

Rakuten Mobile

スタートガイド

楽天グループ株主様

この度は楽天グループ株主優待をお申込みいただき
ありがとうございます。

本書を見ながら楽天回線の開通や
Rakuten Link Officeアプリの設定を進めてください。

ご優待プラン専用eSIM QRコードをお手元にご用意のうえ、
本書を見ながら楽天回線の開通を進めてください。

目次

購入製品とご使用のOSに応じてお手続き方法が異なります

！重要 開通手続きにはWi-Fi環境が必要です。

Androidの開通手順

P.02

iOS (iPhone) の開通手順

P.12

楽天回線の開通が完了しましたら、下記の設定を行ってください。

Rakuten Link Officeアプリの設定

Androidスマートフォンをご利用の場合 P.08

iOS (iPhone) をご利用の場合 P.19

ご利用開始後の知りたいこと・疑問を解決

アプリの使い方

Rakuten Link Officeアプリ

P.24

お困りごとマニュアル

P.40

本書内の各アイコンについて



重要

開通手続きや開通後のご利用時に必要となる重要な情報をご案内しています。



ご注意

手順についての補足情報や、場合によって必要となる情報をご案内しています。



ヒント

つまづきポイントの対処方法などをご案内しています。必要に応じてご確認ください。

Androidの開通手順

ご利用開始までの流れ



eSIMを受領

STEP

1

スマートフォンの事前確認・準備をする

P.03

STEP

2

開通手続きをする

P.04

STEP

3

楽天回線の開通を確認する

P.06

STEP

4

国内通話かけ放題の設定をする
(Rakuten Link Officeアプリの設定)

P.08

楽天モバイルをご利用いただけます

STEP

1

スマートフォンの 事前確認・準備をする

お持ちの製品が利用できるか確認する

！重要 をご確認のうえ、動作確認が取れているソフトウェアバージョンまで更新を行ってください。

▲ご注意 ソフトウェアアップデートは複数回必要な場合があります。
万が一の場合に備え、ソフトウェアアップデートの前に必ずデータのバックアップをお取りください。

！重要 楽天回線対応製品以外の動作保証について

- 楽天回線対応製品以外は開通できない場合があります。また、開通できた場合でも、楽天モバイルの動作保証対象外となります。
- 海外で購入された製品は動作確認済みの製品であっても、動作保証の対象外となります。
- NTTドコモ、au、ソフトバンクなど他の携帯電話会社でご契約されていた製品はご利用開始前にSIMロック解除が必要です。
- OS・ソフトウェアの更新などにより、機能のご利用が制限される場合があります。ご利用はお客様ご自身の判断でお願いします。

楽天モバイル未発売の楽天回線対応製品

Google Pixel 4 ※1	Google Pixel 4 XL ※1	Google Pixel 4a ※2	Google Pixel 4a (5G) ※3
Google Pixel 5 ※3	Google Pixel 5a (5G) ※4	Google Pixel 6 ※5	Google Pixel 6 Pro ※7
Google Pixel 6a ※6	Google Pixel 7 ※7	Google Pixel 7 Pro ※7	

※1 Android 10/QQ3A.200605.001／※2 Android 10/QD4A.200317.024.A1／

※3 Android 11/RD1A.200810.020／※4 Android 11/RD2A.210605.006／

※5 Android 12/SQ1D.220105.007／※6 Android 13/TQ1A.230205.002／

※7 Android 13/TQ1A.221205.011 で動作確認を行っております。

STEP 2

開通手続きをする

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

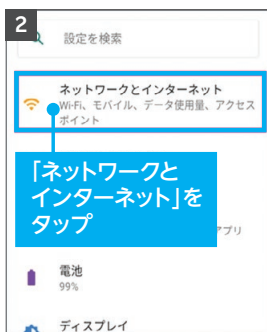
お問い合わせ



楽天回線の開通手続き



設定をタップ



「ネットワークとインターネット」をタップ



「モバイルネットワーク」をタップ

※モバイルネットワークもしくはWi-Fiに接続する必要があります。



「詳細設定」をタップ

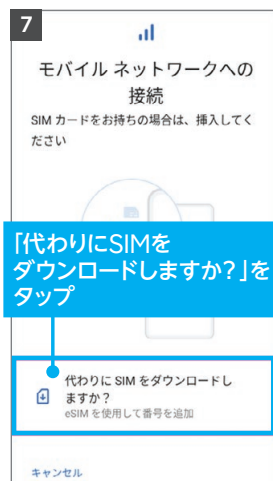


「携帯通信会社」をタップ



「携帯通信会社を追加」をタップ

次のページに続く ➡



重要

Wi-Fiに接続していない状態でも、アンテナピクトが表示され隣に「4G」または「5G」と表示されているかご確認ください。インターネット・通話ができることが確認できれば、開通完了です。

※アンテナの表示は、ご利用する製品によって異なります。

※デュアルSIMでご利用の場合は、主回線・副回線の選択画面が表示される場合がございます。

※開通状況の確認方法はP.06「STEP3 楽天回線の開通を確認する」をご覧ください。

STEP 3

楽天回線の開通を 確認する

下記手順で開通しているか、ご確認ください。



楽天回線の開通確認手順

※画面は「OPPO Reno A 128GB」のものです。



楽天回線の開通が確認できない場合は、P.07の **ヒント** をご確認ください。

STEP 4

「国内通話かけ放題の設定をする」へ進む

P.08

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

お問い合わせ
メール

ヒント 楽天回線の開通が確認できない場合の対処方法



場所の移動

窓際や屋外など電波が届きやすい場所に移動し、しばらくお待ちください。



本体の再起動

一度、電源を落とし、再度電源を入れてください。



Wi-Fi・機内モードのON / OFF

Wi-Fiや機内モードをタップして一度ONにし、再度タップしてOFFにしたあと、アンテナマークが表示されるかご確認ください。

上記の対処方法を行っても、開通ができない場合

P.40のお客様サポートをご参照のうえ、必要に応じてお問い合わせ先までご連絡ください。

ヒント Rakuten Hand 5G のデュアルeSIMについて

Rakuten Hand 5Gは、1台のスマートフォンに2つのeSIMを登録して同時に2回線利用することができる「デュアルeSIM」対応です。

2回線利用する場合の注意点

- 2つ目のeSIMをダウンロードする際は、1つ目とは別のダウンロード先を選択してください。
- 同じダウンロード先を選択した場合、ご利用中のeSIMは無効となり、新しく登録したeSIMが有効となります。
- 1つのダウンロード先に最大4つのeSIMを登録できます。

