

# ヘーベル光利用規約

旭化成ホームズ株式会社  
2025年8月1日現在

ヘーベル光（以下、「本サービス」といいます）は、旭化成ホームズ株式会社（以下、「当社」といいます）が、NTT 東日本株式会社（以下、「NTT 東日本」といいます）およびNTT 西日本株式会社（以下、「NTT 西日本」といいます）による光コラボレーションモデルを利用して提供するインターネット接続サービスです。

## (1) お申し込みの方へ

### 【サービス提供事業者】

サービス提供事業者名：旭化成ホームズ株式会社

所在地：東京都千代田区神田神保町1丁目105番地 神保町三井ビルディング

届出番号（電気通信事業者）第A-28-15000号

### 【お問い合わせ先】

問合せ先：旭化成ホームズ ヘーベリアンセンター ヘーベル光担当

電話番号：0120-077-970

営業時間：10時～17時 定休日：水曜日・日曜日・祝日・夏季休暇・年末年始

### 【個人情報の利用目的について】

当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/>

当社へいただいた個人情報については、光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・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。

光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・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、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用させていただく場合があります。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。

当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、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・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、当社・光コラボレーション提供会社・プロバイダ各社・その他お客様のご利用希望サービス提供会社の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。

お客様が当社に対して、番号ポータビリティを伴うヘーベル光電話のお申込み手続きを行う際に、NTT 東日本・NTT 西日本の保有するお客様の固定電話に関する契約者情報※を当社に提供する場合があることについて同意いただきます。

※ ご契約者様の氏名・会社名、住所、連絡先、付加サービス等のご利用の有無 等

なお、NTT 東日本・NTT 西日本から提供された契約者情報は、番号ポータビリティを伴うヘーベル光電話の申込み手続きを円滑に行うため、また、お客様がその申し込み内容を補正することを可能とするためのみに利用いたします。

### 【情報更新について】

本重要事項内容は、更新される場合があります。

最新の内容に関しましてはヘーベリアンネット内ヘーベル光ホームページにて掲載いたします。

<https://hebelian.com/net/hikari/>

## (2) サービスの概要等

【サービスの名称】ヘーベル光

【サービスの種類】回線一体型インターネット接続サービス（個人住宅向け）

※賃貸住宅部分への提供は不可となります。（オーナー様自身が居住する場合を除く）

【サービスプラン】

プラン名	通信速度	
ギガスピードプラン	下り 最大約 10Gbps	上り 最大約 10Gbps
シンプルプラン	下り 最大約 1Gbps	上り 最大約 1Gbps
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン （ホームルーターまたはモバイルルーター） ※機種種の指定はできません	下り 最大約 2.7～4.2Gbps	上り 最大約 183～286 Mbps

※本サービスはベストエフォート型のサービスです。最大通信速度は技術規格上の最大値であり、実使用速度を示す

ものではありません。インターネットの速度は回線の混雑状況やご利用の機器、住宅の設備状況や位置などにより大幅に低下することがあります。

※ヘーベル5Gルーターレンタルプラン(ホームルーター/モバイルルーター)は、別途、申込み手数料(税込 3,300 円)をいただきます。また、機種指定はできません。

※現行のスタンダードプランは 2025 年 3 月 31 日にてサービス終了となります。

### (3) 初期費用

#### 【新規・移転】

契約事務手数料		4,000 円 (税込 4,400 円)
アクセスサービス工事	派遣工事	26,300 円 (税込 28,930 円)
	無派遣工事	3,000 円 (税込 3,300 円)
電話工事 (アクセスサービスと同 時工事の場合)	番号移行	2,000 円 (税込 2,200 円)
	電話機器設定	1,000 円 (税込 1,100 円)
テレビ工事 (アクセスサービスと同 時工事の場合)	TV 視聴サービス登録料	2,900 円 (税込 3,190 円)
	共聴設備接続工事(各部屋への配線、各テレビレベル調整、チャンネル設定。ブースターや分配器の料金含む)	22,800 円 (税込 25,080 円)

土曜日に工事を行う場合には 3,000 円(税込 3,300 円)工事加算額が必要となります。

#### 【転用(NTT 東日本、NTT 西日本からの乗り換え)、事業者変更(他社光コラボレーションモデルからの乗り換え)】

契約事務手数料	4,000 円(税込 4,400 円)
工事費(追加工事無しの場合)	0 円

追加工事が「有り」の場合は別途費用がかかります。

※NTT 東日本、NTT 西日本の加入電話の休止を行う場合、別途費用が必要となります。

(NTT 東日本、NTT 西日本からの請求となります)

※共聴設備接続工事は、旭化成の指定する設備工事店に委託します。ヘーベル光開通業者とは異なるため、工事はヘーベル光開通工事とは別の時間帯にて実施させていただきます。

※工事の内容により、別途工事費が発生する場合があります。

※初期工事に関する費用に関しては一括でお支払いいただきます。

※NTT 東日本、NTT 西日本の工事とは別に、ご自宅のパソコンの設定等を行う有人サポートサービスがあります。引込工事の担当者とは別の担当者にて対応をさせていただきます。

