

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」 (第64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3月27日

本日のご説明内容

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）
2. オンライン契約における理解促進に向けた取組
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続きにおけるDXの活用
5. 利用実績に関する通知サービスについて

本日のご説明内容

- 1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）**
2. オンライン契約における理解促進に向けた取組
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続きにおけるDXの活用
5. 利用実績に関する通知サービスについて

1.電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）

当社では、電話勧誘を実施していません

本日のご説明内容

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）
- 2. オンライン契約における理解促進に向けた取組**
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続きにおけるDXの活用
5. 利用実績に関する通知サービスについて

2.オンライン契約における理解促進に向けた取組

- 苦情につながりやすい月額プラン料金や端末金額等は手続き中は常に表示し、また最終確認画面において重要事項説明等を確認いただいた上でお申込みいただいております

申込み画面

Rakuten Mobile

電話番号の選択

表記の左側が通話です

他社から電話番号そのままで乗り換え (MNP)

かんたんスタッフで乗り換え！
MNPワンストップ (MNP予約番号不要) でカンタンに申し込みいただけます！

選べる電話番号サービス1,100円

新規電話番号を取得

楽天モバイル (ドコモ回線・au回線) のスーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプランからの変更 (移行) 手続きについて

楽天モバイル (ドコモ回線・au回線) のスーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプランからの変更 (移行) 手続きについて

※メンバーズステーション以外で移行手続きを行うと、加入済みのオプションが引き継がれません。

戻る

次へ

申し込み内容

表記の右側が通話です

変更する

プラン

Rakuten最優プラン 1,078円~3,278円 /月

プラン料金はご利用に応じて毎月変動します。
プランについてはこちら

電話リレーサービス料 1円 /月

契約事務手数料 0円

ユニバーサルサービス料 2円 /月

SIMタイプ

SIMカード

製品

iPhone 16 Pro Max 4,683円 /月

256GB デザートチタニウム

楽天モバイル専用充電ケーブル

月額プラン料金や端末金額等を
申込み画面上に常に表示

最終確認画面

重要事項説明・利用規約

楽天モバイル 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楽天モバイルの携帯電話端末サービス (MNO) をご利用になる際に注意が必要な重要事項を説明するものです。なお、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

01.共通事項

01-A 契約について

- 本サービスに関する契約関係は、「楽天モバイル通信サービス契約約款」および「楽天モバイル通信サービス契約約款 (5G)」に記載の条件に基づき、楽天モバイル株式会社 (以下「当社」といいます) とご契約者との間に生じます。
- 本サービスの対象は、4Gサービスおよび5Gサービスとなります。
- 本サービスは、ご契約者のみご利用になれます。
- 商用目的の利用はできません。

利用規約 (プライバシーポリシーを含む)

☒ my 楽天モバイルで契約内容を確認する (契約書の郵送をご希望の場合はチェックを外してください)
※契約書が発行されるオプションについても上記内容に準拠します

☐ 上記内容を確認し、同意しました

同意して申し込む

全ての項目にチェックを入れなければ
申込み不可

料金プランや解約等の基本説明
事項等をスクロール形式で表示

02.通話SIMのご契約

02-A プラン料金について

- 月額980円~2,980円 (税込1,078円~3,278円)
- プラン料金は、毎月のデータ利用量によって変動いたします。
- データ利用量は、楽天回線エリア、パートナー回線エリア (国内)、パートナー回線エリア (海外) の合算額となります。また、データ利用量は、速度制限の有無にかかわらず、すべてのご利用分が含まれます。
- プラン料金は以下をご確認ください。

04.解約について

04-A 解約方法

- 解約は「my 楽天モバイル」よりお手続きください (楽天ID・パスワードが必要です)。
- 「my 楽天モバイル」が何らかの理由で使用できない場合は、(05-A)に記載の問い合わせ先へご相談ください。
- 解約時のSIMカードの返却方法について、以下の2種類がございます。お客様ご自身で選択いただくようお願いいたします。
- お客様ご自身で返却される場合>
お客様ご自身で返却のうえ、返却していただくようお願いいたします。
- SIMを返送いただく場合>
以下の返送先へご返送をお願いします。返却費用はお客様負担となり、返却しない場合はお受け付けできませんのでご注意ください。
- 返送先住所>
〒143-0006
東京都大田区平和島3-5-1 B棟2F
楽天モバイルR/SIM回収係

