

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専用サービス「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。
- 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。
- ユニバーサルサービス料・電話リレーサービス料をご請求いたします。

※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ぐサービスです。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。

- 料金の詳細はRakuten Turbo Webサイトの料金表をご参照ください。<https://r10.to/hNiEqx>

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、デビットカードからの引き落としによりお支払いになれます。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れます。
- 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)をご利用になれます。
- 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:9:00~17:00(年中無休)

<https://r10.to/hUUUHv>

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



Rakuten Turbo

Important Notice on Rakuten Turbo

This Notice provides an explanation of the important matters that you need to be aware of when using Rakuten Turbo, a wireless internet dedicated service that employs Rakuten Mobile, Inc.'s mobile network. All monetary amounts in this Notice include applicable taxes unless otherwise indicated.

index

01.General Matters (P1~)

- [01-A](#) Service Contract
- [01-B](#) Overview of Service
- [01-C](#) Subscribing to Service
- [01-D](#) Internet Speed and Other Limitations
- [01-E](#) Coverage and Installation of Service-Specific Equipment
- [01-F](#) Limitations
- [01-G](#) Prohibited Conduct

02.Fees (P3~)

- [02-A](#) Plan Fee and Other Charges
- [02-B](#) Discounts

03.Warranty (P3~)

- [03-A](#) Manufacturer's Warranty

04.Payment Methods (P4~)

- [04-A](#) Credit/Debit Cards
- [04-B](#) Rakuten Points/Rakuten Cash
- [04-C](#) Bank Transfers

05.Cancellation (P4~)

- [05-A](#) Cancellation Method
- [05-B](#) Cancellation Fee
- [05-C](#) Early-Stage Contract Cancellation
- [05-D](#) Returns and Refunds

06.Contact Information (P5~)

- [06-A](#) Contact Information

01.General Matters

01-A Service Contract

- Any contractual relationship pertaining to Rakuten Turbo (hereinafter "Service") will occur between Rakuten Mobile, Inc. (hereinafter "Company") and the subscribing party pursuant to the terms and conditions specified in Rakuten Turbo Service Agreement.
- Service comprises both 4G and 5G services.
- Service may not be used for commercial purposes.

01-B Overview of Service

- Service is designed to provide wireless internet connection through a Company service plan using a dedicated device specified by Company. Plugging the dedicated device into a power source at an indoor installation site will enable wireless internet connection within, and only within, the installation site.

01-C Subscribing to Service

- It is recommended that you look into the signal quality of the installation area and confirm that you have good reception before signing a Rakuten Turbo Subscription Contract (hereinafter "Subscription").
- You will not be able to use dedicated devices with SIM cards from other carriers.
- Anyone under 18 years of age will require the consent of a parent or a legal guardian in order to subscribe.

01-D Data Transmission Speed and Other Limitations

- The maximum data transmission speed is based on the best effort method. The actual speed will vary depending on the location, communication environment, network traffic, and the dedicated device.
- Data traffic in excess of the upper limit of the network band, app settings, and other factors may limit the data transmission speed and/or data usage.
- Company may regulate the data transmission or optimize internet connection as it deems beneficial for the fair provision of Service to its customers (e.g., compress relevant files when there is danger that the fair provision of Service to other customers may be inhibited by the streaming of videos on browsers or apps, downloading of large files, connection to other devices, and any other large-volume data usage).
- Company may limit data transmission in the event of continual data traffic congestion on its network.
- Company does not guarantee data transmissions using equipment other than dedicated devices.
- Service may not be accessible in some parts of the building where the dedicated device is installed, depending on the structure of the building, presence of objects that could block radio waves, and other environmental factors.

01-E Coverage and Installation of Dedicated Device

- Service is available only within the Rakuten network areas (4G/5G) covered by Company base stations. It is not available in roaming service areas.

