

EXWiMAX通信サービス重要事項説明

第06版
2022年5月18日
株式会社エクスゲート

1. ご契約にあたって

1. EXWiMAX通信サービスは、お客様と、サービス提供元の株式会社エクスゲート(以下「当社」といいます。)との、ご契約となります。(電気通信事業者届出番号:A-20-9882)
2. 必ずご利用になる地域のサービス提供状況をご確認のうえ、お申し込みください。
3. ご契約時に記入(または入力)いただいた電話番号・メールアドレス宛てに当社よりご連絡させていただくことがございますが、お客様とご連絡がつかない場合は、利用停止させていただくことがあります。
4. ご契約内容(名義・住所・連絡先等)に虚偽の記述があった場合は、契約解除となる場合があります。
5. 契約解除後に料金未払いのあるお客様情報を携帯電話・PHS・BWA 事業者(交換先事業者は契約約款をご確認願います。)との間で交換いたします。

※不払い情報の交換の目的

契約解除後においても、料金不払いのあるお客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守ることを目的としています(料金不払いの状況によってはお申し込みをお受けできない事があります)。

2. 初期契約解除制度について(個人名義で契約のお客様のみ適用)

(1)ご契約いただいたEXWiMAX通信サービスが利用可能になった日又は「契約書面」をお客様が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。以下同じとします。)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。

◆新規契約の場合

- ・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EXWiMAX通信サービス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。
 - ・お客様が本契約の締結と同時に当社から購入した端末は、初期契約解除後速やかに当社指定の場所へご返却いただきます。詳細条件は、「【別紙】端末返還特約」をご参照ください。
- なお当社代理店で、端末購入の場合は、購入先にお問い合わせください。
- (3)本契約を特定できる事項(受付番号・契約者住所・契約者氏名)を記載した書面を郵送等によりご提出ください。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)初期契約解除制度についてはお客様サポートセンターへお問い合わせください。

3. EXWiMAX通信サービスについて

1. EXWiMAX通信サービスには、「WiMAX2+」、「WiMAX+5G」があります。

サービス名称	EXWiMAX通信サービス	
	仮想移動電気通信サービスorMVNOサービス	
電気通信サービスの種類	サービスエリア	インターネット接続方式
WiMAX2+	WiMAXエリア/WiMAX2+エリア au 4G LTEエリア(オプション)	WiMAX/WiMAX2+方式(BWAアクセス) LTE方式(オプション)
WiMAX+5G	WiMAX2+エリア/au 5Gエリア au 4G LTEエリア(オプション)	WiMAX2+/WiMAX+5G方式(BWAアクセス) LTE方式(オプション)

- (1)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。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。
- (2) 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、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。
- (3) 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

- てご利用ください。
- (4) ネットワークの保守メンテナンス等により、サービスがご利用いただけない場合があります。
 - (5) 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ください。
 - (6) 当社ではインターネット上でオンラインによる各種申込状況の確認や変更が出来るサービスを提供いたします。
 - (7) インターネット接続の提供にあたり、プライベートIPアドレスまたはグローバルIPアドレスを動的に1つ割り当てます。
 - (8) サービス品質維持及び設備保護のため、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。
 - (9) 以下の通信モードを選択いただけます。(対応モードは端末の仕様により異なる場合があります)

ア WiMAX2+サービス

	利用する方式	
	WiMAX2+方式	LTE方式
ハイスピードモード	○	
ハイスピードプラスエリアモード 【オプション料金】	○	○

※1: 毎月1日より積算したWiMAX2+方式およびLTE方式の合計通信量が7Gbyteを超過した場合、それ以降月末までのWiMAX2+およびLTE方式での通信速度を128kbpsに制限させていただきます。通信速度の制限は、翌月1日に順次解除させていただきます。

※2: 但し、「EXWiMAX2+ ギガ放題プラン(3年)」「EXWiMAX2+ ギガ放題プランauスマホ割プラン(3年)」をご契約中のご契約者様に限り、ハイスピードモードでご利用いただいた WiMAX2+方式による通信量は 7Gbyte に含まれることなくご利用いただけます。※ハイスピードプラスエリアモードで 7Gbyte を超えてご利用された場合、上記に関わらずハイスピードモードでの WiMAX2+方式ご利用を含む通信速度の制限が月末まで行われますのでご注意ください

