

競争ルールの検証に関するWG（第52回） 関係者ヒアリング ご説明資料

2024年2月16日
楽天モバイル株式会社

本日のご説明内容

【第1部】 電気通信事業法第27条の3に係る制度見直しに伴う取組、影響 ----- **P2~6**

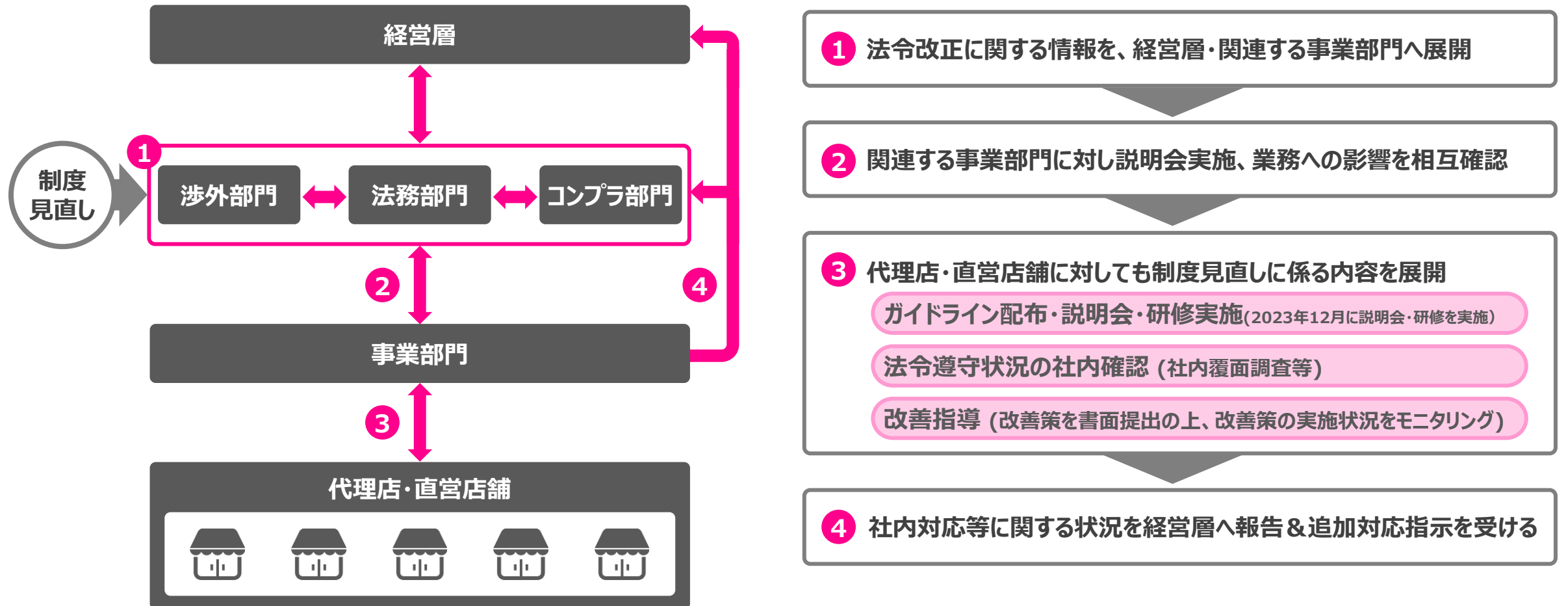
【第2部】 短期解約ブラックリストに係る取組 ----- **P7~8**

まとめ ----- **P9**

【第1部】電気通信事業法第27条の3に係る 制度見直しに伴う取組、影響

制度見直しに伴う取組

- 既定の社内体制・業務プロセスに則り制度見直しに係る内容を関係部門へ展開
(説明会や研修等を通じ代理店・直営店舗を含め内容を周知徹底)



(ご参考) 制度見直しに伴う取組に関する例

(一部抜粋) 代理店・直営店舗向け説明会用の資料

【改正内容を紹介・解説】

【施行後の対応を指示】

【説明会後のフォロー】

構成員限り

不適切な対応を防止するための取組

- 販売の現場における不適切な対応を防止するため、以下のとおり各取組を実施
- 店舗運営における検知・指導・改善・啓発の取り組みにより現場オペレーションを改善

■コンプライアンス強化に向けた取組：

✓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 •店舗査察部門	•法令、ルール遵守教育及び 改善に向けた店舗指導 •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

