

消費者保護ルールの検証に関するWG ヒアリング資料

2019年 10月15日
楽天モバイル株式会社

1. 楽天モバイルのご紹介

2. 楽天モバイルMVNOにおける取組み

- ・ 携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応
- ・ 広告表示の適正化に向けた対応
- ・ 高齢者のトラブルへの対応
- ・ 青少年フィルタリング利用の促進

3. MNOに向けた取り組み方針

楽天モバイルの事業

現在、MVNO事業とMNO事業を実施

Rakuten Mobile

① MVNO事業

楽天サービス
ドコモ/au回線

2014年10月
スタート

② MNO事業

楽天サービス
楽天回線

2019年10月
スタート

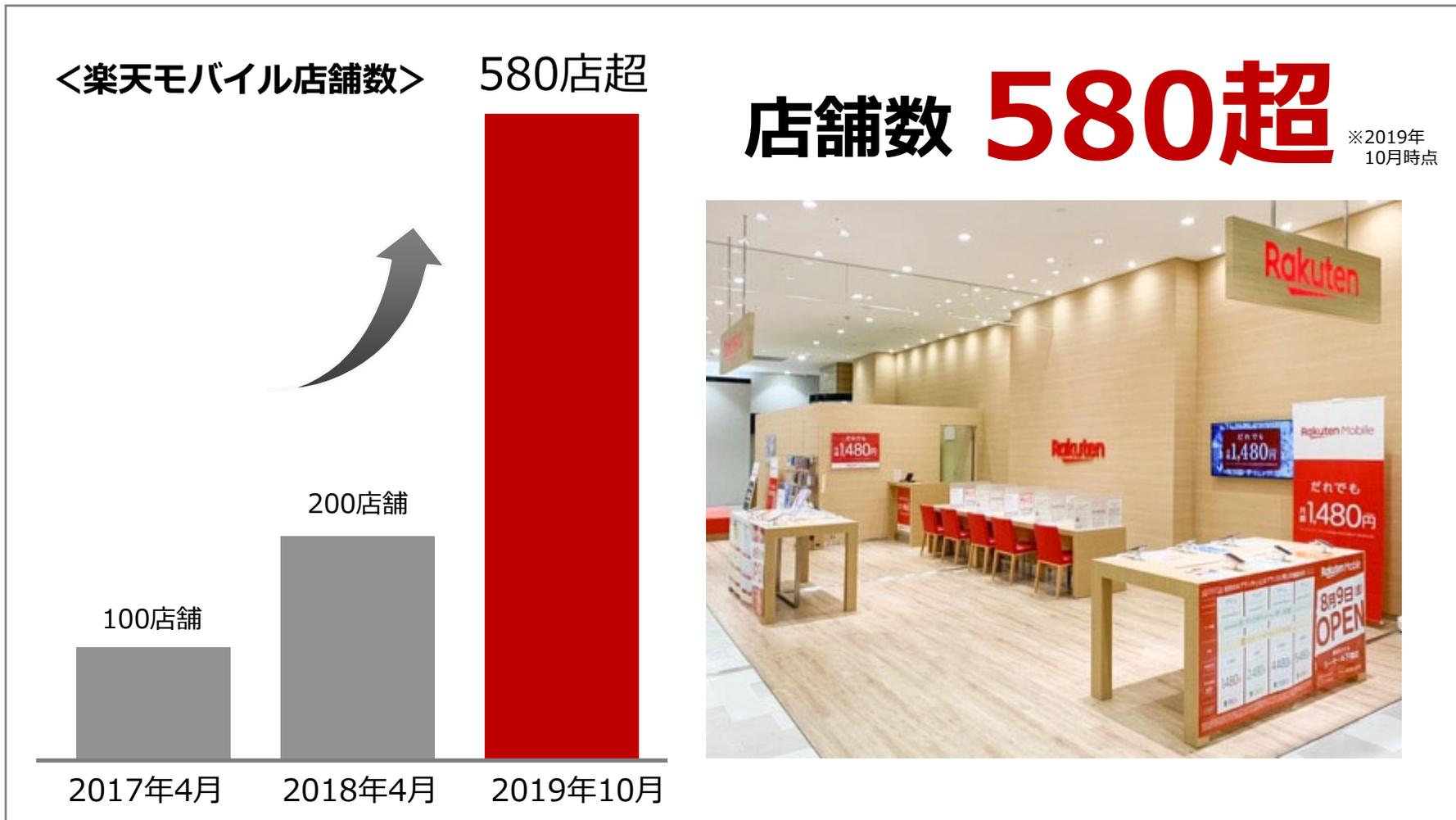
①MVNO事業 ～実績

5年間で、最も支持されるMVNO事業者へ



①MVNO事業 ～店舗

直営店を中心に、日本全国で500店以上を運営



今後の方向性

2019年10月以降はMNO事業がメインに

Rakuten Mobile

① MVNO事業

- ・ お客様の利便性を優先し
回線提供を継続
(新規受付も実施)
- ・ **MNO (楽天回線) への
移行を推奨**

移行を
推奨

② MNO事業

- ・ ネットワーク環境を
早急に整備
- ・ MVNOのお客様を受入れ



②MNO事業 ～スタート当初

東名阪に限定して展開し、安定稼働を確認

無料サポータープログラム

2019年10月1日受付開始 ～ 2020年3月31日

通話

無制限0円

データ容量

無制限0円