- Please see the service area maps and the relevant user manuals on the Company website for information on Service areas and 5G frequencies supported by dedicated devices.
- Only 4G service may be available even if the relevant area is indicated as a 5G service area on service area maps.
- Service is available only at the address registered as the installation site.
- When changing the installation site due to a move or for any other reason, you are required to change the registered address of the installation site in advance. Changing the installation site of the dedicated device without changing the registered address will result in discontinuation of Service.

01-F Limitations

- Data transmission using Service may slow down or become unavailable depending on, by way of example, the device configuration at the installation site, the number of devices connected to the dedicated device, and internet usage.
- Company may deliver data and reboot dedicated devices for maintenance and firmware updates. Service will be interrupted for about 10 minutes in the event of a reboot. Maintenance and updates will be announced in advance on the Company website; provided, however, that the foregoing shall not apply in the event of circumstances beyond control.

01-G Prohibited Conduct

Company prohibits the following conduct. Should the conduct of a subscriber fall under any of the following regardless of the subscriber's intent, Company may discontinue the provision of Service without notice.

- Conduct that is or may be disadvantageous or damaging to Company or a third party
- Conduct that interferes or may interfere with Company's operation of Service
- Conduct that causes or may cause damage to Company's equipment, devices, or the like
- Conduct that results in large-volume data transmission in excess of the normally expected volume
- Lending SIM cards and the like to a third party without Company's consent
- Transferring the SIM card inserted in the dedicated device upon arrival to another devices
- Engaging, through Service, in advertisement, promotion, or solicitation targeting others without obtaining prior consent or otherwise complying with legal requirements
- Faking the identity of others in using various services
- Transmitting, uploading, or otherwise spreading harmful computer programs such as viruses
- Taking dedicated devices out of Japan
- Using dedicated devices in a manner that violates the Safety Precautions in the Quick Start Guide
- Conduct that is comparable to any of the foregoing or constitutes a violation of laws, regulations, Company's terms and conditions, or public order and morality

A subscriber will be liable for the payment of communication and other fees that are incurred due to the use of Service by a party other than the subscriber for reasons such as the theft of a dedicated device, infection by a harmful computer program, or SMS/email phishing. Please exercise adequate care and caution in using Service, since Company does not offer reduction or exemption for such fees incurred.

02.Fees

02-A Plan Fee and Other Charges

- The monthly fee for Service is JPY4,840.
- The monthly fee for the first month of subscription will be prorated.
- There will be a JPY3,300 administrative fee for Subscription.
- You will be charged the Universal Service Fee and the Telephone Relay Service Fee.

*What are Universal Service and Telephone Relay Service Fees?

The Universal Service Fee is charged to ensure the nationwide provision of stable telephone services, subscription-based or otherwise (Universal Services). A certain amount is billed each month per telephone number.

Telephone Relay Service is a service where an interpreter provides real-time two-way connection between hearing-impaired users and hearing users through sign, written, and spoken languages. Subscribers are asked to bear the cost necessary to facilitate the use of phones by hearing-impaired customers.

- Please visit the price list on the Rakuten Turbo website for more information about the fee:
<https://r10.to/hNiEqx>

02-B Discounts

Campaign programs and discounts not included in this Notice will also be applied automatically if the relevant requirements are met. Please note that there may be other requirements in addition to Subscription to be eligible for the discount.

*For details, please visit the Rakuten Turbo website. <https://r10.to/hMHDHm>

*Please check the Appendix for details on campaigns.

03.Warranty

03-A Manufacturer's Warranty

- The manufacturer's warranty is valid for a period of one year from the date of arrival at the destination address.

* "Date of arrival" is the delivery of the equipment to your address.

- Manufacturer's Warranty covers initial defects and spontaneous failures. You will be charged JPY33,000 for damages and failures attributable to carelessness.
- A defective or malfunctioning device needs to be returned. Please confirm the destination address and the return method when making arrangements to return the equipment. For details, please visit the Rakuten Turbo website.
<https://r10.to/h6EROR>

04.Payment Methods

04-A Credit/Debit Cards

- You may make payments by charging the amount due to a credit card or a debit card registered to the name of the subscriber or a Company-approved third party. The amount of the monthly fees due will be finalized on or about the 4th of each month, although the actual date will vary from month to month.
- In the case of credit cards, the payment will be debited in accordance with the credit card agreement with the relevant credit card company.
- In the case of debit cards, the payment will be debited on either 11th or 12th of each month.

