

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別です。

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

02. 通話SIMのご契約 (P3~)

- 02-A プラン料金
- 02-B 通話/SMS/海外ローミング(データ通信)料金
- 02-C 国際通話かけ放題
- 02-D 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 (P10~)

- 05-A 問い合わせ先

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をいいます）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。
- 海外ローミング（データ通信）および国際通話、国際SMS、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データ容量としてカウントせず、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、加害者となることがあること。
 - 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規則を決めてください。
- 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/>

02.通話SIMのご契約

02-A プラン料金

プラン料金	月額2,980円
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-B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/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-B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-C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/70文字(全角) ●通常の国際SMSを利用して、送信した場合 100円/70文字(全角) 詳細は02-B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-B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 (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 2GB/1,000円 3GB/1,500円 4GB/2,000円 5GB/2,500円 データ容量は31日間有効です。
データチャージ (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 2GB/1,000円 3GB/1,500円 4GB/2,000円 5GB/2,500円 データ容量は31日間有効です。
その他	契約事務手数料 3,000円 / MNP転出手数料 3,000円

※1 楽天回線として提供する基地局の電波をご利用した場合に限ります。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)

※2 パートナー回線エリア(国内)の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-B 通話／SMS／海外ローミング(データ通信)料金

Ⅰ Rakuten Linkを利用した場合の料金

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	
発信料金	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	
送信料金	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/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。

Ⅱ 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/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/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/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-C 国際通話かけ放題

月額980円

- 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-D 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いたします。

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 Vお申し込みキャンペーン】

プラン料金1年間無料

- 当該プランをご契約した300万名を対象に、おひとりさま1回線目に限り開通日から1年間無料となります。
- プラン料金が開通日から1年間無料
- ユニバーサルサービス料が開通日から1年間無料

※開通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
- ・無料サポータープログラム[100GB無料プラン]からプラン変更した場合:プラン変更が適用された日

※詳細はキャンペーンページをご参照ください。

Rakuten UN-LIMIT Vお申し込み&Rakuten Linkご利用で

事務手数料3,300円(税込)相当分を全額ポイント還元

- 対象期間中に楽天モバイル[Rakuten UN-LIMIT V]をお申し込み後、3カ月後末日までに開通および[Rakuten UN-LIMIT V]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3,300ポイントプレゼントいたします。

※過去に「【Rakuten UN-LIMITお申し込みキャンペーン】事務手数料3,300円分ポイントプレゼント」の特典を利用したことがある場合(特典はおひとり様1回のみ)は対象外となります。

※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。

※詳細はキャンペーンページをご参照ください。

【Rakuten UN-LIMIT V プラン(SIM)のみお申し込みキャンペーン】

お持ちのスマホで乗りかえ&Rakuten Linkご利用で6,000ポイントプレゼント

- 対象期間中に楽天モバイル[Rakuten UN-LIMIT V]をお申し込み後、翌月末日23:59までに開通および、「Rakuten UN-LIMIT V」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6,000ポイントプレゼントいたします。

※キャンペーン対象期間

【Web】2020年10月9日(金)9:00~2020年11月4日(水)8:59

【店舗(楽天モバイルショップ)】2020年10月9日(金)開店~2020年11月3日(火)閉店

※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。

※キャンペーン対象製品ならびに詳細はキャンペーンページをご参照ください。

Rakuten UN-LIMIT Vオンラインお申し込み&Rakuten Linkご利用で3,000ポイントプレゼント

●対象期間中に楽天モバイル「Rakuten UN-LIMIT V」をWeb経由でお申し込み後、3カ月後末日までに開通および「Rakuten UN-LIMIT V」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3,000ポイントをプレゼントいたします。

※楽天モバイルショップ(店舗)でのお申し込みは対象外となります。

※過去に「【Rakuten UN-LIMIT Vオンラインお申し込みキャンペーン】オンライン契約で3,000ポイントプレゼント」の特典を利用したことがある場合(特典はおひとり様1回のみ)は対象外となります。

※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。

※詳細はキャンペーン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確認ください。

※特典はおひとり様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。

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。

03-C □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／アクセサリー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

- 解約申し込みをされた日にご契約を解除します。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転出手数料は1電話番号につき3,000円です。
- 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。ただし、Rakuten UN-LIMITを契約中のお客様が5G対応アップグレードを行なった場合は初期契約解除制度の対象外となります。
- 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。
- 初期契約解除を行なった場合でも、当社は事務手数料、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プラン料金、オプションサービスなど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】

- 初期契約解除を行いMNP予約番号の発行をした場合において、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。
- MNP転出手数料は1電話番号につき3,000円です。
- 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利用できなくなりますのでご注意ください。

【製品およ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】

- 製品およびアクセサリーは、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	ソニーモバイル・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>

