

Rakuten Mobile

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。

index

01.共通事項 (P1~)

- 01-A 契約について
- 01-B 通信速度とその他の制限
- 01-C サービスエリア
- 01-D 5Gサービスについて
- 01-E 未成年の利用
- 01-F 禁止行為について

02.通話SIMのご契約 (P3~)

- 02-A プラン料金について
- 02-B プラン料金1回線目
- 02-C プラン料金2~5回線目
- 02-D プラン料金詳細
- 02-E 通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金
- 02-F 国際通話かけ放題
- 02-G キャンペーン

03.各種お支払い方法について (P7~)

- 03-A クレジットカード/デビットカード
- 03-B 楽天ポイント/楽天キャッシュ
- 03-C 口座振替

04.解約について (P8~)

- 04-A 解約方法
- 04-B 解約条件や費用
- 04-C MNP転出
- 04-D 初期契約解除

05.問い合わせ先について (P9~)

- 05-A 問い合わせ先

別紙

- 02-G キャンペーン詳細

楽天モバイルWiFi by エコネクトについて

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。

01-B 通信速度とその他の制限

- 最大通信速度はベストエフォート方式による提供となります。実際の通信速度は、場所、通信環境、ネットワークの混雑状況、対応製品に応じて変化します。
- ご契約プランの高速データ容量を超えた場合、データ通信によるトラフィックがネットワーク帯域の上限を超える場合、またはご利用の製品やアプリの設定などにより、通信速度やデータ通信量が制限される場合があります。
- お客様に公平にサービスを提供するために有益と認める通信速度の制御、通信の最適化(ブラウザやアプリで再生される動画、大容量ファイルのダウンロード、他の機器への接続等、大容量の通信を発生させ、他のお客様への公平なサービス提供に支障をきたす恐れのある場合、それらのファイルサイズの圧縮等)を行うことがあります。
- 当社ネットワークに継続的な混雑状態が発生した際には、通信を制限する場合があります。
- 当社が本サービスのために提供する製品、もしくは動作検証された製品以外での通信は保証されません。

01-C サービスエリア

- 楽天の提供するサービスエリアには、楽天の基地局の電波を利用する楽天回線エリアとパートナーの基地局の電波を利用するパートナー回線エリアの2つが存在します。
- ご利用になれるエリアは当社Webに記載のサービスエリアマップで掲示しています。
- ご利用いただく機器や利用環境(建物の中・地下・トンネルなど電波の届かないところ)によりご利用可能なサービスエリアが制限される場合があります。
- 楽天回線エリアであっても、地下、屋内、大きな商業ビルの屋内等の場所、製品の設定、電波の状況等によってパートナー提供のネットワークを利用するローミング通信となる場合があります。また、ローミング通信になると、パートナー回線エリアの高速データ容量としてカウントされますのでご注意ください。
- パートナー回線エリア、海外ローミング(データ通信)、国際通話、国際SMS、および国際通話かけ放題のサービスエリア・提供条件は予告なく変更になる場合があります。
- 「Rakuten Link」アプリおよび「my 楽天モバイル(一部機能を除く)」アプリを利用した際のデータ通信は、パートナー回線エリアの高速データ容量としてカウントせず、高速データ容量を超えた場合でも速度制限なくご利用いただけます。なお、この点は予告なく変更になる場合があります。

01-D 5Gサービスについて

- ご利用の5G対応製品画面上のアンテナマークに「5G」と表示されている場合でも、「4G」に切り替わり、4Gサービスでのご利用となる場合があります。
- 5Gサービスは一部のエリアより提供を開始し、順次サービス提供範囲を拡大いたします。
- サービスエリアマップで5Gサービスエリアと表示されている場合であっても、4Gサービスでのご利用となる場合があります。
- 5Gサービスをご利用になれるエリアは、当社Webに記載のサービスエリアマップで掲示しています。
- 5Gサービスのご利用には、5G対応製品が必要です。詳しくは当社Webをご確認ください。
通信・エリア <https://network.mobile.rakuten.co.jp/area/>
製品 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/>
- パートナー回線エリア(国内)(海外)においては、5Gサービスの提供はございません。

