

消費者保護政策委員会（第4回） 事業者ヒアリングご説明資料

2026年2月12日

楽天モバイル株式会社

販売代理店への指導等措置義務等に関する対応状況

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託
 - (1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保、責任者の選任
 - (2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保
2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等
 - (1) 手順書等の作成
 - (2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等
3. 媒介等業務受託者の届出に関する措置
4. 監督措置
5. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

(1) 媒介等業務に係る役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力の確保、責任者の選任

- 店舗運営会社は、**外部委託先としての審査基準**と、**店舗運営会社としての審査基準**という、2つの異なる観点から審査を実施
- 責任者は、**責任者としての審査基準**にて審査を実施

構成員限り

1. 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託

(2) 媒介等業務に係る役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な事業者との連携体制の確保

- 店舗運営会社が行う業務に関するお客様からの苦情や問い合わせを適切かつ迅速に処理するため、
当社と店舗運営会社の連携体制を確保

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(1) 手順書等の作成

- 店舗運営会社における店舗スタッフが一定の品質を担保した上で業務を遂行できるよう、店舗運営に関するマニュアルを網羅的に整備（マニュアルは、四半期毎ないし法令改正等のタイミングで更新・見直しを実施）

構成員限り

2. 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等

(2) 代理店及び代理業務を担当する者に対する研修等

- 店舗スタッフとして一定の品質を担保するために必要な研修コンテンツを多数提供
- **コンプライアンスに関する研修**(e-Learningの受講、テストの実施、誓約書の提出等)は**必須要件**としている

構成員限り

3. 媒介等業務受託者の届出に関する措置

- 店舗運営会社による届出(変更届出を含む)が適切に行われるよう、**管理シートや店舗運営会社との定例会議等を活用した管理を実施**

届出管理の流れ

構成員限り

4. 監督措置

- 店舗運営会社における媒介等業務の実施状況を確認・検証・改善等するための措置として、以下の各取組を従来より実施

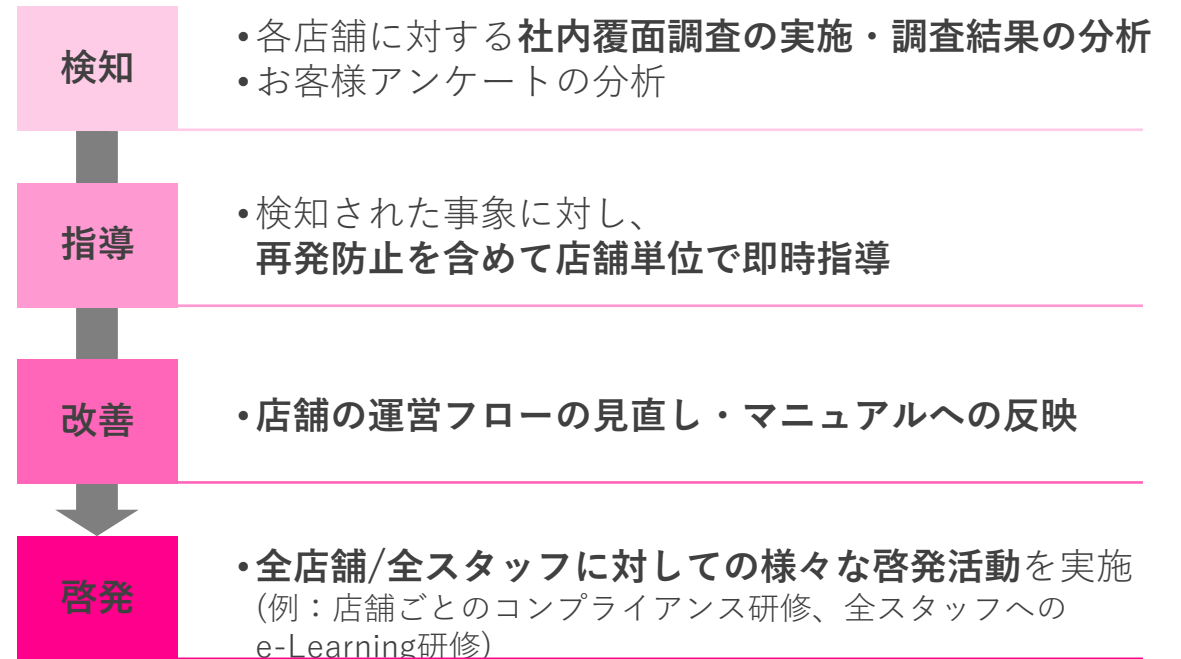
3ラインディフェンス(※)を適用した体制を維持

※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
1st 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
2nd 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
3rd 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」のサイクルを回すための取組を実施

取組概要



(参考) 3ラインディフェンスの組織体制

- 店舗管理部門と店舗査察部門を別の本部組織とすることで店舗運営の客観性を維持し、3ラインディフェンスの効果を発揮

組織体制詳細

構成員限り

5. 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置

- 店舗運営会社における媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置として、P8の取組を実施している他、**問題事象を検知した際は、双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、会社間でも指導等を必要に応じ実施**

店舗運営会社への指導の流れ

構成員限り

販売代理店に対する指導措置義務の対応状況まとめ

1. (1) 店舗運営会社は2つの異なる観点で、責任者は責任者としての審査基準で審査を実施し、**能力の適格性を確認**
(2) お客様からの苦情等を適切かつ迅速に処理するため、**当社と店舗運営会社の連携体制を確保**
2. (1) 適切な誘引方法等、**店舗運営に関するマニュアルを多数整備**
(2) 店舗スタッフが一定の品質を担保するために必要な**研修コンテンツを多数提供**
3. 店舗運営会社による届出が適切に行われるよう、**管理シートや店舗運営会社との定例会議等を活用した管理を実施**
4. 店舗運営会社に対する監督措置として**3ラインディフェンスを適用した体制の維持や、「検知→指導→改善→啓発」のサイクルを回すための取組を実施**
5. 問題事象を検知した際は、**双方で事実確認し早急に対応・改善するとともに、会社間でも指導等を必要に応じて実施**

Rakuten Mobile