

# はじめてガイド



## INDEX

### 使えるようになるまでの流れ

- 01. スマートフォンの設定を始める前に ..... 2
- 02. SIMカードをスマートフォンにセットする ..... 3
- 03. スマートフォンの初期設定を行う ..... 5
- 04. インターネットに接続する (APNの設定) ..... 7

### 便利な使い方

- 01. メンバーズステーションで契約情報の確認・変更をしよう ..... 13  
(利用明細の確認方法/契約情報の確認/オプションの利用状況の確認)
- 02. 楽天モバイルSIMアプリを活用しよう ..... 17
- 03. 楽天スーパーポイントの支払い設定をしよう ..... 19

### オプションの使い方

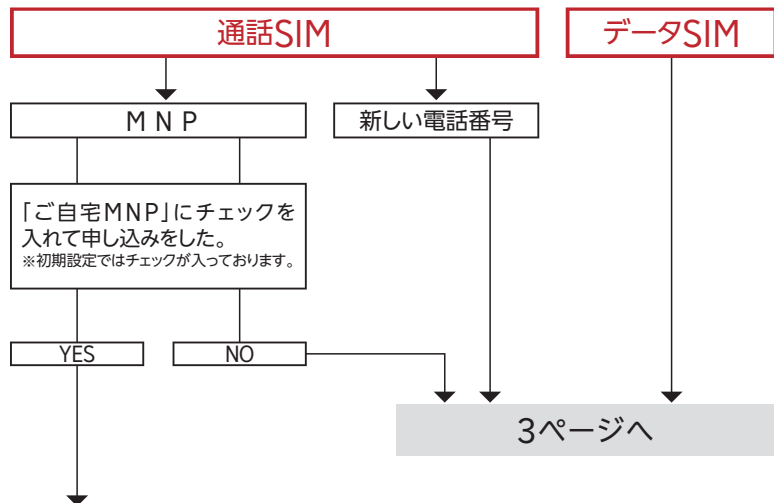
- 01. 「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」を設定しよう ..... 21
- 02. 楽天メールを使おう ..... 23

- 困りごとマニュアル(よくあるお問い合わせ) ..... 30

# Rakuten Mobile

# 01 スマートフォンの設定を始める前に

WEBからお申し込みされた方は、商品受け取り後に操作が必要です。  
ご契約のSIMの種類別に対象のページへ読み進めてください。



## MNPの開通手続き

1 今お使いのSIMから電話をする  
開通受付センター (通話料無料)  
**186-0800-805-1111**

受付時刻・回線によりMNP切替時間は異なります

	受付時間	切り替え完了時間
ドコモ回線	9:00 ~ 20:39	当日中
	20:40 ~ 翌8:59	9:00以降
au回線	10:00 ~ 18:50	当日中
	18:51 ~ 翌9:59	10:00以降

※商品の受け取り直後の受付入電の場合、当日の開通手続きに間に合わず翌日となる場合があります。  
※MNPの有効期限終了の2日前から自動的にMNP開通作業を行います。

2 MNPの完了  
ご利用されていた携帯電話が通話不可となりましたら開通完了です。(3ページに進んでください。)

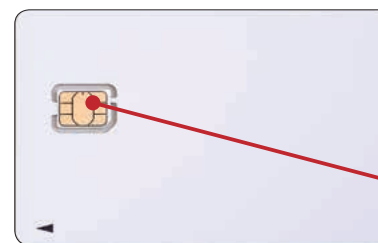
※切替実施時間を過ぎてても通話・通信が行えない場合、製品の再起動やモバイルデータ通信の設定をご確認ください。

# 02 SIMカードをスマートフォンにセットする

スマートフォンを利用するには、楽天モバイルから送られてきたSIMカードをスマートフォンに装着します。SIMカードを装着するSIMカードスロットの位置は、機種によって異なるので、取扱説明書で確認しましょう。また、SIMカードには切り欠きがあり、装着できる向きが決まっているので、間違えないようにしましょう。

## SIMカードの用意

SIMカードが同梱された台紙にインターネットに接続するための情報が記載されています。捨てずに大切に保管してください。

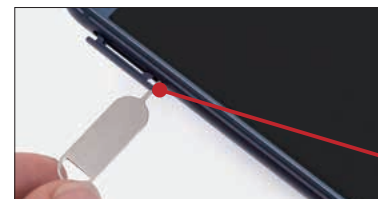


送られてきたSIMカードを用意しておきます

SIMを押し出すようにして、切り離します。切り離しにくい場合は、ハサミやニッパーなどを使ってください

## 1. SIMトレイの取り出し

! SIMカードスロットやSIMカードトレイの位置はお使いの製品ごとに異なりますので、製品に同梱されている取り扱い説明書をご確認ください。



スマートフォンの電源を切っておきます

スマートフォンに付属のピンをSIMカードトレイの穴※に差し込みます

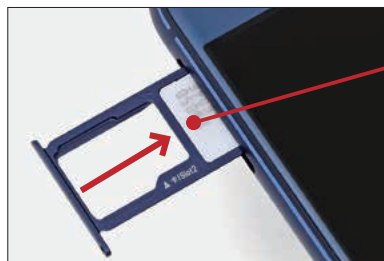
※写真はhonor 8のSIMカードトレイの取り出し方です。

## 2. SIMカードの取り付け



SIMカードトレイが外れます

1 SIMカードトレイの形状に合わせて、SIMカードをセットします



2 SIMカードトレイを本体に戻します

! SIMカード装着後、「SIMが挿入されていません」と表示された場合は、装着する場所(スロットが複数ある機種で、LTE対応のスロットに装着していない)が間違っている可能性があるので確認しましょう。

