

一部構成員限り

資料4-4

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回）」 事業者ヒアリングご説明資料

2024年3月25日
楽天モバイル株式会社

Rakuten Mobile

販売代理店への指導等措置義務等に関する対応状況

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

- (1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保
- (2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

- (1) 手順書等の作成 (①適切な誘引の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項)
- (2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

3. 媒介等業務受託者の届出に関する措置

4. 監督措置

5. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

(1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保

- 店舗運営会社に委託をする際、外部委託先としての審査基準と、媒介等業務に関する適格な能力を保持していることを確認するための審査基準という、2つの異なる観点から審査を実施

構成員限り

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保

- 店舗運営会社が行う業務に関するお客様からの苦情や問い合わせを適切かつ迅速に処理するため、
当社と店舗運営会社の連携体制を確保

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(1) 手順書等の作成

- 店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、
店舗運営に関するマニュアルを網羅的に整備（マニュアルは、四半期毎ないし法令改正等のタイミングで更新・見直しを実施）

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(1) 手順書等の作成 ①適切な誘引の手段に関する事項

- 店舗に訪れたお客様に対して適切な誘引が行えるよう、お客様とのトラブル防止や法令等遵守を目的として、具体的な事例を用いたマニュアルを整備し、店舗スタッフの理解度を向上させる取り組みを実施

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(1) 手順書等の作成 ② 媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項

- 携帯電話サービスを提供する上で重要な関連法令等についての概要や、実務上の注意点について解説するマニュアルを整備し、店舗スタッフの遵守に向け理解度を向上させる取り組みを実施

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

- 店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、**店舗運営の研修に関するカリキュラムを整備**

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

- 店舗スタッフとして一定の品質を担保するために必要な研修コンテンツを多数提供
- コンプライアンスに関する研修(e-Learningの受講、テストの実施(合格基準設定あり)、誓約書の提出 等)は必須要件としている

構成員限り

3. 媒介等業務受託者の届出に関する措置

- 店舗運営会社による届出(変更届出を含む)が適切に行われるよう、**管理シート**や店舗運営会社との定例会議等を活用した**管理を実施**

届出管理の流れ

構成員限り

4. 監督措置

➤ 店舗運営会社における媒介等業務の実施状況を確認・検証・改善等するための措置として、以下の各取組を従来より実施

3ラインディフェンス(※)を適用した体制を維持

※複数の視点でコンプライアンス違反(懸念も含む)の検知や指導、監査等を行うことにより改善に繋げるリスクマネジメントの考え方

	責任部門	役割
1 st Line	・店舗/ 店舗運営会社	・法令、ルールを遵守した 適正な顧客対応や販売
2 nd Line	・店舗管理部門	・法令、ルール遵守教育及び 改善に向けた店舗指導
	・店舗査察部門	・査察、社内覆面調査等 による問題検知
3 rd Line	・内部監査部門	・2nd Lineの管理状況に 対する内部監査

店舗運営における「検知→指導→改善→啓発」の サイクルを回すための取組を実施

	取組概要
検知	・各店舗に対する社内覆面調査の実施・調査結果の分析 ・お客様アンケートの分析
指導	・検知された事象に対し、 再発防止を含めて店舗単位で即時指導
改善	・店舗の運営フローの見直し・マニュアルへの反映
啓発	・全店舗/全スタッフに対しての様々な啓発活動を実施 (例：店舗ごとのコンプライアンス研修、全スタッフへのe-Learning研修)

(参考) 3ラインディフェンスの組織体制

- 店舗管理部門と店舗査察部門を別の本部組織とすることで店舗運営の客観性を維持し、3ラインディフェンスの効果を発揮

組織体制詳細

構成員限り

5. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置

- 店舗運営会社における媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置として、P11の取組を実施している他、**問題事象を検知した際は、双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、会社間でも指導等を必要に応じ実施**

店舗運営会社への指導の流れ

構成員限り

販売代理店に対する指導措置義務の対応状況まとめ

1. (1) 店舗運営会社に委託をする際、2つの異なる観点で審査を実施し、
能力の適格性を確認
(2) お客様からの苦情等を適切かつ迅速に処理するため、
当社と店舗運営会社の連携体制を確保
2. (1) 適切な誘引方法等、店舗運営に関するマニュアルを多数整備
(2) 店舗スタッフの状況に合わせて必要なスキルセットを身に着けるための
研修コンテンツを多数提供
3. 店舗運営会社による届出が適切に行われるよう、
管理シートや店舗運営会社との定例会議等を活用した管理を実施
4. 店舗運営会社に対する監督措置として3ラインディフェンスを適用した体制の維持や、
「検知→指導→改善→啓発」のサイクルを回すための取組を実施
5. 問題事象を検知した際は、双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、
会社間でも指導等を必要に応じて実施