初期設定途中でeSIM設定画面が表示された場合

- スキップをタップしてください。ホーム画面に遷移しますので、P.04の「楽天回線の開通手続き」の手順で手続きを行ってください。

STEP 4

国内通話かけ放題の 設定をする (Rakuten Link Office) アプリの設定



重要

必ずRakuten Link Officeアプリをインストールして設定を行ってください。Rakuten Linkアプリは楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様はご利用いただけません。

Androidスマートフォンをセットで購入された方は、Rakuten Linkアプリがすでにインストールされている場合があります。



ご注意

楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様の「国内通話かけ放題」はRakuten Link Officeアプリのご利用が必須となります。必ず設定を行ってください。

Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合は、P.11の ヒント をご確認ください。

Rakuten Linkアプリはホーム画面上での非表示を推奨しています。
詳細は以下をご確認ください。

[[Rakuten Link Office]Rakuten Linkアプリをホーム画面から非表示にする方法を教えてください(Rakuten Link Officeアプリのみホーム画面に残す場合)]
<https://r10.to/h5R8ah>



次のページに続く ➡

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

お困りの方
メール

	Rakuten Link	Rakuten Link Office
対象の利用者	楽天モバイル回線ご契約の個人のお客様	楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様
アプリアイコン		

※Rakuten Link OfficeアプリとRakuten Linkアプリ間での通話、メッセージのやりとりは可能です。

！重要 Wi-FiをOFFにして、アンテナマーク(LTE/4G/5G)が表示されている状態で、初期設定を進めてください。

！ヒント アンテナマークが表示されていない場合は、P.06「STEP3 楽天回線の開通を確認する」をご確認ください。

Rakuten Link Officeアプリの設定手順

※画面はバージョンによって異なる場合があります。

1 右記QRコードよりアプリをインストールしてください。すでにアプリがインストールされている場合は、最新版にアップデートしてください。
※QRコードが読み込めない場合はGoogle Playにて「Rakuten Link Office」と検索してください。



！重要 アプリが最新版でない場合正しく機能しない場合があります。

2 Rakuten Link Officeユーザー同士はもちろん、他のスマホや固定電話へも電話をかけられます。国内でも海外でも便利に音声通話をご利用頂けます。(海外通話に関して一部制限がございます。ご了承ください。)

タップ

Rakuten Link Officeを利用するには、Rakuten Linkの個人情報登録及びRakuten Link Officeコミュニケーションセンターと利用規約への同意が必要です。

同意してはじめる

3 位置情報提供協力をお願い

Rakuten Link Office (以下「本アプリ」)では、本アプリの運用改善及び楽天モバイル株式会社 (以下「当社」) が提供する携帯電話通信サービスの向上にお客様のニーズにあったサービスを提供するため、当社がお客様のGPS位置情報取得し、当該目的に必要な範囲で位置情報を利用します。本項目に同意いただくかなく。

タップ

次へ

※「次へ」をタップすると位置情報へのアクセス許可が表示されるので、「許可」「許可しない」のいずれかを選択してください。
※「許可しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

4 快適なサービスをご利用いただくための情報提供について

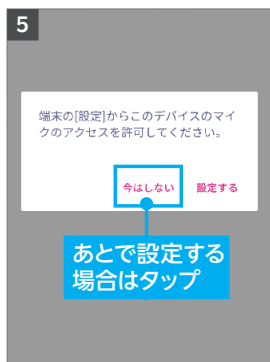
Rakuten Link Office (以下「本アプリ」)では、お客様の安心・安全に役立つ情報、生活を快適にするために、お客様のプライバシーに配慮して安全に活用する取り組みを推進しています。同意して頂くことで、災害や緊急情報に関する重要なお知らせや、お変換に最適な楽天グループ、その他第三者

どちらかをタップ

同意しない 同意する

※「同意しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

次のページに続く ➡



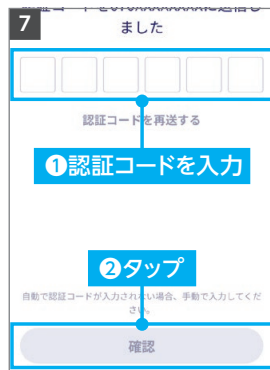
※設定する場合は、「設定する」をタップし、画面の案内に沿って設定を行ってください。

重要

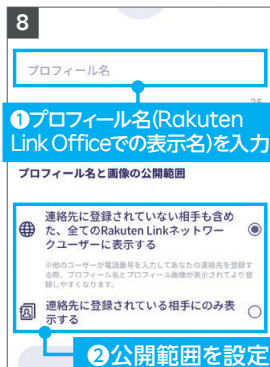
マイクあるいは電話へのアクセスについて「許可しない」を選択した場合、通話はできません。