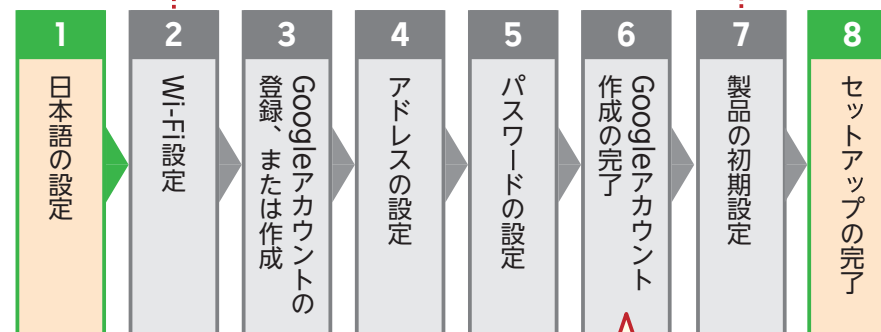
## 03 スマートフォンの初期設定を行う

SIMカードを装着したスマートフォンを利用できるようにするには、初期セットアップが必要です。言語の設定をはじめ、Googleアカウントの作成や設定などを行います。これまで使ってきたスマートフォンを継続して利用するときは、初期セットアップは不要です。7ページの「インターネットに接続する(APNの設定)」に進みましょう。

### Androidの設定

Googleアカウントの取得などを行います。インターネット回線に接続できていない状態の場合は、インターネット接続の設定後、再設定することも可能です。

2~7の手順は省略(スキップ)することが可能です



※製品によって、②~⑦の項目以外にも設定内容がある場合がございます。

### Google Playのお支払いが便利に!

楽天モバイルキャリア決済を利用すると、Google Playストアで購入するアプリや、アプリ内サービスなどの料金を、月々のお支払いに設定頂いているクレジットカードで決済できます。情報の入力が必要なので、手間いらず!

楽天モバイルキャリア決済の設定方法等、詳細はこちら  
<https://mobile.rakuten.co.jp/support/payment/google/>



※本サービスは、楽天モバイル 月々のお支払い方法としてクレジットカードを設定済みの方のみ対象です。

※データSIMをご利用の方は、本サービスはご利用いただけません。

Column

かんたん



## iPhoneの設定

iPhoneなどのiOS製品では、Apple IDを設定する必要があります。そのほか、指紋認証やバーチャルアシスタントのSiriの設定などを行います。



# 04

## インターネットに接続する (APNの設定)

楽天モバイルでインターネットを利用するには、APNの設定が必要です。APNはインターネットに接続するアクセスポイントのことで、契約した通信事業者とプランに合わせて設定します。楽天モバイルで販売しているスマートフォンには楽天モバイルの設定が登録済みで、一覧から選ぶだけで、設定することができます。APN設定がされていない製品は、ご自身でAPNを登録する必要があります。

APN設定について、サポートページからご確認ください  
<https://mobile.rakuten.co.jp/support/>

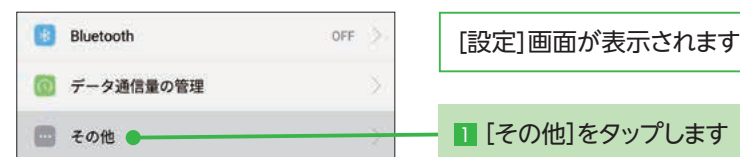


## Androidの設定

### 1. [設定]画面を表示する



### 2. [モバイルネットワーク]画面を表示する



## Googleアカウント / Apple ID

Column

AndroidスマートフォンやタブレットではGoogle、iPhoneやiPadではAppleが提供するクラウドサービスをそれぞれ利用します。これらのサービスではアプリのダウンロードや写真の保存、バックアップなどが利用できますが、利用にはそれぞれのアカウント(登録者情報)が必要です。GoogleアカウントやApple IDは無料で作成できます。



Googleの場合は「Googleアカウント」と呼ばれ、すでにGmailを利用中のユーザーは、そのメールアドレスが利用できます。iPhoneでは「Apple ID」と呼ばれ、iCloudのメールアドレスが利用できます。

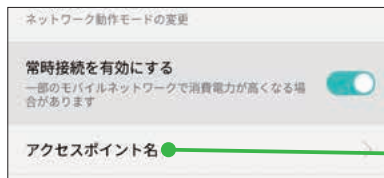
※コミュニケーションセンターでは、GoogleアカウントやApple IDに関するお問い合わせはご対応できません。ご質問される場合は「スマホ操作遠隔サポート(有料)」にご加入ください。



2 [モバイルネットワーク]を  
タップします

※製品により表記が異なります。  
各製品毎のAPN設定方法はマイページにて確認することができます。  
詳しくは前ページ記載のQRより、サポートページをご参照ください。

