

WiMAX W04



<SPEC>

- ・通信速度：下り最大440Mbps
- ・同時接続可能数：10台
- ・連続通信時間：約10.5時間
- ・連続待受時間：約850時間

※上記通信速度は端末性能上の理論値の為、
実行速度は通信環境・ご使用状況により異なります。
※モバイルデータ通信はベストエフォート方式の為、
回線の混雑状況や通信環境などにより、
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。

«W04 取扱説明書»

https://www.uqwimax.jp/wimax/support/guide/manual_download/files/w04_manual.pdf



W04端末のよくある問い合わせ

〈ハイスピードプラスエリアモードについて〉

ハイスピードプラスエリアモード（HS+A）は
WiMAX 2+と4G LTEを使って通信する動作モードです。
※LTEサービスはエリアがWiMAX2+より広域となります。

お届けしている端末は初期設定で「ハイスピードモード」に設定されております。
ハイスピードプラスエリアモードへの変更は端末操作によって可能となっておりますが、
追加料金の発生と「7GB/月」の制限となり、「10GB/3日」でご利用出来なくなります。

モード設定に関わらず、当サービスでは端末設定の変更は推奨しておりません。
何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。



<通信が遅くなる場合について>

Q1.電波マークの本数は何本ですか？

A1.電波マークの本数が少ない（0～1本）場合、ご利用になっている地域がエリア範囲外の可能性がございます。エリア範囲内の場合、建物の構造等により電波が遮蔽されている可能性がございます。ホームページから詳細なエリア確認ができますので、下記のURLからお願い致します。
■WiMAX
<https://www.uqwimax.jp/area/wimax/>
※ピンポイントエリア判定結果が“○”以外の場合、電波が受信出来ない可能性がございます。

Q2.屋内、屋外での差はございますか？

A2.建築物の構造によって、電波の送受信が阻害されている可能性がございます。屋内・屋外で通信速度の差があるか、ご確認をお願い致します。

Q3.速度が遅い特定の時間帯等はございますか？

A3.ご利用の混雑が予想される時間帯（夕方や長期休暇期間など）では回線が混み合い、通信速度が低下する可能性がございます。上記以外のお時間でも通信速度が遅くなるのか、ご確認をお願い致します。

Q4.端末画面に記載されてあるデータ使用量は何GBと記載がありますか？

A4.通信量表示から短期間、短時間で著しく大容量通信を行われていないか、ご確認ください。通信の公平性等を理由にキャリア側の判断で一時的な速度制限となる場合がございます。キャリア側での通信制限の場合、弊社では解除のタイミングは把握出来兼ねております。制限解除となるまでお待ちいただきますようお願い致します。

Q5.利用用途のご教示をお願い致します。

A5.お客様のご利用用途によって、十分な通信速度ではない可能性がございます。モバイルルーターは固定回線と比較した際、通信速度や通信の安定性は劣りますので、何卒ご理解賜りますようお願い致します。

Q6.1日どれくらいのお時間、ご利用されていますか？

A6.長時間利用の場合、端末が発熱する恐れや通信速度が落ちる可能性がございます。長時間利用されておりましたら、一旦お時間を置いて頂きますようお願い致します。

上記に該当がなく、通信速度や端末の不具合に改善が見られない場合、SIMカードの抜き差し、端末のリセット処理（次頁）をお願い致します。



<SIMカードの抜き差しについて>

必ず電源を切った状態で行ってください。



- 1.電源を“切った”状態で本体側面カバーを取り外します。
- 2.SIMカードを奥に押し込んでアンロックし、再度奥に押し込んでロックします。
- 3.本体側面カバーを取り付け、電源を入れます。

<リセットについて>

必ず電源を切った状態で行ってください。



- 1.端末の電源が点いている状態で、端末右側面下部のRESETボタンに細長い物を入れ、約5秒ほど長押しをお願い致します。
- 2.オールリセット中と表示後に再起動となり、工場出荷時設定にリセットされます。

<バッテリーがフル充電できない>

充電できない場合、充電器の出力が【1.0A】以上かご確認ください。

【1.0A】未満の充電器の場合、電力不足により完全充電出来ない場合がございます。
メーカー推奨品は「DC5.0V/最大3.0A、DC9.0V/最大2.0A、DC12.0V/最大1.5A」
となっておりますので、ご確認をお願い致します。

