

# 株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待プラン よくあるご質問とお問い合わせ先

楽天グループ株式会社

# 株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待プランと「Rakuten最強プラン」の違い

Q	A
株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待プランは「Rakuten最強プラン」とは違うのですか？	株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待プランは「Rakuten最強プラン」と異なり、 <b>新しい電話番号を割り当て</b> させていただく想定でございます。
現在、「Rakuten最強プラン」の契約をしている場合は、プラン料金は無料になりますか？	現在のご契約いただいているプラン内容にてそのまま無料になるわけではございません。 お持ちのスマートフォンがデュアルSIM（1台のスマートフォンに2つのSIM（eSIM+pSIM・eSIM+eSIM）を登録して2回線利用すること）対応機種であれば、副回線としてご利用いただくことが可能です。 <b>お使いの機種や設定方法等は株主優待専用ダイヤル</b> までお問い合わせください。
優待回線を利用することで、SPU特典やポイント還元は対象になりますか？	「Rakuten最強プラン」に付随するスーパーポイントアップ特典やポイント還元、各種無料視聴特典等は <b>対象外</b> となります。
「楽天モバイル」特別ご優待プランでできることを教えてください。	「Rakuten Link Office」アプリをご利用いただくことで、 <b>国内通話・国内SMSは無料</b> となります。音声利用に加え、 <b>毎月30GBデータ通信</b> をご利用いただけます。
一年間の無料期間が終了したらどうなるのか？	利用期間終了後は、自動的に解約となりますので株主様による解約お手続き等は必要ございません。
SIMの開通方法を教えてください。	開通方法については <a href="#">「楽天モバイル」特別ご優待「音声+データ30GB/月」プランのご利用方法</a> をご確認ください。

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

# 株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待の活用方法：デュアルSIM

## ■ デュアルSIMとは

- ・ 1台のスマホにデュアル（dual／二重）にSIMカードを装着して、2つの携帯電話番号や料金プランを利用できる機能です。異なる携帯電話会社のSIMを同時に利用することもできます。
- ・ 株主様向け「楽天モバイル」特別ご優待では、物理的なICカードと同等のICチップをスマホ本体に埋め込み、ユーザー自身でデータを書き換えられる「eSIM」をご利用いただけます。
- ・ eSIM対応製品は[こちら](#)からご覧ください。

## ■ メリット

- ・ 複数の料金プランを組み合わせできる
- ・ 片方の回線が利用できなくても、もう片方の回線が利用できるため非常時に役立つ
- ・ 電話番号を2つ持つことができる等

## ■ お使いの機種や設定方法の問い合わせ先

- ・ 株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く
- ・ 受付期間：2024年3月13日～2024年9月末（予定）

## ■ 「Rakuten最強プラン」ご契約中の株主様へ

- ・ 「Rakuten最強プラン」を解約されてしまいますと、現在ご利用頂いているプランに付随するスーパーポイントアップ特典やポイント還元、各種無料視聴特典等の対象外となります。例えば、市場等普段ご利用されている場合にはそのような特典の受け取りができなくなります。現在の回線のご利用はそのまま継続しつつ、セカンド回線としてデータを多くご利用される際にお勧めさせていただいております。

# 申込みについて（先行申込み期間終了後）

Q	A
<p>先行申込みを忘れてしまいましたが、 今からでも申込みできますか？</p>	<p>大変恐縮ではございますが、第27期株主様ご優待の先行お申込み受付は3月29日で終了しました。先行申込期間にお申込みが間にあわなかった場合でも、株主様の株主番号順に順次配布いたしますので、スケジュールをご確認いただき発送をお待ちいただけますと幸いです： <a href="https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html">https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html</a></p> <p>なお、順次配布されたeSIMのご利用申請をいただくには3月12日に発送したID・パスワード通知書が必要となります。 お手元にごいません場合は、再発行のお手続きをお願いします。 ID・パスワード通知書の再発行につきましてはセキュリティの関係上、株主優待事務局では対応致しかねますので、株主名簿管理人である三井住友信託銀行株式会社までお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>三井住友信託銀行株式会社 証券代行部 電話番号：0120-782-031（無料通話）／ 受付時間：9時～17時 土日・祝日除く</p> <p>再発行の後、お手元に届きましたら大切に保管頂けますと幸いです。</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

