

一部構成員限り

資料4-4

# 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第51回）」 事業者ヒアリングご説明資料

2023年11月17日  
楽天モバイル株式会社

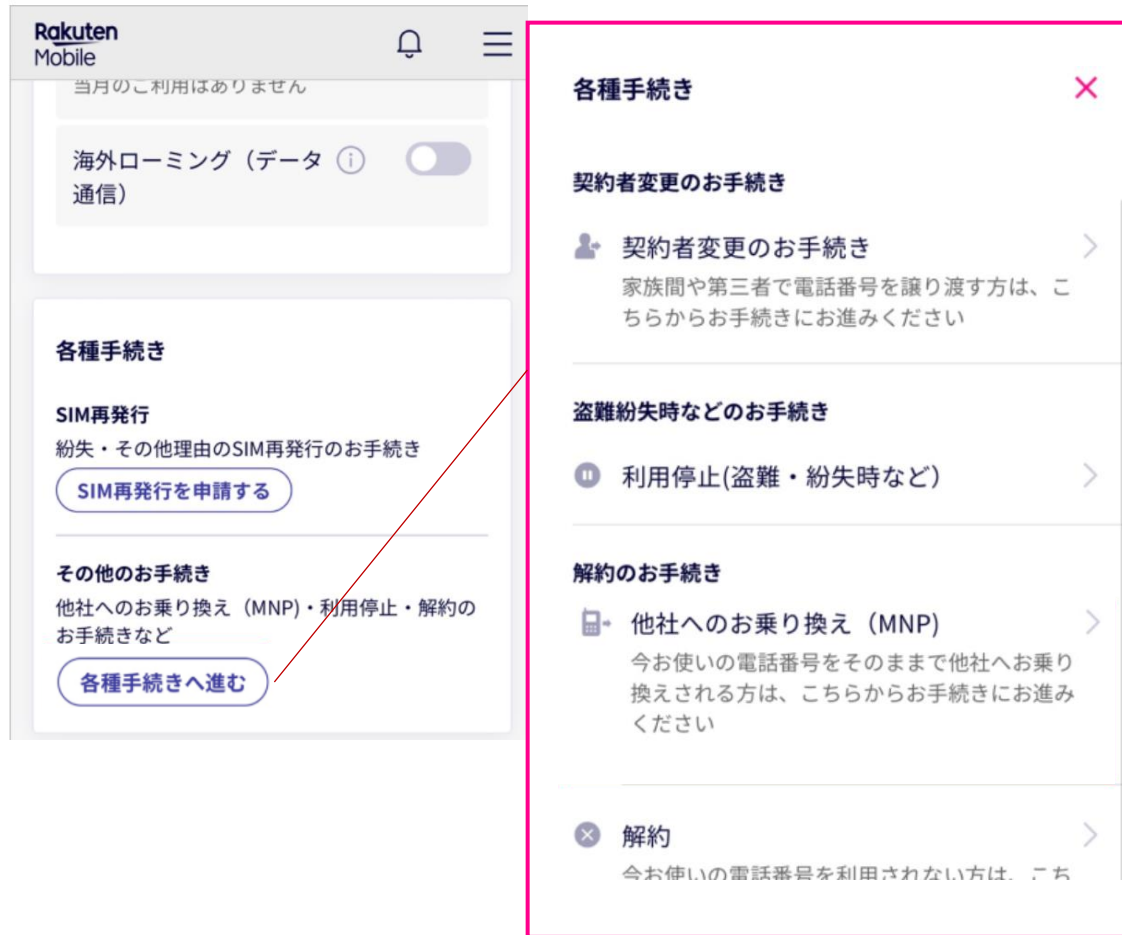
## 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況

---

1. 各種手続きのオンライン実施
2. 固定サービスにおける改正省令を踏まえたプラン変更等
3. 電話勧誘について

# 1. 各種手続きのオンライン実施(1/2)

➤ サービス提供当初より、新規契約・変更・解約等全ての手続きをオンラインで実施可能としている



出所:「他社への乗り換え（MNP転出）をしたいのですが、どうすればよいですか？」  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001407/>)

出所:ご解約について  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/cancellation/>)

