

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」 (第62回) 事業者ヒアリングご説明資料

楽天モバイル株式会社

2025年2月5日

1. 端末販売価格の頭金について

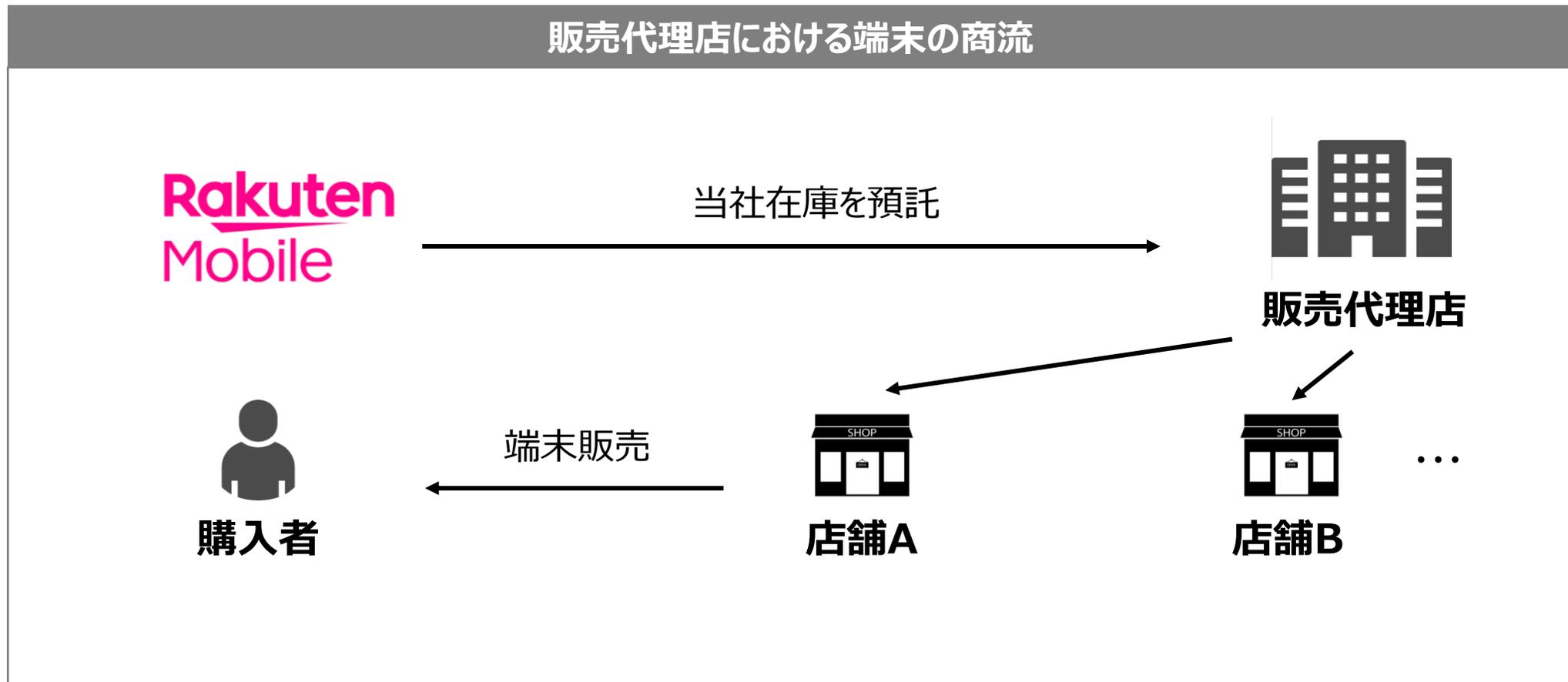