### (4) 月額利用料

プラン名	月額利用料
ギガスピードプラン	5,850 円(税込 6,435 円)
シンプルプラン	4,600 円(税込 5,060 円)
ヘーベル5Gルーターレンタルプラン	4,780 円(税込 5,258 円)

※プロバイダサービスを除く場合は上記金額より 450 円(税込 495 円)引き

※初月利用料について、ヘーベル光アクセスサービス、ヘーベル光電話、ヘーベル光テレビは日割り計算となります。プレミアムサポート、安心セキュリティパック等その他サービスは日割り計算を行いません。

※上記金額には、プロバイダサービス利用料、無線 LAN 機器 1 台分レンタル料を含みます。

※無線 LAN のご利用には、お客様自身でホームゲートウェイ、無線 LAN 機器、Wi-Fi 対応機器の接続設定が必要となります。

※申込プランによりレンタルする機器が異なる場合がございます。その場合においても料金は変わりません。

※転用の場合、現在お使いいただいている機器をそのままお使いいただける場合は継続利用が可能です。その場合においても料金は変わりません。

※ 100Mbps を超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbps の通信速度に対応した環境(対応 LAN ケーブル、ご利用端末、回線終端装置)が必要となります。100Mbps の通信速度に対応した環境でもご利用いただくことが可能ですが、最大通信速度は 100Mbps となります。

※プロバイダサービスは、当社が指定する企業のサービスをベースとして提供するサービスです。

※プロバイダサービスなしプランをご選択の場合、お客様にて別途プロバイダサービスをご用意ください。

※仮住まいをされる方向けに、ヘーベル5G ルーターをお貸出しするプランをご用意しております。ヘーベル光開通の翌日までのご利用となります。また、インターネットアクセスのみのサービスとなります。費用は月額 4,780 円(税込 5,258 円)、申込手数料 3,000 円(税込 3,300 円)発生します。

### (5) オプションサービス

#### 【ヘーベル光標準プロバイダサービス】

■2018 年 1 月 1 日以降に開通工事のお客様

・ヘーベル光のご利用料金に含むプロバイダサービスは、GMO インターネット株式会社及び日本ネットワークイネイブ株式会社(JPNE)が提供する「v6 プラス」及びメールサービスを利用しております。

・「v6 プラス」利用のため、NTT 東日本および NTT 西日本の提供する「フレッツ v6 オプション」の登録を行います。

※本サービス利用のためには、対応機器（ルーター）が必要となります。（NTT 東日本/西日本よりお送りいたします）  
 ※本サービスにおいて、固定 IP・特定の通信プロトコルや通信ポートのご利用がいただけません。そのため、以下のようない方ができませんので予めご了承ください。

- ・自宅サーバーをたて、インターネットに外部公開すること。
- ・自宅のパソコンに対して外部からリモートアクセスを行うこと。
- ・一部機種 of 防犯用カメラを外部から視聴すること。
- ・050 系の電話番号が付与された IP 電話機を利用すること。
- ・一部のオンラインゲームを利用すること。（PlayStation®4 の一部ゲーム）

※個別のゲームタイトルの利用の可否につきましてはゲームソフト会社にご確認をお願いいたします。

※ご利用の OS が Windows XP・Vista をご利用の場合は設定が必要になります。

※既にヘーベル光にご加入中で、プロバイダ変更を行うお客様につきまして、切り替えにあたりパソコンやルーターの再起動等が必要な場合がございます。ご不明の場合は、テクニカルサポートセンターまでご連絡ください。

ご連絡先・・・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）

※既にヘーベルハウスにご入居中で、現在他社の IPv6 サービスをご利用の場合、解約後に切り替えが可能となりますが、他社サービス解約後、数日間は元のサービスのアカウント情報が残っており、連携が切れない場合がございます。その場合は、元のアカウントの連携が切れ次第、プロバイダの切り替えを行います。

※ヘーベル光回線工事後、NTT 東日本/西日本の配信されるソフトウェアの配信完了が必要なため、全てのインターネットサイトの閲覧やインターネットを利用したサービスをご利用いただくために数時間必要となります。

■2017 年 12 月 31 日以前に開通工事のお客様

- ・ヘーベル光のご利用料金に含むプロバイダサービスは、株式会社 U-NEXT の提供する「U-pa!」を利用しております。
- ・無料で上記の「v6 プラス」へのご変更を承っております。

※現在のご利用中の契約内容または設備機器により設定が必要な場合がございます。詳しくはお問合せください。

【ヘーベル光メールサービス】

- ・月額利用料・・・1 アドレスにつき 50 円（税込 55 円）

※一度利用されたメールアドレスは一度削除されますと再作成できませんのでご注意ください。

※メールパスワードは一度変更されますとセキュリティ上、弊社では確認できなくなります。変更後のパスワードは紛失されないようご注意ください。

■2018 年 1 月 1 日以降に開通工事のお客様

- ・メールアドレスは、「@mail.hebel-hikari.com」または「@hh-hikari.com」よりお選びいただけます。
- ・メールアドレスやメールパスワードはヘーベル光ホームページにてご変更いただけます。

