

START GUIDE

本書を見ながら利用開始までの
設定を進めてください

Rakuten Mobile

ご利用開始までの流れ



スマートフォンと
SIMカードのセットを
ご購入



SIMカードのみを
ご購入

STEP
1

スマートフォンの
事前確認・準備をする

P.03

STEP
2

MNP転入/プラン変更(移行)手続きをする

P.06

STEP
3

スマートフォンにSIMカードをセットする

P.08

STEP
4

スマートフォンの
初期設定をする

P.11

STEP
5

楽天回線の開通を確認する

P.14

STEP
6



国内通話かけ放題の設定をする

P.19

STEP
7



データ利用量・ご利用料金・エリア確認の設定をする

P.23

Rakuten UN-LIMIT Vをご利用いただけます

アプリの使い方

Rakuten Linkアプリ / my 楽天モバイルアプリ

P.25

お困りごとマニュアル

よくあるお問い合わせ

P.38

「動画でかんたん初期設定」のご案内

スタートガイドの手順を動画でも案内しております



こちらのページにアクセスし、製品名をタップすると
「動画でかんたん初期設定」が表示されます。

Android



<https://r10.to/hDmBg4>

iOS (iPhone)



<https://r10.to/hzRyCq>

※直接製品のページへアクセスします。

STEP 1

スマートフォンの事前確認・準備をする

重要事項をご確認のうえ、ご利用する製品に応じた手順をご確認ください。

！重要 楽天回線対応製品以外の動作保証やサポートについて

- 楽天回線対応製品以外は開通できない場合があります。また、開通できた場合でも、楽天モバイルの動作保証対象外となります。
- NTTドコモ、au、ソフトバンクなど他の携帯電話会社でご契約されていた製品は、MNP転入前にSIMロック解除が必要です。
- OSやソフトウェアの更新等により、機能のご利用が制限される場合があります。ご利用はお客様ご自身の判断をお願いします。

Androidの場合

1 ソフトウェアアップデートが必要なか下記の表で確認する

！重要 楽天モバイル以外で購入したAndroidスマートフォンは一部を除き、同じ製品名でもご利用いただけません。

ソフトウェアアップデートが必要な楽天回線対応製品	
AQUOS zero SH-M10	Find X
AQUOS R2 compact SH-M09	HUAWEI P30 lite ※1
AQUOS sense2 SH-M08	HUAWEI nova lite 3 ※1
AQUOS sense plus SH-M07	Aterm MR05LN
AQUOS R compact SH-M06	Pixel 4 ※2
AQUOS sense lite SH-M05	Pixel 4 XL ※2
Reno 10x Zoom	Pixel 4a ※3
AX7	RedMi Note 9S ※4
R17 Pro	

※1 ビルド番号のカッコ内の最初の4桁が「C635」の製品のみ

※2 楽天モバイルでは販売していません。動作確認したソフトウェアバージョンは「QQ3A.200605.001」です。
ソフトバンク版はSIMロック解除が必要です。

※3 楽天モバイルでは販売していません。動作確認したソフトウェアバージョンは「QD4A.200317.024.A1」です。

※4 楽天モバイルでは販売していません。動作確認したソフトウェアバージョンは「V 11.0.11.0.QJWMIXM」です。

2 ソフトウェアアップデートが必要な場合はアップデートを行う

ソフトウェアアップデート手順の詳細はこちらのページにアクセスしてご利用する製品名をタップしてください。

<https://r10.to/hbcQ73>



⚠️ ご注意 ソフトウェアアップデートは複数回必要な場合があります。

P.06の「MNP転入/プラン変更(移行)手続きをする」へお進みください

iOS (iPhone) の場合

1 お持ちのiPhoneが利用できるか下記の表で確認する

! 重要 動作確認済みのiPhoneでも、一部の機能はご利用いただけません。

動作確認が取れているiPhone		
iPhone XS	iPhone 11	iPhone SE (第2世代)
iPhone XS Max	iPhone 11 Pro	
iPhone XR	iPhone 11 Pro Max	

※ 動作確認を行った製品は日本版・ソフトウェアバージョンiOS 13.4.1のiPhoneです。

※ NTTドコモ、au、ソフトバンクなど他の携帯電話会社でご契約されていた製品は、MNP転入前にSIMロック解除が必要です。

ご利用いただける機能などの詳細はこちらのページにアクセスして「スマートフォン」→「iPhone」を選択し、該当するキャリア・製品をタップしてください。

<https://r10.to/hzkNcz>



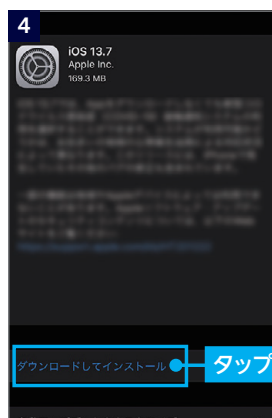
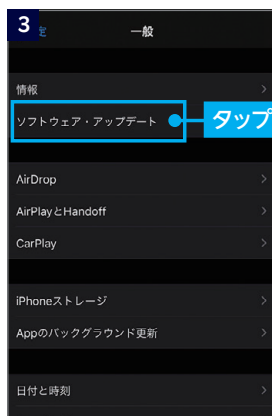
次のページの **2** に続く ➡

2 ソフトウェアバージョンを確認・アップデートを行う

ソフトウェアのバージョンは最新版にしてご利用ください。



iPhoneのソフトウェアアップデート手順



次のページにお進みください

STEP 2

MNP転入/プラン変更(移行) 手続きをする

スマホの準備

転入・移行

SIMのセット

初期設定

楽天回線開通

アプリの設定

アプリの使い方

困ったときには

注意事項を事前にご確認のうえ、手続きを進めてください。

▲ ご注意 受付完了時間によりMNP転入/プラン変更(移行)完了時間が異なります。また、MNP転入/プラン変更(移行)が完了すると、現在の回線はご利用できなくなります。

- 9:00～21:00受付完了の場合…………… 当日中にMNP転入/
プラン変更(移行)完了
(受付から10分～30分程度で完了)
- 21:01～翌日8:59受付完了の場合…………… 翌日9:00以降にMNP転入/
プラン変更(移行)完了

▲ ご注意 プラン変更(移行)後、楽天IDでメンバーズステーションにログインできなくなります。

- 移行後は、メンバーズステーションにログインする際に「ra」から始まる13桁のユーザIDとパスワードでログインしてください。楽天IDを利用したログインはできなくなります。また、ログインできる期間は移行後、5カ月間です。楽天メールをご利用中の方は5カ月を過ぎても「ra」から始まる13桁のユーザIDでご利用いただけます。
- 楽天メールをご利用中の方は、サービス終了までご利用いただけます。
- 移行後は楽天メールの新規メールアドレス発行はできません。
- 移行後は、メンバーズステーションにログインするための「ra」から始まる13桁のユーザIDのパスワード再発行ができませんので、移行前に手元にお控えください。