04-B 解約条件や費用

- プラン料金は解約までにご利用いただいたデータ利用量に対応した金額で請求いたします。
- その他オプションサービスの月額料金は、解約日までの日割り計算でのご請求となります。なお、解約をした時点からサービスのご利用ができなくなります。
- 15分 (標準) 通話かけ放題オプションサービスおよび国際通話かけ放題オプションサービスを月の途中で解約した場合は、月額料金の日割り換算はされません。また、解約日以降、かけ放題の対象となる国と地域への通話は従量課金となります。
- 通話契約とは別に月額料金の発生するオプションサービスをご契約されている場合、通話契約の解約をもって自動的に解約とはなりません。個別で解約手続きが必要となります。
- 解約に伴うSIMカードの返却費用はお客様負担となります。
- その他解約手数料はかかりません。
- 回線を解約した後も、クレジットカードなどにてお支払いいただいている製品代金の割賦残債は残ります。

04-C MNP転出

- MNP予約番号の発行は「my 楽天モバイル」より申請いただけます。
- 「my 楽天モバイル」が何らかの理由で使用できない場合は、(05-A)に記載の問い合わせ先へご相談ください。
- 他事業者へのMNP転入手続きの完了日にこの契約を解除します。
- MNP予約番号の有効期限は取得日をのぞいて15日です。有効期限を過ぎると再発行手続きが必要となります (再発行手数料は発生しません)。

本日のご説明内容

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）
2. オンライン契約における理解促進に向けた取組
- 3. ダークパターンへの対応**
4. 契約手続きにおけるDXの活用
5. 利用実績に関する通知サービスについて

3.ダークパターンへの対応：当社におけるダークパターンの確認体制

- 情報の正確性や適法等の観点から第三者視点も含めて多角的に確認する体制を構築し、Webサイトにダークパターンとなり得る表現がないかを確認した上で、公開しております

構成員限り

3.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【望ましい例】と【不適切な例】

消費者保護ガイドライン 第2章 契約前の説明義務 第3節 (3) ② ウェブページに掲載する方法 (第2号又は第3号)	
望ましい例	不適切な例
ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。 (3-1で説明)	ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような設定・表示を行うこと。
	利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。（3-3で説明） 割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。（3-4で説明） 利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。 (3-5で説明) オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。（3-6で説明） 他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤解を招く情報を用いて表示すること。（3-6で説明）
ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込むことを既定（デフォルト）の設定としておくこと。 (3-2で説明)	

3-1.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【望ましい例】に対する当社取組（1/2）

- 苦情につながりやすい月額プラン料金や端末金額等は手続きフロー上で常に表示し、最終確認画面において重要事項説明等を確認いただいた上でお申込みいただいております

申込み画面

電話番号の選択
表記の電話番号が利用できます

☐ 他社から電話番号そのまま乗り換え（MNP）
現在の電話番号を引き継ぐ

かかんふスタッフで乗り換え！
MNPワンストップ（MNP予約番号不要）でカンタンに申し込みいただけます！

☐ 選べる電話番号サービス1,100円
電話番号の下4桁を指定する。選んだ下4桁を自分の電話番号で、お好きな電話番号が出てくるまで何度も選択可能！※ご希望に合わない場合がございます。あらかじめご了承ください。

☐ 新規電話番号を取得
3つの電話番号から選ぶ

☒ 楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）のスーパーホーダイ、組み合わせプラン、コミコミプランからの変更（移行）手続きについて
手続きは「メンバーステーション」より行ってください。
※メンバーステーション以外で移行手続きを行うと、加入済みのオプションが引き継がれません。

申し込み内容
表記の金額が表示されます
変更する

プラン
Rakuten最優プラン 1,078円～3,278円 /月

プラン料金はご利用に応じて毎月変動します。
プランについてはこちら

電話リレーサービス料 1円 /月

契約事務手数料 0円

ユニバーサルサービス料 2円 /月

SIMタイプ
☒ SIMカード

製品
iPhone 16 Pro Max 4,683円 /月
256GB デザートチタニウム
楽天モバイル専用充電ケーブル付属

戻る 次へ

月額プラン料金や端末金額等を
申込み画面上に常に表示

最終確認画面

楽天モバイル 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楽天モバイルの携帯電話端末サービス（MNO）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、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込です。

01. 共通事項

01-A 契約について

- 本サービスに関する契約関係は、「楽天モバイル通信サービス契約約款」および「楽天モバイル通信サービス契約約款（5G）」に記載の条件に基づき、楽天モバイル株式会社（以下「当社」といいます）とご契約者との間に生じます。
- 本サービスの対象は、4Gサービスおよび5Gサービスとなります。
- 本サービスは、ご契約者のみご利用になれます。
- 商用目的の利用はできません。