■2017 年 12 月 31 日以前に開通工事のお客様

- ・メールアドレスは、「@hebel-hikari.com」または「@u-pa.jp」よりお選びいただけます。
- ・メールアドレスはヘーベル光ホームページにて取得いただく事が可能です。

【ヘーベル光電話】

■基本プラン月額利用料・・・500 円（税込 550 円）

■電話オプションサービス（月額）

■おトクプラン月額利用料・・・1300 円（税込 1430 円）基本プランに加えて上記★のオプションと 450 円（税込 495 円）分の無料通話を含むプランです。最大 3 時間相当分の通話料が含まれます。

- ・加入電話、INS ネット、NTT 東日本/西日本のひかり電話への通話が対象です。
- ・携帯電話やナビダイヤルへの通話は対象外となります。
- ・余った通話分は翌月 1 カ月まで繰越し可能です。

・おトクプランの場合、初月無料通話分 450 円（税込 495 円）は適用されず、850 円（税込 935 円）の日割り+通話料全額となります。解約月は 850 円（税込 935 円）の日割り+450 円（税込 495 円）を超えた通話料となります。

※発信者番号通知サービスのご利用は、発信者番号通知サービス対応機器が必要です。

※同一電話番号にて FAX 通知メールと着信転送サービスの同時契約はできません。

※複数チャネルサービスと通話中着信サービスを同時にご契約の場合、2 チャネルとも通話中の場合のみ通話中着信サービスが動作します。ただし割込音通知設定をすることにより同サービス相当の機能がご利用になれます。

※着信転送サービス、着信通知メール、FAX 通知メールは 1 番号ごとにご契約が必要となります。追加番号サービスで複数番号がある場合、必要な数をご契約いただく必要がございます。

※迷惑電話拒否サービスを番号ごとに設定する場合は、番号ごとにご契約が必要となります。

※ユニバーサル料金について

- ・1 電話番号ごとにユニバーサルサービス料が別途必要となります。

・料金はユニバーサルサービス支援機関が定める 1 電話番号あたりの費用（番号単価）と同額であり、番号単価の変更にあわせて見直します。

・ユニバーサル料金はあまねく日本全国においてユニバーサル料金（加入電話、公衆電話、緊急速報）の提供を確保するためにいただく料金です。

発信者番号通知サービス(★)	400 円(税込 440 円)
着信転送サービス(★)	500 円(税込 550 円)
迷惑電話拒否サービス(★)	200 円(税込 220 円)
通話中着信サービス(★)	300 円(税込 330 円)
着信通知メール(★)	100 円(税込 110 円)
番号通知リクエストサービス(★)	200 円(税込 220 円)
FAX 通知メール	100 円(税込 110 円)
追加番号サービス	100 円(税込 110 円)
複数チャネルサービス	200 円(税込 220 円)

※ヘーベル光電話にて新規にご利用となる専用番号は、ヘーベル光電話解約時に他社の電話サービスに移行される場合、電話番号を引き継ぐことはできません。

#### ■通話料

加入電話、INSネット、ひかり電話、および法人向け光電話への通話	8 円(税込 8.8 円)/3 分
(株)NTTドコモ	16 円(税込 17.6 円)/60 秒
沖縄セルラー(株)、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)	17.5 円(税込 19.2 円)/60 秒
NTTドコモ(ワンナンバー機能により着信する場合)	10.4 円(税込 11.4)/3 分
050IP電話	10.4 円～10.8 円(税込 11.4 円～11.8 円)/3 分

#### 【ヘーベル光テレビ】

■月額利用料・・・750 円(税込 825 円)※2025 年 12 月より 900 円(税込み 990 円)

「ヘーベル光テレビ」は、スカパーJSAT(株)の提供する放送サービス「スカパーJSAT 施設利用サービス」の契約により、地上/BS デジタル放送が受信できるようになるサービスです(対応したテレビまたはチューナーが必要です)。また、スカパー！等の専門チャンネルの受信には、別途放送事業者が提供する放送サービスの契約、対応チューナーまたは専用端末が必要です。

※NTT東日本・西日本を経由し、スカパーJSAT社にお客様のお名前・住所・電話番号・利用開始日等の情報が送信されます。

※開通後、スカパーJSAT社より開通のご案内や、接続確認のお電話がある場合がありますが、お客様より直接スカパーJSAT社にお支払いいただく事はございません。(有料のCS放送は除く)

#### 【プレミアムサポート】

■月額利用料・・・450 円(税込 495 円)

・パソコンの事はもちろん、各種ソフト、周辺機器、スマートフォンの事等についてご相談いただけます。

・ヘーベル電気にご加入中のお客様は月額費用が無料でご利用いただけます。

※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のみお伝えいたします。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。

#### 【安心セキュリティパック】

■月額利用料・・・800 円(税込 880 円)