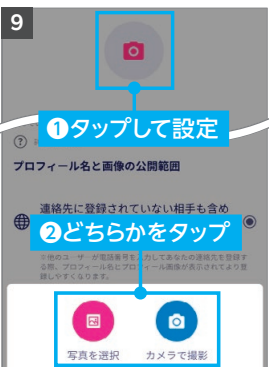
※自動で入力されない場合、携帯電話番号を入力して「確認」をタップしてください。



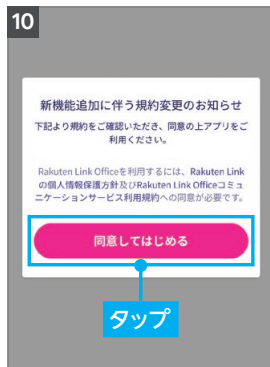
※製品により自動で入力されない場合があります。その場合は手動で認証コードを入力し「確認」をタップしてください。



※プロフィール名は設定後も変更可能です。



※設定した画像は、他Rakuten Link Officeアプリご利用者の画面で表示されます。公開範囲は同画面内で設定可能です。
※画像の設定は必須ではありません。
※画像は設定後も変更可能です。



Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合は、P.11の **ヒント** をご確認ください。アプリの使い方はP.24よりご案内しております。

以上でご利用前の準備はすべて完了です



Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合の対処方法



ネットワークの確認

アンテナマーク (LTE/4G/5G) が表示される場所へ移動し、設定してください。Wi-Fi通信のみでは設定できません。



楽天回線の開通確認

楽天回線が開通していることをP.06「STEP3 楽天回線の開通を確認する」を参考にご確認ください。



アプリのアップデート

Rakuten Link Officeアプリは最新版にアップデートしてください。



アプリの再インストール

Rakuten Link Officeアプリをアンインストールし、再度インストールしてください。

※Rakuten Link Officeアプリをアンインストールする場合、必ずログアウトを行ってからアンインストールしてください。ログアウトせずにアンインストールした場合、着信またはメッセージを受信できなくなる場合があります。誤ってログアウトせずにRakuten Link Officeアプリをアンインストールしてしまった場合は、「Google Play」もしくは「App Store」よりRakuten Link Officeアプリを再インストールし、ログアウトしてからRakuten Link Officeアプリをアンインストールしてください。



ご利用製品の確認

Rakuten Link Officeアプリ対応製品をご確認ください。

- ・Androidの場合、**Android10以降**を搭載した楽天回線対応製品でご利用いただけます。

上記の対処方法を行っても、設定ができない場合

上記で解決しない場合は以下へお問い合わせください。

お申込み・初期設定などのお問い合わせ

受付期間：2024年9月末(予定)

専用窓口番号 **0120-905-937**

(電話受付可能時間：9:00～17:00 ※土日・祝日除く)

ご利用開始済みの株主様からのお問い合わせ

盗難・紛失・利用できなくなったなど

専用窓口番号 **0800-600-0050**

(電話受付可能時間：9:00～17:00 ※土日・祝日除く)

iOS (iPhone) の開通手順

ご利用開始までの流れ

 eSIMを受領

STEP
1

スマートフォンの事前確認・準備をする

P.13

STEP
2

開通手続きをする

P.15

STEP
3

楽天回線の開通を確認する

P.16

STEP
4

国内通話かけ放題の設定をする
(Rakuten Link Officeアプリの設定)

P.19

楽天モバイルをご利用いただけます

STEP

1

スマートフォンの事前確認・準備をする

1 お持ちの製品が利用できるか下記の表で確認する

！重要 を確認のうえ、最新のソフトウェアバージョンへアップデートを行ってください。

！重要 楽天回線対応製品以外の動作保証について

- 楽天回線対応製品以外は開通できない場合があります。また、開通できた場合でも、楽天モバイルの動作保証対象外となります。
- 海外で購入された製品は動作確認済みの製品であっても、動作保証の対象外となります。
- NTTドコモ、au、ソフトバンクなど他の携帯電話会社でご契約されていた製品はご利用開始前にSIMロック解除が必要です。
- OS・ソフトウェアの更新などにより、機能のご利用が制限される場合があります。ご利用はお客様ご自身の判断でお願いします。

動作確認が取れている製品

iPhone XS	iPhone XS Max	iPhone XR
iPhone 11	iPhone 11 Pro	iPhone 11 Pro Max
iPhone 12	iPhone 12 Pro	iPhone 12 Pro Max
iPhone 12 mini	iPhone SE(第2世代)	iPhone 13
iPhone 13 Pro	iPhone 13 Pro Max	iPhone 13 mini
iPhone SE(第3世代)	iPhone 14	iPhone 14 Plus
iPhone 14 Pro	iPhone 14 Pro Max	

※iPhone 6s～iPhone SE(第2世代)はiOS 14.4/iPhone 13～iPhone 13 miniはiOS 15.0/iPhone SE(第3世代)はiOS 15.4/iPhone 14～iPhone 14 Pro MaxはiOS 16.0で動作確認しております。

※NTTドコモ、au、ソフトバンクなど他の携帯電話会社でご契約されていた製品は、SIMロック解除が必要です。

次のページに続く ➡

2 ソフトウェアバージョンを確認・アップデートを行う

⚠️ご注意 ソフトウェアのバージョンは最新版にご利用ください。

iOSソフトウェアアップデートはApple社が提供します。万が一の場合に備え、ソフトウェアアップデートの前にiCloud、iTunesなどで必ずデータのバックアップをお取りください。iOSのアップデート方法およびバックアップ方法についてはApple社のiPhoneサポートページでもご確認いただけます。

iPhoneサポートページ
<https://r10.to/h6cnld>



Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

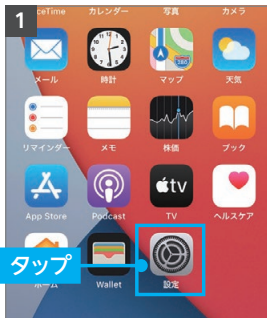
Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

