

消費者保護政策委員会（第2回） 事業者ヒアリングご説明資料

2025年12月9日
楽天モバイル株式会社

楽天モバイル概要

- ✓ 楽天モバイルは本格サービス開始から5周年を迎えました
- ✓ 契約数は950万回線を突破し、多くのお客様に利用いただいております



*15Gは一部エリアで提供 *2 Rakuten最強プラン契約時の手数料、Rakuten最強プラン解約時の手数料、MNP転出手数料、eSIM交換手数料（SIMカードからeSIMへの交換の場合のみ）、eSIM再発行手数料（eSIMの場合のみ）が対象 *3 2024年12月時点。人口カバー率は、国勢調査に用いられる約500m区画において、50%以上の場所で通信可能なエリアを基に算出 *4 混雑時など公平なサービス提供のため速度制御する場合あり *5 パートナーエリア含む *6 2024年12月時点 *7 主要都市部から順次拡大予定 *8 2025年11月7日時点。楽天モバイル全ての回線数合計

サービス概要

- ✓ データ通信量制限のないシンプルな料金プラン「Rakuten最強プラン」、および幅広い端末を提供しております
- ✓ サービスエリアの継続的な整備・改善を行うと共に、楽天モバイルショップを全国に展開しております

サービス展開



サービスエリア



楽天モバイルショップ



※2023年9月時点。人口カバー率は、国勢調査に用いられる約500m区画において、50%以上の場所で通信可能なエリアを基に算出。

出所：<https://network.mobile.rakuten.co.jp/fee/saikyo-plan/detail>, <https://business.mobile.rakuten.co.jp/area/>, <https://network.mobile.rakuten.co.jp/shop/>