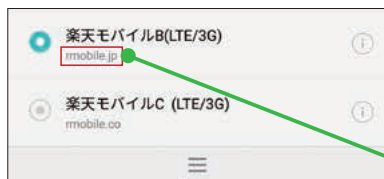
### 3. [APN]画面を表示する



[モバイルネットワーク]画面が  
表示されます

[アクセスポイント名]をタップします

### 4. 台紙を用意して[APN]画面を表示する



お手元にSIMカードが同梱された  
台紙を用意しておきます。

SIMカードが同梱された台紙の情報と  
同じものにチェックを入れます

### 5. [設定]画面を表示する



戻るボタンで[モバイルネットワーク]  
画面に戻ります

[モバイルデータ通信]をオンにします

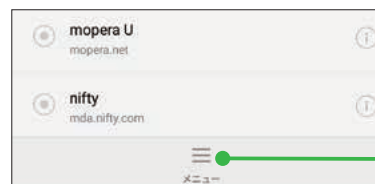
## APNの手動設定

手動でAPNを設定する場合は、台紙の左の位置に記載されている「APN(アクセスポイント名)情報」を参考にして、設定してください。



※ご契約の回線により異なります

### 1. メニューを表示する



前ページの手順4の[APN]画面を  
表示しておきます

[メニュー]をタップします

### 2. 新規のAPNを作成する



メニューが表示されます

[新しいAPN]をタップします

### 3. APN情報を入力する

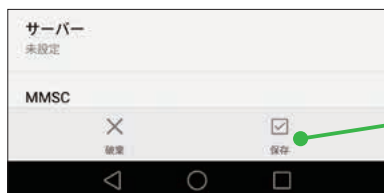


[アクセスポイントの編集]  
画面が表示されます

名前には「rmobile」と入力します

SIM台紙に記載のAPN・ユーザ名等  
[APN(アクセスポイント名)情報]の  
内容を入力します

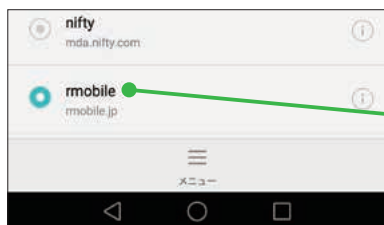
## 4. APN情報を保存する



画面を下にスクロールしておきます

[保存]をタップします

## 5. APNを選択する



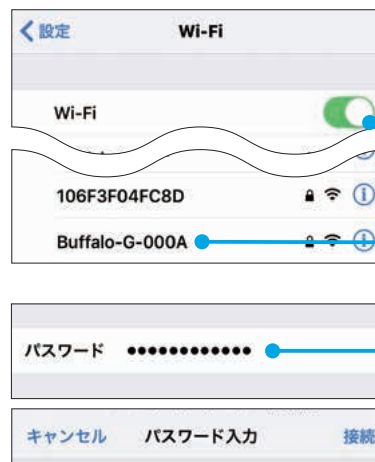
[APN]画面に戻ります

[rmobile](rmobile.jp または rmobile.co または a.rmobile.jp)をタップします

❗ SIMロック解除がされていないと通信が行えない場合があります。

## iPhoneの設定

### 1. Wi-Fiの設定を行う



[設定]をタップして、  
[Wi-Fi]をタップしておきます

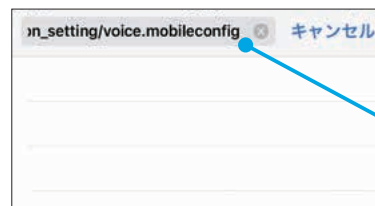
1 [Wi-Fi]をオンにします

2 接続するWi-Fi(無線LANアクセス  
ポイント)をタップします

3 Wi-Fiのパスワード(暗号化キー)を  
入力します

4 [接続]をタップします

### 2. プロファイルにアクセスする



[Safari]を起動しておきます

1 メンバーステーションから申込種  
別を確認して、プロファイルのURLを  
入力します



2 SIMカードの台紙の赤枠部分を  
確認してください

インストールするプロファイルは申込種別ごとに異なります。

APNが  
rmobile.jpの方



[https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn\\_setting/B\\_voice.mobileconfig](https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn_setting/B_voice.mobileconfig)

APNが  
rmobile.coの方



[https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn\\_setting/C\\_voice.mobileconfig](https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn_setting/C_voice.mobileconfig)

APNが  
a.rmobile.jpの方



[https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn\\_setting/au\\_voice.mobileconfig](https://mobile.rakuten.co.jp/support/apn_setting/au_voice.mobileconfig)

### ここに注意!

iPhoneではAPN構成プロファイルは1つしかインストールできません。通信事業者を変更する場合は、これまで設定されていたAPN構成プロファイルの削除が必要です。

## 3. プロファイルのダウンロード



設定

検索

Apple ID、iCloud、iTunes StoreとApp S...

プロファイルがダウンロードされました


機内モード

構成プロファイルのダウンロード案内が表示されるので[許可]を選択します

ファイルがダウンロードされたらホーム画面に戻り[設定]をタップしてください

[プロファイルがダウンロードされました]をタップしてください

## 4. APNのインストール・設定の完了



キャンセル プロファイルをイ... インストール

楽天モバイル  
Rakuten, Inc.

