

# 「競争ルールの検証に関するWG（第37回）」 事業者ヒアリングご説明資料

（電気通信事業法の一部を改正する法律の趣旨等に沿った  
公正な競争環境の確保に向けた取組について）

2022年11月29日  
楽天モバイル株式会社

## 1. 事業法第27条の3の規律の遵守に関する取組

- (1) 端末の大幅な安値販売に関する措置
- (2) 販売代理店等及びスタッフに対する教育
- (3) 手数料・奨励金等や評価指標

## 2. 端末購入プログラムに関する取組

## 3. 「転売ヤー」に関する取組

# 1- (1) . 端末の大幅な安値販売に関する措置

- 当社は店頭において単体購入用とセット購入用での在庫区分は行っておらず、その区分を理由とした販売拒否も行っておりません
- 店頭での広告物について、2022年9月22日付けの総務省要請を受けた時点で掲示中の広告物も含め、要請にて求められております情報を店頭での広告物に記載し、表示を改善しております

## 表示の改善例

✓ 販売在庫は全て、端末のみの購入にも対応している旨を記載

✓ 単体購入価格とセット購入価格を同じ大きさで記載

ショップ限定 iPhone SE (第3世代) 64GB  
超おトクキャンペーン

製品価格 62,800円  
アップグレードプログラムで24回支払い不要!  
支払総額 34,692円!  
iPhoneアップグレードプログラム 14,691円!

実質 1円  
実質 20,001円

※販売在庫は全て製品単体でのご購入にも対応(プランのお申し込みが条件のキャンペーンは特典対象外)

Rakuten Mobile

実質 1円  
実質 20,001円

※販売在庫は全て製品単体でのご購入にも対応(プランのお申し込みが条件のキャンペーンは特典対象外)

## 1－（2）．販売代理店等及びスタッフに対する教育

- スタッフ向けにマニュアルの更新や研修等を行うことで、スタッフの法令遵守等に関する理解促進や接客向上に努めております

構成員限り

## 参考：当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（1 / 4）

- 2022年8月1日付の要請（「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」）も踏まえ、当社自ら実施する覆面調査（「社内覆面調査」）を含むコンプライアンス強化に向けた取組を実施しております
- リスクマネジメントにおける3ラインディフェンスの概念を適用し、複数の視点でコンプライアンス違反（懸念も含む）の検知・指導・監査・対策を行うことにより、改善に繋げる体制を構築しております

構成員限り

# 参考：当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（2 / 4）

構成員限り

# 参考：当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（3 / 4）

構成員限り

# 参考：当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（４／４）

構成員限り

## 1－（3）．手数料・奨励金等や評価指標

- 当社はポイント指標の設定を行っていません。また、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しております。そのため、上限2万円規制の違反を助長するものではないと考えております。
- 今後も、目標値を販売代理店等へ説明する際に、目標値の所感についても販売代理店等へ確認し、協議の方法や見直し方法について、必要に応じて検討を行ってまいります

当社の評価指標	特徴
ポイント指標の設定なし	◆ポイント指標の設定がないため、ポイント獲得競争が起きにくい
回線契約の有無を問わず 端末販売時の手数料を 同額に設定	◆端末単体販売と端末と回線契約のセット販売それぞれに対し、端末販売時の手数料を同額としているため、端末単体販売拒否に繋がりにくい

## 2. 端末購入プログラムの提供条件に関する理解度向上に向けた取組

- 「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」が非回線契約者にも提供可能であることについて、より正確な説明・周知を徹底し、販売代理店等における不適切な対応について、引き続き根絶を図ってまいります

### ウェブサイト



iPhone

iPhone 14 Pro, iPhone 14も本体代が  
最大**24回分**支払い不要に  
(全48回のうち)

※ご利用のiPhoneを返却することで、最大24回分のお支払いが不要です。  
楽天カードのみ。  
返却に際しては、事務手数料3,300円がかかります。

プラン申し込みがなくてもOK! /

Rakuten Mobile アップグレード  
iPhone プログラム

以下の文言を追記済

プラン申し込みがなくてもOK! /

### アプリ画面 (my楽天モバイル)



以下の文言を追記予定

※本プログラムは、楽天回線 (Rakuten UN-LIMIT VII) のお申し込みがなくてもご利用いただけます

## 参考：端末購入プログラムの提供条件に関する理解度向上に向けた取組（一覧）

施策	内容	実施状況
広告物での周知	◆ウェブサイト・販促物等にて回線契約が条件でないこと等を記載	実施済み
スタッフの理解度向上	◆販売代理店スタッフ向けに、マニュアルやQAにて回線契約が条件でないこと等を記載・追記	実施済み
メディアでの周知	◆iPhone関連の施策実施時に、回線契約が条件でないこと等に関する情報をITジャーナリストや各メディアにメール配信	実施済み
国民生活センター等への説明	◆国民生活センターに回線契約が条件でないこと等を説明・意見交換 ◆国民生活センターから全国の消費生活センターに情報共有を依頼	実施済み
広告物での周知を徹底	◆ウェブサイト、総合カタログ、ポスター等にて、回線契約が条件でないこと等をよりわかりやすい形で記載を追加	実施済み
お客様情報等の確認画面での周知（my楽天モバイル）	◆回線契約が条件でないこと等について記載を追加	2023年1月までに開始予定
加入者に対するメールでの周知	◆「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」加入者の機種変更可能時期に関する通知メールにおいて、回線契約が条件でないこと等を記載（機種変更の対象者に毎月配信）	2023年3月開始予定

### 3. 「転売ヤー」に関する取組

- 端末購入に対する利益提供において、購入から一定期間経過後の楽天ポイントによる特典付与を実施していることで、購入後の即時転売を抑止しております
- 特定の端末について、ウェブサイトから申込みされたお客様には店舗受け取りとし、その場で開封・ネットワーク接続を行う取組や、転売目的の複数台購入を抑止する観点から一人につき一台までの購入に制限する取組を実施しております

#### ネットワーク接続確認についての店頭広告物

**購入前に必ずご確認ください**

**iPhone 製品単体でのご購入時も  
ネット接続を確認させていただきます**

※接続確認は楽天モバイルSIM、他社SIM、店内Wi-Fiいずれかのネットワークでの確認となります。

同意いただけない場合、販売をお断りさせていただきます。ご了承ください。

詳しくは、R CREW (ショップスタッフ)にお尋ねください。

**Rakuten Mobile**

#### 端末の店頭受取についての広告物

お好きなときに

お近くのショップで

**本商品は店頭受取限定商品です**

楽天モバイル公式 楽天市場店  
ご注文



ご注文後  
最短  
5日後〜

楽天モバイルショップ  
でお受け取り



※決済が完了している場合。一部地域での受取を除く。

**Rakuten** Mobile