エールモバイル通信サービス重要事項説明

はじめに

本書面はエールモバイル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。
本書面および弊社ウェブサイトに記載されている**契約約款**を必ずご確認下さい。

1. ご契約にあたって

1. エールモバイル（以下「本サービス」といいます。）の対象は、4G サービスおよび 5G サービスとなります。

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、直ちにお客様サポートサイトより変更申請、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）

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、ご契約者様のマイページの申請フォーム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。

1. 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契約事務手数料および契約解除までにご利用いただいたサービスの従量料金（通話料、SMS 送信料など）、代引手数料、その他お支払いに係る手数料は請求されます。当該請求に係る額は、契約約款もしく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致します。

2. 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。

3. 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。

2. 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。

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下さい。

4. ネットワーク品質の維持および公正な電波利用の観点から、著しくネットワークを占有するレベルの大容量通信をされた場合、当社の判断により、該当のご契約者様に対し通信を制限することがございます。なお、違法ダウンロード等の不正利用の疑いがあるご契約者様については、利用停止等の処置を行うことがございます。

5. 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。

6. 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。

4. 5G サービスについて

1. ご利用の 5G 対応製品画面上のアンテナマークに「5G」と表示されている場合でも、「4G」に切り替わり、4G サービスでのご利用となる場合があります。

2. 5G サービスは一部のエリアより提供を開始し、順次サービス提供範囲を拡大いたします。

3. 5G サービス対応エリアの場合であっても、4G サービスでのご利用となる場合があります。

4. 本サービスの通信は楽天モバイル回線を利用しているため、5G サービスをご利用になれるエリアは、楽天モバイル株式会社の定めるサービス提供エリアに準じます。

5. 5G サービスのご利用には、5G 対応製品が必要となります。

5. 未成年の利用について

1. 18 歳未満の方がご利用いただく際は親権者の同意・親権者名義でのご契約が必要となります。

2. 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（以下、青少年インターネット環境整備法）」により、ご契約者が 18 歳未満である際は、親権者にはその旨をお申し出になる義務があります。

3. 親権者には 18 歳未満のご契約者（以下、未成年といいます）のインターネット利用環境を把握・管理する努力義務が課されています。

4. インターネット（無線 LAN によるインターネット接続を含む）のご利用により、未成年の健全な育成を阻害するおそれのある有害情報に接する機会が生じる場合があります。また、以下に例示するような危険性が存在します。

(1)出会い系サイト、アダルトサイト、暴力的な表現のあるサイト等へのアクセスにより、犯罪等の事件に巻き込まれるケースが多いこと。

(2)プロフや SNS 等のサイト上での見知らぬ相手との情報のやりとりにより、個人情報の流出、写真の無断転載による肖像権の侵害等の被害が生じうること。

(3)ブログや掲示板等のサイトへの個人を特定する無責任な書き込みが誹謗中傷や名誉毀損へと繋がり、加害者となりうること。

(4)興味本位での犯罪予告やいたずらの書き込み等により、威力業務妨害、脅迫等の罪に問われる場合があること等。

5. フィルタリングサービスは、前述のリスクを軽減するために有効な手段です。しかしながら、すべてのリスクを完全に除去できるものではありません。親権者が必ず未成年のインターネット利用状況を把握し、管理してください。

6. 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) 基本料金プラン

プラン名	月額基本料金	契約期間	支払方法
エールモバイルサービス利用料	5,350 円(税抜) [税額 535 円・税率 10%]	24 ヶ月	クレジットカード払い デビットカード払い 口座振替

※初月利用料は無料となります。

※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「ご契約の内容のご案内」をご確認下さい。

※24 か月未満での解約の場合、契約解除手数料 5,350 円(税抜)[税額 535 円・税率 10%]が発生いたします。

(2) 通話料

発信料金	日本から日本の電話番号へかける	30 秒につき 20 円(税抜)[税額 2 円・税率 10%]
着信料金	日本で電話を受ける	0 円

※国際通話はご利用いただけません。

※月間の通話時間が 120 分を超えた場合、その月の月末まで回線を停止します。楽天でんわを用いた通話の場合、この限りではありません。

※楽天でんわについて、一度の通話が 120 分を超えると当該通話は遮断されます。

(3) SMS

送信料金	日本から日本の電話番号へ SMS 送信する	別途記載※2
受信料金	日本で SMS 受信する	0 円

※ 国際 SMS はご利用いただけません。

※2 SMS 送信料は以下のとおりとします。

送信文字数(全角)	1 回あたりの送信料金
1～70 文字	3 円(税抜)[税額 0.3 円・税率 10%]
71～134 文字	6 円(税抜)[税額 0.6 円・税率 10%]
135～201 文字	9 円(税抜)[税額 0.9 円・税率 10%]
202～268 文字	12 円(税抜)[税額 1.2 円・税率 10%]
269～335 文字	15 円(税抜)[税額 1.5 円・税率 10%]
336～402 文字	18 円(税抜)[税額 1.8 円・税率 10%]
403～469 文字	21 円(税抜)[税額 2.1 円・税率 10%]
470～536 文字	24 円(税抜)[税額 2.4 円・税率 10%]
537～603 文字	27 円(税抜)[税額 2.7 円・税率 10%]
604～670 文字	30 円(税抜)[税額 3 円・税率 10%]

7. 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、クレジットカード払い、デビットカード払い、口座振替となります。

(2) お支払いが確認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。

2. 料金のご請求について

(1) SIM カード等の発送の前に、クレジットカード払い、デビットカード払いの場合は翌月の基本料金及び事務手数料を合算して、請求させていただきます。お支払いが確認できなかった場合は、SIM カード等の発送を行いません。口座振替の場合は翌月の基本料金及び事務手数料、代引手数料を合算して代引きでお受け取りいただきます。

(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)[税額 30 円・税率 10%]の督促手数料、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。

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。

8. 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。あらかじめご了承下さい。

2. 本契約の解除について

本契約を解除する際は、マイページから申請ください。なお、毎月 25 日までに当社に申請をいただいた場合は当該月の末日に契約が解除されます。毎月 26 日以降に当社に申請をいただいたものについては当該通知のあった月の翌月の末日に契約が解除されます。

9. 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

10. 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。

11. 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。

12. お問い合わせ連絡先

■エールモバイルサポートセンター

受付時間　11:00～19:00(月～日)※年末年始除く

ご契約者様専用サイト

URL：https://user.yell-mobile.jp/mypage/dashboard

13. エールモバイルを提供する会社

株式会社 ディーナビ(電気通信事業者番号 D-05-00542)