01-E 未成年の利用

- 20歳未満の方がご契約いただく際は親権者の同意が必要となります。
- 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(以下、青少年インターネット環境整備法)」により、ご契約者が18歳未満である際は、親権者にはその旨をお申し出になる義務があります。
- 親権者には18歳未満のご契約者(以下、青少年といいます)のインターネット利用環境を把握・管理する努力義務が課されています。

<青少年のご利用とフィルタリングサービスについて>

- 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。また、以下に例示するような危険性が存在します。
 - ①出会い系サイト、アダルトサイト、暴力的な表現のあるサイト等へのアクセスにより、犯罪等の事件に巻き込まれるケースが多いこと。
 - ②プロフやSNS等のサイト上での見知らぬ相手との情報のやりとりにより、個人情報の流出、写真の無断転載による肖像権の侵害等の被害が生じうること。
 - ③ブログや掲示板等のサイトへの個人を特定する無責任な書き込みが誹謗中傷や名誉毀損へと繋がり、加害者となりうること。
 - ④興味本位での犯罪予告やいたずらの書き込み等により、威力業務妨害、脅迫等の罪に問われる場合があること等。
- 楽天モバイルでは、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。ご契約者が青少年の場合、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。
- ご契約者が青少年の場合、フィルタリングサービスのご利用は、アプリケーションの設定が必要です。基本的な設定はご契約後に店頭スタッフが対応いたします。より詳しい設定方法はご契約後にお送りのご案内メールを参照ください。
- フィルタリングサービスは、前述のリスクを軽減するために有効な手段です。しかしながら、すべてのリスクを完全に除去できるものではありません。親権者が必ず青少年のインターネット利用状況を把握し、管理してください。
- 青少年インターネット環境整備法では、当社が回線契約と同時に販売する製品の購入者が青少年であるときは、フィルタリング機能を有効化することを義務づけています。フィルタリングサービスには青少年やその親権者がインターネット上の情報を取捨選択できるように、さまざまな機能があります。よく確認してご活用ください。また青少年の携帯電話のご利用に際しては、ご利用目的や方法、ご利用時間帯、料金等について、親権者とよく話し合っルールを決めてください。
- ご契約者が青少年の場合、フィルタリングサービスの解約には所定の書面の提出が必要です。下記URLから該当する書面を印刷、必要事項をご記入のうえ、「楽天モバイル コミュニケーションセンター オプション解約係」宛に郵送してください。
 - ※回線契約翌月の10日までに解約書面を当社が受領した場合は、フィルタリングサービス料金はいただきません。
 - ※書面受領の翌月末に解約となります。

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/guide/i-filter/>

01-F 禁止行為について

当社は、以下の行為を禁止しています。契約者の意図にかかわらず、本サービスの利用時に以下の禁止行為に該当した場合には、予告なく、本サービスの利用を停止する場合がございます。

- 当社または第三者の不利益につながる行為、損害を与える行為、またはそのおそれのある行為
- 当社のサービス運営を妨害する行為、または妨害するおそれのある行為
- 当社の設備、機器等を毀損する、または損害を与えるおそれのある行為
- 通常想定される利用状態を超えて、大量の通信を発生させる行為
- 事前に当社に承諾を得ることなく、第三者にSIMカード等を貸与する行為
- 本サービスを通じて、法令等に定める事前の同意等を得ず、他人に広告、宣伝もしくは勧誘する行為
- 他人になりすまして各種サービスを利用する行為
- ウイルス等の有害なコンピュータプログラム等を送信・掲載等拡散する行為
- 上記のほか、上記のいずれかに準ずる行為、および法令、当社規約、公序良俗に違反する行為

