

# 消費者保護ルール実施状況のモニタリング 定期会合（第11回） ご説明資料

楽天モバイル株式会社

2021年7月7日

# 目次

---

1. お客様対応についての当社見解

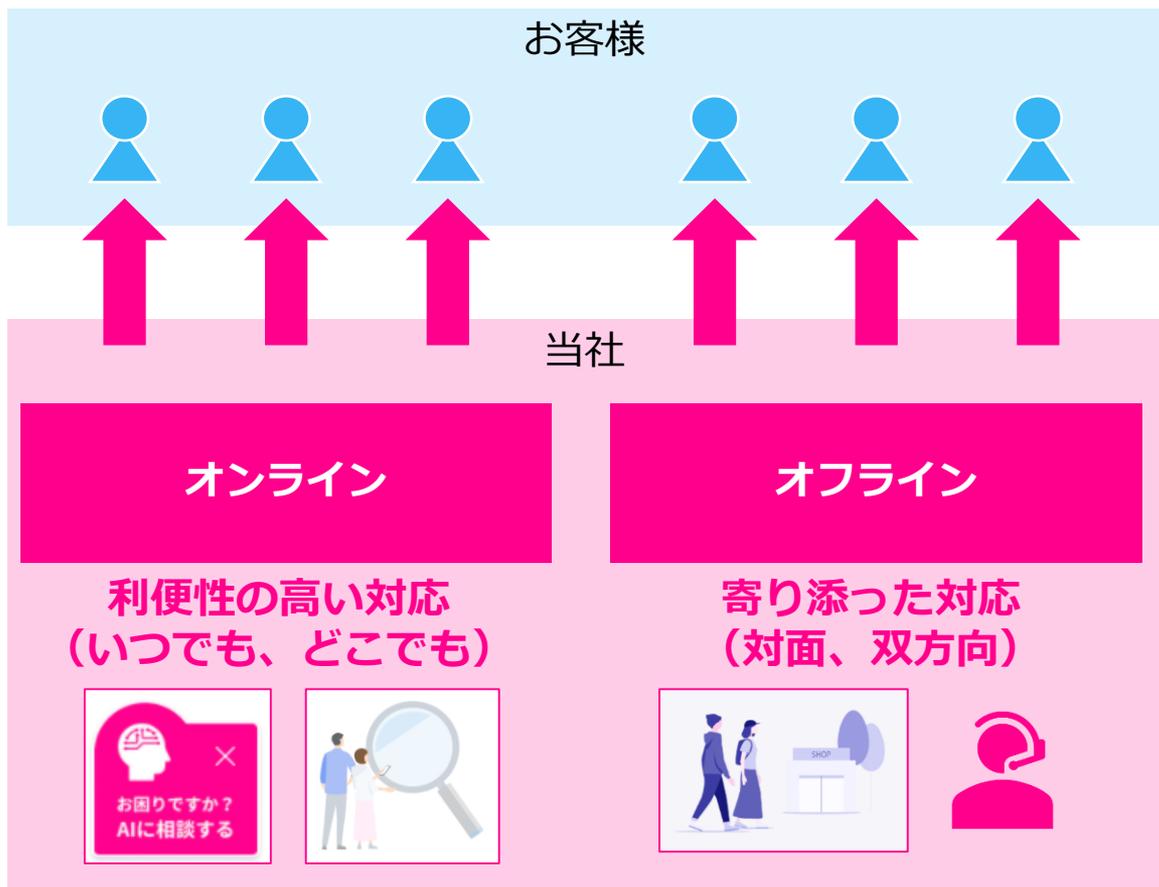
---

2. 当社のオンライン施策

---

# お客様対応についての当社見解

お客様対応については、オンラインを主軸に推進しつつも、お客様の多様なニーズをふまえ、オンラインとオフラインの特性を活かして対応して参ります



- お客様には多様なニーズがあるものと認識しております
- 当社はMVNO時代よりオンラインに注力しており、今後もオンラインでの利便性を一層向上できるような施策を展開いたします
- また、対面・双方向でのコミュニケーションをご希望される場面ではオフラインで対応を実施するなど、お客様のご希望に応じて複数の選択肢をご提供いたします