<よくあるご質問①>

Q1.クレジットカードを変更したい場合はどうすればいいですか？

A1.弊社ホームページの「お問合せフォーム」から
お問い合わせのタイミングを申し込み後、
お問い合わせカテゴリをクレジットカード変更を選択してください。
お客様情報をご入力後、送信をお願い致します。

Q2.支払のタイミングはいつになりますか？

A2.初回料金はお申込み完了時に事務手数料・日割り料金で即日決済となります。
翌月以降は毎月27日に当月ご利用代金を決済致します。
※27日の決済確認ができない場合、メールを送付致しますので、期日までにお支払い
ください。
期日までにお支払いいただけない場合、回線停止措置を行います。
ご利用いただけない間も料金が発生致しますので、予めご了承くださいませ。

Q3.領収書の発行はできますか？

A3. PDF形式の領収書をメールで送付可能です。
お問い合わせフォームよりご連絡ください。
また、請求書、明細書、解約証明書などの発行は行っておりません。
※発行に関しましてはお問い合わせをいただいたお客様のみご対応となります。
請求確認が出来てから順次ご対応となります。

Q4. WiMAXのハイスピードプラスエリアモードは利用可能ですか？

A4. WiMAXのハイスピードプラスエリアモードに限らず、端末の設定変更は原則ご
遠慮いただいております。
万が一、お客様がハイスピードプラスエリアモードに切り替えを行ってしまった場
合、別途1,005円(税抜)の費用をご請求させていただきますのでご了承ください。

※一度でもハイスピードプラスエリアモードに切り替えを行うと、
弊社提供内容と異なり、月間の通信量上限が7GBまでとなってしまいます。
上記理由による端末交換は行っておりませんので、ご注意ください。
※Softbankキャリア端末にはハイスピードプラスエリアモードはございません。

<よくあるご質問②>

Q5.通信速度制限はありますか？

A5.お客様のご契約プランにより通信速度制限が変わって参ります。
プラン別詳細は下記の通りで御座います。

■両プラン共通

◎通常プラン

2GB/1日を超えると当日速度制限となります。

◎ライトプラン

20GB/月を超えると当月回線停止となります。

◎WiMAXプラン

10GB/3日を超えると翌日18時頃～翌々日2時頃まで速度制限となります。

※ただし、プラン内容に関係なく違法ダウンロードなどの不正利用の疑いがある場合、ご利用停止を行う事があります。

■縛っちゃうプラン

◎無制限プラン

基本制限がかかることはございません。

※ただし、違法ダウンロードなどの不正利用の疑いがある場合、ご利用停止を行う事があります。

Q6.商品到着後、エリア外だったり電波が弱かった場合は交換できますか？

A6.エリア確認につきましては、お申し込み前にお客様自身にお願いしております。

万が一、エリア確認を行わずにお申し込みをいただき、商品到着後にエリア外または電波状況が良くなかった場合、交換等の対応は出来かねます。

また、商品発送後のキャンセルや当月末での解約は承っておりませんのでご了承ください。

Q7.海外で利用できますか？

A7.弊社サービスは国内専用となっており、海外ではご利用いただけません。

※海外でご利用されたことが確認できた場合、

月額費用とは別に海外利用分のパケット通信費をご請求致します。

※海外での通信費は非常に高額となりますのでご注意ください。

※海外で端末の電源をONにしていると通信が発生する場合がございますので、必ず電源をOFFにしてください。



<よくあるご質問③>

Q8.端末に7GBと表記があるのはなんですか？

A8.お届けしております端末は初期化しております。

一部端末は初期表示されているデータ通信量の分母が《月7GB》となっておりますが、ご契約プランに準じたご利用が可能です。恐れ入りますが、お気になさらずご利用くださいませ。

Q9.「通常速度を維持するための料金を請求させていただきます」という通知が来たのですが、追加料金は発生しますか？

A9.一部の端末では、仕様として上記のメッセージが通知される事がありますが、追加料金は発生致しませんのでご安心下さい。

Q10.契約途中で名義変更することは可能ですか？

A10 原則、名義変更は出来ません。

※法人契約にて会社名変更の場合、何らかの理由により姓を変更した場合は変更が確認出来次第、名義変更致しますのでお問い合わせフォームよりご連絡くださいませ。

Q11.メールが届かないのですが？

A11 ご注文後の自動返信メール等が届かない場合は、下記のような原因が考えられます。

- ・迷惑メールフォルダに振り分けられている
- ・ドメイン指定受信(指定拒否)の設定
- ・メールアドレスの入力間違い

特に携帯電話のメールやフリーメール(Yahoo!メール、Gmail等)は迷惑メールに振り分けられるケースが多くなっておりますので、お手数ですが必ずご確認ください。

