVNO は時間帯の波が大きい（一般的傾向）。

正直さが武器



実測の目安は『みんなのネット回線速度』などユーザー投稿サービスで確認できる。『速度は地域・時間帯で変わります』と正直に伝え、お客様のよく使う場所・時間を一緒に想定するのがプロ。

電波の“優先順位” — 大手・サブ・格安の違い

同じ『安い』でもサブブランドと格安 SIM は中身が別。混雑時の速さがここで決まる

| 優先 | 区分 | 主な例 | 回線の使い方 | 混雑時（昼・夕） |
|----|--------------|-------------------------------|--------------------|----------|
| ① | 大手本体（MNO） | ドコモ・au・SB・楽天 | 自社回線をそのまま使う | 速くて安定 |
| ① | サブブランド | UQ・Y!mobile・ahamo・povo・LINEMO | MNO 本体と同じ自社回線 | 速くて安定 |
| ② | 格安 SIM（MVNO） | mineo・I!mio・日本通信ほか | MNO から“借りた帯域”を分け合う | 遅くなりやすい |

● **なぜ差が出る？** MVNO は MNO と回線をつなぐ“接続点 (POI)”で借りている帯域が限られ、利用が集中する昼・夕にみんなで分け合うため遅くなる。



覚えどころ

『サブブランドは“格安”に見えても、中身は MNO 本体の回線』。だから混雑時も速い。借り物の帯域を分け合う MVNO だけが昼・夕に遅くなりやすい。“安さ”だけで一括りにしないこと。

第 10 章のまとめ

- 周波数は『低い=届く・低速／高い=高速・届きにくい』のシーソー関係。
- プラチナバンド (700 ~ 900MHz) は屋内・郊外に強くエリアの土台。楽天は 2024 年 6 月に商用化。
- 5G の Sub6 ・ミリ波は速いが届きにくい。低い帯域と組み合わせて運用される。
- 速度制限後の速度は会社で大差（128kbps ~ 数 Mbps）。1Mbps あれば日常はかなり快適。
- カタログ値は理論値。実効速度はベストエフォートで時間帯・混雑により変わる。

11

光回線・固定回線とセット割

スマホに『家のネット』を組み合わせると、セット割でスマホ料金も下がる。光回線の仕組みとセット割を学ぶ章。

- 光回線の仕組み（FTTH・光コラボ）
- 各社の光サービス
- スマホとのセット割
- 導入の流れと注意点

なぜ併売店で『光』も提案するのか

セット割でスマホが安くなる

固定回線とセットでスマホ月額が▲1,100～1,210円。家族の複数回線にも効く。

世帯の通信費をまとめる

スマホ+自宅ネットを一括提案。お客様の総支払いを最適化できる。

離れにくいお客様になる

回線をまとめた世帯は乗り換えにくい。長期の良い関係につながる。

提案の幅が広がる

スマホ単体でなく『家全体の通信』を提案できるのが併売店の強み。

発想の転換



『スマホを1台売る』から『家の通信をまとめる』へ。自宅にWi-Fiがあるか、固定回線は何かを聞くだけで、セット割の大きなチャンスが見える。

光回線の基礎 — FTTH とは

- **FTTH = 光ファイバーを自宅まで直接引く方式。光の信号で高速・安定（100Mbps ~ 10Gbps）。**
- ノイズに強く距離による劣化も少ない。今の固定インターネットの主流。
- 『1 ギガ』 『10 ギガ』 は最大速度の目安（理論値・ベストエフォート）。
- 自宅 Wi-Fi の土台になり、スマホのデータ通信量を気にせず使える環境を作れる。



スマホとの相乗効果

自宅に光があれば、家では Wi-Fi でスマホのギガを消費しない。だから『家に光がある人は、スマホは小～中容量で十分』という提案ができる。

フレッツ光と『光コラボ』の仕組み

- フレッツ光 = NTT 東日本・西日本が提供する光回線サービス。
- 光コラボ = NTT の光回線を各社が借り、自社ブランド + プロバイダ込みで売る仕組み（2015 年～）。
- 利用者は 1 契約で回線もプロバイダもまとまる。ドコモ光・ソフトバンク光・楽天ひかり等が該当。
- 光コラボ同士・フレッツからの乗り換えは『転用 / 事業者変更』で工事不要のことが多い。

覚え方

A

『〇〇光』の多くは“中身は NTT の回線、看板が各社”。だから乗り換えても工事不要で設備をそのまま使えるケースが多い。

光コラボ と 独自回線の違い

光コラボ（NTT回線を共用）

- ドコモ光・SB光・楽天ひかり等
- 全国の広いエリアで使える
- 転用・事業者変更で工事不要のことが多い
- 混雑時間帯に速度が落ちやすい面も

独自回線系

- auひかり・NURO光など
- 自前/別系統の回線で利用者が分散
- 混雑を避けやすく高速になりやすい
- エリアが限られ、乗り換えに工事が要る



提案のヒント

『広く確実に』なら光コラボ、『とにかく速く（対応エリアなら）』なら独自回線。住所が対応エリアかの確認が第一歩。

光の始め方は3パターン — 新規・転用・事業者変更

工事が要るか要らないかが大きく変わる。ここを取り違えると案内ミスになる

| パターン | どんな時 | 工事 | ひとつこと |
|-------|--------------------|-------|----------------|
| 新規 | 光がない / 独自回線から光コラボへ | 原則 必要 | 開通工事費・期間がかかる |
| 転用 | NTT フレッツ光 → 光コラボへ | 原則 不要 | 同じ NTT 回線を引き継ぐ |
| 事業者変更 | 光コラボ → 別の光コラボへ | 原則 不要 | 例：SB 光→ドコモ光 |

最重要の注意



転用・事業者変更が工事不要なのは『NTTのフレッツ光回線をそのまま使い続ける』から。だから au ひかり・NURO 光など独自回線への / からの乗り換えは“転用・事業者変更にあらず新規＝工事が必要”。ここを混同しない。

承諾番号の違い — 転用と事業者変更

番号を取る『相手』が違う。お客様にどこへ連絡してもらうかが変わる

転用承諾番号

- フレッツ光 → 光コラボに移る時
- 取得先: NTT 東日本 / 西日本
- Web ・ 電話で取得
- 有効期限は発行日から 15 日

事業者変更承諾番号

- 光コラボ → 別の光コラボに移る時
- 取得先: 今契約中の光コラボ事業者
- 各社の Web ・ 電話で取得
- 有効期限はおおむね 15 日 (要確認)



案内のポイント

『今はフレッツ光ですか？ それとも“〇〇光”という会社の光ですか？』で取る番号が決まる。フレッツなら転用番号（NTT へ）、〇〇光なら事業者変更番号（今の会社へ）。番号は 15 日で期限切れになるので早めに。

転用の落とし穴 — プロバイダの解約は“別途”必要

フレッツ光は『回線』と『プロバイダ』が別契約。転用しても旧プロバイダは自動で止まらない

- フレッツ光は、回線（NTT）とプロバイダ（OCN・So-net・BIGLOBE・plala等）が別々の契約になっている。
- 転用で光コラボに移ると“回線”は自動で引き継がれるが、フレッツ時代に契約していた“プロバイダ”は自動解約されない。
- 放置すると、使っていないプロバイダ料金を払い続ける『二重課金』になってしまう。
- そのため転用後は、自分で旧プロバイダへ解約の連絡（電話入電など）をして解約手続きをする必要がある。
- ※事業者変更（光コラボ→光コラボ）は回線+プロバイダが一体なので、この手続きは不要。



PCメール（プロバイダのメアド）を残すなら“入電”が必要

今のプロバイダメール（@ocn / @nifty / @so-net 等）を解約後も使うなら『メール持ち運び』に申込み。多くは“解約前に電話（入電）での申込みが必要”で月額100～300円程度。解約後では間に合わないの、解約連絡時に一緒に申し込むよう案内する。



案内の一言

『転用の場合、今お使いのプロバイダは別に解約のお電話が必要です。やらないと料金が二重になります』。プロバイダ名と解約連絡先を一緒に確認してあげると、後の“払い続けていた”トラブルを防げる。

転用承諾番号の取り方 — NTT 東 / 西のサポート窓口

フレッツ光→光コラボの番号は NTT 東日本 / 西日本から取得。電話・Web の両方 OK。2026 年 6 月時点・要確認

| 項目 | NTT 東日本 | NTT 西日本 |
|----------|----------------------------|------------------------------|
| 電話番号 | 0120-140-202 | 0120-553-104 |
| 電話 受付時間 | 9:00 ~ 17:00 (土日祝可) | 9:00 ~ 17:00 (土日祝可・年末年始除く) |
| Web | フレッツ光公式 (flets.com) の転用ページ | フレッツ光公式 (flets-w.com) の転用ページ |
| Web 受付時間 | 8:30 ~ 22:00 | 8:30 ~ 22:00 |
| 有効期限 | 発行日を含め 15 日 | 発行日を含め 15 日 |

取得に必要なもの：お客さま ID (CAF/COP で始まる番号) ・契約者名・連絡先など。取った番号は乗り換え先 (光コラボ) へ伝える。



案内のポイント

東西の見分け方は『今の住所が NTT 東日本エリアか西日本エリアか』。電話は混み合うので Web がスムーズ。なお事業者変更 (光コラボ→光コラボ) の番号は“今の事業者”から取得 (別ページ) で、取得先が違う点を混同しない。

事業者変更の詳細① — 流れとメリット

光コラボ → 別の光コラボへ（例：ソフトバンク光→ドコモ光）。工事なしで乗り換えられる



メリット: ①工事不要・即日切替で不通期間なし ② NTT 回線・ひかり電話の番号を引き継げる ③新規より早く手軽 ④ ONU 等の機器をそのまま使えることが多い



案内のポイント

『今“〇〇光”をお使いなら、工事なしでうちの光に乗り換えられます。番号もネットも止まりません』。転用（フレッツ光から）と違い、番号は“今の事業者”からもらう。

事業者変更の詳細② — 注意点と費用

メリットだけでなく、事前に伝えるべき落とし穴も押さえる

メールアドレスが使えなくなる

旧プロバイダのメールは原則消失。継続するには有料の『メール持ち運び』等（月 100 ～ 300 円程度・要確認）。

ポイント・特典は引き継がれない

旧事業者のキャンペーン割引やポイントは終了。新事業者の特典に切り替わる。

工事費の分割残債は一括精算

旧回線で工事費を分割払い中なら、乗り換え時に残りを一括請求されることがある。

手数料・解約金

事務手数料（およそ 3,300 円）。解約金は 2022 年 7 月以降の契約は月額が上限、それ以前は高額のこと。

さらに確認



ひかり電話の番号は、NTT で発番した番号は引き継げるが、事業者が独自発番した番号は引き継げないことがある（要確認）。光テレビ・光電話などのオプションは再契約が必要な場合も。『何が残って何が変わるか』を事前に一つずつ確認するとトラブルを防げる。