・総合セキュリティソフト「ESET」端末 1 台分に特典としてデバイス補償を付帯しています。

・ヘーベル電気にご加入中のお客様は月額費用が半額でご利用いただけます。

・ESET ご利用のための ID・パスワード・製品認証コードはヘーベル光開通時に送付する「契約内容のご案内」書面に記載しております。

・サービスのご利用または解約のお手続きはヘーベリアンネット内ヘーベル光ページの各種お手続きフォームより行っていただけます。

・月途中のお申込みや解約の場合、日割計算とはなりません。

・デバイス補償の詳細につきましては別紙「通信端末修理費用保険特典」をご参照ください。

#### 【ヘーベル IoT × with HOME】※2021 年 9 月より新規加入は終了しております。

with HOME は KDDI の提供するサービスです。

お客様の名前・住所・電話番号が旭化成ホームズから KDDI に提供されます。

#### ■月額利用料

200 円(税込 220 円)・・・ハイスピードプラン 4,780 円(税込 5,258 円)と合算し、4,980 円(税込 5,478 円)となります。

※上記には、開閉センサー03(1 台)を含みます。

※SECOM 駆けつけサポート

・事前にアプリより SECOM への申込が必要となります。

・年 1 回、30 分までの駆けつけ費用 5,000 円分(税込 5,500 円)を 旭化成が実質負担いたします。一度お客様でお立替いただき、後日利用証明を弊社に送付 いただくことで、翌月のヘーベル光ご利用料金から減算いたします。

・1 回のサービス時間は 1 時間が上限となります。30 分を超えた場合の費用 5,000 円(税込 5,500 円)はお客様負担となります。

※with HOME の課金開始日は、「with HOME 機器を送付した日の 9 日後」です。

※初月基本利用料(=課金開始日を含む月)は無料です。ただし解約月については満額の請求となります。(日割りなし)

※お客さま宅内の環境において無線通信アダプタから with HOME デバイスまでの距離・場所やご希望する設置場所のドア・窓の形状等により固定・設置ができない可能性があります。

※with HOME デバイスを固定するテープは非常に強力なため、設置場所に固定する前に必ず動作確認をお願いします。

※with HOME デバイスを取り外す際に家屋等を傷つけた場合、弊社は責任を負いかねます。

※お客さま宅内のセンサー情報について、お客さまサポート業務に必要な範囲で弊社及び KDDI(株)のコミュニケーターが閲覧する場合があります。

※本サービスを利用するにあたり、KDDI(株)が提供する、auID が 1ID 払い出されます。ご利用にあたり、「auID 利用規約」に同意いただきます。

※機器を追加される場合は、KDDI(株)が提供する Wowma より直接購入をお願いいたします。

<https://wowma.jp/>

※with HOME サービス(以下、「本サービス」といいます。)の利用に係る契約(以下、「本サービス利用契約」といいます。)を締結した場合には、KDDI が旭化成ホームズ株式会社(以下、「旭化成ホームズ」といいます。)に対し、本申込書にて取得する個人情報のほか、申込者が本サービス利用にかかるデバイス情報(センサーのペアリング状態・最終通信日時・最終電池アラート日時等の検知データ及び配送日、保証期間等)並びに申込者の登録家電情報(利用者が with HOME アプリを通じて登録した、利用者の保有する当社所定の家電に関する型番、型番を取得するために撮影した画像・購入日・保障期限等の情報)を提供することに承諾いたします。

※KDDI が本申込書にて取得する個人情報については、1.本サービスの提供、2.料金請求業務、3.当社既存サービス・新サービスのご案内、4.アンケート調査、5.利用促進等を目的としたキャンペーンの実施、6.サービスの開発・改善、7. その他契約約款等に定める目的に利用いたします。

※弊社が取得したデータは、弊社の住宅関連の商品、サービス等に関する営業活動に利用します。

※10年デバイス保証は、製造上の不具合に関してのみ有効です。取扱説明書に従った正常な状態に発生し(生産状況により同等製品が入手できない場合、代替製品と交換いたします。その場合、一部機能、外観が異なる場合があります。代替製品が入手不可能な場合は保証の限りではありません)また、以下のような不具合や破損の場合は保証対象となりませんのでご注意ください。

- ・取扱説明書の注意書きに反してご使用された場合。
- ・表面の傷、変色など経年劣化や使用上の発生に起因するもの。
- ・火災、地震、落雷等の天災等に起因する故障。
- ・改造、盗難、紛失、故意による破損等に起因する故障。

※やむを得ない事情によりサービスを中止する場合があります。

#### 【その他ご紹介サービス】

##### ■スカパー！

スカパー！カスタマーセンターにてお申込みを受け付けております。

お電話の際は『光コラボレーションのヘーベル光加入中』とお伝えください。

ご連絡先:0120-039-888 受付時間:10時~20時(年中無休)

#### (6)ヘーベル光あんしん特典

##### 【パソコントラブルサポート】

■特典内容①・・・開通のための初期設定や利用中の接続に関する無料電話・リモートサポート

・サービス内容・・・電話および遠隔操作(リモートサポート)

・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)

※接続・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。何回かおかけいただいてもつながらない場合は、0120-077-970(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。

※訪問でのサービスは有料となります。

■特典内容②・・・訪問サポート基本出張料半額 ※通常 8,000円(税込 8,800円)

