

へーベル 5G サービス利用規約

第1条（適用）

- この規約（以下「本規約」といいます。）は、旭化成ホームズ株式会社（以下「弊社」といいます。）が提供するへーベル 5G サービス（以下「本サービス」といいます。）の利用に関する条件を定めるものです。
- 本規約は、重要事項説明書、料金表その他弊社が別途定める規定とあわせて適用されます。これらの内容に相違がある場合は、重要事項説明書、料金表、本規約の順に優先して適用されるものとします。

第2条（用語の定義）

本規約においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
ご契約者様	弊社と本サービスにかかる契約を締結している者
へーベル 5G サービス	5G 通信網を使用して行う電気通信サービスであって、弊社が提供するもの
本契約	ご契約者様と弊社とで締結されるへーベル 5G サービスの契約
無線機器	本サービスを利用するにあたって必要な無線端末機器で、以下のいずれか ・ Speed Wi-Fi HOME 5G L13 ・ Speed Wi-Fi DOCK 5G 01
通常プラン（へーベル電気契約なし）	へーベル電気をご契約されていないご契約者様が本契約をご契約いただいた場合に適用されるプラン
電気セット割プラン（へーベル電気契約あり）	へーベル電気をご契約されているご契約者様が本契約をご契約いただいた場合に適用されるプラン
基本料金	通常プランまたは電気セット割プランのご利用にかかる月額基本料金
オプションサービス	通常プラン（または電気セット割プラン）に加えて任意で加入できるオプションサービス
へーベル電気	小売電気事業者である旭化成株式会社（小売電気事業者登録番号 A0692）とその取次店である弊社が提供する独自の電力供給および買取サービス

へーベル電気（供給サービス）	へーベル電気のサービスのうち、弊社がお客様に対して電力を販売するサービス
HEBELIAN NET.	へーベルハウス及びへーベルメゾンのオーナー様に対し、弊社から住まいの維持管理に関する情報および日々の暮らしに役立つ諸情報その他の情報を提供する Web サイト及びスマートフォンアプリケーションのこと
au スマートバリュー、自宅セット割インターネットコース	KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社が提供する割引サービス
へーベル 5 G サポートセンター	本サービスに関するご契約者様からのお問い合わせ、各種手続きの受付等を行うサポートセンター

第 3 条（契約の成立）

1. 本サービスのご契約をご希望される場合は、弊社指定のお申し込みフォームよりお申し込みを行い、弊社がこれを承諾した時点で成立します。
2. ご契約者様からのお申し込みを受け、弊社は所定の審査を行うことがあります。ご申告内容（名前・住所・連絡先等）に虚偽の申告があった場合など、当社所定の審査の結果、弊社が不適当と判断した場合は、契約をお受けできない場合がございます。
3. 本サービスをご利用いただけるエリアは限られておりますので、事前にへーベル 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>)
4. 弊社は、ご契約者様 1 名につき、ご契約番号およびプライベート IP アドレスまたはグローバル IP アドレスを自動的に 1 つ割り当てる場合があります。
5. ご契約が成立した場合、ご契約者様へご契約内容を記載した「へーベル 5 G ご契約内容のご案内」書面、「重要事項説明書」、「料金表」及び本規約（以下、合わせて「契約書面」といいます。）を交付いたします。なお、契約書面に限らず、本規約における「書面」とは、電磁的方法（電子メール、ウェブサイト上の専用フォーム、PDF ファイルの送付等）による通知または合意を含むものとします。

第 4 条（サービス内容）

1. 本サービスは、無線通信を用いたインターネット接続サービスです。
2. ご契約者様は、ご自身で無線機器を操作していただくことにより、「スタンダードモード」および「プラスエリアモード」の 2 つのモードをご選択のうえ、ご利用いただけます。なお、プラスエリアモードはオプションサービスになり、プラスエリアモードでご利用された月は、オプション料金が 1,100 円（税込み）がかかります。詳細は料金表をご確認ください。

- スタンダードモード：
月間の通信量に上限はありません。
ただし、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ことがあります。
 - プラスエリアモード：
スタンダードモードと比べて遠くまで届きやすい電波を追加で利用できる通信モードです。地下・屋内・ビルの奥、郊外など、スタンダードモードの電波が弱くなりやすい場所でもつながりやすくなります。
ただし、毎月1日から合計した通信量が30GBを超過した場合、当月末日までの通信速度が最大128kbps程度に制限されます。通信速度の制限は、翌月1日に自動的に解除されます。
3. ご利用いただけるエリアは、各モードによって異なりますので、ヘーベル5G ホームページのエリアマップ (<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G/area>) にてご確認ください。
 4. 本サービスの内容は、予告なく変更されることがございます。最新の情報に関しては、ヘーベル5G ホームページ (<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>) にてご確認ください。