2. 据置型Wi-Fiについて

1. 端末販売価格の頭金について

2. 据置型Wi-Fiについて

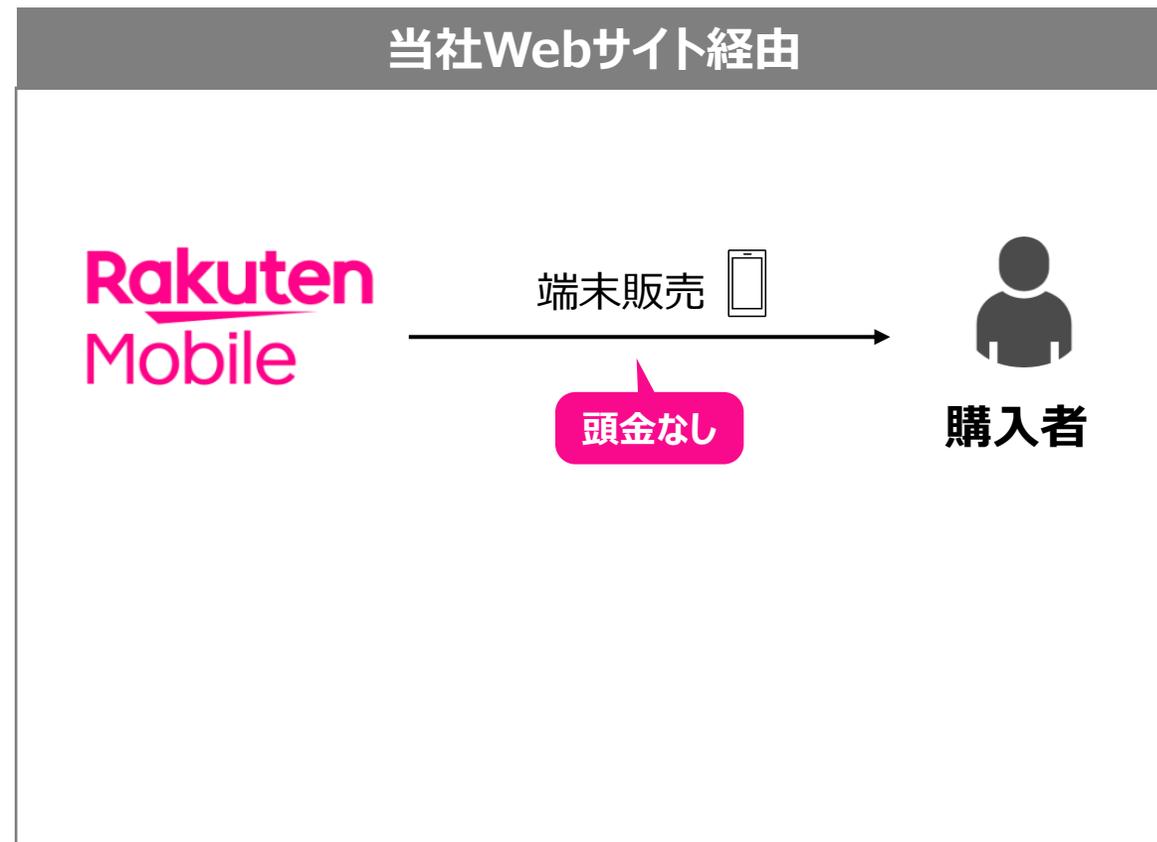
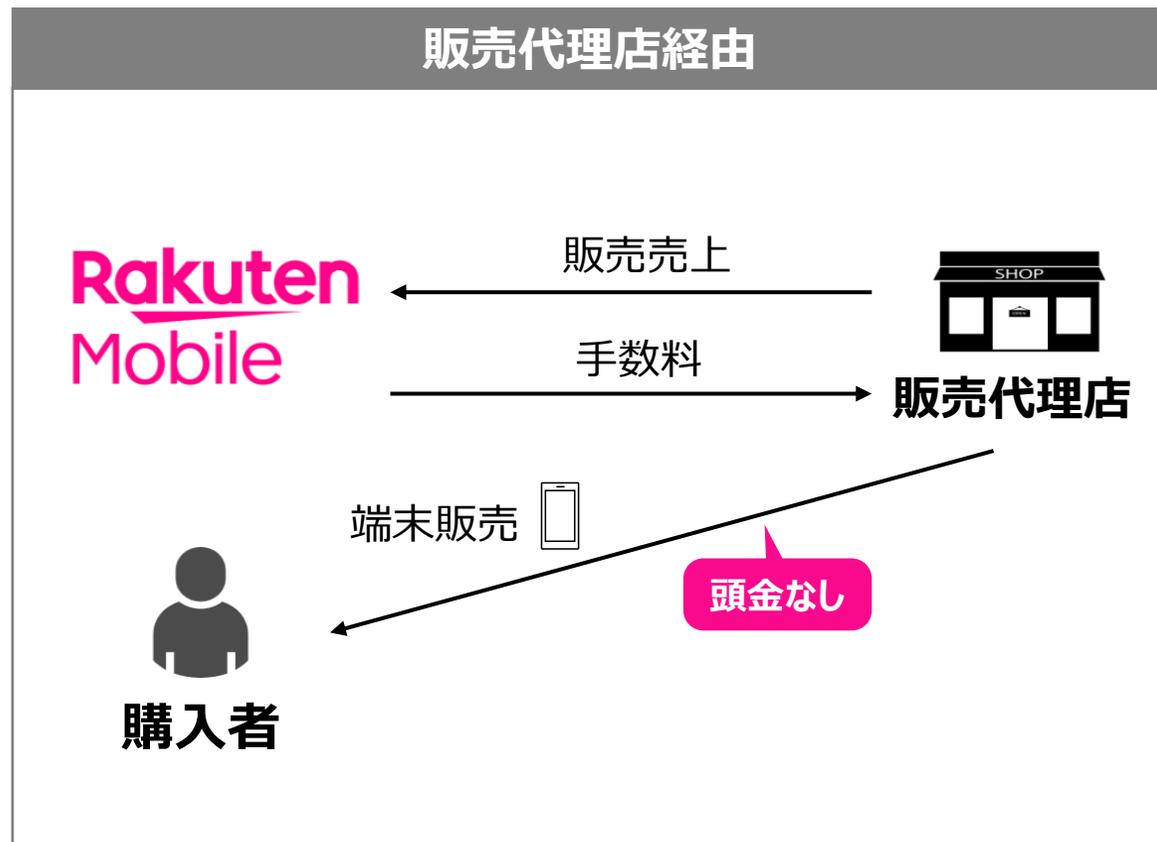
1-1.販売代理店における端末の商流について

