

お客様からのよくあるご質問

1、基本サービスに関するご質問

Q：通信制限はありますか？

A：通信制限はございません。ただし、監視をしており異常値の場合は止めさせていただく可能性があります。
(例：システムにつないで24時間ダウンロードをする等の場合です。)

Q：通信エリアは日本全国ですか？

A：[SoftBank 4G LTE の対応エリアマップはこちら](#)よりご確認くださいませ

Q：通信速度はどれぐらいですか？

A：通信速度は高速通信に対応する、上り最大13Mbps※1、下り最大612Mbps※2のモバイルWi-Fiルーターです。

※1 ベストエフォート方式のため、回線の混雑状況や通信環境により、通信速度が低下、または通信できなくなる場合があります。ご利用のエリアによって、最大通信速度が異なります。

※2 下り最大612Mbpsの提供エリアは、一部エリアから順次提供中です。ご利用のエリアによって、下り最大速度は異なります。

Q：海外でのご利用はできますか？

A：海外での不正利用・持ち出しを防ぐため、海外でのご利用不可の仕様となっております。

Q：1台の端末で何台まで通信可能ですか？

A：1端末で14台携帯やPCを接続できます。

Q：LANケーブルをつなげるクレードルは販売していますか？

A：取り付けは可能ですが、ソフトバンクでは販売はしていません。

2、お申し込み及び請求に関するご質問

Q：個人は購入が可能ですか？

A：法人向けのサービスとなっております。

Q：今日申込みました。いつ届きますか？

A：クレジットカード決済確認後、一週間程度で届きます。

年末年始などの大型連休や、出荷後の交通事情、自然災害や天候不良により配送が遅れる場合があります。

Q：複数契約をすることはできますか？

A：可能です。在庫状況によりお時間を頂く恐れがございます。

Q：毎月の利用料金の支払いにはどのような方法がありますか？

A：クレジットカード支払いのみとなります。

Q：支払い方法の変更については可能ですか？

A：お支払方法はクレジットカードのみの為、お受けできません。

Q：利用料金はいつから請求されますか？

A：お客様が端末を受け取り、本サービスをご利用になった時点、または、ご利用になっていない場合でも、端末の受け取り日から8日目以降をもって課金対象となります。

Q：月の途中で申込した場合月額利用料金はどうなりますか？

A：月の途中でお申し込みをされても、日割り計算はされません。

Q：請求期間、支払期日はいつですか？

A：申込をした際のクレジットカードの引き落とし日となります。

3、解約・修理に関するご質問

Q：解約の手続きはどのようにすればいいでしょうか？

A：(一社) 全日本電気通信サービス取引協会のメールアドレス info@zendenkyo.or.jp まで貴社名・ご担当者名・ご連絡先をご記入し連絡をお願いします。

Q：解約した場合、いつまでの料金が請求されますか？

A：月の途中解約でも日割りにはならないため、2983円（税別）を請求させていただきます。
当月に解約したい場合は15日までにご連絡を下さい。

Q：解約する場合の契約解除料はいくらかかりますか？

A：契約から24か月以内の解約の場合は15,000円（税別）の解約違約金も請求となります。

Q：故障した場合、修理は可能でしょうか？

A：ソフトバンクショップで交換対応、故障機の修理費用は追ってご請求となります。
詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

Q：紛失・盗難の場合、どうすればいいでしょうか？

A：紛失・盗難の場合は、回線の停止をいたします。
ソフトバンク(株)0800-919-0113（紛失・盗難受付窓口）へご連絡のち、
端末が見つからず、解約される場合は解約のお手続きにお進みください。

Q：充電器が壊れた場合、どうしたらいいでしょうか？

A：ソフトバンクショップにて有料（1,777円（税込））でのご購入となります。
故障等の保障はございませんので、ご了承ください。