第5条（通信制限）

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、インターネット接続を行った際の通信速度および通信品質を保証するものではありません。以下に該当する場合、予告なく通信制御が行われることがあります。

- 回線が混雑している場合
- ネットワーク保守メンテナンスを実施している場合
- 大量通信などのネットワークに継続的な高負荷がかかった場合
- サービス品質の維持及び設備保護のために弊社が必要と合理的な判断をした場合

第6条（料金）

本サービスの利用に際して、ご契約者様は、別途料金表に従い、利用料金を支払うものとします。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利用停止または契約解除を行うことがあります。

第7条（ご利用料金のお支払い方法）

1. 選択いただけるお支払い方法は、以下のいずれかとなります。

- クレジットカード
 - 預金口座振替
 - 払込票
2. お支払い方法のご登録及びご変更は、HEBELIAN NET.
(https://hebelian.com/net/denki_mypage2/customer_info.php) よりお手続きいただけます。
 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をご選択いただいた場合、弊社は、料金の決済処理および収納代行業務を GMO ペイメントゲートウェイ株式会社（以下「決済会社」といいます。）に委託します。ご利用可能なクレジットカード会社および金融機関は、決済会社が指定するものに限りです。この場合、弊社は、料金の決済および請求に必要な範囲で、お客様の氏名、請求金額、決済に必要な情報その他の個人情報を決済会社に提供することがあります。
 4. クレジットカードまたは預金口座振替によるお支払いをご選択されている場合であっても、弊社または決済会社においてお支払いが確認できなかったときは、弊社からご契約者様宛てにお送りする払込票により、別途指定のコンビニエンスストアその他の取扱機関にてお支払いいただきます。なお、クレジットカードの登録手続きまたは預金口座振替の手続きが完了するまでは、払込票によりお支払いいただきます。
 5. 払込票によるお支払いをご選択されている場合、別途指定のコンビニエンスストアその他の取扱機関にてお支払いいただきます。払込票の発行は、第 1 回目および第 2 回目のご請求までは無料とし、第 3 回目以降のご請求については、払込票 1 通の発行につき、200 円（税込）の払込票発行手数料をご請求いたします。

第 8 条（ご利用料金の請求）

1. 本サービスのご利用料金は、毎月 1 日から月末までのご利用分を以下の期日にて請求いたします。
 - ① クレジットカード：翌月の 15 日～31 日頃を請求日及び支払期日とする。
 - ② 預金口座振替：翌々月の 5 日頃を請求日及び支払期日とする。
 - ③ 払込票：原則として、翌月末日を請求日とし、翌々月の 10 日を支払期日とする。
2. 前項に関わらず、第 14 条及び第 16 条により利用停止または契約解除が行われた場合は、前項に定める期日以外でも請求させていただく場合があります。
3. 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（払込票）は発送いたしません。ただし、ご契約者様のお支払い状況その他の事情により、弊社から請求書を発行する場合があります。
4. ヘーベル電気にご加入されているご契約者様が本サービスをご利用される場合は、自動的に「電気セット割プラン」が適用されます。電気料金と合算したご利用料金をご登

録いただいたお支払い方法にて請求させていただきます。

第9条（ご利用料金のお支払い）

1. 第8条1項に指定の支払期日を経過してもお支払いが確認できないご利用月が累計して3回発生した場合、弊社は、本サービスの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)をご請求いたします。
2. 前項に基づき本サービスが停止した場合、au スマートバリュー、自宅セット割インターネットコースをご利用のご契約者様は、本サービス再開後に、改めて携帯電話会社の各店舗にて、au 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お手続きが必要となります。
3. 領収書および内訳明細書の発行は、原則として行っておりません。ご了承ください。

