

## 【名称】

「BIGLOBE 光 au ひかり」コース ホームタイプ (ギガ得)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース ホームタイプ (ずっとギガ得)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(16)タイプG 契約  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(8)タイプG 契約  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(16)タイプV 契約<sup>\*1</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(8)タイプV 契約<sup>\*1</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションV(16)タイプ<sup>\*3</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションV(8)タイプ<sup>\*3</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションE(16)タイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションE(8)タイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構G(DX-G)タイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構G(DX)タイプ<sup>\*2</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構(DX)タイプ<sup>\*4</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションFタイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションF(S)タイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションギガタイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションミニギガタイプ  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(16)タイプG 契約 (お得プラン)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(8)タイプG 契約 (お得プラン)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(16)タイプV 契約 (お得プランA)<sup>\*1</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションG(8)タイプV 契約 (お得プランA)<sup>\*1</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションV(16)タイプ (お得プランA)<sup>\*3</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションV(8)タイプ (お得プランA)<sup>\*3</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションE(16)タイプ (お得プランA)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションE(8)タイプ (お得プランA)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構G(DX-G)タイプ (お得プラン)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構G(DX)タイプ (お得プランA)<sup>\*2</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース 都市機構(DX)タイプ (お得プランA)<sup>\*4</sup>  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションFタイプ (お得プランA)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションF(S)タイプ (お得プランA)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションギガタイプ (お得プランA)  
「BIGLOBE 光 au ひかり」コース マンションミニギガタイプ (お得プランA)

<sup>\*1</sup> マンションGタイプV 契約をお申し込みの場合は、マンションVタイプとしてご提供いたします。また、マンションVタイプとしてご提供した場合、マンション棟内の設備がマンションGタイプに対応可能となりましても、マンションGタイプへ変更することはできません。

<sup>\*2</sup> 都市機構G(DX)タイプをお申し込みの場合は、都市機構DXタイプとしてご提供いたします。また、都市機構DXタイプとしてご提供した場合、マンション棟内の設備が都市機構G(DX)タイプ、都市機構G(DX-G)タイプに对应可能となりましても、都市機構G(DX)タイプ、都市機構G(DX-G)タイプへ変更することはできません。

<sup>\*3</sup> マンションVタイプをお申し込みの場合に、マンション棟内設備導入のタイミングによりマンションGタイプV 契約としてご提供する場合があります。

<sup>\*4</sup> 都市機構DXタイプをお申し込みの場合に、マンション棟内設備導入のタイミングにより都市機構G(DX)タイプとしてご提供する場合があります。

## 【サービス種別・通信速度(最大回線速度)】

・FTTH サービス

契約タイプ	最大回線速度 下り概ね	最大回線速度 上り概ね
ホームタイプ (ギガ得、ホームタイプ (ずっとギガ得、マンションギガタイプ、マンションミニギガタイプ、マンションギガタイプ (お得プラン A)、マンションミニギガタイプ (お得プラン A))	1Gbps	1Gbps
マンション G(16)タイプ G 契約、マンション G(8)タイプ G 契約、マンション G(16)タイプ G 契約 (お得プラン)、マンション G(8)タイプ G 契約 (お得プラン)、都市機構 G(DX-G)タイプ、都市機構 G(DX-G)タイプ (お得プラン)	664Mbps <sup>*1</sup>	166Mbps <sup>*1</sup>
マンション E(16)タイプ、マンション E(8)タイプ、マンション F タイプ、マンション F(S)タイプ、マンション E(16)タイプ (お得プラン A)、マンション E(8)タイプ (お得プラン A)、マンション F タイプ (お得プラン A)、マンション F(S)タイプ (お得プラン A)、マンション G(16)タイプ V 契約、マンション G(8)タイプ V 契約 (お得プラン A)、マンション G(16)タイプ V 契約 (お得プラン A)、都市機構 G(DX)タイプ、都市機構 G(DX)タイプ (お得プラン A)、マンション V(16)タイプ、マンション V(8)タイプ、都市機構 DXタイプ、マンション V(16)タイプ (お得プラン A)、マンション V(8)タイプ (お得プラン A)、都市機構 DXタイプ (お得プラン A)	100Mbps	100Mbps