事業者変更承諾番号の取り方 — 主要光コラボ各社

番号は“今契約中の会社”からもらう。電話番号・受付・手数料は変わりやすいので最新確認を

| 会社（乗り換え元） | 取得方法 | 連絡先・受付時間 | 手数料 |
|-----------------|----------------|--------------------------------|---------------------|
| ドコモ光 | Web/ 電話 / 店頭 | 0120-800-000（ドコモ携帯 151） 9-20 時 | 3,300 円 ※ |
| ソフトバンク光 | 電話のみ | 0800-111-6710 10-19 時 | 3,300 円 ※ |
| @nifty 光 | Web/ 電話 | 03-6625-3265 10-18 時 | Web 無料 / 電話 3,300 円 |
| ビッグローブ光 | Web 予約→折返し電話 | 0120-86-0962 9-18 時 | 原則無料（要確認） |
| So-net 光 | Web/ 電話 | 0120-45-2522 9-18 時 | 無料 |
| 楽天ひかり | Web/ 電話 / チャット | 0120-987-300 9-18 時 | 無料（実務上） |
| OCN 光 / OCN ネット | Web/ 電話 | 0120-506506 10-19 時 | 実質無料（要確認） |
| GMO とくとく BB 光 | Web のみ（BBnavi） | 発行まで約 5 日・メール通知 | 3,300 円 |
| en ひかり | 電話のみ | 03-5534-9997 10-18:30 | 3,300 円 |

※2022 年 7 月以降の契約は無料が多い。有効期限は全社『発行日を含め 15 日』。番号は今の会社からもらい、乗り換え先へ伝える。



注意

電話番号・受付時間・手数料は改定が多い。研修・案内の前に各社公式で必ず最新を確認すること。フレッツ光からの『転用承諾番号』は NTT 東 (0120-140-202)/ 西 (0120-553-104) と取得先が別。

光回線の再利用 — au ひかり・NURO の乗り換えを工事 1 回に

独自回線と光コラボの間に、既存の設備を使って工事を簡単にできる仕組み

仕組み

独自回線 (au ひかり /NURO)⇔ 光コラボの乗り換えで既存設備を流用。撤去 + 新設の“2 回工事”が 1 回で済む。

対応はこの 2 つだけ

au ひかりと NURO 光のみ。BBIQ など他の独自回線は対象外（解約 + 新規）。

条件①ホーム S ・戸建て

au ひかりは『ホーム S（NTT のシェアド回線）』限定。ホーム K（KDDI 回線）・マンションは不可。一戸建てのみ。

条件②片方が光コラボ

変更元か変更先のどちらかが光コラボであること（例：光コラボ→NURO 光）。



手続きの流れ

『光回線再利用承諾番号』を取得（発行日を含め 15 日有効）。例：今の光コラボを解約申出→番号を受取→NURO/au ひかり側へ申込む。対応可否は住所・設備（ホーム S か等）で変わるので必ず乗り換え先で事前確認を。

独自回線・CATVの乗り換え（BBIQ・J:COM等）

光コラボではないので“事業者変更承諾番号”がない。乗り換えは原則『解約＋新規』

| 回線 | 区分 | 乗り換え時 | 解約・問い合わせ窓口 |
|------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| BBIQ（ビビック） | 九州の独自回線（QTnet） | 解約＋新規（撤去工事あり） | QTnet 0120-86-3727 9-20時 |
| J:COM | CATV（ケーブルテレビ） | 解約＋新規 | J:COM 0120-999-000 9-18時 |
| auひかり | 独自回線（KDDI） | 解約＋新規 ※再利用の例外あり | KDDI／契約プロバイダの窓口 |
| NURO光 | 独自回線（ソニー系） | 解約＋新規 ※再利用の例外あり | So-net（NURO）の窓口 |

なぜ承諾番号がないのか



これらはNTTのフレッツ網を使わない“自前回線”。だから『転用』『事業者変更』ができず、乗り換えは今の回線を解約して新規契約＝開通工事が必要になる。撤去工事費・レンタル機器の返却が発生することも。例外的にauひかり（ホームS）・NURO光は『光回線再利用』が使える場合あり（前ページ）。電話番号・受付は要確認。

各社の主な光サービス

代表プランの月額目安（税込）。マンションは設備で変動。2026年6月時点・要確認

| サービス | 回線種別 | 戸建て月額 | マンション月額 |
|---------------|------|---------|---------|
| ドコモ光 1ギガタイプ A | 光コラボ | 5,720円 | 4,400円 |
| ソフトバンク光 1ギガ | 光コラボ | 5,720円 | 4,180円 |
| au ひかり | 独自回線 | 5,610円～ | 4,180円～ |
| NURO 光 2ギガ | 独自回線 | 5,500円 | 3,850円～ |
| 楽天ひかり | 光コラボ | 5,280円 | 4,180円 |



セットで考える

光単体の月額だけ見ず、スマホのセット割（次ページ）と合わせた『世帯の総額』で比較するのが正しい見せ方。

スマホとのセット割 — 割引額

自宅の光とスマホをそろえると、スマホ側が毎月安くなる

| 割引名 | 会社 | 割引額（主プラン） | 対象回線数 |
|-------------|-----------|-----------------------------|----------|
| ドコモ光セット割 | ドコモ | ▲1,210 円 / 月 | 最大 20 回線 |
| au スマートバリュー | au | ▲1,100 円 / 月 | 最大 10 回線 |
| おうち割 光セット | SB / ワイモバ | SB ▲1,100 円 / ワイモバ ▲1,650 円 | 最大 10 回線 |

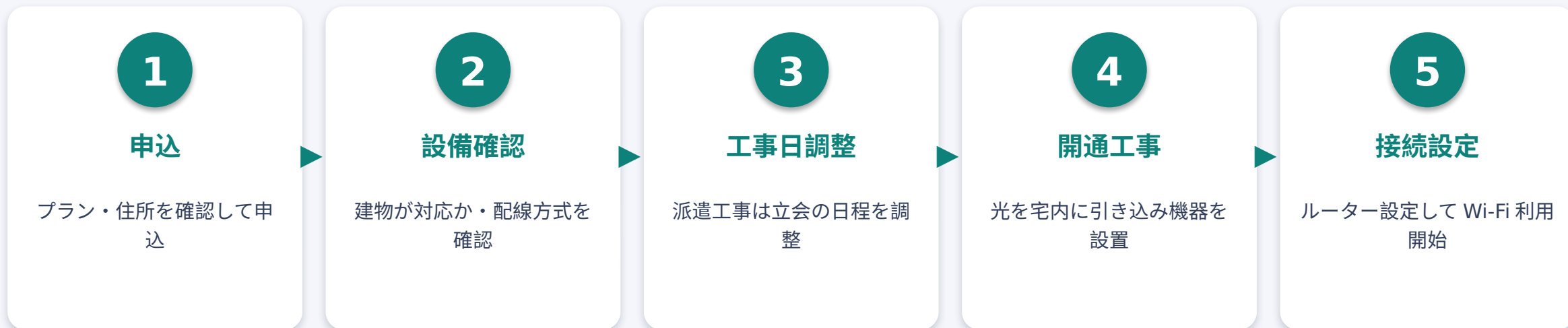
条件に注意： au スマートバリューはネット+電話のセットが必要。おうち割光セットは指定オプション（月 550 円）への加入が条件。

楽天は『割引』ではなくポイント還元（重要）



楽天は月額の設定割引がない。楽天モバイル+楽天ひかりで毎月 1,000 ポイント還元（最強おうちプログラム）。『割引』と『ポイント還元』は別物。混同せず正直に説明すること。

光回線 導入の流れ



期間の目安は正直に



申込から開通まで約 1 ～ 2 カ月。引越しシーズン (3 ～ 5 月) は 1 カ月以上待つことも。新生活に間に合わせたい客には『早めの申込』を必ず案内する。

周辺機器 — 自宅ネットに必要な機器（図解）

光回線につなぐ機器の役割を押さえる。お客様に『どれが何か』を説明できるように



ONU

光⇄デジタル信号を変換。光回線の“入口”。



ホームゲートウェイ

ONU + ルーター + ひかり電話の一体型。1台のことも。



Wi-Fi ルーター

電波で複数端末を無線接続。自宅 Wi-Fi の要。



ケーブルモデム

J:COM 等の CATV で信号を変換する機器。



中継機 / メッシュ

電波の届きにくい部屋へ Wi-Fi を拡張。



LAN ケーブル

機器を有線につなぐ。安定・高速。



マンションの注意

同じ『1ギガ』でも建物が VDSL 方式だと実際は最大 100Mbps しか出ない。『建物の配線次第で速度が変わる』と伝え、後の『遅い』を防げる。

マンション・アパートで“ファミリータイプ”を申し込む時の注意

集合住宅でも戸建てタイプ（通称“マンファミ”）を引けることがあるが、条件・制約が多い

そもそも“マンファミ”とは

建物にマンションタイプの設備がない等の理由で、戸建て用（ファミリー）を集合住宅の一室に引くこと。回線を共有しないので速度は安定しやすいが、月額マンションタイプより高め。

階数制限に注意（重要）

電柱から各戸へ引き込むため高層階は不可のことが多い。au ひかりホームは関東3階・他エリア2階まで。フレッツ系は設備があれば制限なしだが、工事が難しければ断られる。

大家・管理会社の許可が必須

壁に穴あけ・共用部の配管利用など戸建てと同じ工事が要る。賃貸は必ず管理会社／大家の工事許可を取る。無断工事はトラブルに。

料金・工事可否・退去時

月額はマンションタイプより高い。提供可否は現地調査次第。退去時は撤去（原状回復）が必要なことも。配線が露出になる場合も。

案内の鉄則



最初に『建物は何階建ての何階ですか？ 賃貸ですか？』を確認。高層階・賃貸は要注意。申込前に必ず“提供可否の確認・現地調査”をしてもらう。マンションタイプが使える建物なら、そちらの方が安くて手軽だと案内する。

提案時のメリットと注意点

メリット

- セット割でスマホ月額が下がる
- 家族の複数回線にも割引が効く
- 自宅 Wi-Fi でスマホのギガを節約
- 世帯の通信費をまとめて最適化

事前に伝える注意点

- 開通まで工事と時間がかかる（繁忙期は特に）
- 解約時、分割中の工事費の残債精算がある
- 解約金は月額が上限（旧契約は高額のことも）
- 引越し時は解約より『移転手続き』が有利な場合