利用規約（プライバシーポリシーを含む）

☒ my 楽天モバイルで契約内容を確認する（契約書の郵送をご希望の場合はチェックを外してください）
※契約書が発行されるオプションについても上記内容に準拠します

☐ 上記内容を確認し、同意しました

同意して申し込む

全ての項目にチェックを入れなければ
申込み不可

料金プランや解約等の基本説明
事項等をスクロール形式で表示

02. 通話SIMのご契約

02-A プラン料金について

- 月額980円～2,980円（税込）1,078円～3,278円
- プラン料金は、毎月のデータ利用量によって変動いたします。
- データ利用量は、楽天回線エリア、パートナー回線エリア（国内）、パートナー回線エリア（海外）の合算額となります。また、データ利用量は、速度制限の有無にかかわらず、すべてのご利用分が含まれます。
- プラン料金は以下をご確認ください。

04. 解約について

04-A 解約方法

- 解約は「my 楽天モバイル」よりお手続きください（楽天ID・パスワードが必要です）。
- 「my 楽天モバイル」が何らかの理由で使用できない場合は、(05-A)②に記載の問い合わせ先へご相談ください。
- 解約時のSIMカードの処理方法について、以下の2種類がございます。お客様ご自身で選択いただくようお願いいたします。
- お客様ご自身で返却される場合>>
お返却先へお送りください。返却先は「my 楽天モバイル」よりお知らせいたします。
- SIMを返却いただく場合>>
以下の返却先へお送りください。返却先はお客様負担となり、返却先へお送りいただく必要がありますのでご注意ください。
- 返却先住所>>
〒143-0006
東京都大田区平和島3-5-1 B棟2F
楽天モバイルR5SIM回収係

04-B 解約条件や費用

- プラン料金は解約までにご利用いただいたデータ利用量に対応した金額で請求いたします。
- その他オプションサービスの月額料金は、解約日までの日割り計算でのご請求となります。なお、解約をした時点からサービスのご利用ができなくなります。
- 15分（標準）通話かけ放題オプションサービスおよび国際通話かけ放題オプションサービスを月の途中で解約した場合は、月額料金の日割り換算はされません。また、解約日以降、かけ放題の対象となる国と地域への通話は従量課金となります。
- 通信契約とは別に月額料金の発生するオプションサービスをご契約されている場合、通信契約の解約をもって自動的に解約とはなりません。個別で解約手続きが必要となります。
- 解約に伴うSIMカードの返却費用はお客様負担となります。
- その他解約手数料はかかりません。
- 回線を解約した後も、クレジットカードなどにてお支払いいただいている製品代金の割賦残債は残ります。

04-C MNP転出

- MNP予約番号の発行は「my 楽天モバイル」より申請いただけます。
- 「my 楽天モバイル」が何らかの理由で使用できない場合は、(05-A)②に記載の問い合わせ先へご相談ください。
- 他事業者へのMNP転入手続きの完了日にこの契約を解除します。
- MNP予約番号の有効期限は取得日をのぞいて15日です。有効期限を過ぎると再発行手続きが必要となります（再発行手数料は発生しません）。

3-2.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【望ましい例】に対する当社取組（2/2）

- 18歳未満のお客様については、青少年フィルタリング等の機能を備えたオプションサービスの付帯を必須とし、お申込み時にご説明の上、自動的に付帯される仕様としております

① ログイン画面

Rakuten Mobile

日本語 English 簡体中文

セキュリティ対策を見直しませんか？ 詳細は [こちら](#)

楽天会員ログイン

IDとパスワードは半角英数字を入力してください。

● ユーザID

● パスワード

[個人情報保護方針](#) に同意してログイン (2017年2月13日改定)

☐ ブラウザを閉じるとときオートログインを無効にする [詳細](#)

ログイン

ユーザID・パスワードを忘れた場合 >

ヘルプ >

まだ楽天会員に登録されていない方

楽天会員に新規登録（無料）してサービスを利用する

下記事項にご承認の上、ログインしてください。

楽天モバイル株式会社（以下、当社）は、楽天グループ株式会社の個人情報保護方針に基づいて提供を受けるお客様の情報を、当社の [プライバシーポリシー](#)、及び個人情報保護方針に従って利用いたします。当社は、お客様がこれらの楽天グループのサービスを便利に、快適に利用できるよう、他の楽天グループに情報を提供する場合もあります。他の楽天グループへ提供する情報の種類、目的等は事業別の個人情報の取扱いで定めます。