・サービス内容・・・日本 PC サービス(株)が提供するパソコンに関する各種訪問サービス

詳細はこちらからご参照ください。 <https://www.4900.co.jp/service/>

・訪問サービスの場合の基本出張料 8,000円(税込 8,800円)が 4,000円(税込 4,400円)でのご提供となります。

・初回工事の際の、『初回設定接続サポート』や各種工事は対象外となります。

・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)

※作業の内容により別途作業料金がかかります。

#### (7)注意事項

##### 【NTT 東日本・NTT 西日本から転用における注意事項】

- ① 本サービスにお申込みいただくことによって、変更前の「フレッツ光」にてご契約のキャンペーン等へのお申込み要件に該当しなくなる場合や、解約金、違約金などの条件に該当する場合がございます。
- ② NTT東日本またはNTT西日本においてご契約中に発生した工事費用の分割支払金が残っている場合は、残余期間相当分(残債)を当社より一括請求いたします。
- ③ NTT 西日本の提供する「セキュリティ対策ツール」をご利用中で、NTT 西日本が提供する既設のアクセスサービスから転用される場合、そのまま継続利用いただく事が可能です。
- ④ 転用に伴い、NTT 東日本の提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」または NTT 西日本の提供する「CLUBNTT-West」は、解約となり、それぞれのポイントは失効します。

##### 【お申込みに関する注意事項】

- ① 建築中のお客様で、NTT 東日本または NTT 西日本にて住所登録がない場合、住所登録が必要となり、お時間がかかります。また、住所登録の為に住居表示取得が必要な場合がございます。
- ② ヘーベル光のお申込みにあたり、それ以前にご利用いただいているプロバイダへの解約またはプラン変更の手続きはお客様にてお願い申し上げます。

##### 【工事に関する注意事項】

- ① ヘーベル光をご利用いただくには光ファイバーの引込が必要になります。
- ② 賃貸住宅など、当該建物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめ所有者の方の承諾が必要となります。
- ③ 有人派遣による引込工事がある場合は、お客様の立ち合いが必要となります。

- ④ 工事実施日は水曜を除く平日・土曜日の 9 時～17 時となります。また年末年始は工事を行えません。
- ⑤ 工事の日程はお申し込み後に当社担当者より連絡いたします。工事の予定が込み合っている場合はお客様の希望日次に添えない場合がございます。
- ⑥ 引込工事において、外壁を貫通する工事または窓などの隙間を利用した工事は行いません。
- ⑦ 引込工事は NTT 東日本または NTT 西日本の指定する通信建設業者が行います。お敷地や設備の状況により工事を行えない場合、あらためて工事を行わせていただく場合がございます。
- ⑧ 訪問は、サービスの申込内容やエリアにより、複数業者で対応させていただくことがあります。

【その他、ご利用に関する注意事項およびお願い事項】

- ① 停電により通信機器が動作しない場合には通信やヘーベル光電話のご利用ができなくなります。
- ② 他のお客様のご利用に明らかに影響を及ぼすようなご利用をされている場合、サービスの一部制限または停止もしくは契約解除を行う場合があります。
- ③ 3 か月を超えてお支払いが滞った場合、お支払いいただくまでサービスの利用の停止をさせていただきます。
- ④ 故障があった場合、故障箇所が NTT 東日本または NTT 西日本の設備区間であった場合は、当社より NTT 東日本または NTT 西日本に故障対応依頼を行います。
- ⑤ NTT 東日本・NTT 西日本など当社がサービス提供を受ける企業の設備メンテナンス等により、サービスを一部中断する場合があります。
- ⑥ お客様の過失により回線終端装置等に故障が発生した場合、修理費用を請求する場合があります。
- ⑦ ヘーベル光の工事部分は外壁の引き込み口から情報分電盤の中の作業までとなります。居室内の配線、機器の設定等はお客様にてお願い申し上げます。(有償サービスご利用の場合は除きます)なお、設定や接続方法につきましてご不明点等がございましたら、ヘーベル光テクニカルサポート(0120-203-022:受付時間 9 時～21 時:年中無休)にて電話でのサポートをさせていただきます。
- ⑧ インターネットやテレビ、電話のご利用に不具合が生じた場合、ヘーベル光テクニカルサポート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など、ご協力をお願いさせていただきます場合がございます。
- ⑨ インターネットやテレビ、電話のご利用に不具合が生じた場合で、訪問対応をさせていただいた場合、不具合がお客様による配線や設定、またはお客様ご所有の機器が原因であった際は費用はお客様のご負担となります。ご了承ください。
- ⑩ 当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、当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、天災地変等の当社の責に帰さない事由により生じた損害、当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、当社は賠償責任を負わないものとします。

(8)ご請求・お支払方法

毎月のご利用料金は、利用月の翌月下旬に旭化成ホームズ株式会社より請求致します。お支払方法は右記の3通りです。

- 口座振替、クレジットカード払いの場合は手続きが必要です。手続きがない場合は払込票での支払いとなります。詳しくはご利用の手引きまたはヘーベル光ホームページをご覧ください。
- 利用料金明細はヘーベリアンネットに掲載します。別途書面をご希望の場合は税込み 220 円が生じます。