但し、エリア混雑状況により速度を制限する場合があります

ネットワーク混雑回避のため、当日を含まない直近3日間のWiMAX2+方式およびLTE方式の合計通信量が3Gbyte以上となった場合、WiMAX2+※およびLTE方式の通信速度を翌日にかけて制限します。

※3: ハイスピードプラスエリアモードで7GByteを超えてご利用された場合、上記に関わらずハイスピードモードでのWiMAX2+方式ご利用を含む通信速度の制限が月末まで行われますのでご注意ください。

※4: ネットワーク混雑回避のため、前日までの直近3日間でWiMAX 2+およびLTE方式の通信量の合計が10GB以上となった場合、ネットワーク混雑時間帯(18時頃から翌日2時頃*1)にかけてWiMAX 2+およびLTE方式の通信速度を概ね1Mbps*2に制限します。ただし、2時前より継続して利用している通信については、2時以降も最大で6時頃まで制限が継続すること*3があります。

*1: 2021年3月現在

*2: 送受信の最大速度であり、実際の速度は電波環境等に応じて1Mbps以下となることがあります。

*3: 一旦通信を切断することにより当該制限は解除されます。

*4: サービス品質維持及び設備保護のため、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。

イ WiMAX+5Gサービス

	利用する方式		
	WiMAX2+方式	LTE方式	WiMAX+5G方式
スタンダードモード	○	○	○
プラスエリアモード 【オプション料金】	○	○	○

※1: スタンダードモードでWiMAX2+方式およびLTE方式およびWiMAX+5G方式の通信を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: 毎月1日より積算したWiMAX2+方式およびLTE方式およびWiMAX+5G方式の合計通信量が15Gbyteを超過した場合、それ以降月末までのプラスエリアモードでご利用頂くWiMAX2+方式およびLTE方式およびWiMAX+5G方式の通信速度を128kbpsに制限させていただきます(スタンダードモードでご利用頂くWiMAX2+方式およびLTE方式およびWiMAX+5G方式の通信は速度制限対象外です)。通信速度の制限は、翌月1日に順次解除させていただきます。

※WiMAX+5Gについては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。

*1: 2021年3月現在

*2: 送受信の最大速度であり、実際の速度は電波環境等に応じて1Mbps以下となることがあります。

4. 公衆無線LANサービスについて

- お客様は、公衆無線LANアクセスサービス「au Wi-Fi SPOT」が無料でご利用いただけます。WiMAX2+のUIMカードを装着した対応端末で接続機能を有効にさせていただくことでご利用いただけます。
※端末の仕様により「au Wi-Fi SPOT」がご利用いただけない場合があります。
au Wi-Fi SPOTのご利用にあたっては「au Wi-Fi SPOT利用規約」が適用されます。規約は以下のURLからご確認ください。

<https://www.uqwimax.jp/signup/term/index2.html>

SSID「au_Wi-Fi2」に対応した国内のスポットでご利用いただけます。海外でのご利用はできませんのでご注意ください。

5. WiMAX2+/WiMAX+5Gの料金

- 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 *2*3*4	月額基本料金(0ヶ月目) 0ヶ月目は日割り計算	月額基本料金(1ヶ月目～)	初期費用	登録料	契約期間	支払い方法
EXWiMAX2+ライトプランS	3,278円	3,278円	19,250円	3,300円	3年	クレジットカード/口座
EXWiMAX2+ライトプランC	3,278円	3,278円(税込)		3,300円(税込)	3年	クレジットカード
EXWiMAX2+ギガ放題プランS	3,905円	3,905円	19,250円	3,300円	3年	クレジットカード/口座
EXWiMAX2+ギガ放題プランC	3,905円	3,905円		3,300円	3年	クレジットカード
EXWiMAX2+通常定額ライトプランS	4,279円	4,279円	19,250円	3,300円	3年	クレジットカード/口座
EXWiMAX2+通常定額ライトプランC	4,279円	4,279円		3,300円	3年	クレジットカード
EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランS	5,038円	5,038円	19,250円	3,300円	3年	クレジットカード/口座
EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランC	5,038円	5,038円		3,300円	3年	クレジットカード