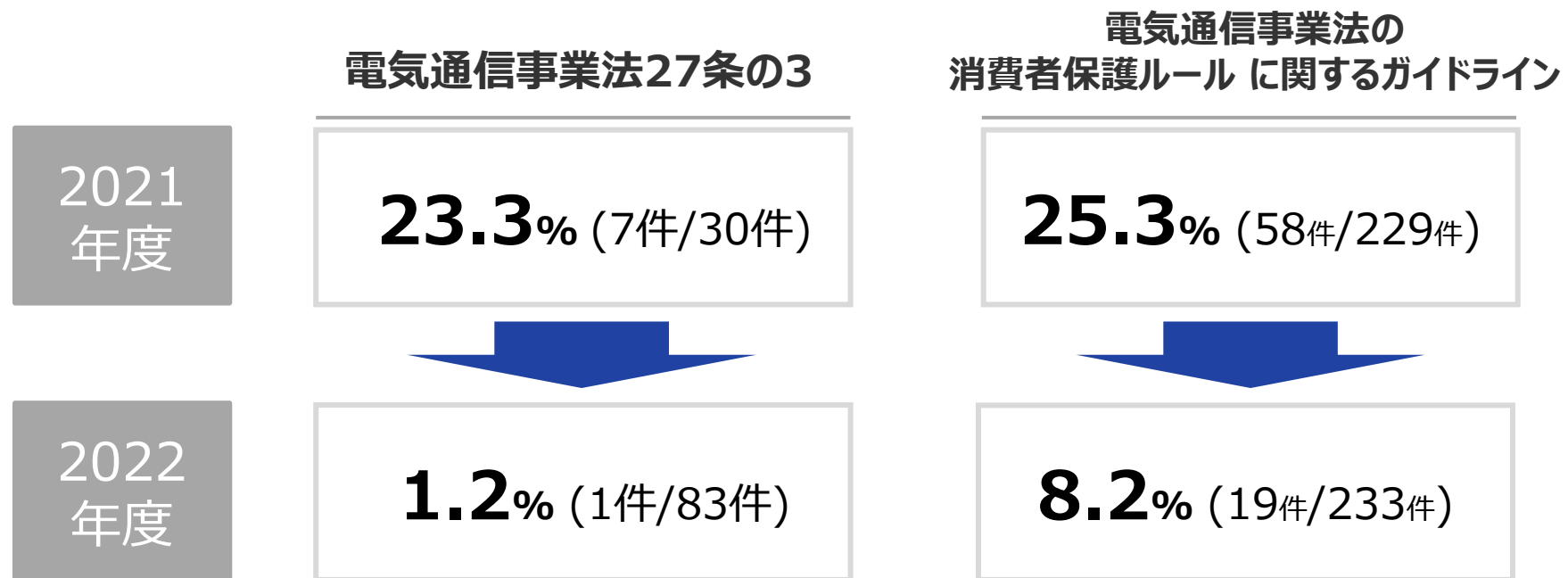
✓店舗運営における「検知→指導→改善→啓発」のサイクルをまわすための取組を実施

	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 (例：お客様の理解度を確認するためのフローを追加)
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)

(ご参考) 総務省覆面調査結果

- これまでの取り組みの成果として、総務省覆面調査の結果においても改善がみられる
- 引き続き不適切な対応防止の徹底に向け取り組みを推進していく

覆面調査における指摘発生率の推移



2021年度から2022年度にかけて指摘発生率は大幅に減少

【第2部】短期解約ブラックリストに係る取組

短期解約ブラックリストに係る取組について

➤ 当社Webサイトにおいて、解約について最低利用期間を定めていないことを周知

【PC用サイト】

個人のお客様 法人のお客様 Price plan in English

Rakuten Mobile 600万回線 THANK YOU 600万回線 プラン・製品 通信エリア・店舗 キャンペーン お知らせ・サポート 検索 my 楽天モバイル お申し込み

トップ > お客様サポート > 解約・MNP転出 > Rakuten最強プランはいつでも解約できますか？最低利用期間・契約解除料はありますか？

Q Rakuten最強プランはいつでも解約できますか？最低利用期間・契約解除料はありますか？ 910人以上が解決

A いつでも楽天モバイルの回線を解約できます。最低利用期間・契約解除料はありません。

[楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）をご利用中の方はこちらのページをご確認ください](#)

途中で解約した場合、プラン料金は解約までにご利用いただいたデータ利用量に応じて請求いたします。
※解約月はユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料の請求をいたしません。

途中で解約し、データ利用量が2GBだった場合の例
3GBまでのプラン料金980円（税込1,078円）のご請求となります。

【スマートフォン用サイト】

Rakuten Mobile 600万回線 THANK YOU 600万回線 お申し込み 検索 メニュー

Q Rakuten最強プランはいつでも解約できますか？最低利用期間・契約解除料はありますか？ 910人以上が解決

A いつでも楽天モバイルの回線を解約できます。最低利用期間・契約解除料はありません。

[楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）をご利用中の方はこちらのページをご確認ください](#)

ああ network.mobile.rakuten.co.jp

出所： Rakuten最強プランはいつでも解約できますか？最低利用期間・契約解除料はありますか？
<https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001279>

【第1部】電気通信事業法第27条の3に係る制度見直しに伴う取組、影響

- 既定の社内体制・業務プロセスに則り制度見直しに係る内容を関係部門へ展開
- 店舗運営における検知・指導・改善・啓発の取り組みを継続し
不適切な対応防止の対策を継続

【第2部】短期解約ブラックリストに係る取組

- 短期解約ブラックリストに係る取組について、
当社Webサイトに解約において最低利用期間を定めていないことを周知

Rakuten Mobile