

ハートスマホ/ハート LTE ご契約に関する重要事項

※記載の表示金額は全て税込表示となります。

1・サービス内容について

ハートスマホ/ハート LTE は、NTT ドコモの LTE ネットワークを利用した SIM カードまたは eSIM プロファイルを提供します。

○サービス名称:ハートスマホ/ハート LTE

○サービス提供者:株式会社ハートネットワーク

○サービス内容:NTT ドコモの回線を使用した音声/データ通信サービス

重要

当社は、NTTドコモの回線を使用したデータ通信対応のSIMカードまたはeSIMプロファイルを提供します。お客さまがご利用されるエリアや端末、通信環境、ご利用状況によって、回線速度は異なります。また、ご利用状況によっては通信速度が制限される場合があります。

■サービス提供エリアについて

- 利用可能エリアはNTT ドコモの Xi (LTE) の利用可能エリアに準じます。
- サービス提供エリア内であっても、建物の中・地下・トンネルなど電波の届きにくいところ、または屋外でも電波の弱いところではご利用いただけない場合があります。

■サービス提供速度について

- ハートスマホ/ハート LTE の回線速度は、下り最大 150Mbps、上り最大 50Mbps となります。低速通信時は最大 200kbps となります。お客さまがご利用されるエリアや端末によって、最大回線速度は異なります。
- 通信速度は送受信時の技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。ベストエフォート方式による提供となり、実際の通信速度は通信環境やネットワークの混雑状況に応じて変化します。

■通信量と通信速度の制限について

- データ容量追加オプションのお申込みがない場合、もしくは1ヵ月間で利用可能な通信容量を超過した場合は、下り最大 200kbps となります。
- 動画ファイルの添付、ファイルのダウンロードなど、大量のデータの送受信や、ストリーミング、動画再生などの連続したデータを送受信した場合、通信速度を制限する場合があります。
- その他、ご利用状況により、当該 SIM 等を使った通信の速度を制限する場合があります。

■危険 SMS 拒否設定について

- 危険 SMS とはフィッシング SMS※とNTTドコモによって判定されたSMSの受信を拒否する機能です。
※フィッシングSMS：実在する宅配業者、金融機関、ネット通販事業者などを装い、不正なアプリのインストールや、口座情報などの個人情報盗み出ししたりするサイトや電話番号に誘導するSMSです。
- 危険SMS拒否設定を希望されない場合は、別途お申込みと設定の変更が必要となります。

2・お申し込みの注意事項

■お申し込みにあたって

- ハートスマホ/ハート LTE をお申し込みの際は、必ず「ハートスマホ/ハート LTE 契約約款」に同意の上、お申し込みください。
- 本書に記載のない事項については、ハートスマホ/ハート LTE 契約約款の定めによります。
- 1 個人につき最大 5 回線までを申し込むことができるものとします。
- ハートスマホをお申し込みいただく際は、当社所定の申込書の提出のほか、本人確認書類等の提出が必要となります。
- ハートスマホの利用者として登録できるのは、3 親等以内のご家族に限ります。

※本人確認書類は、以下のいずれか。

住民票、公共料金領収証、登記簿謄本、印鑑登録証明書については、発行日から 3 ヶ月以内のもの

- ①運転免許証
- ②マイナンバーカード
- ③住民基本台帳カード（顔写真のあるもの）
- ④在留カードまたは外国人登録証明書
- ⑤パスポート

※法人の場合は、以下のいずれか。

- ◆登記簿謄本 + 本人確認書類 or 印鑑登録証明書 + 本人確認書類コピー可いずれも、有効期間内で現住所のあるものとします。
- 一定期間内に同一の申込者または住所からの複数申し込みがあった場合、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。
- 当社サービスや、他社携帯サービス、その他公共料金の未払いがある方のご契約はお受け出来ません。
- ハートネットワークのテレビサービス、インターネットサービスのいずれも利用されていない場合、決済方法をクレジットカードにして頂くか、端末一括購入費用を含む初期費用を現金にてお支払いいただく必要があります。クレジットカードの審査の結果によっては、当社はその申し込みを承諾しないことがあります。