鉄則

『工事・期間・解約時の費用』は最初に正直に伝える。後出しはトラブルの元。メリットと一緒にデメリットも言うから信頼される。

解約月の日割り & 解約金 — 九州の主要ネット会社

解約金は現行(2022年7月改正後)プランの目安・税込。戸建/マンション。2026年6月時点・要確認

| 会社 | 解約月の日割り | 解約金 戸建 | 解約金 マンション |
|--------------------|---------|----------------|---------------|
| BBIQ (ビビック) | 満額 | 月額1か月分 ※1 | 月額1か月分 ※1 |
| ドコモ光 | 満額 | 5,500円 | 4,180円 |
| ソフトバンク光 | 要確認 | 5,720円 | 4,180円 |
| au ひかり | 満額 | 4,730円 | 2,730円 |
| NURO 光 | 満額 | 0円(新規) ※2 | 0円(新規) ※2 |
| ビッグロース光 | 満額 | 4,230 ~ 4,980円 | 3,360円 |
| @nifty 光 | 満額 | 4,840円 | 3,630円 |
| So-net 光 | 満額 | 0 ~ 4,580円 ※3 | 0 ~ 3,480円 ※3 |
| J:COM (九州) | 満額 | 9,350円 | 9,350円 |

※1 BBIQの旧契約(2022年6月以前)は最大27,500円が残る ※2 NUROは2025年10月~の新規は0円、旧契約は10,450円 ※3 So-netはminico/S/M/Lは0円、プラスは4,580円



覚えどころ

全社“解約月は満額(日割りなし)” →解約は月末近くがムダなし。解約金は2022年7月改正で『月額1か月分まで』に下がったが、旧契約者は高額が残る。工事費の分割残債は別途一括(最大2~3万円台)。

解約金の押さえどころ

『今の契約か、昔からの契約か』で金額が大きく変わる

2022年7月の改正で安くなった

新しい契約の解約金は『月額1か月分まで』が上限に。今のプランは数千円程度が主流。

旧契約は高額が残る（要注意）

2022年6月以前から使い続けている人は旧来の違約金（1～2万円台、BBIQ旧3年は最大27,500円）。

縛りなし＝0円のところも

So-net光（minico/S/M/L）、NURO光（2025年10月～の新規）は契約期間の縛りがなく解約金0円。

J:COMは高め

NETパックの解約金は9,350円（税込）と今回の中では最も高い。コース・時期で変動。

実額でいちばん大きいのは“工事費残債”かも

¥

解約金とは別に、工事費を分割払い中なら残債が一括請求される（最大2～3万円台）。これが実際の負担では最大になることも。更新月（無料で解約できる月＝契約満了から約3か月）も合わせて確認し、『解約金＋工事費残債＋解約月の満額』の合計で案内するのが親切。

第 11 章のまとめ

- 光回線（FTTH）は高速・安定。多くの『○○光』はNTT回線を借りる『光コラボ』。
- 始め方は新規・転用・事業者変更の3つ。転用・事業者変更は工事不要、承諾番号は15日で期限切れ。
- セット割でスマホが▲1,100～1,210円。楽天だけは割引でなくポイント還元（月1,000pt）。
- auひかり・NURO等の独自回線は速いが新規工事が必要。導入は申込～開通に約1～2カ月。
- 『家の通信ごとまとめる』提案が、世帯の満足と長い関係につながる。

12

通話とデータの細かい仕様

お客様が必ず気にする『電話は?』『ギガが足りなくなったら?』に即答するための章。かけ放題・繰り越し・チャージ・テザリングの細部を押さえる。

- かけ放題の体系と各社料金
- データ繰り越し・シェア
- 容量チャージの料金
- テザリング・カウントフリー

かけ放題の全体像 — まず 3 点を覚える

- 大手 3 社（ドコモ・au・SB）は『5分 = 880円 / 無制限 = 1,980円』で完全横並び。
- 『10分かけ放題』は大手本体にはなく、サブブランド（UQ・Y!mobile）とMVNOの領域。
- 楽天はRakuten Linkアプリ経由で国内通話無料（+有料15分かけ放題1,100円）という独自体系。
- かけ放題対象外：0570（ナビダイヤル）・国際電話・一部特番。超過分は30秒22円。

接客の鉄則



まず『電話はよくしますか？ 1回の通話は短いですか？』と聞く。短く頻繁なら5分定額、長電話があるなら無制限。使わないなら定額不要。使い方に合わせて薦める。

大手 3 社の通話オプション

月額・税込。2026年6月時点・要確認

| 区分 | ドコモ | au | ソフトバンク |
|---------|--------|--------|--------|
| 5分かけ放題 | 880円 | 880円 | 880円 |
| 10分かけ放題 | なし | なし | なし |
| 無制限かけ放題 | 1,980円 | 1,980円 | 1,980円 |
| 超過時 | 30秒22円 | 30秒22円 | 30秒22円 |



ポイント

3社とも『5分か無制限』の二択で完全横並び。シニア向けに通話定額を1,100円に割り引く設定がある会社も（要確認）。留守電・キャッチホンは別オプション。

12-3 SUB BRANDS

サブブランド・オンラインの通話

月額・税込。2026年6月時点・要確認

| 会社 | 標準の無料通話 | 短時間定額 | 無制限かけ放題 |
|-----------|------------|--------------|--------------|
| ahamo | 5分無料（標準付帯） | — | 1,100円 |
| povo2.0 | なし | 5分 550円 | 1,650円 |
| LINEMO | Vは5分込み | 5分 550円 | 1,650円 |
| UQ mobile | なし | 10分 770～880円 | 1,870～1,980円 |
| Y!mobile | なし | 10分 880円 | 1,980円 |



覚えどころ

ahamo だけ 5 分無料が最初から付く。10 分定額が欲しい人は UQ・Y!mobile へ。それ以外は基本『無料通話なし = 30 秒 22 円』なので、よく電話する人には定額加入を必ず提案。

楽天モバイル — Rakuten Link の仕組み

Rakuten Link アプリ経由

- 国内通話が時間・回数無制限で無料
- 最強プランに標準で付帯
- 相手が他社でも無料
- 海外→日本の通話も無料（一部）

標準電話アプリ／注意点

- Link 未使用だと 30 秒 22 円かかる
- 有料の 15 分かけ放題 1,100 円もあり
- 0570・一部特番(188)は無料対象外
- 110/119 は Link から発信不可



必ず伝える

『無料は Link アプリを使ったときだけ』。標準アプリでかけると課金される。ここを説明しないと『無料のはずが請求が来た』というトラブルになる。

留守電・キャッチホンと MVNO の通話定額

留守番電話

月 330 円前後。かけ放題系オプションに含まれる・割引されることが多い。

キャッチホン

通話中の着信に出られる割込通話。月 220 円前後。

家族間通話

ソフトバンクは家族割で家族への国内通話 24 時間無料。他社はかけ放題加入が前提のことが多い。

MVNO の通話定額

日本通信 5 分 390 円 / 無制限 1,600 円、mineo 10 分 550 円 / 無制限 1,210 円、Ijmio 5 分 500 円 / 無制限 1,400 円。専用アプリ不要が今は主流。

データ繰り越し — 余ったギガは翌月使える？

2026年6月時点・要確認

繰り越しできる（主な例）

- UQ mobile / Y!mobile（翌月まで）
- IJmio（翌月末まで）
- mineo（翌月／パスで無期限化も）
- au スマホミニプラン+ など

繰り越しできない（主な例）

- ahamo / povo2.0 / LINEMO
- ドコモ・SBのメイン定量プラン
- 無制限プランは概念なし（楽天等）
- 日本通信（従量制）



ポイント

繰り越しはサブブランドとMVNOの強み。『毎月ギガが余る』人には繰り越し可のプランを。大手メイン・オンライン専用は繰り越せないことが多い。

容量を使い切ったら — 追加チャージ料金

1GB あたりの追加購入の目安。2026年6月時点・要確認

| 会社 | 1GB の追加料金 | 会社 | 1GB の追加料金 |
|-----------|-------------|---------|---------------|
| ドコモ | 1,100 円 | ahamo | 550 円 |
| au | 1,100 円 | povo2.0 | 390 円～（トッピング） |
| ソフトバンク | 1,100 円 | LINEMO | 550 円 |
| UQ mobile | 1,100 円 | IJmio | 220 円 |
| Y!mobile | 0.5GB 550 円 | 日本通信 | 220 円 |



知っておくと差がつく

追加チャージは大手 1GB=1,100 円と割高。IJmio・日本通信は 1GB=220 円と最安。『毎月チャージしている』人は、そもそもプラン容量を見直すか格安 SIM を検討した方が得、と言える。データシェア（家族で分け合う）対応の会社もある。

テザリングとカウントフリー

テザリング

スマホ経由で PC 等をネット接続。各社ほぼ無料・申込不要。

テザリングの上限

無制限プランでも上限がある場合あり（例：au 使い放題 MAX+ は合計 60GB）。

LINE ギガフリー（LINEMO）

LINE のトーク・通話・画像送受信がデータ消費ゼロ。低速時も LINE は高速。

カウントフリーの注意

対象はアプリの一部機能のみ（例：LINE はニュース・スタンプ購入は対象外）。

確認のひとこと



『パソコンやタブレットもこの回線で使いたいですか？』 使うなら、テザリングの上限がプラン選びに効く。動画を外で大量に観る人は無制限＋上限の有無を要チェック。

第 12 章のまとめ

- **大手かけ放題は 5 分 880 円／無制限 1,980 円で横並び。10 分はサブブランド・MVNO の領域。**
- 楽天は Link アプリ経由で国内通話無料。標準アプリだと課金される点を必ず説明。
- **繰り越しはサブブランド・MVNO の強み。大手メイン・オンライン専用は繰り越せないことが多い。**
- 追加チャージは大手 1GB=1,100 円と割高。頻繁にチャージするならプラン見直しを提案。
- テザリングは無制限でも上限がある場合あり。使う人には上限の有無を確認。

13

端末の買い方・支払い・故障対応

『この機種いくら?』『壊れたら?』に答える章。一括・分割・残価設定の違い、下取り、補償、データ移行まで。残価プログラムの仕組みは特に正確に。

- 端末の買い方と残価プログラム
- 下取り・支払い・事務手数料
- 保証と補償サービス
- 修理とデータ移行

端末の買い方は 3 パターン

一括払い

契約時に全額。残債なし。乗り換えや解約も身軽。手元資金は必要。

分割払い

24/36/48 回などに分けて支払い。与信審査あり。解約しても残債は支払い継続。

残価設定プログラム

分割で買い、一定時期に返却すると最終回（残価）の支払いが免除。実質負担を抑えられるが返却が前提。

接客のひとこと



『機種を長く使いますか？ 2年ごとに新しくしたいですか？』長く使うなら一括/分割で自分のものに、こまめに買い替えるなら残価設定が向く。返却前提かどうかを必ず伝える。