# 1. 各種手続きのオンライン実施(2/2)

- 複雑なセット契約や追加費用等を設定しないことにより、シンプルで分かりやすい手続きにて解約いただけるよう、サービス提供当初よりフローを設計

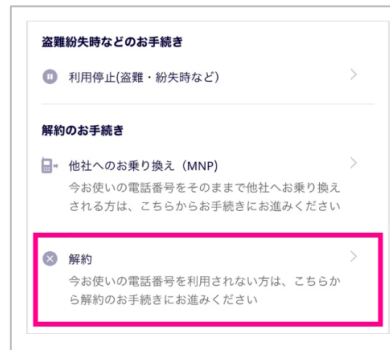
## オンライン解約手続きフロー(一例)

1. my楽天モバイル\*の「契約プラン」画面を開き、各種手続き「その他の手続き」内の「各種手続きへ進む」をタップ



\*楽天モバイルご契約者様専用の会員サポートサービス (アプリ/Web)

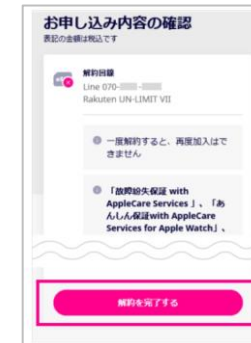
2. 「解約のお手続き」内の「解約」をタップ



3. 注意事項を確認いただき、アンケートに回答



4. ワンタイムパスワードを入力し認証後、お申し込み内容を確認し、「解約を完了する」をタップし、手続き完了



出所:ご解約について  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/cancellation/>)

## 2.固定サービスにおける改正省令を踏まえたプラン変更等

➤ 改正省令の施行(令和4年7月1日)前後で、【期間拘束付きプラン】の契約解除料と拘束期間を変更

### 期間拘束付きプラン (FTTHサービス)

※掲載価格は全て税込み

プラン名	利用料金	時期	契約解除料	拘束期間
楽天ひかり マンションプラン	4,180円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年
		施行後	4,180円 + 工事費残債	2年
楽天ひかり ファミリープラン	5,280円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年
		施行後	5,280円 + 工事費残債	2年

### 期間拘束なしプラン (ワイヤレス固定ブロードバンドサービス)

プラン名	利用料金	契約解除料
Rakuten Turbo	4,840円	なし



(参考画像)  
Rakuten Turbo

### 3.電話勧誘について

**当社は現時点において電話勧誘を行っていないため、  
以下ヒアリング項目には該当しない**

- **電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明義務化（固定系サービスのみ）**

# 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況まとめ

1. 当社はサービス提供当初より、新規契約・変更・解約等  
全ての手続きをオンラインで実施することが可能
2. 改正省令を踏まえて、  
FTTHサービスの契約解除料と拘束期間を変更
3. 当社は現時点において電話勧誘を行っていない

# APPENDIX

---



# 参考：令和4年改正電気通信事業法施行規則に関するヒアリング事項①

大項目	小項目	回答
電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明義務化 (固定系サービスのみ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>どのようなサービスで電話勧誘を行っているか。また、サービスごとにアウトバウンドやインバウンドの違いがあるか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 当社では、2023年10月時点において、電話勧誘を行っておりません。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正省令の施行に当たり、社内の体制整備やマニュアルの見直し等具体的にどのような対応を行ったか。また、代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明書面を用いた提供条件説明や代替措置について、利用者に対してどのように説明を行っているか。その上で消費者による説明書面を用いた提供条件説明と代替措置の選択割合はどのような状況か。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘を起因とする苦情は、改正省令の施行前後でどのような変化があるか。</li> </ul>	

# 参考：令和4年改正電気通信事業法施行規則に関するヒアリング事項②

大項目	小項目	回答									
<p>利用者が遅滞なく解約できるようにするために措置を講じることの義務化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約・解約手続きのチャンネルはどうなっているか。オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合、どのような理由があるか。</li> </ul>	<p>➤ 契約・解約手続きのチャンネルは以下の通りです。</p> <table border="1" data-bbox="1095 321 2497 506"> <thead> <tr> <th></th> <th>契約手続き</th> <th>解約手続き</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>移動系サービス</td> <td>店舗、Web、電話</td> <td>Web、電話、アプリ(my楽天モバイル)</td> </tr> <tr> <td>固定系サービス</td> <td>店舗、Web</td> <td>Web、電話</td> </tr> </tbody> </table> <p>➤ オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合はございません。</p>		契約手続き	解約手続き	移動系サービス	店舗、Web、電話	Web、電話、アプリ(my楽天モバイル)	固定系サービス	店舗、Web	Web、電話
		契約手続き	解約手続き								
	移動系サービス	店舗、Web、電話	Web、電話、アプリ(my楽天モバイル)								
固定系サービス	店舗、Web	Web、電話									
<ul style="list-style-type: none"> <li>解約に際して、手続チャンネルごとにどのような説明を行っているか。また、電話や店舗での解約について、待ち時間や手続の時間はどの程度か。</li> </ul>	<p>➤ 電話における解約については、オペレーター(有人)に接続後、ご本人の確認や、解約理由のヒアリング等を経て、その場で解約手続きを実施します。所要時間としては5分程度です。</p> <p>➤ Web(移動はアプリも含む)における解約については、お客様ご自身で、解約に伴う注意事項の確認や、簡単なアンケートへの回答等を経て、解約手続きを実施します。</p>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか。ある場合どのような条件か(例:残債がある場合には完済まで解約ができない、契約初月は解約ができない等)。</li> </ul>	<p>➤ 利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合はございません。</p>										

