

ご契約にあたっての注意事項（重要事項説明書）

RakuRaku Express Wi-Fi



※本書面に記載の内容は必ずお読みください。

本書面に記載の内容は、RakuRaku Express Wi-Fi 利用規約の一部を構成します。

利用規約と本書面の内容に差異がある場合、本書面の内容が優先して適用されます。

【ご契約について】

■ RakuRaku Express Wi-Fi サービスは、株式会社ワイヤレスゲート（以下、当社といいます）が 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（以下、本サービスといいます）です。ご利用にはご契約のお申込みが必要となります。

※ 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。

■ 新規ご契約時に発行されますユーザーID・パスワードは各種お手続きの際、必要となります。また、暗証番号もお問合せの際に必要な場合がございますので、大切に保管してください。

■ 新規ご契約のお申込み後、お客様のご都合による商品交換・キャンセル・返品・返金などはできませんのでご注意ください。

■ 新規ご契約のお申込み当日は、ご解約をお受けすることができません。

■ サービス提供エリアは、事前に当社ホームページ等でご確認ください。サービス提供エリア内であっても、電波の届きづらい場所（屋内、車中、地下、トンネル内、ビルの陰、山間部など）ではサービスをご利用頂けない場合がございます。

■ 本サービスは個人のお客様向けとなっています。同一名義によるご契約は原則 1 契約までとさせていただきます。

■ 機器の転売目的やキャンペーンの多重適用目的等、通常のご契約ではないと当社にて判断した場合ご契約ができない場合がございます。

■ ご契約内容（氏名・住所・連絡先等）に虚偽の記述があった場合等、利用規約に反すると当社が判断した場合、予告無く契約解除させていただきます。

■ 当社は、合理的な範囲で利用規約を変更することがあります。変更後の規約は、当社のホームページに掲載するか、その他適切な方法で周知され、効力発生日以降に適用されます。

■ 利用者は、変更後の規約に同意しない場合、変更の通知後 30 日以内に契約を解除することができます。

■ プラン変更はできません。現在のご契約はご解約いただき、ご希望のプランにご契約ください。

【会員登録】

■ お客様が当社の通信サービスをお申込みいただくと、自動的に当社の「会員プログラム」にご登録いただくこととなります。これにより、会員特典やサービス、プロモーションのご案内を受け取ることができます。

■ 会員プログラムにご登録いただいたお客様には、当社および提携企業からのオプションサービス、新商品、特別オファーなどをご案内させていただきます。

■ これらのご案内は、電話や郵送等を通じて行われます。電子メールでののご案内は申し込み時に電子メールでの案内を希望された方にのみ行います。

【料金のお支払いについて】

- お支払い方法は、クレジットカード払いのみとなります。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。また、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ので予めご了承ください。
- 当社からの領収書・料金明細等の書面発行サービスはしておりません。クレジットカード会社様からの明細書にてご確認ください。請求書につきましては、会員ページよりダウンロード（PDF形式）が可能です。お客様ご自身で印刷してご利用ください。ご解約後は、会員ページへログイン出来ませんので、RakuRaku サポートセンター（info-rakuraku@wirelessgate.co.jp）へお問い合わせください。
- 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となります。ただし、端末代金のご請求につきましては、7 日が土日祝日の場合、翌営業日となります。
（お客様とクレジットカード会社様のご契約内容により、実際の引き落とし日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できない場合、直ちに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。（クレジットカードでの決済ができ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。）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できなかった場合、翌月 1 日よりサービスのご利用停止処理が実施されます。クレジットカードの有効性が確認でき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がご変更になりましたお客様は、速やかに会員ページよりご変更をお願いいたします。（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）
- クレジットカードの有効期限切れや限度額超過による決済不能等、未払いが発生した場合、サービスの一時停止が行われることがあります。利用停止中であっても、料金の発生および減免は行われません。
- 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 時までには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、RakuRaku サポートセンター（info-rakuraku@wirelessgate.co.jp）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 時までには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）が実施されます。
- 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 603）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きます。あらかじめご了承ください。

【サービス内容について】

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、ご利用の端末など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。
- ネットワーク設備の通信経路により、技術規格上の最大通信速度が低下する場合があります。また、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料が 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。

【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。
- 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 IPv4 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 アドレス対応ではございません)
- 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など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。

【料金について】

プラン名	月額基本料金	契約期間
縛りありプラン	4,642 円	2 年自動更新
縛りなしプラン	5,170 円	なし

- 記載の金額は税率 10%での税込金額となります。
- 初回ご請求時に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。
- 初期費用といたしまして 22,000 円をご請求いたします。
- ※契約時に当社指定の条件により無料となります。条件についてはお申込みページをご確認いただくか、サポートセンターまでご連絡ください。
- 端末代金は 29,040 円の分割払い（24 回）となり、クレジットカード会社よりご請求いたします。
※端末代金：1,210 円×24 ヶ月 = 29,040 円
- お支払い開始後、「分割回数」「支払い金額」「ご利用明細の表記」「分割払い手数料」など、お支払い状況の詳細につきましては、クレジットカード会社により異なる場合がございますのでクレジットカード会社へご確認をお願いいたします。
- クレジットカード会社からの支払い明細には「ワイヤレスゲート」と記載がない場合もございます。明細書の記載内容はクレジットカード会社によって異なりますので、ご注意ください。
- 端末代金の分割支払い期間中に解約された場合は、支払い期間終了まで端末代金の支払いがクレジットカード会社より請求となります。
- 月の途中でのご契約やご解約の場合、月額料金はご利用日数分の日割り額となります。
- 月末時点でご利用の場合、別途ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料がかかります。ユニバーサルサービス料は 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。（2024 年 10 月現在）
- ※ユニバーサルサービス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、あらかじめご了承ください。
- ※電話リレーサービス料は、今後変更になる場合がございますので、あらかじめご了承ください。（電話リレーサービス料とは、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）