プラン名*1*2*3*4	月額基本料金(0～2ヶ月目)	月額基本料金(3ヶ月目～)	初期費用	登録料	契約期間	支払い方法
EXWiMAX2+ギガ放題auスマホ割プラン	4,048円	4,796円		3,300円	3年	クレジットカード/口座
EXWiMAX2+通常定額ギガ放題auスマホ割プラン	5,456円	5,456円		3,300円	3年	クレジットカード/口座
WiMAX+5Gギガ放題プラスプラン	4,950円	4,950円		3,300円	3年	クレジットカード

*1: auスマートバリューmineのお申込みに対応した料金プランです。
 auスマートバリューmineの適用を受けるためには、別途auへお申込みいただく必要があります。

*2: 月の途中でのご加入またはご解約の場合、基本使用料はご利用日数分の日割額となります。
 月末時点でご利用の場合、別途ユニバーサルサービス料(*1)、電話リレーサービス料(*2)がかかります。(日割り計算は行いません。)

*1: 電話会社が負担する1電話番号当たりの負担額(番号単価)は、ユニバーサルサービス支援機関である社団法人電気通信事業者協会によって、半年に1回料金の見直しが行われているため、その内容に応じてお客様にお支払いいただく料金に変更される場合があります。なお、「ユニバーサルサービス制度」について、詳しくは、社団法人電気通信事業者協会のホームページ(<http://www.tca.or.jp/universalservice/>)または音声・FAX案内(03-3539-4830:24時間受付)にてご確認ください。

*2: 電話会社が負担する1電話番号当たりの負担額(番号単価)は、電話リレーサービス支援機関である社団法人電気通信事業者協会によって、1年に1回料金の設定が行われているため、その内容に応じてお客様に料金をお支払いいただきます。なお、「電話リレーサービス制度」について、詳しくは、社団法人電気通信事業者協会のホームページ(https://www.tca.or.jp/telephonerelay_service_support/)または音声・FAX案内(03-6302-8391:土日祝休日、年末年始を除く9時~17時)にてご確認ください。

*3: 新規ご加入時は、課金開始日を含む月の翌月末までを1ヶ月目とします。契約期間の24ヶ月目(または36ヶ月目若しくは48ヶ月目)を「満了月」、その翌月を「更新月」とします。
 契約期間の設定された料金プランを課金開始後に解約する場合、満了月の末日又は更新月を除き契約解除料が発生します。

(2) 契約解除料について

契約期間の設定された料金プランでご加入いただく際に特約を選択いただいた場合、当該料金プランの契約期間が満了し、自動更新されるまでの間、契約解除料を以下とする条件が適用されます。

プラン契約期間 (*1)	契約解除料(特約適用時)	
		24ヶ月目以内の解約で別途発生するプラン
	契約期間が36ヶ月の料金プラン EXWiMAX2+ライトプランS(3年) EXWiMAX2+ライトプランC(3年) EXWiMAX2+ギガ放題プランS(3年) EXWiMAX2+ギガ放題プランC(3年) EXWiMAX2+ギガ放題auスマホ割プラン(3年) EXWiMAX2+通常定額ライトプランS(3年) EXWiMAX2+通常定額ライトプランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランS(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題auスマホ割プラン(3年)	EXWiMAX2+ライトプランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ライトプランC(3年) EXWiMAX2+ギガ放題プランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題プランC(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題auスマホ割プラン(3年) EXWiMAX2+通常定額ギガ放題auスマホ割プラン(3年)
0ヶ月目~12ヶ月目	19,000円(非課税)	
13ヶ月目~24ヶ月目	14,000円(非課税)	
25ヶ月目~36ヶ月目	9,500円(非課税)	
37ヶ月目~	0円	
0~24ヶ月目		10,000円(非課税)

*1: 新規ご加入時は、課金開始日を含む月の翌月末までを0ヶ月目翌月を1ヶ月目とします。

プラン契約期間 (*1)	契約解除料	
	WiMAX+5Gギガ放題プラスプラン	
0ヶ月目~12ヶ月目	42,500円(非課税)	
13ヶ月目~24ヶ月目	29,300円(非課税)	
25ヶ月目~36ヶ月目	9,500円(非課税)	