お申し込みページに達されたお客様で楽天モバイルのお申し込み手続きが完了しなかった場合でも、楽天モバイルにご登録されておりますメールアドレス宛てに楽天モバイル株式会社よりお申し込みに関する重要なご案内をお届けすることがございます。

② ポップアップ画面

18歳未満のお客様へ

回線のご契約に際しては、親権者の同意が必要です。

③次のご契約情報画面から「親権者情報の入力」および「法定代理人同意書 兼 支払名義人同意書」をご提出ください。

④あんしんコントロール by iフィルター330円/月（税込）をご契約いただきます。Webのご契約では、発送前に当社にて製品を開梱し、あんしんコントロール by iフィルターのインストールを行います。

※自動的にカートに追加されます。※発送前に製品を開梱し、楽天モバイルにてあんしんコントロール by iフィルターのインストール完了後、発送をさせていただきます。※事前インストールをご希望されないお客様はSHOP（店舗）にてご契約をお願いいたします

⑤トク得！エンタメセレクションは18歳未満のお客様はお申し込みいただけません。「同意する」を押すと削除されます。

18歳未満のご利用とフィルタリングサービス（あんしんコントロール by iフィルター）について

インターネット（無線LANによるインターネット接続を含む）のご利用により、青少年の健全な育成を阻害するおそれのある有害情報に接する機会が生じる場合がありますので、青少年のご契約者向けに、「あんしんコントロール by iフィルター」のフィルタリングサービスを提供しています。必ず「あんしんコントロール by iフィルター」のお申し込み、設定をお願いします。詳しくは、契約時に発行する重要事項説明書をご確認ください。

※「法定代理人同意書 兼 支払名義人同意書」はアップロードが必要となりますので、事前にプリントアウトが必要となります。※18歳未満ではない場合は、ご契約情報を修正してください。

同意する

[ご契約情報を修正する](#)

③ 申込み画面

オプションサービス

プランオプション

迷惑SMS拒否設定	0円
着信転送	0円
割込通話	0円
留守番電話	0円
15分（標準）通話かけ放題	1,100円 /月
15分（標準）通話かけ放題 1カ月無料	-1,100円 /月 1カ月
あんしんコントロール by iフィルター	330円 /月

製品オプション

スマホ交換保証プラス Rakuten Hand 5G ホワイト	715円 /月
---------------------------------	---------

合計（税込）

月額※	2,148円～
24回払い	1,803円
次回請求	0円

※実際のプラン料金は毎月のデータ利用量によって変動します。（1,078円～3,278円）

④ 分割払いを選択された場合は、表示される金額と実際にお支払いいただく金額が異なる場合があります

⑤ アイテムごとの税込価格は参考価格です。総合計の金額が実際のご請求金額となります キャンセルは、不良品のみ14日以内のご連絡で対応いたします

この内容で申し込む

1

お客様ID情報から18歳未満か判定

2

青少年フィルタリング等の機能を備えた
オプションサービス
「あんしんコントロールby i-フィルター」
の付帯が必須であることを説明

3

付帯なしでお申込みを
完了することは不可

3-3.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【不適切な例】に対する当社取組（1/4）

- オプションサービスは原則として申込者の合意なしで選択されない仕様としており、各サービス内容についてご確認いただいた上で選択いただけるように配慮しております

オプションサービス選択画面

Rakuten Mobile プラン iPhone・Apple Watch スマートフォン・その他 アクセサリー サポート English

🔒 スマホを安心・便利に使いたい

☒	迷惑電話・SMS対策 by Whoscall 最強シニアプログラム特典 発信元を自動で識別し、迷惑電話・SMSをブロックする迷惑電話対策アプリ。詐欺被害を未然に防ぎます。 ※WhoscallはOS標準の通話着信・SMSでの着信に対応しており、Rakuten Linkアプリでの着信やSMS受信は検知対象外となります。 ※ご利用開始のメール受領後、速やかにメール内のURLからWhoscallのご登録の手続きを行ってください。 サービスの特長を見る	330円/月
☒	ノートン™ モバイル セキュリティ 最強シニアプログラム特典 危険なWi-Fiやアプリ、Webサイト、ウイルスを検知し、お使いの製品を守ります サービスの特長を見る	220円/月
☒	持ち込みスマホあんしん保証 プランのみをご契約の方が、ご利用中の製品の故障・破損・水没時に、新品同等の同一機種と交換できる保証サービスです。 ※月額利用料はオプションを選択して、利用する製品を選択すると税込715円～1,309円の範囲で確定します。 サービスの特長を見る ・ サービス料金を見る	
☒	楽天モバイルWiFi by エコネクト 1ヵ月無料 日本全国の有料Wi-Fiスポットを利用できます サービスの特長を見る	398円/月
☒	あんしんコントロール by i-フィルター 18歳未満のお客様は購入必須です。お子さまのスマホ利用を見守るフィルター サービスの特長を見る ・ 非対応製品を見る	
☒	スマホ操作遠隔サポート 専任オペレータがスマホ等の困りごとを遠隔でサポートします サービスの特長を見る	550円/月

