

Rakuten Turbo

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回線を利用した無線インターネット接続サービス[Rakuten Turbo]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 ご契約
- 01-B サービス概要
- 01-C お申し込み
- 01-D 通信速度とその他の制限
- 01-E サービスエリアと専用機器の設置
- 01-F 制限事項
- 01-G 禁止行為

02. 料金 (P3~)

- 02-A プラン料金と手数料
- 02-B 各種割引

03. 保証 (P3~)

- 03-A メーカー保証

04. 各種お支払い方法 (P4~)

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

05. 解約 (P4~)

- 05-A 解約方法
- 05-B 解約費用
- 05-C 初期契約解除
- 05-D 返品・返金

06. 問い合わせ先 (P5~)

- 06-A 問い合わせ先

01. 共通事項

01-A ご契約

- Rakuten Turbo(以下「本サービス」といいます)に関する契約関係は、「Rakuten Turbo契約約款」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。
- 商用目的の利用はできません。

01-B サービス概要

- 本サービスは、当社が提供するプランと当社の指定する専用機器(以下「専用機器」といいます)を組み合わせ、無線インターネット接続を行うサービスです。専用機器を設置先の電源に接続することで、設置先である屋内限定での無線インターネット接続を可能とします。

01-C お申し込み

- Rakuten Turbo利用契約(以下、「本契約」といいます)を締結する前に、設置する環境の電波状況を調査し、問題なく電波が入ることを確認の後、お申し込みいただくことを推奨いたします。
- 他社のSIMカードを用いて専用機器を利用することはできません。
- SIMカード単体で契約することはできません。
- 18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。

01-D 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、専用機器に応じて変化します。
- 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おそれのある場合、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。
- 専用機器以外での通信は保証されません。
- 専用機器を設置した建物の構造や遮蔽物の存在、その他周囲の環境によっては、同一建物内であっても電波が届かず、ご利用いただけない場合があります。

01-E サービスエリアと専用機器の設置

- 本サービスは、当社の基地局の電波を利用する楽天回線エリア(4G/5G)でのみご利用いただけます。ローミングエリアではご利用いただけません。

- ご利用になれるエリア、専用機器の5G対応周波数については当社Webページに記載のサービスエリアマップおよび取扱説明書をご覧ください。
- 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。
- 本サービスは、ご登録の設置先住所でのみご利用いただけます。
- 引っ越し等により設置先住所が変更となる場合には、事前に設置先住所の変更手続きを行う必要がございます。変更手続きを行わないまま専用機器の設置先を変更された場合、本サービスの利用を停止させていただきます。

01-F 制限事項

- 宅内機器構成や接続機器数、インターネットの使用状況等により、本サービスを利用したデータ通信の速度が低下、または利用できない場合があります。
- 当社は専用機器のメンテナンスやファームウェアアップデートのため、配信、再起動を行う場合があります。再起動した場合は10分程度通信ができない状態になります。事前に当社のWebページ等でお知らせいたしますが、やむを得ない場合にはこの限りではありません。

01-G 禁止行為

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、または毀損す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
- 着荷時の専用機器に挿入されていたSIMカードを他の機器に移す行為
- 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
- 専用機器を日本国外に持ち出す行為
- 専用機器の利用にあたって、クイックスタートガイドの「安全上のご注意」に違反する行為
- 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、専用機器が盗難・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.料金

02-A プラン料金と手数料

- 本サービスは、月額4,840円をご請求いたします。
- 契約初月の月額利用料金は、日割り計算でご請求いたします。
- 本契約には3,300円の契約事務手数料をご請求いたします。また、ユニバーサルサービス料・電話リレーサービス料もご請求いたします。

※ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料とは

ユニバーサルサービス料とは、加入電話などの電話サービス(ユニバーサルサービス)を日本全国に安定的に供給できるよう、お支払いいただく料金です。毎月1電話番号あたり一定額の負担をお願いしております。

電話リレーサービスとは、聴覚障がい者と聴者を、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がるサービスです。聴覚障がい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。

02-B 各種割引

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Rakuten Turbo Webサイトをご参照ください。 <https://r10.to/hMHDHm>

