ちゃんぷる 5G HOME 重要事項説明書

本書面は、電気通信事業法に基づき、お客様が「ちゃんぷる 5G HOME」（以下「本サービス」といいます）のお申し込みにあたり、特にご確認・ご理解いただきたい重要な事項を説明するものです。お申し込み前に必ず内容をご確認ください。

1. 本サービスの内容

ベストエフォート型にともなう電波特性

- 本サービスは、回線提供元のネットワークを利用したベストエフォート型の通信サービスです。「ベストエフォート型」とは、通信速度は規格上の最大値であり、実際の通信速度を保証するものではありません。
- 電波という性質上、建物の構造（鉄筋コンクリート壁や遮蔽物等）、周囲の地形、天候、また夜間などの回線混雑時間帯により、通信速度が著しく低下・変動する場合がございます。これらに起因する通信速度の低下はお客様への保証対象外となります。

通信速度が低下・変動する主な原因

- インターネットの特性上、ご利用になる建物の構造や周囲の遮蔽物、お部屋の窓からの距離、また夜間や週末など多くの方（接続集中）が同時に回線を利用する時間帯には、通信速度が一時的に低下したり、繋がりづらくなったりする場合があります。

設置場所の限定と移動時利用の制限

- 本サービス（ホームルーター機器）は、お客様がお申し込み時にご登録いただいた「設置先住所」でのご利用を前提とした据え置き型のサービスです。
- モバイル Wi-Fi ルーターとは異なり、お車での移動中、ご旅行先、またはご登録場所以外の場所に持ち込んでの通信は禁止・制限されております。常に安定した電波でお使いいただくため、必ず登録された場所での据え置き利用をお願いいたします。

2. 料金体系と契約期間

初期費用および端末レンタル料について

- 初期事務手数料：0 円
    - 本サービスの利用開始に伴う初期費用および契約手数料は一切発生いたしません。
- 端末レンタル料：0 円
    - ご契約期間中、ホームルーター端末一式（本体および各種附属品等）を無料で貸与いたします。

月額利用料について

お客様がご選択されたプラン（25GB プラン、または 50GB プラン）に応じた月額基本料金が発生いたします。なお、本サービスの利用料金の課金は、レンタル機器発送日または回線開通日のいずれか早い方の属する月の翌月から開始され、基準日の属する月（初月）の月額

利用料およびオプション料金は無料となります。

長期継続利用特典（13 ヵ月目以降の割引）

- 本サービスを 13 ヵ月以上継続してご利用いただいているお客様を対象に、13 ヵ月目の月額利用料より「毎月 330 円（税抜 300 円）割引」を自動適用いたします（全プラン対象）。
- 【注意事項】 本特典は、当社の都合により予告なく変更または終了する場合がございます。あらかじめご了承ください。

安心サポートオプション（任意加入）について

- 月額利用料：300 円（税込 330 円）
    - 端末の故障・破損・水濡れ等のトラブル時に端末交換補償を提供する有償オプションです。

契約期間および違約金について

- 最低利用期間：設定なし
    - 本サービスには、最低利用期間（ご契約期間の制限）は設定されておりません。
- 解約違約金：0 円
    - ご契約期間の長短にかかわらず、いつご解約いただいても、解約金、違約金、または早期契約解除に伴う精算金等は一切発生いたしません。

3. 本端末のレンタル、保証・故障対応、返却義務

所有権とレンタル貸与について

- 本サービスで提供されるホームルーター機器（端末本体、内蔵 SIM カード、AC アダプタ、LAN ケーブル、その他附属品およびお届け時の梱包箱等の一式、以下「レンタル機器一式」といいます）の所有権は、すべて当社（有限会社メディアちゃんぷる沖縄）に帰属します。
- お客様への譲渡等はございませんので、ご契約期間中は善良な管理者の注意をもって管理・ご利用ください。

初期不良への対応（受領日から 8 日以内）

- 機器受領日から 8 日以内に発覚したお客様の責によらない自然故障・初期不備（初期不良）については、無償にて交換対応をいたします。直ちに当社サポートデスクまでご連絡ください。
- 初期不良による該当機器の当社への返送費用に限り、当社負担（着払い）にてお受けいたします。

受領後 9 日目以降の故障・破損時の対応（原則有償）

- 受領日から 9 日以上経過した後の故障・動作不良・破損等については、原則として有償対応となり、端末弁償金 19,800 円（税込）をお支払いいただいた上で当社検品済端末と交換となります。
- ただし、お申し込み時に「安心サポート」オプション（月額 330 円・税込）にご加入いただいている場合は、オプション規定に基づいた交換補償が適用されます。