お支払い方法	月額料金	支払期限
口座振替	0 円	各行決済日
クレジットカード払い	0 円	各社決済日
払込票送付	税込 200 円	払込票に記載

(9)変更・解約

- ① ヘーベル光のご契約変更・解約の場合は、ヘーベル光ホームページまた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。
- ② 工事前のプラン変更により、工事日が変更となる場合がございます。
- ③ ヘーベル光をご解約された場合、ヘーベル光に関するオプションサービスも解約となります。メールアドレスもご利用いただけなくなりますのでご注意ください。
- ④ 工事前のプラン変更・解約は3日前までにご連絡をお願いいたします。工事実施 3 日を切りますと工事費相当の金額をご請求させていただく場合がございます。
- ⑤ 解約時及び移転など端末変更を行う際は、NTT 東日本、NTT 西日本より貸与された端末を返却していただく必要があります。未返却により費用が発生する場合、当社より相当額を請求いたします。  
 ※NTT 東日本の場合…5,000 円～15,000 円(税込 5,500 円～16,500 円)程度  
 ※NTT 西日本の場合…3,000 円～6,000 円(税込 3,300 円～6,600 円)程度
- ⑥ 解約により光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、当社にて工事手配を行います。
- ⑦ ヘーベルハウスをご売却されるなど、別の住居に移転することになった場合は、ご連絡をお願いいたします。サービスの提供ができなくなることもございますのでご了承ください。
- ⑧ 解約金は原則不要ですが、ヘーベル IoH をご利用で 2 年以内に解約の場合は 10,000 円(税込 11,000 円)ご請求申し上げます。※その他別途定めさせていただく場合があります。
- ⑨ 開通後のプラン変更やご解約は、お申し出いただいた日を起算日として 14 日目の翌日以降とさせていただきます。

(10) 事業者変更について

事業者変更…光回線設備はそのまま新たな工事を実施することなく、他の光コラボ事業者のサービスまたは NTT 東西のフレッツ光の契約に変更する手続きのことで、事業者変更時にヘーベル光でご利用の光電話の電話番号がご利用可能です。

- ・ヘーベル光は解約となり、新たに変更先事業者と契約となります。そのため、弊社のオプションサービスもご利用いただけなくなります。メールアドレスも使用できなくなりますのでご注意ください。
- ・ヘーベル光の解約日は事業者変更日となります。事業者変更日に関しては変更先事業者とご相談ください。
- ・事業者変更を行う場合には、「事業者変更承諾番号」が必要となります。番号の発行をご希望の場合、弊社コールセンターまでご連絡ください。なお、「事業者変更承諾番号」の有効期限は払い出し日より 15 日間となります。ご注意ください。
- ・事業者変更の手続きを実施するにあたり、お客様情報(名前、設置住所、利用中サービス等)を変更先事業者へ情報開示いたします。

(11) クーリングオフ

以下サービスの契約に係るお手続きについては、クーリングオフ(初期契約解除)制度の対象です。

・対象となるサービス…ヘーベル光

・対象となるお手続き…①新規申込 ②転用申込み ③コース変更

- ① お客様は、上記サービスに係る手続き時に発行される「ヘーベル光 開通のご案内」書面をお客様が受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間(受領日を初日として 8 日間)、書面によりクーリングオフの請求を行う事ができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- ② お客様は、クーリングオフの請求を行うことにより、損害賠償もしくは違約金その他の金銭等(A)を請求されることはありません。ただし、クーリングオフ請求までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費(B)は請求されます。この場合における金額は、上記サービスにかかる手続き時に発行される「ヘーベル光開通のご案内」書面に記載された金額となります。また、契約に関連して当社がお客様から金銭等を受領している場合には、当該金額等(ただし(B)で請求される金額を除きます)をお客様に返還いたします。
- ③ お客様が、ヘーベル光と併せて「ヘーベル光電話」「ヘーベル光テレビ」のいずれかのサービスをご契約された場合には、上記クーリングオフの請求とは別に当該サービスにかかる解約手続きが必要です。尚、ヘーベル光テレビ契約時に役務提供される「スカパーJSAT 施設利用サービス」においては、「スカパーJSAT 株式会社」が直接お客様からのクーリングオフ申込を受け付けます。
- ④ NTT 東日本または NTT 西日本のフレッツ光からヘーベル光に転用申込をされたお客様が、フレッツ光の初期工事費の残額の支払いが完了していない場合、または、フレッツ光の初期工事費割引の違約金が発生する場合、当該初期工事費の残額および違約金は、クーリングオフ制度の対象とはならず、請求されます。
- ⑤ 当社がクーリングオフ制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって、お客様が上記サービスにかかる手続き時に発行される「ヘーベル光契約のご案内」を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間にクーリングオフの請求をしなかった場合、お客様は、当社が発行するクーリングオフを行うことができる旨を記載した書面を受領した日から起算して 8 日を経過するまでの間(受領日を初日として 8 日間)、書面によりクーリングオフの請求を行うことができます。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した時に生じます。
- ⑥ 当社は、クーリングオフのご請求の書面を当社が確認できた日をもって、クーリングオフの手続きを行います。クーリングオフの効力は、お客様が書面を発した日から生じます。なお、当社がクーリングオフの手続きを行った後は、契約解除の取り消しには応じられません。(再度、新規契約のお手続きが必要となります。)
- ⑦ クーリングオフについてのお問合せ先・書面を送付いただける宛先は以下の通りです。
  - ご請求先…旭化成ホームズ オーナーサービス推進部 インフラビジネス推進室
  - ご請求方法…FAX またはご郵送
  - 送付 FAX 番号…03-6899-3580
  - お問合せ電話番号(ヘーベリアンセンター)…0120-077-970 (10 時~17 時:水・日・祝・夏季休暇・年末年始休)
  - クーリングオフ請求書面記載事項
    - ・お名前 ・ご住所 ・電話番号 ・クーリングオフ対象サービス名 ・送付日 ・「クーリングオフ請求」の一言

