

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 ヒアリングご説明資料

楽天モバイル株式会社

2021年5月28日

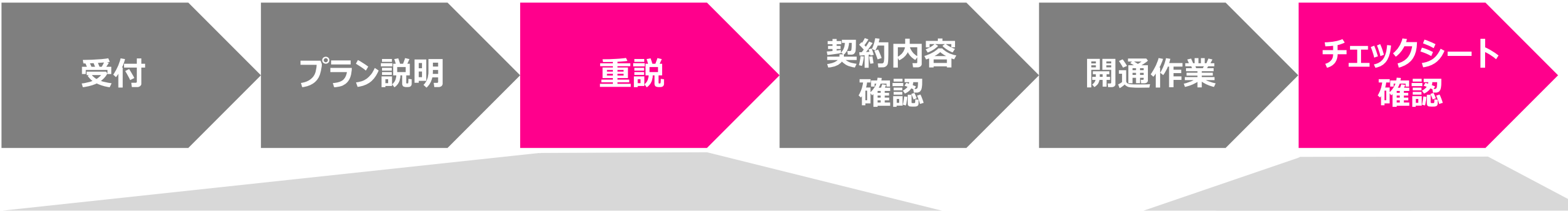
目次

1. 手続時間等の長さへの対応

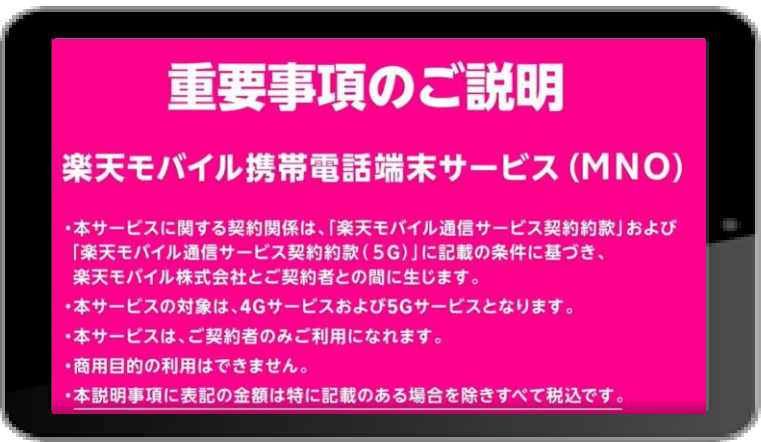
2. 5Gエリアの利用者への訴求

来店時の手続き時間

お客様の来店時の手続きを1時間程度にて対応
店舗での各種時間短縮施策を継続中



- ①お客様ご自身で動画を確認
重要事項説明動画
- ②スタッフが書面を用いて
ご不明な点を対面で説明
重要事項説明書
- ③お帰りにチェックシート
を用いて再度確認
お帰り前チェックシート



重要事項説明書を店頭配備の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お客様の理解を深め、最後にチェックシートを用いて確認。

(参考) お帰り前チェックシート

本日はご来店ありがとうございました。
お帰り前に、一緒にご確認をお願いいたします。

ご契約内容のご案内用紙は **印刷**・**郵送**・**Web** で受け取ります。

ご契約日(西暦) 年 月 日

ご契約内容のご案内用紙の内容確認(郵送・Webの方は受け取り後、ご確認ください)

☐ 契約者名に誤りはありません ☐ 電話番号に誤りはありません
☐ 受領した契約書類の枚数(契約書右下に枚数記載あり)・内容に誤りはありません

SIMの購入(**あり・なし)**

☐ 電話番号に誤りはありません ☐ 本体にテストSIMは入っていません

製品の購入(**あり・なし)**

☐ 機種・カラーに誤りはありません

その他ご確認事項

☐ 本人確認書類は返却されています
☐ 「国内通話かけ放題」にはRakuten Linkアプリ利用が必須であることを理解しました
☐ 外部アプリなどによる自動アップデートや自動通信が要因で、データ消費が発生する場合があることを理解しました
☐ 外部アプリなどによってSMS認証が自動で行われる場合は、数円の課金が発生する場合があることを理解しました

Rakuten Linkアプリ
国内通話かけ放題
※一部対象外番号あり

通常の電話アプリ(Rakuten Linkアプリ未使用時)
●国内通話.....22円(税込)/30秒
●国内SMS.....3円(税込)/70文字(全角)

※国内の固定電話や携帯電話への通話・SMSが無料です。※(02)00(0570)などから始まる他社接続サービス・一部地域(188)への通話については、無料通話の対象外となります。

楽天ポイント獲得のための条件

下記2点を必ずご契約日の翌月末までに行ってください。行わなかった場合、特典の楽天ポイントが付与されませんのでご注意ください。

Rakuten Linkを利用した発信で **10秒以上の通話を1回** | Rakuten Linkを利用して **メッセージ(SMS)送信1回**

上記項目について確認しました。 年 月 日 お客様署名欄:

※(02)00(0570)などから始まる他社接続サービス・一部地域(188)への通話については、獲得条件の対象外となります。

お客様アンケートのお願い

ショップでの体験や当社サービスについてご意見やご感想をお伺いするアンケートを実施しております。今後のサービス向上に役立ててまいりますので、ぜひご協力くださいますようお願い申し上げます。