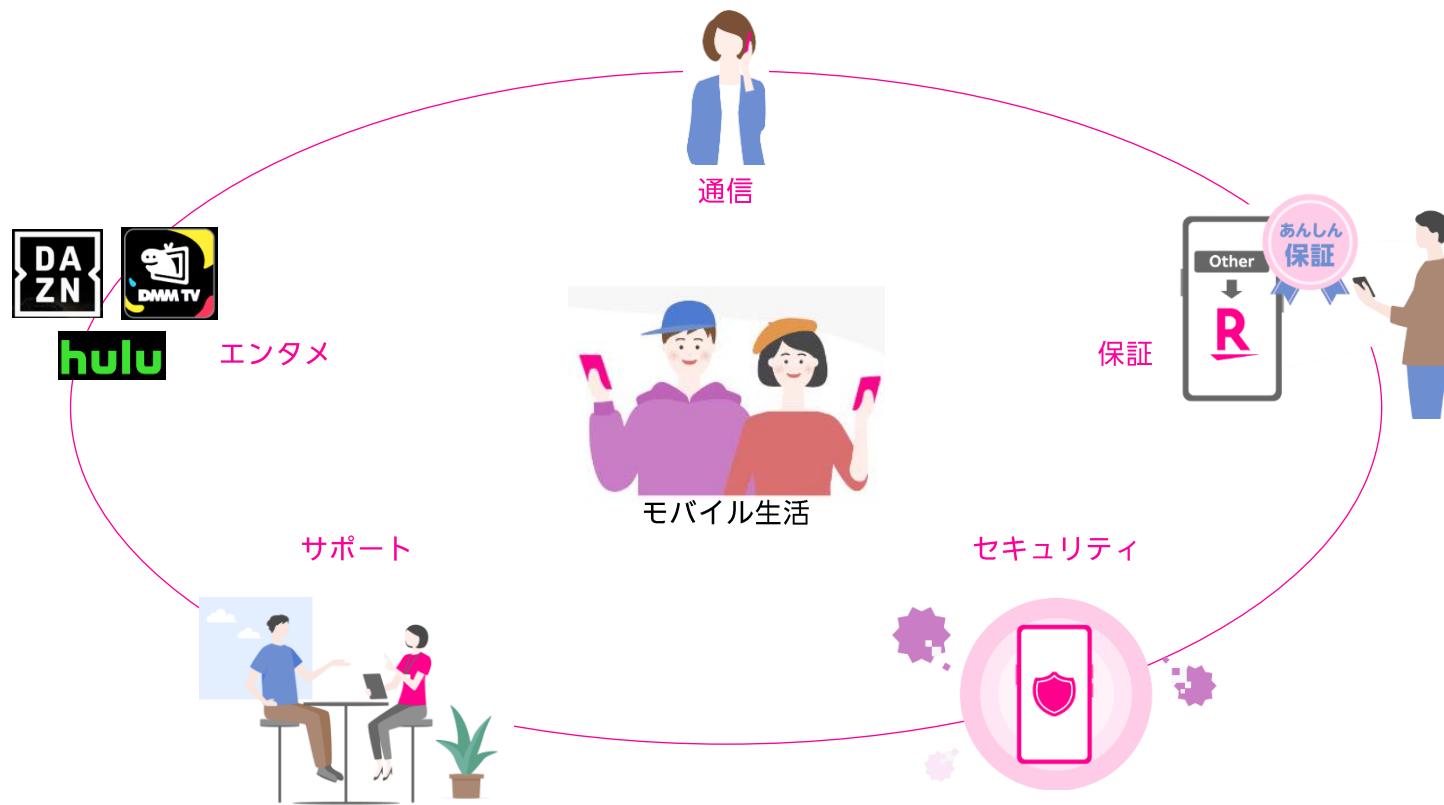
本日のご説明内容

1. オプションについて
2. ご解約について
3. 高齢者に対するご案内について

オプションについて 提供サービスの例

- ✓ モバイル生活をさらに充実いただくための様々な安心・便利な機能を提供しております
- ✓ 販売代理店における独自オプションにつきましては、弊社へ事前に申請いただき、承認したものをお届けしております

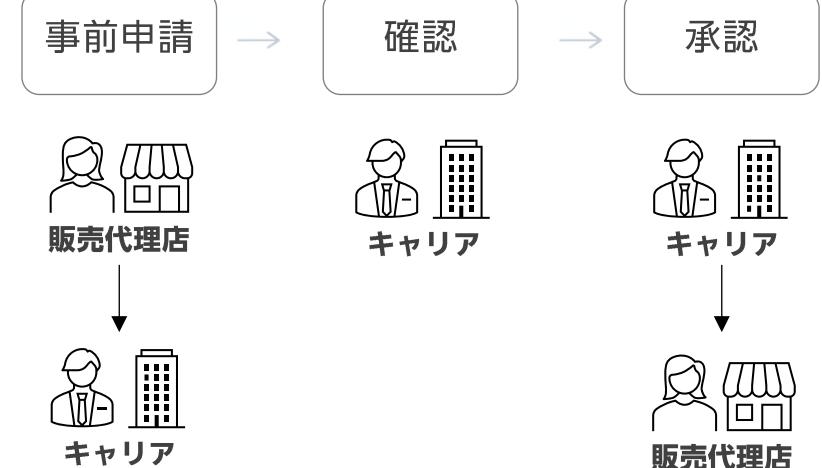
オプションサービス展開(一例)



出所：<https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/>

代理店独自のオプション

販売代理店における独自オプションは
キャリアの承認が必要



オプションについて

オプションに係る苦情への対応

- ✓ 販売代理店に対し、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインに則り、オプションに関する説明、販売をするよう指導しております
- ✓ お客様から苦情を頂戴した際には、ご申告内容を個別に精査の上、お客様に合わせた解決方法のご案内をさしあげる等、お客様に寄り添った柔軟な対応を心がけております

消費者保護ルールに関するGLに則ったマニュアル

苦情を頂戴した際の対応

構成員限り

ご申告内容を個別に精査の上、
お客様に寄り添い柔軟に対応

苦情の
ご申告



内容の
個別精査



解決方法の
ご案内

お客様



販売代理店



キャリア

販売代理店

キャリア

販売代理店

キャリア



お客様

オプションについて

Appendix. 契約時のオプションサービス選択画面

- WEBサイトにおいては、オプションサービスは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申し込み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 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
新機能プログラム特典

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標準の通話拒否・SMSでの拒否に対応しており、Rakuten Linkアプリでの拒否や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](#)

ノートン™ モバイルセキュリティ
新機能プログラム特典

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](#)

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ヶ月無料

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](#)

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。お子さまのスマートフォン利用を見守る機能

[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
専任オペレーターがスマートフォン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](#)