署名者 未署名

説明 楽天モバイル 通話SIM APN設定用プロファイル

内容 モバイルデータ通信設定

詳細

[プロファイルをインストール]画面が表示されます

[インストール]をタップします

[パスコードを入力]画面が表示されたら、パスコードを入力します

[警告]画面が表示されたら、[インストール]をタップします

インストール完了の画面が表示されたら、右上の[完了]をタップします  
Wi-Fi接続を切って、インターネットに接続できるか確認してください

！ うまくいかない場合は、一度、電源を切り、再起動してください

## 01 便利

## メンバーズステーションで 契約情報の確認・変更をしよう

楽天モバイルなら、契約内容の確認や変更手続きも簡単です。スマートフォンやパソコンから[メンバーズステーション]にアクセスするだけで、現在の契約内容を確認したり、オプションサービスを申し込んだりすることができます。機種変更もオンラインで申し込みできます。

！ メンバーズステーションはSIM受け取り後、すぐにログインすることができません。基本的にSIMを受け取った翌日、ご自宅でMNPの開通を行った場合は、開通の翌日にログインすることができます。

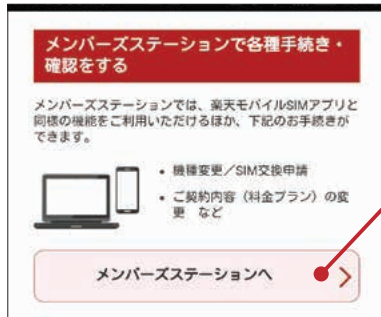
メンバーズステーションはサポートページからアクセスできます

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

※メンバーズステーションはパソコンからもログイン可能です。



## 1. メンバーズステーションのページを表示する



メンバーズステーションで各種手続き・確認をする

メンバーズステーションでは、楽天モバイルSIMアプリと同様の機能をご利用いただけるほか、下記のお手続きができます。

- 機種変更/SIM交換申請
- ご契約内容(料金プラン)の変更など

メンバーズステーションへ

上部に表記のあるサポートページを表示しておきます

[メンバーズステーションへ]をタップします

## 2. メンバーステーションにログイン

[ログイン]画面が表示されます

[楽天IDでログイン]をタップします

[楽天会員ログイン]画面が表示されるので、ユーザIDとパスワードを入力して、[ログイン]をタップします

[SIM電話番号でログイン]をタップしてもログインできます。契約中の電話番号11桁、または「ra」から始まる13桁の文字を入力します

！ 楽天IDでログインするには、楽天モバイルのご契約情報と連携されている必要があります。

## 利用明細の確認方法

### 1. メンバーステーションのページを表示する

メンバーズステーションにログインしておきます

右上のアイコンをタップします

## 2. 利用明細画面を表示する

[利用明細]をタップします

### 3. 請求額を確認する

過去12か月分の利用明細が表示されます

内訳の確認は請求月をタップします

※ポイント利用は請求確定時(毎月10日～15日頃)に反映されます。

### 4. 利用明細を確認する

タップした請求月の詳細が表示されます

確認したい通話明細をタップします

※通話/SMSご利用料金やキャッチホンなどの音声サービスはご利用の翌々月に請求となります



## 契約情報の確認

### 1. 契約情報を確認する

現在ご利用中のサービス

ご利用中のプラン

サービス名 楽天モバイル スーパーホーダイ プランS  
月額基本料 2,980円 (税別)

※「スーパーホーダイ」プランの料金詳細はこちら。

※月額基本料は、キャンペーン・特典の割引対象条件によって、お支払い額が変動する場合がございます。

各種オプションご利用状況

未利用

高速通信容量オプション(リチャージ)購入・残高確認

メンバーズステーションにログインしておきます。ログイン方法はP.13をご確認ください

ログイン後、画面をスクロールすると現在利用中のプランをご確認いただくことができます

## オプションの利用状況の確認

メンバーズステーションでは、現在利用しているオプションサービスを確認することができます。各オプションの左上に「利用中」と表記されます。

利用中

楽天メールご登録

月額基本料 0円 (税別)

楽天メールアプリは、Android OS 4.4以上のスマートフォンにてご利用いただけます。

内容確認

利用中の場合

未利用

データシェア

データシェアのご利用手続きが行えます。

お申し込みへ

未利用の場合

便利

## 02

## 楽天モバイルSIMアプリを活用しよう



データ通信量を簡単に確認&節約できる!

データ通信量をかんたんチェック!高速データ通信のON/OFF切替が可能!※  
毎月のお支払額がグラフでわかる!

※ ベーシックプランをご契約の方は、高速データ通信のON/OFF機能がご利用いただけません。原則、SIMをお受け取りの翌日、もしくはご自宅でもNPN開通手続きをされた場合は、開通日の翌日からログインいただけます。

### 1. 楽天モバイルSIMアプリのダウンロード

楽天モバイルでセット購入した製品には、すべてプリインストールされています。

「楽天モバイル SIMアプリ」は「楽天モバイル」をより快適に、簡単にご利用いただくためのア...