<sup>\*1</sup> 他社同一規格の設備設置による干渉や、お客さま宅内までの棟内配線距離などにより、技術規格上の速度を下り最大 100Mbps/上り最大 100Mbps として提供する場合があります。

・本サービスは光ファイバー回線を使用して、上記最大回線速度により、常時インターネット接続を提供するものです。ベストエフォート型サービスであり、お客さまのご利用機器、宅内配線、回線の混雑状況などにより

通信速度が低下します。

## 【料金】

※料金額は、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。ただし、初期費用および工事費用に加算する消費税等相当額については、工事を実施した設置工事日または移転工事日等の料金起算日における税率に基づき計算します。なお、コンテンツ料金、オプションサービス料金その他の料金につきましては、会員規約所定の料金表に定めるとおりとします。

※記載されている税込金額は、小数点以下が省略されている場合があります。そのためお手元で計算された額と実際の請求額が異なることがあります。

※下記金額は標準料金です。キャンペーンをご利用の場合は、キャンペーン料金が適用されます。詳細はキャンペーンページでご確認ください。

(月額費用)	
ホームタイプ (ギガ得)	
月額基本料金	5,720 円/月
ホームタイプ (ずっとギガ得)	
月額基本料金	1 年目 5,610 円/月
	2 年目 5,500 円/月
	3 年目以降 5,390 円/月
マンション G(16)タイプ G 契約	
月額基本料金	4,950 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション G(8)タイプ G 契約	
月額基本料金	5,280 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション G(16)タイプ G 契約 (お得プラン)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション G(8)タイプ G 契約 (お得プラン)	
月額基本料金	4,070 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション G(16)タイプ V 契約、マンション G(16)タイプ V 契約 (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション G(8)タイプ V 契約、マンション G(8)タイプ V 契約 (お得プラン A)	
月額基本料金	4,070 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション V(16)タイプ、マンション V(16)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション V(8)タイプ、マンション V(8)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	4,070 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション E(16)タイプ、マンション E(16)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
マンション E(8)タイプ、マンション E(8)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	4,070 円/月
都市機構 G(DX-G)タイプ	
月額基本料金	4,950 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
都市機構 G(DX-G)タイプ (お得プラン)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
都市機構 G(DX)タイプ、都市機構 G(DX)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
都市機構 DXタイプ、都市機構 DXタイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
VDSL 機器レンタル料	440 円/月
マンション F タイプ、マンション F タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,740 円/月
ONU 機器レンタル料	550 円/月
マンション F(S)タイプ、マンション F(S)タイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	3,190 円/月
ONU 機器レンタル料	550 円/月
マンションギガタイプ、マンションギガタイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	4,455 円/月
マンションミニギガタイプ、マンションミニギガタイプ (お得プラン A)	
月額基本料金	5,500 円/月
全タイプ共通	
ダイヤルアップ接続利用料 ※1	5.5 円/分

(初期費用)			
ホームタイプ ※2※3			
設置工事費	一括払い		41,250 円
	23 回分割払い (ギガ得のみ)	初回	1,804 円
		2 回目以降	1,793 円/月×22 回
	35 回分割払い (ずっとギガ得のみ)	初回	1,194.6 円
2 回目以降		1,178.1 円/月×34 回	
マンションタイプ ※3			
設置工事費	一括払い		33,000 円
	23 回分割払い	初回	1,443.2 円
		2 回目以降	1,434.4 円/月×22 回
全タイプ共通			

※1 2023 年 2 月 28 日をもちまして、ダイヤルアップ接続機能の提供を終了しました。

- ※2 土曜日、日曜日、祝日（国民の祝日に関する法律に定める休日）に工事を行う場合は、3,300 円の追加費用がかかります。
- ※3 設置工事費の分割回数の変更、および一括払いから分割払いへの変更はできません（分割払いから一括払いへの変更は可能です）。

