

へーベル5G 利用規約

2023年8月1日現在 旭化成ホームズ株式会社

1.へーベル5Gを提供する会社

旭化成ホームズ株式会社(事業者登録番号:第15000号)

2.お問い合わせ連絡先

1. へーベル5Gに関するお問い合わせ先

へーベル5G サポートセンター 0120-277-731 (携帯電話・PHSからもご利用いただけます。)

受付時間:9:00~17:00 年中無休

※2023年6月8日以降ご契約分より受付時間に変更となっております。(2023年6月7日契約までは9:00~21:00)

2. 契約、変更、お支払いおよび上記以外のお問い合わせ先

■へーベルハウスにお住まいのお客様

旭化成ホームズ株式会社 へーベリアンセンター へーベル光/5G 担当

0120-077-970 (携帯電話・PHSからもご利用いただけます。) Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

受付時間:10:00~17:00 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始

3.ご契約にあたって

- ご利用になる地域のサービス提供状況をご確認のうえ、お申し込みください。
- ご契約時に記入(または入力)いただいた電話番号・メールアドレス宛てに弊社よりご連絡させていただくことがございますが、お客様とご連絡がつかない場合は、利用停止させていただくことがあります。
- ご申告内容(名義・住所・連絡先等)に虚偽の記述があった場合は、弊社判断によりご契約を解除することがあります。
- ご契約の場合、お客様へご契約内容を記載した書面(以下「契約書面」といいます。)を交付いたします。契約書面の交付は、原則として紙媒体により行います。
- 契約解除後に料金未払いのあるお客様情報を携帯電話・PHS・BWA 事業者(交換先事業者は契約約款をご確認願います。)との間で交換いたします。
※ 不払い情報の交換の目的
契約解除後においても、料金不払いのあるお客様の情報を事業者間で交換し、その情報を契約申し込み受付時の加入審査に活用することにより、料金不払いの再発を防止し、利用者全体の公平性と利益を守ることを目的としています。
(料金不払いの状況によってはお申し込みをお受けできない事があります。)
- 本サービスはインターネットアクセスのみとなります。電話、テレビ、メールサービスの提供は行っておりません。
- HEMS が搭載されたへーベルハウスにお住まいのお客様におかれましては、5G ルーターと情報コンセントを接続(LAN ケーブル)してご利用ください。また、場合により情報分電盤内の HUB の再起動が必要になる場合があります。詳しくは別紙「ご利用の手引き」をご参照ください。

4.初期契約解除制度について

- ご契約のへーベル5G が利用可能になった日、又はお客様が契約書面を受領した日のいずれか遅い日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約(料金プランを変更する場合は、その変更を内容とする契約とします。以下同じとします。)の解除(以下「初期契約解除」といいます。)を行うことができます。この効力は書面を発した時に生じます。
- 初期契約解除を行った場合は、次のとおり取り扱います。
 - ご購入された端末は、お支払い方法(一括購入/割賦(分割払い))に関わらず、初期契約解除制度の対象外です。
 - 本契約により発生した登録料、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料及び契約解除までに提供を受けたへーベル5G 利用料をご請求します。本契約に基づき当該料金以外の金銭等を受領している場合、当該金銭等をお客様に返還します。
 - オプションサービスに加入している場合は、初期契約解除と同時に解約されます。
- 本契約を特定できる事項(契約者住所・契約者氏名)を記載した書面を郵送等によりご提出ください。当該書面の提出に要する費用は、お客様にご負担いただきます。
- 初期契約解除制度の問い合わせ先、書類送付先
〒101-8101 東京都千代田区神田神保町1-105 神保町三井ビルディング7階
旭化成ホームズ株式会社 インフラビジネス準備室宛
TEL:03-6899-3174 営業時間:9時~18時 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始
Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