■初期契約解除制度について

- ハートスマホ/ハート LTE サービスは、初期契約解除制度の対象となります。契約締結より 8 日以内に、当社に対して書面にて契約の解除を申し出た場合、契約の解除が可能です。この場合、解約手数料等のお支払は必要ありません。ただし、端末を購入された場合の購入費のほか、登録費、解除日までの基本料金、通話料など、解除日までに実際にかかった費用、他社への MNP にかかる費用などについては、実費必要となります。

■18 歳未満のご利用について

- ご利用者が 18 歳未満の場合、青少年保護のため、端末にフィルタリングサービスの設定が必要となります。フィルタリングサービスは月額 220 円で提供しております。弊社提供のフィルタリングソフトを利用されない場合は、青少年保護条例に基づき、お客様ご自身でフィルタリングソフトをご準備される必要があります。

■シニア向けプラン・スマホデビュープランの提供について

- ご利用者が 65 歳以上の場合、シニア向けプラン「シニア 65 かけほプラス」のお申し込みが可能です。「シニア 65 かけほプラス」は、利用者が 65 歳以上の場合のみお申込みいただけます（ご契約者様の年齢ではありません）

ません)。お申込みの際は、ご契約者様の本人確認書類に加えて、ご利用者様の年齢のわかる本人確認書類の提示が必要です。ご契約者様が 65 歳未満でも、実際に利用される方が 65 歳以上の場合はお申込みいただけますが、ご契約者様が 65 歳以上でも、実際に利用される方が 65 歳未満の場合はお申込みいただけません。

■SIM カード・eSIM プロファイルについて

- 当社で提供する SIM 等には、SIM カードと eSIM プロファイルがあります。SIM カードには、次の種類があります。ご利用の端末に対応する SIM カードの種類、または eSIM プロファイルへの対応状況をよくご確認のうえ、お申し込みください。なお、SIM 等の種類にご希望が無い場合は、当社指定の SIM 等を使用します。

標準 SIM (25mm×15mm) microSIM (15mm×12mm) nanoSIM (8.8mm×12.3mm) eSIM

- eSIM プロファイルは、複数の端末で同時に利用することはできません。端末変更、eSIM プロファイルの削除、端末初期化その他の事由により eSIM プロファイルを利用できなくなった場合は、当社が定める方法により再発行又は変更の手続きが必要となります。
- eSIM プロファイルの設定、再設定又は再発行のため、端末の EID その他当社又は IIJ が指定する情報の提供をお願いする場合があります。アクティベーションコード及び eSIM プロファイルは、第三者に開示、譲渡、貸与又は利用させず、お客さまの責任において厳重に管理してください。
- eSIM プロファイルの設定には、インターネット接続環境その他当社又は IIJ が指定する環境が必要となる場合があります。お客さまの端末、設定環境又は操作に起因して eSIM プロファイルを設定又は利用できない場合であっても、料金の減額又は返金はいりません。

■MNP を使用しての申込

- MNP を使用してのお申込みの場合、事前に現在契約中の携帯会社にて、電話番号切り替えのための MNP 予約番号の取得が必要です。MNP 予約番号は、携帯各社のショップ窓口のほか、次の方法で取得が可能です。