お問い合わせ



iPhoneのソフトウェアアップデート手順



※タップ後は画面の案内に沿って操作を行ってください。
※「お使いのソフトウェアは最新です。」と表示されている場合、アップデートは不要です。

次のページに続く ➡

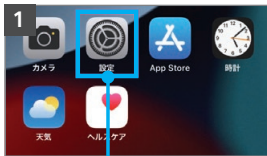
STEP

2

開通手続きをする



楽天回線の開通手続き



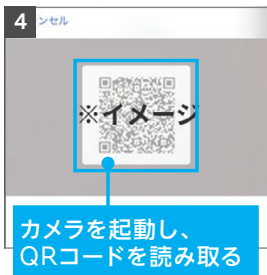
ご利用になる
iPhoneホーム画面から、
「設定」をタップ



※モバイルネットワークもしくは
Wi-Fiに接続する必要があります。



「モバイル通信プランを
追加」をタップ



カメラを起動し、
QRコードを読み取る



「モバイル通信プランを
追加」をタップ



処理が完了するのを待つ



楽天回線への
接続を確認する

！重要

Wi-Fiに接続していない状態でも、アンテナピクトが表示され隣に「4G」または「5G」と表示されているかご確認ください。インターネット・通話ができることが確認できれば、開通完了です。

※アンテナの表示は、ご利用する製品によって異なります。

※デュアルSIMでご利用の場合は、主回線・副回線の選択画面が表示される場合がございます。

※開通状況の確認方法はP.16「STEP3 楽天回線の開通を確認する」をご覧ください。

STEP 3

楽天回線の開通を 確認する

下記手順で開通していることを、ご確認ください。



楽天回線の開通確認手順



ヒント

開通が正常に完了すると、画面上のアンテナマークの隣に「4G」または「5G」と表示されます。Wi-FiがONになっていると表示されない場合があるので、Wi-FiをOFFにして表示をご確認ください。

次のページに続く ➡

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

お問い合わせ
マニュアル

！重要 パートナー回線から楽天回線への切り替え方法について

パートナー回線エリアから楽天回線エリアに移動しても回線が切り替わらない場合は、以下の方法をお試しください。

モデルにより手動で切り替える必要があります。

モデル名	自動切替	楽天回線への切り替え方法
iPhone 12/12 Pro/12 Pro Max/12 mini iPhone 13/13 Pro/13 Pro Max/13 mini iPhone SE(第3世代) iPhone 14/14 Plus/14 Pro/14 Pro Max	○	自動で切り替わらない場合、 以下の方法を行ってください。 ・モバイルデータ通信をOFF、 約10分待ちモバイルデータ通信をON
iPhone XR/XS/XS Max iPhone 11/11 Pro/11 Pro Max iPhone SE(第2世代)	×	・機内モードのON/OFF ・本体の再起動

※楽天回線エリアであっても電波が届きにくいなど、その場所の環境によっては、楽天回線に接続できない場合があります。

楽天回線の開通が確認できない場合は、P.18の **💡ヒント** をご確認ください。

STEP
4

「国内通話かけ放題の設定をする」へ進む

P.19

 ヒント

楽天回線の開通が確認できない場合の対処方法

**場所の移動**

窓際や屋外など電波が届きやすい場所に移動し、しばらくお待ちください。

**本体の再起動**

いずれか片方の音量ボタンと電源ボタンを同時に長押しして電源を切つてから、再度電源ボタンを長押しして電源を入れてください。

**Wi-Fi・機内モードのON / OFF**

Wi-Fiや機内モードをタップして一度ONにし、再度タップしてOFFにしたあと、アンテナマークが表示されるかご確認ください。

**最新のソフトウェアへアップデート**

P.14の「**2** ソフトウェアバージョンを確認・アップデートを行う」を参考に操作を行ってください。

**キャリア設定のアップデート**

開通手続き完了後に表示されるキャリア設定アップデートが必要です。誤ってアップデートを行わなかった場合は手動で操作が必要です。手順はホーム画面より「設定」→「一般」→「情報」の順に進むと、キャリア設定アップデートの案内が表示されるので「アップデート」をタップし、しばらくお待ちください。

STEP 4

国内通話かけ放題の 設定をする (Rakuten Link Office) アプリの設定



重要


必ずRakuten Link Officeアプリをインストールして設定を行ってください。Rakuten Linkアプリは楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様はご利用いただけません。

Androidスマートフォンをセットで購入された方は、Rakuten Linkアプリがすでにインストールされている場合があります。



ご注意

楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様の「国内通話かけ放題」はRakuten Link Officeアプリのご利用が必須となります。必ず設定を行ってください。

Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合は、P.22の  ヒント をご確認ください。

Rakuten Linkアプリはホーム画面上での非表示を推奨しています。
詳細は以下をご確認ください。

[[Rakuten Link Office]Rakuten Linkアプリをホーム画面から非表示にする方法を教えてください(Rakuten Link Officeアプリのみホーム画面に残す場合)]
<https://r10.to/h5R8ah>



次のページに続く 

	Rakuten Link	Rakuten Link Office
対象の利用者	楽天モバイル回線ご契約の個人のお客様	楽天グループ株主様向け特別ご優待プランご利用の株主様
アプリアイコン		

※Rakuten Link OfficeアプリとRakuten Linkアプリ間での通話、メッセージのやりとりは可能です。

！重要 Wi-FiをOFFにして、アンテナマーク(LTE/4G/5G)が表示されている状態で、初期設定を進めてください。

！ヒント アンテナマークが表示されていない場合は、P.16「STEP3 楽天回線の開通を確認する」をご確認ください。

Rakuten Link Officeアプリの設定手順

※画面はバージョンによって異なる場合があります。

1 右記QRコードよりアプリをインストールしてください。すでにアプリがインストールされている場合は、最新版にアップデートしてください。
※QRコードが読み込めない場合はGoogle Playにて「Rakuten Link Office」と検索してください。