## 通信端末修理費用保険特典

### 1. 概要

サービス「安心セキュリティパック(以下「本サービス」といいます。)」に付随関連して、以下の表に記載された無線通信機能を内蔵した通信端末(以下「対象端末」といいます。)の破損・水濡れ等により生じた損害に関して、引受保険会社をさくら損害保険株式会社(以下「引受保険会社」といいます。)、保険契約者を旭化成ホームズ株式会社、被保険者を会員(会員が個人の場合に限り、生計を同一にする同居の親族(2親等以内)および別居の未婚の子を含みます。)とする通信端末修理費用保険契約に基づき、引受保険会社から保険金額を上限とする保険金が支払われる特典をいいます。

### 2. 対象端末(保険の対象)

(1)本サービスに付随した無線通信機器のうち、以下の表の種別、かつ、以下の条件を満たすものを、対象端末とします。

- ① 本サービス利用契約開始日を起算日としてメーカー発売日から5年以内の製品であるか、または、メーカー発売日から5年以上経過した製品であっても、本サービス利用契約開始日を起算日として1年前より後に購入されたことが証明できる端末とします。
- ② 本サービス利用契約時に、画面割れ、ケース割れ、水濡れ等がなく、正常に動作している端末。
- ③ 被保険者の所有する端末。
- ④ 日本国内で発売されたメーカーの正規品である端末。
- ⑤ 日本国内で修理可能なもの、かつ、日本国内で購入可能な端末。

(2)対象端末は、以下の表に記載される種別に限られます。

(3)以下のものは、対象端末から除かれます。

- ① 2(1)①の対象期間経過後の端末。
- ② 対象端末の周辺機器・付属品・消耗品(ACアダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・コントローラー・外付けモニター・バッテリー・外部記録媒体等)。
- ③ 対象端末内のソフトウェア。
- ④ レンタル・リースなどの貸借の目的となっている端末。
- ⑤ 過去に当該対象端末のメーカー修理(メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの)以外で、加工・改造・過度な装飾がされた端末。
- ⑥ 第三者の紛失、盗難の被害対象品(違法な拾得物等)である端末。
- ⑦ 日本国外のみで販売されている端末。
- ⑧ 本サービス以外の保険、または保証サービス(延長保証サービス等を含みます)等を用いて修理費用のすべてが填補されたか又は交換が可能な端末。

### 3. 補償期間

被保険者は、本サービスの利用契約開始日より本サービス契約期間中、通信端末修理費用保険を利用できるものとします。なお、本特典を利用できる期間の前日以前、または本サービスの提供終了日以降に対象端末に生じた損害に対しては本特典の適用はありません。

### 4. 保険金額

引受保険会社は、被保険者に以下「5. 補償の範囲」の記載に応じて、対象端末に損害(修理費用・交換費用をいいます。)が生じた場合に、1被保険者あたり1年(起算日は本サービスの利用契約開始日とします。)につき下記記載の金額を上限として、被保険者が被った実損金額を通信端末修理費用保険金としてお支払いします。但し、除外事項に該当する場合、保険金はお支払しないものとします。

対象端末の種別	
スマートフォン	タブレット端末(タブレット PC を含む)
ノートパソコン	スマートウォッチ
ゲーム機	ルーター

5. 補償の範囲(保険金が支払われる場合と支払われない場合)

対象端末	保険金額(※1)	ご利用上限回数
スマートフォン	修理可能:最大 15 万円(※2) 修理不能:最大 7 万 5 千円(※3)	保険金の支払回数は年 3 回まで(※4)
タブレット端末 (タブレット PC を含む)		
ノートパソコン		
スマートウォッチ		
ゲーム機		
ルーター		

※1 修理可能とは、対象端末をメーカー等で修理をした状況を指します。また、修理不能とは、対象端末のメーカー等での修理が不可能な状況(盗難を含む)を指します。なお、対象端末機器がメーカー保証、通信事業者による補償制度等により、本特典で保険金が支払われる場合と重複した場合には、他の補償制度による補償を優先することとします。