【内容確認書類の提出】

<全タイプ共通>

- ・au ひかりのお申し込み受付後（ご利用開始前）または既にご利用中のお客さまに対して、KDDI はご契約内容の確認のためご本人様確認のための書類（身分証明書）の提出を求めることがあります。その際、KDDI が指定する期日までにご本人様確認のための書類（身分証明書）のご提出がないとき、もしくはご契約内容に虚偽の内容があったときは、au ひかりの利用停止または契約解除させていただくことがあります。

【解約・契約変更の方法】

- ・退会またはインターネット接続のご解約、変更など各種お手続きをなされる場合は、会員サポート(<https://support.biglobe.ne.jp/>)をご確認いただくか BIGLOBE カスタマーサポートへお問い合わせください。  
※ BIGLOBE ID と BIGLOBE パスワードが必要となります。

【契約解除・契約変更の条件等】

<全タイプ共通>

- ・解約月のご利用料金は解約月の 1 カ月分とします。
- ・宅内機器（回線終端装置（ONU）を含みます）を送付した後でお申し込みの取り消しを行った場合、または解約を行った場合は、速やかに宅内機器のご返却を行ってください。なお、宅内機器のご返却については、KDDI から別途送付する専用の返却伝票をお使いいただくか、KDDI が指定する方法でご返却ください。その他の運送伝票をお使いになる場合の送料は、お客さま負担となります。
- ・一定期間宅内機器のご返却を確認できない場合は、回線契約について一契約あたり最大で 27,500 円（au ひかり電話一番号あたりの利用機器代金含む）、おうちどこでも Wi-Fi（子機）・追加子機一台あたり 11,000 円、無線 LAN 機器レンタルについてレンタル機器一台あたり最大 8,800 円、テレビサービスについてセットトップボックス一台あたり最大 15,961 円の違約金を請求します。実際ののご請求額は機器の種類や利用年数などによって変わります。

<ホームタイプ（ギガ得）>

- ・本サービスは定期利用契約となります。初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を 1 カ月目として 24 カ月目までとなります。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約（退会、コース解約、コース変更、タイプ変更）のお手続きがない限り、24 カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料 4,460 円のお支払いが必要となります。
- ・設置工事費の 41,250 円は一括払い、もしくは分割払い（23 カ月）となります。本サービスを解約された場合、設置工事費残債額は一括して解約翌月あるいは翌々月に請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。また、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。
- ・設置工事費の消費税は、工事を実施した設置工事日等、料金起算日の税率が適用されます。
- ・更新期間に解約された場合でも、設置工事費の分割払いの期間中であれば設置工事費残債額を請求いたしますので、ご了承ください。
- ・設置工事実施後にお申し込みをキャンセルされた場合、設置工事費 41,250 円をお支払いいただきます。
- ・2022 年 7 月 1 日以降にお申し込みされたお客さま、もしくは 2018 年 3 月 1 日から 2022 年 6 月 30 日にお申し込みかつ 2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更をされたお客さまが解約された場合、引き込み設備（光ファイバーケーブル及び光コンセント）の撤去を希望される際には撤去費用 31,680 円のお支払いが必要となります。撤去工事は KDDI 株

- 式会社が行い、工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。
- ・2018 年 3 月 1 日から 2022 年 6 月 30 日までにお申し込みされ、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更をされていないお客さまが解約された場合、引き込み設備（光ファイバーケーブルおよび光コンセント）の撤去工事を行います。この工事は KDDI が行い、31,680 円の撤去工事費が発生します。工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。お客さまのご都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただく場合があります。
- ※解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の 1 カ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします（撤去日程についてはお客さまのご希望に添えない場合があります）。
- ※撤去作業後の原状回復処理を含めた補修対応は原則行いません。