5.ヘーベル5G(ヘーベル5G/サービス)について

- ヘーベル5Gでは、「スタンダードモード」「プラスエリアモード」の2つのモードを端末の設定により選択いただけます。各モードにおいてWiMAX2+、au4GLTE、au5Gの通信をご利用いただけます。各モードでご利用いただけるエリアは、ヘーベル5G/ホームページのエリアマップをご確認ください。
※ プラスエリアモードご利用時のオプション料金は、「6.料金について」参照。
- スタンダードモードでご利用いただく場合、月間の通信量に上限はありません。
※ ネットワークの混雑回避のため、一定期間内に大量のデータ通信のご利用があった場合、混雑する時間帯の通信速度が制限される場合があります
- プラスエリアモードで毎月1日より積算した合計通信量が30GBを超過した場合、当月末までの通信速度が128kbpsに制限されます(スタンダードモードのご利用時は対象外です)。通信速度の制限は、翌月1日に順次解除します。
- インターネット接続の提供にあたり、プライベートIPアドレスまたはグローバルIPアドレスを動的に1つ割り当てます。
- 迷惑メール送信防止のため、OutboundPort25Blocking(インターネット上へのTCP25番ポートを宛先とした通信の制限)を実施しています。メール送信の際は、587番ポートなど、25番以外のポートをメールソフト等に設定してご利用ください。対応状況および設定方法はメールサービスをご契約されている事業者等へお問い合わせください。
- ヘーベル5Gはベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の速度を保証するものではありません。エリアの電波状況や回線の混雑状況、利用場所、ご利用の端末などにより通信速度が異なります。
- ヘーベル5Gは電波を使用しているため、トンネル・地下・屋内・ビルの陰・山間部等の電波の届かない所や、サービスエリア外ではご使用になれません。また、利用中に電波状態の悪い場所へ移動した場合は、通信が切れる場合があります。
- 電波の性質上、電波状態は刻々と変動します。ご利用の機器で表示される電波状況については目安としてご利用ください。
- ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
- ネットワークの継続的な高負荷などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度制限が行われる場合があります。
- サービス品質維持及び設備保護のため、24時間以上継続して接続している通信が切断される場合があります。

6.料金について

- 本サービスの料金は、以下の通りです。

(1) 基本料金プラン

プラン名	基本使用料	申込手数料
ヘーベル5G(戸建用)	3,980円/月(税込4,378円/月)	3,000円(税込3,300円)

- 月の途中でのご加入または解約の場合、基本使用料はご利用日数分の日割り額となります。月末時点でのご利用の場合、別途、以下料金をお支払いいただきます。日割り計算は行いません。
 - ユニバーサルサービス料:1契約あたり税込月額2.2円(2023年8月現在。今後金額が変更になる場合があります。ユニバーサルサービス料とは、加入電話等の電話サービスを全国どの世帯でも公平に安定して利用できるよう、お支払いいただく料金です。)
 - 電話リレーサービス料:1契約あたり月額税込1.1円(2023年8月現在。今後金額が変更になる場合があります。電話リレーサービス料とは、聴覚や発話に障がいのある方と耳の聞こえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」の適正・確実な提供を確保するためにお支払いいただく料金です。)

(2) プラスエリアモードオプション料

プラスエリアモードで接続を行った月は、以下のご利用料金が加算されます。

利用料	登録料
1,000円/月(税込1,100円/月)	無料

- 月の途中でのご加入またはご解約の場合であっても、プラスエリアモードオプション料は日割りとなりません。
- auスマートバリューまたはUQmobile 自宅セット割インターネットコース適用の場合は料金はかかりません。

(3) 訪問設定サポート

お客様のご自宅に訪問し、ホームルーターの設置などを行うサービスです。

作業料金	作業内容
10,000円(/月(税込11,000円/月))	インターネット設定/アプリインストール/HUB再起動(HEMSがある場合)

(4) プレミアムサポート

利用料	サービス内容
450 円/月(*1) (税込 495 円/月)	インターネットやパソコン、スマートフォンなどのご相談、遠隔サポート

*1:ヘーベル電気にご契約のお客様は 0 円となります。

- ① ご相談の内容によっては回答ができない場合もございます。
- ② 訪問サポートが必要になった場合、訪問基本料は無料です。作業により別途作業代がかかります。
- ③ 月額の利用制限はありませんが、利用状況によっては回数や時間を制限させていただく場合もございます。
- ④ プレミアムサポート専用ダイヤルはお申込みいただきましたお客様にお伝えいたします。ご解約後にお問合せいただいた場合はご返答いたしかねますのでご了承ください。
- ⑤ 月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

