

「競争ルールの検証に関するWG（第62回）」 関係者ヒアリング ご説明資料

2025年6月2日
楽天モバイル株式会社

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、S I M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。）が行われた要因として考えられることは何か。

回答

- 販売代理店及びスタッフに対する研修や社内覆面調査等のコンプライアンス強化の取組を継続的に実施してきた結果、
2024年度においては違反件数0件を達成いたしました。今後もお客様に寄り添った丁寧な対応に取り組んでまいります。

当社における第27条の3の覆面調査結果の変遷

年度	違反件数	調査件数
2021	7件 大幅に改善	30件
2022	1件 さらに改善	80件
2023	1件 0件達成	100件
2024	0件	100件

当社における取組について（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

➤ 販売代理店及びスタッフに対する研修や社内覆面調査等のコンプライアンス強化に関する取組

✓ 3ラインディフェンス*1を適用した体制を維持

	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
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)

*1：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

*2：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

当社における取組について（2/2）

回答

➤ 手数料・奨励金体系に関する取組

- ✓ **ポイント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）
- ✓ E-Learningによりツールの使用を改めて周知
- ✓ 必要に応じ**事前説明会を実施**（クーリングオフ制度等、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**

Rakuten Mobile