# 目次

---

1. お客様対応についての当社見解

---

2. 当社のオンライン施策

---

# 当社のオンライン施策

当社ご利用に際するお客様のご要望やお困りごとに応じて各種施策を展開しております

	お客様のご主なご要望やお困りごと	当社施策	
契約前	疑問点についてすぐに回答を知りたい (例)料金プラン、他社からの乗り換え方法を知りたい	WEBサイトのカテゴリ表示とFAQ拡充、チャットによる質問の受付	本日まで説明①
	楽天モバイルのネットワークに対する、他社端末の対応状況を知りたい	対応端末および機能一覧の情報を提供	
契約中	オンラインでの手続きがわからない	手続きの流れに沿って必要な情報の提供と共に、より詳細な情報の提供や注意喚起を実施	本日まで説明②
	端末製品に適合しないSIMカードを誤って選択することがある	製品に対応しないSIMを選択した場合にはポップアップを表示し、選択したSIMを確認することを注意喚起	
契約後 (アフターフォロー)	疑問点についてすぐに回答を知りたい (例)楽天ポイントの付与タイミングを知りたい	WEBサイトのカテゴリ表示とFAQ拡充、チャットによる質問の受付を実施	(①と同じ)
	接続されている回線が楽天モバイル回線かパートナー回線か知りたい	WEBサイト・会員アプリにおいて、回線別のエリア状況と接続先についての情報を提供	本日まで説明③
	動画のダウンロードに時間がかかる	改善施策の提案、改善状況の報告のため、電話やチャット、WEBサイトでご要望を受付	
	スマホ操作やアプリケーションについてわからない(特に高齢者)	高齢者を対象にしたスマホ教室でのデジタル活用支援	本日まで説明④

# ①お客様の疑問の早期解消に向けた取り組み

お客様がご都合の良いタイミングや方法で疑問を解消できるように、お客様サポートページの表示の工夫やチャットによる質問の受付を実施しております

## カテゴリ表示とFAQの拡充

- お探しの情報を見つけやすいよう、WEBサイトをカテゴリ表示するとともにFAQを拡充

お客様サポートページ



出所：お客様サポート (<https://network.mobile.rakuten.co.jp/support/>)

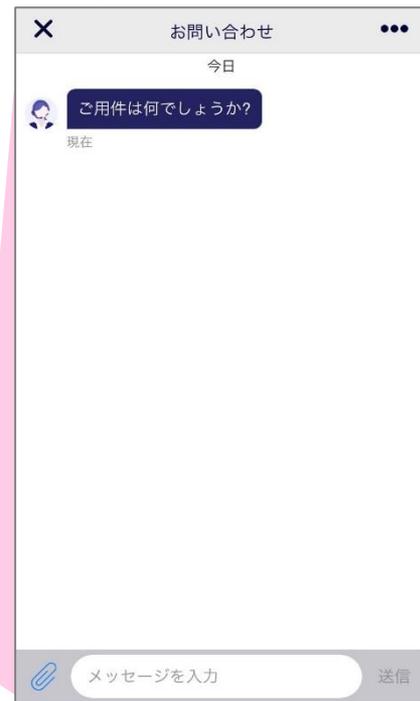
## チャットによる質問の受付

- WEBサイト及び会員アプリでは、チャットにより質問を受け付け\*

楽天会員アプリ画面



お問い合わせチャット画面



\* 営業時間外は会員アプリのみで受け付け  
なお、WEBサイト及び会員アプリのいずれも、オペレータもしくはチャットボットにて対応

## ②手続きの際のお客様への情報提供

各種手続きの際、その手順に沿って必要な情報を提供するとともに、ハイパーリンク、ポップアップ等を用いてより詳細な情報の提供や注意喚起を実施しております

### 詳細説明

- 手続き画面ごとに詳細説明をハイパーリンクにてご案内

通話+データ

# Rakuten UN-LIMIT VI

2~5回線目  
980円~2,980円/月  
1,078円~3,278円(税込)