<ホームタイプ（ずっとギガ得）>

- ・本サービスは定期利用契約となります。初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を 1 カ月目として 36 カ月目までとなります。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約（退会、コース解約、コース変更、タイプ変更）のお手続きがない限り、36 カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料 4,730 円のお支払いが必要となります。
- ・設置工事費の 41,250 円は一括払い、もしくは分割払い（35 カ月）となります。本サービスを解約された場合、設置工事費残債額は一括して解約翌月あるいは翌々月に請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。また、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。
- ・設置工事費の消費税は、工事を実施した設置工事日等、料金起算日の税率が適用されます。
- ・更新期間に解約された場合でも、設置工事費の分割払いの期間中であれば設置工事費残債額を請求いたしますので、ご了承ください。
- ・設置工事実施後にお申し込みをキャンセルされた場合、設置工事費 41,250 円をお支払いいただきます。
- ・2022 年 7 月 1 日以降にお申し込みされたお客さま、もしくは 2018 年 3 月 1 日から 2022 年 6 月 30 日にお申し込みかつ 2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更をされたお客さまが解約された場合、引き込み設備（光ファイバーケーブル及び光コンセント）の撤去を希望される際には撤去費用 31,680 円のお支払いが必要となります。撤去工事は KDDI 株式会社が行い、工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。
- ・2018 年 3 月 1 日から 2022 年 6 月 30 日までにお申し込みされ、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更をされていないお客さまが解約された場合、引き込み設備（光ファイバーケーブルおよび光コンセント）の撤去工事を行います。この工事は KDDI が行い、31,680 円の撤去工事費が発生します。工事の際はお客さまのお立ち合いが必要です。お客さまのご都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただく場合があります。
- ※解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の 1 カ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします（撤去日程についてはお客さまのご希望に添えない場合があります）。
- ※撤去作業後の原状回復処理を含めた補修対応は原則行いません。

<マンション G(16)タイプ G 契約、マンション G(8)タイプ G 契約、都市機構 G(DX-G)タイプ>

- ・VDSL 機器は KDDI 株式会社が料金を定め、レンタル提供します。
- ・設置工事費の 33,000 円は一括払い、もしくは分割払い（23 カ月）となります。本サービスを解約されると設置工事費残債額は一括して解約翌月あるいは翌々月に請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。また、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。
- ・設置工事費の消費税は、工事を実施した設置工事日等、料金起算日の税率が適用されます。
- ・設置工事実施後にお申し込みをキャンセルされた場合、設置工事費 33,000 円をお支払いいただきます。

<マンション G(16)タイプ V 契約、マンション G(8)タイプ V 契約、マンション V(16)タイプ、マンション V(8)タイプ、都市機構 G(DX)タイプ、都市機構 (DX)タイプ、マンション E(16)タイプ、マンション E(8)タイプ、マンション F タイプ、マンション F(S)タイプ、マンションギガタイプ、マンションミニギガタイプ>

- ・本サービスには最低利用期間が設定されています。最低利用期間は、本サービスのご利用開始日から本サービスのご利用開始日が属する月の翌月を 1 カ月目として 24 カ月目の末日までとなります。最低利用期間の満了前に、BIGLOBE を退会された場合、違約金 2,000 円（不課税）を請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。
- ・VDSL 機器は KDDI 株式会社が料金を定め、レンタル提供します。（マンション G(16)タイプ V 契約、マンション G(8)タイプ V 契約、マンション V(16)タイプ、マンション V(8)タイプ、都市機構 G(DX)タイプ、都市機構 (DX)タイプのみ）
- ・ONU 機器は KDDI 株式会社が料金を定め、レンタル提供します。（マンション F タイプ、マンション F(S)タイプ、マンションギガタイプ、マン

- ・ ションミニギガタイプのみ)
- ・ 設置工事費の 33,000 円は一括払い、もしくは分割払い (23 カ月) となります。本サービスを解約されると設置工事費残債額は一括して解約翌月あるいは翌々月に請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。また、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。
  - ・ 設置工事費の消費税は、工事を実施した設置工事日等、料金起算日の税率が適用されます。
  - ・ 設置工事実施後にお申し込みをキャンセルされた場合、設置工事費 33,000 円をお支払いいただきます。