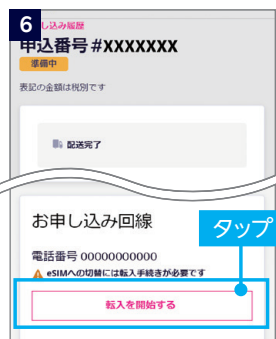
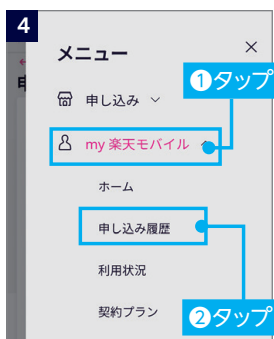
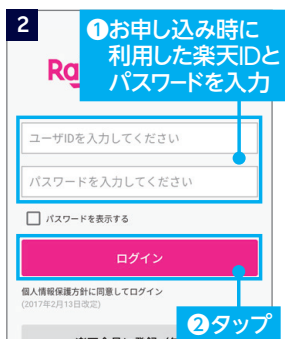
次のページのに続く➡



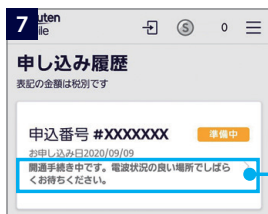
MNP転入/プラン変更(移行)手続き手順



お持ちのスマートフォンや
タブレット、パソコンから
「my 楽天モバイル」へアクセス



※プラン変更(移行)の場合も
同じボタンを押してください。



申し込み履歴画面で
「開通手続き中です」と
表示されることを確認

※設定状況により、「手続き
が完了しました」と表示さ
れる場合があります。

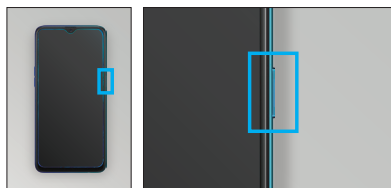
ご利用していたスマートフォン(携帯電話)が
通話不可になれば、手続きは完了です

STEP
3スマートフォンに
SIMカードをセットする

1 SIMカードを切り離し、セットする

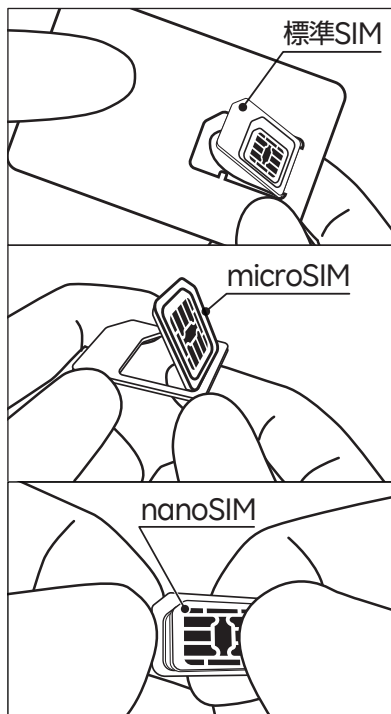
※各手順の写真は「OPPO Reno A 128GB」のものです。

※製品に同封されている取扱説明書も併せてご確認ください。



- 1** 本体の電源が切れていることを確認してください。

電源が入っている場合は、電源ボタンを長押しして電源をOFFにしてください。



- 2** 標準SIM部分を後ろから指で押し上げて切り離してください。

同様にmicroSIM部分を切り離し、さらにnanoSIM部分を切り離してください。

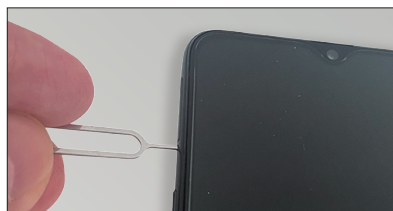
⚠️ ご注意

切り離すときに、金属部分を傷つけないようにご注意ください。切り離し作業中にSIMカードを破損してしまった場合は、SIMの再発行手続き(有料)が必要です。

💡 ヒント SIMサイズについて

楽天モバイルで販売している製品はすべて一番小さいnanoSIMに対応しています。

次のページの**3**に続く ➡

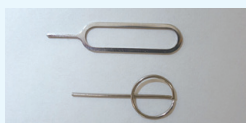


- 3** 製品に付属しているSIMピンを、本体側面のSIMカードトレイが差し込まれている箇所にある小さな穴に差し込み、出てきたSIMカードトレイを指で挟んで引き出してください。

※SIMピンが付属していない製品もあります。
SIMカードトレイは製品によって取り出し方が異なります。下記 [④ヒント](#) を参照ください。

ヒント SIMカードトレイの取り出し方

■ SIMピンを利用してSIMカードトレイを取り出す



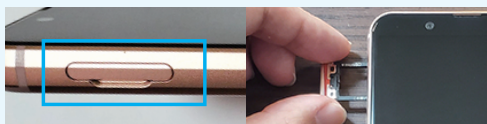
SIMピン
スマートフォンに同梱されているSIMピンを利用します。



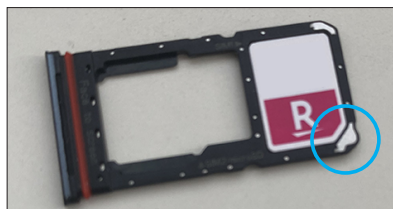
SIMカードトレイの穴
穴にSIMピンを差し込むと、SIMカードトレイが出てきます。指で挟んで引き出してください。

※必ずトレイが近くにあることをご確認ください。製品によりマイクなど穴が複数箇所ある製品もございます。

■ フタを開けてSIMカードトレイを取り出す



スマートフォンのフタを外し、中にあるSIMカードトレイを取り出します。
フタを外し、トレイを指で挟んで引き出してください。
製品によっては、フタとSIMカードトレイが一体になっている場合もあります。