なお、製品が盗難・詐取された場合、有害なコンピュータプログラム等に感染した場合、SMSやメールによるフィッシング詐欺にかかった場合など、契約者以外が本サービスを利用したことにより通信料その他の料金が発生した場合であっても、その支払い義務は契約者本人に生じます。当社からその支払いを減免されることはありませんので十分に注意したうえで本サービスを利用してください。

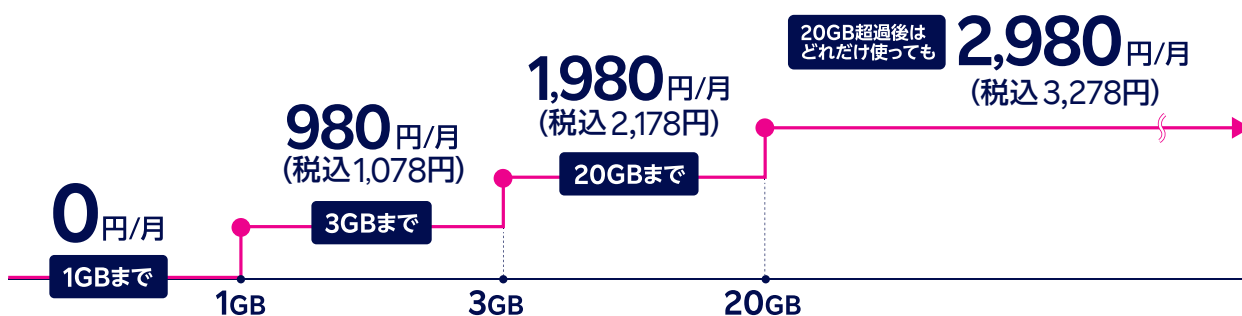
02.通話SIMのご契約

02-A プラン料金について

- ご契約1回線目はプラン料金(02-B)が、2~5回線目はプラン料金(02-C)が適用されます。
- 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)の合算値となります。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。

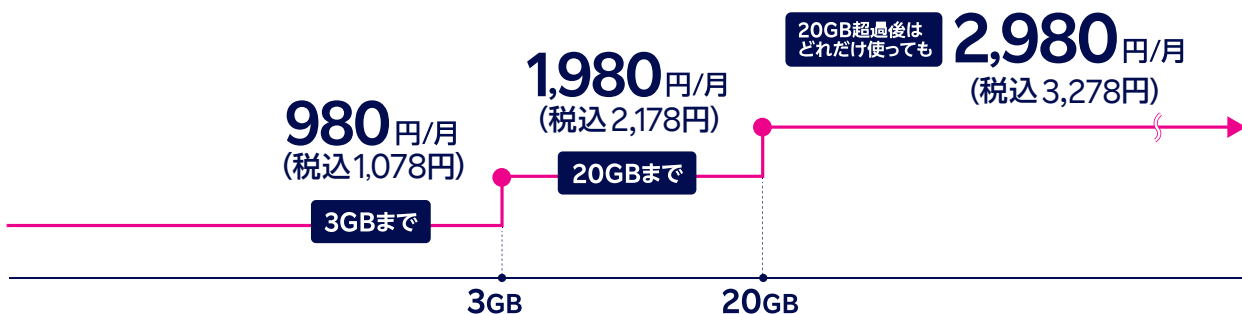
02-B プラン料金1回線目

- 月額0円~2,980円(税込0円~3,278円)
- ご契約中の楽天モバイル回線のうち、サービスが利用開始になる日が最も古い回線が適用となります。
- ご契約中であっても180日間のデータ通信が0GBおよび通話が0回の場合等において、当社から事前通知のうえ、回線の利用停止または解約をさせていただく場合がございます。
- プラン料金1回線目は以下をご確認ください。



02-C プラン料金2~5回線目

- 月額980~2,980円(税込1,078円~3,278円)
- (02-B)以外のご利用中の楽天モバイル回線のうち、サービスが利用開始になる日が最も古い回線順に適用となります。
- プラン料金2~5回線目は以下をご確認ください。