詳細 インストール

AndroidはGooglePlayから、  
iPhoneはApp Storeから「楽天モバイルSIM」アプリを検索しておきます

[インストール]をタップします



Android製品の方は、Googleアカウントを取得して、Google Playが使えるようにしておいてください

### 2. ログイン

Rakuten Mobile  
VER. 6.2.6

楽天IDかんたんログイン

電話番号かユーザーIDでログインはこちら

APN設定

こちらからログインできます

同じ楽天会員で複数ご契約がある場合は、ログイン時に契約回線を選択することができます

お申込み時に楽天IDでログインされてない場合はこちら

設定はメンバーズステーションの「楽天スーパーポイント口座情報変更・登録」から行えます

### 3. SIMアプリのご利用方法

楽天モバイルSIMアプリにログインすれば、現在のご利用状況の参照や、高速データ通信の切り替えなどが行えます。

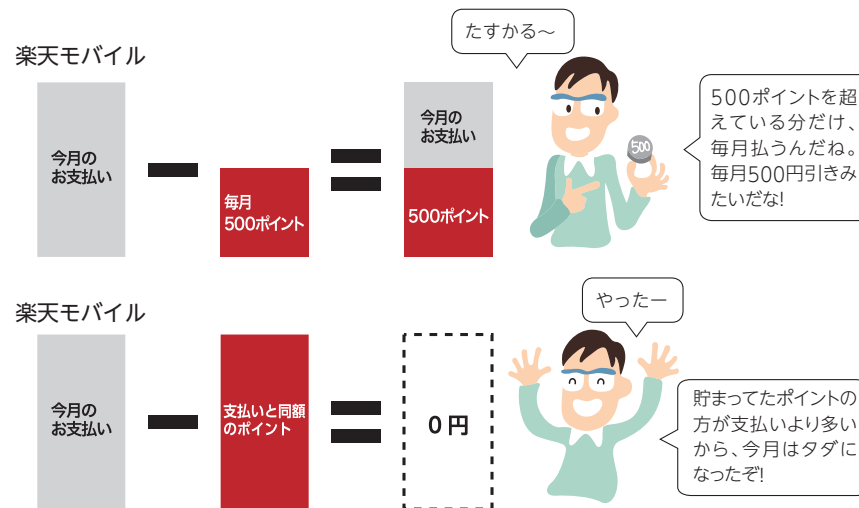


- 1…各種メニュー
- 2…楽天リワード  
※楽天リワードとはアプリ内で楽天スーパーポイントがもらえる機能のことです。詳しくはWebページ(<https://reward.rakuten.co.jp/consumer/>)をご確認ください。
- 3…キャンペーン情報
- 4…ご利用プラン名と残容量の内訳  
※今月のデータ残量/月初時点での保有量と各データ残量の内訳を確認できます。
- 5…データチャージ  
※高速データ通信容量の追加ができます。
- 6…高速データ通信のオン/オフを切り替え  
※[ベーシックプラン]の場合は、高速通信のオン・オフの切り替えができません。
- 7…直近4日間の高速データ通信容量の使用状況  
※au回線ご利用の場合は表示されません。高速データ通信OFF時のデータ通信も含まれて表示されます。
- 8…毎月のお支払い額(合計額)  
※ご利用金額から、楽天スーパーポイント支払いを差し引いた後のご請求額(お支払い額)が、過去3カ月分表示されます。
- 9…楽天会員ランク、楽天スーパーポイント  
※タップすると[楽天PointClubアプリ]へ移動します。アプリがない場合はアプリのダウンロード画面へ移動します。
- 10…ご契約情報
- 11…利用明細
- 12…お問い合わせ  
※前月の請求内容は、毎月10日頃までに確定します。スーパーポイント支払いを設定されている場合、料金の確定後に利用ポイント数が反映されます。

※ご契約により表示が異なります。

## 03 便利 楽天スーパーポイントの支払い設定をしよう

楽天市場や楽天カードの支払いで貯めた楽天スーパーポイントがあるときは、楽天モバイルの支払いに利用できます。楽天スーパーポイントの使い方も好みに合わせて選べます。毎月一定の楽天スーパーポイントを使うことで通信費を安く抑えたり、特定の月の料金をすべて楽天スーパーポイントで支払うことで、実質無料で使うことができます。

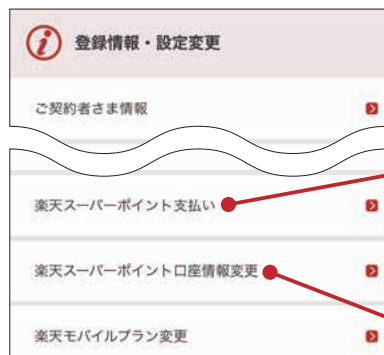


※「端末割賦料金」は、ポイント支払いの対象外となります。

## 1. [支払い方法の選択]画面を表示する

メンバーズステーションはサポートページからアクセスできます

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

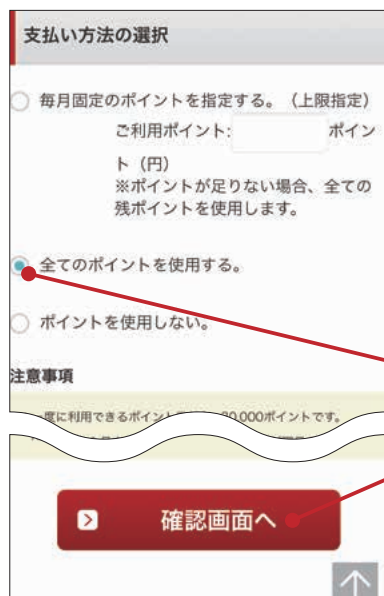


メンバーズステーションにログインします。ログイン方法はP.13をご確認ください

[登録情報・設定変更]から[楽天スーパーポイント支払い]をタップします

月額料金の楽天スーパーポイント支払いには、楽天スーパーポイント口座番号とクレジットカード登録が必要です。まだ登録していない場合は、[楽天スーパーポイント口座情報変更]と[クレジットカード情報]よりそれぞれ手続きを行ってください

## 2. 支払い方法を選択する



[支払い方法の選択]画面が表示されます。各支払い方法は以下の通りです。  
[毎月固定のポイントを指定する]  
毎月決まったポイントを支払いにあてます。  
[全てのポイントを使用する]  
貯まっているポイントを支払いにあてます。  
[ポイントを使用しない]  
ポイントを支払いに使わない設定にします。

1 [全てのポイントを使用する。]にチェックを入れます

2 [確認画面へ]をタップします

[設定の確認]画面が表示されたら、[変更]をタップします

オプション

01

## 「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」を設定しよう

楽天モバイルなら、音声通話もお得に使えます。家族や友だちへのちょっとした連絡が追加料金なしで利用できるのです。毎月の通話料を節約することができます。



10分以内の国内通話が、何度でもかけ放題(10分以降も、30秒10円でオトク!)

