

## 主要ネット証券初！コールセンター、土・日曜日営業開始のお知らせ ・週末も投資信託、つみたてNISAに関するお問い合わせが可能に・

楽天証券株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：楠 雄治、以下「楽天証券」）は、2021年3月6日（土）より、楽天証券カスタマーサービスセンターに「投信NISA 週末専用ダイヤル」を新設し、土・日曜日の営業を開始することをお知らせします。これにより、週末でも、コールセンターに、投資信託や「つみたてNISA」に関するお問い合わせをいただくことが可能になります。なお、平日に加え、土・日曜日にもコールセンターへのお問い合わせが可能なのは、主要ネット証券で初となります。<sup>※1</sup>、<sup>※2</sup>

楽天証券は、「ポイント投資」や「楽天カード」の1%ポイント還元を受けながら投信積立ができるサービスなど、「楽天エコシステム（経済圏）」の強みを最大限に活かした各種サービスを展開しており、3年連続新規口座開設数業界最多<sup>※1</sup>となる中、特に、資産形成関連サービスの利用が加速しています。その結果、2021年1月の投資信託積立設定額は月額350億円超、積立設定者数は110万人を突破し、どちらも過去最高となりました。また、「つみたてNISA」の口座数は、国内シェア約29.0%<sup>※3</sup>となり、大変多くの方に楽天証券で資産形成を行っていただいております。

お客様層の拡充に伴い、楽天証券では、お客様サポートのサービス拡充を推進しており、2019年10月に「個人型確定拠出年金（iDeCo）ダイヤル」の土日・祝日営業を、2020年6月には原則24時間お問い合わせ可能なAI・有人を掛け合わせたチャットサービスの提供などを開始しました。特にチャットサービスは、時間を選ばず、気軽に疑問を解決できるため、お問い合わせ総件数の6割<sup>※4</sup>のお客様にご利用いただいております。このたび、さらなるサポート体制の強化を図るため、「投信NISA 週末専用ダイヤル」を新設し、平日のみ受け付けていた投資信託や「つみたてNISA」に関するコールセンターの営業時間を土・日曜日まで拡大します。これにより、チャットサービスでは解決できなかった疑問を、翌週に持ち越さずに解消していただきやすい環境が整います。

楽天証券は、今後も「資産作りの伴走者」として、個人投資家のお客様の資産形成の一助となるべく、快適なお取引環境を提供するためのサービスの拡充を継続するとともに、一人でも多くのお客様の疑問解決を素早くサポートすることで、お客様満足度向上に努めてまいります。

■2021年3月6日（土）開始 「投信NISA 週末専用ダイヤル」

対象ダイヤル：フリーダイヤル 0120-885-695

（携帯電話からは 03-6739-2006（通話料有料））

受付時間：【土日】午前9時00分～午後5時00分<sup>※5</sup>

- ※1：主要ネット証券（口座数上位5社：auカブコム証券、SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券（五十音順）で比較（2021年3月3日現在、楽天証券調べ）
- ※2：個人型確定拠出年金（iDeCo）専用ダイヤルは除く
- ※3：金融庁NISA・ジュニアNISA口座の利用状況調査（2020年12月末時点）より算出
- ※4：2021年1月、楽天証券にいただいたお問い合わせのうち、AI・有人チャット利用数について、楽天証券にて集計
- ※5：土・日曜日は、楽天証券のシステムメンテナンス等の影響で、営業時間を変更する可能性があります。土・日曜日が祝日の場合は受付を行います。ゴールデンウィークや年末年始など、長期祝日間の受付日については、都度、事前にお知らせする予定です。受付できるお問い合わせは投資信託・「つみたてNISA」に関する内容のみになります。また、お手続き状況等、一部ご案内ができない内容があります。

以上

#### 【手数料等およびリスクの説明について】

楽天証券の取扱商品等にご投資いただく際には、各商品等に所定の手数料や諸経費等をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失を生じるおそれがあります。各商品等へのご投資にかかる手数料等およびリスクについては、楽天証券ホームページの「投資にかかる手数料等およびリスク」ページに記載されている内容や契約締結前交付書面等をよくお読みになり、内容について十分にご理解ください。

商号等：楽天証券株式会社（[楽天証券ホームページ](#)）

金融商品取引業者：関東財務局長（金商）第195号、商品先物取引業者

加入協会：日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、日本商品先物取引協会  
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会