37ヶ月目～	0円
--------	----

*1:新規ご加入時は、課金開始日を含む月の翌月末までを0ヶ月目翌月を1ヶ月目とします。

(3) 料金プランの自動更新について

料金プランは契約期間の満了をもって自動更新となり、ご契約いただいた料金プランに応じた契約期間が更新月を1ヶ月目として再度適用されます。料金プランに特約が適用されている場合は、この自動更新をもって特約の適用が終了します。

(4) LTEオプション料/プラスエリアモードオプション料

ハイスピードプラスエリアモードまたは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、「auスマートバリューmine」を契約されている月(契約月、解約月を含みます)は、加算されません。

区分	利用料	登録料
LTEオプション料	1,105円/月*1	無料
プラスエリアモードオプション料	1,100円/月*1	無料
ハイスピードプラスエリアモード料	1,105円/月*1	無料

*1: 月の途中中のご加入またはご解約の場合であっても、オプション料は日割となりません。

(5) グローバルIPアドレスオプション利用料

グローバルIPアドレスオプション用APNIに接続(*1)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
106円/月)*2	無料

*1: グローバルIPアドレスオプションのご利用にあたり、事前のお申込みは不要です。WiMAX 2+対応機器の接続先をグローバルIPアドレスオプション用APNIに変更することでご利用いただけます。

*2: 月の途中中での接続先変更の場合であっても、グローバルIPアドレスオプション利用料は日割となりません。

2. 料金プランの変更

(1) 料金プランは変更を行うことができます。変更を行う場合、新しいプランは翌月適用となります。

(2) 契約期間の異なる料金プランへ変更を行った場合、新しいプランの契約期間は1ヶ月目からとなります。

(3) 特約の適用中に変更を行った場合、変更先の料金プランにも特約が適用されます。

(4) 契約期間の設定された料金プランを更新月以外に変更手続きした場合、条件により契約解除料が発生します。

<契約解除料の発生する料金プラン変更>

・契約期間の設定が短い料金プラン、または契約期間の設定のない料金プランへ変更した場合

但し、満了月の末日または更新月に料金プラン変更手続きを行った場合、契約解除料は発生しません。

(5) ユニバーサルサービス料

各プランについては、電話番号一つに対して、ユニバーサルサービス料が発生

いたします。(2021年7月現在 1契約につき3円)

※電話会社が負担する1電話番号当たりの負担額(番号単価)は、ユニバーサルサービス支援機関である社団法人電気通信事業者協会によって、半年に1回料金の見直しが行われているため、その内容に応じてEXWiMAXご契約者にお支払いいただく料金に変更される場合があります。

なお、「ユニバーサルサービス制度」について、詳しくは、社団法人電気通信事業者協会

のホームページ(<http://www.tca.or.jp/universalservice/>)または音声・FAX 案内(03-

3539-4830:24 時間受付)にてご確認ください。

(6) 電話リレーサービス制度について

電話リレーサービスとは、手話通訳者などがオペレータとして聴覚や発話に障害のある方による手話・文字を通知し、電話をかけることにより、聴覚や発話に障害のある方と聴覚障害者等以外の方の意思疎通を仲介するサービスです。

電話リレーサービスが制度化されたことに伴い、EXWiMAXをご利用中のお客様に、2021年7月ご利用分より「電話リレーサービス料」をご負担いただきます。電話リレーサービスに係る請求額は以下の通りです。

年度	月/単価								
2021 年度	2021年						2022年		
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	1円	1円	1円	1円	1円	1円	1円	0円	0円