端末を安く買うなら — 今は『乗り換え (MNP)』が主流

- 今いちばん安く端末を買えるのは他社からの乗り換え (MNP)。割引が最も手厚い。
- 値引き上限は法律で段階制：端末 8 万円超は最大 44,000 円、4 ～ 8 万円は価格の 50%、4 万円以下は 22,000 円まで（いずれも回線セット割・税込）。
- この上限は MNP ・新規 ・機種変で差はない。MNP が安いのは各社が MNP 客に割引を厚く配分する “営業判断” だから。
- 『一括 1 円』などの目玉は MNP 条件が多い。割引は MNP > 新規 > 機種変 の順に薄くなる傾向。

案内のしかた

¥

他社をお使いの方には『乗り換えなら端末がぐっと安くなる可能性があります』と案内できる。ただし端末の安さだけでなく、月々の通信料・使い勝手まで含めた“総額”で損得を見るのが正解。

13-3 RESIDUAL

残価設定プログラム 3社比較

2026年6月時点・要確認。+版は条件が異なるため店頭で確認

| 項目 | ドコモ いつでもカエドキ | au スマホトクする | SB 新トクするサポート |
|--------|-------------------|------------------|------------------------|
| 想定回数 | 24回（残価設定） | 24回 | 48回 |
| 免除条件 | 23か月目までに返却で24回目免除 | 13～25か月目に返却で残価免除 | + :13か月で36回/25か月で24回免除 |
| 返却しない時 | 49か月に延長して支払い継続 | 残債を25～48回に再分割 | 残債の支払い継続 |



骨子はこれ

『分割で買い、決められた時期までに返すと最終回（残価）が免除』。返さなければ残債を払い続ける＝結局フルで買うのと同じ。+版は早く返せるが特典利用料がかかることがある。

【2025-26年の重大変更】返却時に費用がかかるように

SB 2025年8月／au 2026年2月／ドコモ 2026年3月～。既存加入者は従来条件・要確認

- これまで：2年ほどで返却すれば残価が免除され、追加費用はゼロだった。
- 変更後：返却時に『プログラム利用料／特典利用料』最大22,000円（税込）が新設された。

| 会社のプログラム | 返却時の新費用 | 免除される条件 |
|------------------|-----------|----------------|
| ドコモ いつでもカエドキ+ | 最大22,000円 | ドコモで買い替え（機種変更） |
| au スマホトクするプログラム+ | 最大22,000円 | auで買い替え（機種変更） |
| SB 新トクするサポート+ | 最大22,000円 | ソフトバンクで買い替え |

必ず説明する



『2年後にただ返すだけだと最大2万2千円かかります。うちでもう一度買い替えれば無料です』。新規・MNPでの返却は免除対象外で“機種変更のみ”。さらに画面割れ等の査定不良は別に故障時利用料も。背景は総務省の規制とプログラムの採算悪化。

■ 13-5 CAUTION

残価プログラムの『落とし穴』

- 返却には査定がある。画面割れ・水濡れ・故障だと『故障時利用料』（数千円～2万円超）が発生し得る。
- だから補償サービス加入とセットにすると、査定 NG 時の負担を抑えられる。
- 返却条件：電源が入る・IMEI 一致・各種ロック解除済みなど。付属品の扱いも確認。
- 返却したくなければ残価を払い切れれば手元に残せる（自分のものになる）。

必ず説明する



『この値段は“返却が前提”の実質価格です。返さない場合や、壊れて査定に通らない場合は追加費用がかかります』。ここを省くと後で大きなトラブルになる。正直に伝えることが信頼。

故障時利用料と“非正規修理＝改造品”の注意

残価プログラムで返却する端末は、状態が悪いと残価免除されず追加費用がかかる

- 故障時利用料＝返却時の査定で“基準を満たさない”端末に課される追加費用。
- 査定 NG の例：画面割れ・破損・水濡れ・電源が入らない・カメラやボタンの不良・SIM トレイ破損 / 不足 など。
- 金額の目安：補償なしで最大 22,000 円。補償サービス加入なら 2,200 円程度に軽減されることが多い（各社・機種で差・要確認）。
- だから『こまめに買い替える × 残価設定』の人ほど、補償サービス加入の価値が高い。

非正規店で修理すると“改造品”扱いに（要注意）



Apple 非正規店やサードパーティで画面・バッテリー交換等をする、純正でない部品で『改造品』扱いに。すると①メーカー保証・AppleCare の対象外 ②残価の返却査定で NG = 故障時利用料や返却不可 ③下取りも対象外・大幅減額、になる。

案内のひとつ



『残価プログラムで返す予定の端末は、修理は必ず正規（メーカー／キャリア）で。街の非正規店で直すと“改造品”扱いになり、返せなかったり追加費用がかかります』と先に伝えておく。

下取りプログラム

残価プログラムとは別物。手持ちの旧端末を引き渡しポイント / 値引きに充当

| 会社 | 還元手段 | 特徴 |
|--------|--------------------|----------------------------|
| ドコモ | d ポイント or 機種代金値引き | 他社端末・SIM フリーも対象。オンラインは送付方式 |
| au | Ponta ポイント or 値引き | 還元 Ponta は新機種代にも充当可 |
| ソフトバンク | PayPay ポイント or 値引き | PayPay ポイントは譲渡・出金不可 |



注意

下取り額は機種・容量・状態・時期で大きく変わる。画面割れ等で減額、機能不良は対象外になることも。必ず当日の査定額を確認してから案内する。

13-8 FEES

支払い方法と事務手数料

2026年6月時点・要確認。各社2025年に値上げ

| 会社 | 店頭の手務手数料 | オンライン |
|--------|----------|------------------|
| ドコモ | 4,950円 | 無料（新規・MNP・機種変） |
| au | 3,850円 | 手続きにより有料（要確認） |
| ソフトバンク | 4,950円 | 3,850円（実質無料の動きも） |



覚えておくとお得

支払いはクレカ／口座振替／請求書。事務手数料は『店頭が高くオンラインが安い』二重価格が進行中。とくにドコモのオンラインは無料で最安。コスト重視の客にはオンライン手続きも案内できる。

締め日・請求・初月日割り

- **締め日**：ドコモ・au は原則月末。ソフトバンクは末日または 20 日の 2 種類。
- 請求は利用月の翌月に確定。口座振替は翌月に引き落とし。
- 初月の基本料は、プランにより日割りになる場合とならない（満額）場合がある。
- 定額制プランは日割りされず満額のことがある。月初の契約・乗り換えがムダが少ないことも。

確認のひとこと



『初月のお支払いが日割りか満額か』はプランで違う。月末近くに契約・乗り換えする客には、日割りの有無を必ず確認して伝える。解約月も同様（次章）。

メーカー保証と AppleCare+

メーカー保証（1年）

iPhone・多くの Android に購入日から1年の自然故障保証。

AppleCare+ for iPhone

過失・事故の破損も対象（年2回）。画面割れ等は自己負担額あり。

盗難・紛失プラン

盗難・紛失も補償（年2回）。『iPhoneを探す』をオンに保つのが条件。

料金

月額または2年一括。機種で料金が異なるため要確認。

残価プログラムとセットで



壊れると残価プログラムの査定に響く。だから『こまめに買い替える × 残価設定』の人ほど補償加入の価値が高い。ただし要らない人には無理に薦めない。

各社の端末補償サービス

月額・補償内容は機種で変動。2026年6月時点・要確認

| 会社のサービス | 月額目安 | 主な補償 |
|------------------|-----------------|-------------------|
| ドコモ smart あんしん補償 | 約 330 ~ 1,720 円 | 故障・破損・水濡れ・全損・紛失 |
| au 故障紛失サポート | 機種で変動 | 故障・破損・水濡れ・紛失 / 盗難 |
| SB あんしん保証パック | 約 715 ~ 1,740 円 | 故障・破損・水濡れ・盗難 / 紛失 |

2026 年の重要変更



盗難・紛失補償（配送交換）の利用に『紛失モード／iPhone を探す』の設定が必須化（SB は 2026 年 3 月～等）。盗難・紛失時は警察への届出（受理番号）が必要なことも。加入時に必ず案内する。

修理の流れとデータ移行

修理に出すとき

- 補償加入の有無で負担金が変わる
- 修理・初期化・交換でデータが消える可能性大
- 預ける前に必ずバックアップを案内
- 交換（別个体）だと中のデータは引き継がれない

データ移行の注意

- iPhone 同士はクイックスタート / iCloud
- Android 同士はケーブル / Google バックアップ
- LINE は事前のバックアップ+引き継ぎ設定が必須
- Suica ・おサイフは旧端末で“預け入れ” → 新端末で受取



最重要

LINE とモバイル Suica は移行で最も事故りやすい。『バックアップ → 順序を守って移行』を必ず案内。安定した Wi-Fi で行う（店頭 Wi-Fi は不安定なことも）。

iPhone の歴史 — 主要モデルの変遷

『今お使いはどのあたりのモデルか』を掴むと買い替えの説明が早い

| 年 | モデル | チップ | 主な進化ポイント |
|------|-------------------|-----|---------------------------------|
| 2007 | 初代 iPhone | — | 全面タッチで“スマホ”の原点。カメラ 2MP |
| 2009 | iPhone 3GS | — | 高速化（S=Speed）。動画撮影に対応 |
| 2010 | iPhone 4 | A4 | Retina ディスプレイ初搭載・デザイン刷新 |
| 2012 | iPhone 5 | A6 | 4 インチ化・Lightning 端子に変更・LTE 対応 |
| 2013 | iPhone 5s | A7 | Touch ID（指紋認証）・64bit 化 |
| 2014 | iPhone 6 / 6 Plus | A8 | 大画面化（4.7/5.5 型）・Apple Pay |
| 2017 | iPhone X | A11 | Face ID・ホームボタン廃止・有機 EL 全面表示 |
| 2019 | iPhone 11 | A13 | 超広角カメラ追加・ナイトモード |
| 2020 | iPhone 12 | A14 | 5G 対応・MagSafe。12 mini も登場 |
| 2021 | iPhone 13 | A15 | 電池が長持ちに。国内キャリア版も SIM ロックなしに |
| 2022 | iPhone 14 Pro | A16 | メインカメラ 48MP 化・Dynamic Island |
| 2023 | iPhone 15 | A16 | 端子が USB-C に変更（Lightning 廃止） |
| 2024 | iPhone 16 | A18 | カメラ操作ボタン・Apple Intelligence 対応 |
| 2025 | iPhone 17 / Air | A19 | 全機種 120Hz 対応・超薄型の iPhone Air 登場 |