！重要 アプリが最新版でない場合正しく機能しない場合があります。

2 Rakuten Link Officeユーザー同士はもちろん、他のスマホや固定電話へも電話をかけられます。国内でも海外でも便利に音声通話をご利用頂けます。(海外通話に関して一部制限がございます。ご了承ください。)

タップ

Rakuten Link Officeを利用するには、Rakuten Linkの個人情報提供方針及びRakuten Link Officeコミュニケーションガイドと利用規約への同意が必要です。

同意してはじめる

3 位置情報提供協力をお願い

Rakuten Link Office (以下「本アプリ」)では、本アプリの運用改善及び楽天モバイル株式会社 (以下「当社」) が提供する携帯電話通信サービスの向上にお客様のニーズにあったサービス提供のため、当社がお客様のGPS位置情報をご提供するため、当社がお客様のGPS位置情報を利用します。本項目に同意したかたかなく。

タップ

次へ

※「次へ」をタップすると位置情報へのアクセス許可が表示されるので、「許可」「許可しない」のいずれかを選択してください。
※「許可しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

4 快適なサービスをご利用いただくための情報提供について

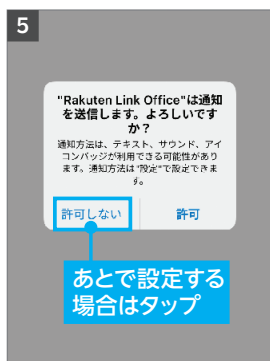
Rakuten Link Office (以下「本アプリ」)では、お客様の安心・安全に役立つ情報、生活を快適にするための情報をお客様のプライバシーに配慮して安全に活用する取り組みを推進しています。同意して頂くことで、災害や緊急情報に関する重要なお知らせや、お変換に最適な楽天グループ、その他第三者

どちらかをタップ

同意しない 同意する

※「同意しない」をタップしても、アプリはご利用いただけます。

次のページに続く ➡



※各種アクセス許可の確認が表示されます。

重要

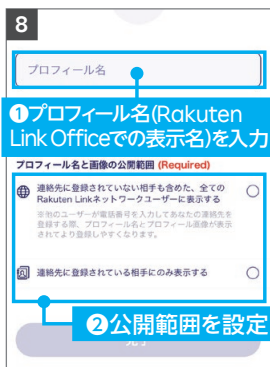
マイク、あるいは電話へのアクセスについて「許可しない」を選択した場合、通話はできません。



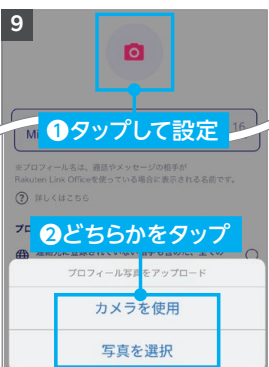
※自動で入力されない場合、携帯電話番号を入力して「確認」をタップしてください。



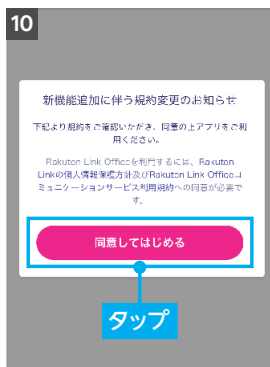
※製品により自動で入力されない場合があります。その場合は手動で認証コードを入力し「確認」をタップしてください。



※プロフィール名は設定後も変更可能です。



※設定した画像は、他Rakuten Link Officeアプリご利用者の画面で表示されます。公開範囲は同画面内で設定可能です。
※画像の設定は必須ではありません。
※画像は設定後も変更可能です。



Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合は、P.22の **ヒント** をご確認ください。アプリの使い方はP.24よりご案内しております。

以上でご利用前の準備はすべて完了です



Rakuten Link Officeアプリの初期設定ができない場合の対処方法



ネットワークの確認

アンテナマーク (LTE/4G/5G) が表示される場所へ移動し、設定してください。Wi-Fi通信のみでは設定できません。



楽天回線の開通確認

楽天回線が開通していることを P.16 「STEP3 楽天回線の開通を確認する」を参考にご確認ください。



アプリのアップデート

Rakuten Link Officeアプリは最新版にアップデートしてください。



アプリの再インストール

Rakuten Link Officeアプリをアンインストールし、再度インストールしてください。

※Rakuten Link Officeアプリをアンインストールする場合、必ずログアウトを行ってからアンインストールしてください。ログアウトせずにアンインストールした場合、着信またはメッセージを受信できなくなる場合があります。誤ってログアウトせずに Rakuten Link Officeアプリをアンインストールしてしまった場合は、「Google Play」もしくは「App Store」よりRakuten Link Officeアプリを再インストールし、ログアウトしてからRakuten Link Officeアプリをアンインストールしてください。



ご利用製品の確認

Rakuten Link Officeアプリ対応製品をご確認ください。

- ・iPhoneの場合、楽天回線をご利用中の**iOS 14.5以降**を搭載した、iPhone 6s以降のモデルで動作確認が取れています。iPhone 6以前に発売されたiPhoneのモデルは、Rakuten Link Officeアプリ動作保証対象外です。

上記の対処方法を行っても、設定ができない場合

上記で解決しない場合は以下へお問い合わせください。

お申込み・初期設定などのお問い合わせ

受付期間：2024年9月末(予定)

専用窓口番号

0120-905-937

(電話受付可能時間:9:00~17:00 ※土日・祝日除く)

ご利用開始済みの株主様からのお問い合わせ

盗難・紛失・利用できなくなったなど

専用窓口番号

0800-600-0050

(電話受付可能時間:9:00~17:00 ※土日・祝日除く)