※2 対象端末のメーカー保証内の故障の場合は、有償修理に要した実費に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。なお、修理により同等品を本体交換した場合も修理可能扱いとなります。

※3 修理不能となった当該端末の購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。ただし、購入証明書(購入時の価格が記載されている書類)の提出ができず、同等価格の機器を再購入された場合は、再購入価格の 50%の金額に対して、最大金額を上限として保険金をお支払いします。

※4 一被保険者に対して支払われる保険金の上限額は、1 年間(起算日は本サービスの利用契約開始日)につき 15 万円です。また、本サービスの利用契約開始日より 1 年間の間に 3 端末を上限とし、支払回数は同一端末か異なる端末であるかを問わず、総計 3 回を上限とします。なお同一事故による求償は 1 度きりとします。

【提出必要書類】

区分	提出必要書類
「修理可能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理領収書、修理に関するメーカー・店舗等のレポート等故障を証明できるもの ③ 損害状況・損害品の写真 ④ メーカーの発行する保証書(メーカーの発行する保証書がない場合は、購入日の確認できる領収書や帳票などの証憑) ⑤ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※6)
「修理不能」 の場合	① 引受保険会社所定の事故状況説明書兼保険金請求書 ② 修理に関するメーカーの発行するレポート等の対象端末が修理不能であることを証明できるもの ③ 修理不能となった対象端末の購入時の金額が確認できる領収証や帳票 ④ 新規購入した際の領収書等、新規購入したことが証明できるもの(※5) ⑤ 損害状況・損害品の写真 ⑥ 盗難届受理証明(盗難の場合のみ) ⑧ 家族証明・会員と同居であることが確認できる書類(※6)

(※5)事故が起きた対象端末の購入証明書が提出できない場合には提出が必要となります。

(※6)会員の同居の親族(2 親等以内)、または別居の未婚の子が所有、または使用する対象端末の請求に必要となります。なお、健康保険証を提出される場合は、表面・裏面の両方のコピーが必要となります。

なお、下記の除外事項に該当する場合は保険金の支払いを受けることができません。

■保険金が支払われない場合

「お支払要件」をすべて満たす場合でも、以下のいずれかに当たる場合には、保険金支払の対象外とします。

(1)被保険者の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合

(2)被保険者と同居するもの、被保険者の親族、被保険者の法定代理人、被保険者の役員・使用人の故意、重大な過失、法令違反に起因する場合

- (3)地震もしくは噴火またはこれらによる津波による損害
- (4)洪水・高潮・土砂崩れ・落石等の水災による損害
- (5)台風・旋風・暴風等の風災による損害
- (6)引受保険会社が指定した提出必要書類の提出がない場合
- (7)被保険者が本サービスの適用資格を有していないときに発生した場合
- (8)戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変 または暴動に起因する場合（群集または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事変と認められる状態をいいます。）
- (9)公的機関による差押え、没収等に起因する場合
- (10)原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (11)本サービス利用契約開始日前に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (12)本サービスの利用契約が終了した日の翌日以降に被保険者に生じた、お支払要件に定める損害
- (13)対象端末機器が、日本国内で販売されたメーカー（日本国外メーカーを含みます。）純正品以外の通信端末機器および技適マーク・PSE マークを取得していない通信端末機器の場合
- (14)対象端末を家族・知人等の個人から、またはオークション・フリーマーケット等から購入・譲受した場合
- (15)対象端末が、被保険者以外の者が購入した端末であった場合
- (16)対象端末が、被保険者以外の者が使用する端末であった場合
- (17)付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・周辺機器等の、故障、破損、または交換の場合
- (18)ご購入から1年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合（初期不良を含む）
- (19)対象端末のメーカーまたは販売店が、自らの決定または行政庁の命令に基づいて、瑕疵の存在する（瑕疵の存在が推定される場合を含む）製品を対象として回収または修理を行った場合における、回収の原因または修理の対象となる事由
- (20)すり傷、汚れ、しみ、腐敗、腐食、焦げ等、対象端末の本体機能に直接関係のない外形上の損傷
- (21)対象端末を、加工または改造した場合
- (22)対象端末の修理、清掃等の作業中における作業上の過失または技術の拙劣による場合
- (23)対象端末にかかった、修理費用以外の費用に関する請求（見積り取得に関する送料、端末機器の送料および費用支払時の事務費用等）
- (24)詐欺、横領によって生じた損害
- (25)自然の消耗、劣化、縮み、変色または変質による損害
- (26)ソフトウェアの瑕疵または障害による損害
- (27)紛失・置き忘れおよびその間に生じた損害
- (28)日本国外で発生した事故による損害

## 6. 保険金請求先

- ①当社サービスページ「<https://hebelian.com/net/lifelineservice/hikari/device/>」にアクセスし、WEB 保険金請求画面に移動します。（該当ボタンクリック）
- ②WEB ページに表示されているフォームに必要事項を入力します。
- ③必要書類をアップロードします。

## 保険金請求に関するお問い合わせ先

さくら損害保険 保険金請求窓口 電話番号:0120-982-267 受付時間:10:00~19:00(年末年始は除く)

以上