MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

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します
楽天モバイルのMVNOサービス（ドコモ回線を使用した通話サービスおよびデータ通信）を
ご利用いただく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別です。
ご契約・ご解約は月単位となります。月額基本料金・契約解除料等の日割りは原則行っておりません。

楽天モバイル ホームページ https://mobile.rakuten.co.jp/

01 共通事項

01-A 契約について

本サービスは、利用者登録を行った場合を除き、契約者のみ利用いただけます。利用者の住所は契約者と同一である必要があります。

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、対応エリア、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。
- 詳細は、NTTドコモのホームページでご確認ください。
https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/mvno/user/
- ご契約プランのデータ使用可能容量を超えた場合、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。
- 画面の表示速度や動画の再生開始時間を早くするための通信の最適化（製品の画面に適したサイズに画面、動画などを圧縮・変換すること）を行う場合があります。
- 本サービス網全体の輻輳（ふくそう）状態が継続して発生することを避けるため、輻輳制御を行う場合があります。
- 楽天モバイルホームページ上に記載の動作確認されていない製品や、製品の状況等によっては、正常に動作しない場合があります。

01-C 提供エリア

- 日本国内において株式会社NTTドコモが提供するLTE「Xi」のほかFOMAのサービスエリアでご利用いただけます。
- 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。

01-D 緊急通報／緊急時の通知

- 音声通話SIMでは緊急通報（110番、118番、119番）ができますが、データSIM、楽天でんわアプリなどからは緊急通報を行うことができません。
- 楽天モバイルの製品では、地震や津波、弾道ミサイルの発射などの緊急事態が発生した際に、国から直接情報を知らせる「全国瞬時警報システム（Jアラート）」に対応しておりません。プッシュ通知型の防災情報アプリをインストールすることで、緊急情報の受信が可能です。

01-E その他の費用

<お申し込み時事務手数料>3,394円（税込3,733円）

<ユニバーサルサービス料>

料金の詳細についてはWebをご確認ください。

楽天モバイルデータSIM料金表（ドコモ回線）：

https://mobile.rakuten.co.jp/pdf/terms/pricelist-rmobile-data_docomo.pdf

<電話リレーサービス料>

電話リレーサービスとは、聴覚障害者と聴者を、通訳オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。聴覚障害者による電話利用の円滑化のため、必要な費用をお客様にご負担いただいております。

料金の詳細についてはWebをご確認ください。

楽天モバイルデータSIM料金表（ドコモ回線）：

https://mobile.rakuten.co.jp/pdf/terms/pricelist-rmobile-data_docomo.pdf

※データSIM（SMSなし）ご契約で020番号が付与された場合は、ユニバーサルサービス料及び電話リレーサービス料は発生しません。詳細についてはそれぞれ以下ホームページをご覧ください。

ユニバーサルサービス支援機関（一般社団法人電気通信事業者協会）ホームページ：

https://www.tca.or.jp/universalservice/

電話リレーサービス提供機関（一般財団法人日本財団電話リレーサービス）ホームページ：

https://nftrs.or.jp/

利用者が18歳未満の場合は、続く 01-F 18歳未満の利用へ、
18歳以上の場合は 02-A 通話料金をお読みください。

01-F 18歳未満の利用

- 「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、利用者が18歳未満である際は、保護者にはその旨をお申し出いただく義務があります。
- また保護者には18歳未満の利用者（以下、青少年）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。

<18歳未満の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ので、お気をつけください。

(i) 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。

(ii) 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。

(iii) 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。

(iv) 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、青少年の利用者向けに、「i-フィルター for マルチデバイス」や「トレンドマイクロ ウイルスバスターモバイル」などのフィルタリングサービスをご用意しています。利用者が18歳未満の場合、必ず「i-フィルター for マルチデバイス」のお申し込み、もしくは「トレンドマイクロ ウイルスバスターモバイル」の設定をお願いいたします。
- 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。設定方法は契約後にお送りするご案内メールをご参照ください。
- 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。保護者自身が必ず青少年のインターネット利用状況を把握し、管理をしてください。
- 青少年インターネット環境整備法では、当社が販売する製品の使用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使用者やその保護者が自ら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利用に際しては、利用目的や方法、利用時間帯、料金等について、よく話し合ってルールを決めてください。
- 利用者が18歳未満の場合、フィルタリングサービスの解約には書面の提出が必要です。下記URLから該当する書類を印刷していただき、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」にご郵送ください。

