

ヘーベル 5G 重要事項説明書

本書は、当社が提供するヘーベル 5G サービス（以下「本サービス」といいます）に関する重要事項を説明するものです。お申込み前に内容をご確認のうえ、十分ご理解いただいたうえで、お申込みください。

1	ヘーベル 5G サービスについて	p 2
2	料金のお支払い	p 3
3	解約にかかる料金と手続き	p 5
4	初期契約解除（8 日間キャンセル）制度	p 6
5	ご契約内容のご確認・変更のお手続き	p 7
6	お問い合わせ	p 8
7	個人情報	p 9
	・利用規約	別紙
	・料金表	別紙

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。

<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>

「利用規約」、「料金表」、「ご契約内容のご案内」と本「重要事項説明書」は、「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）」または「紙」からご選択いただけます。

お客様の事前承諾を得られた場合は、電子メールにてお送りいたしますので、本サービスへお申し込みいただく際にご選択をお願いします。

旭化成ホームズ株式会社（事業者登録番号：15000 号）

1 ヘーベル 5 G サービスについて

■本サービスは、KDDI 株式会社および UQ コミュニケーションズ株式会社からご提供を受ける回線（MVNO）を利用して当社が提供する無線インターネット接続サービスです。

■通信速度

本サービスはベストエフォート方式によるご提供となるため、通信速度・通信品質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。

また、ネットワークが混雑する時間帯や一定期間に大量通信が行われた場合、状況が改善されるまでの間、通信の切断・通信速度を制限することがあります。

機器	利用可能なネットワーク	下り最大速度	上り最大速度
Speed Wi-Fi HOME 5G L13	5G、4G	4.2Gbps	286Mbps
Speed Wi-Fi DOCK 5G 01	5G、4G	3.5Gbps	286Mbps

■サービスの停止

ネットワークの保守メンテナンス等により、本サービスがご利用いただけない場合があります。

■ご利用可能エリア

ご利用いただけるエリアは、事前にヘーベル 5 G ホームページのエリアマップにてご確認ください。
(<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G/area>)

※提供エリア内であっても、建物内や地下、周辺環境により通信が不安定または利用できない場合があります。

※本サービス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、ご利用中に電波状態の悪い場所に移動した場合は、通信が切れる場合があります。

■未成年者のご契約に関して

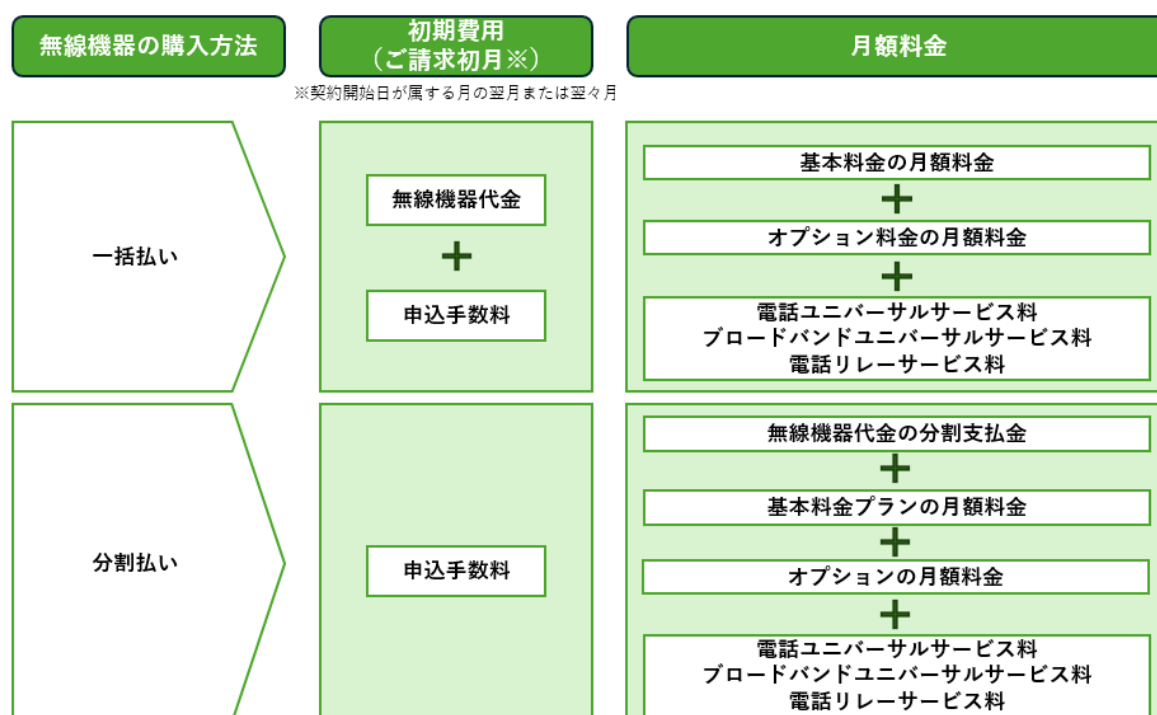
未成年者様は、本サービスをご契約いただくことはできません。何卒ご了承ください。

2 料金のお支払い

■本サービスのご利用にあたり、お客様にお支払いいただく費用は以下の通りです。

- ① 申込手数料
- ② 基本料金
- ③ オプション料金
- ④ 無線機器代金
- ⑤ 電話ユニバーサルサービス料、ブロードバンドユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料