サービスの特長を見る

サービス内容の説明画面へ
遷移するリンクをチェック
ボックスの近くに配置

選択肢のチェックは
外れた状態がデフォルト

ノートン™ モバイル セキュリティ

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！

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！

- フィッシング詐欺やワンクリック詐欺が心配
- 万が一のインターネット被害に備えたい

サービスの特長

- 危険サイトを警告！
悪質なWebサイトやウイルスから、お使いのスマホやタブレットを守ります
- 危険なWi-Fiを警告！
セキュリティが弱いWi-Fiや個人情報の収集などを目的とした悪質なWi-Fiに警告を表示します
- アプリの危険性を警告！

3-4.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【不適切な例】に対する当社取組（2/4）

➤ キャンペーンにおける割引や特典の適用条件等については、キャンペーンページの冒頭に記載し、詳細説明画面へ遷移するリンクを近くに配置するなど、視覚的にも配慮しております

当社Webサイトのキャンペーンページ

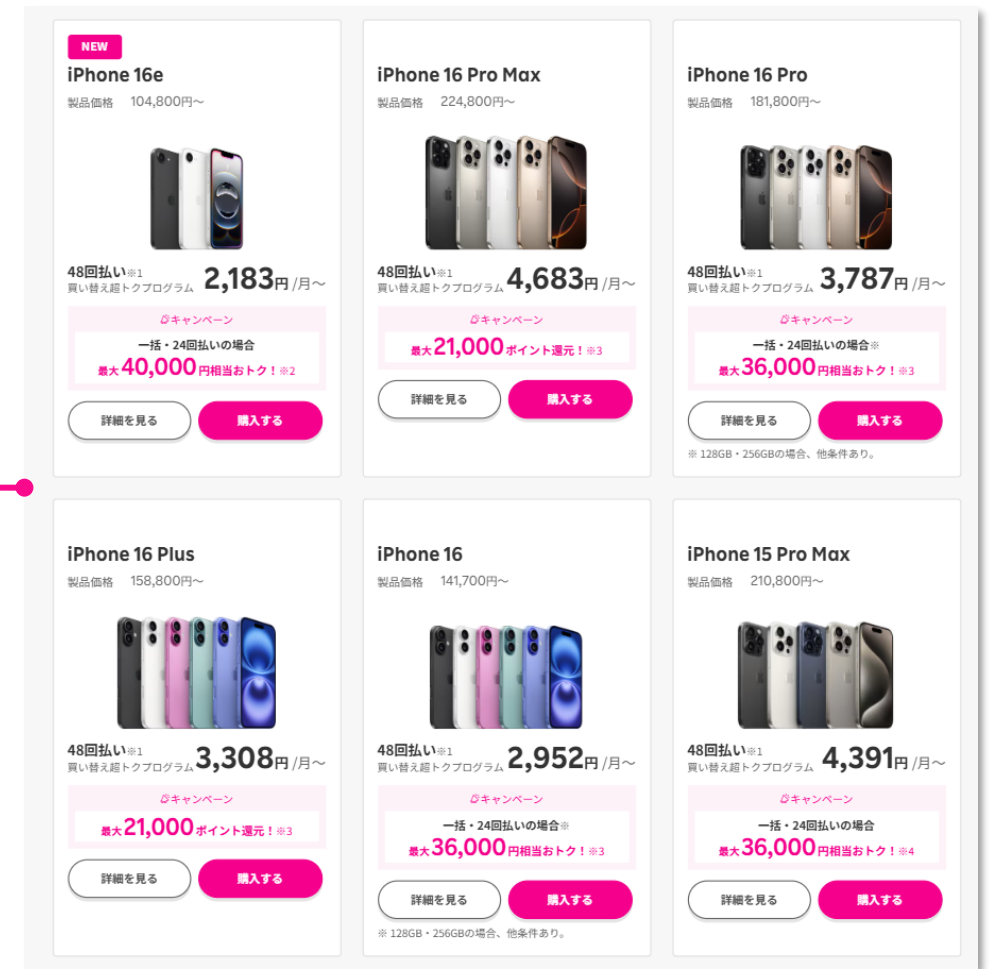
[詳細はこちら](#)