- 当社販売代理店における端末販売の商流については、当社から販売代理店に在庫を預託し、販売代理店がキャリアと購入者との売買を取り次ぐ、預託販売を基本としている。



1-2.販売代理店における端末販売価格について

- 預託販売においては当社が端末販売価格を設定し、販売代理店には販売実績に応じた手数料を支払っている。販売チャネルに関わらず、「頭金」は設定していない。



参考：端末販売価格の店頭表示方法

- 販売代理店で端末販売をする際に使用する店頭表示ツールは、当社から統一フォーマットを提供（頭金を設定していないことから、価格はWebサイトと同額）

店頭表示ツール（AQUOS sense9）

当社Webサイト（AQUOS sense9）

一括払い

AQUOS sense9
一括払い(税込)
57,900円

分割払い

AQUOS sense9
24回分割払い(税込) 初回は **2,424円**
2,412円/月[※]

※ 製品代金の24回払いには、VISAカード、Masterカード、American Expressカード、JCBカードがご利用いただけます。分割払い手数料はお客様のご負担となります。
※ ご利用いただくクレジットカードにより分割手数料がかわります。詳しくはクレジットカード会社にご確認ください。

製品価格	
一括払い（支払い総額）	57,900円
分割払い	
24回払い ^{※1}	2,412円/月
48回払い [※] 楽天カードのみ	1,206円/月
	<small>※初回1,218円/月</small>

当社HP

(<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/smartphone/aquos-sense9/>)

