

# RakuRaku サックス WiFi 重要事項説明書

株式会社ワイヤレスゲート

## ■ご契約にあたって

- ・本書面は、当社の提供する「RakuRaku サックス WiFi」（以下「本サービス」といいます。）のご契約にあたって重要事項を定めるものです。必ずご確認の上、本サービスにお申込みください。また、当社が定める「RakuRaku サックス WiFi 重要事項説明書」の他、「RakuRaku サックス WiFi 利用規約」の内容に準拠するものとします。

**記載の金額は税率 10%での税込金額となります。**

## ■本サービスの内容について

- ・WiMAX 2+回線、4G LTE 回線、au 5G 回線を使用して提供するインターネット接続サービスです。
- ※WiMAX+5G サービスで使用する回線等は、当社が UQ コミュニケーションズ株式会社より借り受け提供します。

・本サービスでは以下 2 つの通信モードを選択いただけます

インターネット接続方式（サービスエリア）	WiMAX 2+	au 4G LTE	au 5G
スタンダードモード	○	○ 800MHz 帯非対応	○
プラスエリアモード【オプション料金】	○	○	○

- ・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等により通信速度が異なります。
- ・お客様間の公平性を確保するため、ファイル交換（P2P）アプリケーション等、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手段を用いて行われるデータ通信が確認できた場合には、通信速度の制限、または使用の制限をさせていただく場合がございます。
- ・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ございます。
- ・毎月 1 日より積算したプラスエリアモードの合計通信量が 30GB 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 日に順次解除いたします。プラスエリアモードの合計通信量が 30GB 超過後も、スタンダードモードは月間データ上限の影響なくご利用いただけます。

## ・プラスエリアモードオプション料金

- ・プラスエリアモードで一度でも接続を行った月は、月額 1,100 円が加算されます。日割り計算はいたしません。ただし、自宅セット割インターネットコース（UQ mobile）、または au スマートバリュー（au）をご契約されている月（契約月、解約月を含む）は、加算されません。自宅セット割インターネットコース（UQ mobile）、au スマートバリュー（au）の適用を受けるには、別途 UQ mobile/au へお客様ご自身でお申込みください。

## ◆ネットワーク混雑回避について

- ・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等が発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定供給のための通信制限を行う場合があります。
- ・インターネット接続の提供にあたって、動的にプライベート IP v4 アドレスを 1 つ割り当てます。（本サービスはグローバル IP アドレス非対応）
- ・サービス品質維持及び設備保護のため、一定時間（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ございます。
- ・本サービスはメールアドレス付与等のアプリケーションサービスの提供は行なっておりません。
- ・本サービスでは迷惑メール対策として、Outbound Port 25 Blocking（OP25B）を順次実施いたします。メール送信（SMTP）サーバのポート番号を「25」に設定されているお客さまは、メール送信ができなくなる場合がございます。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ください。

## ◆月額基本料金について

プラン名	月額基本料金	契約期間
とくとくプラン	4,378 円	1 年自動更新
らくらくプラン	4,730 円	なし

- ・契約事務手数料といたしまして 3,850 円をご請求いたします。
- ・端末代金は 0 円（レンタル品）となります。
- ※レンタル端末はリユース品となりますので予めご了承ください。
- ・月の途中でのご契約(申込月)やご解約の場合、月額料金はご利用日数分の日割り請求となります。
- ・申込み処理確定後、すぐに端末発送の準備に入ります。最短で即日端末を発送いたします。
- ※当日発送は平日 13 時までの受付分となります。土曜・日曜・祝日は発送を行っておりません。お申込みの混雑状況・審査結果・在庫の状況により即日発送ができない場合がございますので予めご了承ください。
- ※決済登録完了後の発送となります。また口座振替の場合、金融機関によって登録までにお時間がかかる場合がございます。
- ※決済登録が未完了の場合はお電話、或いはメールにてご連絡させていただきますのでご了承ください。
- ・お申込み後、1 週間以内にお支払方法のご登録がない場合、順次キャンセル処理をさせていただきますので予めご了承ください。
- ・ご契約日からご利用料金が発生いたします。端末受領日ではございませんので予めご了承ください。
- ・月末時点でご利用の場合、別途ユニバーサル料、電話リレーサービス料がかかります。ユニバーサル料は 1 契約あたり月額 2 円となります。電話リレーサービス料は、1 契約あたり月額 1 円となります。
- ※ユニバーサル料は社団法人電気通信事業者協会が決定しており、6 ヶ月に 1 度見直しがございます。将来的に予告なく変更する場合がございますので予めご了承ください。
- ※電話リレーサービス料は、聴覚や発話に障がいのある方と耳の聴こえる方の意思疎通を仲介する「電話リレーサービス」の適正・確実な提供を確保するためにお支払いいただく料金です。今後変更になる場合がございますので、予めご了承ください。
- ・自宅セット割 インターネットコース（UQ mobile）、au スマートバリュー（au）のお申込みに対応した料金プランです。自宅セット割 インターネットコース、au スマートバリューの適用を受けるには別途 UQ mobile/au へお客様自身でお申込みいただく必要がございます。（UQ mobile/au スマートフォンでも、自宅セット割 インターネットコース、au スマートバリューに対応した料金プランが適用されていることが必要となります）
- ・対応料金プランをご解約、または UQ mobile/au スマートフォンをご解約された場合、自宅セット割 インターネットコースまたは、au スマートバリューの適用が自動的に解除されます。ご注意ください。

