

# 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第53回）」 事業者ヒアリングご説明資料

2024年2月9日  
楽天モバイル株式会社

## オンライン契約の対応状況

---

1. オンライン契約/解約の利用状況
2. オンライン契約における消費者保護
3. その他（電子交付の更なる推進に向けた取組み）

# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

➤ サービス提供当初より、シンプルなワンプランのみを提供

## Rakuten 最強プラン

2,980円/月  
(税込3,278円)

20GB超過後  
**無制限** ※2

1,980円/月  
(税込2,178円)

3GB超過後  
20GBまで

使わなければ  
勝手に安くなる!

980円/月  
(税込1,078円)

3GBまで

# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

➤ オンライン契約はスマートフォン及びPCのいずれでも受け付け、電話またはビデオ通話で相談しながら申込が可能

- ✓ 楽天モバイルのWebサイトにて、「お申し込み」ボタンを押下いただき、手続きを開始

スマートフォン



PC



- ✓ 電話またはビデオ通話でお申し込みをサポート (任意)



出所:Rakuten最強プランお申し込み方法  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/flow/application/>)

出所:お申し込みサポート  
(<https://network.mobile.Rakuten.co.jp/guide/application-support/>)

# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

## ➤ 24時間お客様のお好きなタイミングでオンライン契約が可能

### オンライン契約手続きフロー (Web手続の一例) 1/3

1. 楽天モバイルのWebサイトにて「お申し込み」ボタンを選択後、「プランを選択する」をタップし、オプションサービスの内容を確認



2. 「SIMタイプ」を選択



3. 申し込み内容を確認し、「製品選択へ進む」または、SIMのみの場合は「この内容で申し込む」をタップ



4. 申し込みボタンをタップすると「楽天会員ログイン」画面が表示されるので、ユーザーIDとパスワードを入力し、ログインする



# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

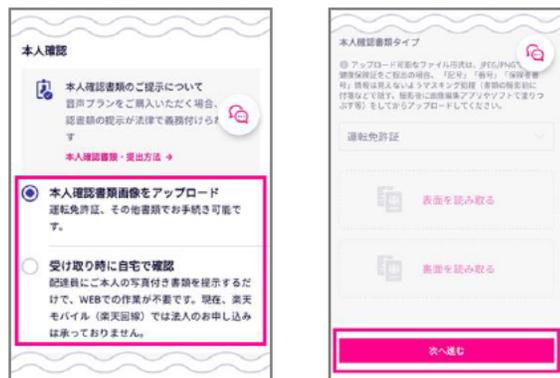
解約

## オンライン契約手続きフロー (Web手続の一例) 2/3

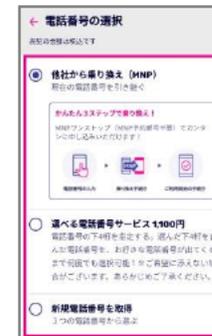
### 5. 契約者情報を確認 (※「契約者情報の変更」から変更も可能)