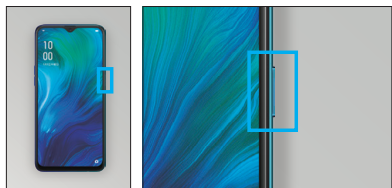


- 4** 手順**2**で切り離したSIMカードを、左の写真のように切り欠きの位置を合わせ、SIMカードトレイにセットしてください。

次のページの**5**に続く ➡



- 5** トレイを水平に保ったまま本体に差し込み、最後まで押し込んでください。



- 6** 電源ボタンを長押しして電源をONにしてください。

2 該当する手順にお進みください

→ スマートフォンとSIMカードのセットをご購入の場合

STEP
4

「スマートフォンの初期設定をする」へ進む

次のページ

→ SIMカードのみをご購入の場合

STEP
5

「楽天回線の開通を確認する」へ進む

p.14

STEP 4

スマートフォンの 初期設定をする

はじめてスマートフォンの電源を入れる際は、初期設定が必要です。

製品ごとの初期設定の詳細はこちらのページにアクセスして
ご利用する製品をタップしてください。

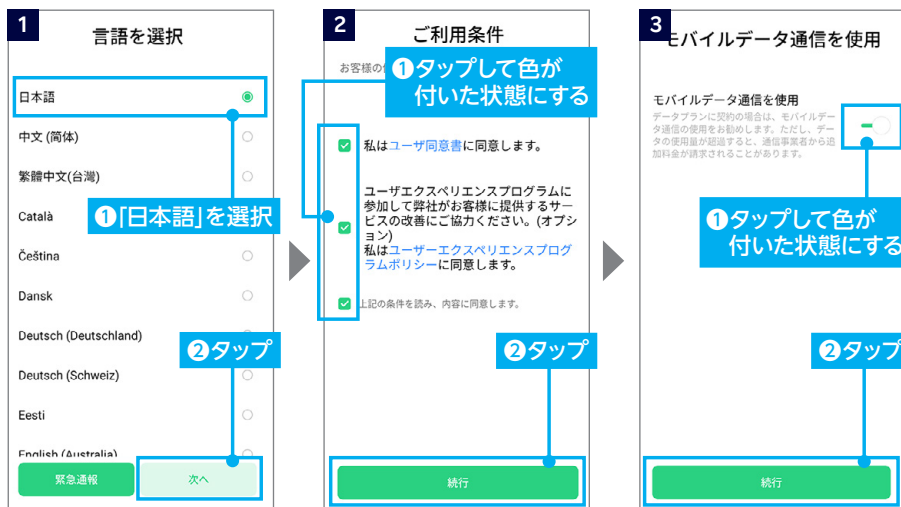
<https://r10.to/hbusm1>



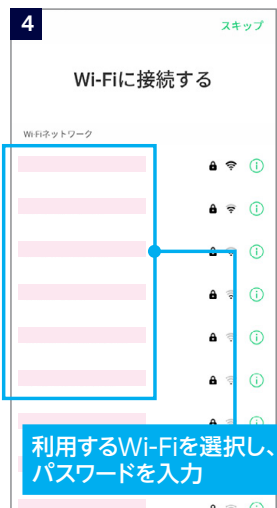
初期設定手順

※画面は「OPPO Reno A 128GB」のものです。

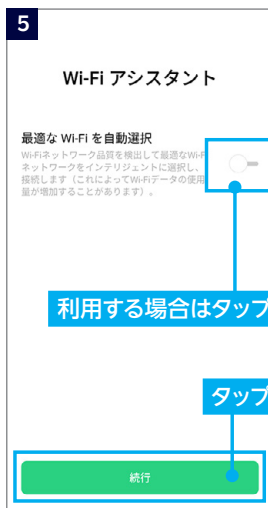
※製品により表示される画面が異なりますので、画面の案内をよくご確認ください、設定してください。



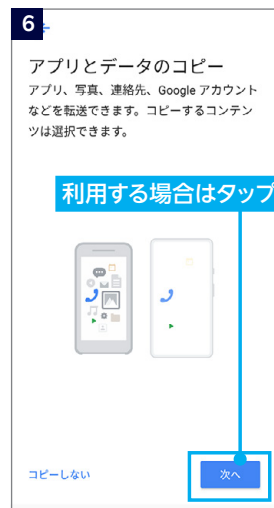
次のページの **4** に続く ➡



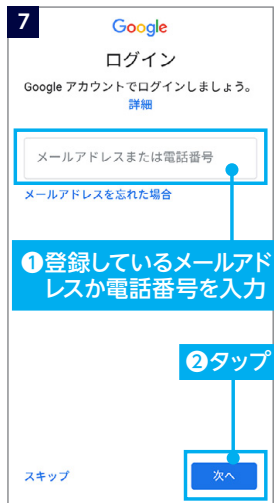
- ※利用しない場合、右上の「スキップ」をタップしてください。
- ※利用は必須ではありません。