- <マンション G(16)タイプ G 契約 (お得プラン)、マンション G(8)タイプ G 契約 (お得プラン)、マンション G(16)タイプ V 契約 (お得プラン A)、マンション G(8)タイプ V 契約 (お得プラン A)、マンション V(16)タイプ (お得プラン A)、マンション V(8)タイプ (お得プラン A)、都市機構 G(DX-G)タイプ (お得プラン)、都市機構 G(DX)タイプ (お得プラン A)、都市機構 (DX)タイプ (お得プラン A)、マンション E(16)タイプ (お得プラン A)、マンション E(8)タイプ (お得プラン A)、マンション F タイプ (お得プラン A)、マンション F(S)タイプ (お得プラン A)、マンションギガタイプ (お得プラン A)、マンションミニギガタイプ (お得プラン A)>
- ・ 本サービスは定期利用契約となります。初回お申込時の定期利用期間はサービス開始月と、サービス開始月の翌月を 1 カ月目として 24 カ月目までとなります。定期利用契約の満了月とその翌月および翌々月を更新期間とし、更新期間中に解約(退会、コース解約、コース変更、タイプ変更)のお手続きがない限り、24 カ月ごとに定期利用契約が自動的に更新されます。更新期間以外に本サービスを解約された場合、契約解除料 2,290 円(マンション (お得プラン A)の場合)、2,730 円(マンション (お得プラン)の場合)のお支払いが必要となります。
  - ・ VDSL 機器は KDDI 株式会社から料金を定め、レンタル提供します。(マンション G(16)タイプ G 契約 (お得プラン)、マンション G(8)タイプ G 契約 (お得プラン)、マンション G(16)タイプ V 契約 (お得プラン A)、マンション G(8)タイプ V 契約 (お得プラン A)、マンション V(16)タイプ (お得プラン A)、マンション V(8)タイプ (お得プラン A)、都市機構 G(DX-G)タイプ (お得プラン)、都市機構 G(DX)タイプ (お得プラン A)、都市機構 (DX)タイプ (お得プラン A)のみ)
  - ・ ONU 機器は KDDI 株式会社から料金を定め、レンタル提供します。(マンション F タイプ (お得プラン A)、マンション F(S)タイプ (お得プラン A)、マンションギガタイプ (お得プラン A)、マンションミニギガタイプ (お得プラン A)のみ)
  - ・ 設置工事費の 33,000 円は一括払い、もしくは分割払い (23 カ月) となります。本サービスを解約されると設置工事費残債額は一括して解約翌月あるいは翌々月に請求いたします。ただし、キャンペーン等の特例が適用される場合にはこの限りではありません。また、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更を行い、解約されたお客さまにつきましては、変更先プランの定期契約年数に応じ設置工事費残債額が低減される場合があります。
  - ・ 設置工事費の消費税は、工事を実施した設置工事日等、料金起算日の税率が適用されます。
  - ・ 更新期間に解約された場合でも、設置工事費の分割払いの期間中であれば設置工事費残債額を請求いたしますので、ご了承ください。
  - ・ 設置工事実施後にお申し込みをキャンセルされた場合、設置工事費 33,000 円をお支払いいただきます。

【付帯サービス「おうちトラブルサポートサービス」について】

- ・ 本サポートサービスはトラブル時の一次的な応急対応を行うものであり、すべてのトラブル・不具合の完全復旧・修復を保証するものではありません。
- ・ 部品交換や特殊対応が必要な場合や制限時間内程度の作業では対応できない場合、部品や部材が必要となる場合は、部品代金、特殊作業費、超過作業費については、お客さまの実費負担となります。なお、実費が発生する場合には、作業着手前にお見積もりを提示し、お客さまのご了解を得たうえでの対応となります。実費負担分の清算は駆け付けけた出動業者と直接行います。
- ・ 料金については、マンションタイプ (お得プラン A)の月額利用料に含まれます。
- ・ 24 時間 365 日、全国 (一部離島除く) へ出動可能です。利用回数に制限はありません。

<注意事項>

- ・ au ひかり契約設置場所以外へのご依頼は、本サポートサービスの対象外です。
- ・ au ひかりを解約した場合、解約の当日までご利用できます。おうちトラブルサポートのみを継続利用することはできません。
- ・ 専用フリーコールに連絡せず、お客さまがご自身で修理業者等を手配された場合は、本サポートサービスの対象外です。
- ・ 地域・天候・道路事情等の影響により、本サポートサービスを提供できない場合や現場への到着に時間がかかることがあります。
- ・ 一部離島もしくは地域によっては本サポートサービス対象外となる場合があります。
- ・ 賃貸物件にお住まいのお客さまについては、原則、部品・設備の交換に関するの承認・確認はお客さまから管理会社やオーナーへご連絡していただきます。お客さまから管理会社やオーナーへ連絡いただき、管理会社やオーナーの了承後に作業となります。