②MNO事業 ～今後の方針

他社に率先して「携帯電話の民主化」を推進

- ・ 「縛り」なし
- ・ 全機種SIMロックフリー
- ・ 最低利用期間なし
- ・ 違約金なし



1. 楽天モバイルのご紹介

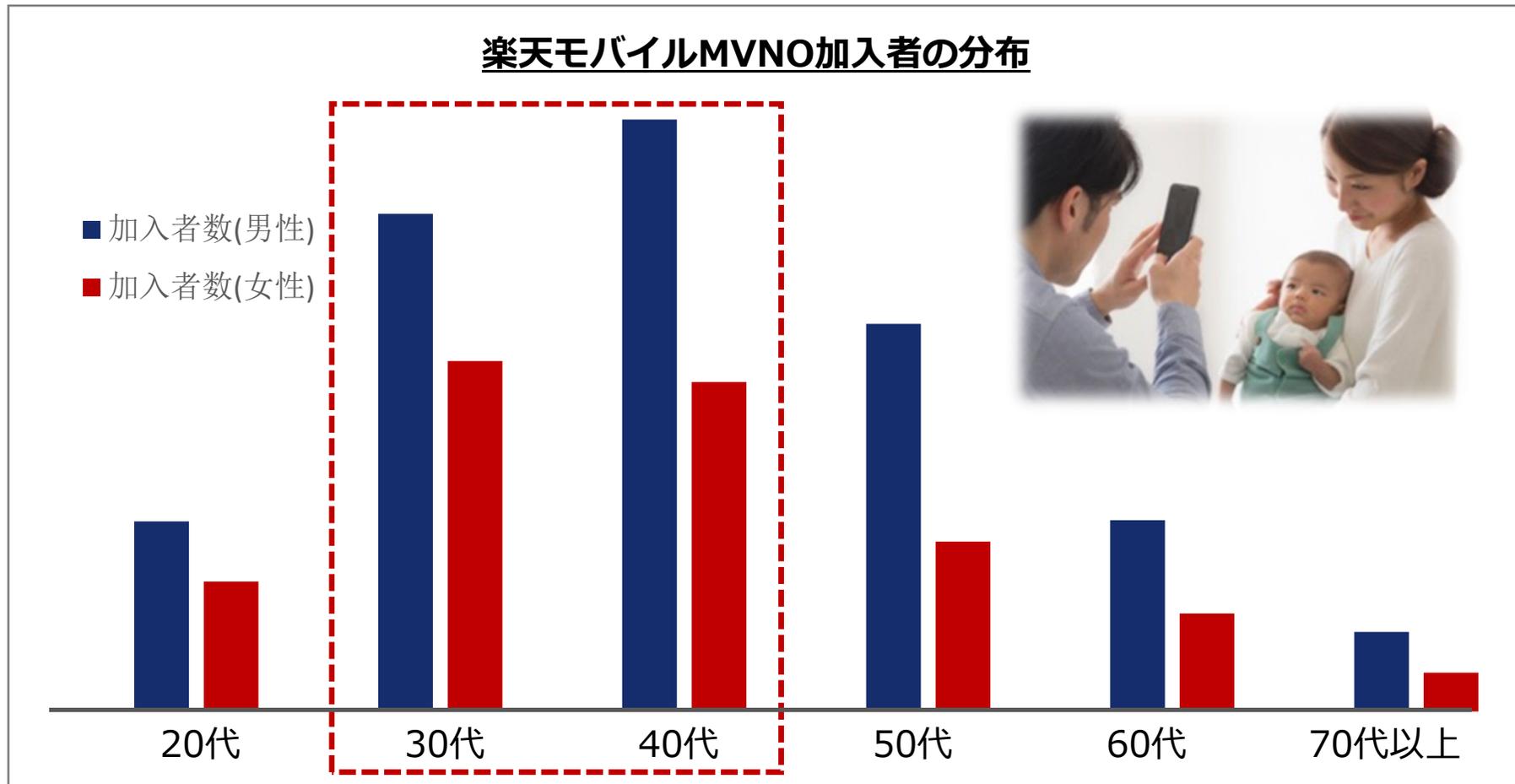
2. 楽天モバイルMVNOにおける取組み

- ・ 携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応
- ・ 広告表示の適正化に向けた対応
- ・ 高齢者のトラブルへの対応
- ・ 青少年フィルタリング利用の促進

3. MNOに向けた取り組み方針

参考：楽天モバイルMVNO加入者の分布

楽天モバイルMVNO加入者の中心年代は、男女とも30～40代。
一方で、70代以上のシニアの加入者数は相対的に少ない



携帯電話ショップでの手続時間等の長さへの対応

重要事項説明書の「説明動画」をタブレットでご覧いただいた後、
対面で説明することでお客様の理解を深め、待ち時間を有効活用

①お客様ご自身が
動画を見ながらチェックシートに記入



重要事項説明チェックシート 重要事項説明動画

②スタッフが対面で
書面を使ってご不明な点を説明



重要事項説明チェックシート+説明資料

参考：重要事項説明動画（抜粋）

お客様が、動画の中でご自身の状況やプランを選択できるので、一人一人に必要な箇所のみを、わかりやすく説明することが可能

重要事項のご説明

楽天モバイルの仮想移動体通信サービス（MVNO）をご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。

