

●「BIGLOBE WiMAX +5G」について

- 名称：BIGLOBE サービス「BIGLOBE WiMAX +5G」
- 種別：高速モバイル通信サービス（MVNO サービス）
- 本サービスは、WiMAX 2+、au 4G LTE、au 5G の通信をご利用いただけます。
- 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、お客さまのご利用機器、電波の状態、回線の混雑状況、利用地域等により、通信速度が異なります。
- 通信に電波を利用しているため、トンネル・地下・屋内・ビルの陰・山間部などの電波の届かない場所や、サービスエリア外ではご利用になれません。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。
- 電波の性質上、電波状態は刻々と変動します。ご利用のデータ端末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。
- 本サービスは、以下の 2 つの通信モードをデータ端末で切り替えてご利用いただけます。（利用可能な通信モードや方式およびモード間の手動切り替えはデータ端末の仕様により異なります。）

通信モード	利用可能な通信		
	WiMAX 2+	au 4G LTE	au 5G
スタンダードモード	○	○	○
プラスエリアモード	○	○	○

- スタンダードモードでご利用いただく場合、月間の通信量に上限はありません。プラスエリアモードでの当月の送受信の通信量の合計が 30GB を超えた場合、当月末までの通信速度を送受信最大 128kbps に制限します（スタンダードモードのご利用時は対象外です）。
- ネットワークの混雑回避のため、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などが発生した場合、状況が改善するまでの間、サービス安定提供のための速度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。
- サービス品質維持および設備保護のため、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。
- 本サービスには音声通話は含まれておりません。

●「BIGLOBE WiMAX +5G」のご契約について

- 本サービスのお申し込みには、接続コース（「ベーシック」コース等）のご契約が必要です。
- 家族会員の方もお申し込みいただけます。その際にはご契約の BIGLOBE 会員による申込制限の解除が必要です。
- BIGLOBE オフィスサービスの利用者 ID をお持ちの方もお申し込みいただけます。その際には管理者による申込制限の解除が必要です。
- 本サービスのお申し込みは、1 つの BIGLOBE ID につき 1 件です。「BIGLOBE WiMAX +5G」または「BIGLOBE WiMAX 2+」の 1 件のみしかご契約いただけません。
- お申し込み後のキャンセルはできません。
- 本サービスのサービス開始日は、本サービスのご契約成立後、お客さまに UIM カードの引き渡しがあったことを BIGLOBE が認識した日となります。サービス開始日はメールにてご連絡します。
- サービス開始月（サービス開始日が属する月）の月額費用はかかりません。サービス開始月の翌月からかかります。ただし、お申し込み時の特典適用により、課金開始の時期が変更になる場合があります。詳細はキャンペーン等特典掲載ページ等でご確認ください。また、サービス開始月に解約された場合は、月額費用の全額を請求します。

●契約移行について

- 「BIGLOBE WiMAX 2+」の各プランをご利用中の方は、ご利用期間に関わらず、契約解除料不要で「BIGLOBE WiMAX +5G」の各料金プランへ契約移行できます。「BIGLOBE WiMAX +5G」ギガ放題プラスをご利用中の方は、「BIGLOBE WiMAX +5G」ギガ放題プラス S へ契約移行できます。
- 法人のお客さまは「BIGLOBE WiMAX +5G」ギガ放題プラスへの契約移行はできません。
- 契約移行のお申し込み後、お申し込みのプランに合わせた UIM カードをお届けします。到着後、お客さま自身で UIM カード切替手続き受付ページにて注意事項をご確認のうえ、切替手続きを行ってください。切替手続きが行われない場合、UIM カードの引き渡しがあったことを BIGLOBE が認識した月の翌月初に自動で切り替わります。
- 切替手続きの有無に関わらず、お客さまに「BIGLOBE WiMAX +5G」の UIM カードの引き渡しがあったことを BIGLOBE が認識した月の