※ 2回線以上をご利用中で(02-B)の楽天モバイル回線を解約した場合は、ご利用中の2~5回線目の中でサービスが利用開始になる日が最も古い回線に(02-B)のプラン料金が適用されます。またプラン料金(02-B)への適用は翌月1日からとなります。

02-D プラン料金詳細

プラン料金	月額0円～2,980円(税込0円～3,278円)		
		契約回線数	
	データ利用量	1回線目	2～5回線目
	1GBまで	月額0円(税込0円)	月額980円(税込1,078円)
	3GBまで	月額980円(税込1,078円)	
	20GBまで	月額1,980円(税込2,178円)	月額1,980円(税込2,178円)
20GB超過後	月額2,980円(税込3,278円)	月額2,980円(税込3,278円)	
高速データ容量	<ul style="list-style-type: none"> ● 楽天回線エリア 容量制限なし※1 ● パートナー回線エリア(国内) 月5GB※2 ● パートナー回線エリア(海外) 月2GB※3 残データ容量は翌月に繰り越されません。		
国内通話	<ul style="list-style-type: none"> ● Rakuten Linkを利用した場合 無料 ● 通常の電話を利用した場合 従量課金 詳細は02-E通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金をご確認ください。		
国内SMS	<ul style="list-style-type: none"> ● Rakuten Linkのメッセージ機能を利用した場合 無料 ● 通常のSMSを利用した場合 3円(税込3円)/70文字(全角) 		
国際通話	<ul style="list-style-type: none"> ● Rakuten Linkを利用した場合 国・地域別従量課金 ● 通常の電話を利用した場合 国・地域別従量課金 詳細は02-E通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金をご確認ください。国際通話かけ放題オプションサービスは02-F国際通話かけ放題をご確認ください。		
国際SMS	<ul style="list-style-type: none"> ● Rakuten Linkを利用して、海外指定66の国と地域へ送信した場合 無料 ● Rakuten Linkを利用して、その他の国と地域へ送信した場合 100円(不課税)/70文字(全角) ● 通常の国際SMSを利用して、送信した場合 100円(不課税)/70文字(全角) 詳細は02-E通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金をご確認ください。		
海外ローミング (データ通信)	<ul style="list-style-type: none"> ● 海外指定66の国と地域に関してはパートナー回線エリア(海外)の高速データ容量を消費 ● その他の地域に関してはご利用できません。 詳細は02-E通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金をご確認ください。		
データチャージ (高速データ容量の追加購入) パートナー回線エリア(国内)	1GB/500円(税込550円) 2GB/1,000円(税込1,100円) 3GB/1,500円(税込1,650円) 4GB/2,000円(税込2,200円) 5GB/2,500円(税込2,750円) データ容量は31日間有効です。		
データチャージ (高速データ容量の追加購入) パートナー回線エリア(海外)	1GB/500円(不課税) 2GB/1,000円(不課税) 3GB/1,500円(不課税) 4GB/2,000円(不課税) 5GB/2,500円(不課税) データ容量は31日間有効です。		

- ※1 楽天回線として提供する基地局の電波をご利用された場合に限りです。5Gサービスは楽天回線エリアの一部の地域でご利用いただけます。ご利用中のデータ通信がどちらのエリアに属するかはmy 楽天モバイルアプリの「ホーム画面」にてご確認ください(本機能はAndroid版のみの提供です。また、Android 10以上のバージョンでは一部機種においてアプリ上でエリアの表示がされない場合がございます)。
- ※2 パートナー回線エリア(国内)の高速データ容量を超えた場合、パートナー回線エリア(国内)での通信速度が最大1Mbpsに制限されます。また、パートナー回線エリア(国内)は5Gサービスの提供はございません。
- ※3 パートナー回線エリア(海外)とは海外ローミング(データ通信)でご利用可能な海外指定66の国と地域です。パートナー回線エリア(海外)の高速データ容量を超えた場合、パートナー回線エリア(海外)での通信速度が最大128kbpsに制限されます。また、パートナー回線エリア(海外)は5Gサービスの提供はございません。

