

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第42回)」事業者ヒアリングご説明資料

2022年10月18日
楽天モバイル株式会社

**販売代理店の業務の一層の適正性確保に
向けた指導等の措置の実施について**

当社取り組みのご報告

8月1日要請の措置内容

- ① 新規契約の獲得だけでなく契約内容に対する利用者の満足度やその結果も大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすること
- ② 契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合は、その適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化し、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすること
- ③ 出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援をおこなうこと

①の当社の取り組みについて

- 「契約後のお客様アンケートを用いた契約内容に対する利用者の満足度の確認結果」及び「回線・オプションの継続利用」を販売代理店の評価に反映しております。
- 情報セキュリティやコンプライアンス視点の品質に関しても販売代理店への評価基準に追加することを検討しております。
- 販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結していけるよう、情勢や状況を鑑み、お客様アンケートの内容精査や評価基準について、継続して改善してまいります。

②の当社の取り組みについて

- 当社は販売代理店に対し、契約獲得における目標値とオプション獲得における目標値を設定しております。
- いずれの目標値も、目標値を達成するための戦略等を合わせて説明し、目標値が販売代理店にとって納得のいく内容となるよう心掛けております。
- 今後目標値を販売代理店へ説明する際には、目標値の所感についても販売代理店へ確認し、その結果を受け目標値の見直しを行うなど、販売代理店との目標値に関する協議の方法や目標値の見直し方法について検討を行う予定です。

■ 当社にて設定している目標値と達成による報酬への影響について

| 目標値の種類 | 目標達成における報酬への影響 |
|---------|---|
| 契約獲得 | ◆ 達成有無により販売代理店の報酬が増減しない |
| オプション獲得 | ◆ 達成有無により販売代理店の報酬が増減する ◆ 目標値は販売代理店全体の実績値を元に算出し、当社で実施するキャンペーンの有無や市場の状況等を踏まえて変動させる等、柔軟な対応を実施 |

③の当社の取り組みについて

- 販売代理店の出張販売時における当社の対応として、販売代理店が消費者保護ルールに違反することがないように取り組みを行っております。
- 引き続き、販売代理店とのコミュニケーションを継続し、販売代理店がより丁寧に営業するための支援を検討して参ります。

■ 出張販売における当社の施策

| 施策 | 内容 |
|-------------------------------|---|
| 販売代理店からの申請と当社による承認・承認時に留意点の伝達 | <ul style="list-style-type: none">◆ 出張販売時には、販売代理店からの申請と当社による承認が必須◆ 承認時には販売代理店に対し出張販売時の留意点について伝達<ul style="list-style-type: none">□ 伝達している留意点<ul style="list-style-type: none">▪ 販売代理店以外のスタッフが接客を行う場合は、対応範囲を接客当初のご案内に留め、具体的な内容の説明は販売代理店スタッフにて行うこと▪ 販売代理店のスタッフ以外を利用する場合には当該スタッフを販売代理店で責任もって管理すること |
| 販促ツール等の提供 | <ul style="list-style-type: none">◆ 当社より販売代理店に対し店頭ポップや配布ティッシュ等の販促ツール、クーリングオフ制度に必要な書面、重要事項説明書を提供◆ 当社から提供したツールのみ使用を許可 |
| 契約業務従事者の制限 | <ul style="list-style-type: none">◆ 販売代理店の店舗スタッフ以外による契約業務を制限するため、契約処理を行うシステムにおいて顔認証システムによるシステム利用ユーザー制御 |

Rakuten Mobile