

競争ルールの検証に関するWG（第16回） 事業者ヒアリング ご説明資料

2021年4月16日

楽天モバイル株式会社

本日のご説明内容

- 【第 1 部】 市場の動向関係
- 【第 2 部】 改正電気通信事業法の運用関係
- 【第 3 部】 音声通話料金関係

本日のご説明内容

【第1部】 市場の動向関係

【第2部】 改正電気通信事業法の運用関係

【第3部】 音声通話料金関係

2020年4月、携帯キャリア事業に本格参入

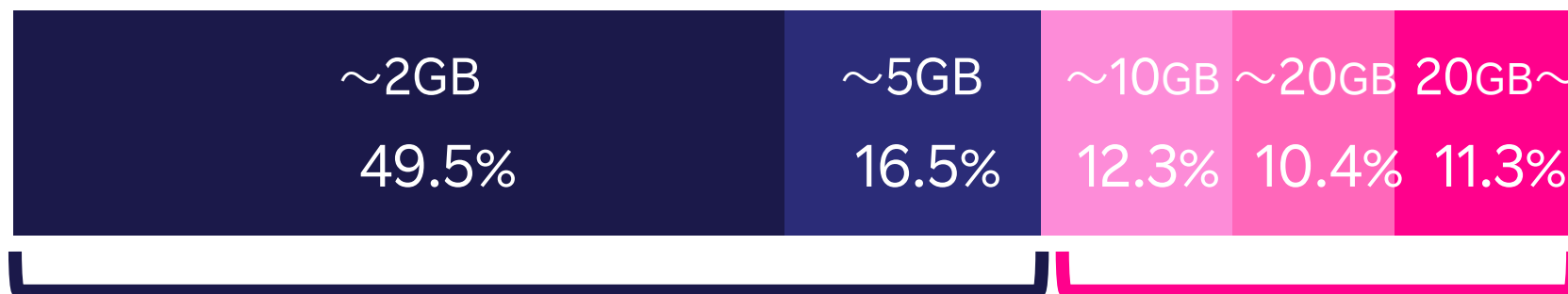
「携帯電話を民主化したい」

- 高額な携帯電話料金
- 複雑でわかりにくいプラン
- 携帯キャリアによる顧客の囲い込み（2年縛り、違約金など）



日本におけるデータ利用量

ひと月あたりのデータ通信使用量の割合（月）



あまり使わない人

（ライトユーザー）

66%

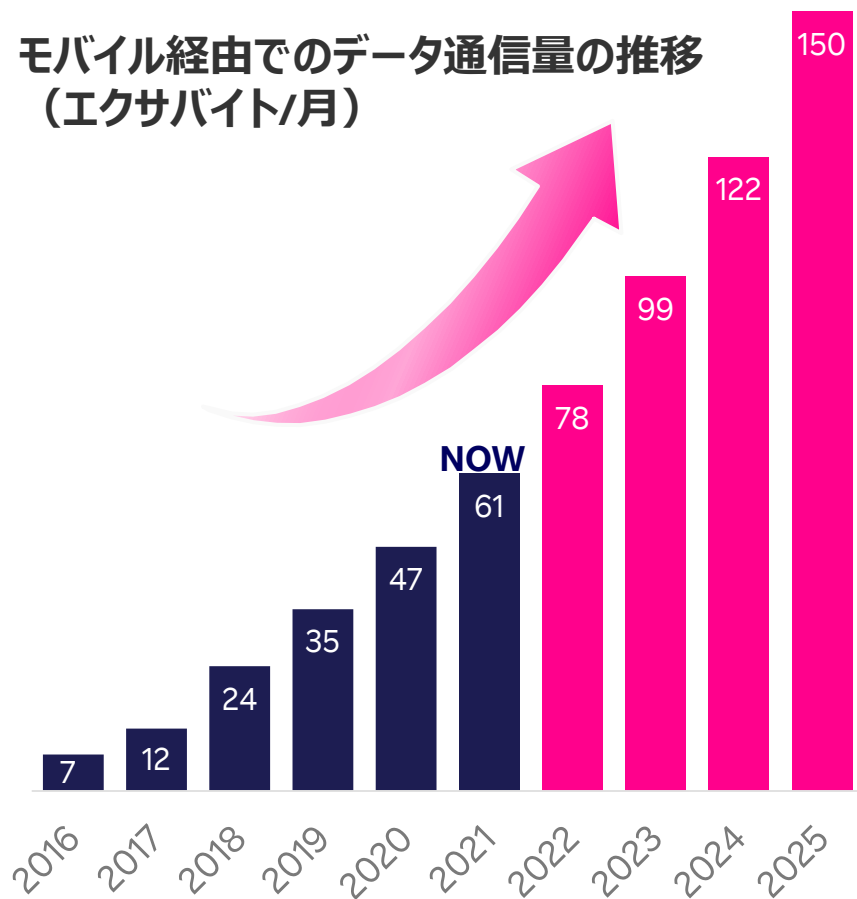
たくさん使う人

（ヘビーユーザー）

34%

出典：総務省資料（2020年12月）をもとに当社作成。NTTドコモ、KDDI（沖縄セルラー含む。UQmobileは含まない）、ソフトバンク（Y!mobile含む）、楽天モバイルを含む

モバイル経由でのデータ通信量の推移
(エクサバイト/月)