※右のQRコードよりご回答をお願いいたします。QRコードが読み取れない場合は、URLを直接ブラウザへご入力いただき、ご回答をお願いいたします。

アンケート回答はコチラ

<http://t0.sor/shopper>

アンケート回答画面で右記の情報をご入力ください。 本日の担当スタッフID: 契約店舗ID:

Rakuten Mobile

確認事項

1. 契約内容及びお問い合わせの多い事項
2. Rakuten Link アプリ利用時／未利用時の通話料について
3. ポイント付与条件

目次

1. 手続時間等の長さへの対応

2. 5Gエリアの利用者への訴求

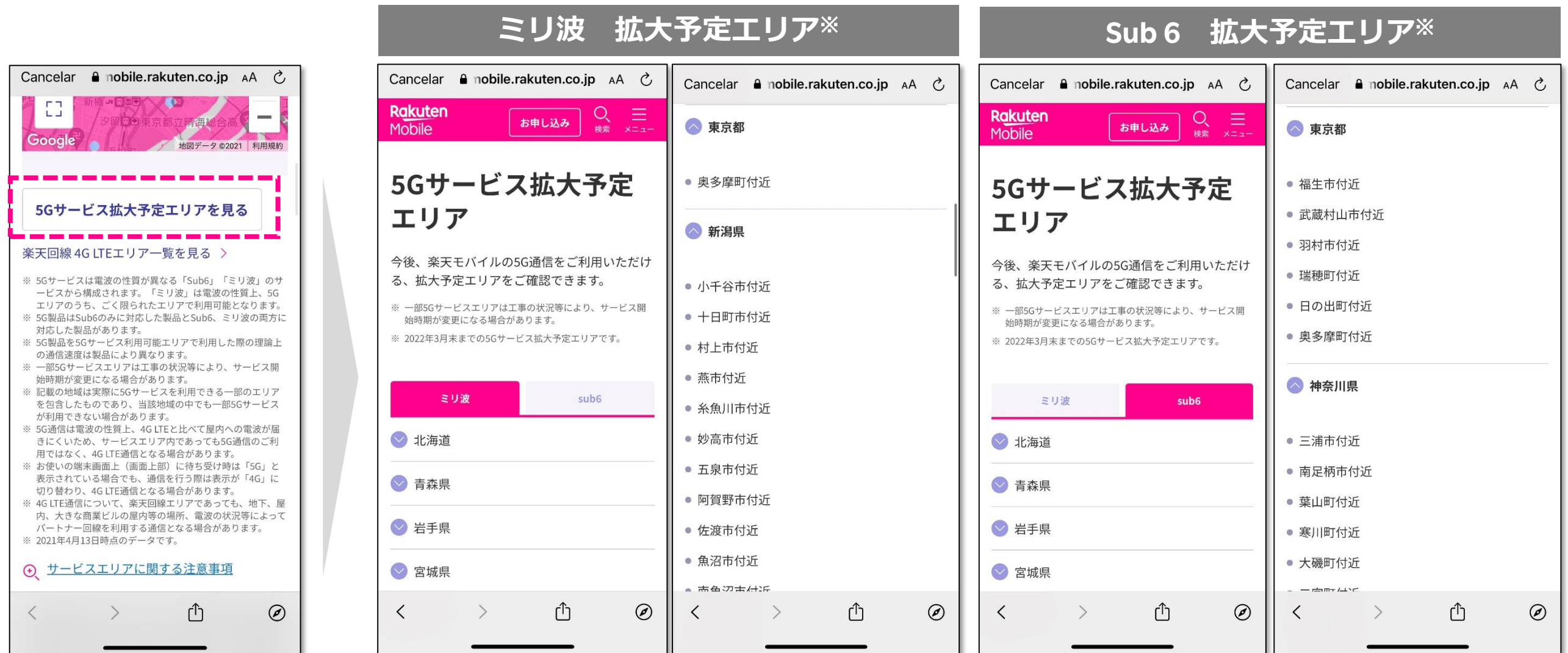
サービスエリアに関する情報提供

ウェブサイト及び会員サイトのトップ画面にサービスエリアに関するリンクを表示
5Gのサービスエリアについては、ミリ波、sub6を色分けして情報提供



5Gサービス拡大予定エリアに関する情報提供

ウェブサイト及び会員サイトのトップ画面にサービス拡大予定エリアに関するリンクを表示
5Gサービスエリアの拡大予定についても、ミリ波、sub6に分けて情報提供



※一部5Gサービスエリアは工事の状況等により、サービス開始時期が変更になる場合があります。
※2022年3月末までの5Gサービス拡大予定エリアです。

消費者への5G情報提供に関する当社の考え

4G周波数を転用した5Gサービスはミリ波/sub6を使う5Gサービスとは異なる旨を消費者に適切に周知するよう、事業者間でルール整備すべき



- 5Gの特性の一つである「超高速」については、使用する周波数の帯域幅に依るところが大きく、帯域幅が狭い4G用波数を用いた5Gサービスでは、「超高速」の特性が十分に実現されにくい。
- 4G周波数を転用した5Gサービスは、ミリ波/sub6を使う5Gサービスとは異なることを、各事業者が一般消費者へしっかり周知するよう、情報提供に関するルール整備等を行うべき。

Rakuten Mobile