- 翌月から「BIGLOBE WiMAX +5G」の料金プランが適用されます。
- 契約移行完了後は、元のプランに戻すことはできませんので、予めご了承ください。

●各社が実施する割引について

- UQ コミュニケーションズ株式会社、KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社（以下「UQ 等」といいます。）が当社と提携して行う、携帯電話料金の月額利用料を割引するサービスの適用を受けるには、本サービスで対応する料金プランをご契約いただく必要があります。また、ご契約いただいた料金プランにより割引額が異なる場合があります。
- 本サービスのご解約や、非対応の料金プランへ変更された場合、その他 UQ 等が定める割引の条件を満たさなくなった場合または割引の条件等の変更がなされた場合、UQ 等が実施する割引の適用が終了しますので、ご注意ください。
- UQ 等が実施する割引の申し込みは、お客さまにて UQ 等に直接お手続きください。また、UQ 等が実施する割引の内容、申込方法、適用条件の詳細、お客さまの適用状況などに関しても UQ 等へお問い合わせください。
- UQ 等が実施する割引の適用（加入受付、問い合わせ対応、課金処理等）、案内等を行うため、当社は、お客さまの氏名、生年月日、住所、電話番号ならびにご契約の料金プランの内容、提供開始・解約等の日付等、契約のステータスに関する情報を UQ 等へ通知します。また、当社は、UQ 等に対して、お客さまへ割引の適用状況を確認させていただきます。

●料金について

- 本書に記載の金額はすべて消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、本サービスのご利用時点の料率に基づき計算します。
- お申し込み時の特典適用により、金額が変更になる場合があります。詳細はキャンペーン等特典掲載ページ等でご確認ください。

（初期費用）

申込手数料（新規申込の場合）	3,300 円
契約移行手数料（契約移行申込の場合）	3,300 円

（月額費用）

- 月額利用料

料金プラン	月額利用料
ギガ放題プラス S (*1)	4,708 円/月
ギガ放題プラス (*1)	4,708 円/月

（その他の料金）

プラスエリアオプション料	1,100 円/月(*2)
ユニバーサルサービス料および 電話リレーサービス料	(https://0962.jp/uni/) に記載
UIM カード再発行手数料	2,200 円/回(*3)

(*1) 「ギガ MAX 月割(UQ)」 「au スマートバリュー (au)」 「UQ mobile 自宅セット割 インターネットコース(UQ)」 のお申し込みに対応した料金プランです。ただし、「ギガ MAX 月割(UQ)」 は個人のお客さまのみ対応となります。

(*2) ご利用がない月および、UQ 等が提供する「UQ mobile 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」 利用期間中の各月（契約月、解約月を含みます） はかかりません。

(*3) UIM カードの再発行は au ショップでの対応となり、本料金も au ショップでのお支払いとなります。

●UIM カードについて

- UIM カードはレンタルとなります。
- 本サービス 1 契約につき、ご利用いただける UIM カードは 1 枚です。
- UIM カードは、お客さまご自身で管理をお願いします。UIM カードを紛失された場合、au ショップで UIM カード再発行のお手続きを行ってください。

●データ端末について

- 本サービスで利用可能なデータ端末のご購入のお申し込みは、1 つの「BIGLOBE WiMAX +5G」 契約につき最大 1 件です。
- 1 人のお客さまで一定の台数を超えてデータ端末をご購入する場合、

お断りすることがあります。

- データ端末のみの販売はいたしておりません。
- お申し込み後のお客さま都合によるキャンセル・返品はできません。
- お客さまがお持ちのデータ端末での本サービスのご利用の可否については、BIGLOBE では保証いたしかねます。
- 端末の割賦契約をご利用の方は、「BIGLOBE WiMAX +5G」解約後も月々残金のお支払いが必要です。ただし BIGLOBE を退会された場合は残金を一括でお支払いいただけます。