本日のご説明内容

1. 端末販売価格の頭金について

2. 据置型Wi-Fiについて

2-1.当社における据置型Wi-Fiサービス

- 2023年1月より、楽天回線を利用したホームルーターの専用料金プラン「Rakuten Turbo」(対応製品：Rakuten Turbo 5G)を提供。

サービス概要



手軽にインターネット環境が欲しい方にぴったりなサービスです。

工事不要! コンセントにさすだけ^{※1} 時間のかかる工事が不要だから、受け取ったその日から高速インターネットが使えます!	Wi-Fiの設定も ワンステップ QRコードをスマホに読み込ませただけから、設定もかんたん!	ギガを気にせず ネットを使える^{※2} データ無制限で使い放題だから、料金を気にせずネットを使えます!
--	--	--

ホームルーターで家中快適にインターネットが使える!
Rakuten Turbo 5Gは、5G Sub6・Wi-Fi6 対応のホームルーターです。
家中の機器で快適にインターネットが利用できます。^{※5Gは一部エリアのみ}

ホームルーターのメリット

- 同時接続数 128台
複数接続でも快適に使える!
- 接続範囲 最大200m
接続範囲が広く途切れにくい

詳しく知りたい方は
こちら

プラン料金	4,840円/月額
Rakuten Turbo 5G (端末) 代金	41,580円 ※分割払い可能
契約事務手数料	3,300円/月額

契約数推移



2-2. 確認措置及び初期契約解除

- 当社は確認措置の認定を受けていないことから、初期契約解除制度に基づき、無条件で解約を受付。
- 法令上義務はないものの、端末についても確認措置と同様に返品・返金を受付することで、よりお客様に寄り添った運用を実施。

初期契約解除

手続き方法

申請書の郵送

申告期間

本サービスの提供開始日、
もしくは「ご契約内容のご案内」書面を
お客様が受領した日のいずれか遅い日を
1日目として8日目まで

端末（Rakuten Turbo 5G）の返品・返金

手続き方法

コンタクトセンターへのお問合せ

申告期間

製品到着日を1日目として8日目まで

※ご利用後（開封後）でも受付可能

2-3.販売代理店への指導マニュアル

- 通信速度・製品へのご懸念があった場合には返品・返金が可能と説明する旨を販売代理店向けマニュアルに明記。重要事項説明書にも記載し、利用者に説明を実施。

当社マニュアル

構成員限り

重要事項説明書

Rakuten Turbo

重要事項説明書

本重要事項説明書は、楽天モバイル株式会社が提供する回線を利用した無線インターネット専用サービス[Rakuten Turbo]をご利用になる際に、注意が必要な重要事項をご説明するものです。
なお、本説明事項に記載の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

index

- 01. 共通事項 (P1~)
- 02. 料金 (P3)
- 03. 保証 (P3)
- 04. 各種お支払い方法 (P3~)
- 05. 解約 (P4~)
- 06. 問い合わせ先 (P6)

05. 解約 (P4~)

- 05-A 解約方法
- 05-B 解約費用
- 05-C 初期契約解除
- 05-D 返品・返金

05-C 初期契約解除

- 本契約における電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。
- お申し込み時に選択した「ご契約内容の通知方法」によって以下のとおり定める起算日から8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。詳細は、「ご契約内容のご案内」の書面をご確認ください。また、電子交付の場合は、[my 楽天モバイル]の契約情報ページにある「ご契約内容のご案内」をご確認ください。
- ＜書面交付の場合＞
本サービスの提供を開始した日、もしくは後日お送りする「ご契約内容のご案内」の書面をお客様が受領した日のいずれか遅い日が起算日となります。
- ＜電子交付の場合＞
本サービスの提供を開始した日となります。
- 初期契約解除に伴い、当社が損害賠償もしくは違約金を請求することはありません。
- 初期契約解除を行った場合でも、当社は契約解除日までのプラン料金の目録引金額を請求いたします。また、契約事務手数料、ユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料を請求いたします。なお、購入した本製品の代金は初期契約解除の対象外のため、返金はいたしません。