プラン料金は毎月のデータ利用量により変動します

さらに詳しく プランを選択する

使う人も使わない人もこれです、Rakuten UN-LIMIT VI

- データ通信
- 通話
- プラン料金
- 他社プラン比較

2021年3月31日(23:59)以前にRakuten UN-LIMITにお申し込みされたお客様へのご案内

ハイパーリンクで  
詳細説明へ遷移

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

### 注意喚起

- 多くの方が間違いやすい内容について注意喚起

お届け日・配送先住所に関する注意喚起の表示

受け取り方法

ご登録住所で受け取り

住所

変更する

**● お届け日・配送先住所についてのご注意**  
お申し込み内容に回線が含まれる場合、配送先住所は、提出した本人確認書類と一致する必要があります。また、配達状況によりご指定の配送日以降のお届けになる場合がございます。

SIMタイプに関する注意喚起のポップアップ画面

SIMタイプ (SIMの種類) をご確認ください

選択中の「SIMタイプ」と「製品」の組み合わせではご利用いただけません。選択中の製品に対応したSIMタイプに変更してください。

選択中のSIMタイプ  
nanoSIM ①

選択中の製品  
Rakuten BIG s ホワイト eSIMのみ ②

eSIMに変更する

選択中のSIMタイプのまま変更しない

お客様が選択したSIMタイプ (①) と製品が対応するSIMタイプ (②) が異なる場合に表示

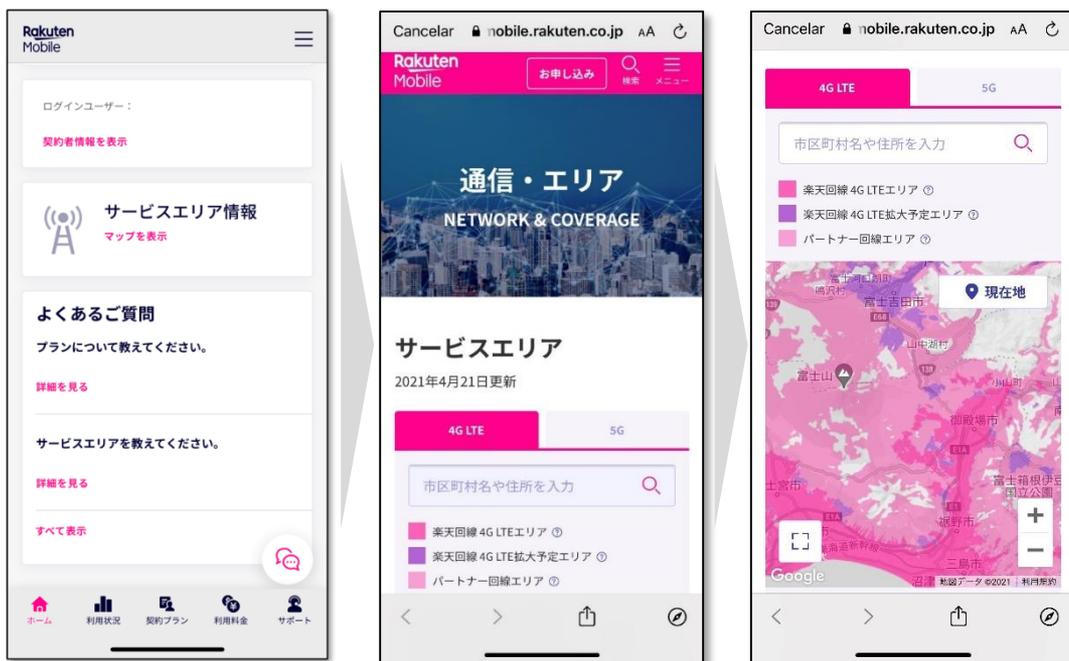
出所：申込画面より抜粋

### ③ 接続回線に関する情報提供

WEBサイト及び会員アプリにおいて、回線別のエリア状況と接続先についての情報を提供しております

#### 回線別のエリア状況\*1の色分け

- 当社回線エリアとパートナー回線エリアを色分けしマップ形式で表示



\*1 WEBサイト、楽天会員アプリでご提供

\*2 楽天会員アプリでご提供

出所：サービスエリア (<https://network.mobile.rakuten.co.jp/area/>)