アプリの使い方& お困りごとマニュアル

Rakuten Link Officeアプリの使い方

P.24

お困りごとマニュアル

P.40

Rakuten Link Office アプリの使い方



Rakuten Link Officeアプリを利用すると日本国内への通話(固定電話、他社の携帯電話への通話含む)が無料です。

他のスマホや固定電話への国内通話
無料



重要

iOS版Rakuten Link Officeアプリでは、音声通話の着信・SMS送受信など一部仕様が異なります

- Rakuten Link Officeアプリを利用されない方との通話に関する詳細はP.31をご確認ください。
- Rakuten Link Officeアプリを利用していない方とのSMSの送受信はできません。詳細はP.38をご確認ください。

次のページに続く ➡

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link
Officeアプリの設定

Rakuten Link
Officeアプリの使い方

お問い合わせ
メール

ログイン後に表示される画面について



※画面はバージョンによって異なる場合があります。

各アイコンから様々なサービスの利用・設定が行えます。

※画面はすべてAndroid版のものです。iOS版は一部表記が異なる場合があります。

- 1 メニューの表示
- 2 ナビゲーションメニュー
左から、連絡先、通話 (P.27参照)、メッセージ (P.32参照)、留守番電話の表示



メニュー画面でできること



※画面はバージョンによって異なる場合があります。

- 1 連絡先QRコードの読み取り画面・自身の連絡先QRコードの表示
Rakuten Link Officeアプリ利用者同士の連絡先交換にご利用できます。
- 2 改善要望フォームへ移動
- 3 アプリストア、または改善要望フォームへ移動
- 4 Rakuten Link Officeアプリの設定変更
詳細はP.26をご確認ください。
- 5 Rakuten Link Office初期設定方法のWebページへ移動
- 6 お客様サポートのWebページに移動
- 7 本アプリについて
利用規約、個人情報保護方針、ライセンス情報、アプリバージョンの確認ができます。
- 8 アプリのログアウト



設定画面でできること

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link Officeアプリの設定

Rakuten Link Officeアプリの使用法

付録C-1



※画面はバージョンによって異なる場合があります。

1 アカウント

プロフィール名・プロフィール画像・プライバシー設定(位置情報はアプリの設定画面へ移動、サービス向上のための情報利用はタップでON/OFF)ができます。

2 通知

メッセージの通知や通知時の表示をタップでON/OFFができます。

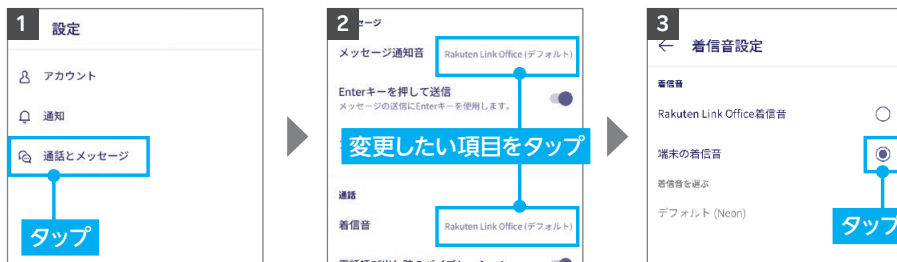
※メッセージの通知設定は、Android版のみ可能です。iPhoneをご利用の場合は、「設定」アプリから設定をお願いいたします。

3 通話とメッセージ

連絡先の同期や留守番電話の設定などができます。Android版のみメッセージ通知音、通話の着信音を変更できます。

メッセージ通知音・通話の着信音を変更する

※画面はバージョンによって異なる場合があります。 ※設定できるのはAndroid版のみです。



※初回タップ時はファイルへのアクセスが発生するため、「許可」をタップしてください。

⚠️ ご注意 着信音の設定について

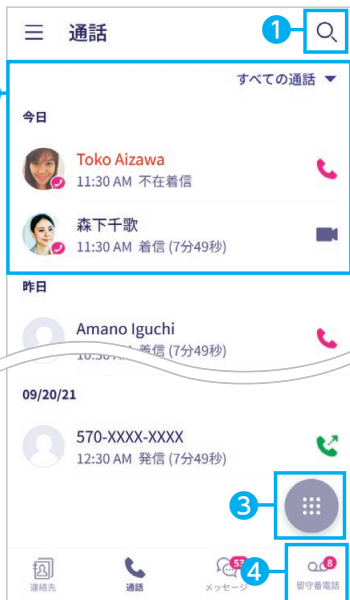
- 設定した着信音は、Rakuten Link Officeアプリからログアウトすると初期化されます。ログアウトした場合は再設定をお願いいたします。
- 個々の連絡先に対して別の着信音を設定することはできません。
- 以下の設定をしている場合、着信音が鳴りません。ご利用の際は、該当する設定の解除をお願いいたします。
 - ・製品の「設定」による着信音量OFF
 - ・他アプリの設定による着信音量OFF
 - ・製品の「設定」によるマナーモード設定
 - ・パワーセーブモード時(一部製品のみに)



通話画面でできること

⚠️ ご注意 Rakuten Link Officeアプリの通話ご利用にあたっての注意事項

- Bluetoothイヤホンマイクでの通話には対応しておりません。通話できた場合でも、当社の動作保証対象外となります。
- お客様ご自身が楽天回線に接続せず、Wi-Fiのみに接続した状態では、非通知で発信されます。番号を通知したい場合、楽天回線へ接続してください。
- お客様ご自身が楽天回線に接続せず、Wi-Fiに接続した状態で電話が着信した場合、非通知の着信となります。非通知の着信を解除するには、Wi-Fi接続を切ってください。
- iOS版では、Rakuten Link Office以外からの着信はOS標準の電話アプリとなります。