# 申込みについて（先行申込み期間終了後）（1）

Q	A
SIMが届きましたが、すぐに使うことはできますか？（ご利用申請方法）	<p>お送りするeSIMはそのままではご利用いただけません。お手元に届きましたら、<b>ご利用申請およびKYC（本人確認手続き）</b>を行っていただく必要があります。ご利用開始基準日前日までに、所定のお手続きが完了していない場合は、eSIMをご利用いただくことができませんので、あらかじめご了承ください。</p> <p>※ご利用申請およびKYC（本人確認手続き）は、以下のいずれかの方法で行ってください。詳細はお送りするeSIMに同封しているご案内をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <a href="#">株主様ご優待専用サイト</a></li><li>・ 郵送</li></ul> <p>注）手続きにお時間がかかりますのでお早めにお手続きをお願いします。</p> <p>郵送先 〒158－0094 東京都世田谷区玉川1-14-1 楽天クリームゾンハウス 楽天ソシオビジネス(株) BPO事業支援室内 「楽天グループ 株主優待事務局 個人株主様SIM受付係」</p> <p>※5月8日から楽天モバイルショップ（直営店・パートナーショップ）でもお手続きのサポートをいたします。<a href="#">対応店舗一覧</a>を確認いただき、ご予約のうえ、ご来店ください。</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。



## 申込みについて（先行申込み期間終了後）（2）

Q	A
<p>SIMの利用開始までの手順を教えてください。</p>	<p>株主優待専用サイトでのご利用申請完了、もしくは郵送でのお申込書の送付後、ご登録住所確認のため佐川急便にて書類を送付いたします。</p> <p>書類をお受け取りの際に公的証書による本人確認がございます。配達員が、本人確認書類に記載の氏名・住所・生年月日のご利用申請内容（株主名簿に記載されている氏名、住所、ご入力いただいた生年月日）と一致しているかを目視・口頭により確認いたします。</p> <p>書類のお受け取りを確認後、弊社にてお手元に届いているeSIMの有効化、およびご契約内容のご案内を送付いたします。</p> <p>ご契約内容のご案内が届きましたら、QRコードを読み取りのうえ、eSIMのアクティベートをお願いいたします。ご利用開始基準日前でもお使いいただけます。</p> <p>ご契約内容のご案内は、ご利用開始基準日を目安にお届けしますので到着をお待ちいただけますと幸いです。開通方法については、<a href="#">こちら</a>をご確認ください。</p> <p>利用期間は、株主番号ごとのご利用開始基準日を基準としています。 利用期間経過後は、自動的に解約となりますので株主様の解約お手続き等は必要ございません。</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

## 申込みについて（先行申込み期間終了後）（3）

Q	A
ご契約内容のご案内の受取前にeSIM QRコードを読み取ってしまったがどうすればいいですか？	<p>ご契約内容のご案内のお受け取り前にeSIM QRコードを読み取った場合、SIMを有効化できなくなる可能性がございます。</p> <p>エラーなどの不具合が発生した場合、<a href="#">再発行フォーム</a>から申請をお願いします。</p> <p>※ご契約内容のご案内の受取前にこちらのフォームからお申込みいただいても再発行出来かねますので、<b>ご契約内容のご案内を受取後に、申請してください。</b></p>
いつまでに利用申請を完了させれば利用開始基準日までに利用開始できますか？	<p>下記を目安に利用申請をお済ませください。</p> <p>株主優待サイトの場合：利用開始基準日の約35日前 郵送の場合：利用開始基準日の約35日前</p>
利用申請後に送付される書類はいつ頃届きますか？	<p>下記を目安に書類を送付いたします。</p> <p>株主優待サイトの場合：利用申請から約20日 郵送の場合：弊社へ書類が到着してから約20日</p> <p>※書類をお受け取りされることでKYC（本人確認）手続きが完了いたします。 ※お受け取り時には本人確認書類が必要です。</p>