#### 接続先\*2

- 現在接続している回線エリアを表示



出所：接続している回線エリア

(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001520/>)

## ④ スマホ教室でのデジタル活用支援

スマホに不慣れな方（特に高齢者）を対象にスマホ教室を実施しており、今後も高齢者のデジタル活用支援を推進してまいります

### スマホ教室

- スマホ教室では基本操作や初期設定などの講座を中心に開催

開催方法	ZOOM/動画視聴
コンテンツ ラインナップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>オンライン相談会</b> ↳ スマホ個別相談、スマホグループ相談</li> <li>✓ <b>スマホ基本講座</b> ↳ 初心者編、基本アプリ編、設定アプリ編、Wi-Fi接続編</li> <li>✓ <b>スマホ関連サービス（一般）</b> ↳ COCOA講座、LINE講座、GoogleMap講座、Facebook講座 など</li> <li>✓ <b>スマホ関連サービス（楽天）</b> ↳ 楽天Pay講座、楽天ラクマ講座、楽天市場講座、楽天モバイル講座 など</li> <li>✓ <b>その他</b> ↳ 笑いヨガ講座、健康セミナー、行政アプリ など</li> </ul>

### 総務省デジタル活用支援推進事業の実施団体

- デジタル活用支援推進事業の実施団体に採択
- スマホ教室の講座や種類を拡充し、高齢者に寄り添ったデジタル活用支援を今後も推進

2021年6月7日

#### 楽天モバイル、総務省デジタル活用支援推進事業の実施団体に採択

「楽天シニア」によるスマホ教室運営の知見・ノウハウを生かし、高齢者のデジタル活用支援を推進-

楽天モバイル株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：山田 善久、以下「楽天モバイル」）は、総務省が推進する「デジタル活用支援推進事業」（以下「本事業」）の実施団体として、本日2021年6月7日に採択されました。

本事業において総務省は、行政手続きのオンライン化等社会全体のデジタル化が進められる中、政府の「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の基本方針のもと、主にデジタル活用不安のある高齢者を支援する講習会の実施を、全国約1,800箇所計画しております。2021年6月中旬より順次、各携帯キャリア事業会社の店舗を中心に講習会を実施していく予定です。

楽天モバイルは、本事業の趣旨に賛同し、全国の楽天モバイルショップ（注1）やオンラインにおいて、スマートフォンの基本的な使い方や、スマートフォンによる行政手続きに関する高齢者の皆さま向けの講習会を、オンラインでは2021年6月7日より、店舗では2021年7月12日より順次開催します。なお、楽天モバイル公式サイトや「楽天シニア」のアプリを通じて、講習会への予約が可能になります（注1）。

楽天モバイルが運営する健康寿命の延伸サポートサービス「楽天シニア」では、2019年6月のサービス開始以降、高齢者向けのスマートフォン教室（以下「スマホ教室」）を実施してきました。シニア世代のITリテラシー向上を目的に、企業や地方自治体とも連携しながら、全国各地の会場やオンラインにて、36種類422回のスマホ教室を開催してきました（注2）。特に2021年1月からは新型コロナウイルスの影響に鑑み、オンラインメインでのスマホ教室（動画視聴講座）を運営し、延べ参加人数はオンラインの動画視聴数を含め37万7千人を超えています（注2）。楽天モバイルは、これまでスマホ教室を運営してきた知見やノウハウを、「デジタル活用支援推進事業」の講習会に生かしてまいります。

楽天モバイルは今後も、スマホ教室における講座の種類や数を拡充し、高齢者に寄り添ったデジタル活用支援を行ってまいります。

出所：デジタル活用支援推進事業

([https://corp.mobile.rakuten.co.jp/news/press/2021/0607\\_01/](https://corp.mobile.rakuten.co.jp/news/press/2021/0607_01/))

**Rakuten** Mobile