※キャンペーンに関する詳細は別紙をご確認ください。

03.保証

03-A メーカー保証

- メーカー保証期間は楽天モバイルショップでの購入日または製品到着日から1年です。
※製品到着日とはお客様の着荷データが当社に連携された日です。
- メーカー保証は初期不良、自然故障が対象です。不注意による故障等の際は33,000円をご請求いたします。
- 故障機はご返却が必要です。お手続きの際にご返却先や返却方法をご確認ください。保証に関する詳細はRakuten Turbo Webサイトをご参照ください。

<https://r10.to/h6EROR>

04.各種お支払い方法

04-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、楽天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ります。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、毎月11日、12日のいずれかに請求、引き落としとなります。

04-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ります。
- 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。

04-C 口座振替

- 契約事務手数料、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)をご利用になります。
- 毎月の引き落とし時に、手数料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。
- 口座振替で専用機器のお支払いはできません。

05.解約

05-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、(06-A)に記載の問い合わせ先へご相談ください。

05-B 解約費用

- プラン料金、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。
- 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専用機器代金の割賦残債は残ります。

05-C 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。詳細は、「ご契約内容のご案内」の書面をご確認ください。また、電子交付の場合は、「my 楽天モバイル」の契約情報ページにある「ご契約内容のご案内」をご確認ください。

<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、当社は契約解除日までのプラン料金の日割り金額を請求いたします。また、購入した専用機器の代金、ユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料を請求いたします。

05-D 返品・返金

- 専用機器の着荷日を1日目として、8日目までに解約の申告があった場合かつ、未開封の場合は返品・返金の対象となります。
- 専用機器着荷後8日以内に(06-A)に記載の問い合わせ先にご連絡ください。ただし以下の場合は返品・返金対象外となります。
 - ・専用機器着荷日から30日以内に、専用機器が当社に返送(到着)されなかった場合
 - ・当社指定の宛先以外に返送された場合
 - ・着払い等で返送された場合
 - ・過去に2回以上返金を受けている場合
 - ・料金未払いが確認された場合

06. 問い合わせ先

06-A 問い合わせ先

楽天モバイル コミュニケーションセンター

TEL:0800-805-0040

受付時間:2023年1月31日まで 9:00~20:00(年中無休)

2023年2月1日以降 9:00~17:00(年中無休)

<https://r10.to/hUUUHv>

Rakuten Turbo Webサイト
<https://r10.to/hMHDHm>



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Rakuten Turbo Webサイトをご参照ください。 <https://r10.to/hMHDHm>

おトクなプラン料金キャンペーン

●キャンペーン期間中に本サービスと専用機器を同時契約した方は、お支払い開始当月から36カ月間、プラン料金が月額3,685円となります。また37カ月目以降のプラン料金は月額4,840円となり、36カ月目までのプラン料金は37カ月目以降のプラン料金より1,155円おトクになります。

※Rakuten Turboを解約した場合、上記キャンペーンの適用は終了します。

※キャンペーンは常時開催で、Rakuten Turboサービス提供開始日から実施しています。終了日は未定です。

※お支払い開始当月のプラン料金は3,685円の日割り金額となります。

※37カ月目のプラン料金は4,840円からお支払い開始当月の1,155円の日割り額の残額を差し引いた金額となります。

(例) 課金開始日が2023年5月10日(水)の場合、1カ月目は1,155円の日割り額の819円となり、37カ月目は1,155円と819円の差額336円をプラン料金から割引いたします。

※詳細はRakuten Turbo Webサイトをご参照ください。

契約事務手数料無料キャンペーン

●Rakuten Turboをお申し込みの方に限り、契約事務手数料3,300円が無料となります。

※「契約事務手数料無料キャンペーン」は、お1人様1度のみ、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。

※詳細はRakuten Turbo Webサイトをご参照ください。

< 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。

※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。

- ・本人確認の不備等により申し込みキャンセルとなった場合。
- ・当社の提供するサービスなどの料金のお支払いが、お支払期限までに行われず、未納・未払いが発生した場合。
- ・楽天会員から退会している場合。
- ・当社または楽天グループ株式会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。

※本キャンペーンの特典付与対象者は、同時期に行われているほかのキャンペーンの対象から除外、または特典総額が景品表示法・電気通信事業法の範囲内に制限される場合があります。

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。