

ヒカルWiFi 無制限プラン 通信サービス重要事項説明

【2023年7月26日改訂版】

はじめに

本書面は「ヒカルWiFi 無制限プラン」をご契約いただく際に注意が必要な重要事項を説明するものです。本書面および以下のサイトに記載されている**契約約款**を必ずご確認ください。

URL:<https://support.hikaru-wifi.jp/terms/agreement-unlimited/>

1. ご契約にあたって

1. ヒカルWiFi（以下「本サービス」といいます。）は、UQ コミュニケーションズ株式会社が提供する「WiMAX2+」または「WiMAX+ 5G」通信回線を用いて通信回線をご契約者様に提供するサービスです。本サービスをご利用になる地域について、通信回線毎の提供状況を確認したい場合は、各通信事業者のホームページにてご確認ください。
2. 料金のお支払いの確認が取れない場合は、ご契約時に記入（または申告）いただいた電話番号・メールアドレス宛てに当社より連絡させていただくことがございます。ご契約者様と連絡がつかない場合は、契約約款に従い、利用停止や本サービスに係る利用契約（以下「本契約」といいます。）の解除等の処置をとることがございます。
3. 電話番号、メールアドレス、その他ご契約情報に変更があった場合は、直ちにサポートサイトより変更申請、またはサポートセンターへご連絡いただき、変更手続きを行って下さい。変更の届出がなかったことで通信不能等の不利益を被ったとしても、当社は一切責任を負わないものとします。
4. ご契約内容（名義・住所・連絡先等）に虚偽の申告があった場合、または当社が不正な申告と判断した場合は、本契約を解除することがございます。
5. ご契約中に本サービス料金その他債務をお支払いいただけない場合は、本サービスの提供を一時停止させていただくことがございます。また、本サービス料金その他債務の未払いが解消されない場合は、生じたすべての債権を当社より債権回収会社へ譲渡することがございます。

2. 初期契約解除制度について（個人名義のご契約者様のみ）

1. ご契約いただいた本サービスの契約書面をご契約者様が受領した日から起算して8日以内に、サポートサイトの申請フォーム（あるいは書面）により本契約の解除（以下「初期契約解除」といいます。）を行うことができます。初期契約解除の受け付けを行う場合には、**端末一式を、8日以内に当社指定住所へ発送いただくことが必須**となります。書面により本契約の解除を行う場合、下記の内容を記載した書面を端末一式に同梱下さい。
2. 初期契約解除時には、**端末返却が必須**となります。契約書面をご契約者様が受領した日から起算して8日以内に、当社指定の住所へ着払いにて発送下さい。
3. 本サービスでは、ヤマト運輸デジタル返品・発送サービスを導入しております。

[ヤマト運輸デジタル返品・発送サービス](#)の入力画面からお客様自身でご入力をお願いいたします。

<注意事項>

※1 入力画面に表示されている「IMEI（製造番号）」には、端末の底面に記載されています、15桁の番号をご入力ください。

※2 入力画面に表示されている「返品理由」には、

- ・【初期契約解除】 端末返却
- ・【解約】 端末返却
- ・【故障】 端末返却
- ・付属品や特典が不足している
- ・注文した覚えがない
- ・その他 等

該当する項目を選択いただき、該当する項目がない場合は、「その他」を選択いただいた上で、「その他を選択された方はご入力ください」に返却理由をご入力ください。

<返却費用>

通常解約・故障時などの場合：お客様負担

初期契約解除・初期不良の場合：当社負担

なお、当社への端末一式の発送が期日を過ぎていた場合、返送端末に欠品がある場合、返送端末が破損・故障していた場合のいずれかに当てはまった場合は、**機器損害金**として以下の料金を請求いたします。

本機器の種類	機器損害金（不課税）
端末本体	27,720 円
AC アダプター（L13 のみ）	3,000 円
Ethernet ケーブル（L13 のみ）	1,100 円
SIM カード	3,300 円
その他備品（外箱・操作ガイド）	500 円
個装箱	770 円