■お支払いイメージ



■料金について

① 申込手数料

申込手数料	3,300 円
-------	---------

② 基本料金

通常プラン（ヘーベル電気契約なし）	5,225 円／月
電気セット割プラン（ヘーベル電気契約あり）	4,840 円／月

③ オプション料金

プラスエリアモード	1,100 円／月
-----------	-----------

④ 無線機器代金

通常プラン（へーベル電気契約なし）	21,780 円 (分割払いの場合 660 円/月×36 回 計 23,760 円)
電気セット割プラン（へーベル電気契約あり）	10,890 円 (分割払いの場合 319 円/月×36 回 計 11,484 円)

⑤ 電話ユニバーサルサービス料、ブロードバンドユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料

■オプションサービスについて

オプションサービスは任意加入となり、ご利用には別途料金が発生します。

□現在申し込み可能なオプションサービス ※内容は、利用規約に記載します。

オプション名	月額料金（税込）
プラスエリアモード	1,100 円

■無線機器について

本サービスの利用には、対応機器（Speed Wi-Fi HOME 5G L13 ・ Speed Wi-Fi DOCK 5G 01 のいずれか）の購入が必要です。

分割払いの場合、別途割賦販売契約を締結いただく必要があります。この場合、全額お支払いいただくまで、機器の所有権は当社に帰属します。

無線機器の代金は、お客様が本サービスをお申込みいただいた段階で、へーベル電気のご契約またはお申し込みがなされているか否かに応じて決定します。

保証期間内に保証適用外の事由によりお客様にて無線機器を購入・交換等をされる場合や保証期間経過後に無線機器の故障等によりお客様にて無線機器を購入・交換等をされる場合、無線機器代金は 30,200 円（税込）となります。

■お支払い方法

お支払方法は、以下の方法からお選びいただけます。

- ①クレジットカード
- ②口座振替
- ③払込票

■お支払日

月額料金は、ご利用月の翌月以降にご請求いたします。お支払い日の詳細は、利用規約に記載します。なお、指定の支払期日を経過してもお支払いが確認できない場合、弊社は、本サービスのご利用を停止する場合があります。停止後、本サービスを再開する場合は、サービス再開事務手数料として、3,300 円(税込)をご請求します。

■料金のお支払いについて、詳細は「利用規約」、「料金表」に定めますので、ご確認ください。

3 解約にかかる料金とお手続き

■お手続き

本サービスを解約する場合は、ヘーベル 5 G サポートセンター（連絡先は「6. お問い合わせ」に記載。）までご連絡をお願いいたします。

■解約にかかる料金

・ご契約開始日の属する月を起算日として 12 か月以内に解約された場合、ご契約いただいているサービスの基本料金 1 か月分の解約金がかかります。

※2026 年 6 月 30 日以前にお申込みのお客様で、キャンペーン等による特段の定めがない方については、解約金は発生いたしません。

・端末が分割払いの場合で、36 ヶ月以内に本サービス契約を解約されたときは、解約時に残債分を請求いたします。

<解約時にかかる費用>

ご利用料金	・解約月分までの基本料金（日割り計算によります） ・オプション料金（日割り計算はされません） ・電話ユニバーサルサービス料、ブロードバンドユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料（解約日が末日の場合のみ。）
解約に伴い発生する料金	・無線機器代金の残債（分割払いで契約の場合） ・解約金（基本料金の 1 か月分）※2026 年 7 月 1 日以降にお申込みいただいたお客様で、契約開始日が属する月から 12 か月以内に解約した場合

■詳細は、「利用規約」および「料金表」によります。

4 初期契約解除（8日間キャンセル）制度

以下の3種類に該当する場合は、契約時にお渡しする「へーベル5G ご契約内容のご案内」書面の受領日から起算して8日以内は、書面により本契約を解除することができます。

- ・ ご自宅の電波が不十分な場合
- ・ 契約に関する十分な説明がなされていなかったことが明らかになった場合
- ・ 法令に基づく契約書面が交付されていない場合