MNP 取得手順		
docomo	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	ドコモの携帯電話：151（無料） 一般電話：0120-800-000
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My docomo (https://www.nttdocomo.co.jp/mydocomo/) から手続きが可能です 手続きには、docomoID とパスワードが必要です
au	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	(au 携帯電話・一般電話共通)：0077-75470（無料）
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My au(https://my.au.com/)から手続きが可能です 手続きには auID とパスワードが必要です
Softbank	電話受付 [受付時間]9:00-20:00	ソフトバンク携帯電話：*5533 一般電話：0800-100-5533（無料）
	WEB 受付 [受付時間]24 時間	My softbank (https://my.softbank.jp/) から手続きが可能です 手続きには SoftbankID とパスワードが必要です
楽天モバイル	WEB 受付 [受付時間]24 時間	my 楽天モバイル (https://portal.mobile.rakuten.co.jp/my-rakuten-mobile) 方手続きが可能です 手続きには楽天 ID とパスワードが必要です

MNP 取得用 QR コード	
docomo 	au 
Softbank 	楽天モバイル 

- MNP 予約番号の有効期限は取得日を含む 15 日間です。有効期限が 10 日を切っている状態ではご契約をお受け出来ません。実際の切り替え（＝ハートスマホの利用開始）も MNP 有効期限内に完了する必要があります。

■端末について

<当社で提供する端末について>

- 当社で提供する端末の保証期間は、サービス開始日（お客さまへの端末お渡し日）より 1 年間となります。
- 端末購入時に限り、端末延長保証サービス（保証期間はご利用開始日の属する月から最大 3 年間）を申し込むことができます。
- 端末の不具合、故障等に関するお問い合わせは、端末延長保証サービスにご加入されている場合は、ハートネットワーク窓口へ、ご加入されていない場合は、各メーカーにお問い合わせください。

<お客様にて端末をご用意される場合>

当社で提供する端末を利用せず、SIM カードまたは eSIM プロファイルのみをお申し込みの場合は、原則、以下の条件を満たしている端末であれば、本サービスの SIM 等のご利用が可能です。ただし、当社では個別の端末の動作確認や検証は承っておりませんのであらかじめご了承ください。また、正常に動作しないなどの問題が発生した場合も、当社では一切の保証をいたしかねます。

- NTT ドコモの LTE 通信（VoLTE）に対応していること
- SIM ロック等、通信端末に固有の制限がなく、当社の SIM カードの認識または eSIM プロファイルの設定が可能なこと

※NTT ドコモが提供する通信端末の場合、SIM ロックの解除は不要です。

- 本サービスでの APN 等の設定が可能で、当該設定から接続を行えること
- 技術基準に適合した（技適マークの付いた）端末であること
- eSIM プロファイルを利用する場合は、端末が eSIM に対応し、当社サービスの eSIM プロファイルを設定できること

■ハートスマホのお渡し（ご利用開始）について

- ハートスマホのお渡しは、通常 5 営業日以降先になります。

在庫、申込状況などにより、5 営業日以上お待たせする場合があります。

- 端末受け渡し時に簡単なご説明を行います。受け渡しは通常 1 時間程度のお時間がかかります。
- 受け渡しは、携帯電話不正利用防止法に基づき、ご契約者ご本人か、ご利用者様へのお渡しとなります。お渡しの際に本人確認のため、お受け取りになる方の身分証のご提示が必要です。

■データ移行について

- 旧機種からのデータ移行は、専用のデータ移行機器もしくは SD カードを使用したコピーの方法でのご案内となります。作業は、電話帳データの取扱いについての確認書をご確認の上、お客様立会いのもと実施します。操作の際に万が一データが破損、紛失した場合も、一切の保証はできかねますので、事前のバックアップの取得をお願いします。

3・ご利用にあたってのご留意事項

■NTT ドコモなど他キャリアのサービスについて

- ハートスマホ/ハート LTE は NTT ドコモ回線を使用したサービスですが、i-mode など NTT ドコモが提供する付加サービスを利用することはできません。docomo.ne.jp などのキャリアが提供するメールアドレスは、提供キャリアと別途契約することで、継続して利用することができます（キャリアに利用料の支払いが必要です）