弊社サービスのご利用料金と合せてご請求させていただきます。

6. 料金のお支払いについて

1. お支払い方法について

- (1) 選択いただけるお支払い方法は、クレジットカードおよび預金口座振替となります。
ただし、お申込み窓口・内容によって、選択いただけるお支払い方法が限られる場合がございます。お申し込み画面または申込書にてご確認ください。
- (2) ご利用料金のお支払いが可能なクレジットカード会社、および預金口座振替が可能な金融機関は、お申し込み画面または申込書の記載をご参照ください。
- (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ができなかった場合は、払込用紙により、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あります。支払手数料についてはご契約者様負担となります。
- (4) 預金口座振替によるお支払いは、金融機関との手続き完了までに1~2ヶ月かかる場合があります。その場合、手続き完了までの間の1~2回目、払込用紙に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きます。
- (5) 払込用紙によるお支払いの場合、880円/月(税込)の窓口支払手数料を請求させていただきます。

2. ご利用料金の請求について

- (1) EXWiMAX2+通信サービスは端末発送後の翌日からの課金開始となります。ご請求につきましては当月末日に翌月利用分のご請求となる前払い制となります。そのためEXWiMAXサービスをお申込み頂いた時点で、まず契約事務手数料3,300円(税込)、2ヶ月分のEXWiMAXサービス利用料金のご決済をさせて頂き、決済の確認後に端末発送となることに同意して頂きます。ただし、当社が必要と認めるときは、月中でも請求させていただく場合があります。

・初回請求内訳

クレジットカード決済	お申込み時点で契約事務手数料、当月利用分、翌月利用分をお支払い。その後端末発送。
口座引落とし	お申込み時後初期費用19,250円(税込)の代金控えにて端末発送。その後翌月1日以降にお振込用紙にて当月利用分、翌月利用分のお振込用紙(手数料無し)を発送。

・ご利用開始の翌月以降

クレジットカード決済	当月末日に翌月1日~末日までの利用料金をお支払い
口座引落とし	当月25日に翌月1日~末日までの利用料金をお支払い

- (1) 当社指定の支払期日までにお支払いが確認できない場合は、翌月15日までの期限で書面にてのご請求書を発行させて頂き(督促通知ごと880円(税込)の督促手数料や、年14.6%の遅延損害金を請求させて頂く場合がございます)、クレジットカードの場合はお支払いの確認が取れ次第ご利用再開となります。口座振替の場合は15日までに書面にてのご請求書の支払い確認が取れない場合は、支払いの確認が取れるまでの間ご利用停止となります。
また、利用停止期間中の基本使用料等の料金につきましては、(1)の決済日に通常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のあった当社電気通信サービス(EX WiMAX2+通信サービス以外も含まれます。)のうち、いずれかについてご利用料金等のお支払いがない場合は、全てのご契約について合わせて利用停止または契約解除させていただくことがあります。
- (4) ご利用料金等(EX WiMAX2+通信サービス契約約款に定める、料金その他手数料等に限りません。)の請求については、当社より請求させていただきます。

3. 請求書・領収書等について

- (1) 紙面による請求書は発送いたしません。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場合があります。
紙面による請求書発送をご希望の場合は請求書発行手数料(税込880円/月)にて承ります

(2)お支払い方法が銀行振り込みの場合

口座振替の場合、速やかに振替依頼書の返送をお願い致します。口座振替依頼書の返送が確認できない場合(口座振替の口座登録が確認できない場合)サービスの利用を中止させていただく場合があります。またその場合

紙面による請求書を発送します。なお、請求書発行手数料(税込880円/月)の手数料を別途頂きます。
なお、初回の引落しは契約開始月の27日にお引き落としとなります。そのため27日から末日の間でのご利用開始は初回月額料金と2ヶ月目の月額料金を2ヶ月目の27日に合算請求になります。
口座振替の場合、登録いただいた口座より引き落としとなりますが、口座登録完了が契約開始月の翌月以降の場合、コンビニ支払専用の請求書発行(手数料税込880円/月)が届き、そちらでお支払い頂くようになりますのでご注意ください。
(3) 料金未納により当社口座へ直接ご入金される場合、ご契約者様が特定できない場合は、ご契約者様の特定ができた日付をご入金日とさせていただきます。
(4) 契約解除月の月額料金は、日割り計算できません。