330円/月 220円/月 398円/月 550円/月

選択肢のチェックは
外れた状態が
デフォルト

サービスの特長を見る

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

① 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

② 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

③ アプリの危険性を警告！

ご解約について 回線の解約方法

- ✓ my楽天モバイル（WEB版、アプリ版）にて契約手続きを承っております。何らかの理由でご自身での解約手続操作が難しい場合は、お電話やチャットでも解約手続きを承っております
- ✓ 解約手続き完了は、メールにてお知らせいたします。解約済みを含め、過去申し込みした回線の契約ステータスは、my楽天モバイルにてご確認いただけます

解約手続きの受付

my楽天モバイル

各種手続き

SIM再発行
紛失・その他理由のSIM再発行のお手続き

SIM再発行を申請する

その他のお手続き
他社への乗り換え（MNP）・利用停止・解約のお手続きなど

各種手続きへ進む

チャット

こんにちは！
楽天モバイルAIアシスタント2.0です。
プラン確認・変更や各種お手続き、お困りごとをサポートします。
解決しなかった場合、9:00～23:00（最終受付22:30）はオペレーター対応も可能です。

楽天モバイルをご検討中の方は、チャット上部のボタンを「楽天モバイル検討中」に変更してください。

ご利用料金の確認方法と時期について
ご利用料金はmy楽天モバイルでご確認いただけます。
・毎月4日頃：前月の利用明細（請求の内訳）
・毎月12日頃：ポイント支払い分を反映した支払い証明書（領収書）
請求内容についてご不明点がある場合は、利用明細のご確認後にお問い合わせをお願いいたします。

メール

[楽天モバイル]解約完了のお知らせ

楽天モバイルをご利用いただき、誠にありがとうございます。
対象の電話番号の解約のお手続きが完了しました。解約のお取り消しは出来ませんので、ご了承ください。

お手続きの詳細につきましては、my 楽天モバイルの申し込み履歴よりご確認をお願いいたします。

解約完了日時
XXXX年 XX月 XX日 XX時 XX分

解約受付申込番号
XXXXXXXX

対象の電話番号
XXX-XXXX-XXXX

解約事務手数料
X円

本サービスの提供が開始された日から1年以内に回線契約が解除となった場合、契約者には解約事務手数料0円～最大980円（税込1,078円）※が発生します。詳細は楽天モバイルアプリをご覧ください。

*1 解約時のプランが楽天U-NEXTの場合、解約事務手数料1,000円（税込1,100円）が発生します。
*2 初期契約解除や譲渡・承継等のやむを得ない事情がある場合は除きます。
*3 割引を適用している場合は、その割引額を差し引いた金額となります。解約事務手数料の詳細な金額は以下ページから解約時のプランの料金表をご確認ください。

<https://r10.to/hknK2e>

解約手続きの完了通知

my楽天モバイル

Rakuten Mobile

① **楽天モバイル新規登録で楽天U-NEXT! + 楽天U+ハル3000円OFFクーポン進呈!** ※条件あり

① **【8,000ポイント】楽天でんき★期間限定!電気料金に対して最大6倍ポイント進呈**

① **【一部ポイント増量中】楽天モバイル紹介で1人につき7,000ポイント! 何人でも紹介可能 ※初回購入など条件あり**

① **全国出店拡大中! 楽天モバイルショップオープン情報&ショップ限定キャンペーン実施中!**

XXX-XXXX-XXXX Rakuten最強プラン

XXX-XXXX-XXXX 解約済み

XXX-XXXX-XXXX 解約済み

XXX-XXXX-XXXX 解約済み

XXX-XXXX-XXXX 解約済み

XXX-XXXX-XXXX 解約済み

難しい場合は
オペレーターにて電話対応



オプションサービスの解約忘れを防止するための措置

- ✓ 加入中のオプションサービスは、my楽天モバイルにてご確認いただけます
- ✓ 回線解約と同時に解約されないオプションについては、解約手続き中に当該オプションの解約要否を確認いただくこととしております

加入中のオプション確認画面



解約要否の確認イメージ



高齢者に対するご案内について

- ✓ 対応に配慮が必要なお客様に関するマニュアルを用意し、店舗においてはこちらに基づき対応するよう指導しております
- ✓ コミュニケーションセンター対応（電話・チャット）においては、高齢のお客様対応全般に関する研修コンテンツを用意し教育を実施しております

店舗

コミュニケーションセンター

構成員限り

構成員限り

Rakuten Mobile