「安心サポート」オプションの規定および制限事項

「安心サポート」にご加入いただいている場合、故障等のトラブル時に当社検品済端末と交換いたします。ただし、以下の適用ルール・制限がございますのでご注意ください。

1. 加入タイミング：本オプションは新規お申し込み時と同時の加入に限り適用されます。ご契約期間中の途中加入は一切できません。
2. 適用期間：オプションの有効な加入期間内に発生したトラブルに限ります。
3. 複数回利用時の費用：1 度補償（端末交換）を受けた後、12 ヶ月以内に再度補償を受けたい場合は、1 台あたり 9,900 円（税込）の交換手数料が発生いたします。
4. 返送送料：交換に伴う故障端末等の当社への返送送料は、弊社負担（着払い）となります。
5. 解約時の補償除外（重要）：ご解約時（契約終了時）における端末の水没、全損、破損、紛失等については、「安心サポート」の補償対象外となり、下記「未返却・破損時の弁償金」が適用されます。

契約終了時の返却義務と期限

- 本契約が終了した場合（自主解約、強制解約など理由の如何を問わず）、お客様はご利用期間に関わらず、レンタル機器一式を解約日から【7 日以内】に、当社指定の住所へ必着で返却する義務を負います。

返却時の送料・梱包に関する厳守事項

- 解約時等の機器返却に要する梱包費用および送料は、お客様のご負担（元払い）となります。必ず追跡番号のある配送方法（ゆうパック、ヤマト運輸、佐川急便等）の「元払い」にてご発送ください。（※受領後 8 日以内の初期不良対応を除く）
- 事前の同意なく「着払い」にて返送された場合は受取拒否をさせていただくか、発生した送料の実費に当社指定の事務手数料を加算した金額を、ご登録クレジットカードより請求させていただきます。
- 輸送中の破損を防ぐため、お届け時の箱に戻すか、十分な緩衝材（プチプチ等）で丁寧に梱包した状態での発送をお願いいたします。不十分な梱包による輸送中の破損はお客様の過失とみなされます。

未返却・破損時の弁償金（損害賠償金）について

- 解約後に規定の期限（7 日）を過ぎても端末一式が当社へ返却されない場合、または返却された端末がお客様の過失（落下、水濡れ、分解など）や全損により再利用が不可能な場合（解約時の水没・全損等を含む）、以下の損害賠償金（弁償金）を一

括請求させていただきます。

- 端末弁償金（本体・内蔵 SIM カード・附属品一式）：19,800 円（税込）

4. お支払い方法

利用可能な決済手段について

- 本サービスのお支払い方法は、原則として契約者ご本人様名義の「クレジットカード決済」のみとさせていただきます。ご利用いただけるカードブランドは、国内で発行された主要ブランド（Visa、Mastercard、JCB 等）になります。

デビットカード・プリペイドカードのご利用に関する注意

- 各種デビットカードや、チャージ式のプリペイドカード（国際ブランド付きを含む）は、月額料金の継続的な決済システムに対応していない場合があるため、原則としてご利用いただけません。確実なサービス継続のため、通常のクレジットカードのご登録をお願いいたします。

お支払い明細の確認方法

- ペーパーレス化および環境保護の観点から、紙のお支払い明細書や領収書の発行・郵送は行っておりません。
- 毎月のご利用内訳は、当社が提供する「お客様専用マイページ」より、いつでも過去分を含めてご確認いただけます。

決済エラー時（残高不足・有効期限切れ等）について

- クレジットカードの有効期限切れ、限度額超過、または口座の残高不足等により月額料金の決済が不成立（エラー）となった場合、当社よりメールまたは書面等にて速やかに再決済やカード情報更新のご案内をいたします。
- その際、事務手続き等に伴う費用・損害として、一律 330 円（税込）が当該月のご請求額に加算されますのであらかじめご了承ください。

5. 通信制限および免責事項

月間データ容量の上限と制限

- お客様のご契約プラン（25GB プランおよび 50GB プラン）に設定されている月間データ容量の上限に達した時点で、データ通信容量リセット日まで通信速度は 200kbps に制限されます。
- 25GB プランは翌月 1 日に、50GB プランは毎月 15 日にデータ通信容量がリセットされます。

50GB プランにおけるお昼時間の通信速度制限について

- 50GB プランをご契約の場合に限り、月間のデータ利用量（50GB）の残量にかかわらず、毎日「12:00〜13:00」の間は、通信速度が【最大 1Mbps】に制限されます。この時間帯はネットワーク混雑回避のための定時制限となりますので、あらかじめご了承ください。