(5) セキュリティサービス「ESET」

*1:ヘーベル電気にご契約のお客様は 0 円となります。

- ① サービス利用のための ID、パスワード、製品認証コードは開通のご案内に記載いたします。
- ② サービス利用のためのお手続きはヘーベル5G ホームページより行っていただきます。
- ③ サービスの利用停止、プラン変更の場合はヘーベリアンセンター・ヘーベル光担当までご連絡ください。
- ④ 月途中のお申込みや解約の場合、日割計算となりません。

(6) ヘーベル5G 対応データ端末機器 (5G ホームルーター・5G モバイルルーター)

	一括払い	分割払い(36 回)
5G ホームルーター-L12	19,800 円(21,780 円)	550 円(税込 605 円/月)
5G ホームルーター-L13	25,200 円(27,720 円)	700 円(税込 770 円/月)
5G モバイルルーター-X11	19,800 円(21,780 円)	550 円(税込 605 円/月)
5G モバイルルーター-X12	25,200 円(27,720 円)	700 円(税込 770 円/月)

- ① ヘーベル5G ご利用のために上記いずれかのルーターご購入が必要となります。
- ② 端末が分割払いの場合は、別途定める『ヘーベル5G 対応データ端末機器の割賦販売特約』への同意が必要となります。また、お支払い完了までは機器の所有権は弊社旭化成ホームズとなります。
- ③ 販売する機器は変更となる場合があります。最新の情報はヘーベル5G ホームページをご確認ください。

7. あんしん特典について

【鍵の紛失・水回り設備の詰まり・水漏れサポート】

※この特典は 2023 年 7 月 31 日をもって終了しました。2023 年 7 月 31 日までにご契約された方のサービス提供は、2023 年 8 月 31 日を以て終了となります。

■特典内容・・・10,000 円(税込 11,000 円)までの作業費を割引。10,000 円(税込 11,000 円)未満の場合は無料。

1. サービス内容・・・①鍵の開錠 ②水回り設備の水漏れ、詰まり復旧工事
2. 連絡先・・・各エリアのヘーベリアンセンター <https://www.hebel-haus.com/net/owners/contact/telephone.html>
3. ご利用について
 - ・一家族様につき、年間1回までのご利用となります。(起算日は開通日)
 - ・作業は当初の指定する提携業者が行います。
 - ・ご依頼の際には、「ヘーベル光特典利用」とお申し付けください。
 - ・サービスは臨時の復旧工事が対象となり、設備機器の交換の場合は対象外となります。
 - ・作業料金は、作業内容・訪問エリア・時間帯などにより異なります。
 - ・混雑状況や訪問エリア等により訪問にお時間がかかる場合がございます。
 - ・お支払いにつきましては作業完了後、ご利用料金の請求書を送付させていただきます。
 - ・訪問業者へ直接支払いを行って頂く場合もございます。その場合は月額利用料より最大 10,000 円(税込 11,000 円)を減額させていただきます。1 か月で減額しきれない場合は次月に繰り越されます。

【パソコントラブルサポート】

■特典内容・・・無料

1. サービス内容・・・開通のための初期設定や利用中の接続に関する電話およびリモートサポート
2. 連絡先・・・0120-203-022 ヘーベル光テクニカルサポートセンター(9 時～21 時:年中無休)
3. ご利用について
 - ・インターネット接続や設定以外のサービスに関しては、別途プレミアムサポート(有償)をお申し込みください。
 - ・曜日や時間帯によりつながりにくい場合がございます。
 - ・訪問でのサービスは有料となります。

