

**「競争ルールの検証に関するWG（第29回）」  
「消費者保護ルールの検証に関するWG  
（第39回）」合同会合 事業者ヒアリング  
ご説明資料**

**2022年4月25日  
楽天モバイル株式会社**

## 【第1部】事業法第27条の3の執行の状況

---

# 総務省 覆面調査結果について

- 電気通信事業法第27条の3の規律に違反すると判断される事案が複数確認されたとのこと、大変申し訳ございません。
- 結果を真摯に受け止め、再発防止の着実な実施により、法令遵守の徹底に引き続き取り組んでまいります。

類型	店舗スタッフによる案内の概要
非回線契約者への 端末販売拒否	<ul style="list-style-type: none"><li>◆SIMと一緒に契約していただかないと端末の購入ができない。端末自体の購入は不可。端末購入プログラムも契約がないと不可。</li><li>◆iPhoneSEは端末のみの場合予約が必要。また、端末のみの購入だと割引が全く適用されない。端末の購入は、楽天の回線の契約がないと出来ない。端末購入をする場合、機種変更or新規or乗り換えでしかできない。</li><li>◆端末単体購入はネット限定となっている。店頭では回線契約有でしか端末を購入できない。</li><li>◆機種変更なら可能だが、端末単体購入は受付ができない。それを行う場合、AppleStore等で買って貰うことになる。</li><li>◆本体だけでも購入できるのはAndroidのみ。楽天モバイルの契約があればiPhoneでも購入可能。</li></ul>
非回線契約者への 端末購入サポート プログラムの提供拒否	<ul style="list-style-type: none"><li>◆（端末購入プログラムについて、）楽天カードを持っており、かつ端末がiPhoneであれば、楽天カードで48回払いをしてもらうと適用できるが、回線契約を伴う。</li></ul>
回線契約を条件とする 2万円の上限を超える 利益提供の提示	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ポイントバックは、回線契約を伴わないと適用できない。iPhoneSEについて、回線契約がないと色々なキャンペーンが適用できない。回線契約をした場合、本体価格44,800円のところ、iPhoneSEのキャンペーンで44,799ポイント、また楽天モバイル初めて契約で5,000ポイント併せて49,799ポイントになる。</li></ul>

# 総務省覆面調査結果の原因と再発防止策

- 「十分な知識を持つスタッフ」による、「ツールやWebサイト等を用いた説明（応対）」を実施すべきところ、「見習スタッフ」による応対や、「ツールやWebサイト等を用いず口頭のみで説明」を実施したことが、事案の発生原因と考えております。
- 今後は「十分な知識を持つスタッフ」による、「ツールやWebサイト等を用いた説明（応対）」を確実に実施すべく、店頭内における正確なご案内方法も含めた運用ルールの徹底を、引き続き図ってまいります。

## 原因

- 「十分な知識を持ったスタッフ」による、応対（接客）を実施すべきだった
- 配属後日が浅い（キャンペーン内容・販売ルールを把握できていない）「見習スタッフ」が単独で接客してしまった
- さらに、自己判断で誤った説明を行った
- 端末購入に関連したキャンペーンやその条件等の複雑な内容をご案内する際に、「ツールやWebサイト等を用いず口頭のみで説明」を行った

## 再発防止策

- 店頭では、必ず「十分な知識を持ったスタッフ」による、応対（接客）を実施する
- 「見習スタッフ」に単独応対（接客）はさせないことを徹底する
- 不明事項があった場合は必ず確認する、確認が取れない場合は連絡先をお伺いし個別連絡する等、正しい説明を行うための運用ルールを徹底
- 口頭のみでなく、必ずツールやWebサイト等をお客様にお見せしながらご案内するよう応対ルールを徹底
- 新たな施策の導入時には、周知のみならず施策条件等をスタッフ同士で相互確認することで、全スタッフが共通の正しい知識を持って接客できるよう準備を徹底

# 販売代理店における不適切な対応防止の為、既に実施中の取組

- 店舗スタッフ向けマニュアルの基本事項として、非回線契約者が端末を購入可能であることを明記。
- 事業法第27条の3等の法令遵守の為、販売代理店に対する指導・支援を実施。  
(ガイドライン配布、研修実施、改善指導、社内確認)

## 店舗スタッフ向けマニュアルにて、 非回線契約者が端末購入可能であることを明記

契 ( )  
202 Sho Rak  
Ra

2-1. 手続きの種類

- 新規契約  
新しく電話番号を発着することができます。
- MNP (ナンバーポータビリティ)  
他社でご利用の電話番号をそのまま引き継ぐことができます。MNPにはご利用中のキャリアにて「MNP予約番号」の発行
- スーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプラン  
スーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプランにてご利用契約プランは「Rakuten UN-LIMIT」に変更が必要です。  
※卸販路において、楽天回線対応製品 (スマートフォン端末) をMVNOメンバーズステーションからの移行手続きを誘導してください。
- 端末購入  
店頭にて端末のみを購入することができます。