※「トレンドマイクロ ウイルスバスターモバイル」ご提供の場合、書面の提出は不要です。

※書類受領の翌月末に解約となります。

https://mobile.rakuten.co.jp/support/

MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

02 通話SIMのご契約

02-Ⓐ 通話料金

20円／30秒

●国内通信については、ドコモが定めるXiサービス契約約款で定める料金と同額とします。

国際通話は、ドコモが定める国際電話サービス契約約款に定められた額と同額（非課税）の料金が発生します。

02-Ⓑ 楽天でんわ

10円／30秒

「楽天でんわ」は以下の2つの方法でご利用いただけます。
①「楽天でんわアプリ」を利用して発信。
②音声通話の発信時に「003768」を通話先番号の先頭につけて発信。

●「楽天でんわ」以外の方法で音声通話をご利用いただいた場合（AndroidOS、iOS上の通知画面から折り返し電話をかける場合を含む）、20円／30秒の通話料が発生します。

●「楽天でんわ」の開通は、SIMカードお渡しから数時間かかる場合があります。

●「楽天でんわ」は、国際電話対象となる一部の国と地域に対しても、10円／30秒（非課税）でご利用いただけます。詳しくはホームページでご確認ください。
https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/rakuten_denwa/device_area_list/#international

02-Ⓒ 楽天でんわ10分かけ放題

●通話開始から10分以内の通話が無料となります。（回数の制限なし）

●10分を超過後は、10円／30秒となります。通話開始・終了時刻の測定は当社が行います。

●国内の固定電話、携帯電話への発信がかけ放題の対象です。国際電話や一部の番号への通話は対象外となります。

スーパーホーダイをご契約の場合は、続く 02-Ⓓ スーパーホーダイへ、
組合せプランをご契約の場合は 02-Ⓕ 組み合わせプランをお読みください。

02-Ⓓ スーパーホーダイ

		プランS	プランM	プランL	プランLL
データ容量		2GB／月	6GB／月	14GB／月	24GB／月
無料通話		1回あたり10分以内の通話 ※「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」適用対象です。 詳しくは「楽天でんわ10分かけ放題」をご参照ください。			
月額料金	月額基本料	2,980円	3,980円	5,980円	6,980円
	楽天会員割適用時	月額基本料から1年間1,500円割引 楽天会員ランクがダイヤモンドの月のみ、さらに500円割引			
データ容量を使い切った場合 または高速通信をOFFにした場合		通信速度最大1Mbps※1			

※価格はすべて税別です。※1 通信が込みあう時間帯（12:00～13:00、18:00～19:00）に高速通信を利用せずに通信を行う場合は最大300kbpsとなります。

●スーパーホーダイプランM・L・LL新規ご契約者特典：初月はプランSと同じ月額基本料となります。

MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

02-Ⓔ 楽天会員割

●契約時に楽天IDでログインされた方は、開通月を1カ月目とし、12カ月目までの月額料金が1,500円割引となります。契約後に楽天ポイント口座番号を登録した場合は、登録月より割引開始となり、さかのぼっての割引はされません。
●さらに、開通月から12カ月目までの期間中、ご利用月の会員ランクがダイヤモンドランクだった場合、ダイヤモンド割が適用され、さらに500円割引となります。
●最初にお申し込みの1回線のみ対象。会員ランクは月末時を基準に毎月判定されます。該当期間中に楽天会員を退会、または楽天ポイント口座番号の登録を解除された場合は割引対象外となります。

02-Ⓕ 組み合わせプラン

SIM種別	通話SIM	データSIM（SMSあり）	データSIM（SMSなし）
ベーシックプラン	1,250円	645円	525円
3.1GBプラン	1,600円	1,020円	900円
5GBプラン	2,150円	1,570円	1,450円
10GBプラン	2,960円	2,380円	2,260円
20GBプラン	4,750円	4,170円	4,050円
30GBプラン	6,150円	5,520円	5,450円

ご契約後、同SIM種別内でのプラン変更も可能です。
※価格はすべて税別です。※ベーシックプランの通信速度は最大200kbpsです。ベーシックプラン以外のプランも、1カ月間の合計通信量が「データ容量」を超えた場合、通信速度が最大200kbpsに制限されます。速度制限は翌月1日にデータ容量が付与された時点で解除されます。