●UIMカードとデータ端末の発送について

- UIMカードとデータ端末は、お支払い方法が確定した後に発送いたします。通常、2日～1週間でお届けしますが、在庫状況や配送状況によりお届けが遅れる場合があります。予めご了承ください。お支払い方法で口座振替払いを選択された場合、手続き完了までの期間は、払込取扱票でのお支払いとなります。

●UIMカードとデータ端末の保証について

- UIMカードおよびデータ端末の故障に対しては、メーカーの保証規定に沿って、au ショップにて修理・交換をいたします。お客さまご自身でお近くの au ショップへ不具合のある UIMカード、データ端末をお持ち込みください。データ端末の故障に関しては、電話窓口「UQ WiMAX 端末補償サービス受付センター」でも承ります。
- au ショップ、UQ WiMAX 端末補償サービス受付センターでは、お客さまの本人確認が行われます。本人確認のために当社は、お客さまの氏名、生年月日、住所、電話番号ならびにご契約の料金プランの内容および契約状況等の情報を UQ コミュニケーションズ株式会社ならびに KDDI 株式会社、沖縄セルラー電話株式会社へ通知します。ご登録情報に不備がある場合、機器保証が受けられないことがありますので、必ず BIGLOBE まで登録情報の変更手続きをお願いいたします。
- au ショップへお持ち込みの際には、不具合のある UIMカードおよびデータ端末と保証書に加えて、以下をご用意ください。
 - 個人のお客さま：印鑑、本人確認書類（原本）
 - 法人のお客さま：社員証または名刺、来店者の本人確認書類（原本）
- 修理・交換期間中も、本サービスの料金のお支払いが必要となります。
- お客さまが UIMカードやデータ端末の利用を停止、廃棄されても、本サービスは解約となりません。解約をご希望の場合は、お客さまご自身で解約手続きをお願いします。

●ご解約について

- 本サービスの解約をご希望の場合、お客さまご自身で手続きが必要です。
 - 個人のお客さま
BIGLOBE 会員サポートページ
(<https://support.biglobe.ne.jp/>) からお手続きいただくか、BIGLOBE カスタマーサポートへお問い合わせください。
 - 法人のお客さま
法人向け BIGLOBE モバイルサポート情報ページ
(<https://biz.biglobe.ne.jp/member/mobile/>) からお手続きいただくか、BIGLOBE 法人コンタクトセンターへお問い合わせください。
- 解約のお申し込みをされた月(解約月)は月末までご利用いただけます。
- 解約月中に、再度お申し込みいただくことはできません。
- 以下の場合は本サービスが自動的に解約となります。
 - BIGLOBE を退会、利用停止された場合
 - 接続コースを解約した場合
- 解約された月の月額費用は全額かかります（日割りされません）。
- データ端末が預かり修理中の場合は解約できません。データ端末がお手元にある状態で解約してください。
- ご解約の際に UIMカードを返却いただく必要はありません。お客さま自身で UIMカードにハサミ等で切り込みを入れ、廃棄してください。

●初期契約解除について

- 本サービスは電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインに従い、期間拘束のない無線インターネット専用サービスに分類されるため、初期契約解除制度の対象外となります。サービスご不要の場合は、解約手続きをお願いします。

●お問い合わせ先

- 電話番号はおかけ間違えないようご注意ください。
- 「BIGLOBE WiMAX +5G」サービス全般、データ端末の内容やお申し込み方法、データ端末の紛失について
 - 個人のお客さま

- 電話・メールのほかに、チャットでお気軽にお問い合わせいただけます。AIチャットは24時間対応。

ビッグロブ お問い合わせ

検索



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>

- BIGLOBE カスタマーサポート インフォメーションデスク
9:00～18:00 365日受付
0120-86-0962（通話料無料）
03-6385-0962（通話料有料）※携帯電話、IP電話の場合
- 法人のお客さま
 - BIGLOBE 法人コンタクトセンター
（平日 9:00～12:00、13:00～17:00）
0120-26-5644（通話料無料）
- UIMカードの紛失・故障、データ端末の故障、機器保証について
 - 店舗での対応（全般）
 - お近くの au ショップまでお問い合わせください。
 - 電話での対応（データ端末の故障についてのみ）
 - UQ WiMAX 端末補償サービス受付センター
（9:00～21:00 365日受付）
0120-985-550（通話料無料）
※一部の IP 電話からは接続できない場合があります。