その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

# 申込みについて（先行申込み期間終了後）（4）

Q	A
ご契約内容のご案内はいつ届きますか？	<p>下記を目安にご契約内容のご案内を送付いたします。</p> <p>株主優待サイトの場合：利用申請から約35日 郵送の場合：弊社へ書類が到着してから35日 目安の日程を過ぎてもご契約内容のご案内が届かない場合、専用ダイヤルまでその旨お申し出ください。</p> <p>株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く</p>
ご利用開始基準日前日までに開通手続きが完了していない場合、通知などでアナウンスはされますか？	<p>楽天グループ株式会社株主優待事務局からの通知はございません。</p>

その他、 [よくあるご質問](#)をご確認ください。





# SIMの受け取りについて (1)

Q	A
SIMはいつ届きますか？	<p>先行申込みをされた株主様のSIMの配送は4月下旬以降を想定しております。 4月末までにお手元に届かない場合は、専用ダイヤルにお問い合わせください。 株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く</p> <p>先行申込みをされていない株主様は株主番号に応じて順次発送させていただきます。 SIM配布時期・KYC（本人確認）手続き期限等につきましては下記ウェブサイトをご参照ください。 <a href="https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html">https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html</a></p>
受取に必要な本人確認書類は何ですか？	<p>佐川急便にてご本人様確認を行います。佐川急便が指定している本人確認書類は、運転免許証・マイナンバーカード・日本国パスポート・在留カード・特別永住者証明書のみとなり、他の書類ではお受け取りできませんので指定の書類のご用意をお願いいたします。</p>
不在で受け取れなかった時はどうすれば良いですか？	<p>再配達の場合は、不在票に記載の連絡先にご連絡いただき、再配達依頼をしてください。再配達期日を超過した場合は、専用ダイヤルまでご連絡ください。</p> <p>株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く</p> <p>SIM配布時期・KYC（本人確認）手続き期限等につきましては下記ウェブサイトをご参照ください。 <a href="https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html">https://stockbenefit.corp.rakuten.co.jp/contents/paper/bylaw.html</a></p>
家族（株主以外の人）が代わりに受け取れますか？	<p>今回は楽天グループ株の株主様の名義で、携帯電話サービスのお申し込みに必要な本人確認をさせていただいておりますため、株主様ご本人のお受け取りが必須となります。</p>

## SIMの受け取りについて (2)

Q	A
<p>株主名簿と異なる住所にSIMを送ってもらうことは可能ですか？</p>	<p>別のご住所にSIMを発送することは可能ですが、お受け取りの際に携帯電話不正防止利用の観点からご本人様確認をさせていただきます。 株主名簿に記載されたお名前とご申告いただきましたご住所（ご送付先）・生年月日が本人確認書類と一致しない場合、お受け取りはできませんのでご注意ください。 詳細についてご不明な点がございましたら、専用ダイヤルにお問い合わせください。</p> <p>株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

# SIM再発行について

Q	A
SIMの種類の変更、再発行はできますか？	<p>機種変更等でSIMの変更が必要になった際は、株主優待専用サイトのSIM再発行依頼のフォームからお申し出ください。 再発行の費用はかかりません。 <a href="https://stockbenefit.corp.faq.rakuten.net/s/sim">https://stockbenefit.corp.faq.rakuten.net/s/sim</a></p> <p>なお、再発行にはお時間がかかります。その場合でもSIMの利用期間は変わりませんのでご了承ください。</p>
カード型SIM（pSIM）のサイズを教えてください	<p>カード型SIM（pSIM）は、マルチサイズです。標準SIM部分を後ろから指で押し上げて切り離し、同様にmicroSIM部分を切り離し、さらにnanoSIM部分を切り離すことができます。</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。