- ※利用は必須ではありません。



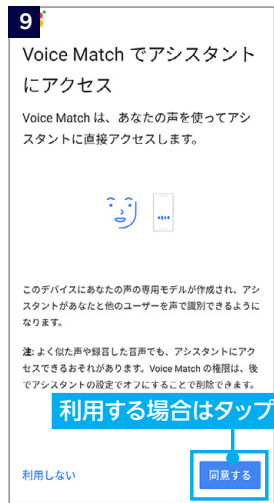
- ※コピーにはWi-Fiの接続が必要です。
- ※利用は必須ではありません。



- ※ログイン後、Googleサービスの利用に同意してください。
- ※後で設定する場合、左下の「スキップ」をタップしてください。



- ※利用は必須ではありません。

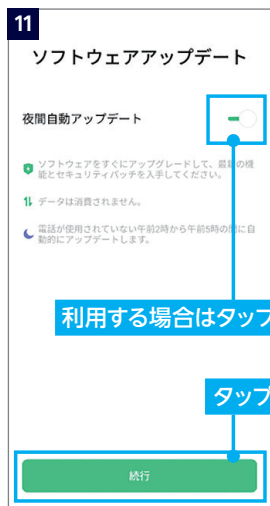


- ※利用は必須ではありません。
- ※利用しない場合は、「利用しない」をタップしてください。

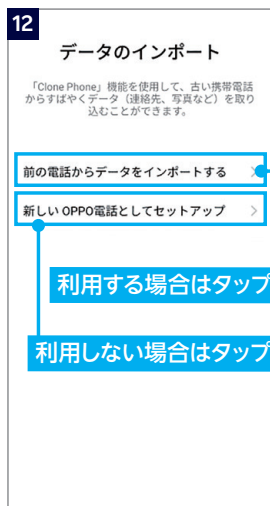
次のページの10に続く ➡



※後で設定する場合、右上の「スキップ」をタップしてください。



※利用は必須ではありません。



※すでに、「[6] アプリとデータのコピー」を行っている場合は不要です。

※Wi-Fiの接続が必要です。

※利用は必須ではありません。



次のページにお進みください

STEP 5

楽天回線の開通を確認する

スマホの準備

転入・移行

SIMのセット

初期設定

楽天回線開通

アプリの設定

アプリの使い方

困ったときには

ご利用する製品に応じた手順をご確認ください。

Android (楽天回線対応製品以外)、**iOS** (iPhone) の方はP.15・P.16へお進みください。

Android (楽天回線対応製品) の場合

楽天回線対応製品にSIMカードをセットすると、自動的に楽天回線が開通します。

下記手順で開通していることを、ご確認ください。

※画面は「OPPO Reno A 128GB」のものです。



⚠️ ご注意

開通後、my 楽天モバイルに情報が反映されるまで最大1日程度お時間がかかる場合がありますが、通話・データ通信はお使いいただけます。

楽天回線の開通が確認できない場合は、P.18の **💡 ヒント** をご確認ください。

p.19の「国内通話かけ放題の設定をする」へお進みください

Android (楽天回線対応製品以外) の場合

⚠️ ご注意 楽天モバイルで購入された製品は、自動的にインターネット通信接続が完了しますので、お客様にAPN設定を行っていただく必要はありません。

楽天回線対応製品以外は、当社の動作保証対象外ではありますが、APN設定を行うことで一部機能がご利用いただける可能性があります。

APN情報

APN名	楽天(rakuten.jp)	APNタイプ	default,supl
APN	rakuten.jp	APNプロトコル	IPv4/IPv6
MCC	440	APNローミングプロトコル	IPv4/IPv6
MNC	11	PDPタイプ	IPv4/IPv6

※製品によっては上記APN情報にてテザリングがご利用になれない可能性があります。
その場合は、APNタイプに「dun」の追加をお願いします。

設定完了後はWi-FiをOFFにして、WebブラウザアプリでWebページが表示されることをご確認ください。

⚠️ ご注意 開通後、my 楽天モバイルに情報が反映されるまで最大1日程度お時間がかかる場合がありますが、通話・データ通信はお使いいただけます。

楽天回線の開通が確認できない場合は、P.18の **💡 ヒント** をご確認ください。

P.19の「国内通話かけ放題の設定をする」へお進みください

iOS (iPhone) の場合

iPhoneで楽天回線をご利用になるには、APN設定が必要です。

！ 重要 APN構成プロファイルの事前削除について

- 楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)、ワイモバイル、UQモバイル、IIJmio、LINEモバイル、mineoなどでiPhoneをご利用されていた方は、APN設定の前に、プロファイルの削除を行ってください。

iPhone用のAPN構成プロファイル削除方法
<https://r10.to/hwo1kF>

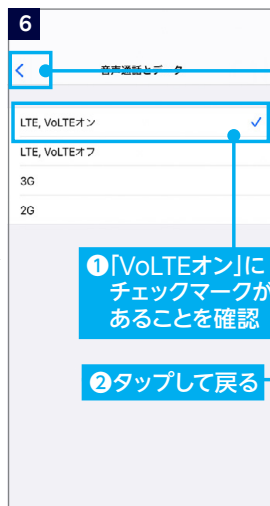
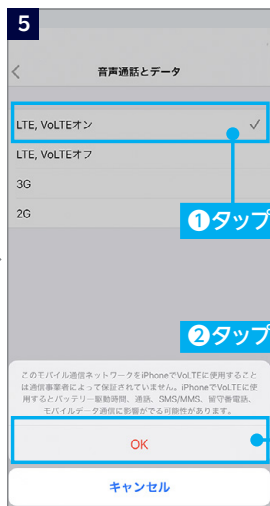


iOS (iPhone) のAPN設定手順

！ ご注意 OSのバージョンにより、表示が一部異なる場合があります。



次のページの4に続く ➡



※この設定でインターネット共有がご利用いただけます。

次のページの**10**に続く ➡



⚠️ ご注意

開通後、my 楽天モバイルに情報が反映されるまで最大1日程度お時間がかかる場合がありますが、通話・データ通信はお使いいただけます。

次のページに
お進みください

楽天回線の開通が確認できない場合は、下記 **💡 ヒント** をご確認ください。

💡 ヒント 楽天回線の開通が確認できない場合の対処方法



本体の再起動

電源ボタンを長押しし、電源を切ってから再度電源ボタンを長押しし、電源を入れてください。



Wi-Fi・機内モードのON/OFF

Wi-Fiや機内モードをタップして一度ONにし、再度タップしてOFFにしたあと、アンテナマークが表示されるかご確認ください。



SIMカードの抜き差し

本体の電源を切り、P.09の「STEP 3 スマートフォンにSIMカードをセットする」**3**を参考に、SIMカードトレイを一度抜き、もう一度差し込んでください。



ご利用製品の確認

お持ちの楽天回線対応製品をご利用の場合、楽天回線対応のバージョンまでソフトウェアアップデートがされていない場合があります。P.04の「**2** ソフトウェアアップデートが必要な場合はアップデートを行う」を参考に、アップデートを行ってください。

上記の対処方法を行っても、設定ができない場合

P.37のチャット相談をご利用いただくか、P.38の「お問い合わせ窓口」にアクセスいただき、コミュニケーションセンターへご連絡ください。なお、楽天回線製品以外での開通に関しては、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。

STEP 6

国内通話かけ放題の 設定をする (Rakuten Linkアプリの設定)



Rakuten UN-LIMIT Vの「国内通話かけ放題」のご利用にはRakuten Linkアプリ利用が必須となります。必ず設定を行ってください。



アプリを利用すると国内への通話(固定電話、他社の携帯電話への通話含む)および国内と海外指定66の国と地域へのSMSが無料です。

他のスマホや固定電話などの
国内通話



 **無料**※1

国内SMS



 **無料**

海外66の国と地域

海外から
国内への通話



 **無料**

国際SMS



 **無料**



※1 国内通話の場合でも、アプリ未使用時は30秒20円(税別)となります。また、(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。

※アプリを利用しても、海外への通話および海外指定66の国と地域以外のSMSは、通常の電話・SMSを利用した場合と同じく、所定の通話・送信料がかかります。

通話・SMSの料金の詳細はこちら

<https://r10.to/hz24on>



※海外での通話は海外指定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。

※Rakuten Linkから海外ローミングを使つての渡航先の緊急通報には接続できません。

※海外では、通常の電話を利用した発信、SMSの送受信はできません。Rakuten Linkをご利用ください。

※最大1Mbps/128kbpsでの接続時でも通話・メッセージの送信が可能です。



Rakuten Linkアプリの設定手順



重要

Wi-FiをOFFにして、アンテナマーク(LTE/4G)が表示されている状態で、初期設定を進めてください。



ヒント

アンテナマークが表示されていない場合は、P.14「STEP5 楽天回線の開通を確認する」をご確認ください。

1

下記QRコードよりアプリをインストールしてください。
すでにアプリがインストールされている場合は、最新版にアップデートしてください。

Android



**iOS
(iPhone)**



重要

アプリが最新版でない場合
正しく機能しない場合があります。

2



Rakuten Linkご利用者同士はもちろん、他のスマホや固定電話へも電話をかけられるので、とても便利！国内でも海外でも、音声が楽しめます。

Rakuten Linkを利用するには、楽天株式会社 楽天回線 個人情報保護方針 への同意が必要です。アカウントと通話機能を利用するには、楽天モバイル 個人情報保護方針 及び 個人情報保護方針 への同意が必要です。