新生活応援キャンペーン	
キャンペーンコード	2677 ※本キャンペーンに関してお問い合わせの際は、上記「キャンペーンコード」をお伝えください
キャンペーン期間	■プランのお申し込み期間 Web 2025年2月14日（金）11:00～2025年5月31日（土）23:59 店舗（楽天モバイルショップ） 2025年2月14日（金）11:00～2025年5月31日（土）閉店 ■プラン利用開始期限 プランお申し込みの翌末日23:59まで ＜楽天IDを使用せずに楽天モバイルに申し込みされた方＞ ■楽天会員へのアップグレード期限 プランのお申し込みの翌末日23:59まで ※現在、「Rakuten最強プラン」を楽天IDを使用せずに楽天モバイルに申し込みされた方は楽天会員へのアップグレードが必要ですが 楽天会員へのアップグレードは こちら ■「Rakuten Link」利用期限 プランお申し込みの翌末日23:59まで ※現在楽天IDを使用せずに楽天モバイルに申し込みされた方は、楽天会員へのアップグレードが必要となります
キャンペーン適用条件	特典① キャンペーン期間内に【1】【2】【3】【4】の条件をすべて満たした楽天会員の方 特典はおひとり様1度のみ。楽天回線を初めてお申し込みいただいた場合に適用となります 【1】本キャンペーンページの「楽天モバイルお申し込み」ボタンまたは、店舗（楽天モバイルショップ）で「Rakuten最強プラン」へ下記（1）～（3）いずれかの方法にてお申し込み 【店舗でお申し込みの場合】店舗でのお申し込み手続き開始時に、店舗のお申し込み画面にてお客様自身で本キャンペーンのお申し込みコード「RMBNLK000000001」を入力後、下記（1）～（3）いずれかの方法にてお申し込み （1）新規お申し込み （2）他社からの乗り換え（MNP）でお申し込み （3）楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）のメンバーズステーションにてMNP予約番号を取得し、お申し込み 「Rakuten UN-LIMIT V」から「Rakuten最強プラン」への移行は対象外となります。 「Rakuten最強プラン（データタイプ）」は対象外です 「Rakuten最強プラン（データタイプ）」から「Rakuten最強プラン」へプラン変更した場合は対象外です

割引や特典の適用条件等の
重要な情報

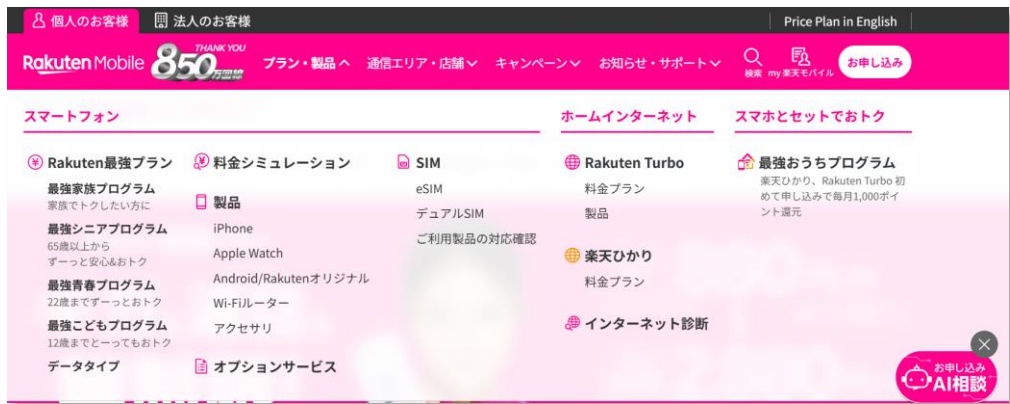
3-5.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【不適切な例】に対する当社取組（3/4）

- 当社はシンプルなワンプランのみを提供しております。また、端末についてはブランドごと、発売時期順に表示し、販売価格等による表示方法の差異は設けておりません



3-6.ダークパターンへの対応：ガイドライン上の【不適切な例】に対する当社取組（4/4）

- アカウント登録の有無やログイン状態にかかわらず、当社Webサイトや店頭等にて、料金プランや提供サービスの詳細を確認いただけます



プラン料金（通常）

✓ 家族割引適用で税込110円引き

データ利用量	1人で使う	家族と一緒に使う
3GB まで	980円 税込1,078円	880円 税込968円
20GB まで	1,980円 税込2,178円	1,880円 税込2,068円
ギガ 無制限 ^{※1}	2,980円 税込3,278円	2,880円 税込3,168円

アプリ利用で 国内通話無料^{※2} 何分でも何回でもかけ放題!