5G時代に必要なのは
データ
無制限プラン

出典：総務省（令和2 年版） 情報通信白書より抜粋

Rakuten Mobile

たくさん使う人にも、あまり使わない人にも

全国民に、最適なプランを

Rakuten UN-LIMIT VI



●表記はすべて税別 ●製品代、オプション料、通話料等は別費用

※1: 1回線目のみ。2～5回線は0～3GBまで980円 ※2: 公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行うことあり。パートナー回線エリアは、国内は5GB以降は最大1Mbps、海外は2GB以降は最大128kbpsで使い放題

Rakuten UN-LIMIT VIへの自動移行

2021年3月以前の契約は「Rakuten UN-LIMIT VI」へ自動でアップグレードされ、無料利用期間も継続適用となります。

4月1日に「Rakuten UN-LIMIT VI」へ
自動でアップグレード



「Rakuten UN-LIMIT VI」への
自動アップグレード後も、
「1年無料キャンペーン」は
期間満了まで継続適用

出所：Rakuten UN-LIMIT VI（料金プラン）
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/fee/un-limit/>)

ZERO宣言（2020年11月4日発表）

ゼロ 進化を 続ける **ZERO**宣言

✓ プラン料金1年無料 (2980円/月)^{※1} 0円

✓ 5G通信 (一部エリアのみ)^{※2}
順次拡大予定 0円

✓ アプリ  利用で国内通話料^{※3} 0円

✓ 契約事務手数料 0円

✓ SIM交換手数料 0円

✓ SIM再発行手数料 0円

✓ MNP転出手数料 0円

✓ 契約解除料 0円

● 表記の金額はすべて税別です。

※1 お1人様1回線1度のみ1年無料は2021年4月7日に終了。2021年4月8日以降は3か月無料キャンペーンを実施中。

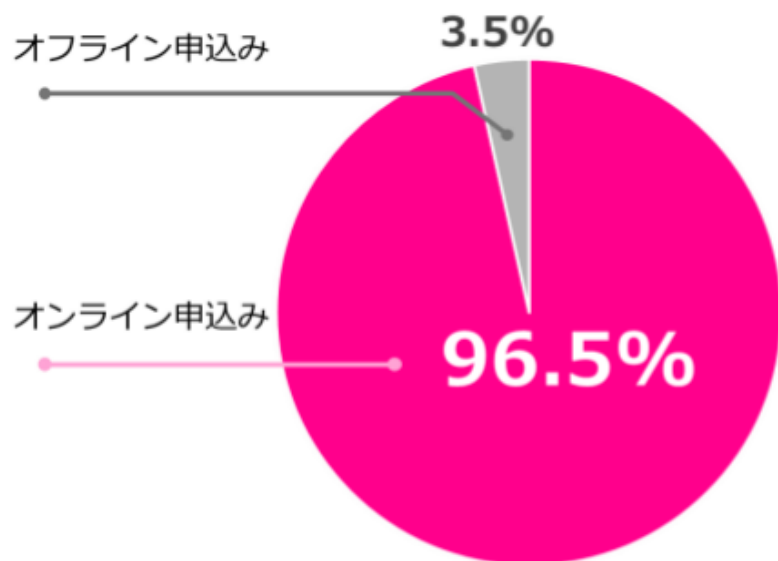
※2 プラン料金に含む。5Gは一部エリアで提供されています。詳しくは5Gサービスエリアをご確認ください。

※3 Rakuten Linkアプリ利用時。アプリ未利用時30秒20円。一部対象外番号あり。

オンライン手続きの推進

オンラインにフォーカスした顧客獲得戦略を推進。

新型コロナウイルス感染拡大防止のためのショップ臨時休業化でも、顧客獲得は堅調に推移。



(2020年4月8日～4月30日)



出所：2020年度第1四半期決算説明会

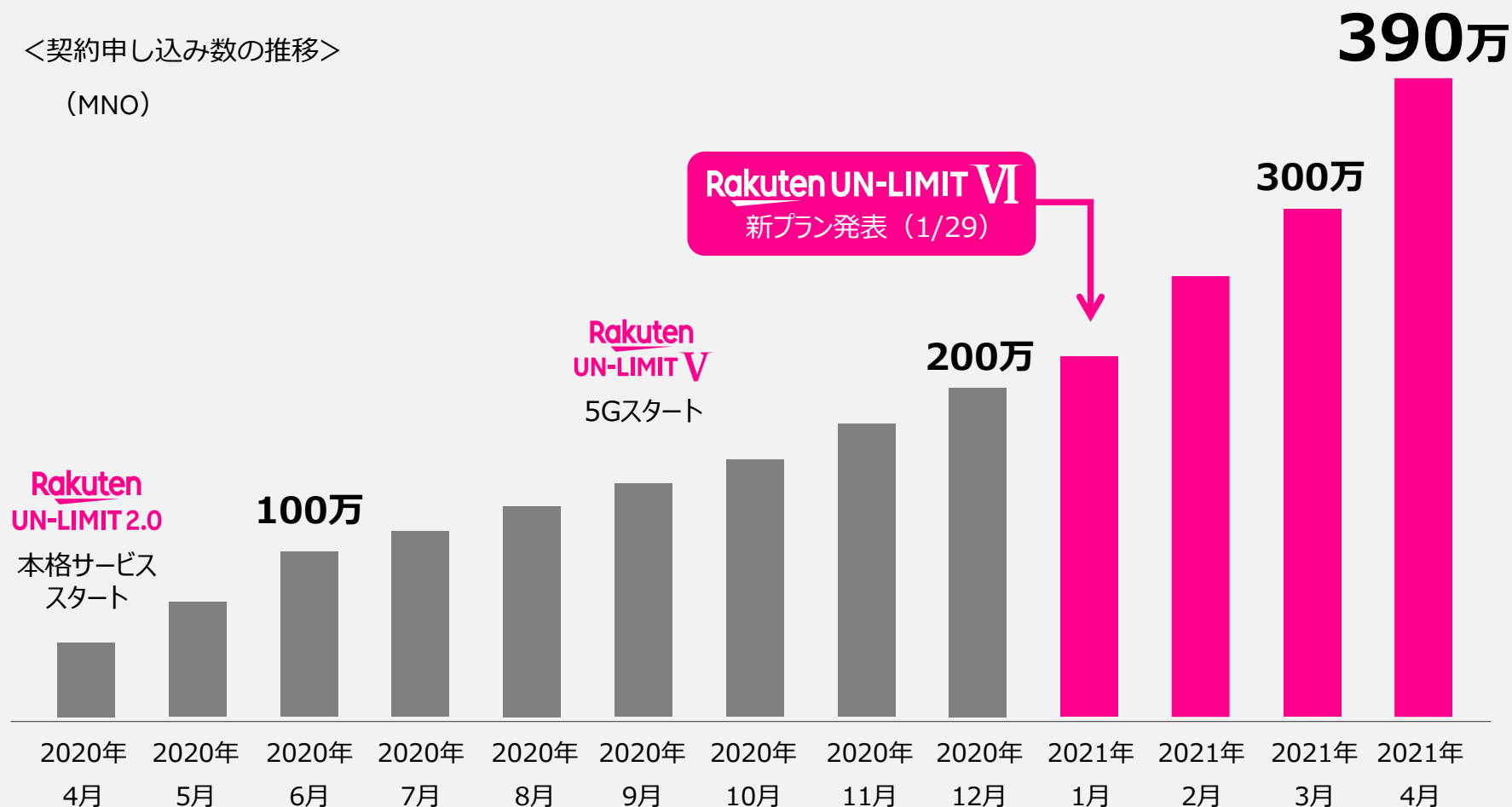
(<https://corp.rakuten.co.jp/investors/documents/results/>)