- ✓ 初期契約解除の受付期間経過後のキャンセルは承りかねますので、内容を十分にご理解いただいたうえでご契約ください。
- ✓ ご契約・ご解約は月単位となりますので、月額基本料・契約解除料等の日割りは原則行っておりません。
- ✓ お渡しいたしました重要事項説明用紙や、ウェブサイト内の説明も併せてご確認ください。
- ✓ お申し込みに関してなにかご不明点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

Rakuten Mobile

01 共通説明項目

① 通信速度について



通信速度や通信量を制限



通信の最適化



輻射（ふくそう）制限

※予告なく変更される場合があります。

01 共通事項

ご契約されるSIMタイプをタップしてください。



通話SIM

ネットやアプリはもちろんのこと
通話もできるSIMタイプ

→項目02通話SIMのご契約へ



データSIM

データ通信専用のSIMタイプ
※通話はできません

→項目03プラン変更についてへ

自分の状況を選択可能

02 通話SIMをご契約の場合

A MNPを利用した転入について



MNPによって発生する
移転元の解約、違約金について



MNPによって消失する
移転元のポイント、特典について

⚠必ずご確認くださいから、転入を行ってください

07 解約について

A 解約方法について



当月16日～翌月15日までの受付分が、
★翌月末日に解約となります。

サービスを解約される場合、解約締日は毎月15日です。

楽天回線への移行に関するお知らせ

A 楽天回線への移行について



ドコモ/au回線 (MVNO) → 楽天モバイル回線 (MNO)