タップ

同意しては始める

3



位置情報提供協力をお願い

どちらかをタップ

Rakuten Link
本アプリの運用改善及び楽天モバイル株式会社（以下「当社」）が提供する携帯電話通信サービスの品質の向上並びにお客様のニーズにあった最適な当社グループその他の第三者の広告配信、サービス及び情報をご提供するため、当社がお客様のGPS位置情報

- ・取得者：楽天モバイル株式会社
- ・取得・利用情報：GPSによる位置情報

同意しない

同意する

4



快適なサービスをご利用いただくための情報提供について

どちらかをタップ

Rakuten Link（以下「本アプリ」）では、お客様の安心・安全に役立つ情報、生活を快適・便利にする情報を提供するため、お客様のコミュニケーションに関する情報をプライバシーに配慮して安全に活用する取り組みを推進しています。同意して頂くこと

や画像・動画、音声に関する重要なお知らせ。また、本項目に同意しただけなくとも、本

同意しない

同意する

5

**①お申し込み時に
利用した楽天IDと
パスワードを入力**

ユーザIDを入力してください

パスワードを入力してください

☐ パスワードを表示する

ログイン

以下のリンク先の楽天株式会社及び楽天モバイルの個人情報保護方針に同意してログイン

楽天会員に登録（無料）

パスワードを忘れた場合

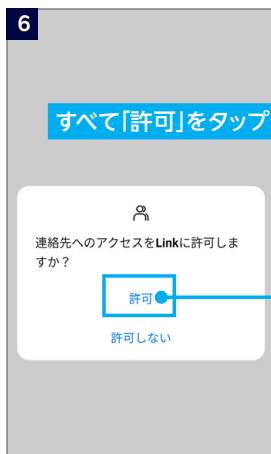
楽天会員に登録（無料）してお買い物をするときスーパーポイントが貯まります。貯まったポイントは、次回以降のお

②タップ

※「同意しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

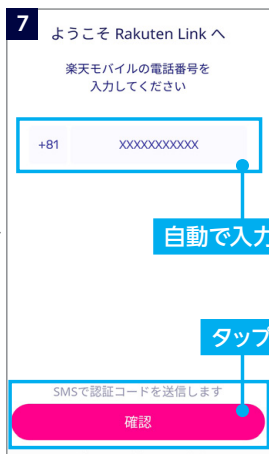
※「同意しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

次のページの**6**に続く ➡

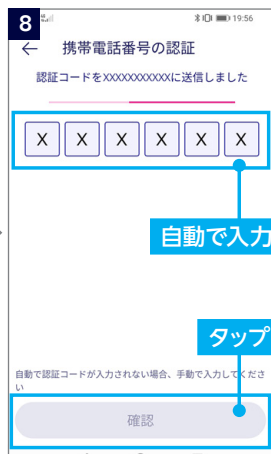


！重要

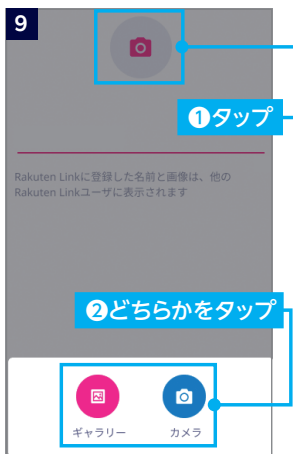
マイク、あるいは電話へのアクセスを「許可しない」に選択した場合、通話はできません。



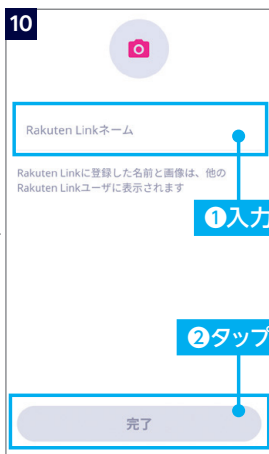
※自動で入力されない場合、携帯電話番号を入力して「確認」をタップしてください。



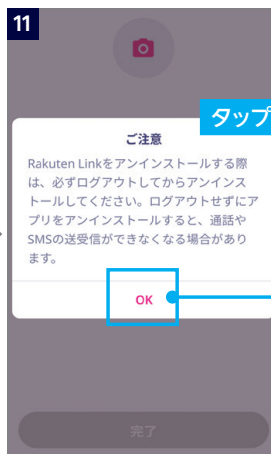
※iOS版は認証処理を行いません。※製品により自動で入力されない場合があります。その場合は手動で認証コードを入力し、「確認」をタップしてください。



※画像の設定は必須ではありません。
※画像は設定後も変更可能です。



※Rakuten Linkネームは設定後も変更可能です。



P.23の「データ利用量・ご利用料金・エリア確認の設定をする」へお進みください

**ヒント****Rakuten Linkアプリの初期設定ができない場合の
対処方法****ネットワークの確認**

アンテナマークが表示される場所へ移動し、設定してください。
Wi-Fi通信のみでは設定できません。

**楽天回線の開通確認**

楽天回線が開通していることをP.14「STEP 5 楽天回線の開通を確認する」を参考にご確認ください。

**楽天IDの確認**

初回ログイン時に利用した楽天IDが、Rakuten UN-LIMIT Vお申し込み時のものと同じ楽天IDであることをご確認ください。

**アプリのアップデート**

Rakuten Linkアプリは最新版にアップデートしてください。

**アプリの再インストール**

Rakuten Linkアプリをアンインストールし、再度インストールしてください。

**ご利用製品の確認**

Rakuten Link対応製品かご確認ください。

- ・Androidをご利用の場合、Android9以降を搭載した楽天回線対応製品ならばご利用いただけます。
- ・iPhoneの場合、楽天回線をご利用中のiOS 13.5.1以降(推奨)を搭載した、iPhone XS、iPhone XS Max、iPhone XR、iPhone 11、iPhone 11 Pro、iPhone 11 Pro Maxで動作確認が取れています。

上記の対処方法を行っても、設定ができない場合

Rakuten Link対応製品を利用しているにも関わらず、設定ができない場合はP.37のチャット相談をご利用いただくか、P.38の「お問い合わせ窓口」にアクセスいただき、コミュニケーションセンターへご連絡ください。