### 6. 本人確認方法を選択し、必要書類をアップロード



### 7. 「電話番号」の選択にて、<MNP/選べる電話番号サービス/新規電話番号取得>のいずれかを選択



### 8. 受け取り方法とお支払い方法を確認し、「次へ進む」をタップ



# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

## オンライン契約手続きフロー (Web手続の一例) 3/3

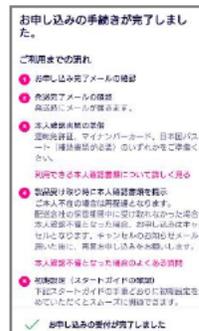
### 9. お申し込み内容を確認し「この内容で申し込む」をタップ



### 10. 重要事項説明・利用規約等を確認し全ての項目にチェックを入れ、「同意して申し込む」をタップし申込完了



### 11. お申し込み手続きの完了。審査状況、発送状況、お申し込み内容などは「my 楽天モバイル」(アプリ)で確認可能

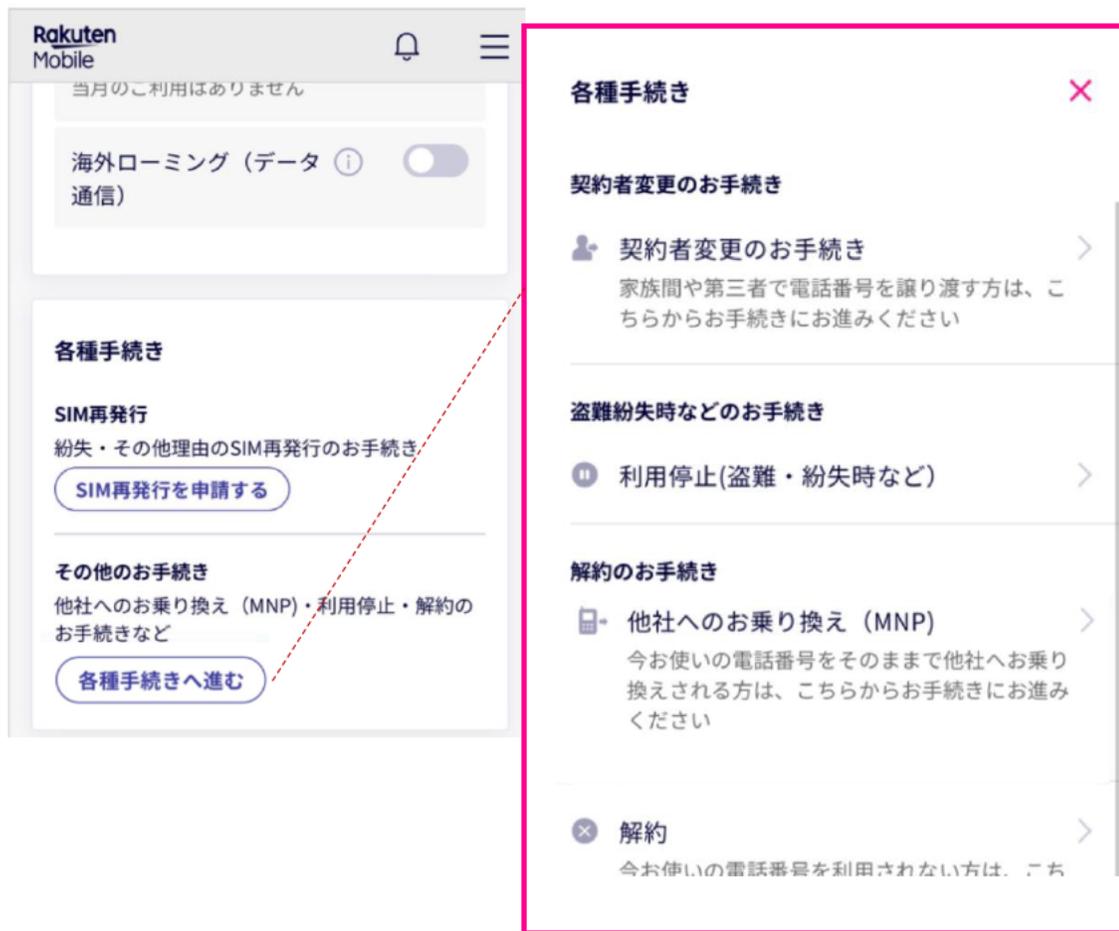


# 1. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

➤ オンライン解約は原則Webとアプリ「my楽天モバイル」にて受け付けており、別途電話対応も可能



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. オンライン契約/解約の利用状況

契約

解約

➤ オンライン契約同様、24時間お客様のお好きなタイミングでオンライン解約が可能

## オンライン解約手続きフロー (Web手続の一例)

1. my楽天モバイル\*の「契約プラン」画面を開き、各種手続き「その他のお手続き」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. オンライン契約における消費者保護

### ① オンライン契約方法の情報提供

- オンライン契約方法がわからないお客様に対して、申込手順のガイドや、電話対応の窓口を設けて誰でも簡単に手続きができるように配慮

#### オンラインお申し込みガイド

- オンライン契約の各ステップを分かりやすく解説



- STEP 1**  
お申し込みの準備
- STEP 2**  
SIMの種類を確認
- STEP 3**  
本人確認方法を確認
- STEP 4**  
ご希望の内容でお申し込み