<端末購入の対象>  
・Rakuten UN-LIMITをご契約中のお客様  
・スーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプランをご契約中のお客様  
・回線契約をされていないお客様

**マニュアル内の基本事項として、  
非回線契約者が端末購入可能  
であることを明記。**

CONFIDENTIAL 9

## 全ての販売代理店に対し ガイドライン配布、研修実施、改善指導、社内確認を実施

### 通信・端末の規律の分離に係る規律の遵守：店舗支援

➤ 同様に法令遵守の為、代理店・直営店舗に対する指導・支援を実施  
(ガイドライン配布、研修実施、改善指導、社内確認)

#### ①ガイドライン 配布・研修実施

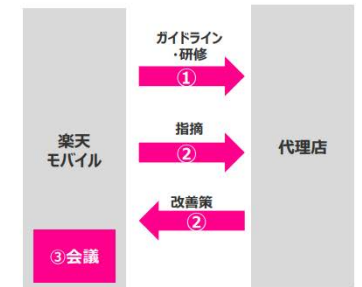
- ・電気通信事業法第27条の3等およびその運用に関するガイドライン遵守の為の資料配布・研修実施
- ・定期研修プログラムに上記資料活用
- ・ガイドライン改訂の度に改訂内容に関する研修を実施

#### ②改善指導

- ・当社ショップ営業本部長より代理店・直営店舗に対し問題点を指摘
- ・代理店・直営店舗は改善策を书面提示
- ・ショップ営業部が改善策の実施状況を確認

#### ③法令遵守状況 の社内確認

- ・キャンペーン実施に際し、マーケティング本部執行役員主催の会議に法務・渉外部門含む関連部署が参加し、法令遵守状況等を最終確認



R

37

出所：「競争ルールの検証に関するWG（第28回）」当社ご説明資料

# 端末販売に関するお客様への周知（店頭）

- 店頭で配布している「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」に関するパンフレットにおいて、回線契約がなくてもご利用いただける旨を記載し、周知を実施。