3. 初期契約解除を適用した場合、ご契約者様は本サービスに関して①損害賠償または契約解除手数料を請求されることはありませんが、②契約事務手数料は請求させていただきます。

当該請求に係る額は、交付された契約書面に記載した額となります。また、契約に関連して当社が金銭等を受領している際には当該金銭等（上記②で請求する料金等を除く。）をご契約者様に返還いたします。

4. オプションサービスに加入している場合は、当該オプションサービスに係る契約も初期契約解除と同時に解除されます。

5. 当社が初期契約解除制度について事実と異なることを告げた場合（不実の告知）、ご契約者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8日間を経過するまでに本契約を解除しなかった場合、改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでの間、電話申告または書面送付により本契約を解除することができます。

3. 本サービスの通信品質について

1. 本サービスの通信回線は、以下の表のとおりとなります。

	利用可能な通信		
	WiMAX2+	au 4G LTE	au 5G
スタンダードモード	○	○	○
プラスエリアモード	○	○	○

(1) 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。ご利用されるエリアの混雑状況により速度が低下する場合があります。

(2) 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を128kbpsに制限します。（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。

(3) 各モードでご利用いただけるエリアは、[UQ ホームページのエリアマップ](#)をご確認ください。

- (4) 本サービスはベストエフォート方式を採用しているため、当社は、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。電波状況や回線の混雑状況、ご利用の機器等により通信速度が異なります。
- (5) 通信回線の提供に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利用できません。また、利用中に電波状態の悪い場所に移動した際、通信が切れることがございます。
- (6) 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下さい。
- (7) 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を制限する場合があります。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を行う場合があります。
- (8) 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になれないことがございます。
- (9) 迷惑メール送信防止のため、Outbound Port 25 Blocking(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番ポート等、25番以外のポートをメールソフト等に設定してご利用下さい。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下さい。
- (10) サービス品質維持および設備保護のため、24時間以上継続して接続している通信を切断する場合があります。

4. 本サービスの料金について

1. 本サービスの料金は、以下のとおりです。

(1) 料金プラン

プラン名	月額基本料金（税抜）	契約事務手数料（税抜）	契約期間	支払方法
無制限プラン	4,391円（税込4,830円） / 月	3,000円 （税込3,300円）	期間なし	クレジットカード

※1 新規ご加入時は、契約開始月を1ヶ月目とします。

※2 月途中での契約の場合、月額料金は日割りとなります。

※3 お申込時に適用されたキャンペーンにより、実際の月額料金と異なる場合がございます。適用キャンペーンにつきましては、別途お送りする「【ヒカルWiFi】ご契約・登録内容のご案内」をご確認下さい。

(2) 課金開始日について

「【ヒカルWiFi】ご契約・登録内容のご案内」に記載されている〔サービス提供開始予定日〕が課金開始日となります。

(3) 割引について

本サービスをご契約いただいた場合、以下のとおり、基本料金プランより毎月の料金を割引することがあります。割引内容の変更および終了時期については、サポートサイトにて告知致します。

※1 月途中でのご契約の場合、割引額は日割りとなります。

※2 ご契約の時期により適用できる割引が異なる場合がございます。適用割引については、お送りしております「【ヒカルWiFi】ご契約・登録内容のご案内」にてご確認下さい。

※3 本サービス契約期間中は毎月端末割引が770円適用されます（最長36ヶ月）。

また注意事項といたしまして、途中解約の場合、端末残債（端末代金の未払分）が発生いたします。解約時点で端末割引は終了となり、残債を請求させていただきますのでご了承ください。

(4) 端末を有償で購入された場合について

以下のプランをご契約の場合、本サービスに利用される端末機器は有料となります。お支払方法は、初回一括払いと分割払いがご選びいただけます。

■ 端末代金

端末種類	端末代金
Speed Wi-Fi 5G X12 (モバイルWiFi)	一括払い：25,200円（税込27,720円） 分割払い：700円（税込770円）/月 × 36回払い
Speed Wi-Fi HOME 5G L13 (ホームルーター)	一括払い：25,200円（税込27,720円） 分割払い：700円（税込770円）/月 × 36回払い