契約申し込み数の状況

2020年4月の本格サービススタートから契約申し込み数は順調に増加しており、2021年3月に300万回線、2021年4月には390万回線※¹を突破しています。

<契約申し込み数の推移>

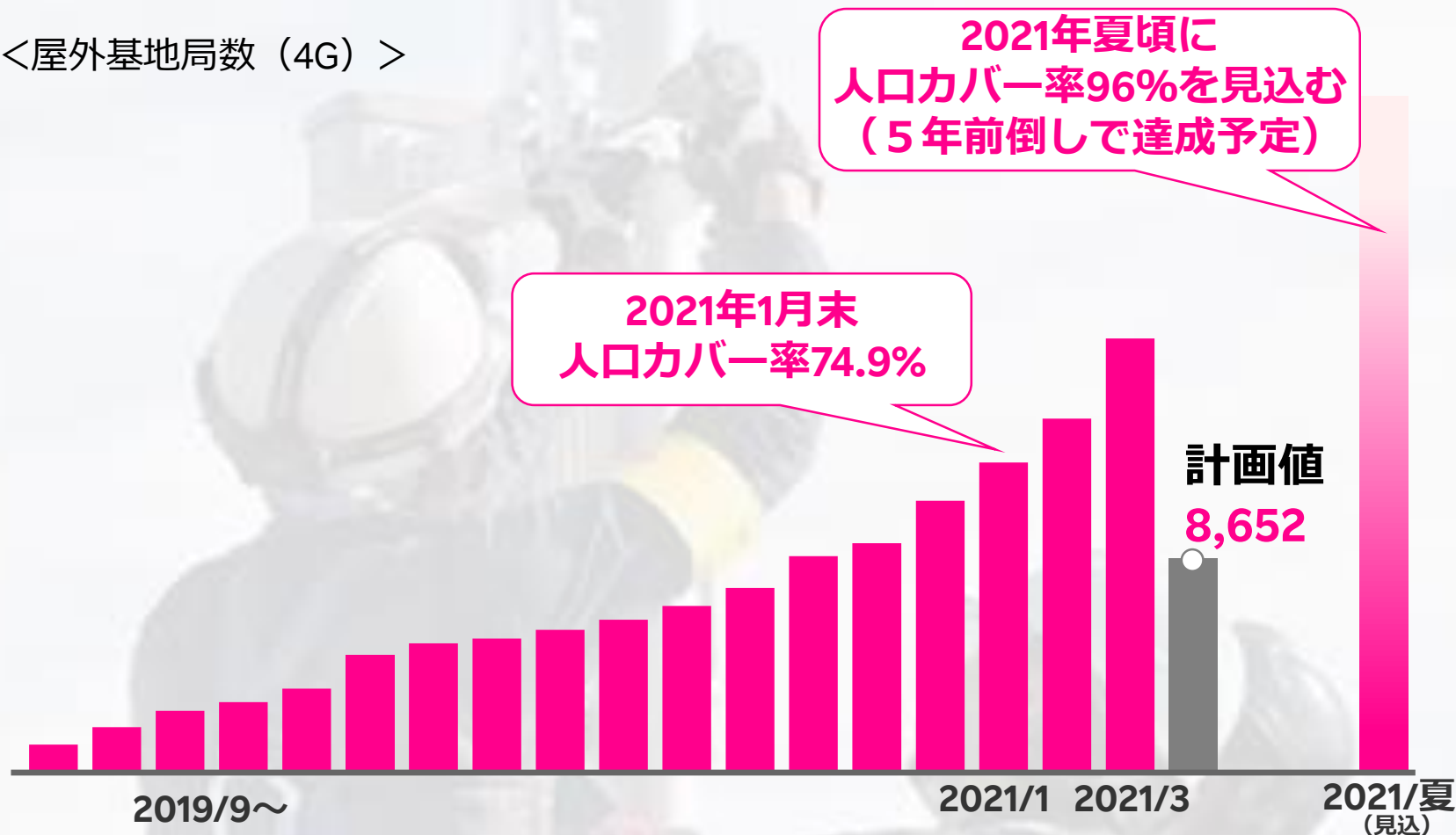
(MNO)