第10条（無線機器の購入）

1. 本サービスをご利用いただくためには、無線機器の購入が必要となります。ご契約者様には、無線機器の購入にあたって、一括払いまたは分割払い（36回）のいずれかをご選択いただきます。
2. 契約開始時に選択したお支払回数（一括払いまたは分割払い（36回））を後から変更したり、分割払いをご選択された場合、途中で繰り上げ返済をしたりすることはできません。
3. 無線機器の代金は、原則として契約開始日の7営業日前時点におけるヘーベル電気契約のご契約の有無に応じて決定するものとし、お支払回数にかかわらず、本サービスの利用料金と合算して請求いたします。
4. 保証期間内に保証適用外の事由により、又は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は、機器代金として30,200円（税込）をお支払いいただきます。
5. 無線機器の所有権は、ご契約者様が当該機器の料金を全額お支払いいただいた時点でご契約者様に移転するものとし、それまでは弊社に所有権があるものとします。
6. 無線端末の分割払いを選択された場合で、ご契約日から36ヶ月以内に本契約を解約される場合は、下記残債をご請求いたします。
 - $(36 \text{ ヶ月} - \text{既にお支払い済みの回数}) \times \text{無線機器 1 回あたりの分割支払代金}$
7. 分割払いを選択される場合、申し込み時に、別途弊社が定める「ヘーベル5G対応データ端末の割賦販売特約」へ同意いただきます。なお、当該割賦販売特約は、本規約の一部を構成するものとします。

第 11 条（無線機器の利用・故障した場合）

1. ご利用される無線機器を充電する場合は、必ず取扱説明書に記載する AC アダプタをご使用ください。取扱説明書に記載されていない AC アダプタをご使用された場合、無線機器が故障する可能性があります。取扱説明書に記載されていない AC アダプタをご使用されたことが原因で無線機器の修理が必要となった場合、以下に記載する製品の保証期限内であっても、保証の対象外となり、有償での修理となります。
2. 無線機器の初期不良について
 - ① 無線機器について、初期不良の可能性がある場合、契約開始日より 7 日以内にヘルプ 5 G サポートセンターまでご連絡ください。弊社にて初期不良が確認された無線機器につきましては、新しい無線機器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無線機器の交換対応はできないことがあります。（通常の無線機器の故障と同様の修理対応となります。）
 - ③ 初期不良により、無線機器の交換が発生した場合、ご契約者様にて弊社所定の窓口まで無線機器をご送付いただきます。なお、当該送付にかかる送料は、弊社が負担するものとします。
 - ④ 初期不良により無線機器の交換が発生し、本サービスの利用ができない期間が生じた場合であっても、当該無線機器の交換期間に発生した逸失利益を含む間接損害については、弊社の故意または重大な過失による場合を除き、弊社はその責任を負いません。
3. 無線機器の故障について
 - ① 無線機器は、契約開始日を起算日として 1 年間、保証いたします。
 - ② 無線機器の故障につきましては、症状によりメーカーでの修理となる場合があります。不具合が発生した場合は、下記窓口までご連絡ください。
 - UQ WiMAX 端末補償サービス受付センター
 - 電話番号 0120-985-550（フリーコール）
 - 受付時間 9：00～21：00（年中無休）

第 12 条（契約内容の変更）

1. ご契約者様が契約内容の変更を希望される場合は、弊社が指定する方法により申請していただくものとし、弊社がこれを承諾した時点で変更が成立するものとします。
2. 変更方法の詳細は、重要事項説明書の記載に従うものとします。

第 13 条（不具合発生の場合）

1. 本サービスのご利用中に不具合が発生した場合、ヘーベル 5 G 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、弊社は、必要に応じて、ご契約者様に対し、無線機器または配線の状況の確認（情報分電盤の開閉など）その他必要なご協力をお願いすることがあります。
2. ネットワークに不具合が生じ、弊社が訪問対応を行った結果、当該不具合が弊社の責めに帰すべき事由によらず、ご契約者様による設定またはご契約者様所有の機器等に起因するものであった場合は、当該訪問に要した費用はご契約者様のご負担とします。また、当該不具合が弊社の責めに帰すべき事由による場合を除き、訪問対応に先立ち、ご契約者様に対し訪問費用が発生する旨を事前に通知した場合には、当該訪問費用はご契約者様のご負担となります。
3. 弊社の責に帰すべき事由により、ご契約者様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。）に陥った場合には、弊社は、1 か月分の基本料金の 30 分の 1 の額に利用不能日数（24 時間を 1 日とし、24 時間に満たない時間については、1 日として算定します。）を乗じた額（1 円未満は切り捨てます。）を上限として、通常かつ現実に発生した損害の範囲内で賠償責任を負うものとします。
4. 前項の規定に関わらず、天災地変その他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により生じた損害および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いません。