流れ：大画面化 → 顔認証・全面表示 → カメラ強化 → 5G → USB-C → 薄型化。古い機種ほど買い替えの体感差が大きい。

iPhone — カメラ画素の節目と SIM ロックの境目

『画素はいつ一気に上がった?』『この機種ならロック解除いる?』に即答する

カメラ画素(メイン)の節目

- 初代(2007) 2MP → iPhone 4(2010) 5MP
- iPhone 4S(2011) で 8MP に
- iPhone 6s(2015) で 12MP に
- → ここから約7年間ずっと12MP
- iPhone 14 Pro(2022) で一気に 48MP へ

SIM ロックの境目(キャリア版)

- iPhone 12 以前…ロックあり(解除手続きが必要)
- iPhone 13(2021年9月)以降…ロックなし
- Apple Store 版は元々 SIM フリー(最初からなし)
- 中古購入時はモデルで判断できる
- 迷ったら『13より前か後か』で確認



覚えどころ

画素は『8MP(4S)→12MP(6s)→48MP(14 Pro)』で大きく上がったが、12MPが長く続いた=“画素より処理で良くする”時代。SIMロックは『iPhone 13から無し』が目印。

iPhone mini が消えた理由とラインナップの変化

- iPhone 12 mini(2020)・13 mini(2021)という小型モデルが登場したが、14以降は廃止された。
- 売れなかった理由：小型需要が少ない／大画面志向（動画・ゲーム）／小型ゆえ電池が持たない／割高感。
- 販売比率もごく僅か（13 mini は iPhone 全体の数 % との推計）だった。

mini（2020-21）

小さく軽い。一部に根強い人気もシェアは小さく短命に終わった。

Plus（2022～）

miniの代わりに大画面の“Plus”を投入。大きく標準スペック。

Air（2025～）

さらに超薄型のiPhone Airへ。『小さく』ではなく『薄く・大きく』に路線転換。



ひとこと

『小さいiPhoneが欲しい』お客様には、miniはもう新品では出ないこと、今は薄型のAirが近い選択肢になることを案内できる。

Galaxy（サムスン）の歴史

高画素・高倍率ズームと、折りたたみのパイオニア

| シリーズ | 登場 | 特徴 |
|---------------|-------|--------------------------------------|
| Galaxy S | 2010～ | サムスンの主力ハイエンド。毎年更新される看板シリーズ |
| Galaxy Note | 2011～ | 大画面＋Sペン。Note20(2020)で実質終了しS Ultraに統合 |
| Galaxy Z Fold | 2019～ | 本のように開く大画面の折りたたみ |
| Galaxy Z Flip | 2020～ | 縦に折るコンパクトな折りたたみ |

ポイント



カメラは高画素・高倍率ズームが強み（例：S20 Ultra(2020)は1億800万画素・最大100倍ズーム）。Sペンの“Note”は単独では終了しS Ultraに統合された。日本では2023年春以降、背面ロゴを『Galaxy』から『Samsung』へ順次変更している（要確認）。

Google Pixel の歴史

“画素より処理” でカメラを良くする計算写真の代表格

| 項目 | 年 | 内容 |
|--------------|-------|-----------------------|
| 初代 Pixel | 2016 | Google 純正スマホのスタート |
| 「a」シリーズ | 2019～ | 廉価版。性能を抑えつつカメラは上位ゆずり |
| 独自チップ Tensor | 2021 | Pixel 6 から搭載。AI 処理に強い |
| Pixel Fold | 2023 | Google 初の折りたたみ |

ポイント



Pixel は“計算写真（AI・ソフトウェア処理）”で画質を高める代表例。少ない画素・小さなセンサーでも美しいと評価された。『消しゴムマジック』等の編集 AI も人気。日本でも近年シェアを伸ばしている（年により変動・要確認）。

カメラの綺麗さは“画素数”だけじゃない

お客様が誤解しやすい最重要ポイント。数字の大きさ＝高画質ではない

| 画質を決める要素 | 意味 | わかりやすい説明 |
|-------------|---------------|-----------------------------|
| センサーサイズ | 光を受ける板の大きさ | 大きいほど多くの光を取り込め、暗所・階調に強い |
| 1画素の大きさ | 1つの画素の面積 | 大きいほど暗所に強い（大きなバケツほど雨を多く受ける） |
| レンズの明るさ（F値） | 取り込む光の量 | F値が小さいほど明るく、暗所・手ブレに強い |
| 手ブレ補正（OIS） | 物理的にブレを抑える | 暗所・望遠でブレを減らし失敗写真が減る |
| 計算写真（AI処理） | ナイトモード等のソフト処理 | 複数枚を合成し小さなセンサーでも一眼級に近づける |

接客で使える一言



『カメラは画素数の数字だけで選ばないのがコツです。暗い場所での強さ（センサーの大きさ）・手ブレ補正・AIの処理のほうが、毎日の写真の綺麗さに効きます』。高画素は“後から一部を切り出して拡大しても粗くなりにくい”のが利点、と補える。

RAM ・ ROM とは — メモリと容量の違い

お客様がいちばん混同しやすいポイント。たとえば説明できると強い

RAM（メモリ）＝作業機の広さ

アプリを同時に動かす・素早く切り替えるための領域。スマホは6～12GBが主流。大きいほど多くのアプリを開いても重くならない。

ROM（ストレージ・容量）＝引き出しの大きさ

写真・動画・アプリを保存しておく量。128/256/512GBなど。大きいほどたくさん保存できる。写真・動画が多い人は大きめを。

たとえと注意



『RAM＝機の広さ（同時にどれだけ作業できるか）、ROM＝引き出しの大きさ（どれだけしまえるか）』。なお日本の携帯業界では保存容量を慣習的に“ROM”と呼ぶ（例：128GB ROM）。本来ROMは別の意味だが、店頭表記ではこの“保存容量”の意味で使われる、と理解しておく。

バッテリーの基礎 — mAh（アンペア）とは

- mAh（ミリアンペア時）＝バッテリーの“容量”。数字が大きいほど長持ちの目安。
- 『アンペア (A)』は電流の単位。mAhは“どれだけの電流をどれだけの時間流せるか”の量を表す。
- 昔のケータイ・初期スマホは1,000～1,400mAh程度。今のスマホは3,000～5,000mAhが主流。
- ただしmAhだけで持ちは決まらない。画面の大きさ・チップの省電力性・使い方も変わる。
- 経年劣化：充電を繰り返すと容量は徐々に減る（2年で約80%が目安）。交換で復活する。



『電池の減りが早い』と言われたら

原因は容量 (mAh) だけでなく、使用年数による劣化・画面の明るさ・常駐アプリなど。バッテリー交換や省電力設定、買い替えを切り分けて案内できる。

スペックの読み方 早見表

カタログの数字を“お客様の言葉”に翻訳する

| 項目 | 意味 | お客様への一言 |
|-------------|----------|--------------------------|
| CPU / チップ | 頭脳。処理の速さ | 新しいほどサクサク。動画・ゲームも快適 |
| RAM (メモリ) | 同時作業の広さ | 大きいほど多くのアプリを切替えても重くならない |
| ROM (容量) | 保存できる量 | 写真・動画が多いなら 128→256GB 以上を |
| バッテリー (mAh) | 電池の容量 | 大きいほど長持ちの目安。年数で劣化する |
| 画面 | サイズ・精細さ | 動画・ゲームは大画面が見やすい |
| カメラ | 画素数・レンズ数 | 写真重視ならカメラ性能を比較 |
| 防水・おサイフ | 対応の有無 | 必要な人には必須条件として確認 |

eSIM 専用機種が主流に — 物理 SIM の差込口がない

2025 年、ついに日本でも本格化。知らないとお店で戸惑う

- 2025 年、日本でも iPhone 17 シリーズ全モデルと iPhone Air が eSIM 専用（物理 SIM スロットを廃止）。
- iPhone Air は世界中で eSIM 専用。SIM カードを挿す場所が物理的に存在しない。
- 理由：内部スペースを部品・バッテリーに回せる／薄型化／セキュリティ向上。
- デュアル eSIM 対応で、1 台に 8 つ以上の eSIM を保存・切替できる。
- 今後は Android の一部や新機種にも広がる見込み。『SIM カードを抜き挿しする』前提が崩れていく。



まず押さえる

eSIM 専用機種は、SIM カードを差し替えて使い始めることができない。開通は必ずオンライン／QR コードでの eSIM 発行になる。だからこそ店頭での設定サポートの価値が上がる。

eSIM 専用機種で気をつけること

開通はオンライン / QR

物理 SIM の抜き挿しができない。eSIM を発行して QR 読み取りや設定で開通。Wi-Fi 環境があると安心。

高齢者・苦手な人に配慮

設定でつまずきやすい。店頭で一緒に設定してあげるサポートが大きな価値になる。

機種変・故障時の移行

旧端末から『eSIM クイック転送』または再発行が必要。SIM を抜いて挿す、ができない。

MVNO・格安 SIM の対応

会社により eSIM 非対応・手順が違う。乗り換え先が eSIM 対応かを必ず確認する。

案内の一言



『この機種は SIM カードがなく、オンラインで開通するタイプです。設定はこちらでお手伝いします』。紛失・故障で別の端末にすぐ移せないこともあるため、再発行の手順も併せて案内する。

SIM ロック解除が要らないモデルの見分け方

2021 年秋以降の発売モデルは原則 SIM ロックなし。中古・白ロムは要確認

| 会社 | SIM ロックなしで販売を開始した時期 | ひとつこと |
|--------|--------------------------|--------------------|
| ドコモ | 2021 年 8 月 27 日 発売のモデル以降 | これ以降は SIM ロック解除 不要 |
| au | 2021 年 10 月 1 日 発売のモデル以降 | これ以降は SIM ロック解除 不要 |
| ソフトバンク | 2021 年 6 月 発売のモデル以降 | これ以降は SIM ロック解除 不要 |

- ざっくり『2021 年 10 月以降に発売された機種は、全社 SIM ロックなし』と覚える。
- それより前の機種・中古・白ロムは、ロックの有無を要確認。解除は各社 Web で無料（2023 年 10 月～全無料）。



持ち込み・下取りで確認

中古や手持ち端末を持ち込まれたら『いつ頃の機種か』を確認。2021 年秋以降ならそのまま、それ以前なら SIM ロック解除（各社 Web ・無料）を案内する。

au 端末 (Android) の 『SIM ステータス更新』

SIM ロック解除 “後” に必要。Google Pixel 以外の Android で、しないと他社 SIM を挿しても回線につながらない

1

他社 SIM を挿す

電源を切り、SIM ロック解除した端末に他社の SIM カードを入れる

2

ステータスを更新

設定→端末情報→SIM カードの状態→『SIM カードの状態を更新』→ダウンロード後に再起動

3

『許可』を確認

再起動後、SIM カードの状態が『ステータス：許可』と表示されれば OK

重要な注意



更新には Wi-Fi 環境が必要。au のみ Wi-Fi がないと状態を更新できずエラーになる。必ず Wi-Fi につないでから行う。なお iPhone はこの操作は不要（Android 端末の話）。Google Pixel シリーズも対象外。