屋外基地局数（4G）の建設状況

基地局の計画数を増やし、**通信品質向上**と**利用者増加**に対応。

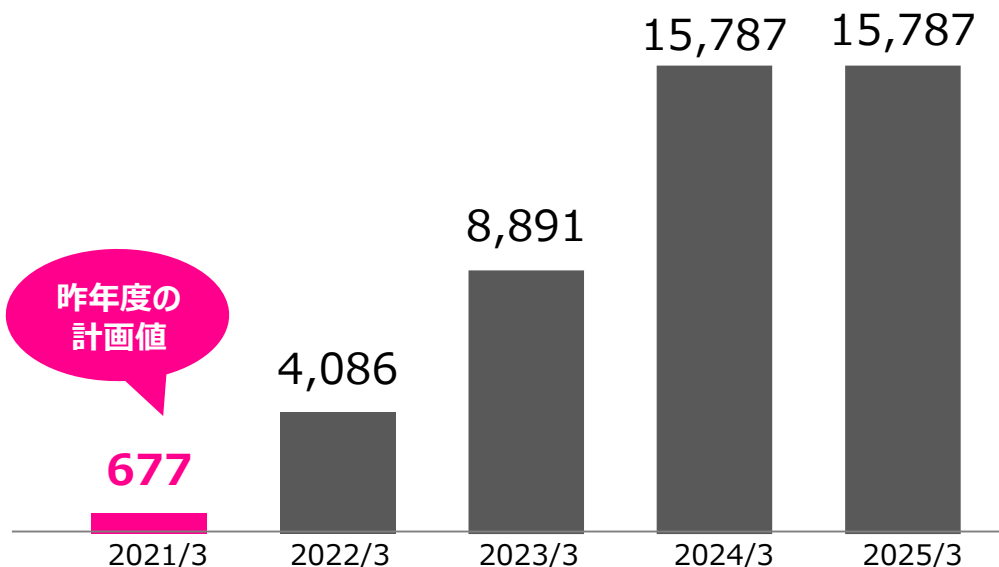
<屋外基地局数（4G）>



屋外基地局数（5G）の建設状況

昨年度の計画値を達成。
引き続き、計画通りに5G基地局建設を推進。

＜屋外基地局数（5G）＞



都道府県ごとに定められた
2021年3月までの計画値は
677局



5G Sub-6



5G mmW

衛星利用による災害に強いスマホの実現

地震、台風、集中豪雨等の自然災害の増加と被害の甚大化を鑑み
災害発生時も安定して提供できる通信環境の構築をめざす

米AST社との連携による「スペースモバイル計画」

- 災害時にも利用できる、衛星通信ネットワークを構築
- 日本全土の100%カバーも可能なブロードバンド・インフラ
 - ↳ 現状、日本の携帯キャリアの面積カバー率は国土の70%程度
 - ↳ 山岳地帯や無人島などのカバレッジも可能に
- 災害地の基地局が損壊しても、既存のスマートフォンで常時と同様の安定的な通信手段を提供可能に



**2023年以降
日本でのサービス
開始をめざす**

第1部まとめ

- ① 「携帯電話を民主化したい」という理念のもと、**たくさん使う人にもあまり使わない人にも最適な新料金プラン「Rakuten UN-LIMIT VI」を提供**。お客様の利便性の向上や負担の削減のため、**各種手数料を無料化するZERO宣言を推進**。
- ② **基地局開設計画を前倒しで達成し、エリア拡大を確実に推進**。
- ③ 災害発生時も安定して提供できる通信環境を目指し**衛星通信ネットワークを計画（スペースモバイル計画）**。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
通信市場の動向 市場全体及び新料金プラン等の検証	○モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、昨年の検証作業以降の環境変化についてどのように捉えているか	○改正法の目的に沿ったサービスを提供しているため、検証作業以降の環境変化に関わらず一貫して携帯市場の民主化を進めるべくサービスを提供しております。
	○当該環境変化を踏まえた、御社の戦略（料金、サービス等）は、どのようなものか（複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランド毎の戦略・狙い）	○携帯電話の民主化をさらに推進すべく、挑戦者として革新的な新料金プラン「Rakuten UN-LIMIT VI」の提供を開始しました。分かりやすいワンプランでライトユーザーからヘビーユーザーまで全ての人に最適な“使った分だけ払う”段階的な料金プランとなっております。 ○イノベーションによるコスト削減によりZERO宣言を展開し、ユーザーの様々な手数料をゼロにする取り組みを進めております。
	○各プラン・ブランド毎の反響はどの程度か（事前のエントリー数、実際の契約数、契約ユーザーの自社・他社割合等）	○Rakuten UN-LIMITは2020年3月3日より先行申し込み受付を開始し、契約申し込み数は2020年6月30日には100万回線、2020年12月30日には200万回線を突破しました。2021年1月29日には新料金プラン「Rakuten UN-LIMIT VI」を発表し、2021年3月9日には300万回線、2021年4月8日には390万回線を突破しました。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
端末市場の動向	○改正電気通信事業法の施行後の端末販売戦略は、どのようなものか。また、施行前からどのような変化があるか	○「携帯電話を民主化したい」という理念のもと、改正法施行前から通信契約と端末販売を分離しておりました。 ○現在も端末のみの販売を行っており、端末のみをご購入された方向けの端末保証サービスをご提供しております。
	○改正電気通信事業法の施行後の端末販売の状況は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別（低・中・高価格帯）の販売台数の割合、チャネル（店舗、オンライン）ごとの販売台数の割合はどうなっているか	○改正法施行前から通信契約と端末販売を分離しているため、改正法の事業への影響については評価できません。
	○新型コロナウイルス感染症により、端末販売戦略は変化したのか。変化した場合、どのように変化したのか ○新型コロナウイルス感染症による端末販売への影響は、どうなっているか。例えば、販売台数の推移はどうなっているか、価格帯別（低・中・高価格帯）の販売台数の割合、チャネル（店舗、オンライン）ごとの販売台数の割合はどうなっているか	○当社は2020年4月にMNO新規参入により事業規模を大幅に拡大したため、新型コロナウイルス感染症による事業への影響については評価できません。