8.スマートバリュー、自宅セット割インターネットコースの適用

1. 本サービスは au スマートバリューおよび UQ mobile 自宅セット割インターネットコースの対象となります。
2. 特典内容
 - (1) 「プラスエリアモード」のオプション利用料(1,100 円)が無料
 - (2) ホームルーター/モバイルルータープランにおいて、「プラスエリアモード」ご利用時の月間データ容量を 30GB に増量
3. au スマートバリューおよび UQ mobile 自宅セット割インターネットコースへの適用は、サービス開始後携帯電話会社店舗でのお手続きが必要となります。
 - ・店舗にてご本人様確認書類(運転免許証など)が必要となります。
 - ・①ヘーベルハウス建築地住所 ②ご本人様確認書類の住所 ③携帯電話通信会社の住所 が一致する必要があります。
 - ・各種変更手続きを終えた後、セット割のお手続きを行ってください。
 - ・5G サービス利用開始時、住居表示がない住所の場合、取得後弊社までご連絡をお願いいたします。
4. サービスの詳細は、ヘーベル5G および各携帯電話会社のホームページでご確認ください。

9.料金のお支払いについて

1. お支払い方法について
 - (1) 選択いただけるお支払い方法は、①クレジットカード ②預金口座振替 ③払込用紙払いのいずれかとなります。
 - (2) ご利用料金のお支払いが可能なクレジットカード会社、および預金口座振替が可能な金融機関は、ヘーベル5G ホームページのお申し込み画面または申込書の記載をご参照ください。
 - (3) クレジットカードまたは預金口座振替によるお支払いができなかった場合は、払込用紙により、別途指定のコンビニエンスストアでお支払いいただくことがあります。
 - (4) 預金口座振替によるお支払いは、金融機関との手続き完了までに 1~2 ヶ月かかる場合があります。手続き完了までの間の 1~2 回目、払込用紙により、別途指定のコンビニエンスストアでお支払いいただきます。
 - (5) 払込用紙によるお支払いの場合、200 円(税込)/月の窓口支払手数料を請求させていただきます。
2. ご利用料金の請求について
 - (1) ヘーベル5G のご利用料金は毎月 1 日から月末までのご利用分を翌月に請求させていただきます。ただし、弊社が必要と認めるときは、月途中でも請求させていただく場合があります。
 - (2) 弊社指定の支払期日までにお支払いが確認できない場合は、利用停止させていただくことがあります。また、利用停止期間中の基本使用料等の料金につきましては、請求させていただきます。
 - (3) クレジットカードまたは預金口座振替でのお支払いを選択いただいた場合、請求にあたって必要な個人情報につきましては、弊社より回収代行会社委託先の GMO ペイメントゲートウェイ株式会社に通知させていただきます。
3. 無線機器(ホームルーター/モバイルルーター)の分割払いについて
 - (1) 契約開始時点に選択したお支払回数を後から変更することはできません。
 - (2) いずれのお支払回数の場合も、通信サービス料金と合算して請求致します。
 - (3) 端末の所有権は、契約者が料金を全額支払い終わった時に契約者に移転するものとし、それまでは弊社の所有物であるものとします。
 - (4) 分割払いの場合、繰り上げ返済、一括返済に変更することはできません。ただし端末が分割払いの場合で、36 ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、下記残債を請求致します。
 $36 \text{ ヶ月} - \{ \text{契約開始月からの経過月数} (= \text{既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間}) \} \times (550 \text{ 円} (\text{税込} 605 \text{ 円}) \text{若しくは} 700 \text{ 円} (\text{税込} 770 \text{ 円}))$
4. 請求書、領収書、内訳明細書について
 - (1) お支払い方法がクレジットカードまたは預金口座振替の場合・紙面による請求書は発送いたしません。
 - (2) 領収書、内訳明細書などの発行は行っておりません。ご了承ください。