ドコモ smart あんしん補償の店頭対応

月額 330 ～ 1,720 円程度（機種で変動・要確認）。故障補償＋生活家電・携行品まで

主なメニュー

①交換電話機お届け（故障・水濡れ・紛失/盗難。年2回）②イエナカ機器補償
③不正決済補償④携行品補償 mini（上限1万円）。

交換機の自己負担

機種により 4,400 ～ 12,100 円。リフレッシュ品（再生品）選択なら 4,400 円。
My docomo 申込で負担金 10% 割引。

店頭でできること

故障・破損・水濡れ・紛失の受付が可能。ただし交換機はその場では渡らず、当日～2日で店頭または自宅へ“お届け”。

修理（リペア）

店頭預かり修理（受付～返却約7～10日）。期間中は代替機を無料貸出（条件あり）。画面割れ等は修理、全損/紛失は交換機。

接客のポイント



申込はトラブル発生から30日以内、旧機は10日以内に返送。iPhoneは『故障紛失保証 with AppleCare Services』など別プランのことがあるので契約内容を必ず確認。『すぐ交換機がもらえる』と誤案内しない（原則後日お届け）。

熊本での iPhone の修理方法

熊本県に Apple 直営店はない。修理は『正規ルート』を選ぶのが基本

| ルート | 内容 | 目安 |
|----------------|---|-------------------|
| ①正規 (AASP) に持込 | Apple 純正部品で修理。例：カメラのキタムラ 熊本・くまなん店（要予約） | 即日～（画面最短 60～90 分） |
| ②キャリアショップ経由 | ドコモ / au / SB で受付 → Apple へ預かり / 配送修理。代替機貸出あり | 受付～返却 約 7～10 日 |
| ③Apple 公式の配送修理 | Web / サポートから申込 → 集荷 → 修理 → 返送 | 約 3～5 営業日 |
| ④非正規修理店 | 即日・低価格だが非純正部品 = 改造品扱いのリスク | 即日が多い |

案内のポイント



費用：画面割れは AppleCare+ 加入で 3,700 円・未加入は 2 万円以上。修理前に必ずバックアップ + 『iPhone を探す』をオフに。残価 / 補償を守るなら正規ルート（非正規は改造品扱いの恐れ）。熊本の正規持込は『キタムラ くまなん店』が代表例（最新は要確認）。

各社の有料サポート① 月額の使用方サポート

“故障の補償”とは別物＝『使い方・設定を助ける』有料サービス。税込・要確認

| 会社 | サービス名 | 内容 | 月額 |
|-----------|--------------|------------------------|-----------------------|
| ドコモ | あんしん遠隔サポート | 電話・遠隔で操作 / 設定を案内 | 660 円 |
| au | 使い方サポート | 操作・初期設定・データ移行を電話 / 遠隔で | 649 円 |
| ソフトバンク | ケータイなんでもサポート | 操作・設定・周辺機器を何度でも | 550 円 |
| au(シニア向け) | au スマートサポート | 24 時間電話＋遠隔＋訪問サポート | 418 円 (加入月 3,300 円) |
| 楽天 | あんしん操作サポート | ショップで操作を何度でも | 550 円 |

接客のポイント



シニア・初心者には『何度でも電話 / 遠隔で聞ける』は安心材料で喜ばれる。ストック収益にもなる。ただし自分でできる人には付けない。『故障の保険ではなく使い方サポートです』と補償と必ず区別して説明する。

各社の有料サポート② 店頭の“都度”サポート

2019年以降、店頭の設定サポートは有料化。来店予約は無料。税込・要確認

| 会社 | データ移行 | 各種設定 / アカウント | フィルム | 定額型 |
|--------|---------|----------------------------|---------|------------------------|
| ドコモ | 2,200 円 | 初期設定 3,300 円 / アプリ 1,650 円 | 1,100 円 | 店頭サポート 550 ~ 990 円 / 月 |
| au/UQ | 3,960 円 | ID 設定 各 1,650 円 | 1,650 円 | 店頭サポート定額 1,078 円 / 月 |
| ソフトバンク | 3,960 円 | 1 件 1,100 円 (上限 3,960 円) | 1,100 円 | スマホサポート定額 990 円 / 月 |

知っておくと提案に効く

¥

『設定やデータ移行は1回ごとに数千円かかります。毎回頼むなら月額定額(550~1,078円)の方がお得です』と案内できる。自店購入+その場の手続きは基本無料だが、持込・データ移行は有料。併売店・量販店は店舗ごとに料金が違う(非公開・要確認)。

データ移行の方法 — クイックスタートほか

共通準備: バックアップ / Wi-Fi / 両方を充電 / 空き容量 / LINE ・ Suica 等は個別引き継ぎ

iPhone→iPhone (クイックスタート)

2 台を近づけ、新 iPhone の“青いモヤ”を旧 iPhone のカメラで読み取る。iCloud から / 直接転送を選択。終わるまで 2 台を近づけ充電のまま。

Android→iPhone (iOS に移行)

Android 側に『iOS に移行』アプリ。USB-C 同士はケーブル直結が速い。旧 Lightning 機への有線はアダプタ要否が世代で違う (要確認)。初期設定の最初で行う。

iPhone/Android→Android

新 Android の初期設定で『コピー』→ケーブル接続。または同じ Google アカウントでバックアップから復元。

最重要の注意

移行ツールは写真・連絡先等を運ぶだけ。LINE 履歴・Suica 残高・ゲーム・銀行 / 認証アプリは“各アプリで個別の引き継ぎ”が必要。

アカウントとパスワード（Apple/Google）

Apple ID は現在『Apple アカウント』。設定変更には“60分の遅延”がかかることがある

Apple アカウントのパスワード変更

設定→自分の名前→『サインインとセキュリティ』→『パスワードの変更』。Webは account.apple.com。

Apple ID（メアド）自体の変更

account.apple.com→サインインとセキュリティ→メールと電話番号で主要アドレスを変更（@icloud.com は不可など制限・要確認）。

Google のパスワード変更

設定→Google→『Google アカウントを管理』→セキュリティ→パスワード。変更すると他端末は再ログインが必要。

盗難デバイスの保護（60分遅延）

iOS17.3～。自宅等“見慣れた場所”以外では、パスワード/パスコード変更などに『生体認証→1時間待つ→再度認証』が必要。店頭は対象になり即時にできないことも。

第 13 章のまとめ

- 端末を安く買う一番手は乗り換え (MNP)。割引上限は法律で段階制 (8 万円超は最大 44,000 円)。
- 買い方は一括・分割・残価設定の 3 つ。残価は『返却が前提の実質価格』と必ず伝える。
- 2025-26 年の重大変更: 返却時に最大 22,000 円の利用料。同じキャリアで買い替えれば免除。
- 下取りは別物。事務手数料はオンラインが安い。補償は紛失モード必須化。修理・機種変はデータが消える。
- 2025 年、日本でも iPhone 17/Air が eSIM 専用。開通はオンライン / QR。設定サポートが価値になる。

14

契約・本人確認・乗り換えの実務

手続きでつまづかないための章。契約の種類、本人確認の最新ルール、MNPの段取り、乗り換えで失うもの。ここを押さえれば手続きトラブルを防げる。

- 契約の種類と本人確認
- 未成年・法人・外国籍
- MNPと乗り換えの落とし穴
- 解約・SIM再発行

契約の4つの種類

| 種類 | 内容 | 電話番号 | ひとつこと |
|-----------|-------------|-------|-------------|
| 新規契約 | 新しい回線を開設 | 新しい番号 | 番号は引き継げない |
| 機種変更 | 同じ会社で端末を変える | そのまま | 名義・会社は変わらない |
| MNP（乗り換え） | 番号を持って他社へ | そのまま | メール等を失う（後述） |
| 名義変更 / 譲渡 | 契約者名義を変える | そのまま | 家族間は無料が多い |



まず見分ける

お客様の用件がこの4つのどれかを最初に見極める。『番号はそのままがいいですか？』『今はどちらの会社ですか？』の2問で、新規・機種変・MNPのどれかがほぼ決まる。

本人確認のルール（最新動向）

- 法改正で、本人確認書類の IC チップ読み取りが義務化される方針（2026年4月施行予定）。
- オンライン契約はマイナンバーカードの IC チップ読み取りに原則統一の方向。
- 対面（店頭）はマイナ限定ではなく、免許証・在留カードの IC チップ読み取りも可。
- 写真なしの保険証などは単体不可・補助書類が必要なことが多い（要確認）。

よくある質問への答え



『マイナンバーカードがないと契約できないの?』→店頭契約なら免許証や在留カードの IC チップ読み取りでも可能で、マイナ強制ではない、と正しく説明。施行時期・運用の細部は最新を要確認。

未成年・法人・外国籍の必要書類

未成年（親権者同意）

本人の確認書類＋親権者の同意書＋親権者の確認書類＋支払手段。親が同席でも同意書は必要。

法人契約

登記事項証明書等＋来店担当者の確認書類＋在籍確認。法人印が要る場合も。解約金上限ルールは法人対象外。

外国籍（在留カード）

在留カード＋パスポート等。在留期限が分割期間に満たないと端末の分割払いが不可・回数制限になることがある。

共通の注意

外国籍の方は在留期限を必ず確認。期限が短いと端末分割の審査・回数に影響する。

MNP の段取り — ワンストップとツーストップ

ワンストップ方式

- 乗り換え先の手続きだけで完結
- MNP 予約番号が不要
- 原則 Web 契約（対応事業者間）
- 手間が少なく速い

ツーストップ方式

- 乗り換え元で予約番号を取得
- 店頭・電話の乗り換えはこちら
- 予約番号の有効期限は取得日含め 15 日
- 期限切れは再発行が必要



落とし穴

『予約番号いらないと聞いた』という客でも、店頭・電話での乗り換えはツーストップ=予約番号が必要になるケースがある。来店時にどちらか確認する。

乗り換えで失うもの — 重要チェックリスト

| 項目 | 何が起きる／対策 |
|-------------------|--|
| キャリアメール | 月 330 円の『メール持ち運び』で @docomo 等を引き継げる（申込は解約から 31 日以内） |
| キャリア決済 | d 払い・ au かんたん決済等が使えなくなる。別決済へ事前切替 |
| おサイフ / モバイル Suica | 旧端末で“サーバーに預ける” → 新端末で受け取り。順序厳守で残高保全 |
| LINE | 事前に引き継ぎ設定 + トークのバックアップ。忘れると履歴を失う |
| キャリアポイント | 解約で失効する場合あり。失効日を確認して使い切る |