本日のご説明内容

【第1部】 市場の動向関係

【第2部】 改正電気通信事業法の運用関係

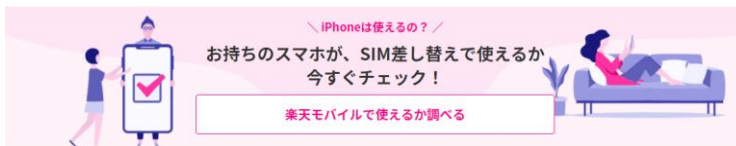
【第3部】 音声通話料金関係

改正電気通信事業法施行に係る影響

「携帯電話を民主化したい」という理念のもと、改正法施行前から通信契約と端末販売を分離しており、特に影響はございません。

通信契約

端末を保有しているお客様に楽天回線への対応状況を紹介



回線契約のみのお客様も対象となるキャンペーンを実施

Rakuten UN-LIMIT V(SIM)お申し込みで

だれでも5,000円 ポイント
相当分還元

iPhoneなど、お持ちのスマホでもOK!

しかもお申し込み時の**事務手数料が0円に**

※楽天モバイルを初めてお申し込みいただいた場合 ※Rakuten Linkアプリのご利用が必要です

出所：ご利用製品の対応状況確認

(https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/byod/?l-id=top_product_byod)

【Rakuten UN-LIMIT Vお申し込み特典】だれでも5,000ポイントプレゼント

(https://network.mobile.rakuten.co.jp/?l-id=gnavi_logo)



端末販売

当社や楽天グループにおいて端末のみを販売

Rakuten Mobile 楽天モバイル スマホ専門店

**楽天モバイル
スマホ専門店**

楽天モバイルが運営する、スマートフォン、アクセサリ販売専門店です。
楽天モバイルのご契約不要で、どなたでもご購入いただけます。

※楽天モバイル契約ご希望の方は、[楽天モバイル 楽天市場店](#)よりお申し込みください。

**人気のAndroid
続々登場!**

スマートフォン一覧を見る

出所：楽天モバイルスマホ専門店

(<https://www.rakuten.ne.jp/gold/rakutenmobile-store/>)

端末保証サービス

通信契約者向け（当社で端末を購入していなくても楽天回線対応端末であれば保証対象）と
端末購入者向け（通信契約者以外も加入可能）の**2種類**を用意しております。

通信契約者向け

持ち込みスマホあんしん保証

保証

今使っているスマホを楽天モバイルでも使いたい。
そんなあなたにおすすめ！



スマートフォンの故障・破損・水没時に、新品同等の同一機種を交換品としてお届けします。
楽天回線対応製品をすでにお持ちで、楽天モバイルのSIMをご利用される方が対象となります。

※本サービスは回線開通日より30日以内にお申し込みできます。

※本サービスは回線開通日より30日以内に、オンラインで加入手続きをする必要があります。

※保証対象は楽天回線対応製品のみとなります。
ただし、楽天回線対応製品であっても、「Google Pixel 4シリーズ（Pixel 4、Pixel 4 XL、Pixel 4a）」や「Redmi Note 9S」、一部の他キャリアモデル「Xperia Ace（NTTドコモ）」「HUAWEI P30 lite Premium（au）」などは保証対象外となります。保証対象製品は、[サービス料金一覧](#)をご確認ください。

おすすめ！ **650円/月**

お申し込み：必要

※加入できるのは、SIMのみでプランお申し込み時、もしくは楽天回線の開通日から30日以内

出所：持ち込みスマホあんしん保証

https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/replacement-warranty-sim/?l-id=service_service_replacement-warranty-sim

端末購入者向け

スマホ交換保証プラス

保証

楽天モバイルで購入したスマートフォンやモバイルルーターの故障・紛失時に、最短で当日に新品同等の同一機種を交換品としてお届けします。

スマホユーザー約3人に1人が故障経験あり[※]