10.未成年者のご契約について

1. 未成年者につきましてはご契約いただくことができません。ご了承ください。

11.ご契約の変更・解約について

1. ご契約の変更について
お客様のご契約情報(住所、連絡先等)に変更がありました場合は弊社までご連絡をお願いいたします。

2. ご契約の解約について

本サービスを解約する際は、弊社ヘーベリアンセンターまでご連絡をお願いいたします。違約金、解約金等は発生いたしません。

3. 解約はお申し出いただいた日から7日後以降とさせていただきます。

4. ヘーベルハウスから他社様の建物に転居される場合、本サービス契約も解約となります。

5. 端末が分割払いの場合で、36ヶ月以内に通信サービス契約を解約されたときは、下記残債を請求致します。

36ヶ月-[契約開始月からの経過月数(=既に端末代金を分割でお支払いいただいている期間)]×(550円(税込 605円)若しくは700円(税込 770円))

12. 個人情報の利用目的について

1. 弊社の個人情報の取り扱い方針は、「旭化成ホームズ株式会社プライバシーポリシー」に基づき適切に管理します。詳しくは以下 Web サイトをご参照ください。 <http://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/privacy.html/>

2. 弊社へいただいた個人情報については、KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社に取次ぐことのみを目的に活用することとします。

3. KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社が受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。

また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS(顧客満足度)向上等のための施策(アンケート調査を含みます)の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他、電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用する場合がございます。

なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

4. 弊社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、弊社・KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社、その他お客様のご利用希望サービス提供会社が業務を委託する他の事業者及び委託された他の事業者の業務(他の事業者の商品・サービスの販売・取次等)に対して提供することがあるとともに、契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

13. 5G ルーターのご利用について

ご利用される機器に充電を行う場合は、取扱説明書に記載の AC アダプタを必ずご使用ください。取扱説明書に記載されていない AC アダプタをご使用の場合、それに起因する全ての故障や事故は保証の対象外となります。また、それが原因で修理が必要となった場合、製品の保証期限内であっても有償修理となります。

1. 初期不良について

(1) 機器について初期不良の可能性がある場合、契約開始日より7日以内にヘーベル5G サポートセンターまでご連絡ください。弊社で初期不良が確認できた機器につきましては、良品と交換させていただきます。

(2) 契約開始日より7日以内に弊社までご連絡いただけない場合、初期不良を前提とした機器の交換対応はできない場合があります。(通常の故障機器と同様、修理対応となります。)

(3) 初期不良による機器の交換となった場合、所定の窓口まで機器をご送付いただきます。お送りいただく際の送料はご契約者様負担となります。

(4) 初期不良により機器が交換となった場合において、サービスの利用ができない期間につきまして、サービスが利用できないことによる逸失利益を含む間接損害については、弊社は賠償責任を負わないものとします。

2. 機器の故障について

(1) 機器は契約開始日を起算日として1年を保証期間とさせていただきます。

(2) 故障につきましては、症状によりメーカーでの修理受付となる場合があります。まずはヘーベル5G サポートセンターへ故障状況をご申告ください。

14. その他

1. サービス内容および重要事項内容は予告なく変更することがあります。

最新の内容に関しましては下記ホームページにて掲載いたします。

■ ヘーベルハウスにお住まいのお客様用ホームページ URL: <https://hebelian.com/net/5G/>

2. 本文中に記載しているサービス名称などは一般に各社の商標または登録商標です。

3. サービスのご利用に不具合が生じた場合、ヘーベル5G サポートセンターにて対応させていただきます。この場合、情報分

電盤の開閉など、可能な範囲で機器や配線の状況のご確認/ご協力をお願いさせていただく場合がございます。

4. ネットワークに不具合が生じた場合で、訪問対応をさせていただいた結果、不具合がお客様による配線や設定、事前に弊社よりお伝えさせていただいた内容(HEMS 等)、またはお客様ご所有の機器が原因であった際の費用はお客様のご負担となります。ご了承ください。
5. 弊社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます)に陥った場合、弊社はこの契約約款で特に定める場合を除き、1 料金月の基本料金の 30 分の 1 に利用不能の日数(24 時間を 1 日とします。24 時間に満たないものは切り上げとします)を乗じた額(1 円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償責任を負うものとします。但し、天災地変等の弊社の責に帰さない事由により生じた損害、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害並びに逸失利益を含む間接損害については、弊社は賠償責任を負わないものとします。