楽天でんわ 10分かけ放題 by 楽天モバイル

月額850円(税別)

※[スーパーホーダイ]の場合は、「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」がプラン料金に含まれています。

### △ご注意ください

- ① 楽天でんわ 10分かけ放題 by 楽天モバイルの申し込み**  
メンバーズステーションから追加で申し込みした場合は、翌日に適用されます。SIMカードと同時申し込みの場合は、適用まで数日かかる可能性があります。
- ② 楽天でんわの発信方法**  
「楽天でんわ10分かけ放題 by 楽天モバイル」を使う場合は、「楽天でんわアプリ」を使って発信してください。一部の機種を除き、通常の電話では10分かけ放題は適用されません。
- ③ 楽天でんわの通話終了方法**  
楽天でんわアプリの通話を終了するときは、必ず[終話ボタン]をタップしてください。[ホームボタン]や[電源ボタン]を押しても画面が切り替わるだけで通話は終了していません。



電話番号の前に指定の番号を自動でつける「プレフィックス機能」を使うと通常の電話からも利用できます。

プレフィックスの設定方法や対応機種の詳細はWebページをご確認ください  
[https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/free\\_call/](https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/free_call/)

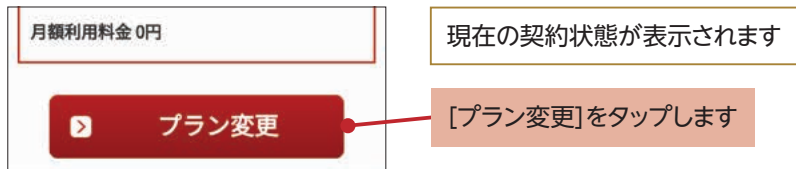


## 1. お申し込み画面を表示する

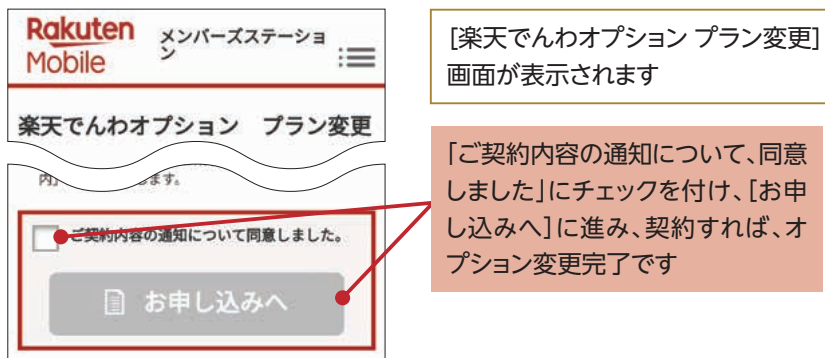


メンバーズステーションにログインします。ログイン方法はP.13をご確認ください

メンバーズステーショントップページの楽天でんわの[内容確認]をタップします

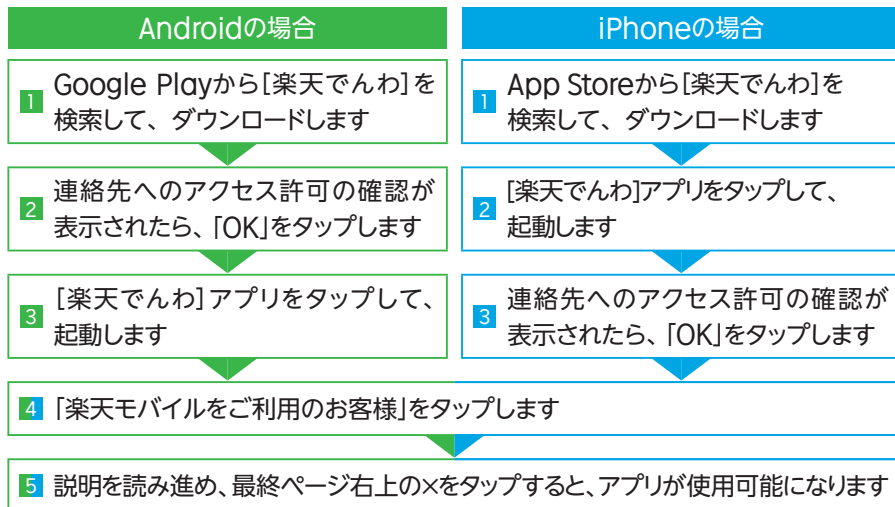


## 2. かけ放題オプションを選択する



## 3. [楽天でんわ]アプリのダウンロードとセットアップ

※セット販売製品には[楽天でんわ]アプリがインストール済みなので、ダウンロードする必要はありません。



オプション

02

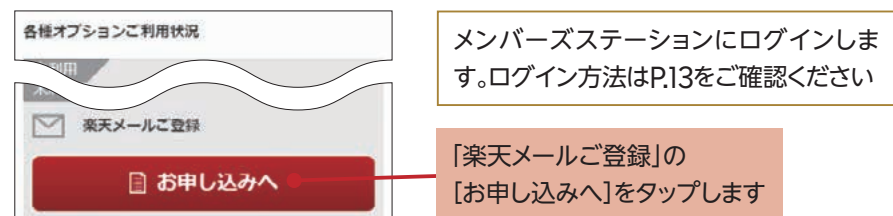
## 楽天メールを使おう

楽天モバイルを契約すると、「O△□@rakuten.jp」というメールアドレスを無料で取得できます。家族や友だちとの連絡用としてはもちろんのこと、オンラインサービスのIDに使ったり、メールマガジンの購読などに活用できるので、ぜひ登録しましょう。登録後は「楽天メール」アプリでメールを送受信します。

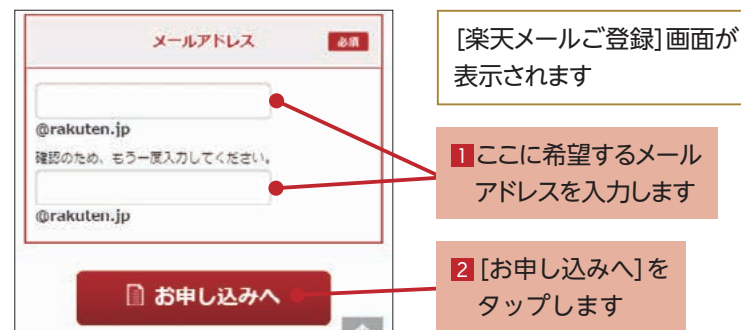
メンバーズステーションはサポートページからアクセスできます  
<https://mobile.rakuten.co.jp/support/>