第 14 条（利用停止）

弊社は、以下に定める事由が発生した場合、事前の通知なく本サービスのご利用を停止させていただきます場合がございます。

- ご利用料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いが確認できない場合
- ご契約者様が本規約または関連規定に違反した場合
- 本サービスの不正利用または不正な目的での利用が確認された場合
- ご契約者様と連絡がつかず、本サービスの提供に支障がある場合
- その他、本サービスの運営または設備の保全上支障があると弊社が合理的に判断した場合

第 15 条（お客様による契約解除）

1. ご契約者様は、ヘーベル 5G サポートセンター（重要事項説明書に連絡先を記載します。）までご連絡いただくことにより、本契約を解約することができます。
2. 2026 年 7 月 1 日 以降にお申込みのご契約者様が、契約開始日が属する月を起算月と

して 12 ヶ月以内に解約した場合には、解約金として基本料金の 1 か月分（税込）をお支払いいただきます。なお、2026 年 6 月 30 日以前にお申込みのご契約者様については、別途定めのある場合を除き、解約金は発生しません。

3. 解約日は、ご契約者様からの解約のお申し出を受領後、7 日後以降の弊社が所定の手続きを完了した日とします。
4. 解約日時点において無線機器の分割払代金の残額がある場合には、ご契約者様は、当該残額を一括で支払うものとします。詳しくは本規約第 10 条の 6 をご確認ください。
5. 本契約を解約された場合であっても、au スマートバリュー、UQ mobile 自宅セット割インターネットコースおよびへーベル電気は、自動的に解約されません。当該サービスの解約を希望される場合には、ご契約者様において別途お手続きが必要です。

第 16 条（弊社からの契約解除）

弊社は、以下の場合、催告その他の手続を要することなく、本契約の一部または全部を解除することができます。

- ご申告内容（名義・住所・連絡先等）に虚偽の申告があった場合
- ご利用料金その他の債務の支払いを遅延し、相当期間を定めて催告したにもかかわらず是正されない場合
- 本サービスの不正利用が確認された場合
- 本規約または関係法令に違反した場合
- ご契約者様と連絡が取れず、本サービスの提供が困難な場合
- その他、弊社が本契約継続を困難と認める合理的な事由がある場合

第 17 条（規約変更）

1. 弊社は、法令等の改正、社会情勢の変化、サービス内容の変更その他合理的な理由がある場合、本規約、重要事項説明書および料金表の内容を変更する場合がございます。
2. 前項の場合、弊社は、変更内容およびその効力発生時期を、ご契約者様に対する書面の交付、本サービスに関するウェブサイト（<https://www.hebelian.com/net/lifelineservice/5G>）への掲示その他弊社が適当と認める方法により、ご契約者様に告知するものとします。なお、料金の変更がある場合は、ご契約者様に対し、書面（電磁的方法を含む）にて通知するものとします。
3. 電気通信事業法（昭和 59 年 12 月 25 日法律第 86 号）及びこれに付随する規則、命令、告示、通達、ガイドライン並びにその他の法令等（併せて以下「法令等」といいます。）に別段の定めがある場合を除き、契約書面の変更後に、ご契約者様が本サービスを利用された場合、当該変更に同意したものとみなし、以後の提供条件は変更後の契約書面の内容が適用されます。

4. 契約書面の最新の内容は、下記ホームページにて掲載いたします。

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

第 18 条（個人情報）

1. 弊社は、ご契約者様の個人情報を、個人情報保護法その他関係法令ならびに弊社プライバシーポリシーおよび重要事項説明書に基づき、適切に取り扱います。
2. ご契約者様に料金の未払いがある場合は、弊社は法令に基づき、または弊社が加盟する業界団体等の運用に従い、当該未払いに関する情報を、電気通信事業者等との間で交換することがあります。
3. 前項の目的は、契約解除後においても、料金不払いのあるご契約者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保護することにあります。

第 19 条（その他）

1. 本規約中に記載している会社名、商品名、サービス名等は、一般に各社の商標または登録商標です。
2. ご契約者様が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、以下の条件を満たす場合は、本サービスを継続してご利用いただけます。詳細については、ヘーベル 5G サポートセンターまでお問合せください。
 - 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
3. 弊社は、迷惑メール送信防止の観点から、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、ご利用のメールサービス提供事業者等へお問い合わせください。

旭化成ホームズ株式会社（事業者登録番号：15000 号）

2026 年 7 月 1 日改訂