■初期契約解除（8日間キャンセル）に関するお問い合わせ先、書類送付先

お問い合わせ先：へーベル5G サポートセンター TEL:0120-277-731 年中無休(受付時間:9:00～17:00)

：へーベル5G 事務局 メールアドレス：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

■初期契約解除（8日間キャンセル）された場合にお支払いいただく料金

- ・ ご購入された機器の代金

（お支払い方法（一括/分割）に関わらず、初期契約解除された場合は、一括でお支払いいただきます。）

- ・ 申込手数料
- ・ 電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料、ブロードバンドユニバーサルサービス料
（契約開始日から契約解除までの期間に、月の末日が含まれる場合）
- ・ 契約解除までに提供を受けた本サービス基本料金（日割り計算）

■オプションサービスに加入されている場合は、初期契約解除と同時に、自動的に解約されます。

■書面に記載していただく内容

- ・ ご契約者様のご住所
- ・ ご契約者様のお名前
- ・ ご契約番号（「へーベル5G ご契約内容のご案内」書面に記載されています。）
- ・ ご契約開始日（「へーベル5G ご契約内容のご案内」書面に記載されています。）
- ・ 初期契約解除を利用し、ご解約されたい旨

■初期契約解除をされる場合

ご契約日を含め8日以内に、お客様から書面を郵送またはメールにてお申し出ください。なお、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。

■解除の効力は、ご契約者様が当該書面を発した時に生じます。

5 ご契約内容のご確認・変更のお手続き

■ご契約内容のご確認

へーベル 5G ホームページ (<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>) の「ご契約者様はこちら」よりご確認ください。

■ご契約内容・お客様情報の変更

ご契約内容を変更されたい場合、へーベル 5G サポートセンター（連絡先は「6. お問い合わせ」に記載。）までご連絡をお願いいたします。

また、お客様のご契約情報（住所、連絡先等）に変更があった場合は、へーベル 5G サポートセンター（連絡先は「6. お問い合わせ」に記載。）までご連絡をお願いいたします。

■お引っ越し

へ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、本サービスを継続してご利用頂けます。

- ・へーベル 5G サポートセンター（連絡先は「6. お問い合わせ」に記載。）まで、お引っ越しと本サービスの利用継続を希望される旨のご連絡をいただくこと
- ・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
⇒お支払方法を変更される場合は、へーベル 5G ホームページ (<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>) の「ご契約者様はこちら」よりお手続きください。
- ・無線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
⇒お申し出いただいた日が属する月の翌々月のご請求に無線機器代金の残債分を一括でご請求させていただきます。

6 お問い合わせ

本サービスは、旭化成ホームズ株式会社が提供いたします。

本サービスに関する問い合わせは、以下までご連絡ください。

■ヘーベル 5 G サポートセンター

電話番号：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

■ヘーベル 5G 事務局

メールアドレス：hebel5g@om.asahi-kasei.co.jp

ご返信には、5 営業日程いただく場合がございますので、予めご了承くださいませ。

■ヘーベル 5 G Web ページ

<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>

7 個人情報

■当社は、お客様の個人情報を、旭化成ホームズ株式会社プライバシーポリシーおよび本重要事項説明書に基づき適切に取り扱います。プライバシーポリシーに関しては、以下 Web サイトをご参照ください。<http://www.asahi-kasei.co.jp/j-koho/privacy.html/>

■当社は、お客様の個人情報を、以下の目的で利用する場合がございます。

- ①当社の提供する電気通信サービス等のご紹介・ご提案するため。
- ②本サービスの品質改善・顧客満足度向上等を目的とした施策（アンケート調査を含む。）を実施するため。
- ③新たな電気通信サービス等の企画・開発のため。
- ④本サービスの提供に必要な設備の管理・改善のため。
- ⑤その他本サービスに関連する業務の実施のため。

■当社は、上記目的のため、ご契約時にご記入いただいた電話番号・メールアドレス宛てに、お客様にご連絡させていただくことがあります。

■お客様との本サービスにかかる契約が解除された後においても、当社は上記の利用目的のうち、③・④の目的のためお客様の個人情報を利用することがあります。

■当社へご提供いただいた個人情報は、本サービス提供の為、KDDI 株式会社・UQ コミュニケーションズ株式会社・さくら損害保険株式会社・GMO ペイメントゲートウェイ株式会社にお取次ぎさせていただきます。お客様の個人情報を 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を提供する会社が受領した後は、当該会社は、本サービスのご提供に必要となる範囲内で利用します。

■個人情報の保護に関する法律、電気通信事業法その他の法令の規定に基づく場合その他正当な事由がある場合は、当社は、行政機関、司法機関その他の公的機関からの適法な要請に応じて、お客様の個人情報を開示することがあります。