<月額料金割引について>

- 毎月の料金を最大 24 ヶ月間、1,210 円引きいたします。月の途中でご契約をされた場合、引き額はご利用日数分の日割額となります。引き期間中にご解約された場合は、ご解約の時点で引きが終了となります。

<縛りあり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、24 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 … 4,642 円 ・更新月でのご解約 … 0 円

※縛りなしプランご契約の場合は、契約期間に関わらず契約解除料は発生いたしません。

< 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し込みください。

【オプションサービスについて】

- RakuRaku Express Wi-Fi オプションのお申し込みの際は、下記のサービスを提供いたします。
- RakuRaku Express Wi-Fi サービスの利用の一時中断があったときは、そのオプション機能の利用の一時中断を行います。

オプション名	料金
端末補償	418 円
端末補償プレミアム	880 円
端末補償プレミアムプラス	1120 円
アドクリーナ	550 円
ウェブルート	550 円
公衆 wi-fi サービス	396 円
ゆれしる	530 円
Flier	550 円

【端末のご利用と故障・紛失時の対応について】

- 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 RakuRaku サポートセンター(info-rakuraku@wirelessgate.co.jp) 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。あらかじめご了承ください。
- 端末初期不良の場合・・・ご契約後 30 日以内に RakuRaku サポートセンター (inforakuraku@wirelessgate.co.jp) へご連絡ください。
- 端末不良の場合・・・ご契約後 30 日目以降で端末補償サービスオプションにご加入の方は別紙のサポートセンターへお電話ください。WG 端末補償サービスオプションに未加入の方は修理対応となりますので、故障・紛失サポートセンターへお電話ください。

【故障・紛失サポートセンター】

TEL : 0120-985-550 (9:00~21:00)

預かり修理対応の流れ

- ①故障・紛失サポートセンターへお電話ください。（内容確認、キット送付先住所の確認）
- ②修理中代用機と修理品送付キットをお送りいたします。
- ③お客様より修理品を送付いただき、メーカーにて修理いたします。
- ④修理完了品をキット送付先住所へお届けいたします。
- ⑤代用機をご返却ください。

【通信機器の保守適用に伴うご契約者情報の通知について】

- 当社は、RakuRaku Express Wi-Fi サービスの提供にあたり、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 WiMAX+5G サービスの内容、提供開始日、ご解約日等、ご契約のステータスに関する情報を KDDI 株式会社、沖縄セルラー株式会社、UQ コミュニケーションズ株式会社及びそれらの業務委託先へ通知します。

【ご解約・各種手続き・サポートについて】

- 各種手続き、ご契約内容につきましては会員ページよりご確認ください。
 - ご解約につきましては、お電話のみとなっております。RakuRaku Wi-Fi サポートセンターへお電話ください。
- ※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。

< RakuRaku サポートセンター > 営業時間 10:00～18:00（土日祝を除く）

TEL : 050-8882-2576 メール : inforakuraku@wirelessgate.co.jp

【初期契約解除制度について】

- 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した時に生じます。
 - ご購入された端末は、初期契約解除制度の対象外となります。
- ※分割購入の場合、初期契約解除後も毎月の端末代の請求は継続いたします。
- 初期契約解除にあたり、ご契約を特定できる事項（ユーザーID・ご契約者名・プラン名）を記載した書面を速やかにお送りください。ご契約を特定できない場合は、初期契約解除をお受けできません。（送料はお客様負担となります）
 - 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（最大 3,300 円）、ユニバーサルサービス料等、初期契約解除までに提供を受けた通信サービスの月額料金をご請求いたします。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。
 - ご契約を特定できる事項を記載した書面を送付された場合、初期契約解除の際に発生する料金についてご了承いただいたものとみなし、初期契約解除処理を実施いたします。お客様へ事前のご連絡等はありませんので、予めご了承ください。
 - 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。

<初期契約解除 書面送付先>

〒112-0004

東京都文京区後楽 2-23-12 ホリックハウス 4F RakuRaku Express Wi-Fi 初期契約解除係

【青少年フィルタリングについて】

- インターネットのご利用により、青少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ございます。また、インターネットのご利用により以下に例示するような危険性がございますので、市販等のフィルタリング製品を活用されることをお勧めいたします。ご契約者が成人の場合でも、ご利用者が未成年者の場合は、同様に同製品の活用をお勧めいたします。

- (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
- (2) ブログ、SNS 等のサイト上での見知らぬ相手との情報のやり取り等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る場合
- (3) ブログ、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・名誉毀損へと繋がり、加害者となりうる場合
- (4) 興味本位での犯行予告・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

【個人情報の利用目的について】

■ 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

【当社によるお客様の情報の第三者提供について】

■ 当社は、契約者の住所・氏名、性別、生年月日、電話番号、メールアドレス、通信サービスの契約情報、サービスの利用情報、端末情報等を、個人情報取扱共通規約に基づき、KDDI グループ企業、加盟店、協業する企業、官公庁及び公共団体に提供します。提供された情報は、当該提供先において、サービス等の提供、お問い合わせ対応、広告表示、クーポン進呈、キャンペーン案内、マーケティング分析等、個人情報取扱共通規約に定める目的で利用されます。

【オプション事業者へのお客様情報の第三者提供について】

■ 各種オプションをご契約の場合、オプションサービスの提供のために、その契約者回線に係る情報ならびに各オプションサービスに係る契約情報を当社とオプションサービス事業者の間で相互に第三者提供します。