本日のご説明内容

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）
2. オンライン契約における理解促進に向けた取組
3. ダークパターンへの対応
- 4. 契約手続きにおけるDXの活用**
5. 利用実績に関する通知サービスについて

4. 契約手続きにおけるDXの活用

- 契約書面の電子交付に際しては、お客様に対して書面交付も可能である旨を適切に説明し、明示的にご承諾をいただいた上で行っております

契約書面の交付方法におけるお客様確認画面

☒ my 楽天モバイルで契約内容を確認する（契約書の郵送をご希望の場合はチェックを外してください）
※契約書が発行されるオプションについても上記内容に準拠します

同意して次へ進む

お客様ご自身で、
✓ 電子交付をご希望の場合はチェックを入れる
✓ 郵送をご希望の場合はチェックを外す

契約書面の閲覧およびダウンロード画面

← 契約者情報

契約情報

モバイル回線 契約書番号 C0123456789 ⓘ

契約書生成日: 2024/08/29
SIM電話番号: 070-XXXX-XXXX
ステータス: 有効

 ご契約内容のダウンロード

モバイル回線 契約書番号 C0123456789

契約書生成日: 2024/07/28
SIM電話番号: 070-XXXX-XXXX
ステータス: 有効

 ご契約内容のダウンロード

契約書面はお客様の
マイページからいつでも閲覧
およびダウンロード可能

本日のご説明内容

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況（固定系サービス）
2. オンライン契約における理解促進に向けた取組
3. ダークパターンへの対応
4. 契約手続きにおけるDXの活用
5. **利用実績に関する通知サービスについて**

5.利用実績に関する通知サービスについて

- 当社のプランは、データ利用量に応じて料金が決まります
- お客様専用のアプリにおいて、料金やデータ利用量等をいつでも確認いただけます

My楽天モバイル[※]のアプリ画面



まとめ

No.	ヒアリング項目	当社回答
1	電話勧誘に関する適正性確保の取組状況 (固定系サービス)	➤ 当社では電話勧誘を実施しておりません
2	オンライン契約における理解促進に向けた取組	➤ 苦情につながりやすい月額プラン料金や端末金額等は手続き中は常に表示し、また最終確認画面において重要事項説明等を確認いただいた上でお申込みいただいております
3	ダークパターンへの対応	➤ ガイドライン上の「望ましい例」「不適切な例」を踏まえ、適切な対応に取り組んでおります
4	契約手続きにおけるDXの活用	➤ 契約書面の電子交付に際しては、お客様に対して書面交付も可能である旨を適切に説明し、明示的にご承諾をいただいた上で行っております
5	利用実績に関する通知サービスについて	➤ 当社のプランは、データ利用量に応じて料金が決まります ➤ お客様専用のアプリにおいて、料金やデータ利用量等をいつでも確認いただけます

APPENDIX

報告書2024の指摘事項のフォローアップに関するヒアリング事項（1/3）

大項目	小項目	回答
電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について（固定系サービスのみ）	電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告（2023年11月）以降でどのような変化があるか。	➤ 当社では電話勧誘を実施しておりません。
	苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。	
	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。	
	代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。	
	代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。	
	貴社で把握している苦情（特に電話勧誘に起因するもの）について、苦情に至った原因をどのように考えているか。	
	昨今の貴社の適正化の取組にもかかわらず、苦情が減少しない実情をどう考えるか。今後どのように対応していくか。	
オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策（MNO4社、MVNO委員会）	オンライン契約において、最終確認画面を設け、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項（料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等）を再度表示することへの取組状況	➤ 苦情につながりやすい月額プラン料金や端末金額等は、オンライン契約手続き中は常に表示し、また最終確認画面において基本説明事項を記載した重要事項説明・利用規約等を表示しております。加えて、最終確認画面において、料金プランや解約等の基本説明事項等をスクロール形式で表示し、重要事項説明・利用規約等をご確認いただいた上で、お客様ご自身で全ての項目にチェックを入れていただくまでは、お申込みが完了しない仕様としております。