※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。

※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いたします。

※端末の所有権は、ご契約者様が料金を全額支払い終わった時にご契約者様に移転するものとし、それまでは当社の所有物であるものとします。

※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。

(5) プラスエリアモードオプション料について

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。ただし「自宅セット割」「auスマートバリュー」を契約されている月は、加算されません。

利用料	登録料
1,000円（税込1,100円）	0円

※月の途中中のご加入またはご解約の場合であっても、日割りとなりません。

5. オプションサービスについて

各種オプションサービスの料金は、以下のとおりです。

※各端末補償オプションにつきましては、本契約の申し込み時のみ加入可能です。契約中の加入申し込みは受付致しかねますので、ご了承ください。

(1) 安心サポート

月額	300円（税込330円）
概要	通信端末の無料修理補償サービス
補償対象	取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障
補償対象外	故意による故障や盗難、紛失、水濡れ、外部損傷、全損 SIM、クレードル、充電器などの付属品

(2) 安心サポートプラス

月額	500円（税込550円）
概要	通信端末の無料修理補償サービス
補償対象	取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障 その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合
補償対象外	故意による故障や盗難、紛失、全損 SIM、クレードル、充電器などの付属品

(3) 安心サポートワイド

月額	700 円（税込 770 円）
概要	通信端末の無料修理補償サービス
補償対象	取扱説明書等の注意書きに従った正常な使用状態での故障 その他水濡れなどの理由で故障、破損した場合 ※注意事項※ 盗難・紛失の場合は、別途 5,500 円（税込）での有償対応となります。
補償対象外	SIM、クレードル、充電器などの付属品

【各端末補償オプションの分類別補償 可否一覧】

分類	内容	安心サポート	安心サポート プラス	安心サポート ワイド
内部故障	電波が繋がらない。電波が入らない。	○	○	○
水濡れ	端末内部の水濡れシールに色がついている。	×	○	○
外部損傷	外観を見ただけで利用不可がわかる損傷。	×	○	○
全損	端末の状態を保っていない。	×	×	○
付属品	SIM・充電器・クレードルなど。	×	×	×
盗難/紛失	ユーザーからの盗難や紛失の忠告があったもの	×	×	○※

<各種 端末補償オプションをご利用の際の注意事項>

*安心サポートワイドにおける端末の盗難・紛失の場合は、別途 5,000 円（税込 5,500 円）での有償対応となります。

*1度補償を利用してから 1 年以内に再度補償を受けたい場合は、10,000 円（税込 11,000 円）にて交換対応となります。

(4) つながる機器保証

月額	600 円（税込 660 円）
概要	ヒカル WiFi でインターネット接続をしている機器（ノートパソコン・スマートフォン・タブレットなど）の故障時に無償修理可能な安心のオプションサービス
保証開始日	ご契約月の翌々月 1 日から
保証対象端末	ノートパソコン、タブレット端末、スマートフォンなど （業務利用されている機器は保証対象外のため、法人契約の方はご注意ください）
保証上限金額	保証対象期間の 1 年間において、100,000 円（税込）まで
保証対象期間	初回修理サービス依頼日より 1 年間（最大 2 回までご利用可能です）
注意事項	利用規約を必ずご確認ください。

(5) カスタマーサポート

月額	300 円（税込 330 円）
概要	ご契約後の相談をお電話にてサポート
相談例	お申込み後のご相談は、LINE やサポートサイトにて承っております。 直接お電話でお問い合わせをご希望の方や不安な方は、こちらのサービスにご加入下さい。 <お問い合わせ例> ・端末が故障したかもしれない ・加入オプションの契約を変更したい ・サービスを解約したい ・名義変更を行いたい

	※未加入のお客様からのお問い合わせは、1 回ご利用あたり 1,100 円（税込）料金がかかりますので、ご注意ください。 ※お申込み後のご相談は、LINE、サポートサイトにて承っております。 直接お電話での対応を希望する場合は、こちらのサービスに加入ください。
--	---