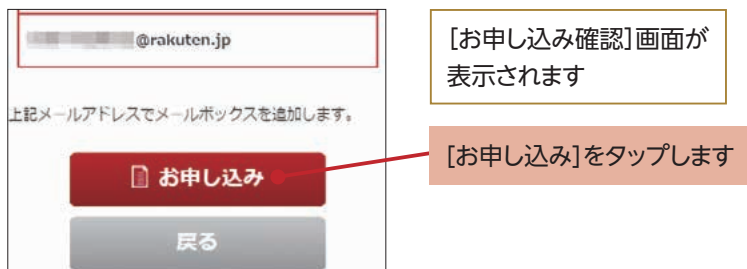
### 1. お申し込み画面を表示する



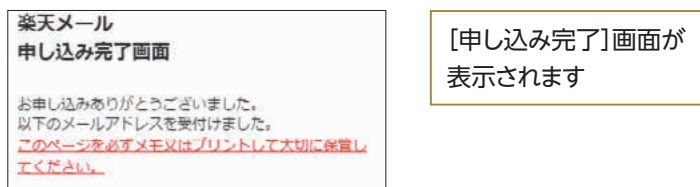
### 2. お申し込み画面を表示する



### 3. お申し込み画面を表示する



### 4. お申し込みを完了する



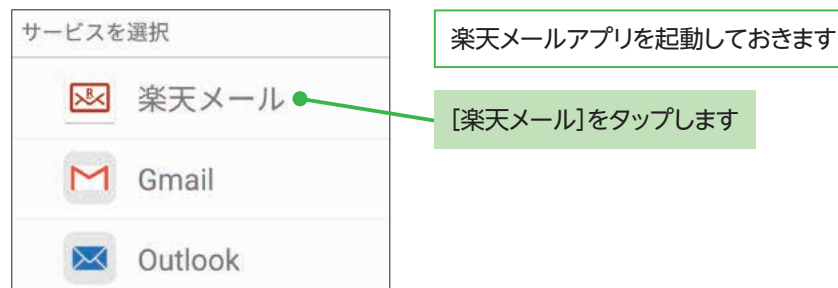
❗ メールの開通には1時間ほどお時間がかかります

## Androidの設定

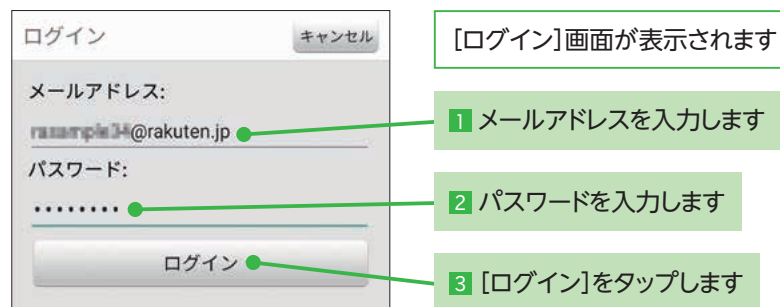
### 1. 楽天メールアプリのダウンロード



### 2. 楽天メールの選択



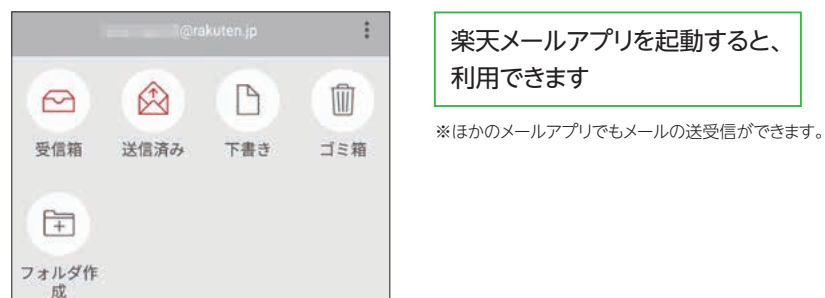
### 3. ログインする



#### ここに注意!

ここで入力するメールアドレスとパスワードは、メンバーズステーションで登録したメールアドレスとパスワードです。

### 4. 楽天メールを利用する



# iPhoneの設定

## 1. 設定の起動



[ホーム]画面を表示しておきます

[設定]をタップします

## 2. パスワードとアカウントを表示する



[設定]画面が表示されます

[パスワードとアカウント]をタップします

## 3. アカウントの追加画面を表示する



[パスワードとアカウント]画面が表示されます

[アカウントを追加]をタップします

## 4. 新規アカウントを作成する

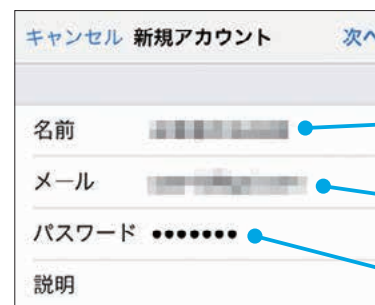


[アカウントを追加]画面が表示されます

[その他]をタップします

[その他]画面が表示されたら  
[メールアカウントを追加]を  
タップします

## 5. アカウントの必要事項を入力する



[新規アカウント]画面が表示されます

1 名前を入力します

2 メールアドレスを入力します

3 パスワードを入力します



4 [次へ]をタップします



5 [IMAP]をタップします

## 6. メールサーバの設定を行う



[新規アカウント]画面が表示されます

1 「popmail.gol.com」と入力します

2 メールアドレスを入力します

3 パスワードを入力します

4 「mail.gol.com」と入力します

5 メールアドレスを入力します

6 パスワードを入力します

右上の「次へ」をタップします

[IMAP]画面が表示されます

7 [保存]をタップします

## M E M O

楽天会員アカウント／楽天市場などの楽天サービス利用

楽天モバイル メンバーステーションアカウント／マイページ利用

Googleアカウント／Google PlayやGmailなどGoogleサービス利用

Yahoo!アカウント

LINEアカウント

## こんなとき、どうすればいい？

- 住所やメールアドレスが変わったとき
- 料金プランを変更したいとき
- オプションサービスのお申し込みをしたいとき
- 毎月の請求額を確認したいとき

スマートフォンやパソコンから「メンバーズステーション」にアクセスいただければ契約内容の確認、変更手続きが簡単に行えます。

- 📄 各種ご変更(住所・メールアドレス・支払い方法など)
- 📄 SIMサイズ変更
- 📄 ご利用明細・お支払状況のご確認
- 📄 ご契約プランの変更
- 📄 各種オプションサービスのお申し込み
- 📄 機種変更のお手続き