楽天モバイルは、ドコモ回線・au回線を用いたサービス提供から
2019年10月より楽天回線を用いた携帯キャリアサービスを開始します。

10月より「無料サポータープログラム」を開始し
その後「正式プラン」を発表予定です。

広告表示の適正化に向けた対応 ①

店頭の販促物はすべて本社で制作しており、店舗独自での制作は禁止
(チラシ、ポスター、POP、掲示板、Twitterなどすべて)



広告表示の適正化に向けた対応 ②

新たなツールを配布する場合は、店舗から写真での報告を義務付け。
 広告が適切に表示されているか、本社で随時確認を行っている

〈例：新たなツールを配布する場合のフロー〉

Step1

店舗情報登録

店舗写真を登録

Step2

什器登録

自店にどんな什器が
何台あるかを登録

新ツールへの展示切り替え

Step3

展示報告

新ツールを設置した
写真を報告



Step4

チェック
バック

誤りがある場合は
再設置と再登録

提出場所 (什器)	入口から入っての設置順(プライオリティ)	
	1	2
写真提出するツール		
展示写真を格納 (拡大)	承認	承認
展示写真を格納 (引き)	承認	承認
申請		

高齢者のトラブルへの対応

高齢者に限らず、スマホ操作に不安がある方に遠隔サポートを実施。
月額500円で、チャットや音声による相談を何度でも／年中無休で受付



スマートフォンやアプリ・デジタル機器などに関する困りごとや相談を
電話とチャットですばやく解決します。

- ✓ 通話料無料。年中無休。
- ✓ 専用アプリを使えば、お客様のスマートフォン端末の画面を一緒に確認しながら問題解決が可能です。
- ✓ スマホやアプリの便利な使い方など、お客様のライフスタイルに合わせたお役立ちコンテンツを専用アプリにお届けします。



あんしんリモートサポート 専用アプリ

- ※ Android OS 4.4以上対応。遠隔操作サポートはAndroid OS 5.0以上のみ対応。
- ※ iOS 10.0.1以上対応。

参考：あんしんリモートサポート詳細

楽天モバイルの販売端末・提供ソフトウェアに限らず、他社機器やアプリ等もサポート対象。ご利用者の95%がアンケートに満足と回答

■ 他社で購入した機器もサポート

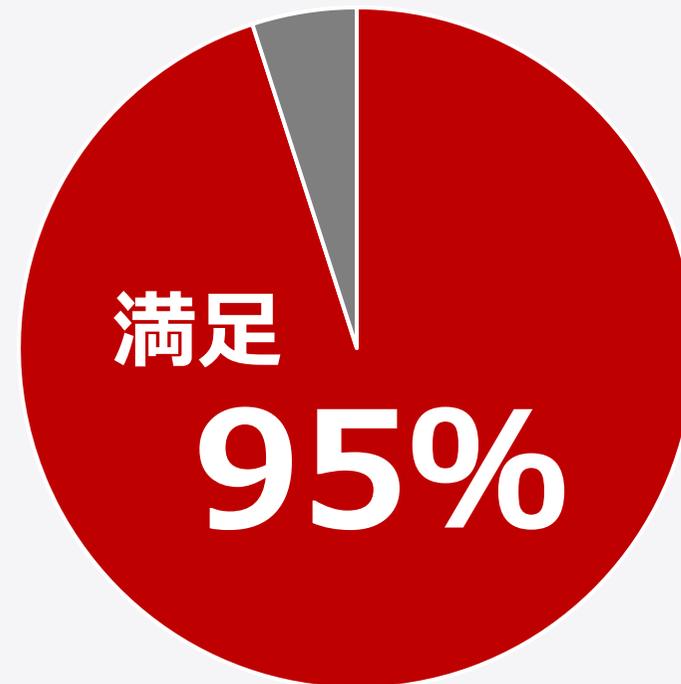
- ・スマートフォンやタブレット、パソコン、ウェアラブルデバイス、スマート家電など様々な通信機器をサポート