●発行元

- ビッグロブ株式会社
<https://www.biglobe.ne.jp/>

●「BIGLOBE WiMAX 2+」について

- 名称：BIGLOBE サービス「BIGLOBE WiMAX 2+」
- 種別：高速モバイル通信サービス（MVNO サービス）
- 本サービスは、WiMAX 2+方式およびLTE 方式でインターネット接続をご利用いただけるサービスです。
- 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、お客さまのご利用機器、電波の状態、回線の混雑状況、利用地域等により、通信速度が異なります。
- 通信に電波を利用しているため、トンネル・地下・屋内・ビルの陰・山間部などの電波が届かない場所や、サービスエリア外ではご利用になれません。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。
- 電波の性質上、電波状態は刻々と変動します。ご利用のデータ端末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。
- 本サービスは、以下の2つの通信モードをデータ端末で切り替えてご利用いただけます。（利用可能な通信モードや方式およびモード間の手動切り替えはデータ端末の仕様により異なります。）

通信モード	利用する方式	
	WiMAX 2+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	○	○

- WiMAX 2+方式と LTE 方式での当月の送受信の通信量の合計が7GBを超えた場合、当月末までのWiMAX 2+方式とLTE 方式での通信速度を送受信最大128kbpsに制限いたします。

以下にいずれかに該当する場合は、7GB超過の判定から、ハイスピードモードでご利用いただいたWiMAX 2+方式による通信量を除外し、ハイスピードプラスエリアモードでのWiMAX 2+方式とLTE 方式による通信量で超過判定を行います。(*1)

- 「ギガ放題(1年)」、「Flat ツープラス ギガ放題」、「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(2年)」、「Flat ツープラス ギガ放題(3年)」、「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(3年)」のいずれかのプランをご契約中の場合。(*2)
- 「Flat ツープラス au スマホ割(4年)」のプランをご契約中で「au スマートバリュー mine」が適用されている間

(*1) ハイスピードプラスエリアモードで7GBを超えてご利用された場合、上記の除外適用に関わらず、ハイスピードモードでのWiMAX 2+方式のご利用を含む通信速度の制限が行われますのでご注意ください。

(*2) ただし、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、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)にかけてWiMAX 2+およびLTE 方式の通信速度を概ね1Mbps(*3)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(*4)することがあります。

(*3) 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) 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。

- その他、公平な通信速度を維持するために、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。
- サービス品質維持および設備保護のため、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。
- 本サービスには音声通話は含まれておりません。

●「BIGLOBE WiMAX 2+」のご契約について

- 現在新規のご契約は受け付けておりません。「BIGLOBE WiMAX 2+」内の料金プラン変更および「BIGLOBE WiMAX +5G」への契約移行のみ受け付けております。

●各社が実施する割引について

- UQ コミュニケーションズ株式会社、KDDI 株式会社および沖縄セルラー電話株式会社（以下「UQ等」といいます。）が当社と提携して行う、携帯電話料金の月額利用料を割引するサービスの適用を受けるには、本サービスで対応する料金プランをご契約いただく必要があります。また、ご契約いただいた料金プランにより割引額が異なる場合があります。
- 本サービスのご解約や、非対応の料金プランへ変更された場合、その他 UQ 等が定める割引の条件を満たさなくなった場合または割引の条件等の変更がなされた場合、UQ 等が実施する割引の適用が終了しますので、ご注意ください。
- UQ 等が実施する割引の申し込みは、お客さまにて UQ 等に直接お手

