

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。

楽天モバイル ホームページ

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

01 共通事項

01-A 契約について

本サービスは、契約者のみ利用になれます。20歳未満の方がご契約する際は親権者の同意が必要となります。

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、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。
- 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の再生、大容量ファイルのダウンロード等、大容量の通信を発生させる通信等)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 提供エリア

- ご利用できるエリアは当社ホームページに記載のサービスエリアマップで掲示しています。
- ご利用になる機器や利用環境(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。
- パートナーエリアとの境界付近や、地下と屋外の間を移動するとき、大きな商業ビルと屋外を移動するときに通信・通話が一時的にご利用になれない場合があります。

01-D その他の費用

<お申し込み時事務手数料> 0円

<ユニバーサルサービス料> 0円 ※2019年10月1日時点

02 通話SIMのご契約

02-A 通話料金

●0円

02-B 無料サポータープログラム(100GB 無料プラン)

データ容量100GB(データチャージ1GB 0円で追加いただけます。)	
基本料金	0円
通話料金(国内外)	0円
データ通信料	0円
事務手数料	0円
MNP転出手数料	0円
ユニバーサルサービス料	0円

※データ容量100GBを超えた場合、通信速度が最大200kbpsに制限されます。速度制限はデータチャージで容量を追加することで解除されます。プログラム期間中は何度でも無料で行うことができます。

03 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 **03-A** 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 **03-C** 口座振替をお読みください。

03-A クレジットカード/デビットカード

●ご契約者本人又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。

03-B 楽天スーパーポイント

●「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%分の楽天スーパー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、月額利用料の

お支払いに、楽天スーパーポイントがご利用になれます。

●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。

03-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)をご利用になれます。

※毎月の引き落とし時の手数料はかかりません。

●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行えません。

04 契約期間について

04-A 契約期間

- **02-B** 記載の「無料サポータープログラム」は2020年3月31日(火)まで提供いたします。
- なお、有料の正式なプランを2020年3月31日までに開始した場合には「無料サポータープログラム」自体は終了となりますが、同プログラムを継続利用いただく方には、プランの切替後も2020年3月31日まで、アンケート等のモニター調査にご協力いただく対価として、通信料金と同額程度のモニター報酬をお支払いいたします。
- 正式プランとは当社が追って指定する楽天モバイル公式サービスです。その開始時期は当社が指定する日とします。
- 正式プランへの移行をご希望の方は、別途お申込みをしていただく必要があります。正式プランは有料でのご提供となり、所定の料金が発生します。
- モニター期間のうち、所定のモニター報告を行われなかった期間についてはモニター報酬を提供いたしません。
- 正式プラン・モニタープログラムの詳細及び移行手続きについては正式プラン・モニタープログラムの開始に先立ち、別途ご案内させていただきます。
- 無料サポータープログラムは予告なく内容の変更・延長・早期終了もしくは中止させていただく場合がございます。
- 無料サポータープログラムのご利用にあたり、お客様が法令や公序良俗に違反し、第三者の権利を侵害し、又は当社の業務の遂行に支障を及ぼすおそれがあると当社が判断した場合、ご利用の停止、解約をする場合があります。

05 解約について

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)
 - 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RSIM回収係

05-B 解約条件や費用

- 解約申し込みをされた日に契約を解除します。
- 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継続中の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my 楽天モバイルより申請いただけます。
- 他事業者へのMNP転入手続きの完了日に契約を解除します。
- MNP転出手数料は1電話番号につき0円です。

05-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>
my 楽天モバイルからご契約内容を確認した日もしくは、本サービスの提供を開始した日のいずれか遅い日が起算日となります。- 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注意ください。

06 問い合わせ先について

06-A 問い合わせ先

■ 無料サポートプログラム・サービス品質・その他のご質問・お問い合わせについて

TEL:050-5212-6913 / 受付時間 9:00~20:00(年中無休)

■ 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

my 楽天モバイル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
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	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)
Rakuten	楽天モバイル コミュニケーションセンター	050-5212-6913	9:00~20:00(年中無休)

■ 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)