乗り換え前に一緒に確認

このチェックリストを口頭でなぞるだけでトラブルが激減する。特にメール・ Suica ・ LINE は『移してから解約』の順番が命。

乗り換え・解約のタイミングと費用

- 解約月の料金は日割りにならず満額のことがある（プランによる）。月末近くがムダが少ない。
- 解約金は 2022 年 7 月以降の契約で上限 1,000 円。多くの主力プランは実質 0 円（法人は対象外）。
- MNP 転出手数料は 2021 年 4 月以降、原則無料。
- 乗り換え先で契約事務手数料がかかる（店頭が高くオンラインが安い）。

総額で説明する

¥

『解約金はほぼ無いが、乗り換え先の事務手数料はかかる』『解約月は満額になることがある』。お客様の“いつ動くのが得か”を一緒に考えると親切で信頼される。

SIM ・ eSIM の再発行

2026年6月時点・要確認。各社で改定が連続

| 会社 | 物理 SIM 再発行 | eSIM 再発行 |
|--------|------------------------|-----------------|
| ドコモ | Web 無料／店頭 約 4,950 円 | Web 無料 |
| ソフトバンク | Web 1,100 円（割で実質 0 円も） | Web 無料（2026/1～） |
| 楽天モバイル | 無料 | 無料 |
| au | 大手同等（要確認） | 要確認 |



基本の構図

SIM は今や nanoSIM が主流。再発行は『Web は無料・店頭は有料』が基本。eSIM は機種変時に旧端末で削除→新端末で再発行・設定。手順は会社ごとに違うので最新を確認。

■ 14-8 MAIL PORTABILITY

各社のキャリアメール持ち運び

乗り換え後も @docomo 等のメールを“引き継げる”有料サービス。どの社も月 330 円・税込

| 会社 | 対象アドレス | 月額 | 申込のポイント |
|--------|------------------------|-------|-----------------------------------|
| ドコモ | @docomo.ne.jp | 330 円 | Web(初回 31 日無料)。解約と同時 / 解約後 31 日以内 |
| au | @au.com / @ezweb.ne.jp | 330 円 | au ID で Web 申込。解約から 31 日以内 |
| ソフトバンク | @i.softbank.jp 等 | 330 円 | Web or 店頭(2025/12 ~)。解約後 31 日以内 |
| ワイモバ | Y!mobile メール等 | 330 円 | 解約後 31 日以内に申込 |

必ず案内する（重要）



『キャリアメールは月 330 円の“持ち運び”で乗り換え後もそのまま使えます』。ただし申込は解約から 31 日以内。これを過ぎると二度と使えない。乗り換え時にメールを使い続けたい人には必ず案内する。ドコモは ahamo へ変える場合は ahamo 申込と“同時”のみ。

iPhone でキャリアメールを使う設定（メール利用設定）

@docomo/@au/@softbank を iPhone で使うには『プロファイル（メール利用設定）』が必要

- iPhone はキャリアメールに対応する『構成プロファイル（メール利用設定）』を入れて初めて使える。
- 鉄則：設定中は Wi-Fi をオフにし、必ずそのキャリアのモバイル回線（4G/5G）で設定サイトへアクセスする。
- 各社の利用設定サイト：ドコモ＝ドコモメール利用設定／au＝メール初期設定／ソフトバンク＝一括設定（sbwifi.jp）。
- 機種変更や他社の iPhone に移ったら、プロファイルの再設定が必要（前の端末の設定は引き継がれない）。

接客の落とし穴



『Wi-Fi につないだまま』だと設定サイトにアクセスできずエラーになる。Wi-Fi オフ→モバイル回線で、が鉄則。メールが届かない相談は、まずプロファイルの再設定（削除→入れ直し）で直ることが多い。ソフトバンクは一括設定で他アプリも入るのでホーム画面を確認。

各社の MNP 予約番号の取り方

ワンストップなら予約番号は不要。店頭・電話・一部 MVNO は予約番号が必要。期限 15 日

| 会社 | Web (マイページ) | 電話 | 受付 |
|--------|--------------------|---------------------------|--------|
| ドコモ | My docomo(24 時間) | 151 (ドコモ携帯) /0120-800-000 | 9-20 時 |
| au | My au(24 時間) | 0077-75470 | 9-20 時 |
| ソフトバンク | My SoftBank(24 時間) | *5533 / 0800-100-5533 | 9-20 時 |
| 楽天モバイル | my 楽天モバイル (即日発行) | 0800-600-0000 (受付 要確認) | 要確認 |

ポイント



大手 4 社はワンストップ対応 = Web 乗り換えなら予約番号は不要。一方、店頭・電話での乗り換えや一部 MVNO へは予約番号が要る。番号の有効期限は『取得日を含め 15 日』。Web なら 24 時間取得できる (au は 20 時以降完了分は翌 9 時発行)。

乗り換え時のサブスク（Netflix等）の扱い

キャリアのセット特典は解約で原則終了。続けるなら支払い方法の“付け替え”が必要

- Netflix・DAZN・Disney+・Lemino等のキャリアセット特典は、回線を解約すると原則そのキャリア経由の課金・割引が終了する。
- 続けたい場合は、解約“前”に各サービスで支払い方法を自分のクレカ等へ付け替えておく（履歴・マイリストはアカウントに残る）。
- au/UQのNetflixは加入時期で分岐：元から自分のNetflixを使っていた→継続／セットで始めた→解約日で自動退会。要ヒアリング。
- キャリア決済（まとめて支払い）で契約したサブスクは乗り換えで決済ごと使えなくなる。事前にカード等へ付け替えを必ず案内。

ヒアリングの一言



『そのNetflix、キャリアのプランで始めましたか？ それとも前からご自分で使っていましたか？』で扱いが変わる。乗り換え前に“支払い方法の付け替え”を案内すると『勝手に止まった』というトラブルを防げる。

第 14 章のまとめ

- 契約は新規・機種変・MNP・名義変更の 4 種。最初に用件を見極める。
- 本人確認は IC チップ読み取り義務化へ。対面はマイナ限定ではないと正しく説明。
- MNP は店頭・電話だとツーストップ（予約番号必要・15 日）になることがある。
- 乗り換えで失うもの＝メール・決済・Suica・LINE・ポイント。順番を守って移す。
- 解約金はほぼ 0 だが事務手数料は別。解約月は満額のことも。総額で案内する。

15

海外・子ども・シニア・トラブル対応

幅広いお客様の『困った』に応える章。海外、子どものフィルタリング、シニア、トラブル対応と用語まで押さえる。

- 海外利用と各社オプション
- 子ども・シニア向けサービス
- よくあるトラブルと対処
- 用語の追補

海外利用の基礎

- 海外でそのまま使う＝ローミング。何もしないと従量課金で高額請求になりやすい。
- 渡航前に定額オプションに入るか、データローミングを OFF にするのが基本。
- 帰国後も、データローミングを OFF に戻すと安心。
- 会社・プランで海外の扱いが大きく違う（次ページ）。

必ず聞く一言



『海外に行く予定はありますか?』 行く人には、渡航先・期間に合うオプションを案内。設定ミスでの高額請求（パケ死）を防ぐことが、お客様を守る大事な仕事。各社のサービスは再編が進むため最新を要確認。

各社の海外データ（概要）

2026年6月時点・要確認。サービス再編が進行中

| 会社 | 海外データの概要 |
|--------------|--|
| ahamo | 標準 30GB の範囲で多くの国が追加料金なし。利用開始 15 日後は低速化 |
| povo2.0 | 海外データトッピングを購入して利用（160 以上の国・地域） |
| 楽天モバイル | 指定の国・地域で月 2GB まで無料。超過後は低速、1GB 500 円で追加 |
| ドコモ 世界そのままギガ | 時間 / 容量単位で利用。対象プランは月最大 30GB 等の特典も |
| au・ソフトバンク | 海外定額オプション（24 時間定額等）。対象プランは無料枠の場合も |



刺さる客層

ahamo は『海外によく行く人』に強い（標準で多くの国が使える）。出張・旅行が多い客には海外の使い勝手も提案の軸になる。

子ども — フィルタリングは“義務”

- 法律（青少年インターネット環境整備法）で、18歳未満の契約・機種変時はフィルタリング設定が義務。
- 販売員の義務：① 18歳未満か確認 ② フィルタリングを説明 ③ 端末に設定（有効化）。
- 各社の『あんしんフィルター』アプリを必ず設定。タブレット等も対象。
- 省略できない法的手続き。子ども利用と分かったら必ず案内する。

親御さんへの伝え方



『お子さまが使う場合、有害サイトをブロックするフィルタリングの設定が法律で必要です。安心して持たせられるよう一緒に設定しましょう』。
見守り・利用時間制限も合わせて案内できる。

キッズ携帯とシニア向けスマホ

キッズ携帯の料金

基本料は月 550 円前後～。GPS 見守り（位置確認）は別オプションのことが多い。

見守り・防犯機能

GPS で居場所確認、防犯ブザー、鳴動時に保護者へ通知。家族の安心材料。

シニア向けスマホ

らくらく / かんたんスマホ。大きな文字・シンプル操作・物理ボタン・専用サポート窓口。

3G 終了に注意

ドコモは 2026 年 3 月末で 3G 終了。古いガラケー利用者には乗り換え提案が必須。

■ 15-5 OPTIONS

知っておきたいオプションサービス

メール持ち運び

乗り換え後もキャリアメールを使いたい人へ。月 330 円前後。

クラウド / ストレージ

写真・データのバックアップ。容量追加の有料プランも。

セキュリティ

ウイルス対策・迷惑メール / 電話対策。シニアや家族に安心。

動画・音楽サブスク

各社が割引や込みで提供（爆アゲ・エンタメ系）。経済圏とセットで訴求。

オプションの鉄則



客の困りごとに紐づくものだけ薦める。『要らない』と言われたら即外す。必須と偽る・勝手に付けるのは厳禁（法令・規程違反）。

よくあるトラブルと対処 ① つながり・速度

急に圏外になった

機内モードの ON/OFF、再起動を案内。エリア障害情報も確認。SIM の抜き差しも有効。

特定の場所ではつながらない

建物の奥・地下はプラチナバンドの強い会社が有利。Wi-Fi 通話の対応も確認。

通信が遅い

速度制限の有無、混雑時間帯、5G/4G 切替を確認。低速時はデータ追加で回復。

Wi-Fi だと速い / 遅い

自宅回線・ルーターの問題の切り分け。光の配線方式 (VDSL) も要因。

よくあるトラブルと対処 ② 料金・端末

料金が急に高い

請求の内訳を一緒に確認。端末分割・オプション・通話料・データ追加が原因のことが多い。

身に覚えのない請求

有料コンテンツ・サブスク・キャリア決済を確認。不正利用の可能性も。

電池の減りが早い

経年劣化・バックグラウンドアプリ・電波の弱い場所での消耗。バッテリー交換も選択肢。

ストレージがいっぱい

写真のクラウド移行・不要アプリ削除。容量の大きい端末への買い替えも。

用語の追補 — ここまで分かれば一人前

| 用語 | 意味 |
|-----------------------|--------------------------------|
| APN | ネット接続のための設定。格安 SIM は手動設定が要ることも |
| VoLTE | 高品質な通話方式。今の通話の主流 |
| Wi-Fi 通話（Wi-Fi コーリング） | 電波が弱い室内でも Wi-Fi 経由で通話できる機能 |
| バンド（周波数帯） | 端末が対応する電波の種類。対応が合わないと使えない |
| デュアル SIM | 1 台で 2 回線。仕事用と私用、2 社の使い分けに便利 |
| ベストエフォート | 速度を保証せず最大限努力する方式。個人向け回線の基本 |