続きください。また、UQ 等が実施する割引の内容、申込方法、適用条件の詳細、お客さまの適用状況などに関しても UQ 等へお問い合わせください。

- UQ 等が実施する割引の適用（加入受付、問い合わせ対応、課金処理等）、案内等を行うため、当社は、お客さまの氏名、生年月日、住所、電話番号ならびにご契約の料金プランの内容、提供開始・解約等の日付等、契約のステータスに関する情報を UQ 等へ通知します。また、当社は、UQ 等に対して、お客さまへ割引の適用状況を確認させていただきます。

●料金について

- 本書に記載の金額はすべて消費税等相当額を含む金額です。かかる料金額に含まれる消費税等相当額は、本サービスのご利用時点の料率に基づき計算します。
- お申し込み時の特典適用により、金額が変更になる場合があります。詳細はキャンペーン等特典掲載ページ等でご確認ください。

(初期費用)

申込手数料	3,300円
-------	--------

(月額費用)

- 月額利用料

料金プラン	月額利用料	定期利用期間	ギガMAX月割(UQ)	au 77-11'11 - mine(au)
ギガ放題(1年)	4,158円/月	なし(*5)		対応
Flat ツープラス	4,394.5円/月	24カ月		非対応
Flat ツープラス ギガ放題	5,148円/月	24カ月		非対応
Flat ツープラス au スマホ割(2年)	4,394.5円/月	24カ月		対応
Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(2年)	5,148円/月	24カ月		対応
Flat ツープラス(3年)	4,394.5円/月	36カ月		非対応
Flat ツープラス ギガ放題(3年)	5,148円/月	36カ月		非対応
Flat ツープラス au スマホ割(3年)	4,394.5円/月	36カ月		対応
Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(3年)	5,148円/月	36カ月		対応
Flat ツープラス au スマホ割(4年)	4,394.5円/月	48カ月		対応

(*5) 最低利用期間12カ月

(*6) 「ギガMAX月割(UQ)」は個人のお客さまのみ対応となります。

ハイスピードプラスエリアオプション料	0円/月
グローバルIPアドレスオプション料	105.6円/月(*7)
ユニバーサルサービス料および 電話リレーサービス料	(https://0962.jp/uni/)に記載
UIMカード再発行手数料	2,200円/回(*8)

(*7) ご利用がない月はかかりません。

(*8) UIMカードの再発行はauショップでの対応となり、本料金もauショップでのお支払いとなります。

●最低利用期間・定期利用期間および 契約解除料について

- 「ギガ放題(1年)」の最低利用期間は、本サービス開始日から本サービス開始日が属する月の翌月を1カ月目として12カ月目の末日までとなります。ただし、料金プラン変更をした方の最低利用期間は「料金プラン変更について」の欄をご確認ください。
- 最低利用期間中の契約解除料は1,100円です。最低利用期間中に本サービスの解約をされた場合にお支払いいただきます。
- 「ギガ放題(1年)」を除く各料金プランの定期利用期間は、初回は本サービス開始日から、その日が属する月の翌月を1カ月目として料金プランにより24カ月目または36カ月目または48カ月目の末日までとなります。
- 定期利用期間が設定されているプランは、最終月を更新月とし、更新月の末日までに本サービスの解約または他の料金プランへの変更のお手続きがない限り、更新月の翌月以降は「ギガ放題(1年)」にプラン変更されます。
- 定期利用期間が設定されているプランの契約解除料は10,450円です。

す。定期利用契約の更新月を除き、本サービスの解約をされた場合にお支払いいただきます。

- 本サービスをお申し込みの際に、お客さまのご同意のうえ当社が特に定めた場合（以下、特約といいます）、初回の定期利用期間の契約解除料は以下となります。

「Flat ツープラス」、「Flat ツープラス ギガ放題」、「Flat ツープラス au スマホ割(2年)」、「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(2年)」の場合	
12カ月目の末日までにご解約の場合	20,900円
13カ月目～23カ月目の末日までにご解約の場合	15,400円
24カ月目の末日までにご解約の場合	契約解除料は発生いたしません