# 利用可能機種について

Q	A
対応可能な端末は何ですか？	<p>ご利用可能機種につきましては、以下のウェブサイトからご確認いただくか、専用ダイヤルまでお問い合わせください。</p> <p><a href="https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/sim/esim/?l-id=gnavi_product_sim_esim#product-rakuten-esim">https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/sim/esim/?l-id=gnavi_product_sim_esim#product-rakuten-esim</a></p> <p>株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く</p>
タブレット製品でも利用できますか？	<p>現在タブレット製品（iPad含む）での回線保証はしておりません。</p> <p>ご利用に関してはお客様自身でご判断していただくほかございません。</p> <p>ただし、通信に関して不具合が起きた場合でも当社では一切の保証を致しかねます。</p>
Apple Watchとのシェアサービスは対応していますか？	<p>今回の優待SIMではApple Watchとのシェアサービスは対応しておりませんのでご了承ください。</p>
ポケットWi-Fiで利用できますか？	<p>pSIMは、ポケットWi-Fiでご利用いただけます。</p> <p>対象機種はこちらをご確認ください。</p> <p><a href="https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/internet/?l-id=gnavi_product_internet">https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/internet/?l-id=gnavi_product_internet</a></p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。



# 開通手続き・トラブルについて

Q	A
開通方法等について教えてください。	開通方法については <a href="#">「楽天モバイル」特別ご優待「音声+データ30GB/月」プランのご利用方法</a> をご確認ください。 ご優待の内容、お申込み方法・初期設定に関するお問い合わせについては、専用ダイヤルにお問い合わせください。  株主優待 専用ダイヤル 0120-905-937 9時～17時 土日・祝日除く
開通手続きを楽天モバイルショップでサポートいただけますか？	5月8日から楽天モバイルショップ（直営店・パートナーショップ）でもお手続きのサポートをいたします。 <a href="#">サポート対応店舗一覧</a> を確認し、ご予約のうえ、ご来店ください。
開通後に不具合があったため対応方法を教えてください。	ご優待の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）については、専用ダイヤルにお問い合わせください。  株主優待 専用ダイヤル 0800-600-0050 9時～17時 土日・祝日除く

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。



# 利用や料金について (1)

Q	A
海外でのデータ使用は可能ですか？	<p>海外ローミング（データ通信）については、対象国と地域で月2GBまで無料となります。 海外の対象国と地域に関して、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）： <a href="https://business.mobile.rakuten.co.jp/service/international-roaming/">https://business.mobile.rakuten.co.jp/service/international-roaming/</a></p> <p>なお、海外の対象国と地域に関してはパートナー回線エリア（国際）の高速データ容量を消費します。</p>
海外でのRakuten Link officeの使用は可能ですか？	<p>国際通話、国際 SMS については<b>株主優待の対象外</b>です。万が一お客様が本サービスを通じて国際通話・国際 SMS を利用された場合、国際通話料金・国際 SMS 送信料金が別途発生します。 詳しくは Web をご確認ください。 国際通話 <a href="https://business.mobile.rakuten.co.jp/service/international-call/?tab-list=tab-menu1#tab-menu1">https://business.mobile.rakuten.co.jp/service/international-call/?tab-list=tab-menu1#tab-menu1</a></p> <p>国際 SMS <a href="https://business.mobile.Rakuten.co.jp/service/international-sms/">https://business.mobile.Rakuten.co.jp/service/international-sms/</a></p>
30GB超過後の料金はどうなりますか？	<p>追加課金はございませんが、本優待のプランに含まれる30GBのデータ容量を超えた場合、通信速度が最大200kbpsに制限されますのでご了承ください。</p>
低速になってしまったのですがデータチャージはできますか？	<p>大変恐縮ではございますが、データチャージはできません。</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