03 プラン変更について

03-Ⓐ プラン変更

プラン変更はメンバーズステーションからお手続きいただけます。
●スーパーホーダイから組み合わせプランの変更、組み合わせプランからスーパーホーダイへのプラン変更は可能です。
●組み合わせプランからスーパーホーダイへのプラン変更は、楽天会員割およびダイヤモンド割が適用されます。プラン変更適用月を1カ月目とし、12カ月目までの月額基本料から割引されます。
●スーパーホーダイから組み合わせプランへ変更し、その後スーパーホーダイへプラン変更した場合には楽天会員割およびダイヤモンド割は適用されません。
●SIMタイプの種類【通話SIM、データSIM（SMSあり）、データSIM（SMSなし）】が異なるプランの変更はできません。
●回線種別（ドコモ回線、au回線）の変更はできません。
●お申し込みは1カ月に1回のみとなります。
●毎月1日～25日の変更は翌月1日、26日～月末の変更は翌々月1日に新プランが適用となります。

04 各種お支払い方法について

クレジットカードでのお支払いの場合は、続く 04-Ⓐ クレジットカード/デビットカードへ、
口座振替でのお支払いの場合は 04-Ⓒ 口座振替をお読みください。

04-Ⓐ クレジットカード/デビットカード

●ご契約者本人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いただけます。月額利用料確定は、月によって変動しますが、毎月4日から10日頃となります。
●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。

MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

04-B 楽天ポイント

●「楽天カード」、「楽天銀行デビットカード(JCB)」でのお支払いで、ご利用料金の1%分の楽天ポイントが貯まります。
●クレジットカード、デビットカードをご利用の場合、事務手数料、月額利用料のお支払いに、楽天ポイントがご利用いただけます。
●一度に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。

04-C 口座振替

●事務手数料、月額基本料などのお支払いに、ご契約者ご本人名義の銀行口座からの引き落とし（口座振替）をご利用いただけます。
※毎月の引き落とし時に、手数料100円をいただきます。
●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／アクセサリー費用のお支払いは行えません。

05 解約について

05-A 解約方法

●解約はメンバーズステーションよりお手続きしてください。（ID・パスワードが必要です）
●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。配送料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SIM返却係

05-B 解約条件や費用

●解約される場合、解約締日は毎月15日です。16日以降は翌月末の解約扱いとなります。

●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。

05-C MNP転出

●MNP予約番号の発行はメンバーズステーションより申請いただいてから最短で翌日～3日程度かかります。
●他事業者へのMNP転入手続きの完了日が属する月が解約月となります。
●MNPワンストップをご利用の場合は、MNP予約番号の発行は不要です。他社（※1）へのお手続きでMNP転出が完了となります。
※1楽天モバイル（ドコモ回線・au回線）からRakuten最強プランへのお乗り換えでは、MNPワンストップはご利用できません。

05-D 初期契約解除

●最低利用期間が設定されていないデータSIMを除いて、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。
●お申し込み時にご選択いただいた「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>
メンバーズステーションからご契約内容のご確認が可能となる本サービスの提供を開始した日の翌日が起算日となります。
●初期契約解除を行った場合においても、事務手数料（※1）、月額基本料およびオプションサービスの料金（※2）、通話料金（国内

MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

／国際)ならびにSMS通信料をお支払いいただく必要があります。

●初期契約解除をご申請いただいた際にMNP予約番号の発行を希望された場合には、1電話番号につき3,000円をお支払いいただきます。MNP予約番号の発行は、楽天モバイルにMNPを利用してお申し込みされたお客様に限ります。

※1 上限3,000円

※2 月途中の解除の場合でも日割り計算による請求ではなく月額料金の満額をご請求させていただきます。また、ご契約の解除が月を跨いだ場合は利用開始日が含まれる月から契約解除日が含まれる月までの各月の月額料金を満額ご請求いたします。

●初期契約解除制度の詳細は、追ってお送りする契約書面をご確認ください。

<MNP転入した方が初期契約解除をした場合>

●初期契約解除を行い、MNP予約番号の有効期限を超過した場合、1回に限りMNP予約番号を再発行いたします。

●再発行後も有効期限を超過した場合、MNP転出の申し出は撤回されたものとみなし、本契約は解除され、ご利用中の電話番号がご利用できなくなりますのでご留意ください。

<製品及びアクセサリーを購入した方が初期契約解除をした場合>

●セット販売対象の製品は、初期契約解除が可能な期間の満了日を初日として14日を経過するまでにご返却いただく必要があります。

●製品等の返却にかかる費用はお客さま負担となります。

●上記期限内に製品等をご返却いただけない場合は、機器損害金をお支払いいただきます。機器損害金はご購入いただいた製品のキャンペーン等の割引が適用されていない販売価格となります。詳細は楽天モバイルWebページにてご確認ください。
https://mobile.rakuten.co.jp/product/device_price_list/