7. 未成年者のご契約について

1. 未成年者のご契約にあたっては、次の親権者同意事項に同意の上お申し込みいただけます。小学生以下の方がご契約いただくことはできません。

(1) 未成年者によるお申し込み時の親権者同意事項

私は、親権者等の法定代理人の代表者として、契約申込者が株式会社エクスゲートと、EXWiMAX2+通信サービス契約約款に基づき利用契約を締結すること、利用開始以降EXWiMAX2+通信サービスに関する各種申し込みを行うことについてあらかじめ同意します(*1)。なお、契約者本人がEXWiMAX2+通信サービスの利用料金の支払方法として私名義のクレジットカード(*2)を指定した場合には、契約者が利用したEXWiMAX2+通信サービスの利用料金を、指定されたクレジットカードから支払うことにも同意し、万一料金の支払いを滞納することがあれば、その解消に努力します。

(2) 親権者によるお申し込み代理時の同意事項

私は、親権者等の法定代理人の代表者として、申込者(契約者)欄に記載されている者の申込代理人として、株式会社エクスゲートにEXWiMAX2+通信サービス契約約款に基づくサービスの利用を申し込みます。また、契約者本人が株式会社エクスゲートと、利用開始以降EXWiMAX2+通信サービスに関する各種申し込みを行うことについてあらかじめ同意します(*1)。なお、契約者本人がEXWiMAX2+通信サービスの利用料金の支払方法として私名義のクレジットカード(*2)を指定した場合には、契約者が利用したEXWiMAX2+通信サービスの利用料金を、指定されたクレジットカードから支払うことにも同意し、万一料金の支払いを滞納することがあれば、その解消に努力します。

*1: 当社ではインターネット上でオンラインによる各種申込状況の確認や変更が出来るサービスを提供いたします。

*2: 親権者情報欄の親権者名義に限ります。

2. 未成年者のご契約の場合は、親権者の方にご契約同意のご確認通知をお送りいたします。また、確認の為、親権者の方へお電話を差し上げる場合があります。未成年者のご契約で料金に未納があった場合は、親権者の方に金額等をご案内させていただくことがあります。

8. ご契約の変更・解約について

1. ご契約の変更について

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には、当社サポートセンターにて必ず変更手続きをお願い致します。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、料金滞納時のご連絡が行き届かずご利用停止となる場合がございます。あらかじめご了承下さい。

2. オプション解除、ご契約の解除について

EXWiMAX2+通信サービスのオプション解除、ご契約解除をする際は、お客様サポートセンターにてお電話で承ります。なお、その際には、ご本人様の確認として、「ご契約者様名」「ご契約者様生年月日」「ご契約者様ご連絡先」を確認させていただきます。なお、毎月1日から末日までに当社に連絡をいただいた場合は翌月末までのオプション利用、サービス利用となり、翌々月1日からのオプション解除、契約の解除とします。

※契約解除料金は申請を頂いた時点で決済、ご請求をさせていただきます。

9. 端末機器の発送について

1. お客さまによるお申し込みを受付、かつ当社所定の与信審査が完了した日に、当社より端末機器を発送いたします。平日13時までのお申し込み、土曜日11時までのお申し込みで端末一式を当日発送させていただきます。その時間帯以降、日曜日・祝日のお申し込みの場合は翌平日の発送となります。（年末年始および当社が指定する定休日はこの限りではありません。）
2. 端末機器は、当社からの発送後1～3日程度でお客様のお手元に到着します。
（配送業者の状況により前後することがあります。）
3. 端末機器発送の際、当社にて端末機器の動作確認および利用開始の登録を実施します。
4. 到着日時の指定は承っておりません。ご不在の場合は不在伝票にて対応となります。
5. 必ず確実に発送物を受領できるご住所・ご連絡先をご登録ください。
6. お客様にて発送物を受領できず、再発送となった場合の送料はお客様負担となります。
7. 長期のご不在や発送先の誤り等で、当社まで発送物が戻った場合でも、所定のサービスご利用料金は発生します。また、ご連絡がとれない場合などはご解約とさせていただきます。また、ご解約となった場合、通常のご解約と同じ扱いとなり、解約手数料の対象となります。