■ LINEやFacebookなどのアプリもサポート

- ・アプリをはじめて使う方、これまで使っていたスマートフォンから設定を移しかえたい方なども幅広くサポート

■ サポート対応期間 09:00～18:00（年中無休）

利用したお客様への満足度調査



※2017年調査

青少年フィルタリング提供方針

青少年に対しては、有料フィルタリングオプション契約を必須とし、
解約時には、保護者による署名捺印入り書面の提出を求めている

■ 青少年が利用する場合は必ず付帯

- ✓ しっかりご説明しオプション契約いただく
- ✓ どうしても不要の際は後日契約者が解約

■ 解約時は書面提出が必須

- ✓ 所定の不要申出書面に署名・捺印して提出
- ✓ 郵送での原本書面の提出が必要

■ フィルタリングは有償(300円/月)で提供

- ✓ ソフトウェア会社のビジネスやエコシステムを尊重
- ✓ 有償とすることで、フィルタリングに対する意識を向上



青少年フィルタリング ～継続率

利用者登録された青少年の95%以上が
1年後もフィルタリングオプション利用を継続していると推定

フィルタリングオプション継続利用率※



※2018年9月以降の楽天モバイルMVNO新規加入者における、フィルタリング不要申出書提出による解約発生率を月次で算出し、フィルタリング提供加入者数比率に基づき加重平均して算出。18歳以上による解約は母数から除外。

参考：青少年に「スマホあんしんガイド」を配布

ケース3 非公式アプリの利用で迷惑メールが届くように

ケース4 ゲームに夢中になって成績が急降下

ケース5 基本無料ゲームで遊んでいたら高額請求

子どもを守るには!? <<<

お子さんが安全にスマホを使うために

あんしんオプション トフィルター for マルチデバイス **300円/月**

家族で学ぼう!

Webとアプリのフィルタリングで、出会い系の危険があるSNSや掲示板をブロック。

Rakuten Mobile

インターネットの危険から子どもをまもる

スマホあんしんガイド

お子さんと一緒にご覧ください

べんりなスマホはキケンもいっぱい!

ケース1 SNSなどへの投稿内容が付きまといのきっかけに

ケース2 SNSやネットで知り合った人による性犯罪被害

>>> そんなキケンから子

対話1 SNSなどへの投稿内容が付きまといのきっかけに

SNSや掲示板はいろいろな人が見えています。どんなことに気をつければいけないでしょうか?

対話2 SNSやネットで知り合った人による性犯罪被害

SNSで知り合ったその人、本当にひとりで(または子どもだけで)会いに行く必要があるでしょうか?

対話3 非公式アプリの利用で迷惑メールが届くように

非公式なそのアプリ、キケンなアプリではありませんか?

対話4 ゲームに夢中になって成績が急降下

勉強や睡眠の時間がなくなるほど、スマホにはまっていますか?

対話5 基本無料ゲームで遊んでいたら高額請求

そのアイテム、本当に無料で手に入るのでしょうか?

Rakuten Mobile

1. 楽天モバイルのご紹介

2. 楽天モバイルMVNOにおける取組み

- ・ 携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応
- ・ 広告表示の適正化に向けた対応
- ・ 高齢者のトラブルへの対応
- ・ 青少年フィルタリング利用の促進

3. MNOに向けた取り組み方針

①MNO各社の活動への参画

MVNOとしての取り組みをベースに、先行するMNO各社の活動に参画してノウハウを学ぶことで、さらなる改善を行う

- 「あんしんネットづくり促進協議会」
- 「情報通信における安心安全推進協議会」
- TCA 「不適正利用防止検討部会」 「青少年部会」
- 全国携帯電話販売代理店協会との連携 など