STEP 7

データ利用量・ご利用料金・エリア 確認の設定をする (my 楽天モバイル アプリの設定)



my 楽天モバイルアプリはデータの利用状況の確認・変更や契約内容の確認・変更、ご利用料金の確認、さらに利用エリアの回線確認まで、楽天モバイルを便利に使える機能が満載のアプリです。

⚠️ ご注意

一部の機能は一部製品でご利用できない場合があります。



my 楽天モバイルアプリの設定手順

1



<https://r10.to/h121Hz>

QRコードを読み込むと表示されるWebページからアプリストアへアクセスし、アプリをインストールしてください。すでにアプリがインストールされている場合は、最新版にアップデートしてください。



重要

**アプリが最新版でない場合
正しく機能しない場合があります。**

2

ten
Mobile



位置情報提供協力をお願い

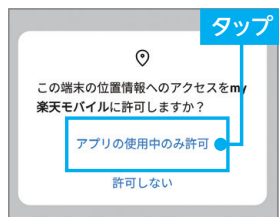
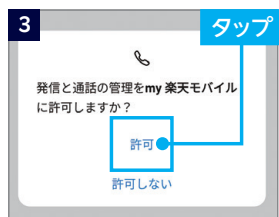
my 楽天モバイルアプリ（以下「本アプリ」）では、本アプリの運用改善、楽天モバイル株式会社（以下「当社」）が提供する携帯電話通信サービスの品質の向上、並びにお客様のニーズにあった最適な当社グループ及び提携先の広告配信、サービス及び情報をご提供するため、当社がお客様のGPS位置情報を取得し、当該目的に必要な範囲で位置情報を、次の画面に表示されます。端末の位置

タップ

利用規約
プライバシーポリシー

確認

次のページの **3** に続く ➡



重要

「許可しない」を選択した場合は、正常に動作しない場合があります。



※別の楽天IDでログインしない場合は、メニューよりログアウトをした後に、再度ログインしてください。

以上でご利用前の準備はすべて完了です

Rakuten Linkアプリの使い方



アプリ画面左上のアイコン「≡」、画面下のアイコン「チャット」、「通話」、「ニュース」、「ウォレット」から各種サービスが利用できます。

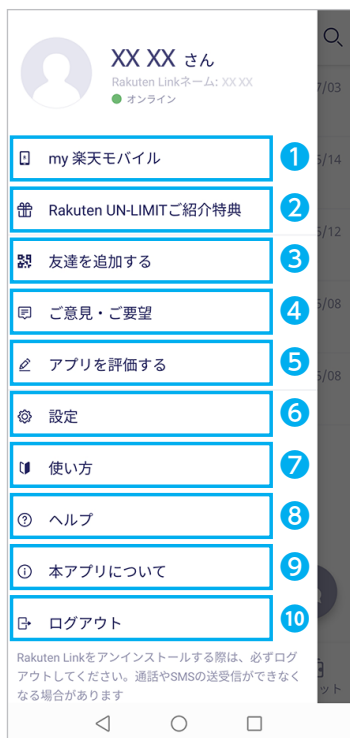


ご注意

iOS版では「ニュース」、「ウォレット」機能は搭載しておりません。(2020/9/23時点)



メニュー画面でできること



① my 楽天モバイルアプリへ移動

② 紹介特典のWebページへ移動

③ QRコードの読み取り画面・自身のQRコードの表示
※iOS版は「QRコードを読み取る」と表示されています。

④ 改善要望の投稿フォームへ移動

⑤ アプリストアで改善要望フォームへ移動

⑥ 設定

アカウント・通知・通話とチャットの設定を変更できます。設定の詳細はP.26をご確認ください。

⑦ 使い方

Rakuten Linkの使い方の簡単な説明を確認できます。

⑧ ヘルプ

Rakuten Linkのよくある質問がまとまったWebページへ移動します。

⑨ 本アプリについて

現在のアプリバージョン、ライセンス情報、利用規約・個人情報保護方針を確認できます。

⑩ ログアウト

Rakuten Linkからログアウトします。

「設定」画面

**11 アカウント**

Rakuten Linkネーム・プロフィール画像・プライバシー設定(位置情報はアプリの設定画面へ移動、サービス向上のための情報利用はタップでON/OFFができます。)

12 通知

チャットの通知や通知時の表示をタップでON/OFFができます。

13 通話とチャット

通話とチャットの各種設定ができます。



チャット画面でできること

**1 メッセージを検索**

キーワードを入力し、宛先を検索できます。

2 会話履歴

チャットのやり取りをした人やグループが表示されます。プロフィール画像の右下に🔴が付いている人は、Rakuten Linkユーザーです。

3 お客様サポート

楽天モバイルAIアシスタント(β版)が起動します。短いメッセージを送って問い合わせができます。

4 グループ作成

操作の詳細はP.27「新しいグループを作成する」をご確認ください。

5 新規チャット

操作の詳細はP.27「新規チャットを作成する」をご確認ください。

新しいグループを作成する

⚠️ ご注意 Rakuten Linkユーザー同士の場合のみ、ご利用いただけます。



新規チャットを作成する

⚠️ ご注意 相手がRakuten Linkを利用していない場合、SMS送信のみとなり、画像やファイルのやりとりなどはご利用いただけません。





通話

通話画面でできること



1 留守番電話の確認・設定画面へ移動



ご注意

このアイコンから進む画面で確認する場合は無料ですが、1417発信によるご確認は有料となります。

2 連絡先の追加

3 連絡先の検索

4 通話履歴

5 連絡先

右上の「すべて」をタップすると全連絡先の表示、「Link」をタップするとRakuten Linkユーザーのみ表示します。プロフィール画像の右下に📞がついている人は、Rakuten Linkユーザーです。

6 ダイアルボタン

通話履歴や連絡先から電話をかける



ヒント

連絡先に表示される
アイコンについて



タップするとビデオ通話を発信します。



ご注意

このアイコンは相手がRakuten Linkを利用している場合のみ表示されます。

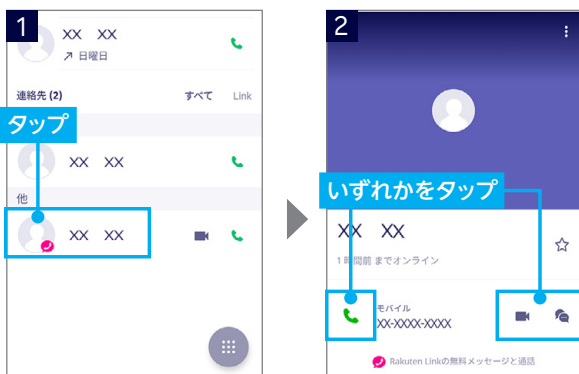


タップすると通話を発信します。

電話番号を入力して電話をかける



連絡先からチャットを行う・電話をかける



⚠️ ご注意

ビデオ通話はRakuten Linkユーザー同士のみご利用いただけます。

💡 ヒント チャットアイコンについて

タップするとチャット画面が起動します。

⚠️ ご注意 相手がRakuten Linkを利用していない場合、SMS送信のみとなり、画像やファイルのやりとりなどのご利用いただけません。



ニュース画面でできること[Android版のみ]