■音声通話サービス（ハートスマホ）について

- 国内通話料金は、割引通話（プレフィックス及びオートプレフィックス）の適用により 11 円/30 秒です。割引通話の適用外となる通話については、約款に定める通話料金が適用されます。
- 無料通話先はありません。シェアプラン、同一名義の契約の端末同士でも通話料金が必要です。
- 10 分以内の国内通話が無料でかけ放題となる 10 分定額プラン（月額 990 円）、国内通話がかけ放題となるかけ放題プラン（月額 1,980 円）を提供しています。

<10 分定額について>

○本プランは、契約 1 回線につき月額 990 円でご利用いただけます。月の途中からの申し込みの場合も料金は満額発生します。

○本プランは、1 回の通話時間が 10 分以内の国内通話に適用されます。10 分 00 秒 01 から 11 円/30 秒の従量制となります。

○通話料が 990 円に満たない場合でも、月額利用料は満額必要です。

○2022 年 1 月末までに申し込んだ方の本プランの適用には、弊社ホームアプリから発信する必要があります。

○2022 年 1 月末までに申し込んだ方で、弊社ホームアプリを使用できない場合は、必ず発信先の電話番号の前に『0037692』を付与して発信してください。

○104 などの 3 桁番号、SMS 送信、国際ローミング、国際電話、留守番センターへの通話や、ナビダイヤル（0570）、テレドーム（0180）などは当サービスの適用外です。

○10 分定額プランを解約される場合は、解約希望月の 25 日までにお申し込みください。解約適用月の月末解約となり、料金は満額発生します。

○法人名義のハートスマホ回線ではお申し込みいただけません。

<かけ放題について>

○本プランは、契約1回線につき月額1,980円でご利用いただけます。月の途中からの申し込みの場合も料金は満額発生します。

○本プランは、国内通話に適用されます。

○1回の通話は120分経過で自動切断されます。切断後、おかけ直しいただく場合の通話料金も無料です。

○104などの3桁番号、SMS送信、国際ローミング、国際電話、留守番センターへの通話や、ナビダイヤル（0570）、テレドーム（0180）などは当サービスの適用外です。

○かけ放題プランを解約される場合は、解約希望月の25日までにお申し込みください。解約適用月の月末解約となり、料金は満額発生します。

○法人名義のハートスマホ回線ではお申し込みいただけません。

■SIM等の変更と再発行について

●SIMカードの種類を変更する場合、SIMカードを再発行する場合、SIMカードとeSIMプロファイルの種別を変更する場合、又はeSIMプロファイルの削除、端末変更、設定失敗その他の事由によりeSIMプロファイル若しくはアクティベーションコードの再発行が必要となる場合、SIM等1件につき3,300円を手数料としていただきます。

●SIM等の変更と再発行によって、当社での手続きが完了してからお客さまのお手元にSIMカードが届くまで、またはeSIMプロファイルの設定が完了するまでの間、当社回線のご利用ができない場合があります。

●eSIMプロファイルは、一度削除すると再利用できません。端末変更、端末初期化、eSIMプロファイル削除等を行う前に、必要に応じて当社窓口までご相談ください。

●通信容量（月間）を変更する場合、契約変更希望月の前月25日までにご連絡ください。

■サービスの休止と再開について

●SIMカードを含む端末またはeSIMプロファイルを設定した端末の盗難・紛失等により回線利用の一時中断（ハートスマホ/ハートLTEを一時的に利用できない状態にすることをいいます）の依頼があった際、依頼を受付してから一定期間後に完了します。

なお、一時中断の依頼前に生じたご利用料金、並びに一時中断の依頼を受付後、手続き完了までに生じたご利用料金は、お客さまによる利用であるか否かにかかわらず、お客さまの負担といたします。