# 参考：令和4年改正電気通信事業法施行規則に関するヒアリング事項③

大項目	小項目	回答																											
期間拘束契約に係る違約金等に関する制限 (固定系サービスのみ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正省令の施行前後でどのようなプラン変更等を行ったか。また、プランの料金、拘束期間、違約金等の額はどのようなか。</li> </ul>	<p>➤ 改正省令の施行(令和4年7月1日)前後のプランは以下のとおりです。 【期間拘束付きプラン】の契約解除料と拘束期間を変更しております。</p> <p><b>【期間拘束付きプラン】※令和5年10月末時点</b> <span style="float: right;">※掲載価格は全て税込み</span></p> <table border="1" data-bbox="1156 405 2405 1011"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>利用料金</th> <th>時期</th> <th>契約解除料</th> <th>拘束期間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">楽天ひかり マンションプラン</td> <td rowspan="2">4,180円</td> <td>施行前</td> <td>10,450円 + 工事費残債</td> <td>3年</td> </tr> <tr> <td>施行後</td> <td>4,180円 + 工事費残債</td> <td>2年</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">楽天ひかり ファミリープラン</td> <td rowspan="2">5,280円</td> <td>施行前</td> <td>10,450円 + 工事費残債</td> <td>3年</td> </tr> <tr> <td>施行後</td> <td>5,280円 + 工事費残債</td> <td>2年</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【期間拘束なしプラン】※令和5年10月末時点</b></p> <table border="1" data-bbox="1156 1086 2125 1250"> <thead> <tr> <th>プラン名</th> <th>利用料金</th> <th>契約解除料</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rakuten Turbo</td> <td>4,840円</td> <td>なし</td> </tr> </tbody> </table>	プラン名	利用料金	時期	契約解除料	拘束期間	楽天ひかり マンションプラン	4,180円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年	施行後	4,180円 + 工事費残債	2年	楽天ひかり ファミリープラン	5,280円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年	施行後	5,280円 + 工事費残債	2年	プラン名	利用料金	契約解除料	Rakuten Turbo	4,840円	なし
プラン名	利用料金	時期	契約解除料	拘束期間																									
楽天ひかり マンションプラン	4,180円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年																									
		施行後	4,180円 + 工事費残債	2年																									
楽天ひかり ファミリープラン	5,280円	施行前	10,450円 + 工事費残債	3年																									
		施行後	5,280円 + 工事費残債	2年																									
プラン名	利用料金	契約解除料																											
Rakuten Turbo	4,840円	なし																											

# 参考：令和4年改正電気通信事業法施行規則に関するヒアリング事項④

大項目	小項目	回答	構成員限り
期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置(固定系サービスのみ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>以下の契約数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①改正省令施行時点(令和4年7月1日)における改正後省令に不適合な契約(違約金等が制限額以上であるもの)</li> <li>改正省令施行後1年の時点(令和5年7月1日時点)における、                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>②-1:改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等</li> <li>②-2:改正省令に不適合な既往契約の更新契約(改正省令施行後に更新期を迎えた契約)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>既往契約等を新契約に移行させる取り組みを行っているか。行っている場合どのような取り組みを行っているか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 既往契約等を新契約に移行させる取り組みは現時点では行っておりません。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>「当分の間」(※)を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。                              ※【既往契約、既往契約の範囲内での契約変更や軽微変更、既往契約を更新する契約については、当分の間、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の規定を適用しない】                              (令和4年総務省令第6号附則2項)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 経過措置を廃止される場合には、既往契約等を新契約に移行させるためのシステム改修等が必要となるため、事業者には過度な負担とならないよう、余裕のあるスケジュールを設定いただくようお願いいたします。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。</li> </ul>		

**Rakuten** Mobile