### メンバーズステーション

<https://ms.fusion.com.co.jp/members/rmb/login?language=J&campaign=web-rakuten>



- 製品の使い方がわからないとき
- 製品が故障したとき

下記オプションにご加入のお客様は、使い方のサポートや修理・交換などが可能です。各受付窓口までご連絡下さい。

### スマホ交換保証

[https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/replacement\\_warranty/](https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/replacement_warranty/)



### つながる端末保証

<https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/assurance/>



### スマホ操作遠隔サポート

[https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/remote\\_support\\_for\\_device\\_operation/](https://mobile.rakuten.co.jp/fee/option/remote_support_for_device_operation/)



オプション未加入のお客様は、楽天モバイルホームページの各機種のページやマニュアルをご確認ください。

※オプションの加入状況は、メンバーズステーションよりご確認ください。店頭での契約内容の確認は致しかねますので、ご了承ください。

- 製品を紛失した(盗難にあった)とき

紛失時に、利用停止・再開を行う方は専用ダイヤルまでお問い合わせください。

●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://mobile.faq.rakuten.ne.jp/app/answers/detail/a\\_id/26090](https://mobile.faq.rakuten.ne.jp/app/answers/detail/a_id/26090)



- 最低利用期間を確認したいとき

最低利用期間、契約解除料につきましては、以下の「契約解除料について」ページの記載内容をご確認ください。

### 契約解除料について

<https://mobile.rakuten.co.jp/fee/cancellation/>



- 緊急地震速報を受信したいとき

製品が未対応な場合もございます。プッシュ通知型の防災情報アプリを利用することで、緊急地震速報の受信と近い利用環境を整えることが可能です。

### 緊急地震速報について

<https://mobile.rakuten.co.jp/news/eew/>



- その他、わからない事があったとき

様々な疑問・お悩みを解決するために「よくあるお問い合わせ(Webページ)」「アプリからお問い合わせ(無料)」などにてサポートさせていただきます。

### よくあるお問い合わせ

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



### アプリからお問い合わせ

<https://mobile.rakuten.co.jp/faq/messaging/>





■本ガイドの内容は2019年10月現在のものです。

■本ガイド内の画面遷移はOS・アプリのバージョンによって異なりますのでご注意ください。