

# へーベル5G 重要事項説明書

旭化成ホームズ株式会社  
2025年4月1日現在

お申し込みになる前に必ずお読みください。

※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。

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

## 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
2. 契約や料金など、上記以外のお問合せ先  
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。)  
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 Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

## 3.へーベル5Gについて

1. へーベル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ご選択いただけます。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、へーベル5Gホームページのエリアマップをご確認ください。
2. へーベル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、ご利用の端末などにより通信速度が異なります。
3. 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を行う場合があります。
4. 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。

## 4.初期契約解除制度について

1. 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。)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送した時に生じます。
2. 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。
3. 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またはメールにてご提出ください。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。
4. 初期契約解除制度の問い合わせ先、書類送付先  
問合せ先: へーベリアンセンター へーベル光/5G 担当 0120-077-970 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 Mail:hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp  
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 インフラビジネス推進部 宛

## 5.料金について

1. 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(2025 年 4 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(2025 年 4 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聴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。)
- 料金は、開通のご案内書面に記載のご契約開始日または通電された日のいずれか早い日から発生します。

## (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、ホームルーターと HEMS 等との接続・設定を行うサービスです。(HEMS への接続はお客様でも設定可能です)

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(供給)にご契約のお客様は 0 円となります。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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」

利用料	サービス内容
パーソナル(1 台分)・・・0 円 ファミリー(5 台分)・・・350 円/月(*1) (税込 385 円/月)	パソコンやスマートフォン・タブレット(iPhone/iPad は除く)用のインターネットセキュリティサービスです。 <a href="https://eset-info.canon-its.jp/home/eis/">https://eset-info.canon-its.jp/home/eis/</a>

\*1:ヘーベル電気(供給)にご契約のお客様は 0 円となります。

- 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。
- 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。
- 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/5G 担当までご連絡ください。  
0120-077-970 営業時間:10 時~17 時 定休日:水曜・日曜・祝日・夏季特定期間・年末年始
- 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 L13	18,000 円(19,800 円)	500 円(税込 550 円/月)
5G モバイルルーターX12	18,000 円(19,800 円)	500 円(税込 550 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. 分割払いの場合、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当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。

#### 6.ご契約の変更・解約について

1. 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弊社ヘーベリアンセンターへ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。なお、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でも、以下の条件を満たせば継続してご利用頂けます。
  - ・お支払い方法がクレジットカードまたは預金口座振替であること
  - ・機器代金が分割払いの方は、残債分を一括でお支払い頂くこと
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)〕×500円(税込550円)

#### 7.その他

お客様の事前承諾が得られた場合には、「利用規約」と「お客様契約情報」を電磁的交付(お客様の電子メールにPDFファイルで添付して送付)いたします。