#### 電話等によるお申し込みサポート

- 電話/ビデオ電話の窓口を設け、オンライン契約をサポート



#### こんな方におすすめ

-  ネット申し込みは不安…難しくてよくわからない
-  料金プランについて知りたい
-  自分にあったスマホや、おトクに買えるスマホを知りたい
-  お店に行きたいけれど、忙しくてなかなか時間がとれない

出所：オンラインお申し込みガイド  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/procedure/online-application/>)

出所：お申し込みサポート  
(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/application-support/>)

## 2. オンライン契約における消費者保護

### ② オプションサービスの提供方法

- 各オプションサービスの内容についてご理解をいただいた上で契約いただけるよう、お客様との間に認識齟齬が生じないように配慮

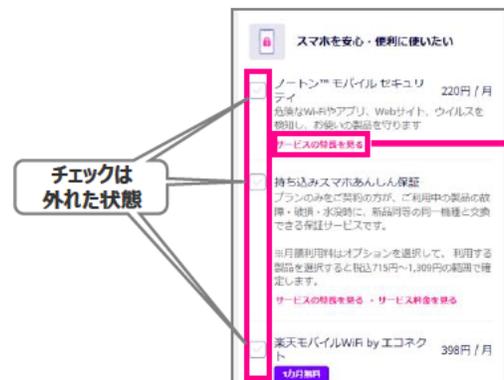
1. 楽天モバイルのWebサイトにて「お申し込み」ボタンを選択後、「プランを選択する」をタップし、オプションサービスの内容を確認



1-2 オプションの利用を検討しているお客様に対して、共通理解を持てるよう、特長の説明を付けて認識齟齬がないよう配慮

The screenshot shows the 'ノートン™ モバイルセキュリティ' (Norton Mobile Security) service page. The main heading is 'あなたの大切なスマホを不正アクセスやウイルスの脅威から守る!' (Protect your precious smartphone from unauthorized access and virus threats!). Below this, there are icons and text describing the service's benefits. A red box highlights the 'サービスの特長' (Service Features) section, which lists three key features: 1. 危険サイトを警告! (Warning of dangerous sites), 2. 危険なWi-Fiを警告! (Warning of dangerous Wi-Fi), and 3. アプリの危険性を警告! (Warning of app danger). Each feature is accompanied by a small icon and a brief description of how it protects the user's device.

1-1 オプション選択にて、お客様の希望に合わせて選択※



※18歳未満に対するフィルタリングサービス等、消費者保護等の観点からあらかじめ選択がされているオプションサービスも一部提供

# 3. その他（電子交付の更なる推進に向けた取組み）

- NTTドコモ様が提言される**電子交付の更なる推進に向けた取組み**に賛同いたします
- 引き続き、当社としても**消費者保護と利便性の適切なバランス**を考慮した施策を検討して参ります

NTTドコモ様 発表資料抜粋（2023年12月21日）

## 2. 電子交付の更なる推進に向けた取組み

2023年3月28日  
消費者保護検討会資料抜粋

NTT  
docomo

- 65歳未満のお客様には電子交付を推奨する一言を付加
- リテラシーを考慮し、65歳以上のお客様には紙での交付を原則とした従来通りの運用を継続

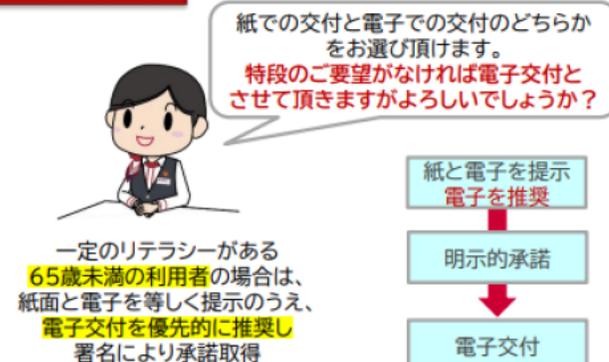
### 現状の対応イメージ

全年齢共通



### 電子交付を推進する対応イメージ

65歳未満の場合



65歳以上の場合

従来通り紙面での交付を原則として運用

# オンライン契約の対応状況まとめ

1. 当社はサービス提供当初より、24時間お客様のお好きなタイミングでオンライン契約/解約いただけるようプランやフローを設計
2. オンライン契約における消費者保護のため、誰でも簡単に手続きができるようなサポートや適合性の原則を踏まえたオプションサービスの説明を実施
3. 電子交付の更なる推進に向けた取組みに賛同