「Flat ツープラス(3年)」、「Flat ツープラス ギガ放題(3年)」、「Flat ツープラス au スマホ割(3年)」、「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(3年)」の場合	
12カ月目の末日までにご解約の場合	20,900円
13カ月目～24カ月目の末日までにご解約の場合	15,400円
25カ月目～35カ月目の末日までにご解約の場合	10,450円
36カ月目の末日までにご解約の場合	契約解除料は発生いたしません

「Flat ツープラス au スマホ割(4年)」の場合	
12カ月目の末日までにご解約の場合	20,900円
13カ月目～24カ月目の末日までにご解約の場合	15,400円
25カ月目～47カ月目の末日までにご解約の場合	10,450円
48カ月目の末日までにご解約の場合	契約解除料は発生いたしません

- お客さまご自身に適用される契約解除料は下記からご確認いただけます。
 - 個人のお客さま：BIGLOBE 会員専用ページ マイページ (<https://mypage.sso.biglobe.ne.jp/>)
 - 法人のお客さま：法人向け BIGLOBE モバイルサポート情報ページ (<https://biz.biglobe.ne.jp/member/mobile/>)

●「BIGLOBE WiMAX 2+」内の料金プラン変更について

【「ギガ放題(1年)」をご利用中の場合】

- 他の料金プランへのプラン変更はできません。

【「ギガ放題(1年)」へプラン変更する場合】

- 「ギガ放題(1年)」への料金プラン変更は、すべての料金プランから可能です。ただし、定期利用期間の更新月を1度でも迎えていることが条件となります。また、法人のお客さまはプラン変更できません。
- 定期利用期間の更新月以外で「ギガ放題(1年)」へ料金プラン変更を行う場合、契約解除料が発生します。
- 料金プラン変更のお申し込み月の翌月から「ギガ放題(1年)」が適用されます。定期利用期間はなくなり、新たに最低利用期間がプラン変更適用日からプラン変更適用月を1カ月目として12カ月目の末日まで設定されます。
- 「ギガ放題(1年)」には長期利用割引は適用されません。
- プラン変更をご希望の場合、マイページのモバイル契約情報ページ (<https://member.sso.biglobe.ne.jp/mobile/wmx2p>) からお手続きください。

【「ギガ放題(1年)」以外へプラン変更する場合】

- 料金プラン変更は以下の場合に可能です。ただし、法人のお客さまはプラン変更できません。
 - 「Flat ツープラス」から「Flat ツープラス ギガ放題」への変更
 - 「Flat ツープラス au スマホ割(2年)」から「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(2年)」への変更
 - 「Flat ツープラス(3年)」から「Flat ツープラス ギガ放題(3年)」への変更
 - 「Flat ツープラス ギガ放題(3年)」から「Flat ツープラス(3年)」への変更
 - 「Flat ツープラス au スマホ割(3年)」から「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(3年)」への変更
 - 「Flat ツープラス ギガ放題 au スマホ割(3年)」から「Flat ツープラス au スマホ割(3年)」への変更
- 上記の料金プラン変更については、契約解除料は発生いたしません。
- 料金プラン変更のお申し込み月の翌月から変更後の料金プランが適用されます。上記の料金プラン変更の際、定期利用期間は再設定されません。

- プラン変更をご希望の場合、マイページのモバイル契約情報ページ (<https://member.sso.biglobe.ne.jp/mobile/wmx2p>) からお手続きください。