APPENDIX

参考：販売代理店への指導等措置義務等に関するヒアリング事項①

大項目	小項目	回答
1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託	(1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保 (委託先の審査基準の整備状況及び能力の適格性の確認方法等)	➤ 店舗運営会社に委託をする際、外部委託先としての審査基準と、媒介等業務に関する適格な能力を保持していることを確認するための審査基準という、2つの異なる観点から審査を実施しております。(P3で説明)
	(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保 (苦情等処理の連携体制の構築状況等)	➤ 店舗運営会社が行う業務に関するお客様からの苦情や問い合わせを適切かつ迅速に処理するため、当社と店舗運営会社の連携体制を確保しております。(P4で説明)
2. 責任者の選任	<ul style="list-style-type: none"> 責任者の選任基準及び選任の状況 	構成員限り

参考：販売代理店への指導等措置義務等に関するヒアリング事項②

大項目	小項目	回答
3. 媒介等業務の 手順等に関する 文書の作成等	(1) 手順等の文書（以下「文書」という。）の作成 ①適切な誘因の手段に関する事項 ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、店舗運営に関するマニュアルを多数整備しております。（マニュアルは、四半期毎ないし法令改正等のタイミングで更新・見直しを実施しております。）（P5で説明） ➤ 店舗に訪れたお客様に対して適切な誘引が行えるよう、お客様とのトラブル防止や法令遵守等を目的として、具体的な事例を用いたマニュアルを整備し、店舗スタッフの理解度を向上させる取り組みを実施しております。（P6で説明） ➤ 携帯電話サービスを提供する上で重要な関連法令等についての概要や、実務上の注意点について解説するマニュアルを整備し、店舗スタッフの遵守に向け理解度を向上させる取り組みを実施しております。（P7で説明）
4. 媒介等業務受 託者の届出に 関する措置	<ul style="list-style-type: none"> • 届出の状況確認・遵守させるための措置等 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、店舗運営の研修に関するカリキュラムを整備しております。（P8で説明） ➤ 店舗スタッフとして一定の品質を担保するために必要な研修コンテンツを多数提供しており、特に、コンプライアンスに関する研修(e-Learningの受講、テストの実施(合格基準設定あり)、誓約書の提出等)は必須要件としております。（P9で説明）

参考：販売代理店への指導等措置義務等に関するヒアリング事項③

大項目	小項目	回答
5. 監督措置	<ul style="list-style-type: none"> • 媒介等業務の実施状況の確認等 • 媒介等業務の実施状況の検証・改善の措置等 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社では店舗運営会社における媒介等業務の実施状況を確認・検証・改善等するための措置として、3ラインディフェンス(※)を適用した体制の維持や、店舗運営における「検知→指導→改善→啓発」のサイクルを回すための取組を実施しております。(P11で説明) ※複数の視点でコンプライアンス違反(懸念も含む)の検知や指導、監査等を行うことにより改善に繋げるリスクマネジメントの考え方 ➤ 店舗管理部門と店舗査察部門を別の本部組織とすることで店舗運営の客観性を維持し、3ラインディフェンスの効果を発揮しております。(P12で説明)
6. 苦情処理に関する措置	<ul style="list-style-type: none"> • 代理店への苦情等対応体制が整備されるための措置の状況等 	
7. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置	<ul style="list-style-type: none"> • 媒介業務に問題が発見された場合の措置 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 店舗運営会社における媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置として、問題事象を検知した際は、双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、会社間でも指導等を必要に応じ実施しております。(P13で説明)
8. 委託状況を把握するための措置	<ul style="list-style-type: none"> • 代理店の状況を把握するために、どのような措置を取っているか 	

構成員限り

構成員限り

参考：販売代理店への指導等措置義務等に関するヒアリング事項④

大項目	小項目	回答
<p>9. 報告書2023を踏まえた対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 販売代理店との実質的なコミュニケーションに向けた協議の仕組みの改善状況 • 目標、評価指標の設定状況 • 出張販売の状況 	<p>➤ 当社としては従前(2023年5月17日)ご説明のとおり以下にて対応しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評価指標について <ul style="list-style-type: none"> – 店舗運営会社のスタッフには、当社回線の利用を希望する消費者すべてに分け隔てなくサービスを案内頂きたいという考えから、ポートイン指標の設定は行っておりません。 – 端末販売時の手数料は回線契約の有無を問わず同額に設定する等、消費者のニーズに沿った営業活動につながりやすい評価指標を採用しております。 ● コミュニケーションについて <ul style="list-style-type: none"> – 当社では、すべての店舗運営会社と定期的に意見交換を行う場を設けております。 – 意見交換の場では、評価指標を達成するための戦略の説明とあわせて、指標の所感について確認するとともに、現状の制度やインセンティブ体系等についても幅広く意見を頂き、店舗運営会社にとって納得のいく内容となるよう配慮しております。 ● 出張販売について <ul style="list-style-type: none"> – 店舗運営会社に対する適切な支援や営業品質の担保、指導監督措置の観点から、常設店舗と同水準の丁寧な営業活動を行っております。具体的には以下の取組を実施しております。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 出張販売の開催は当社の承認制とし、店舗運営会社スタッフが対応 ✓ 当社より提供したツールのみ使用を許可 (店頭ポップ等の販促ツール、クーリングオフ制度に必要な書面、重要事項説明書 等) ✓ 必要に応じ事前説明会を実施 (クーリングオフ制度や端末単体販売が可能であること等、コンプライアンス遵守のための項目を再確認)

Rakuten Mobile