## 利用や料金について (2)

Q	A
データの利用明細や通話明細は確認できますか？	大変恐縮ではございますが、明細確認機能は用意していません。
通常の通話を利用して料金が発生した場合に、支払い方法どのようになるのですか？	請求金額が確定次第、お支払いについてご案内させていただきますのでお待ちください。
株主優待SIMを利用開始したが、使用をやめたい。解約手続きは必要ですか？	1年間の無料期間終了後は、自動的に解約となりますので株主様による解約お手続き等は必要ございません。 1年を待たず使用を停止したい場合は、下記の対応をお願いします。 eSIMの場合：プロフィール削除してください。 pSIMの場合：SIMカードをお取外してください。なお、SIMカードのご返送は不要です。
1年間利用せず、途中解約した場合、違約金など請求されますか？	違約金はありません。

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。

# 株主番号、株主優待書類について

Q	A
株主番号がわからないので教えてください。	<p>大変恐縮ではございますが、株主番号につきましてはセキュリティの関係上、株主優待事務局では対応致しかねますので、株主名簿管理人である三井住友信託銀行株式会社までお問い合わせいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>三井住友信託銀行株式会社 証券代行部 電話番号：0120-782-031（無料通話）／ 受付時間：9時～17時 土日・祝日除く</p>
株主優待の案内が届かないので、送付お願いします。	<p>第27期株主様ご優待は2023年12月末日時点の株主名簿に記載された、100株（1単位）以上を保有する株主様を対象として実施します。 なお、2023年12月末日時点の株主名簿に記載されるためには、権利付最終日（2023年12月27日）の取引終了時点で株式を保有している必要があります。</p> <p>対象となる株主様には、2024年3月12日（火）付で以下の2種類の書類を株主様に送付しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 第27回定時株主総会招集ご通知</li><li>・ 第27期楽天グループ株式会社 定時株主総会・株主優待 専用サイトのご案内およびID・パスワード通知書、議決権行使書用紙</li></ul> <p>お手元に届いていない場合は、株主名簿管理人である三井住友信託銀行株式会社までお問い合わせください。</p> <p>三井住友信託銀行株式会社 証券代行部 電話番号：0120-782-031（無料通話）／ 受付時間：9時～17時（土日・祝日除く）</p>

その他、[よくあるご質問](#)をご確認ください。





# その他

Q	A
株主優待を利用したら、楽天最強プランの初めての利用のキャンペーンは対象外になりますか？	本株主優待は、最強プランに付随するスーパーポイントアップ特典やポイント還元、各種無料視聴特典等の対象外となっており、優待をご利用いただくことで最強プランの初回キャンペーンの対象から外れるということはありませんのでご安心ください。
来年以降も本優待内容は継続しますか？	来年以降の優待内容につきましては、現時点では未定でございます。 当社は、株主様のご利用状況・ご意見等を勘案し、毎年優待内容について検討しております。 次回の優待の詳細が決定しましたら、楽天グループ株式会社投資家情報ウェブサイトでお知らせします。 <a href="https://corp.rakuten.co.jp/investors/">https://corp.rakuten.co.jp/investors/</a>

その他、 [よくあるご質問](#)をご確認ください。



# お電話でのお問い合わせ先

株主優待専用ダイヤルを設けております。

「スマートフォンが優待プランを利用できるかわからない」

「お引越し等により、SIMの郵送先を変更したい」

等の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時は、以下へお問い合わせください。

■ 株主優待専用ダイヤル：お申込み・初期設定などのお問い合わせ  
0120-905-937（電話受付可能時間：9:00～17:00 ※土日・祝日除く）

■ 株主優待専用ダイヤル：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）  
0800-600-0050（電話受付可能時間：9:00～17:00 ※土日・祝日除く）

-----  
お申込みに必要になるID・PW通知書の再発行は株主名簿管理人である三井住友信託銀行株式会社までお問い合わせください。

■ ID・PW通知書の再発行時のダイヤル  
三井住友信託銀行株式会社 証券代行部  
電話番号：0120-782-031（無料通話） / 受付時間：9時～17時（土日・祝日除く）