未加入の場合、故障時の新製品への機種変更金額が全額負担となります。

※調査時期：2017年8月7日～14日 スマホ利用者12,451人にWebアンケート 調査元：株式会社MM総研

↓ 費用負担例を見る

おすすめ！ **650円/月**

お申し込み：必要

※購入時（新規・機種変更）のみ選択可能

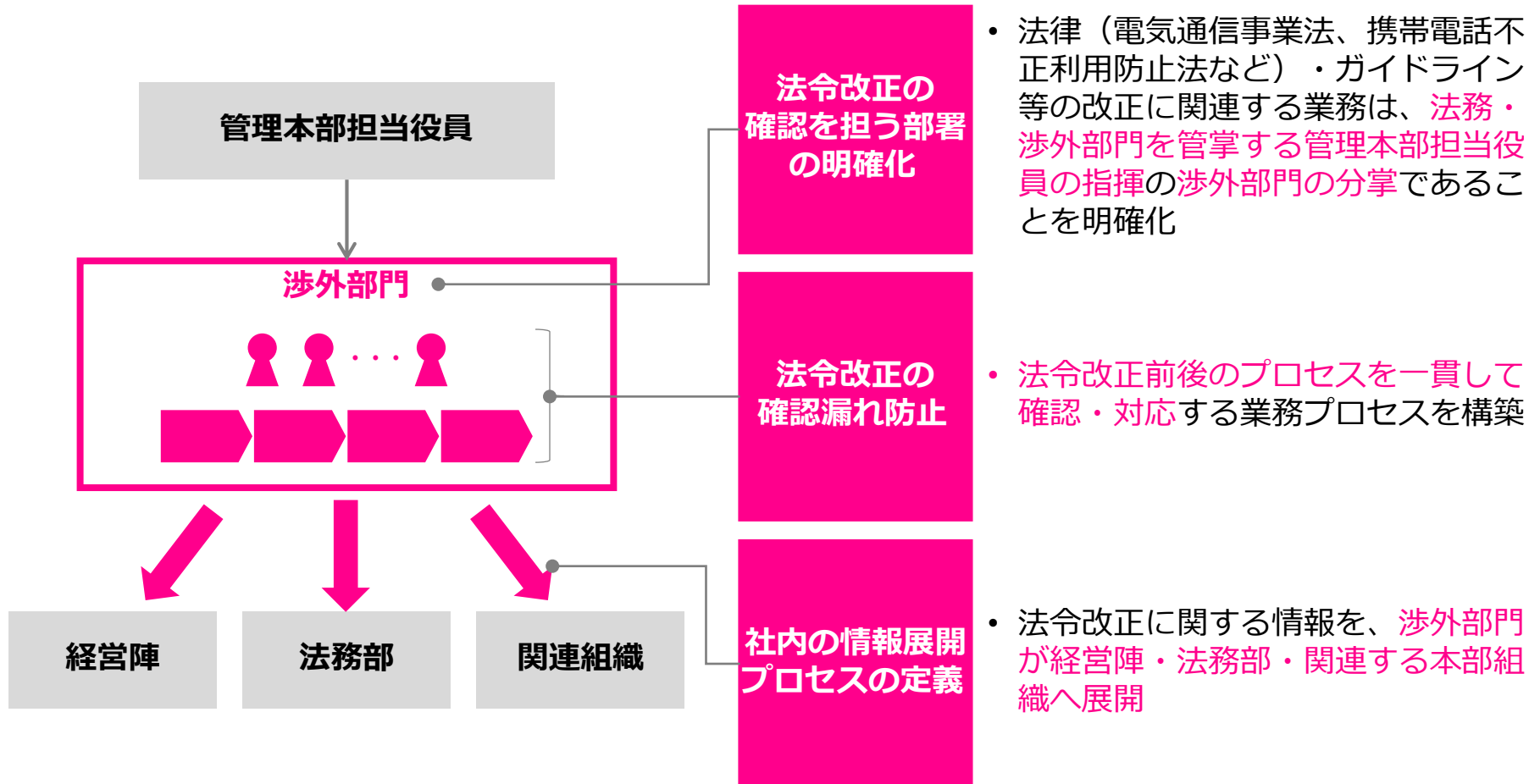
出所：スマホ交換保証プラス

https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/replacement-warranty-plus/?l-id=service_replacement-warranty-plus