04-B Rakuten Points/Rakuten Cash

- When using a credit card or a debit card, you may apply Rakuten Points and/or Rakuten Cash to the payment of fees.
- 1~30,000 points (up to 500,000 points in the case of Diamond members) may be applied per payment.

04-C Bank Transfers

- The administrative fee for the initial subscription, the plan fee, and other amounts due may be paid by direct withdrawal (bank transfer) from a bank account registered to the name of the subscriber or a Company-approved third party.
- A handling fee of JPY110 will be charged each month for bank transfer.
- The amount due will be withdrawn from the registered account on the 27th of each month (the following business day should the 27th day on a weekend or a holiday)
- Payments for the dedicated device cannot be made by bank transfer.

05.Cancellation

05-A Cancellation

- Subscriptions can be cancelled from "my Rakuten Mobile" (Rakuten ID and password will be required). Please contact Rakuten Mobile Communication Center indicated in (06-A) if unable to access "my Rakuten Mobile" for any reason.

05-B Cancellation Fee

- The plan fee and other monthly fees for optional services will be prorated for the period up to the cancellation date. Access to services will be lost immediately upon cancellation of services.
- There will be no additional cancellation fee.
- If paying in installments for the dedicated device by credit card or other means, you will remain liable for the outstanding balance.

05-C Early-Stage Contract Cancellation

- The telecommunication services provided pursuant to Subscription is subject to the early-stage contract cancellation rule.
- Subscription may be cancelled in writing within a period of eight days from the initial date, as specified below, in accordance with the “Your Subscription Details” notification method that you selected. Please see “Your Subscription Details” for specifics of the early-stage contract cancellation rule. In the case of electronic document, please see it on the Contract Information page of “my Rakuten Mobile.”

<For paper document >

The initial date will be the commencement date of the provision of Rakuten Turbo or the date when you receive “Your Subscription Details,” whichever occurs later.

<For electronic document>

The initial date is the commencement date of the provision of Rakuten Turbo.

- Company will not demand compensation for damages or penalty in the event of early-stage contract cancellation.
- Even if Subscription is canceled pursuant to the early-stage contract cancellation rule, Company will charge a prorated plan fee for the period up to the cancellation date. Company will also charge you for the dedicated device you purchased, as well as the Universal Service Fee and Telephone Relay Service Fee.

05-D Returns and Refunds

- A dedicated device can be returned for a refund if a cancellation request is submitted within eight days of the delivery of the equipment, including the delivery date, and the package has not been opened.
- Contact the Rakuten Mobile Communication Center shown in (06-A) within eight days from the delivery of the dedicated device. A returned device will not be eligible for refund in the following cases:
 - The device is not returned to (arrive at) Company within 30 days from the delivery date.
 - The device is sent to an address other than the one specified by Company.
 - The device is returned by “payment on delivery” or other similar means.
 - The party returning the device has received refunds two or more times in the past.
 - It is confirmed that no payment has been made for the device.

06.Contact Information

06-A Contact Information

Rakuten Mobile Communication Center

TEL : 0800-805-0040

Opening Hours 9:00AM~5:00PM (Open 365 days a year, 7 days a week)

Web : <https://r10.to/hUUUHv>

Rakuten Turbo Website

<https://r10.to/hMHDHm>



取扱店担当者の方へ、本書面はお客様にお渡しください。

For shop crew, please give this document to the customer.

This is the translated version only for providing as a supporting tool to assist our English-speaking customers in better understanding of our Terms and Conditions.

Because there may be some slight variation in meaning due to translation, please refer to Japanese version as an official document below.

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/terms/> (Japanese only).