- ・ 集合住宅で原因箇所が共用部分、または対象物件であっても起因・作業が自治体管理部分に及び場合は、本サポートサービスの対象外です。
- ・ 建物内のドアの開錠、物置・倉庫・金庫などの開錠、集合住宅における共用部分のエントランス等の開錠は本サポートサービスの対象外です。
- ・ 開錠作業時には、身分証明書 (運転免許証または公的機関が発行する顔写真付き、かつ現住所記載の身分証明書) による本人確認が必要となります。身分証明書のご提示がない場合には本サポートサービスをご提供できない場合がございます。また、開錠作業時には、警察の立ち合いを求める場合もあります。
- ・ 自動車、バイク、自転車など玄関ドア以外の鍵、およびシャッターや窓などのクレセント錠の開錠は、本サービスの対象外です。
- ・ ホームセキュリティなどに加算されている玄関鍵のトラブル対応については、契約先の警備会社へ作業を依頼する場合があります。
- ・ 錠およびドアの種類によっては、開錠できない場合があります。
- ・ 建具の調整対応について対象となる部位は、玄関扉、吊戸棚、備え付け下駄箱、ふすま、網戸、室内ドア (浴室扉を含む)、物件購入時にオプション注文 (設置) した戸棚、サッシ、洗面化粧台、室内手すりなど、住戸内に備え付けられたものに限ります。備え付けられていない購入したものは本サポートサービスの対象外です。
- ・ 集合住宅における玄関ドア枠は共用部扱いとなり本サポートサービスの対象外です。
- ・ 室内建具のトラブル対応は、開閉不良、ぐらつき等不具合に対する調整と簡易補修がサービス内容の範囲であり、不具合を完全に修復できることを保証するものではありません。
- ・ ふすま、網戸の張り替えは本サポートサービスの対象外です。
- ・ 水道管等の凍結は本サポートサービスの対象外です。
- ・ 一般家電 (白物家電、AV 機器等) の故障・修理は本サポートサービスの対象外です。
- ・ 次のものは本サポートサービスの対象外となります。
  - ・ 地震・噴火・津波等の自然災害を原因とするトラブル
  - ・ 戦争・紛争・暴動に起因するトラブル
  - ・ マンション等共同住宅における建物共用部分のトラブル
  - ・ 下水道等公共部分のトラブル
  - ・ 本サポートサービスを利用するにあたり、事前に専用フリーコールにご連絡をいただけなかった場合
  - ・ 当社が作業に立ち会えない場合
  - ・ 入居当初から発生している故障・破損等のトラブル
  - ・ 当社が出動の必要性がないと判断したトラブル
  - ・ 会員以外からの出動要請
  - ・ 申込書に記載のない物件でのトラブル
  - ・ 一般居住物件でない (事務所・店舗等) 物件でのトラブル
  - ・ 退室・転居等の理由で原状回復を目的とした要請
  - ・ その他、当社が不適切と判断した場合

【付帯サービス「高速サービス」について】

- ・ 以下の 2 サービスを総称して、「高速サービス」といいます。
  - 「au ひかり ホーム 5 ギガ」
  - 「au ひかり ホーム 10 ギガ」

<サービス内容>

- ・ ホームタイプの回線速度を標準の最大 1Gbps から、以下の速度に変更いただけるサービスです。

契約タイプ	最大回線速度 下り概ね	最大回線速度 上り概ね
au ひかり ホーム 5 ギガ	5Gbps	5Gbps
au ひかり ホーム 10 ギガ	10Gbps	10Gbps

- ・ 高速サービスはベストエフォート型のサービスです。記載速度は技術規格上の概ねの最大値となり、実使用速度および高速化を保証するものではありません。回線の混雑状況などにより通信速度が低下します。またお客さまのご利用機器 (機器内蔵の LAN ボード、無線 LAN 機能、LAN アダプタ等の通信性能)、宅内配線 (LAN ケーブル、ルータ、ハブ等の通信性能) により通信速度が大幅に制限され、高速にご利用いただけないことがあります。高速サービス用ホームゲートウェイの無線 LAN (有料) ご利用時の通信速度は最大 2.4Gbps となります。ご利用機器の推奨スペックは LAN ポート 10GBASE-T 以上、LAN ケーブルカテゴリ 6a 以上です。