05-D 返品・返金

- 電波状況が不十分で、当社の提示する電波改善策の実施後、電波状況が改善しない場合、製品の返品や製品代金の返金が可能です。改善策に関する詳細はRakuten Turbo Webサイトを参照ください。
<https://r10.to/hPCapH>
- 本製品の着荷日を1日目として、8日目までに解約の申告をした場合、本製品の開封後であっても返品・返金の対象となります。
- 本製品着荷後5日以内に(05-A)に記載の問い合わせ先にご連絡ください。ただし以下の場合は返品・返金対象外です。
 - 開封済みの場合
 - 破損がある場合
 - 30日以内に、本製品が当社に返送(到着)されなかった場合
 - 返送された場合
 - 盗難
 - 紛失
 - 楽天モバイルWebサイト以外で製品をご購入された場合
 - 他

05-D 返品・返金

- 電波状況が不十分で、当社の提示する電波改善策の実施後、電波状況が改善しない場合、製品の返品や製品代金の返金が可能です。改善策に関する詳細はRakuten Turbo Webサイトを参照ください。
<https://r10.to/hPCapH>
- 本製品の着荷日を1日目として、8日目までに解約の申告をした場合、本製品の開封後であっても返品・返金の対象となります。

2-4.Rakuten Turboの解約率と解約理由

- Rakuten Turboの解約率は以下の通り。直近3カ月においては改善傾向。
- 8日以内解約理由は主に通信品質に関するお客様の期待値との差分に起因と推定。

Rakuten Turbo解約率※

8日以内解約理由（2024年11月実績）

構成員限り

端末販売価格の「頭金」と据置型Wi-Fiサービスの対応状況まとめ

1. 端末販売価格の「頭金」

- ① **販売代理店における端末販売の商流については、預託販売を基本としている**
- ② **当社が端末販売価格を設定し、販売チャンネルに関わらず「頭金」は設定していない**

2. 据置型Wi-Fiサービス

- ① **2023年1月より据置型Wi-Fiサービス「Rakuten Turbo」を提供**
- ② **当社役務は初期契約解除制度に基づき、8日以内は無条件で解約を受付**
- ③ **法令上の義務はないが、端末についても同様に返品・返金を受付**
- ④ **2024年10月～12月における8日以内解約率は改善傾向**
- ⑤ **8日以内の解約理由は主に通信品質とお客様の期待値との差分に起因すると推定**

APPENDIX

参考：頭金/据置型Wi-Fiサービスに関するヒアリング事項①

大項目	小項目	回答
頭金について	1.2020年から2024年現在にいたるまで、貴社で行った「頭金」の表示適正化等に関する取組とその概要	➤ 当社ではこれまで「頭金」を設定しておりません。
	2.端末の販売を貴社から販売代理店に委託して行う場合、「卸し」か「預託」のどちらで行われているのか、その両方か。	➤ 両方の取引形態があります。
	3.どちらの形態もある場合、卸しと預託の比率はどの程度かご教示いただきたい。	➤ 卸しは数店舗のみであり、残る店舗は全て預託です。
	4.販売代理店で販売された端末について、以下の項目を把握しているか。	-
	4-① 在庫の状況	➤ 把握しております。
	4-② 販売状況	➤ 把握しております。
	4-③ 店頭価格/販売価格	➤ 把握しております。
	4-④ 頭金（割賦払い額のほかに代理店が独自で設定している費用）	➤ 設定しておりません。
	4-⑤ キャンペーン等による値引き額	➤ 把握しております。
4-⑥ その他（上記項目のほか、販売代理店で販売される端末について把握しているもの）	➤ 仕入日、発売開始日、終売日等も把握しております。	