また、ドメイン指定受信(指定拒否)設定をご利用されているお客様は、

【@shibarinashi-wifi.jp】からのメールが受け取れるように設定をお願いします。なお、携帯電話やパソコンのメール設定に関しましては、弊社ではご案内出来かねますので、ご利用の携帯電話会社様等へお問い合わせください。

どうしてもメールが届かない場合や確認ができない場合は、お問合せフォームよりご連絡ください。

※別のメールアドレスから下記内容をご記載の上、ご連絡いただく事をお勧めいたします。

«ご契約内容確認に必要な項目»

- ・ご契約者様名
- ・ご契約者様の生年月日
- ・ご住所
- ・お電話番号
- ・ご登録メールアドレス

<よくあるご質問④>

Q12.解約方法を教えてください

A12. ■縛りなしプラン

ご契約後、最短で端末到着月の翌月末での解約が可能です。

解約をご希望の場合は、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

ご解約申請につきましては、商品発送前ですとご対応が出来兼ねますので、発送完了後にご連絡ください。

商品発送後、「発送完了のご案内」メールが届きますので、メールが届いた後でしたら問題ございません。

なお、ご解約申請をいただいた翌月末が契約終了日となります。

解約後は、WiFi端末・USBケーブルを契約終了日の翌月1日までに返送手続きをお願い致します。

※モバイルバッテリーご契約中の方は、併せてご返送下さい。

※宅配業者様の消印日をもって返却日とさせていただきます。

2日以降の消印のお客様に関しましては、翌月分の料金が発生致しますのでご注意ください。

■縛っちゃうプラン

ご契約は36ヶ月毎の自動更新となります。

ご契約期間中の解約には、契約解除料をご請求致します。

※12ヶ月未満の場合：30,000円、12～35ヶ月の場合：25,000円、

それ以降の場合：9,500円

なお、更新月(初回ご契約の場合36ヶ月目)のご解約につきましては、契約解除料0円での解約が可能です。

解約をご希望の場合は、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

※1日～20日までのご申請で《当月解約》、21日～月末までのご申請で《翌月解約》となりますのでご注意ください。

※ WiFi端末・USBケーブル・SIMカードは返却が必要となりますので、契約終了日の翌月1日までの宅配業者様の消印日をもって返送手続きをお願い致します。

2日以降の消印のお客様に関しましては、翌月分の料金が発生致しますのでご注意ください。

(モバイルバッテリーご契約の際はWiFi端末・USBケーブルと一緒にご返送をお願いします。)

<よくあるご質問⑤>

Q13.返却方法を教えてください

■両プラン共通

◎返却方法

原則、返送にかかる費用はお客様負担となりますのでご了承ください。

返却期限を過ぎても返却確認が取れない場合は、翌月分の料金が発生致しますのでご注意ください。

下記は、追跡確認が出来る運送会社となります。

下記以外の運送会社でのご返却になりますと、ご返却確認にお時間がかかる可能性がございます。

- ・佐川急便(飛脚宅配便・飛脚ジャスト便)
- ・ヤマト運輸(宅急便・宅急便コンパクト)
- ・日本郵便局(レターパック・ゆうパック・書留)

※ご解約等に伴い返却時に破損し、次のお客様へレンタル出来ない場合端末代金が発生致します。

※ご返却時に私物品が同梱されていた場合、理由を問わず廃棄致します。

私物品の紛失・破損等につきましてはは一切責任を負いかねますのでご了承ください。

◎返却後

ご解約に関するメールにてお知らせいたしますご返却確認方法にて返却時の情報のご連絡をお願い致します。

弊社で端末のご返却が確認ができない場合はメール・お電話にてご連絡する場合がございます。

【運送会社】 佐川急便、ヤマト運輸、日本郵便局のいずれかとなります

【伝票番号】 追跡のできる番号となります

【返送日時】 運送会社様の消印日となります

※伝票は返送日時より《2ヶ月間》の保管をお願い致します。

※伝票の保管方法は、控え・写真にてお願い致します。

※追跡確認が出来ず端末が紛失となった場合、端末弁済金をご請求・月額料金の発生の可能性がございますので、必ず保管をお願い致します。

※ご返却時に私物品が同梱されていた場合、理由を問わず廃棄致します。

私物品の紛失・破損等につきましては、一切責任を負いかねますのでご了承ください。