#### ◆本機器・SIM カードの貸与等

- ・当社は、本サービスの提供に際して、本契約者に対し、下記の付属品を貸与します。この場合において、貸与する上記の数は 1 の料金契約につき 1 とします。

※SIM 再発行の場合は SIM 再発行手数料として 3,300 円をご請求いたします。

モバイルルーター（galaxy/X11）を利用の場合：端末（レンタル品）、SIM カード、AC アダプタ、ケーブル Type-C  
ホームルーター（L11）を利用の場合：端末（レンタル品）、SIM カード、AC アダプタ

- ・当社は、技術上及び業務の遂行上やむを得ない理由があるときは、当社が貸与する SIM カードを変更することがあります。この場合は、あらかじめそのことを本契約者に通知します。
- ・当社は、SIM カードを貸与する場合には、その SIM カードに電話番号その他の情報の登録を行います。当社は、本契約者以外の者が SIM カードを利用した場合であっても、その SIM カードの貸与を受けている本契約者が利用したものとみなして取り扱います。
- ・当社は、SIM カードの盗難、紛失又は汚損・破損に起因して生じた損害等について、責任を負わないものとします。

#### ◆ご契約期間・契約解除料

<とくとくプランご契約の場合>

- ・ご契約月の翌月を 1 ヶ月目と起算し、12 ヶ月目を更新月といたします。ご契約期間は自動更新となります。更新月以外でご解約をされた場合、ご契約期間により以下の契約解除料が発生いたします。
- ・更新月以外でのご解約 … 4,378 円 更新月でのご解約 … 0 円
- ※らくらくプランご契約の場合は契約期間を問わず契約解除料は発生いたしません。

#### ◆ご解約・各種手続き・サポートについて

- ・各種手続きやサービス内容につきましてはサポートセンターへお問い合わせください。
- ・ご解約の受付は、お電話からの受け付けのみとなっております。お電話の場合、サポートセンターへご連絡ください。その際、ご本人様の確認としてご契約者番号・ご契約者様の氏名、住所等を確認させていただく場合があります。

サポートセンター：0570-025-879（左記番号がご利用いただけない方：03-6702-0076）

受付時間：10：00～18：00（年末年始除く）

※月末、月初は大変混み合いますので、お電話が繋がりにくい場合がございます。

#### ◆各種お手続き・サポートについて

- ・端末ご利用時の接続設定等は、端末同梱されております説明書等でご確認ください。その他、ご不明点等がございましたらサポートセンターへご連絡ください。
- ・端末故障・紛失の場合・・・修理期間中、紛失中であっても月額料金は発生いたします。代替品の貸出や、一時利用休止等の対応は行っておりません。端末故障または紛失が原因によりご解約の場合でも契約解除料は発生いたします。予めご了承ください。※とくとくプランの場合のみ契約解除料が発生いたします。