① 連絡先の検索

② 通話履歴

プロフィール画像の右下に📞が付いている人は、Rakuten Link Officeアプリ利用者、またはRakuten Linkアプリ利用者です。

③ ダイヤルパネル

④ 留守番電話の確認・設定画面へ移動

※画面はバージョンによって異なる場合があります。

次のページに続く ➡

通話履歴から電話をかける



※画面はバージョンによって異なる場合があります。

! 重要

iOS版では、Rakuten Link Officeアプリを利用していない方からの電話はiOS標準の電話アプリに着信します。

折り返し電話は、Rakuten Link Officeアプリをご利用ください。

! ご注意 OSごとの通話着信履歴の残り方

Rakuten Link Officeアプリはご利用するスマートフォンのOSによって、着信履歴の残り方が異なります。

		着信側	
		Android版	iOS版
発信元	Rakuten Link Office	Rakuten Link Office	Rakuten Link Office
	OS標準の電話アプリ		OS標準の電話アプリ
	固定電話		
	災害時優先電話*	OS標準の電話アプリ	

※災害時の援助、復旧や公共の秩序を維持するため優先して発信できる番号です。

! ご注意 保存期間を過ぎた通話履歴とメッセージ履歴は削除されます。*1*2

また、削除された通話履歴とメッセージ履歴は復元することができません。

お手数ですが、保存が必要なデータに関しましては、お客様ご自身にて画面を保存する等のご対応をお願いいたします。

- 通話履歴：通話の発着信日を起算日として180日間
- メッセージ履歴：メッセージの送受信を起算日として730日間

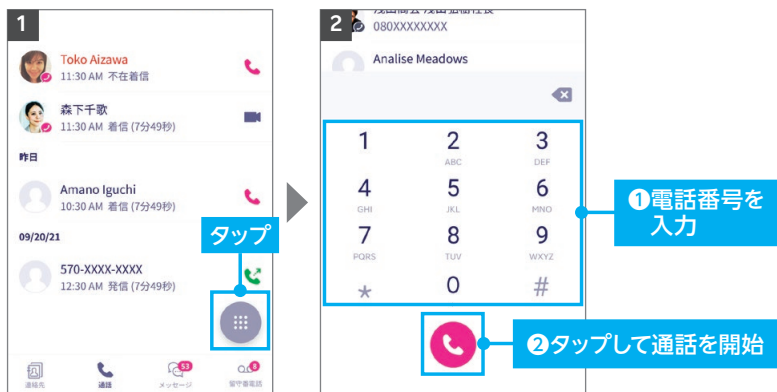
※1 Rakuten Link Officeアプリの通話履歴とメッセージ履歴はクラウドサーバー上のみ保存されており、ご利用中の製品には保存されていません。

※2 保存期間の経過後、再ログインをおこなうと Rakuten Link Officeアプリ上から通話履歴とメッセージ履歴が削除されます。

次のページに続く ➡

電話番号を入力して電話をかける

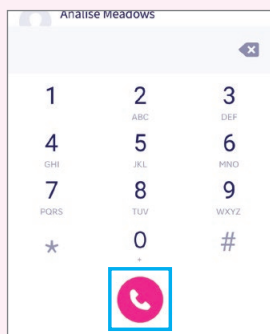
※画面はバージョンによって異なる場合があります。



⚠️ ご注意 電話番号入力時にRakuten Link Officeアプリを利用しているか、ご確認ください。

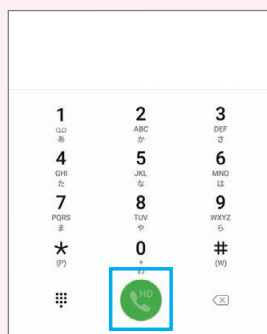
Rakuten Link Officeアプリの電話番号入力画面は受話器ボタンの色が「マゼンタ📞」です。

※OS標準の電話アプリの電話番号入力画面はHUAWEI P30 liteのものです。



○ Rakuten Link Office
アプリの電話番号入力画面

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



✕ OS標準の電話アプリの
電話番号入力画面

次のページに続く ➡

連絡先から電話をかける

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



【ご注意】 ビデオ通話について

相手がRakuten Link Officeアプリを利用している場合のみ表示されます。

※Android版限定の機能です。
iOS版では表示されません。

次のページに続く ➡

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link Officeアプリの設定

Rakuten Link Officeアプリの使い方

お問い合わせ

留守番電話を確認する

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



⚠️ ご注意 ※スマートフォン本体の設定では、留守番電話をOFFにできませんので、ご注意ください。

⚠️ ご注意 Rakuten Link Officeアプリを利用されない方との通話料金^{*1}

		Android版	iOS版
発信料金	日本から日本の電話番号へかける	無料	無料
	海外から日本の電話番号へかける	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
	日本から海外の電話番号へかける	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
	海外から海外の電話番号へかける	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
着信料金	日本で電話をうける	無料	Rakuten Link Officeでは着信できません。iOS標準の電話アプリでの着信となります。 ^{*2}
	海外で電話をうける	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可

^{*1} (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。

^{*2} iOS標準の電話アプリを利用した場合、海外の対象国と地域でのみ着信が可能となり、国・地域別従量課金となります。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。



メッセージ画面でできること



1 メッセージを検索

キーワードを入力し、宛先や会話を検索できます。

2 会話履歴

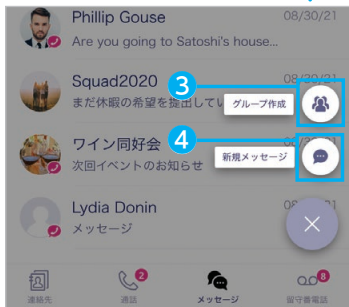
メッセージのやりとりをした人やグループが表示されます。プロフィール画像の右下に👤が付いている人は、Rakuten Link Officeアプリ利用者またはRakuten Linkアプリ利用者です。