他社の端末保証サービスは端末購入と通信契約の継続を条件としている中、
通信のみ契約の方・端末のみ購入の方へも端末保証サービスを提供

改正電気通信事業法の運用：社内整備

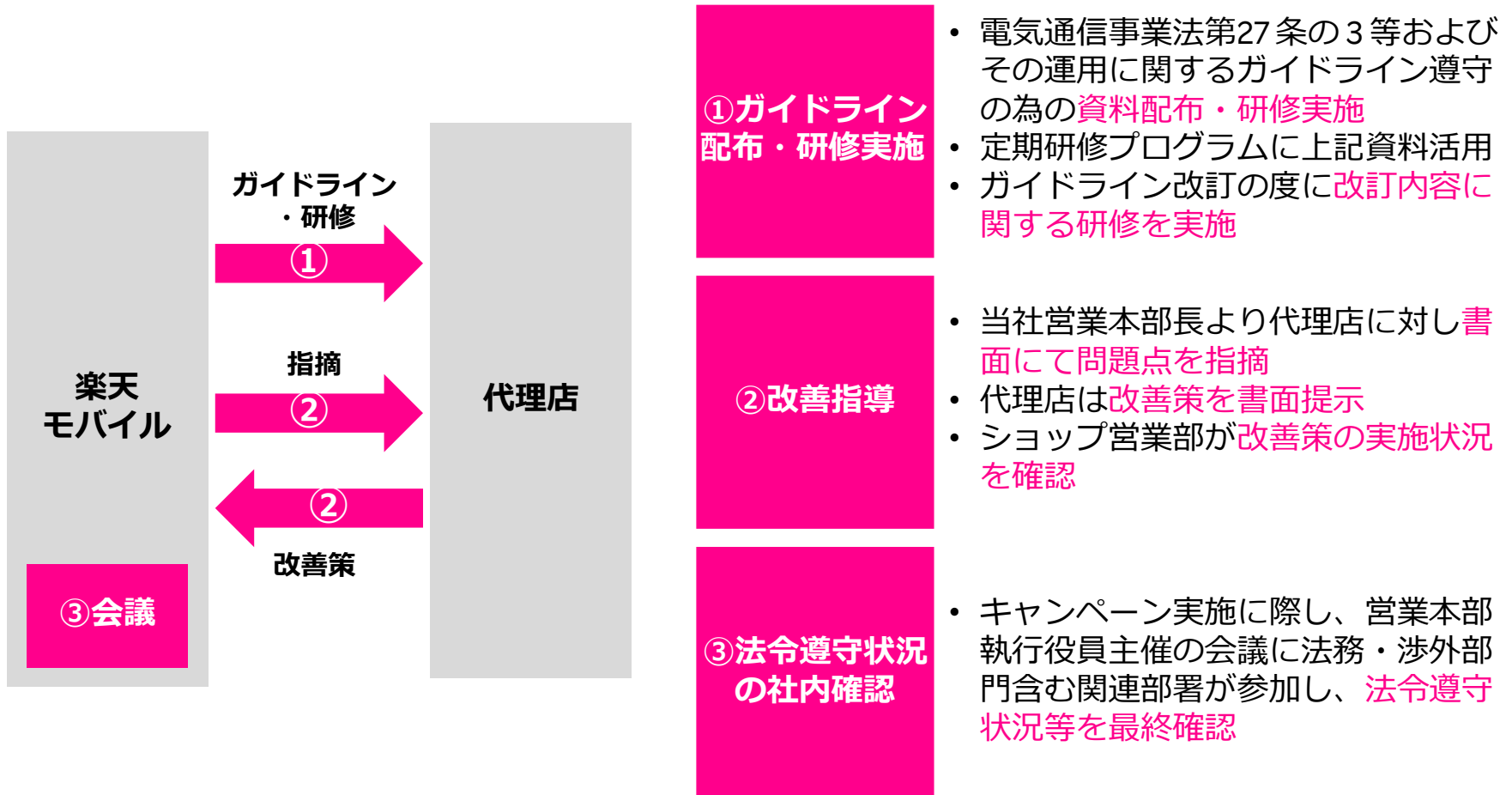
法令遵守の為**社内体制・業務プロセスを整備。**



改正電気通信事業法の運用：代理店支援

同様に法令遵守の為、**代理店支援**を実施しております。

具体的には、ガイドライン配布、研修実施、改善指導、社内確認を行っております。



第2部まとめ

- ① 改正法施行前から通信契約と端末販売を分離しており、**改正電気通信事業法施行の影響は特になし。**
- ② 通信契約と端末販売との分離の観点から、**通信のみ契約の方・端末のみ購入の方へも端末保証サービスを提供。**
- ③ 改正電気通信事業法の遵守の為、**社内体制および業務プロセスを整備し、また代理店支援を実施。**

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
改正電気通信事業法の運用	○事業法第27条の3の規律を遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか ○事業法第27条の3の規律を販売代理店が遵守するために貴社として具体的にどのような取組を実施しているか	○法令等改正確認に関する業務については渉外部門の分掌であることを明確化しています。渉外部門における法令確認漏れ防止のための体制整備及びプロセス整備、また、社内関係者・関係部署への情報展開プロセスを整備しております。 ○全ての代理店に対し、「電気通信事業法第27条の3等およびその運用に関するガイドライン遵守のための代理店マニュアル」を配布し、本マニュアルに基づき研修を実施するとともに、代理店への指導を実施しております。 ○キャンペーン実施に際し、営業本部執行役員主催の会議に法務・渉外部門含む関連部署が参加し、法令遵守状況等について最終確認を実施しております。
	○改正電気通信事業法の運用に関して何か課題となっていることはないか	○特にございません。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
改正法適合プランへの移行状況	○ 既往契約の移行の状況はどうなっているか（移行実績）	○ 当社がMNOへ参入したのは改正法施行後のため、MNOとしては、改正法適合プランのみ提供しております。 ○ MVNOでは期間拘束契約の更新を行わないことから既往契約は着実に減少しており、2022年10月までに既往契約からの移行が完了します。
	○ 既往契約から適合契約への移行推進に有効な方法・取組の内容はどのようなものか。 既往契約の移行促進のために実施している利用者への積極的な周知や働きかけとはどのような内容か（新料金プランの一般的な広告は除く。）。 ○ 既往契約の移行促進のために実施している違約金免除等の対応状況について、詳細はどうなっているか ○ 上記のほか、既往契約の残存数・割合を減らすために具体的にどのような取組を行っているのか	○ 加入促進キャンペーンにおいて、新規契約や他社からのMNP契約のみならず、当社既往契約からの移行も同様にキャンペーン対象とすることで、既往契約からの移行を促進しております。 ○ MVNO側で最低利用期間が残っている場合でも、MVNOからMNOへの移行時については、契約解除料は免除とし、最低利用期間も設定しないこととしております。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
改正法適合プランへの移行状況	○改正法施行から2年経過後（1回目の更新到来後）も継続している既往契約について、違約金を1,000円に引下げるのみの契約内容の変更を行う事についてどう考えるか	○お客様における乗り換えハードルが下がることで、選択機会の拡大につながると考えます。
	○改正法施行2年経過（2021年10月）時の既往契約数の見通しはどうなっているか	○既往契約数は着実に減少しており、2021年10月には当社MVNO契約における既往契約の割合は2割未満となる見込みです。また期間拘束契約の更新を行わないことから、2022年10月には既往契約からの移行が完了いたします。
	○今後、既往契約の移行促進を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか	○MVNOからMNOへの移行促進の周知を継続的に行って参ります。