報告書2024の指摘事項のフォローアップに関するヒアリング事項（2/3）

大項目		小項目	回答	構成員限り
ダークパターンへの対応（MNO4社、MVNO委員会）	社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認措置等の取組状況			
	ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況（ガイドラインの項目ごとに回答）			
	（望ましい例）			
	ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。		➤ 苦情につながりやすい月額プラン料金や端末金額等は、オンライン契約手続き中は常に表示し、また最終確認画面において基本説明事項を記載した重要事項説明・利用規約等を表示しております。加えて、最終確認画面において、料金プランや解約等の基本説明事項等をスクロール形式で表示し、重要事項説明・利用規約等をご確認いただいた上で、お客様ご自身で全ての項目にチェックを入れていただくまでは、お申込みが完了しない仕様としております。	
	ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込むことを既定（デフォルト）の設定としておくこと。		➤ 18歳未満のお客様については、青少年フィルタリング等の機能を備えたオプションサービス「あんしんコントロール by i-フィルター」の付帯を必須とし、お申込み時にご説明の上、自動的に付帯される仕様としております。	
	（不適切な例）ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような 設定・表示 を行うこと。			
	利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。		➤ オプションサービスは原則として申込者の合意なしで選択されない仕様としており、各サービス内容についてご確認いただいた上で選択いただけるように配慮しております。なお、「加入する」の選択項目にデフォルトでチェックが付いている一部オプションサービスについては、2025年内の仕様改修に向けて対応を進めております。	
	割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。		➤ キャンペーンにおける割引や特典の適用条件等については、キャンペーンページ冒頭に記載し、詳細説明画面へ遷移するリンクを近くに配置するなど、視覚的にも配慮しております。	
	利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。		➤ 当社は、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しております。また、端末についてはWebページ等にて、ブランドごと、発売時期順に表示し、販売価格等による表示方法の差異は設けておりません。	

報告書2024の指摘事項のフォローアップに関するヒアリング事項（3/3）

大項目	小項目	回答
ダークパターンへの対応（MNO4社、MVNO委員会）	（不適切な例）ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような設定・表示を行うこと。	
	オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。	➤ アカウント登録の有無やログイン状態にかかわらず、当社Webサイト、店頭、お問合せ窓口等にて、料金プランや提供サービスの詳細を確認いただけます。また、アカウント登録が必要と誤認を与えるような案内はしておりません。
	他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること。	➤ 料金プランについては、当社は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していることから、他のお客様の料金プラン等の選択状況については表示しておりません。
契約手続のDX（MNO4社、MVNO委員会）	【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】	
	利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況（利用者に対しどのような案内をしているのか、代理店に対してどのように指導しているのか）	➤ お客様が当社Webサイトにおいて料金プラン等の一部を確認し、その後、店頭へ赴いて残余の説明を受けた上で契約手続きを行う場合等、お客様のご要望に基づき、Webページ等のご案内と、店頭での口頭説明を併用する対応をしております。代理店に対しても、お客様のご要望に基づいたご案内や契約手続き等を行うよう指導しております。
	【契約書面の電子交付の優先勧奨】	
	優先勧奨の実施状況（明示的な承諾の取得、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際の対応、その他講じている消費者トラブルを防止する措置等）	➤ 当社では上記の優先勧奨を実施しており、契約書面の電子交付に際しては、お客様に対して書面交付も可能である旨を適切に説明し、明示的にご承諾をいただいた上で行っております。なお、契約書面はお客様のマイページからいつでも閲覧およびダウンロードが可能です。 トラブル防止の観点から、契約後にお客様から書面交付を求められた際には速やかに応じる等、お客様のご要望に極力お応えできるよう柔軟な対応に努めております。
ナッジを活用した適切なプラン選択の推進（MNO4社、MVNO委員会）	契約書面の電子交付に関する苦情動向（優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い）	➤ 過去6カ月（2024年9月～2025年2月）において、契約書面の電子交付に関する苦情は数件頂戴しており、適切かつ迅速に対応しております。
	利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供に関する取組状況	➤ 当社は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しており、データ利用量に応じて料金が決まります。お客様がWEBや専用のアプリにおいて、リアルタイムで料金やデータ利用量等をいつでも確認いただけます。引き続き利用者に対して適切な情報提供に努めてまいります。

Rakuten Mobile