- 1 楽天Payアプリの起動
「ウォレット」でも同じ位置に表示されます。
- 2 クリップした記事の確認
- 3 タブの追加と並び替え
チェックが付いているタブのニュースが表示されます。右側の☰をドラッグすると、順番を変更できます。
- 4 記事のクリップ
- 5 ニュースの閲覧
タップするとニュース記事へ移動します。



ウォレット画面でできること[Android版のみ]

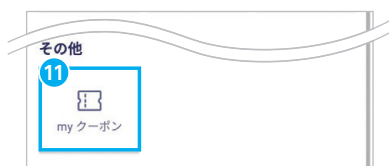
⚠ ご注意 各アプリを起動するにはアプリのインストールが必要です。

ホーム画面



- 1 楽天Payアプリの起動
- 2 楽天ポイントカードの表示
- 3 楽天Payアプリの起動
- 4 楽天ポイントカードの表示
- 5 楽天Edyアプリの起動
※おサイフケータイ機能搭載Androidのみ表示
- 6 楽天キャッシュをチャージ・送る
- 7 楽天銀行のメルマネのWebページへ移動
- 8 楽天カードアプリの起動
- 9 楽天銀行アプリの起動
- 10 楽天証券のWebページへ移動

次のページの11に続く ➡




11 RaCouponのWebページへ移動

ポイント画面



12 現在の会員ランク、利用可能ポイント、楽天キャッシュ、獲得予定ポイントを表示

13 ポイントカレンダー

ポイントの獲得実績が確認できるカレンダーです。カレンダーの表示画面では、をタップすると現在の日付へ移動します。

14 SPUポイントの倍率・対象サービスの表示

現在対象となっているSPUポイントを確認できます。各サービスをタップするとWebページへ移動します。

15 スタートボーナスチャンスの表示

対象のサービスを初めて利用すると、楽天ポイントがもらえるキャンペーンです。各アイコンが「詳しく見る」をタップするとWebページへ移動します。

my 楽天モバイルアプリの使い方



アプリ画面下のアイコン「ホーム」、「利用状況」、「契約プラン」、「利用料金」、「サポート」から各種情報の確認・変更を行うことができます。



ホーム画面でできること



1 ご利用中の番号の表示

複数の電話番号をお持ちの場合、タップして切り替えができます。

2 利用エリアの回線確認機能

利用中の回線を確認することができます。

※表示は、楽天回線エリア、パートナー回線エリアの2種類です。



楽天回線エリア内においても、電波の状況によって、楽天基地局に接続できずパートナー基地局に接続している場合は、パートナー回線エリアと表示されます。

3 データ高速モード

ONにすることで、パートナー回線エリア内でご利用される場合に、データ容量を消費して高速通信がご利用いただけます。

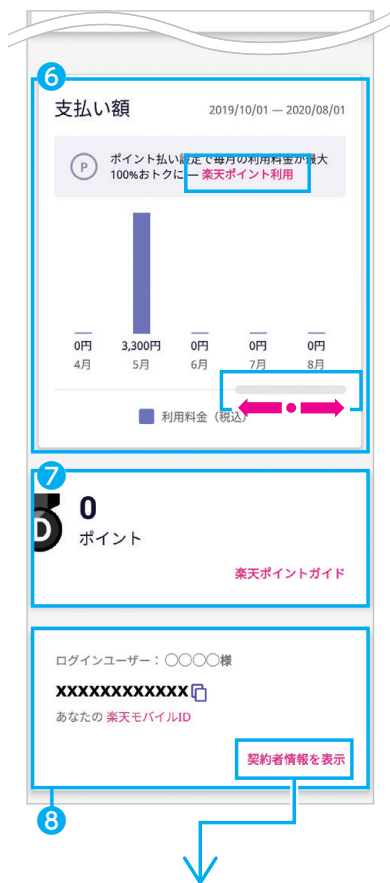
4 データチャージ（有料）

5 直近のデータ容量利用内訳の確認

直近のデータ利用量が確認できます。「利用状況を表示」をタップすると「利用状況」画面に移動します。

※「利用状況」画面の詳細はP.34をご確認ください。

次のページの⑥に続く ➡



「契約者情報」画面



6 毎月の支払い額の確認

楽天ポイントの利用状況の確認ができます。「楽天ポイント利用」をタップすると「支払い情報」画面へ移動します。下のグレーのバーを左右にスライドすることで、過去1年間の利用料金を確認することができます。

7 現在の楽天会員ランク・保有ポイントの確認

「楽天ポイントガイド」をタップすると、楽天ポイントのルールや活用方法を確認できるページへ移動します。

8 アプリにログイン中のユーザー情報の確認

表示されている12桁の英数字がお客様の楽天モバイルIDです。をタップするとコピーできます。「契約者情報を表示」をタップすると、契約中の情報確認や変更ができる「契約者情報」画面へ移動します。

9 お知らせ設定・楽天会員情報の確認・変更

「お知らせ設定」をタップすると、メールマガジンの購読や、データ通信容量の残量通知の設定を行うことができます。「楽天会員情報を変更する」をタップすると楽天会員情報の変更画面へ移動します。

10 契約情報の詳細確認

「契約情報」をタップすると、契約内容が書かれたPDFがダウンロードできる画面へ移動します。



① 直近のご利用内訳の確認

データ、通話、SMSの過去2カ月分の利用内訳を確認することができます。上部の「データ」、「通話」、「SMS」タブをタップすることで、表示内容が切り替わります。タブ下のボタンをタップすることで、項目ごとに確認することができます。

※上記機能以外に、「ホーム」と同様、「ご利用中の電話番号の表示」、「利用エリアの確認」、「データチャージ（有料）」がご利用いただけます。



① プラン・サービスの設定

各種通話サービス、オプションサービスの契約・解約をすることができるプラン・サービスの設定画面へ移動します。

② 各種手続き

「SIM交換」、「他社への乗り換え（MNP予約番号取得）」、「解約（MNPなし）」のお手続きを行います。

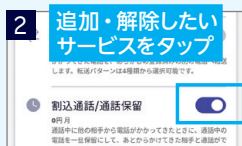


ご注意 「利用停止」は専用窓口へのお電話が必要です（P.38参照）。

③ キャリア決済

タップ後、キャリア決済ON/OFF画面に移動します。ご利用にはGoogle Play ストアの設定が必要です。

ヒント 通話サービス、オプションサービスの追加・解除方法



※色が付くことで追加されます。



利用料金画面でできること

1

お支払い方法
XXXXXXXXXXXX 変更

請求先住所
000-0000 東京都 変更

メールアドレス
OOO@XXXXXXXX 変更

2020/05/01 3,300円 (税込)