## 端末購入サポートプログラム（楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム）に関する取組の例

### 楽天モバイル iPhone アップグレードプログラム 各種お手続き方法

#### ご利用の流れ

##### STEP.1

##### iPhoneを選んでお申し込み

###### アプリ/Webでのお申し込みの場合

お申し込み画面から、楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラムにてお申し込みください。

###### 店舗でのお申し込みの場合

iPhoneのお取り扱いのある楽天モバイルショップ（家電量販店を除く）にてお申し込みいただけます。

※ 楽天回線へのお申し込みは必須ではありません。iPhoneのみのご購入でも本プログラムをご利用いただけます。

##### STEP.2

##### iPhoneを2年間つかう

新しいiPhoneへの機種変更は25カ月目から行っていただけます。

機種変更にはこれまでお使いいただいたiPhoneのご返却が必要です。

※ ご返却の製品が当社指定の状態基準を満たさない場合、故障費用22,000円（不課税）のお支払いが必要となる、または返却不可となる場合があります。

##### STEP.3

##### 新しいiPhoneに機種変更する

25カ月目以降、お使いになったiPhoneをご返却いただくことで、残債ゼロで機種変更ができます。（STEP1に戻ります）

機種変更しない場合でも、ご返却いただくことで解約となり、残債はゼロになります。

※ 事務手数料 3,300円別途

※ 楽天回線へのお申し込みは必須ではありません。iPhoneのみのご購入でも本プログラムをご利用いただけます。

楽天モバイル iPhone アップグレードプログラムの詳細はこちら ▶



# 端末販売に関するお客様への周知（Webサイト）

- 当社Webサイトのバナー等において、非回線契約者へも端末販売を行い、割引を提供している旨を記載し、周知を実施。

## 非回線契約者にも端末販売を行い、割引を提供していることに関する取組の例

端末販売が  
可能であることを周知

NEW

12:34

5G

AQUOS wish

回線とセットで購入

単品で購入

非回線契約者にも端末販売を行い、割引を提供していることを周知

iPhone 13 購入と楽天回線セット申込で使える

最大40,000円OFFクーポン

常時開催20,000円OFF + 追加開催20,000円OFF

※単体で購入した場合に過去販売した価格からの値引きです  
※条件あり

単品の購入でも20,000円OFFクーポン

出所：2022年3月25日開始！楽天モバイル公式 楽天市場店 iPhone対象クーポンキャンペーン（4月14日時点）

出所：楽天モバイル公式楽天市場店 Android  
<https://www.rakuten.ne.jp/gold/rakutenmobile-store/>

# 第1部まとめ：事業法第27条の3の執行の状況

- ① 総務省 覆面調査により、電気通信事業法第27条の3の規律に違反すると判断される事案が複数確認されたとのこと、大変申し訳ございません。結果を真摯に受け止め、再発防止の着実な実施により、法令遵守の徹底に引き続き取り組んでまいります。
- ① 店舗スタッフ向けマニュアルの基本事項として、非回線契約者が端末を購入可能であることを明記。また事業法第27条の3等の法令遵守の為、販売代理店に対する指導・支援を実施。
- ② 店頭で配布している「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」に関するパンフレット等において、回線契約がなくてもご利用いただける旨を記載し、周知を実施。
- ③ 当社Webサイトのバナー等において、非回線契約者へ端末販売を行い、割引を提供している旨を記載し、周知を実施。



# APPENDIX

---

# 参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
事業法第27条の3の執行の状況	・ 覆面調査関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売代理店における不適切な対応（非回線契約者への端末販売拒否、2万円を超える利益提供（実際に約することのほか、提示することも含む。）以下同じ。）が行われた要因として考えられることは何か。</li> </ul>	<p>要因は以下と考えております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「十分な知識を持ったスタッフ」による、応対（接客）を実施すべきだったところ、配属後日が浅い（キャンペーン内容・販売ルールを把握できていない）「見習スタッフ」が単独で接客してしまった。さらに、当該スタッフが自己判断で誤った説明を行ったため</li> <li>端末購入に関連したキャンペーンやその条件等の複雑な内容をご案内する際に、「ツールやWebサイト等を用いず口頭のみで説明」を行ったため</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>販売代理店における不適切な対応を防止するために既に講じている取組又は講じる予定の取組は何か（例えば、事業法第27条の3の違反を助長する可能性のある手数料・奨励金体系の見直しの検討・実施など）</li> </ul>	<p>以下の再発防止策を実施します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>店頭では、必ず「十分な知識を持ったスタッフ」による、応対（接客）を実施し、見習スタッフ」に単独応対（接客）はさせないことを徹底</li> <li>不明事項があった場合は必ず確認する、確認が取れない場合は連絡先をお伺いし個別連絡する等、正しい説明を行うための運用ルールを徹底</li> <li>口頭のみでなく、必ずツールやWebサイト等をお客様にお見せしながらご案内するよう応対ルールを徹底</li> <li>新たな施策の導入時には、周知のみならず施策条件等をスタッフ同士で相互確認することで、全スタッフが共通の正しい知識を持って接客できるよう準備を徹底</li> </ol> <p>また以下の取組を既に講じております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売代理店が販売する端末は当社在庫を預託し、販売実績に応じ手数料を支払うことで、店舗への端末配備に際し、代理店に資金負担が生じない取引形態とする</li> <li>端末販売に伴う手数料は、回線契約の有無を問わず同額に設定</li> <li>非回線契約者が端末を購入可能であることを基本事項として明記した店舗スタッフ向けマニュアルを作成・配布し、研修を実施</li> <li>販売代理店に対し「電気通信事業法第27条の3等およびその運用に関するガイドライン遵守のための代理店マニュアル」を配布し、本マニュアルに基づいた研修および指導を実施</li> <li>販売代理店が企画・実施するキャンペーンは全て、事前に当社マーケティング本部執行役員主催の会議にて法令適合を確認</li> </ul>

# 参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
事業法第27条の3の執行の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>覆面調査関係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、どのように周知・広報・説明を行っているか（端末購入サポートプログラムに関する正確な説明、周知の徹底に向けた取組を含む）。</li> </ul>	<p>&lt;ショップ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>店頭で配布している「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」に関するパンフレットにおいて、回線契約がなくてもご利用いただける旨をわかりやすく記載し、周知を行っております。</li> </ul> <p>&lt;Webサイト&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>非回線契約者にも端末販売をし、割引を提供していることについて、キャンペーンのバナー等にて明記し、周知を行っております。</li> <li>「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」に関しても、本プログラム説明ページ（以下参照）にて、回線契約がなくてもご利用いただける旨を大きく記載し、周知を行っております。</li> </ul> <p>参考：楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム  <a href="https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/iphone/upgrade-program/">https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/iphone/upgrade-program/</a></p>

**Rakuten** Mobile