

消費者保護政策委員会(第6回) 事業者ヒアリングご説明資料 (TCA宣言後の取り組み状況について)

2026年4月6日

楽天モバイル株式会社

- TCA宣言後の取り組み状況について

1. TCA宣言後の取り組み状況について

- お客様においてサービス内容や提供条件をご理解の上で、安心してご利用いただけるよう、ご来店目的や用途について丁寧にヒアリングし、最適なお説明・ご提案を行うことに努めております
- 全てのスタッフが実践できるよう、マニュアル整備や研修等を通じて現場での徹底を図っております

TCA宣言

- ◆ 来店いただくお客様に対し、提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、お客様の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努めます
- ◆ そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容がお客様の利用用途に合致していることを十分にご理解いただけるよう、お客様の知識や経験に配慮した対応を行います
- ◆ 対応にあたっては、以下のような手法を活用いたします（例）
 - ① ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明
 - ② 料金シミュレーションの実施
 - ③ 多様なコミュニケーション手段の活用
 - ④ わかりやすい表現によるご案内など

楽天モバイルの具体的な取り組み（一部）

1

ご来店時アンケート等の
ヒアリングツールを用いた
ご案内



2

料金シミュレーションを
用いたご案内



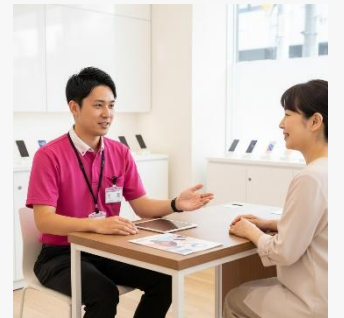
3

筆談等、
多様なコミュニケーション
手段でのご案内



4

ゆっくりと丁寧に話す、
一言ずつ区切りながら話す等
わかりやすい表現でのご案内



図はイメージ

※その他様々配慮が求められるお客様に対しては、消費者保護政策委員会2回で発表の通り、より一層丁寧な対応に努めております

Appendix. 書面の再提示について(2/2)

製品お申し込み

製品代金お支払い方法	クレジットカード	製品代金お支払い回数	一括
楽天ポイント利用		0ポイント	

商品名	製造番号	金額
AQUOS wish3 ブラック	■■■■■■■■■■	9,700円

お問い合わせ先

受付

楽天モバイルWebページ 担当:

楽天モバイル株式会社 コミュニケーションセンター

受付時間 9:00 ~ 17:00 年中無休
電話番号:050-5434-4653

楽天モバイルWebページから各種手続きいただけます。

Web:<https://network.mobile.rakuten.co.jp/>

オプションサービス

オプションサービス名	金額	概要
国際通話・国際SMS(海外でOS標準の電話アプリ・メッセージアプリ利用時)	0円/月	海外でOS標準の電話アプリ・メッセージアプリを利用できます。国・地域別従量課金です。
留守番電話	0円/月	電源OFF時や電話に出られない時に、相手の伝言を預かり、後で再生することができます。
割込通話	0円/月	通話中に他の相手から電話がかかってきたときに、通話中の電話を一旦保留にして、あとからかかってきた相手と通話ができます。通話中の相手に待ってもらいながら、別の相手に電話をかけることもできます。
着信転送	0円/月	かかってきた電話を、あらかじめ登録済みの別の電話へ転送します。転送パターンは4種類から選択可能です。
国際通話・国際SMS	0円/月	Rakuten Linkアプリを利用した国際通話・国際SMSと、OS標準の電話アプリ・メッセージアプリを利用した日本からの国際通話・国際SMSが利用できます。Rakuten Linkアプリを利用すると、海外から日本への国際通話と海外から日本・海外の対象国と地域への国際SMSが無料です。それ以外の場合は国・地域別従量課金です。
発信者番号非通知	0円/月	電話をかけたときに、電話番号(発信者番号)を非通知に設定して発信することができます。

Rakuten Mobile