# APPENDIX

---

# 参考：オンライン契約に関するヒアリング事項①

大項目	小項目	回答				
1. オンライン契約に関する取組状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでの契約、解約の利用状況（オンライン契約等の利用実態、利用可能な手続やプラン等）</li> </ul>	<p>➤ オンライン契約、解約の利用手続きは以下の通りです。（P4,P8で説明）</p> <table border="1" data-bbox="1271 311 2308 512"> <thead> <tr> <th data-bbox="1271 311 1793 369">オンライン契約</th> <th data-bbox="1793 311 2308 369">オンライン解約</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1271 369 1793 512"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web ※電話・ビデオ通話によるWeb申込のサポートあり</li> </ul> </td> <td data-bbox="1793 369 2308 512"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Web、</li> <li>アプリ(my楽天モバイル)、</li> <li>電話</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>➤ 「Rakuten最強プラン」のワンプランのみを提供しております。（P3で説明）</p>	オンライン契約	オンライン解約	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web ※電話・ビデオ通話によるWeb申込のサポートあり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web、</li> <li>アプリ(my楽天モバイル)、</li> <li>電話</li> </ul>
	オンライン契約	オンライン解約				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Web ※電話・ビデオ通話によるWeb申込のサポートあり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web、</li> <li>アプリ(my楽天モバイル)、</li> <li>電話</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインでの契約、解約に関する手続の方法及び流れ</li> </ul>	<p>➤ 24時間お客様のお好きなタイミングでオンライン契約/解約いただける設計となっております。詳細はP5～P9で説明しております。</p>					

## 参考：オンライン契約に関するヒアリング事項②

大項目	小項目	回答
2-1. オンライン契約における消費者保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況（提供条件説明の在り方、適合性の原則を踏まえた説明方法等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供条件説明の在り方： 重要事項説明・利用規約等を確認いただいたことを示すため、全ての項目にチェックを入れなければ申し込みが完了しないよう設計しております。</li> <li>適合性の原則を踏まえた説明方法： オプションサービスは申込者の合意がない限り原則選択されない仕様とし、各サービス内容について適宜ご確認いただいた上で選択できるよう、お客様との認識齟齬が生じないように配慮しております（P11で説明）。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン契約における苦情相談の動向及びその処理方法</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>この他オンライン契約における消費者保護の実施（ダークパターンへの対応含む）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記でご説明した内容の他、オンライン契約方法がわからないお客様に対して、申込手順のガイドラインや、電話対応の窓口を設けて誰でも簡単に手続きができるように配慮しております（P10で説明）。</li> </ul>

構成員限り

## 参考：オンライン契約に関するヒアリング事項③

大項目	小項目	回答
2-2. オンライン専用プランにおける消費者保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン専用プランの概要</li> </ul>	<p>➤ 当社ではオンライン専用プランを提供しておりません。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン専用プランにおける消費者保護ルールの取組状況（提供条件説明の在り方、適合性の原則を踏まえた説明方法 等）</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン専用プランにおける苦情相談の動向及びその処理方法</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>この他オンライン専用プランにおける消費者保護の取組（ダークパターンへの対応含む）</li> </ul>	

## 参考：オンライン契約に関するヒアリング事項④

大項目	小項目	回答
3. その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン契約に関して、どのような課題があるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ オンライン契約においても契約書面の原則書面交付が必要なことで、事業者側に紙面の送付コスト等が多く発生することが課題として挙げられます。電子交付の更なる推進が必要と考えます（P12で説明）。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン契約と店頭契約での提供条件説明の在り方やそのバランスについてどのように考えるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 対面・双方向でのコミュニケーションを希望されるお客様には店頭契約を、利便性の高い対応(いつでも、どこでも、簡単に手続きができる)を希望されるお客様にはオフライン契約をご利用いただくというバランスが適切と考えます。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンラインの活用によって店舗での契約に要する時間を短縮できる余地があるか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 店舗においても原則書面交付が必要なところ、こちらでも電子交付の更なる推進を図ることで契約に要する時間は短縮できると考えます（P12で説明）。</li> </ul>

**Rakuten** Mobile