②重要事項説明書の電子提供

お客様が、いつでもどこでも確認できるように
「重要事項説明書」の電子ファイルによる提供を準備中

会員ページからいつでもダウンロードが可能に

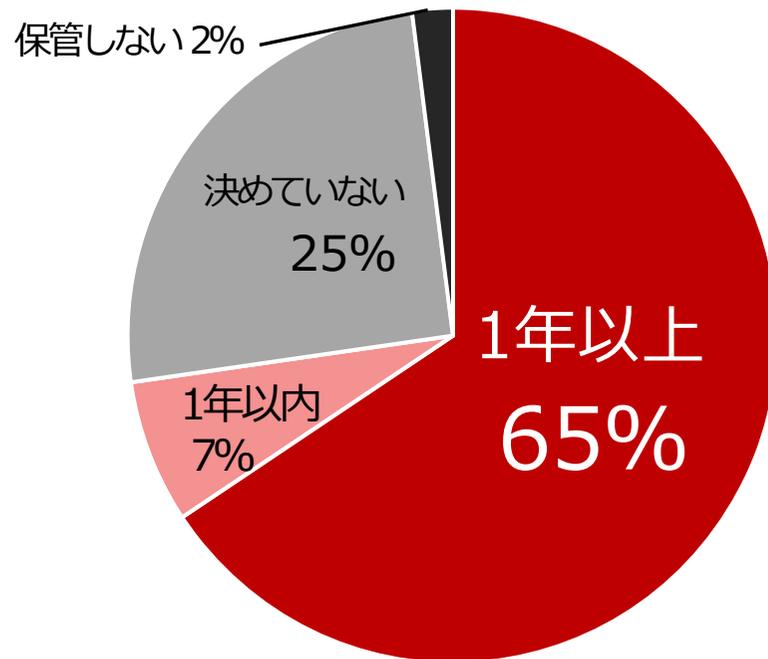
紙を電子化



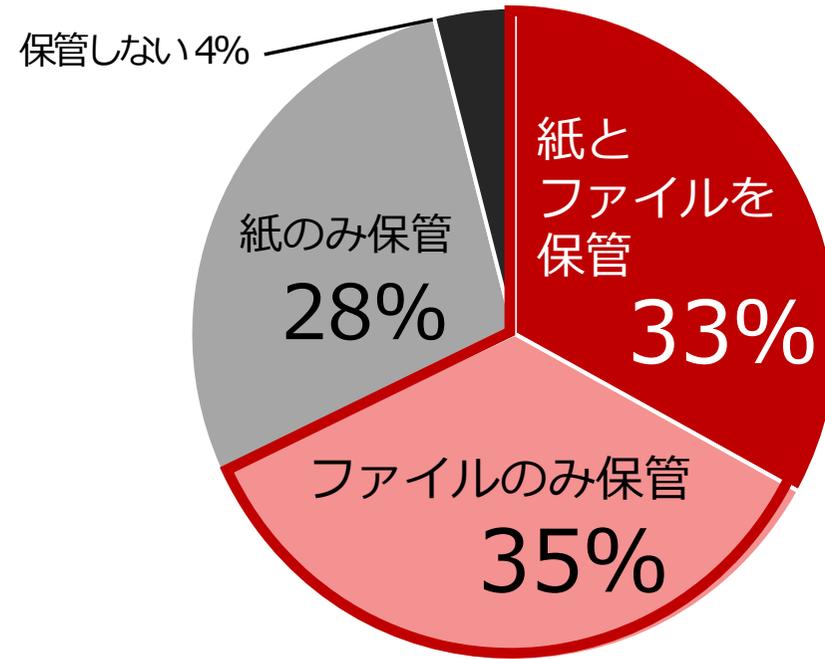
参考：重要事項説明書についてのアンケート

6割以上が1年以上保管。電子ファイルは約7割が支持。
電子ファイルがあれば紙は不要という意見も35%存在

重要事項説明書面は
どのくらいの期間保管しますか



重要事項説明書面が紙と電子ファイルで
提供される場合、どの形式で保管しますか



出所：楽天モバイルMVNO契約者アンケート(2019/10、N=516)

イノベーションを通じて
人々と社会をエンパワーメントする

Rakuten Mobile