本日のご説明内容

【第1部】 市場の動向関係

【第2部】 改正電気通信事業法の運用関係

【第3部】 音声通話料金関係

Rakuten Link

国内通話料が無料（アプリ未使用時は30秒20円）となるサービス「Rakuten Link」を提供しております。

「Rakuten Linkアプリ」ご利用で 国内通話がかけ放題^{※5}



✓ 通常の電話アプリと同じように使える

✓ 海外から国内への通話もかけ放題^{※6}

✓ 国内SMSも使い放題^{※7}

**他社のアプリ通話サービス並みに手軽でありながら、
音声伝送役務として国内通話無料を実現**

※アプリ使用時に限る。未使用時は**他事業者同等の料金水準（30秒20円）**を設定

参考：通話/SMSの利用料金

Rakuten Link利用者同士の通話、メッセージは全て無料。

			Rakuten Link 使用時		Rakuten Link 未使用時
			Rakuten Link 利用者同士	Rakuten Link 利用者以外	
通話	発信	日本から日本へ	無料	無料	20円/30秒
		海外から日本へ			ご利用できません
		日本から海外へ		国・地域別従量課金	国・地域別従量課金
		海外から海外へ			ご利用できません
	着信	日本でうける		無料	無料
		海外でうける			ご利用できません
SMS	送信	日本から日本へ		無料	3円/70文字(全角)
		海外から日本へ			ご利用できません
		日本から海外へ		指定海外66の国と地域：無料 その他その他の国と地域： 100円/70文字(全角)	100円/70文字(全角)
		海外から海外へ			ご利用できません
	受信	日本でSMS受信		無料	無料
		海外でSMS受信			ご利用できません

※各種注意事項については出所参照のこと

出所：楽天モバイル重要事項説明書



(https://network.mobile.rakuten.co.jp/terms/pdf/rakuten_mobile_important_explanation.pdf?210401)

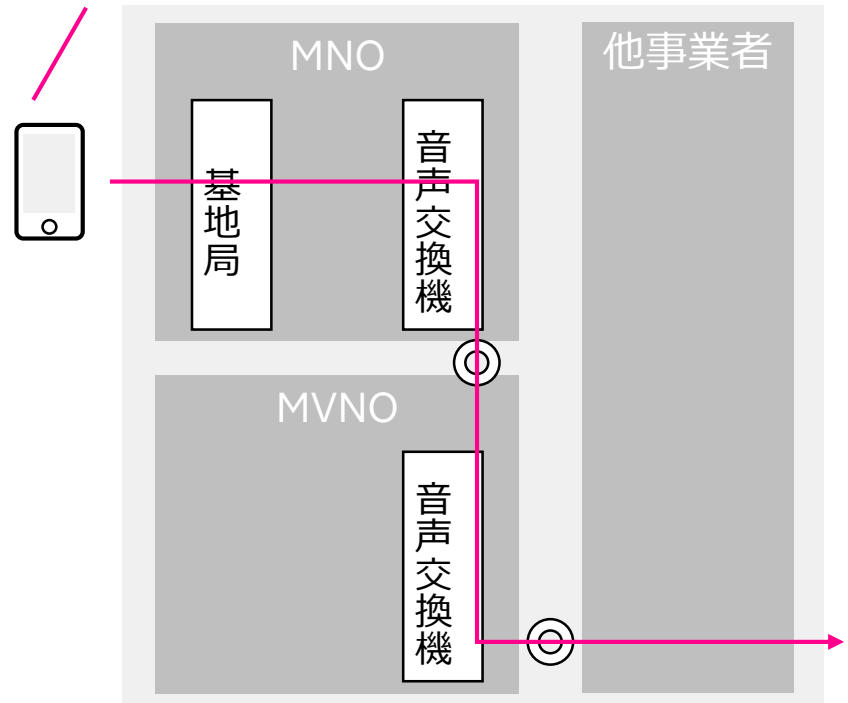
音声接続に対する当社スタンス

音声接続については、プレフィックス番号を利用した自動接続機能についても、MVNO事業者から**具体的な要望**があれば、**真摯な対応**をいたします。

- 現状の音声接続（中継電話サービス）には「専用アプリの利用」が必要等
- 他MVNOは、プレフィックス番号自動付与を実施開始している

プレフィックス番号自動付与イメージ

ユーザー側での00XYの付与は不要



第3部まとめ

- ① Rakuten Linkは国内無料通話を提供。
- ② 新たな接続機能（プレフィックス番号の自動付与）の検討については、MVNO事業者からの具体的な要望がございましたら真摯に対応。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項

主なヒアリング事項への当社見解		
音声通話 料金	○ 音声通話料金について競争が十分に機能していないのではないかと いう指摘についてどう考えるか	○ マーケットの状況と各社戦略を鑑み、料金を設定しております。 ○ 新たな接続機能（プレフィックス番号の自動付与）等を検討することつ いては、MVNO事業者からの具体的な要望を受けた際には真摯に対応い たします。
	○ 20円/30秒の設定理由は何か（何 故、音声従量料金について低額な 料金を打ち出さないのか）	○ 総合的に判断し、営業戦略的理由により設定しております。
	○ 従量制とRakuten linkの利用割合 はどうなっているか	○ 具体的な割合については経営情報につき回答を控えさせていただきます。

Rakuten Mobile