#### ■料金のお支払いについて

##### ◆お支払い方法

- ・お支払い方法は、ご契約者ご本人様名義のクレジットカード（デビットカードやプリペイドカードはご利用できません）及び口座振替となります。また、コンビニ払い、お振り込み等の対応はしておりませんので予めご了承ください。
- ・当社からの請求書・領収書・料金明細等の書面発行サービスはしておりませんが、請求書のみ会員ページからご確認が可能です。あるいはクレジットカード会社様からの明細書、または通帳等でご確認ください。経費精算等のご希望がある場合、請求内訳といたしまして、メールにてご回答させていただきます。ワイヤレスゲートホームページのお問い合わせフォームよりお問い合わせください。
- ・当社は、未払い発生後の請求業務を弁護士法人高橋裕次郎法律事務所（日本弁護士連合会届出番号 6 0 3）へ委任しており、ご契約時に定めた方法でのお支払いが確認できない場合、同事務所よりご請求させていただく場合がございます。予めご了承ください。

#### <クレジットカードの場合>

- ・ご利用料金は毎月末日締め、原則翌月 7 日付けでクレジットカード会社様へご請求いたします。（お客様とクレジットカード会社様のご契約内容により、実際の引き落としのタイミングは上記請求日とは異なります）
- ・クレジットカードの有効期限が到来する場合やご利用限度額の超過等で料金の決済が出来ない場合、直ちにワイヤレスゲート会員ページよりクレジットカードのご変更をお願いいたします。ご利用月末日の前日 21 時時点で、クレジットカードの有効性が確認出来なかった場合、翌月 1 日よりサービスのご利用停止処理（※1・※2）が実施されます。クレジットカードの有効性が確認出来ないお客様に対しましては、毎月下旬にお客様のご登録メールアドレスへ当社よりメールでお知らせしております。ご登録メールアドレスを変更された場合は、速やかにワイヤレスゲート会員ページよりご変更をお願いいたします。メールアドレスに誤りがある場合や、迷惑メール拒否設定等されているお客様は、お知らせメールが届かない場合がございます。

※クレジットカードでの決済が出来ない場合でもコンビニ払い、口座振替、お振り込み等の対応はしておりません。

##### （※1）サービスご利用停止処理となった場合のご利用再開と強制解約処理について

- ・サービスのご利用停止処理となった場合、当社よりお客様のご登録メールアドレスへお知らせいたします。（メールアドレスに誤りがある場合や、迷惑メール拒否等されているお客様はお知らせメールが届かない場合がございます）直ちに会員ページより有効なクレジットカードへのご変更手続きを行ってください。有効なクレジットカードへのご変更が完了しましたら、翌日 12 時までにサービスのご利用停止処理が解除され、ご利用再開となります。翌日 12 時を過ぎてもご利用再開とならない場合は、端末の再起動を行ってください。それでもご利用再開とならない場合は、お手数ですがワイヤレスゲートサポートセンターへお問い合わせください。（ご登録のメールアドレスを変更されたお客様は、速やかに会員ページよりご変更をお願いいたします）
- ・サービスご利用停止処理となりました月末日の前日 21 時までに有効なクレジットカードへのご変更手続きが行えなかった場合、月末日で自動的に強制解約処理（ご解約処理）が実施され、強制解約処理が実施された場合、いかなる場合も取消は出来ませんので予めご了承ください。

##### （※2）サービスご利用停止処理中の各種料金について

- ・サービスご利用停止処理中であっても、月額料金その他各種料金は全額発生いたします。減免・減額はございません。
- ・サービスご利用停止処理となりました月が更新月以外であった場合、当月 7 日付けで契約解除料相当額を申し受けます。有効なクレジットカードへの変更が完了しご利用再開となった場合、翌月 7 日付けでご登録いただいておりますクレジットカードへチャージバック返金いたします。
- ・ご利用再開とならずに強制解約処理となった場合、ご利用停止処理時に申し受けていた契約解除料相当額を契約解除料としてお取り扱いいたしますのでご解約月は月額料金のみをご請求いたします。