10. 初期不良について

1. 端末機器についてキズ等の初期不良の可能性がある場合、当社窓口まで早急にご連絡ください。当社で初期不良が確認できた端末機器につきましては、良品と交換させていただきます。
2. 早急に当社窓口までご連絡いただけない場合、キズ等の初期不良を前提とした機器の交換対応はできない場合があります。（通常の故障機器と同様、修理対応となります。）
3. キズ等の初期不良による端末機器の交換となった場合、所定の窓口まで端末機器をご送付いただきます。お送りいただく際の送料はお客様負担となります。
4. キズ等の初期不良により端末機器が交換となった場合において、サービスの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行いません。
5. 事前に弊社ホームページでエリア確認を行っていることを前提としているため、電波状況等の初期不良については機器の交換は行いません。その際は初期契約解除制度をご利用ください。

11. 端末機器の故障について

1. 端末機器は当社からの発送日を起算日として1年を保証期間とさせていただきます。
2. 故障につきましては、症状により au ショップまたは当社での修理受付となります。まずは当社サポートセンターへ故障状況をご申告ください。
 - a) au ショップでの修理受付の場合
①機器②「EXWiMAX2+ お申込内容のお知らせ」③ご本人様確認書類の 3 点をご持参の上、お近くの au ショップにてご対応ください。なお、ご契約者様からご申告をいただいている症状が au ショップで確認できない場合は故障の受付は致しかねますので、あらかじめご了承くださいませ。
 - b) 当社での修理受付の場合
当社窓口まで機器をご送付いただきます。発送にかかる費用につきましてはご契約者様負担となります。なお、ご契約者様からご申告をいただいている症状が確認できない場合は故障の受付は致しかねますので、あらかじめご了承くださいませ。
3. お客様の故意、過失による故障の場合は、有償となり実費をいただきます。劣化、紛失、盗難に関しては保証対象外となります。
4. 端末機器が修理または交換となった場合において、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行いません。
5. 保証期間終了後の端末機器故障修理については有償となります。当社窓口までご連絡ください。

12. ご契約のキャンセル・返品について

・受け付ける場合

1. お申込み後、サービスをご利用になるエリアが提供エリア外等のご理由でキャンセルを行う場合は、「初期契約解除制度（個人名義のご契約者様のみ）」以外一切お受け致しかねますのでご了承ください。「初期契約解除制度（個人名義のご契約者様のみ）」以外でキャンセルをご希望の場合には、当サービスをご解約頂く必要があります。ご解約に当たっては所定の料金が発生致しますのでご注意ください。お申込み後、お客様都合による取消（キャンセル・返品）をご希望の場合には、8日以内に「16. サービス提供会社・お問い合わせ先」までご連絡ください。

・受け付けない場合

1. お申込み後8日以上経過した場合には、いかなる場合におきましても一切お受けできませんのでご了承ください。取消（キャンセル・返品）をご希望の場合には、当サービスをご解約いただく必要があります。ご解約に当たっては所定の料金※1が発生いたしますのでご注意ください。
※1 解約時に発生する所定の料金は「4.契約解除料について」をご確認ください。

2. 当サービスへお申し込みいただき、回線の開通手続きが完了した後の取消(キャンセル・返品)はいかなる場合におきましても一切お受けできませんのでご了承ください。取消(キャンセル・返品)をご希望の場合には、当サービスをご解約いただく必要があり、ご解約に当たっては所定の料金※1が発生いたしますのでご注意ください。

※1 解約時に発生する所定の料金は「4.契約解除料について」をご確認ください。

3. お申し込みいただき、回線の開通手続きが完了した後、サービスをご利用になるエリアが提供エリア外であった場合も、サービスのキャンセル・返品はできません。

13. 個人情報の利用目的について

1. 届け出ていただいたご契約者様の個人情報については、以下の目的に利用いたします。

- (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) お客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

2. KDDI株式会社および沖縄セルラー株式会社が当社と提携して行う割引(auスマートバリューmine)の適用、案内等を行うため、当社は、WiMAX2+のご契約者様の氏名、住所、電話番号、生年月日並びに締結している料金契約の内容及び契約状況等の情報をKDDI株式会社および沖縄セルラー株式会社へ通知します。また、当社は、KDDI株式会社および沖縄セルラー株式会社に対して、ご契約者様へのauスマートバリューmineの適用状況を確認させていただきます。