●SIM等の再開を希望する場合についても、依頼を受け付けてから一定期間後に完了します。

●ハートスマホ/ハートLTEの回線を一時中断した場合でも、ご利用料金は通常通り発生します。

■請求について

●月額利用料の日割り精算は行っておりません。（利用開始月・解約月も月額利用料1ヵ月分がかかります）

●本サービスをご利用可能となった日（SIMカード若しくは端末のお渡し日、又はeSIMプロファイルの発行若しくは設定により本サービスが利用可能となった日として当社が認めた日）をご利用開始日とし、ご利用開始日より課金を開始します。利用料金の請求はご利用月の翌月26日（土日祝の場合は翌営業日）となります。

●本サービス以外の当社のサービスのご加入状況により、月額利用料が変更となります。

●別途、電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料、ブロードバンドユニバーサルサービス料が発生します。ただし、ブロードバンドユニバーサルサービス料については、当該契約者回線において受信時に最大1Mbps未満の通信速度で提供される料金種別が適用されている場合又は当社が別に定める場合は、この限りではありません。

■サービス内容変更/解約について

- 申込プランやオプションを変更する場合は、変更希望月の前月 25 日までに弊社窓口にてお申し込みください。翌月 1 日からの変更となります。
- 回線の解約をする場合は、解約希望月の 25 日までに弊社窓口にてお申し込みください。26 日以降にお申し込みいただいた場合は、翌月末日付での解約となります。なお、解約申込日にかかわらず、解約月の月末までの月額利用料がかかります。
- ハートスマホ/ハート LTE の最低利用期間は 1 年間、ハート LTE 端末一括無料キャンペーンの最低利用期間は 3 年間です。最低利用期間中の解約の場合、下記の手数料が必要となります。
ただし、その他キャンペーンなどで別に定める最低利用期間がある場合は、この限りではありません。

ハートスマホ (SIM 等 1 件毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	990 円
ハートスマホ音声定額付帯プラン (SIM 等 1 件毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	1,980 円
ハート LTE (SIM 等 1 件毎)	利用月数が 12 ヶ月未満の場合
	1,100 円

- 端末を分割払いで購入されていた場合、解約後も継続して端末の分割代金の支払いが必要となります。

■MNP を使用しての解約

- MNP を使用しての解約（当社から他社への転出）の場合、MNP 成立時点で自動解約となります。
解約書類等は必要ありませんが、解約手数料や端末の分割払いの残金がある場合は、本社窓口での支払いが必要となります。
- 当社からの MNP 番号の発行は、お申込みから 4 営業日以降の発行となります。発行完了後、店頭での通知書面お渡し、SMS での通知のうち、お客様の希望される方法にて通知いたします。

■SIM カードの返却・eSIM プロファイルの削除

- 解約時、SIM カードの形状変更時、又は SIM カードから eSIM プロファイルへの変更その他 SIM 等の種別変更時は、SIM カードを当社窓口までご返却ください。eSIM プロファイルは返却不要ですが、解約後又は利用しなくなった後、契約者の責任において端末から削除してください。
MNP でお乗り換えされる場合、SIM カードは MNP 成立後に当社窓口までご返却ください。eSIM プロファイルは MNP 成立後、端末から削除してください。

4・免責・その他

- 当社が提供する SIM カード又は eSIM プロファイルに登録又は設定されている回線識別番号その他の情報をお客さまにより読み出し、変更し、消去を行ったことにより損害が生じた場合、当社は一切その責任を負うことができません。
- 当社または NTT ドコモのシステムメンテナンス時は、一部または全てのサービスがご利用いただけない場合があります。

- 本サービスのデータ通信機能は、国外ではご利用いただけません。
- 当社が提供する端末以外の一部の端末ではテザリングができない場合があります。
- お申込みいただいた通信量を超過した場合、または連続したデータを送受信した場合におきる速度制限によって生じた損害について、当社は一切その責任を負うことができません。
- 災害時には、修理・故障等のサポート対応に時間を有する場合がございます。
- 本契約に関する訴訟については、松山地方裁判所西条支部をもって第1審の管轄裁判所とすることに合意するものとします。