#### <口座振替の場合>

- ・ご利用料金は毎月末日締め、原則翌月 27 日付け（土日祝の場合は翌営業日）で当社指定の金融機関（※3）よりご請求いたします。

- ・口座振替手数料として 330 円がかかりますので予めご了承ください。
- ・金融機関のお手続き完了までに 2 週間程度かかる場合がございます。そのため、初回請求月と初回料金が変わる場合がございますので、予めご了承ください。
- ・原則翌月 27 日付け（土日祝の場合は翌営業日）の口座振替が行えなかった場合、当社よりお客様のご登録メールアドレスへお知らせいたします。ご登録のメールアドレスを変更された場合は、速やかに会員ページよりご変更をお願いいたします。（メールアドレスに誤りがある場合や、迷惑メール拒否等されているお客様はお知らせメールが届かない場合がございます）メール通知後、翌日にご利用停止処理を実施いたします。（※4・※5）

（※3）当社指定の金融機関につきましてはこちらからご確認ください

(<https://wirelessgate.co.jp/service/pdf/correspondingbank.pdf>)

（※4）サービスご利用停止処理となった場合のご利用再開と強制解約処理について

- ・サービスのご利用停止処理となった場合、次回ご請求時に月額利用料まとめてお支払いいただけます。お支払いの確認が出来ましたら、順次ご利用再開となります。ご利用再開とならない場合は、端末の再起動を行ってください。それでもご利用再開とならない場合は、お手数ですがワイヤレスゲートサポートセンターへお問い合わせください。
- ・サービスご利用停止処理となりました月の 27 日（土日祝の場合は翌営業日）に、再度口座振替が行えなかった場合、自動的に強制解約処理（ご解約処理）が順次実施され、いかなる場合も取消は出来ませんので予めご了承ください。

（※5）サービスご利用停止処理中の各種料金について

- ・サービスご利用停止処理中であっても、月額料金その他各種料金は全額発生いたします。減免・減額はございません。
- ・ご利用再開とならずに強制解約処理となった月が更新月以外の場合、ご解約月は月額利用料と契約解除料をご請求いたします。

#### ◆端末の返還について

- ・契約者は、以下の場合において当社所定の方法により RakuRaku サンクス WiFi 端末一式を当社指定場所へ速やかに返還するものとします。なお、返還においては追跡可能な宅配又は郵便を使用するものとし、返還時に送料については契約者の負担とする。

（1）本サービスの契約解除（解約、強制解約等）があったとき。

（2）初期契約解除で本サービスを利用しなくなったとき。

<端末返却先>

〒140-0002 東京都品川区東品川 2-2-20 天王洲オーシャンスクエア 5F RakuRaku サンクス WiFi 受付窓口

返還期日：解約申請（解約日）から 14 日以内までとする。

#### ◆初期不良について

- ・端末到着後 7 日以内にサポートセンターまでお問い合わせください。

#### ◆機器損害金について

- ・返還を受けた端末が毀損、故障又は、端末や SIM カード等の不返還があった場合、機器損害金として下記の料金が発生いたします。

貸与一覧	機器損害金
端末本体	19,800 円
SIM カード	3,300 円
AC アダプタ	550 円
ケーブル Type-C	550 円

#### 【初期契約解除制度について（個人名義で契約のお客様の場合）】

※法人契約の場合、初期契約解除制度の対象外となります。

- ・ご契約いただいた通信サービスがご利用可能になった日から起算して 8 日経過するまでの間、書面により本契約の解除（以下、初期契約解除）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。

- ・初期契約解除にあたり本契約を特定できる事項（ご契約者番号・ご契約者様の氏名・プラン名）をご準備の上サポートセンターへご連絡ください。ご契約を特定できない場合、初期契約解除をお受けできません。
- ・初期契約解除を行った場合の当社対応は、次のとおり取り扱います。  
初期契約解除を行った場合、本契約により発生した契約事務手数料、ユニバーサル料等、初期契約解除までに提供を受けた通信サービスの月額基本料金はご請求いたします。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完了と同時に解除となります。
- ・当社が初期契約解除制度について、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 8 日間を経過するまで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、交付した書面をお客様が受領した日から起算して 8 日間を経過するまでの間、書面により本契約を解除することができます。この他、初期契約解除制度に関する詳細につきましては、サポートセンターへお問い合わせください。
- ・初期契約解除を行った場合、下記住所宛に端末のご返却をお願いいたします。

<端末返却先>

〒140-0002 東京都品川区東品川 2-2-20 天王洲オーシャンスクエア 5F RakuRaku サンクス WiFi 受付窓口

■ 提供会社について

提供元：株式会社ワイヤレスゲート（事業者登録番号：A-16-07947）

2024年2月1日 制定