第 15 章のまとめ

- 海外は何もしないと高額。『行く予定は?』と聞き、定額かローミング OFF を案内。
- 18 歳未満はフィルタリング設定が法的義務。説明と設定を省略しない。
- シニアはかんたんスマホ+サポート。ドコモ 3G は 2026 年 3 月末終了で乗り換え提案を。
- トラブルは『再起動・設定確認・請求内訳の確認』が基本の切り分け。
- 用語まで分かれば、ほとんどの相談に入口で答えられる。分からなければ先輩へ。

16

終章 — 最初の 30 日と継続学習

知識は使い続けて初めて武器になる。最初の 30 日でやること、毎日の習慣、そして学び続ける姿勢を確認して研修を終える。

- 最初の 30 日プラン
- 日々のチェックリスト
- 知識を更新し続ける
- 出典一覧

新人が最初の 30 日でやること

1 週目：料金を暗記

4 キャリア+主要サブ/MVNO の『容量別の代表料金』を資料なしで言えるように。

2 週目：仕組みを理解

電波・プラチナバンド・速度制限・光とセット割を自分の言葉で説明できるように。

3 週目：比較を体得

客層別おすすめ早見表 (9-6) を暗記。各社の違いを口頭で整理できるように。

4 週目：実戦で確認

先輩同席で実際の案内に同席。知識を使いながら抜けを埋める。



焦らない

全部を完璧に覚える必要はない。『どの層にどの会社か』の感覚と、調べて答える姿勢があれば現場で伸びる。

業務前の毎日チェックリスト

- 今日のキャンペーン・割引の最新情報を確認したか（料金は毎日変わりうる）。
- 各社の在庫・端末割引の現状を把握したか。
- 学割・親子割の対象期間・条件を最新に更新したか。
- 速度制限後の速度・容量の目安を説明できるか。
- 光のセット割・客層別おすすめ早見表が頭に入っているか。
- 『正直に・客本位で』の姿勢を確認したか。



習慣化

この資料の数字は『2026年6月時点』。最新値を上書きし続けるのがプロの基本姿勢。

知識を更新し続ける

公式を一次情報に

料金・学割は各社公式ページが正。SNS やまとめサイトを鵜呑みにしない。

改定に敏感になる

各社は毎年プランを刷新。『去年の常識』で話さない。

競合も学ぶ

自社で扱わない会社も知っておく。比較で公平に語れると信頼される。

疑問をその日に潰す

答えられなかった質問は毎日メモし、公式で調べて翌日には言えるように。



最後に

知識は接客で使って初めて武器になる。お客様一人ひとりに『あなたのための説明』を。それが選ばれる販売員への道。

主な出典（公式・一次情報）

数値は 2026 年 6 月時点。接客前に必ず最新を確認すること

- NTT ドコモ 公式（ドコモ MAX / U22 割 / ahamo）： docomo.ne.jp
- au / KDDI 公式（バリューリンクプラン / 沿革 / povo）： au.com ・ kddi.com ・ povo.jp
- ソフトバンク 公式（新料金 / Y!mobile / LINEMO）： softbank.jp ・ ymobile.jp ・ linemo.jp
- 楽天モバイル 公式（最強プラン / 青春割・こども割）： network.mobile.rakuten.co.jp
- 総務省（電気通信事業法・SIM ロック・MNP・消費者保護ルール）： soumu.go.jp
- 電気通信事業者協会 TCA（契約数・シェア）： tca.or.jp

MVNO 等の出典と数値の注意

- mineo（オプテージ）：mineo.jp / IJmio：ijmio.jp
- イオンモバイル：aeonmobile.jp / 日本通信 SIM：nihontsushin.com
- NURO モバイル：mobile.nuro.jp / HIS モバイル：his-mobile.com

数値の鮮度について



本資料の料金・学割・キャンペーンは2026年6月時点の調査値です。各社は2025-2026年に改定が相次いでおり、ソフトバンクは2026年7月にも改定予定など、変動が続いています。接客の前に必ず各社公式の最新情報で上書きしてください。

最後に

知識は、お客様を安心させるためにある。

各社の歴史も、料金も、学割も、すべては目の前の一人に

『あなたにはこれが一番です』と自信を持って言うための材料です。

正しく学び、正直に提案し、選ばれる販売員になってください。

17

付録 — 実務リファレンス

現場ですぐ引ける実務資料。容量の目安、用語集、来店時の準備物、よくあるQ&A、端末の基礎をまとめた。困ったらここに戻る。

- データ容量の目安
- 通信業界用語集
- 来店準備物とQ&A
- 端末の基礎知識

データ容量の目安 — 何 GB で何ができる

お客様の使い方を聞いたら、この表で必要容量を一緒に見積もる

| 容量 / 月 | できることの目安 | 向いている人 |
|---------|-----------------------------|----------------|
| ～ 3GB | メール・LINE・地図・軽いWeb。動画はWi-Fiで | 自宅Wi-Fi中心・ライト層 |
| 20GB 前後 | 毎日そこそこ動画・SNS。外で1～2時間視聴 | 標準的な使い方の多数派 |
| 無制限 | 外で長時間の動画・テザリング・ゲーム | ヘビー層・Wi-Fiがない人 |

見積りの一言



『動画は1時間でだいたい0.5～1GB。毎日外で観るなら20GBでは足りないかも』。客の生活を数字に翻訳してあげると、容量過不足の失敗が減り信頼される。

通信業界用語集①

| 用語 | 意味（接客で使える説明） |
|--------|----------------------------------|
| MNO | 自社で回線を持つ会社。ドコモ・au・SB・楽天の4社 |
| MVNO | 大手の回線を借りて売る格安SIM事業者 |
| サブブランド | 大手が自社回線で運営する廉価ブランド（UQ/Y!mobile等） |
| MNP | 番号そのままですべて会社を乗り換える制度 |
| eSIM | 端末内蔵のSIM。カード不要でオンライン即日開通 |
| SIMロック | 他社SIMを使えなくする制限。2021年10月以降は原則なし |
| テザリング | スマホを経由してPC等をネット接続する機能 |

通信業界用語集②

| 用語 | 意味（接客で使える説明） |
|---------|--|
| 分離プラン | 通信料と端末代を分ける義務。買えば割引は NG |
| 残価設定 | 端末を返却すると残りの支払いが免除される買い方 |
| 下取り | 古い端末を引き取りポイント / 割引に充当 |
| プラチナバンド | 電波が届きやすい周波数帯。屋内・郊外で有利 |
| 経済圏 | ポイント・決済・金融を束ねた生活圏 (d/Ponta/PayPay/ 楽天) |
| かけ放題 | 通話の定額オプション。5分 / 10分 / 無制限など |
| 白ロム | 回線契約のない端末本体。中古市場などで流通 |

来店時に必要なもの（案内用）

お客様に事前案内すると手続きがスムーズ。不備での出直しを防ぐ

本人確認書類

運転免許証・マイナンバーカード・健康保険証
+補助書類など。有効期限に注意。

支払い手段

本人名義のクレジットカード or 口座（キャッシュカード / 通帳+届出印）。

MNPの準備

ワンストップ非対応なら旧社のMNP予約番号。
対応なら不要。

未成年契約

親権者の同意書・親の本人確認・同伴が必要な
場合あり。

使用中の端末

端末そのままなら現端末。データ移行の相談に
も。

現在の料金が分かるもの

請求書 / アプリ。現状比較で提案がしやすくなる。

よくあるお客様 Q&A①

Q. 格安 SIM って遅いんでしょ？

A. MVNO は昼などに落ちやすいです。品質重視ならサブブランドが大手回線で安定します。

Q. 番号は変わるの？

A. MNP で変わりません。今の番号のまま乗り換えできます。

Q. 今の機種そのまま使える？

A. 2021 年 10 月以降の端末は基本 OK。対応を確認して持ち込み可能です。

Q. 解約金が怖い

A. 今は上限 1,000 円で実質ほぼゼロ。多くの会社で撤廃されています。

よくあるお客様 Q&A②

Q. 学割って学生証いる？

A. 会社により異なります。年齢確認は保険証や免許証でできる場合も。要確認です。

Q. 5G にすると速くなる？

A. エリアと端末次第です。対応エリアは広がっていますが、必ず速いとは限りません。

Q. ネットで契約した方が安い？

A. 設定やトラブル時に対面で助けられるのが店舗の価値。実質額も含めて比べましょう。

Q. 家族で安くなる？

A. 家族割でまとめると世帯の総額が下がります。回線数が多いほどお得です。

端末の基礎知識

iPhone

- 操作が統一され初心者にも分かりやすい
- 価格は高め。残価設定で月々を抑える提案
- 下取り価格が高く保たれやすい
- 家族間でデータ移行・操作を教え合いやすい

Android

- 価格帯が幅広く、安い機種も選べる
- 防水・カメラ・電池など機種ごとの個性
- おサイフ・指紋など機能で選べる
- 予算重視・特定機能重視の人に提案しやすい



提案のコツ

『今と同じ操作感がいい』なら iPhone 継続、『とにかく安く』なら Android 廉価機。eSIM 対応かも必ず確認。

困ったときは — 最終チェック

- 料金・割引で迷ったら、必ず各社公式の最新ページで確認してから案内する。
- 判断に迷う契約条件・トラブルは、無理せず先輩・店長にエスカレーションする。
- お客様が納得していないまま契約を進めない。不安が残るなら一度立ち止まる。
- 『この提案は本当にこの人のためか？』を最後に自問する。

研修おわりに



この付録は現場で何度も引いてください。知識は使うほど深まります。お客様の『ありがとう』を積み重ねて、店の信頼とあなたの成長につなげていきましょう。