02-E 通話／SMS／海外ローミング(データ通信)料金

■ Rakuten Linkを利用した場合の料金

※ Rakuten Linkの動作保証をしているのは楽天回線対応製品、および一部のiOS機種のみです。
対応製品について詳しくはWebをご確認ください。
Rakuten Link <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/rakuten-link/>

1. Rakuten Link同士の通話、メッセージ 無料

2. Rakuten Link以外との通話、SMS

【通話料金】

発信料金	日本から日本へ電話をかける	無料
	海外から日本へ電話をかける※1	
	日本から海外へ電話をかける	国・地域別従量課金
	海外から海外へ電話をかける※1	
着信料金	日本で電話をうける	無料
	海外で電話をうける※2	

※ (0180)(0570)などから始まる他社接続サービス、一部特番(188)への通話については、無料通話の対象外となります。

※ 国際通話料金は国や地域によって異なります。詳しくはWebをご確認ください。

国際通話 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-call/>

※1 海外指定66の国と地域からのみ発信可能となります。その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみ発信可能となります。

※2 海外指定66の国と地域でのみ着信可能となります。その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみ着信可能となります。

【SMS料金】

送信料金	日本から日本へSMS送信する	無料
	海外から日本へSMS送信する※1	
	日本から海外へSMS送信する	海外指定66の国と地域 無料 その他の国と地域 100円(不課税)/70文字(全角)
	海外から海外へSMS送信する※1	
受信料金	日本でSMS受信する	無料
	海外でSMS受信する※2	

※ 国際SMS送信料金は国や地域によって異なります。詳しくはWebをご確認ください。

国際SMS <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-sms/>

※1 海外指定66の国と地域からのみ送信可能となります。その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみ送信可能となります。

※2 海外指定66の国と地域でのみ受信可能となります。その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみ受信可能となります。

■ 通常の電話／SMSを利用した場合の料金

【通話料金】

発信料金	日本から日本へ電話をかける	20円(税込22円)/30秒
	海外から日本へ電話をかける	ご利用できません
	日本から海外へ電話をかける	国・地域別従量課金
	海外から海外へ電話をかける	ご利用できません
着信料金	日本で電話をうける	無料
	海外で電話をうける	ご利用できません

※国際通話料金は国や地域によって異なります。詳しくはWebをご確認ください。

国際通話 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-call/>

【SMS料金】

送信料金	日本から日本へSMS送信する	3円(税込3円)/70文字(全角)
	海外から日本へSMS送信する	ご利用できません
	日本から海外へSMS送信する	100円(不課税)/70文字(全角)
	海外から海外へSMS送信する	ご利用できません
受信料金	日本でSMS受信する	無料
	海外でSMS受信する	ご利用できません

※国際SMS送信料金は国や地域によって異なります。詳しくはWebをご確認ください。

国際SMS <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-sms/>

■ 海外ローミング(データ通信)を利用した場合の料金

データ通信料金	海外指定66の国と地域	無料
	その他の国と地域※1	ご利用できません

※ 海外指定66の国と地域に関してはパートナー回線エリア(海外)2GBの高速データ容量を消費します。

※ 海外指定66の国と地域に関して、詳しくはWebをご確認ください。

海外ローミング(データ通信) <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-roaming/>

※1 その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみご利用可能となります。

02-F 国際通話かけ放題

月額980円(不課税)

- 海外指定66の国と地域の通話がかけ放題になるオプションサービスです。
- 日本から海外の通話、海外から海外の通話が月額980円(不課税)で使い放題となります。