6. 料金のお支払いについて

1. お支払い方法について

- (1) お支払い方法は、クレジットカードのみとなります。
- (2) クレジットカードによるお支払いができなかった場合は、払込用紙より、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ございます。支払手数料についてはご契約者様負担となります。
- (3) ご契約の料金プランにより、選択できないお支払方法がございます。

2. 料金のご請求について

- (1) 本サービスの料金は、毎月 1 日から月末までのご利用分を、当該月にご請求させていただきます。
- (2) 当社指定の支払い期日までにお支払いが確認できない場合は、1 督促通知ごと 300 円（税抜）の督促手数料や年 3%の延滞利息を請求させていただくほか、利用停止させていただくことがございます。また、利用停止期間中のサービス利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) ご契約中または過去にご契約したことがある当社が提供する電気通信サービス（本サービス以外も含みます。）のうち、いずれかについて料金等をお支払いいただけない場合は、全てのご契約について利用停止または契約解除させていただくことがございます。

3. 請求書・領収書等について

法人名義でのご契約者様以外での紙面による請求書・領収書の発行は致しかねます。ただし、ご契約者様と長期に渡り連絡が取れない場合等、当社の判断にて請求書を発行することがございます。

※なお初回の引落しに関しては契約開始日から月末までの日割り計算分と事務手数料、端末アクセサリ（充電器等）の合算請求になりますのでご了承ください。

4. 契約解除月の月額料金について

契約解除月の月額料金については、日割計算は行わず、満額のご請求となります。

7. ご契約の変更・解約について

1. ご契約情報の変更について

ご契約者様の住所や連絡先電話番号、メールアドレス等、契約時にご登録いただきました内容に変更があった場合、当社サポートサイトより変更申請、または当社サポートセンターへご連絡いただき、変更手続きを行ってください。変更のお手続きをいただかなかった場合、当社からお送りする重要なお知らせが到着しないことや、料金滞納時の連絡が行き届かず、当社の判断によりご利用停止等の処置をとることがございます。あらかじめご了承ください。

2. 本契約の解除について

本契約を解除する際は、当社サポートセンターへご連絡いただくか、サポートサイトから申請ください。お電話またはメールでのご連絡にて契約解除手続きを承ります。なお、毎月 1 日から 25 日までに当社に連絡いただいた場合は当該月の末日に契約が解除されます。

※ただし、お電話での申請で 25 日が当社の非営業日であった場合、翌日の 26 日にご連絡いただければ当該月の末日に契約が解除されます。

※カスタマーサポート未加入のお客様からのお問い合わせは、1 回ご利用あたり 1,100 円（税込）が発生いたします。

3. 本契約後の端末変更について

端末の受取後、故障等で交換対応を要する状態を除く機器の交換や、端末色の変更等の対応は承りかねますので、予めご了承ください。

8. 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**に当社サポートセンターまで早急にご連絡下さい。当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**に当社サポートセンターまでご連絡いただかない場合は、初期不良を前提とした機器の交換対応はできず、通常の故障機器と同様、修理対応となる場合がございます。
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発送いただきます。発送いただく際の送料は着払いとなります。また、ご契約者様によるカバーの開封や分解、損壊等が確認できた場合、交換対応ができない場合がございます。カバーの開封等を行わずにご発送ください。
4. 初期不良により機器が交換となった場合であっても、本サービスの利用ができない期間につき、ご利用料金の返還または減免は致しかねます。
5. 機器をご返送いただく際は、[ヤマト運輸デジタル返品・発送サービス](#)をご利用ください。ご返送いただく際の送料は、着払いとなります。
6. 機器のご送付は、**契約開始日より8日以内必着**となります。8日以内に当社が機器の到着を確認できない場合、初期不良を前提とした機器の対応方法はできない場合があります。（通常故障機器と同様、修理対応となります。）