3 グループ作成

操作の詳細は次のページの「新しいグループを作成する」をご確認ください。

4 新規メッセージ

メッセージ送信の他、画像や動画などのファイル送信ができます。操作の詳細はP.35の「新規メッセージを作成する」をご確認ください。



※画面はバージョンによって異なる場合があります。

次のページに続く ➡

新しいグループを作成する

※画面はバージョンによって異なる場合があります。

⚠️注意 Rakuten Link Officeアプリ利用者同士の場合のみ、ご利用いただけます。



次のページに続く ➡

ヒント メンション機能を利用する

グループメッセージでは、特定のメンバーやグループ全体を指定してメッセージを送ることができます。

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



次のページに続く ➡

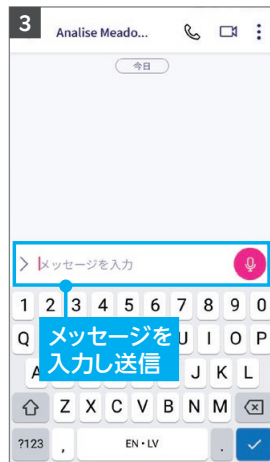
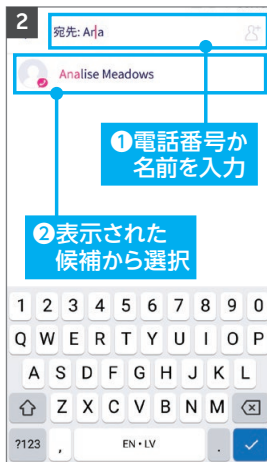
新規メッセージを作成する

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



相手がRakuten Link OfficeアプリまたはRakuten Linkアプリを利用していない場合、iOS版ではiOS標準のメッセージアプリでの送受信となります。

AndroidではSMS送信のみとなり、画像やファイルのやりとりなどのご利用いただけません。

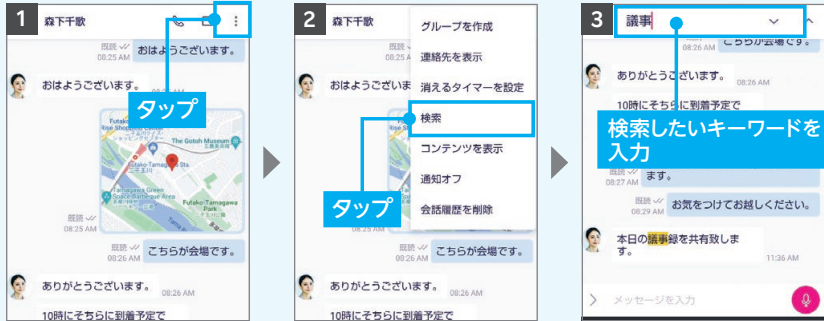


次のページに続く ➡

ヒント メッセージのキーワード検索をする

メッセージ画面でキーワード検索ができます。キーワードを含むメッセージがあれば検索結果として表示されます。

※画面はバージョンによって異なる場合があります。



次のページに続く ➡

ヒント 消えるタイマーを設定する

一定時間が経過すると送信したメッセージが自動で消える設定ができます。
設定した場合、メッセージの送信者・受信者どちらのメッセージ画面からも削除されます。

※グループメッセージではご利用いただけません。
※画面はバージョンによって異なる場合があります。





Rakuten Link Officeアプリを利用されない方とのSMS送受信料金*

		Android版	iOS版
送 信 料 金	日本から日本の電話番号へSMSを送信する	無料	Rakuten Link Officeアプリでは送信できません。iOS標準のメッセージアプリをご利用ください。
	海外から日本の電話番号へSMSを送信する	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
	日本から海外の電話番号へSMSを送信する	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
	海外から海外の電話番号へSMSを送信する	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可
受 信 料 金	日本でSMSを受信する	無料	Rakuten Link Officeアプリでは受信できません。iOS標準のメッセージアプリでの受信(無料)となります。
	海外でSMSを受信する	本サービスでは利用不可	本サービスでは利用不可

※ SMSの送信上限数は最大100通/日。最大660文字(全角半角問わず)送信可能。

Android

iOS

事前準備

開通手続き

開通確認

Rakuten Link Officeアプリの設定

Rakuten Link Officeアプリの使用法

お問い合わせ

お困りごとマニュアル

製品が故障したときは

メーカー別 問い合わせ先一覧

<https://r10.to/hNHpxz>



わからないことがあるときは

お困りごとに合わせた最適な解決方法をご案内いたします。

お客様サポート

<https://r10.to/h6HR38>



その他のお問い合わせは

- ・SIMの初期不良が見つかった
- ・製品を紛失してしまった、盗難に遭った

など、お困りごとが発生した場合や、その他設定・使い方等でわからないことがあるときは、以下へお問い合わせください。

お申込み・初期設定などのお問い合わせ ※受付期間：2024年9月末(予定)

専用窓口番号 **0120-905-937**

(電話受付可能時間:9:00~17:00 ※土日・祝日除く)

ご利用開始済みの株主様からのお問い合わせ (盗難・紛失・利用できなくなったなど)

専用窓口番号 **0800-600-0050**

(電話受付可能時間:9:00~17:00 ※土日・祝日除く)

Google、Google ロゴ、Google Play、Android、Google Playロゴ、Google Chrome、PixelはGoogleLLCの商標または登録商標です。AQUOS /アクオスはシャープ株式会社の登録商標または商標です。HUAWEIは、華為技術日本株式会社の商標および登録商標です。Atermは、日本電気株式会社の登録商標です。Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの登録商標です。QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。iPhoneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。その他、当スタートガイドに掲載の商品名称やサービス名称等は、一般に各社の商標または登録商標です。スタートガイドにおける各社の商標記載においては™や®などの商標表示を省略する場合があります。

情報は2024年1月末日時点のものです。画面遷移や機能など製品やアプリのバージョンにより、異なる場合があります。また、サービス内容・操作手順は、予告なしに変更する場合があります。最新情報は楽天モバイル法人プランWebページをご覧ください。