●ご契約時に同時購入いただいたアクセサリ商品はご返却不要です。製品等と一緒にご返却いただきましてもアクセサリ商品のご購入金額は返還いたしません。

06 プラス割のお申し込み

06-Ⓐ プラス割

●本特典のキャッシュバック特典は2020年3月19日9:59までに申し込みを完了し、2020年4月末までに開通完了した方が対象です。

●通話SIMをご契約中のお客様が2回線目のSIMカードを、本特典専用申し込みページまたは楽天モバイルショップにてご契約いただいた場合、2回線目に対し以下特典が適用となります。(通話SIM1回線に対して、1回のみ適用)

- 通話SIMで製品をセットでご購入される場合、契約時の販売価格より5,000円割引、製品をご購入されない場合、5,000円キャッシュバックいたします。
- データSIMで製品をセットでご購入される場合、契約時の販売価格より3,000円割引、製品をご購入されない場合、3,000円キャッシュバックいたします。

※キャッシュバック特典の送金は、楽天銀行のメール送金サービス「メルマネ」を利用して行います。お受け取りの口座名義人は、楽天モバイルに登録された契約者のカタカナ氏名と同一である必要があります。

●送金通知メールの送信日より指定期日以内(45日)に所定のお手続きいただけなかった場合、特典が無効となります。送金通知メールの再送は行いません。送金通知メール送信にあたり、楽天銀行株式会社にお客様のお名前、楽天モバイルにてご登録いただきましたメールアドレスの受け渡しを行います。

●特典付与後、楽天銀行の送金履歴としてお客様の情報が残ります。お客様の情報の取り扱いについて、詳しくは「楽天銀行のプライバシーポリシー」をご確認ください。

●2回線目のお申し込み日を1日目として16日目までに1回線目のご利用を開始していただく必要がございます。ご利用を開始されなかった場合は、2回線目のお申し込みが自動的にキャンセルとなりますので、あらかじめご了承ください。

●1回線目のお申し込みがキャンセルとなった場合は、2回線目のお申し込みも自動的にキャンセルとなりますので、あらかじめご了承ください。

〈メルマネ キャッシュバックの流れ〉

楽天モバイル開通から3カ月目の25日頃	同月の末日頃	翌月から45日間
事前お知らせメールが届く	送金通知メールが届く	振込金額を受け取る

MVNO重要事項説明書（2109-01更新）
210×297［4／4c］ MacOS:10.12
印刷ID：

07 問い合わせ先について

07-Ⓐ 問い合わせ先

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）

料金確認／プラン確認・変更／オプション確認・変更について

SIMアプリおよびメンバーズステーションにてご確認ください。

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
ASUS	ASUSコールセンター	0800-123-2787（固定電話） 0570-783-886（携帯電話／有料）	9:00～19:00
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）※祝日、年末年始、指定の定休日を除く 10:00～17:00（日）
ONKYO	ONKYO SIMフリースマートフォンコールセンター	050-3388-9428	10:00～18:00（平日）
HTC	HTCサービスセンター	0800-000-0117	10:00～19:00（平日）
OPPO	OPPOカスタマーサポート	0120-03-6776	10:00～19:00
LG	LGカスタマーセンター	0120-011-167	9:00～18:00 ※土日祝・年末年始は除く
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	ソニーモバイル・スマートフォン相談窓口	050-3754-9013（有料）	10:00～18:00（平日） 10:00～17:00（土・日・祝日）

紛失／盗難によるサービスの利用停止・再開について

TEL:0800-600-0500 ／ 受付時間 24時間（年中無休）

その他のご質問・お問い合わせについて

上記以外のお問い合わせについては、お問い合わせフォームで受け付けております。下記の窓口までご連絡ください。
お問い合わせフォームはこちら

ご登録いただきましたメールアドレスに、
ご契約者様向けのアンケートを送付させていただくことがございます。