参考：頭金/据置型Wi-Fiサービスに関するヒアリング事項②

大項目	小項目	回答	構成員限り
頭金について	5.前問の各項目をどのようなシステムで把握しているか。		
	6.貴社の端末の割賦上限額の設定はあるか。	➤ 現時点で割賦上限額の設定はしていません。	
	7.設定がある場合、基本的に貴社のオンラインショップで販売されている額と一致しているか。	➤ 現時点で割賦上限額の設定はしていません。	
	8.貴社から販売代理店に対し、いわゆる「頭金」について、どのように契約時に説明すべきとしているか。	➤ 預託販売代理店については、当社が「頭金」を設定していないため、「頭金」の説明は行っていません。数店舗の卸販売代理店においても、預託販売代理店における販売状況を鑑み、同様に「頭金」を設定しない判断をしていることから、特段の説明はしていません。	
	9.代理店の指導マニュアル（媒介等業務の手順等に関する文書（「手順等文書」））の該当部分をお示しいただきたい。	➤ 「頭金」を設定していないため、マニュアルに当該項目に関する記載はありません。	
	10.販売代理店で端末販売をする際に使用する店頭表示ツール（プライスカード等）は、貴社から統一フォーマットとして提供しているか（あるいは販売代理店独自で作成しているか）。	➤ 統一フォーマットを提供しております。	

参考：頭金/据置型Wi-Fiサービスに関するヒアリング事項③

大項目	小項目	回答	構成員限り
据置型Wi-Fiサービスについて	1. 貴社の据置型Wi-Fiサービスについて、契約数の推移		
	2. 貴社の据置型Wi-Fiサービスに関する苦情件数と、主な申告内容		
	3. 貴社の据置型Wi-Fiサービスに関する解約率（8日以内の解除/その後の解約）		
	4. 8日以内の解約（初期契約解除or確認措置）について、解除の申請のあったもののうち、解除に至ったものの割合	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社は確認措置の認定を受けていないことから、8日以内の解約について、解除の申告があったものは、初期契約解除制度に基づき無条件で解約を受付しております。端末に関しても、ご契約後通信速度や製品にご満足いただけない場合には、ご利用後（開封後）であっても、製品の返品・返金を受付しております。 	

参考：頭金/据置型Wi-Fiサービス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
据置型Wi-Fiサービスについて	5.特に確認措置について、解除の申請があったもののうち、①電波状況に関するものと②説明が不足していたことに起因するものの割合。それぞれの解除に至った率もご教示いただきたい。		
	6.電波の状況についての確認はどの程度であれば確認措置に応じるのか。基準はどうなっているか。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社では「確認措置」を実施しておりません。初期契約解除制度に基づき、解除の申告に対しては全て応じております。 	
	7.据置型Wi-Fiの端末販売と通信契約はセットか。例えば他社や市販のルーターや以前使っていた自社ルーターなどでも契約は可能か。また、端末はレンタルの場合はあるか。ある場合は販売とレンタルの比率はどうか。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社の据置型Wi-Fiサービスにおいては、専用端末と専用役務とのセット契約のみ提供しております。他社や市販のルーターや当社が過去に販売していたルーターなどでの契約はできません。端末のレンタルは行っておりません。 	
	8.貴社から販売代理店に対し、据置型Wi-Fiサービスの販売に際して、どのように契約時に説明すべきとしているか。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社から販売代理店に対しては、キャンペーン内容や回線工事不要ですぐに使用できる等のメリットだけでなく、モバイル回線を使用しており速度が変化すること、サービス提供エリアが限定されること、5Gはよりサービスエリアが限定されること等、お客様が利用するうえでの注意事項も合わせて説明すべきとしております。 	
	9.代理店の指導マニュアル（媒介等業務の手順等に関する文書（「手順等文書」））の該当部分をお示しいただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本資料P.10をご参照ください。 	
	10.販売代理店で端末販売をする際に使用する店頭表示ツール（プライスカード等）は、貴社から統一フォーマットとして提供しているか（あるいは販売代理店独自で作成しているか）。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 統一フォーマットを提供しております。 	構成員限り
	11.貴社の据置型Wi-Fiサービスは、どのチャネルで販売されているか（店舗のみか、電話・訪問販売等もあるか）。（複数チャネルの場合）それぞれの割合を把握しているか。		
	12.実質0円を訴求しすぎているか等、代理店が勧誘を行う際のマニュアルはありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当社では実質0円のキャンペーンは実施しておりませんが、「月額プラン料金0円」等のキャンペーン期間中におきましては、代理店にて店頭表示ツール等を用いて、端末料金を含めたお客様のご負担額についてご説明する運用を行うよう定めたマニュアルがございます。 	

Rakuten Mobile