

「競争ルールの検証に関するWG（第57回）」 事業者ヒアリング ご説明資料

2024年6月12日
楽天モバイル株式会社

既に講じている取組（再発防止策の実施状況）

ヒアリング事項

- 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組と今後講じる予定の取組（出張販売に関する取組含む。）は何か（例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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）。

昨年度の違反事案を踏まえた再発防止策の実施状況

- 昨年度発生した違反事案を踏まえて、下記の通り再発防止策を実施しております

- ✓ 端末のみ購入する場合のポイント付与条件等について説明する際はポイント付与条件等の詳細が記載されているツールを使用して行うルールに変更
⇒2023年7月18日より、上記ルールでの運用を開始。
- ✓ 上記ルールを全スタッフ向けのe-Learning研修やトークスクリプト等にも反映し、周知・徹底
⇒ e-Learningの設問にポイント付与条件等の詳細が記載されているツールに関する項目を追加。
⇒ツールの使用方法を研修で説明。

構成員限り

既に講じている取組（コンプライアンス強化に向けた取組）

ヒアリング事項

- ❑ 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組と今後講じる予定の取組（出張販売に関する取組含む。）は何か（例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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）。

コンプライアンス強化に向けた取組

- 当社は販売の現場で不適切な対応を防止するために以下の通りコンプライアンス強化に向けた取組を講じております。

✓ 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)

既に講じている取組について（手数料・奨励金体系/出張販売に関する取組）

ヒアリング事項

- 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組と今後講じる予定の取組（出張販売に関する取組含む。）は何か（例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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）。

手数料・奨励金体系/出張販売に関する取組

- 手数料・奨励金体系については以下の通りの取組を講じております。
 - 手数料・奨励金体系に関する取組：
 - ✓ **ポートイン指標の設定は行わず、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。**
 - ✓ **店舗運営会社へ評価指標について説明をする際は、当該指標を達成するための戦略等とあわせて説明したうえ、指標の所感についても確認し、その結果を受け適宜見直しを行うなど、指標が店舗運営会社にとって納得のいく内容となるよう配慮。**
- 出張販売については以下の通りの取組を講じております。
 - 出張販売に関する取組：
 - ✓ **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）。
 - ⇒ **上記取組等を通じて、常設店舗と同水準の丁寧な営業活動を実施。**

既に講じている取組について（報告書2023を踏まえた取組）

ヒアリング事項

- 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組と今後講じる予定の取組（出張販売に関する取組含む。）は何か（例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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）。

「競争ルールの検証に関する報告書2023」を踏まえた取組の実施状況

- 「競争ルールの検証に関する報告書2023」における提言されたことについて、当社では以下の取組を講じております。
- ✓ 販売代理店及びスタッフ一人一人に対する教育・研修・指導の徹底・強化（上限2万円規制についてのeラーニングや理解度テストの実施等を必須にする等。）
⇒ 上限2万円規制等について、**四半期コンプライアンス研修において定期的に説明**しております。
また、**規制に関する資料について、スタッフ用の研修システムで常時確認可能**です。
- ✓ 販売代理店への指導事項について、出張販売を含め、販売代理店に認知されない形での履行状況の確認（独自覆面調査）の実施やその独自覆面調査の結果のフィードバックを行う等、不適切な事案を防ぐための対策や体制等の強化
⇒ p2でご説明した通り、**当社は社内覆面調査を実施し、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取組**を実施しております。
- ✓ 販売代理店に対する手数料・奨励金等や評価指標が、上限2万円規制違反を助長し得るような形となっていないかについて、継続的な見直しの実施
⇒ p3でご説明した通り、店舗運営会社へ評価指標について説明をする際は、指標の所感についても確認し、その結果を受け**適宜見直し**を行っております。

違反事案の発生要因について

ヒアリング事項

- ❑ 販売の現場で不適切な対応（利用者に対する端末の購入等をするを条件とする原則 4 万円を超える利益提供、SIMのみ新規契約における 2 万円を超える利益提供（実際に約することのほか、提示することを含む。））。以下同じ。）が行われた、との結果が出た場合、その要因として考えられることは何か。

回答

- 昨年発生した違反事案を踏まえ再発防止に取り組んでまいりましたが、今年度についても違反事案が 1 件発生いたしました。この結果を真摯に受け止め、法令遵守に向け、更なる再発防止（次頁以降でご説明）に努めてまいります。

対象店舗	調査日	類型	店舗スタッフによる案内の概要（総務省通知文ママ）
当社直営店舗	2024年3月9日	利用者に対する端末の購入等をするを条件とする原則 4 万円の上限を超える利益提供の提示	端末の定価は40,700円（OPPO Reno9 A。割引上限：22,000円）であるが、SIMと同時契約で2万円引き。MNPであれば、13,000ポイントも付与されるため、端末の価格を7,700円に抑えられる。

発生要因

- ✓ 本事案では、ポイント付与条件等の詳細が記載されているツールを使用して案内をするルールとなっているところ、スタッフが**ツールを使わず、スタッフ自身の知識で金額を手書きで案内をした。**
 - ✓ 本スタッフは入社研修を修了していたものの、以降着任してからの接客経験は3ヶ月であった。
 - ✓ 今回、併用できないキャンペーンを適用してしまい、誤った金額をお客様（＝調査員）に提示してしまった。
- ⇒本事案は、本来**使うべきツールを使用せずに手書きで金額を案内したことが要因である。**

今後講じる予定の取組について（1/2）

ヒアリング事項

- 販売の現場で不適切な対応を防止するために既に講じている取組と今後講じる予定の取組（出張販売に関する取組含む。）は何か（例えば、販売代理店及びスタッフに対する研修等の実施、独自覆面調査の実施、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）。

回答

- 今年度についても違反事案が1件発生いたしました。発生要因を踏まえ、再発防止として二つの取組を今後講じる予定です。
 - ツールを使用することの徹底：
 - ✓ E-Learningによりツールの使用を改めて周知
 - ✓ 接客経験が十分でないスタッフに対しては、習熟までの期間において店舗の管理者がOJTを実施

今後講じる予定の取組について (2/2)

回答

構成員限り

Appendix

構成員限り

Rakuten Mobile