14. その他

- ・サービス内容は予告なく変更することがあります。
- ・記載している金額は税抜です。
- ・本文中に記載しているサービス名称などは一般に各社の商標または登録商標です。

15. お問い合わせ連絡先

EXWiMAXサポートセンター
フリーコール 0800-300-5863
携帯電話・PHSからの場合は 050-3159-2828
受付時間: 11:00~19:00 (年中無休)
WEBサイトからもお問い合わせいただけます。
アドレス: <https://www.exwimax.jp/>

16. EXWiMAX通信サービスを提供する会社

株式会社 エクスゲート(電気通信事業者届出番号:A-20-9882)

【別紙】

ACアダプタのご利用について

ご利用される機器に充電を行う場合は、取扱説明書に記載のACアダプタを必ずご使用ください。取扱説明書に記載されていないACアダプタをご使用の場合、それに起因する全ての故障や事故は保証の対象外となります。また、それが原因で修理が必要となった場合、製品の保証期限内であっても有償修理となります。

端末返還特約

株式会社エクスゲート(以下「当社」といいます。)のEXWiMAX通信サービス契約約款に定める通常料金契約(既に締結されている通常料金契約の一部の変更を内容とする契約を含みます。以下「EXWiMAX契約」といいます。)の申込みと同時に当社へ端末機器その他の物品(当社が本特約を適用しない旨の別段の意思表示を行ったものを除きます。以下「対象物品」といいます。)の購入に係る契約(無償で対象物品の提供を受ける契約を含みます。以下「端末売買契約」といいます。)の申込みを行う者(以下「お客様」といいます。)は、あらかじめ下記の条項に同意していただきます。なお、端末売買契約に関して、本特約に定めのない事項については、当社がウェブページ等で別途提示する条件が適用されるものとします。

(端末売買契約の解除)

第1条 当社は、お客様が初期契約解除制度(電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第26条の3に規定されている契約の解除に関する制度をいいます。)に基づきEXWiMAX契約を解除した場合は、当該契約に付随して締結した端末売買契約を同時に解除するものとします。

(対象物品の返還等)

第2条 お客様は、前条の規定により端末売買契約が解除された場合は、当該端末売買契約に基づき当社が引き渡した対象物品(その個装箱及び取扱説明書その他の付属品を含みます。以下同じとします。)を原状に復した上で、当社が指定する期日(以下「返還期日」といいます。)までに、当社が指定する場所へ返還していただきます。この場合、その返還に要する費用は、お客様が負担するものとします。

2 当社は、前項の返還に際して、お客様が対象物品以外の私物等を同梱した場合であって、当該私物等が当社に到着して90日間が経過したときは、お客様が当該私物等の所有権を放棄したものとみなし、当該私物等を任意に処分できるものとします。

3 当社は、対象物品についてお客様から支払われた代金がある場合は、お客様から全ての対象物品が返還されたことを当社が確認した後、お客様が指定する金融機関口座への振込みにより返金します。この場合、その振込みに要する費用は、当社が負担するものとします。

4 当社は、次条の規定に基づきお客様に機器損害金の支払義務が生じた場合は、当該債務とお客様への返金額の支払債務とを対当額にて相殺するものとします。

(機器損害金の支払義務)

第3条 当社は、解約月の翌月10日まで、初期契約解除制度のさだめる8日以内返還期日を経過してもなお対象物品が返還されない場合又は返還された対象物品に破損、汚損若しくは水濡れその他の不具合が確認された場合は、お客様に対し、下表に定める機器損害金を請求することができるものとします。この場合、お客様は、当社が指定する期日(以下「支払期日」といいます。)までに、当社指定の金融機関口座へ当該請求額を支払っていただきます。この場合、その振込みに要する費用は、お客様が負担するものとします。

対象物品の種類		機器損害金
(1) 当社のEXWiMAX通信サービス契約約款に定めるWiMAX機器及びWiMAX2+機器	全て	20,000円
(2) 当社のEXWiMAX通信サービス契約約款に定めるWiMAX+5G機器	全て	20,000円
(1)、(2)以外のもの		端末売買契約における当該対象物品の売買代金と同額

2 前項の規定によりお客様が機器損害金を支払った場合は、当該対象物品の所有権はお客様に移転します。