●「BIGLOBE WiMAX +5G」への契約移行について

- 「BIGLOBE WiMAX 2+」の各プランをご利用中の方は、「BIGLOBE WiMAX 2+」のご利用期間に関わらず、契約解除料不要で「BIGLOBE WiMAX +5G」の各料金プランへ契約移行できます。
- 法人のお客さまは「BIGLOBE WiMAX +5G」ギガ放題プラスへの契約移行はできません。
- 契約移行のお申し込み後、「BIGLOBE WiMAX +5G」のUIMカードをお届けします。到着後、お客さま自身でUIMカード切替手続き受付ページにて注意事項をご確認のうえ、切替手続きを行ってください。切替手続きが行われない場合、UIMカードの引き渡しがあったことをBIGLOBEが認識した月の翌々月初に自動で切り替わります。
- 切替手続きの有無に関わらず、お客さまに「BIGLOBE WiMAX +5G」のUIMカードの引き渡しがあったことをBIGLOBEが認識した月の翌月から「BIGLOBE WiMAX +5G」の料金プランが適用されます。

●UIMカードについて

- UIMカードはレンタルとなります。
- 本サービス1契約につき、ご利用いただけるUIMカードは1枚です。
- UIMカードは、お客さまご自身で管理をお願いします。UIMカードを紛失された場合、auショップでUIMカード再発行のお手続きを行ってください。

●データ端末について

- 本サービスで利用可能なデータ端末のご購入のお申し込みは、1つの「BIGLOBE WiMAX 2+」契約につき最大1件です。
- 1人のお客さまで一定の台数を超えてデータ端末をご購入する場合、お断りすることがあります。
- データ端末のみの販売はいたしておりません。
- お申し込み後のお客さま都合によるキャンセル・返品はできません。
- お客さまがお持ちのデータ端末で本サービスのご利用の可否については、BIGLOBEでは保証いたしかねます。
- 端末の割賦契約をご利用の方は、「BIGLOBE WiMAX 2+」解約後も月々残金のお支払いが必要です。ただしBIGLOBEを退会された場合は残金を一括でお支払いいただけます。

●UIMカードとデータ端末の発送について

- UIMカードとデータ端末は、お支払い方法が確定した後に発送いたします。通常、2日～1週間でお届けしますが、在庫状況や配送状況によりお届けが遅れる場合があります。予めご了承ください。お支払い方法で口座振替払いを選択された場合、手続き完了までの期間は、払込取扱票でのお支払いとなります。

●UIMカードとデータ端末の保証について

- UIMカードおよびデータ端末の故障に対しては、メーカーの保証規定に沿って、auショップにて修理・交換をいたします。お客さまご自身でお近くのauショップへ不具合のあるUIMカード、データ端末をお持ち込みください。データ端末の故障に関しては、電話窓口「UQ WiMAX 端末補償サービス受付センター」でも承ります。
- auショップ、UQ WiMAX 端末補償サービス受付センターでは、お客さまの本人確認が行われます。本人確認のために当社は、お客さまの氏名、生年月日、住所、電話番号ならびにご契約の料金プランの内容および契約状況等の情報をUQコミュニケーションズ株式会社ならびにKDDI株式会社、沖縄セルラー電話株式会社へ通知します。ご登録情報に不備がある場合、機器保証が受けられないことがありますので、必ずBIGLOBEまで登録情報の変更手続きをお願いいたします。
- auショップへお持ち込みの際には、不具合のあるUIMカードおよびデータ端末と保証書に加えて、以下をご用意ください。
 - 個人のお客さま：印鑑、本人確認書類（原本）
 - 法人のお客さま：社員証または名刺、来店者の本人確認書類（原本）
- 修理・交換期間中も、本サービスの料金のお支払いが必要となります。
- お客さまがUIMカードやデータ端末の利用を停止、廃棄されても、本サービスは解約となりません。解約をご希望の場合は、お客さまご自身で解約手続きをお願いします。

●ご解約について

- 本サービスの解約をご希望の場合、お客さまご自身で手続きが必要です。
 - 個人のお客さま

BIGLOBE 会員サポートページ

(<https://support.biglobe.ne.jp/>) からお手続きいただくか、BIGLOBE カスタマーサポートへお問い合わせください。

- 法人のお客さま

法人向け BIGLOBE モバイルサポート情報ページ

(<https://biz.biglobe.ne.jp/member/mobile/>) からお手続きいただくか、BIGLOBE 法人コンタクトセンターへお問い合わせください。

