

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 (DXの活用状況について)

2026年4月6日

楽天モバイル株式会社

1. DXの活用状況について
2. 契約手続のDXについて
3. その他取組状況について

1. **DXの活用状況について**
2. 契約手続のDXについて
3. その他取組状況について

1. DXの活用状況について

- (1) 勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題
- (3) 媒介等業務受託者のDXの推進に関する取組状況

- 専用アプリ・タブレット接客・オンライン接客等のデジタル技術を活用し、お客様の利便性及び顧客満足度の向上を図っております



専用アプリ 「my楽天モバイル」

- お客様ご自身で新規契約、利用明細の確認、各種契約内容の変更、解約手続き等が可能
- お客様の利便性及び顧客満足度の向上に寄与していると考え
- 当社コンタクトセンターにおける解決が容易な対応案件への対応工を削減し、お困りごとやご相談への対応に注力できることで、運営体制の最適化を実現



店舗 タブレット接客

- 店舗では主にタブレット端末を用いた対面でのご説明を原則とし、ご説明差し上げた内容や契約内容等を記載した書面を持ち帰りいただく対応
- お客様からご希望があった場合には、紙面を用いた説明にも対応



オンライン接客 「お申し込みサポート」

- ビデオ通話でオペレーターと相談しながら手続き可能
- 店舗でのお客様の待ち時間短縮に貢献



1. DXの活用状況について

(2) 利用者トラブルを防止するための取組におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題

- お客様のお問い合わせに対し、電話に加え、AIチャットボットを提供しております
- AIで解決できない場合は有人対応へ即時移行し、確実な解決を図っております

問い合わせ対応チャンネル



電話対応

オペレーターによる対応



AIチャットボット **24時間365日**

AIによる自動応答

➔ AIで解決できない場合は、有人チャットへ即時移行し、専門オペレーターが引き続き対応

取組の効果

- **迅速な問題解決**：**24時間365日**対応により、時間帯を問わず即時対応が可能
- **待ち時間の短縮**：コンタクトセンターの混雑を緩和

1. DXの活用状況について
- 2. 契約手続のDXについて**
3. その他取組状況について

2. 契約手続のDXについて

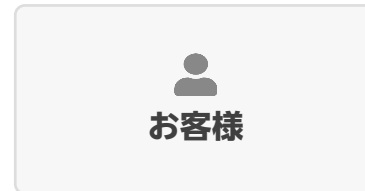
(1) オンラインでの契約・解約における苦情の類型及び件数。また、利用者トラブルを防止する措置の状況

- オンラインでの契約・解約における苦情の類型及び件数は以下の通りです
- オンラインで契約手続きと、そのサポートをできるよう「my楽天モバイル」アプリ及び
コンタクトセンターサポートを提供しております

構成員限り

利用者トラブル防止措置の状況

📞 お客様サポートフロー



- ご自身の契約情報や利用状況をいつでも確認可能
- 各種手続きが可能



my楽天モバイルで解決できない場合・
ログインできない場合はコンタクトセンターへ

- 電話及び、AIチャットボットを提供

2. 契約手続のDXについて

(2) 契約書面の電子交付に関する取組状況

- 契約書面の電子交付については、お客様に対して書面交付も可能である旨を説明し、明示的にご承諾をいただいた上で行っております
- 電子交付された書面は、いつでもウェブページから閲覧およびダウンロード可能です

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

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

← ご契約者情報

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

閲覧期間の制限なく、いつでもウェブページから閲覧およびダウンロード可能

1. DXの活用状況について
2. 契約手続のDXについて
- 3. その他取組状況について**

3. その他取組状況について

(1) ダークパターンへの対応状況

- 情報の正確性や適法性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

Rakuten Mobile