通信制限に伴う免責事項

- これらの通信制限（速度低下）は、ネットワークの安定運用および全てのお客様の快適な利用を守るための不可欠な措置です。
- 万が一、通信制限や速度低下が発生したことにより、お客様の業務、オンライン会議、ライブ配信、ゲーム等の利用に支障や損害（逸失利益を含む）が生じた場合であっても、当社および回線提供元は一切の責任を負いかねます。
- また、これに伴う月額料金の減額や返金、日割り計算等にも一切応じられませんので、あらかじめ固くご了承ください。

6. 解約手続きおよび注意事項

いつでも解約可能（解約手数料 0 円）

- 本サービスには契約期間の縛り（最低利用期間）がないため、ご利用期間にかかわらず、いつでも違約金や解約手数料なしで解約することができます。
- 初期費用（事務手数料）も 0 円のため、利用開始直後の解約であっても違約金等の請求は一切発生いたしません。

解約時の注意点

- 初月解約時の特例：基準日の属する月（初月）内に解約された場合、月額利用料およびオプション料金は一切発生いたしません。
- 日割り計算の不可：課金開始月以降に月途中で解約された場合、解約月の月額利用料および「安心サポート」等のオプション料は日割り計算を行わず 1 ヶ月分の満額が発生いたします。
- 機器の返却：「3. 本端末のレンタル、保証・故障対応、返却義務」に基づき、解約日から【7 日以内】にレンタル機器一式を当社へご返送（元払い）いただく必要がございます。
- 解約時の端末補償除外：「安心サポート」にご加入いただいている場合であっても、解約時の水没・全損・破損・紛失等は補償対象外となり、端末弁償金（19,800 円・税込）が発生いたしますので十分ご注意ください。

7. 禁止事項およびカスタマーハラスメント

お客様は、本サービスの利用にあたり、以下に定める行為を自ら行ってはならず、また第三者に行わせてはならないものとします。これらに違反した場合、当社は事前の通知や催告を要することなく、直ちに通信回線の停止および本契約の解除（強制解約）を行うことができるものとします。

レンタル機器・SIM カードの不正利用および処分行為

- 貸与された SIM カードを本端末から抜き取り、スマートフォン、他のモバイルルーター、PC、M2M 機器など、指定外のデバイスに挿入して通信を行う行為。
- レンタル機器一式（本体、SIM カード、附属品等）を第三者へ転売、譲渡、質入れ、

またはオークションやフリマアプリ等へ出品する行為。

- 当社の許可なく第三者へ賃貸（転貸）、または本サービスを商業目的に再販売する行為。
- お申し込み時に登録した「設置先住所」以外の場所へ端末を持ち込んで通信を行う行為。

法令違反・不適切利用およびカスタマーハラスメント行為

- 本サービスを通じて、公序良俗に反するコンテンツの配信、他者への誹謗中傷、詐欺行為、著作権侵害、その他法令に違反する行為。
- お申し込み時に虚偽の氏名、住所、連絡先、クレジットカード情報等を用いて契約する行為（名義貸し、身分詐称を含む）。
- 当社またはサポートスタッフに対する社会通念上許容される範囲を超えた暴言、威嚇、不当な金銭・返金要求、または長時間の拘束等の行為（カスタマーハラスメント）。

8. 個人情報の取り扱い

個人情報の取得と管理について

- 当社（有限会社メディアちゃんぷる沖縄）は、本サービスのお申し込み、お問い合わせ、およびマイページの利用等を通じてお客様からご提供いただいた個人情報（氏名、生年月日、住所、電話番号、メールアドレス、クレジットカード情報等）を、個人情報保護法および関連法令に則り、適切なセキュリティ対策を講じた上で厳重に管理いたします。

利用目的の明示

ご提供いただいた個人情報は、以下の目的の範囲内でのみ利用し、お客様の同意なく目的外の利用は行いません。

1. 本サービスの契約審査、開通手続き、およびご本人様確認
2. 料金のご請求、決済処理、および未納時の督促連絡
3. ホームルーター機器一式（レンタル品）の配送、回収、および「安心サポート」等のアフターサポート業務
4. 障害情報、メンテナンス、約款改定など、本サービス運用に関する重要なお知らせの通知
5. 当社または提携先が提供する他サービス、新プラン、キャンペーン等の情報をご案内する電子メールやダイレクトメールの送付（※ご希望されない場合は、お申し出により配信を停止できます）
6. 本サービスの利用動向の分析、品質向上、および新たなサービス開発のための統計データ作成（個人を特定できない状態に加工したデータに限ります）

【事業者・お問い合わせ先】

- 提供事業者：有限会社メディアちゃんぷる沖縄
- 所在地：〒901-0201 沖縄県豊見城市字宜保 1 丁目 1 番地 20 メゾンベルファミール 1-A
- 電話番号：098-851-2800
- メール：support@mco.ne.jp