- ・解約のお申し込みをされた月(解約月)は月末までご利用いただけます。
- ・解約月中に、再度お申し込みいただくことはできません。
- ・以下の場合は本サービスが自動的に解約となります。
 - BIGLOBE を退会、利用停止された場合
 - 接続コースを解約した場合
- ・解約された月の月額費用は全額かかります(日割りされません)。
- ・データ端末が預かり修理中の場合は解約できません。データ端末がお手元にある状態で解約してください。
- ・ご解約の際に UIM カードを返却いただく必要はありません。お客さま自身で UIM カードにハサミ等で切り込みを入れ、廃棄してください。

●初期契約解除について

- ・本サービスは初期契約解除制度をご利用いただけます(個人のお客さまのみ)。対象となるのは電気通信役務のみとなり、同時に購入されたデータ端末およびオプション(クレードル等)は対象外になります。購入したデータ端末およびオプション(クレードル等)の返品・返金はありません。
- ・契約後に送付される契約書面をお客さまが受領した日、または UIM カードが到着した日のいずれか遅い日を初日として 8 日を経過するまで、ハガキなどの書面で契約の解除が可能です。この効力はハガキなどの書面を発送した時に生じます。
- ・電子交付を選択された場合、「マイページ」へ契約書面を掲載する旨のお知らせメールが BIGLOBE メールメールのメールボックスに届いた日を契約書面の受領日といたします。
- ・初期契約解除の申し出により、損害賠償もしくは違約金・契約解除料等は請求されることはありません。ただし、対価として解除までの期間に提供を受けた電気通信役務の料金は日割りで請求されます。申込手数料も請求されます。
- ・既に、契約に関して当社が金銭等を受領している場合には対価請求額を除いて返還いたします。データ端末を代金引換でご購入されていた場合、代金引換手数料は返還の対象に含みません。
- ・初期契約解除の申し出により、BIGLOBE 会員の退会として取り扱う場合があります。また、解除する前のサービス状態で回復できない場合や電気通信役務以外のサービス契約が継続となる場合があります。
- ・事業者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契約を解除しなかった場合、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であれば契約を解除することができます。

【書面の記載内容および送付宛先】

記載内容：①ユーザ ID ②氏名 ③住所 ④契約サービス情報

⑤屋間の連絡先電話番号

⑥初期契約解除の旨の申し出文

送付宛先：〒980-8790 仙台中央郵便局 郵便私書箱第 30 号

ビッグロープ株式会社 BIGLOBE 登録センター 宛て

●お問い合わせ先

- ・電話番号はおかけ間違えのないようご注意ください。
- ・「BIGLOBE WiMAX 2+」サービス全般、データ端末の内容やお申し込み方法、データ端末の紛失について
 - 個人のお客さま
 - ・電話・メールのほかに、**チャット**でお気軽にお問い合わせいただけます。**AI チャット**は 24 時間対応。

ビッグロープ お問い合わせ



<https://support.biglobe.ne.jp/ask/>

・BIGLOBE カスタマーサポート インフォメーションデスク

(9:00~18:00 365 日受付)

0120-86-0962 (通話料無料)

03-6385-0962 (通話料有料) ※携帯電話、IP 電話の場合

- 法人のお客さま

・BIGLOBE 法人コンタクトセンター

(平日 9:00~12:00、13:00~17:00)

0120-26-5644 (通話料無料)

・UIM カードの紛失・故障、データ端末の故障、機器保証について

- 店舗での対応 (全般)
 - ・お近くの au ショップまでお問い合わせください。
- 電話での対応 (データ端末の故障についてのみ)
 - ・UQ WiMAX 端末補償サービス受付センター (9:00~21:00 365 日受付)
 - 0120-985-550 (通話料無料)
 - ※一部の IP 電話からは接続できない場合があります。

●発行元

・ビッグロープ株式会社

<https://www.biglobe.ne.jp/>