<料金>

- ※ 料金額は、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。

※ 下記料額は標準料金です。キャンペーンをご利用の場合は、キャンペーン料金が適用されます。詳細はキャンペーンページでご確認ください。

(月額費用)

au ひかり ホーム 5 ギガ	550 円/月
au ひかり ホーム 10 ギガ	1,408 円/月

(初期費用)

全タイプ共通	
機器交換手数料	無料

<解約・契約変更の方法>

- ・ 高速サービスの解約、契約変更など各種手続きをなされる場合は、会員サポート (<https://support.biglobe.ne.jp/>) をご確認ください。BIGLOBE カスタマーサポートへお問い合わせください。
- ※ BIGLOBE ID と BIGLOBE パスワードが必要となります。

<契約解除・契約変更の条件等>

- ・ ホームタイプご利用開始後に高速サービスを初めてお申し込みの場合、機

器交換が必要となります。ただし回線新規申し込みと同時に高速サービスをお申し込みの場合は機器交換不要です。機器交換に際して手数料はかかりません。

- ・2022 年 6 月 30 日までに高速サービスをお申し込み、2022 年 7 月 1 日以降に高速サービスの速度変更を行っていない場合、高速サービスには最低利用期間の設定があります。最低利用期間は、高速サービスの契約開始日が属する月を 1 カ月目とし、12 カ月目までとします。最低利用期間内に高速サービスを解約された場合、高速サービス解除料として 2,750 円を請求いたします。
- ・最低利用期間内に、契約タイプの変更（5 ギガから 10 ギガ、10 ギガから 5 ギガ）をされた場合は、高速サービス解除料がかかりません。また、au ひかり ホーム 5 ギガと au ひかり ホーム 10 ギガを合算したご利用期間が最低利用期間（12 カ月）を超えた場合も高速サービス解除料はかかりません。
- ・2022 年 6 月 30 日までに高速サービスをお申し込み、2022 年 7 月 1 日以降にプラン変更をされていない場合、au ひかり解約時に引き込み設備（光ファイバーケーブルおよび光コンセント）の撤去工事を行います。この工事は KDDI が行い、31,680 円の撤去工事費が発生します。工事の際はお客様の立ち会いが必要です。お客様の都合により撤去工事ができない場合は、設備残置に係る実費相当額をご請求させていただきます場合があります。

※解約申告受領以降に撤去日程を調整しますので、解約日の 1 カ月程度前には事前に解約連絡をお願いいたします（撤去日程についてはお客様の希望に添えない場合があります）。

※撤去作業後の原状回復処理を含めた補修対応は原則行いません。

#### 【初期契約解除制度について】

- ・高速サービスは、初期契約解除制度の対象です。
- ・契約書面を受領した日、または KDDI が交付した契約書面（au ひかり回線と高速サービスの同時お申し込みの場合に交付）を受領した日のいずれか遅い方を初日として 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。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 メールのメールボックスに届いた日を本契約書面の受領日といたします。この効力はハガキなどの書面を郵送した時に生じます。
- ・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、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。また、既に工事が実施された場合の工事費および撤去費用も請求されます。
- ・既に、契約に関して当社が金銭等を受領している場合、対価請求額を除いて返還いたします。
- ・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。
- ・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に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。
- ・初期契約解除に際し、以下の注意事項を必ずご確認ください。

#### <注意事項>

移転の場合、下記の記入例を参考に「移転元住所での継続希望の有無」を記載してください。

（記入例）

移転元住所で au ひかりを利用する場合は「継続希望あり」、移転元住所で au ひかりを利用しない場合は「継続希望なし」

#### 【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  
⑦移転元住所でのご利用継続の有無（移転時のみ）

送付宛先：〒980-8790 仙台中央郵便局 郵便私書箱第 30 号  
ビッグロブ株式会社 BIGLOBE 登録センター 宛て