9. 機器の故障について

1. 故障につきましては、当社にて修理を受付けておりますので、サポートサイトから故障状況をご申告下さい。
2. 修理申請を受け付けた後、**10日以内に当社窓口まで機器を発送**いただきます。発送いただく際は、[ヤマト運輸デジタル返品・発送サービス](#)をご利用ください。送料はお客様ご負担となっております。なお、ご契約者様からご申告いただいた故障状況が確認できない場合は修理の受け付けは致しかねますので、あらかじめご了承下さい。
3. ご契約者様の故意または過失による故障の場合は、有償での修理となり、修理費相当額の実費が発生致します。また、水濡れ、劣化、紛失、盗難に関しては補償対象外となります。また、ご契約者様によるカバーの開封や分解、損壊等が確認できた場合、補償対象外となります。
4. 機器が修理または交換となった場合であっても、本サービスのご利用ができない期間につきまして、ご利用料金の返還または減免は致しかねます。
5. 補償期間終了後に申告された機器の修理については有償となります。
6. 機器について他社製品の充電器をご利用された場合、その使用において発生した事故や故障については、当社では責任を負いかねます。（当社が支給する機器の使用に当たっては、当社が販売している充電器のご利用を推奨しております。）

10. 個人情報の利用目的について

ご契約者様から取得した個人情報については、以下の目的に利用致します。
その他の個人情報の取り扱い方針については、当社のプライバシーポリシー
(<https://hikaru-wifi.jp/privacy-policy/>) に従うものとします。

1. ご利用料金（ご請求・お支払等）に関する業務
2. 契約審査等に関する業務
3. 通信機器等の販売に関する業務
4. ご契約者様相談対応に関する業務
5. アフターサービスに関する業務
6. オプションサービス追加・変更に関する業務
7. サービス休止に関する業務
8. 現行サービス、新サービス、新メニューに関する情報提供業務
9. アンケート調査に関する業務
10. 利用促進を目的とした商品、サービス、イベント、キャンペーンに関する業務

11. 新サービスの開発、サービス品質の評価・改善に関する業務
12. サービス提供に関する施設、機器、ソフトウェアの開発、運用、管理に関する業務
13. 商品の不具合、システムの障害、サービスに係る事故発生時の調査・対応に関する業務
14. その他、契約約款等に定める目的

11. 免責について

1. 当社は、通信設備の網羅状況等から利用地域における提供状況が通信回線それぞれ相対的に異なることを前提に、電気通信設備の修理または復旧等にあたって、その電気通信設備に記憶されている内容が変化または消失したことにより損害が生じた際に、それが当社の故意または重大な過失により生じたものでないときは、その責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービスに係る技術仕様その他の提供条件の変更または電気通信設備の更改等に伴い、ご契約者様が使用もしくは所有している無線機器(その無線機器を結合または装着等することにより一体的に使用される電子機器、その他の器具を含みます。)の改造または交換等を要することとなった場合であっても、その改造または交換等に要する費用については負担致しかねます。
3. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより他人との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。

12. その他

1. 本サービスの内容は民法第 548 条の 4 の規定により、一般の利益に適合するときや、契約をした目的に反せず、かつ、変更内容が合理的なものであるとき予告なく変更することがございます。
2. 本文中に記載しているサービス名称等は一般に各社の商標または登録商標です。

13. お問い合わせ連絡先

■株式会社 ARCATH LINK サポートセンター

TEL : 0120-941-632

受付時間 11:00~18:00 (月~土) ※年末年始除く

※カスタマーサポートのご加入者のみご利用いただけます。

※未加入のお客様からのお問い合わせは、1 回ご利用あたり 1,100 円 (税込) が発生致します。

■ヒカル WiFi サポートサイト

URL : <https://support.hikaru-wifi.jp>

※契約後の各種お手続き、契約内容やご利用明細の確認が可能です。

■ご契約者様専用 LINE アカウント

以下 URL もしくは QR コードを読み取り、LINE お友達登録をお願いいたします。

URL : <http://vb2.jp/1Iof1>



14. ヒカル WiFi 通信サービスを提供する会社

株式会社 ARCATH LINK (電気通信事業者番号 A-04-20549)