【Rakuten Link を利用した場合】

日本から海外へ電話をかける	海外指定66の国と地域への発信	国際通話かけ放題対象
海外から海外へ電話をかける※1		

※1 Rakuten Linkを利用して海外から海外へ電話をかける場合は、海外指定66の国と地域からのみ発信可能となります。

その他の地域に関してはWi-Fi接続中の場合のみ発信可能となります。

【通常の電話を利用した場合】

日本から海外へ電話をかける	海外指定66の国と地域への発信	国際通話かけ放題対象
海外から海外へ電話をかける		ご利用できません

※かけ放題の対象となる国と地域について、詳しくはWebをご確認ください。

国際通話かけ放題 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/international-unlimited-talk/>

02-G キャンペーン

本重要事項説明書に記載していないキャンペーン・割引特典につきましても、提供条件を満たした場合は自動適用となります。回線契約を締結する以外にも条件がある場合がございますのでご注意ください。

詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/campaign/>

<キャンペーンに関するご注意>

※キャンペーンの条件達成のためにRakuten Linkアプリのご利用(1回以上の通話発信、メッセージの送信)が必要な場合が多数ございます。条件を達成しないとポイント付与の対象となりませんので、キャンペーン条件をよく確認し、期日までに条件達成いただくようお願いします。

詳細はRakuten Linkアプリページをご参照ください。 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/rakuten-link/>

※キャンペーンに関する詳細は別紙をご確認ください。

03.各種お支払い方法について

03-A クレジットカード／デビットカード

- ご契約者本人名義または当社が承認した第三者名義のクレジットカード、デビットカード(楽天銀行デビットカード、スルガ銀行デビットカード)からの引き落としによりお支払いになれます。月額利用料確定は、月によって変動しますが、毎月4日ごろとなります。
- クレジットカードの場合、引き落とし日は、各クレジットカード会社との契約に準じます。
- デビットカードの場合、月額利用料確定直後の引き落としとなります。

03-B 楽天ポイント／楽天キャッシュ

- クレジットカード、デビットカードをご利用の場合、ご利用料金のお支払いに、楽天ポイント／楽天キャッシュがご利用になれます。
- 一度にご利用できるポイント数は、1~30,000(ダイヤモンド会員の方は、~500,000)ポイントです。

03-C 口座振替

- 事務手数料、プラン料金などのお支払いに、ご契約者本人名義または当社が承認した第三者名義の銀行口座からの引き落とし(口座振替)をご利用になれます。
- 毎月の引き落とし時に、手数料100円(税込110円)がかかります。
- 毎月27日(土日・祝日の場合は翌営業日)に登録口座から、料金の引き落としをいたします。
- 口座振替で製品／アクセサリ費用のお支払いはできません。

04.解約について

04-A 解約方法

- 解約は「my 楽天モバイル」よりお手続きしてください(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-A②に記載の問い合わせ先へご相談ください。
- SIMカードは貸与品となりますので、解約時は以下の返送先へご返却をお願いします。返却費用はお客様負担となり、着払いの場合はお受けいたしかねます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RSIM回収係

04-B 解約条件や費用

- プラン料金(02-B)、(02-C)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。
- 国際通話かけ放題オプションサービスのみ月の途中で解約した場合は、月額料金の日割り精算はされません。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-A②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ご契約を解除します。
- MNP予約番号の有効期限は取得日を含めて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)。

04-D 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。
<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が起算日となります。
- 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、当社はプラン料金(02-B)、(02-C)を解除日までにご利用いただいたデータ利用量に対応する金額で請求いたします。また、購入した製品等の代金、解除日までご利用になられたデータチャージを含む通信料、通話料、および契約解除日までのオプションサービス等の月額料金を日割りにて請求いたします。

【MNP転入した方が初期契約解除をした場合】

- MNP転入によりご契約されたお客様のうち、初期契約解除申請と同時にMNP転出をご希望された方は、申請書を送付いただいても、初期契約解除による解約は完了しません。お客様ご自身で「my 楽天モバイル」よりMNP予約番号を発行し、他社へ転出完了することで解約完了となります。