2020/04/01 - 2020/04/30

支払い済

2

利用明細

3

支払い証明書

通話/SMS/データ利用明細

1 お支払い方法・請求先住所・メールアドレスの変更

現在の支払い方法や請求先住所、メールアドレスが表示されます。「変更」をタップすると、請求先住所を除く、各情報を変更できます。

※請求先住所は楽天会員情報の住所が反映されます。

2 利用明細の確認・PDFのダウンロード

各月の利用明細の確認とPDFダウンロードができます。PDFは契約中の電話番号がまとめて表示されます。

3 支払い証明書・通話/SMS/データ利用明細のPDFダウンロード

支払い証明書、通話/SMS/データ利用明細のPDFをダウンロードすることができます。支払い証明書は、料金がお支払い済みになりましたら、ダウンロードできます。



ヒント

利用料金に関する変更・確認の手順

クレジットカード情報を変更する

1

ご利用合計
(税込)
0円 支払い済み

2020/07/01 - 2020/07/31

ポイント払い設定で毎月の利用料金が最大100%おトクに → 楽天ポイント利用

請求日
2020/09/01

お支払い方法
XXX XXXX 0000 変更

請求先住所
XXX-XXXX XXXXXXXX 変更
XXXXXXXXXX 変更

メールアドレス 変更

2

支払い情報
表記の金額は税別です

お支払い方法
XXXカード
XXX XXXX 0000, 有効期限 04/24 変更

請求先住所
XXX-XXXX XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
契約者情報で変更できます

楽天ポイント利用
なし 変更

3

お支払い方法

クレジットカード 口座振替

事前にお申し込みいただいたカード情報を追加するにはこちらをクリックしてください

XXX XXXX 0000, 有効期限 04/24 削除

その他のカードを利用する

変更する

請求先住所
XXX-XXXX XXXXXXXX

次のページの4に続く ➡

4 XXX-XXXX-0000, 有効期限 04/24
削除

☒ その他のカードを利用する

カード番号*

カード名義*

TARO YAMADA

有効期限*

セキュリティコード*

毎月支払いに使う ☐

変更する

①利用カード情報を入力

②利用する場合はタップ

③タップ

💡 ヒント

口座振替情報の変更について

口座振替の新規口座は、my 楽天モバイルのWebページから登録できます。

月額利用料の詳細を確認する

1 楽天モバイル

請求先住所
XXX-XXXX XXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
メールアドレス
XXX-XXXX@XXXXXXXXXX

2020/08/01 0円 (税込)
支払い済み

📄 利用明細

📄 通話/SMS/データ利用明細

2020/07/01 0円 (税込)
支払い済み

タップ

2 利用明細

表記の金額は税別です

発行日 2020/08/04 支払い日 2020/08/11

お支払い方法 XXX-XXXX-XXXX

当月消費税額 0円

請求番号 0000000000

ポイント利用 0ポイント

📄 請求書をダウンロード

XXX-XXXX-XXXX
2020/07/01 - 2020/07/31

タップ

3 契約回線

契約回線	料金	オプション	合計
基本料金	1,000円	0円	1,000円
オプション料金	0円	0円	0円
請求金額	1,000円	0円	1,000円

📄 請求内訳を確認

契約回線に紐づく請求内訳を確認

💡 ヒント

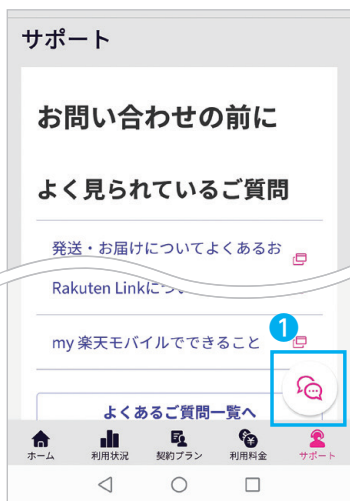
その他、ご請求に関するご質問・回答について

こちらのページにアクセスし、該当するものをお選びください。
<https://r10.to/hVMJhO>





サポート画面でできること



「サポート」では、よくあるご質問や、各種サービスの利用方法をまとめたお客様サポートページ、各相談窓口の電話番号と営業時間を確認することができます。

1 チャット相談

チャット感覚で、アドバイザーに問い合わせができます。やりとりの履歴はあとから確認することができます。また、返信をプッシュ通知でお知らせします。

ヒント

チャット相談のアイコンは、サポート画面以外でも表示されます。

お困りごとマニュアル

製品が故障したときは

メーカー別 問い合わせ先一覧

<https://r10.to/hfg2kl>



スマホ交換保証プラスのご利用方法 (契約時に加入した方向け)

<https://r10.to/hVELEM>



わからないことがあるときは

スマホ操作遠隔サポート (有料)

オペレータがおお客様の画面を遠隔で確認しながら問題解決をサポート

<https://r10.to/hbstaf>



お客様サポート

お困りごとに対するキーワード検索など

<https://r10.to/hlbKpc>



お問い合わせ窓口

よくあるご質問や各窓口を案内しています

<https://r10.to/hbTwJA>



製品を紛失・盗難にあったときは

紛失・盗難時の利用停止・再開は専用ダイヤルまでご連絡ください。

楽天モバイル SIM利用停止・再開 専用窓口

0800-600-0500

(24時間受付／年中無休／無料)

詳しくはこちら

<https://r10.to/hl2Ors>



Google、Google ロゴ、Google Play、Android、Google Playロゴ、Google Chrome、PixelはGoogleLLCの商標または登録商標です。AQUOS /アクオスはシャープ株式会社の登録商標または商標です。HUAWEIは、華為技術日本株式会社の商標および登録商標です。Atermは、日本電気株式会社の登録商標です。Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの登録商標です。iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。その他、当スタートガイドに掲載の商品名称やサービス名称等は、一般に各社の商標または登録商標です。スタートガイドにおける各社の商標記載においては™や®などの商標表示を省略する場合があります。

※情報は2020年9月23日時点のものです。画面遷移や機能など製品やアプリのバージョンにより、異なる場合があります。また、サービス内容・操作手順は、予告なしに変更する場合があります。最新情報は楽天モバイルWebページをご覧ください。