- お客様ご自身にて転出が完了する日までにご利用いただいたデータ利用量に対応するプラン料金を請求いたします。また、購入した製品等の代金、解除日までご利用になられたデータチャージを含む通信料、通話料、および契約解除日までのオプションサービス等の月額料金を日割りにてご請求いたしますのでご了承ください。

【製品およびアクセサリを購入した方が初期契約解除をした場合】

- 製品およびアクセサリは、返却不要です。SIMカードと一緒にご返却になっても購入代金は返還いたしません。

05. 問い合わせ先について

05-A 問い合わせ先

- ①ご利用検討中／申し込み後の本人確認手続き／初期設定について
TEL 0800-600-0666 / 受付時間 9:00～20:00(年中無休)
- ②料金確認／プラン確認・変更／オプションサービス確認・変更について
「my 楽天モバイル」にてご確認ください。
※「my 楽天モバイル」が使用できない場合
TEL 050-5434-4653 / 受付時間 9:00～20:00(年中無休)
- ③通信品質・その他のご質問・お問い合わせについて
TEL 050-5434-4653 / 受付時間 9:00～20:00(年中無休)
- ④紛失／盗難による通信のご利用停止・再開について
TEL 0800-600-0500 / 受付時間 24時間(年中無休)
- ⑤製品の設定・操作方法・故障について
各製品メーカー窓口へご連絡をお願いいたします。

FUJITSU	富士通スマートフォン修理・相談窓口	050-3152-2799	9:00～18:00 ※システムメンテナンス日などを除く
HUAWEI	ファーウェイコールセンター	0120-798-288	9:00～20:00
SHARP	シャープデータ通信サポートセンター	050-5846-5418	10:00～17:00 ※12/31、1/1を除く
NEC	Atermインフォメーションセンター	0570-550777	9:00～18:00(平日) 9:00～17:00(土) 10:00～17:00(日) ※祝日、年末年始、指定の定休日を除く
OPPO	OPPOカスタマーサポート	0120-03-6776	10:00～19:00
SAMSUNG	Galaxyカスタマーサポートセンター	0120-363-905	9:00～20:00(年中無休)
SONY	スマートフォン相談窓口	050-3754-9013	10:00～18:00(平日) 10:00～17:00(土・日・祝日)
Rakuten	楽天モバイル コミュニケーションセンター	050-5434-4653	9:00～20:00(年中無休)

楽天モバイル Webサイト

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



02-G キャンペーン詳細

本重要事項説明書に記載していないキャンペーン・割引特典につきましても、提供条件を満たした場合は自動適用となります。回線契約を締結する以外にも条件がある場合がございますのでご注意ください。

詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/campaign/>

<キャンペーンに関するご注意>

※キャンペーンの条件達成のためにRakuten Linkアプリのご利用(1回以上の通話発信、メッセージの送信)が必要な場合がございます。条件を達成しないとポイント付与の対象となりませんので、キャンペーン条件をよく確認し、期日までに条件達成いただくようお願いします。

詳細はRakuten Linkアプリページをご参照ください。 <https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/rakuten-link/>

【Rakuten UN-LIMIT VIお申し込みキャンペーン】

プラン料金3カ月無料

- 当該プランをご契約した、お1人様1回線目に限りプラン利用開始日から3カ月無料となります。
- プラン料金がプラン利用開始日から3カ月無料
- ユニバーサルサービス料がプラン利用開始日から3カ月無料

※プラン利用開始日とは下記を指します。

- ・新規お申し込みの場合:プラン(SIMカード、eSIM)が開通した日、または当社に配送完了データが通知された日のいずれか早い方
- ・他社から乗り換え(MNP)の場合:プラン(SIMカード、eSIM)が開通した日
- ・楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)の料金プランから移行した場合:プラン(SIMカード、eSIM)が開通した日

※詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。

【Rakuten UN-LIMIT VIお申し込み特典】

だれでも5,000ポイントプレゼント

- 楽天モバイル[Rakuten UN-LIMIT VI]をお申し込み後、翌月末日23:59までに開通および[Rakuten UN-LIMIT VI]をお申し込みした回線で、「Rakuten Link」を用いた発信で10秒以上の通話、メッセージ送信をそれぞれ1回以上利用していただいた方に、楽天ポイントを5,000ポイントプレゼントいたします。

※電話の発信時、フリーダイヤル、(0180)(0570)などの他社接続サービス、#ダイヤル番号、プレフィックス番号を付けて発信した場合は、特典対象外となります。

※モバイルルーター(Rakuten WiFi Pocket、Aterm MP02LN、Aterm MR05LN RW)と[Rakuten UN-LIMIT VI]をセットでお申し込みいただいた場合は、「Rakuten Link」のご利用は必要ございません。

※詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。

<キャンペーンに関する注意点>

※ポイント付与条件は必ず契約書面をご確認ください。

※特典はお1人様1回のみ、最初にお申し込みいただいた1回線目に適用となります。

※以下の条件に当てはまる場合は、キャンペーン適用対象外となります。

- ・本人確認の不備や、MNPの手続きの不備等により申し込みキャンセルとなった場合。
- ・楽天会員から退会している場合。
- ・当社の提供するサービスなどの料金のお支払いを、お支払期限までに行わなかった場合。
- ・当社が定める規約などに違反した場合。
- ・そのほか、当社が楽天会員として不適格であると判断した場合。

※本キャンペーンは予告なく内容の変更もしくは中止をさせていただく場合がございます。

楽天モバイルWiFi by エコネクトについて

- 本項は、楽天モバイルが提供するオプションサービス「楽天モバイルWiFi by エコネクト」にお申し込みいただいたお客様向けのご案内となります。
- 本サービスはエコネクトWi-Fi接続ツール（「エコネクト」アプリ）でユーザ認証が自動で行われ、簡単にWi-Fiにつながる公衆無線LANサービスです。本サービスの利用にあたっては、「エコネクト Wi-Fi サービス利用規約」が適用されます。利用規約は、以下のWebをご確認ください。
https://network.mobile.rakuten.co.jp/terms/pdf/rakuten_mobile_econnect_wifi.pdf

名称	楽天モバイルWiFi by エコネクト
種類	公衆無線LANサービス
月額利用料	●362円(税込398円) はじめてお申し込みの方に限り、月額362円(税込398円)が1カ月間無料となります。 本サービスの月額利用料は、楽天モバイル通信サービスの月額利用料と併せて請求します。
通信品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。 2. ベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではなく、回線の混雑状況などにより通信速度が異なります。 3. サービスエリアによっては、ご利用の通信の種類により、速度が制限される場合があります。 4. 電波を使用しているため、サービスエリア内であっても電波の届かない所や、サービスエリア外ではご利用いただけません。また、ご利用中に電波状態の悪い場所に移動した場合は、通信が切れる場合があります。
利用可能なエリア	<ご利用可能なWi-Fiネットワーク (SSID)> Wi2、Wi2_club、Wi2_free、wifi_square、mobilepoint、mobilepoint2 詳細な利用可能エリアは、以下のWebをご確認ください。 https://econnect.jp/spot/
解約	<ul style="list-style-type: none"> ●「my 楽天モバイル」より手続きしてください(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、以下の問い合わせ先へご相談ください。 TEL 050-5434-4653 / 受付時間 9:00～20:00(年中無休) ※月途中で解約された場合、その月の利用料金はご利用日数分の日割り額となります。 ※楽天モバイル通信サービスを解約されたときには、自動的に解約となります。
サービス提供者 (電気通信事業者)	株式会社セールスパートナー
契約事業者・契約代理業者	楽天モバイル株式会社

<問い合わせ先>

エコネクトサポートセンター

※楽天モバイルの専用窓口では対応しておりません。

営業時間 10:00～18:00(年中無休)

電話番号 0120-500-982(通話料無料)