

平成 27 年 6 月 29 日

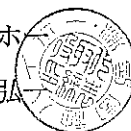
公益社団法人 全国消費者生活相談員協会 御中

東京都千代田区神田神保町 1-103

東京パークタワー2F

株式会社ハイホ

代表取締役社長 小林 弘



回答書

平成 27 年 6 月 3 日付貴信（「ご連絡」）にていただいた補充質問についてご回答いたします。
また、中間報告書における「他事業者 WiMAX2+サービスでの利用」の内容に関し、進捗がありましたのでご連絡いたします。

■補充質問について

Q:1-1

消費者が従前利用していた「hi-ho モバイルコース-WiMAX」仕様変更前におけるサービス内容と同等程度のサービスが受けられるということでしょうか。

A:1-1

今回お客様に提案させていただくサービス「hi-ho LTE typeEM GL10」の最大通信速度は、仕様変更前におけるサービス（「hi-ho モバイルコース-WiMAX」）に対して大幅に向上する一方で、データ転送量に応じた速度制限が適用となります（「hi-ho モバイルコース-WiMAX」は速度制限なし）。詳細は別紙の「サービス仕様一覧表」をご確認ください。

Q:1-2

サービスの乗換えをしたことに伴い、月額利用料金の増額等、消費者が追加負担を強いられることはないでしょうか。

A:1-2

現在提供中の「hi-ho モバイルコース-WiMAX」は、お申込み時のキャンペーン内容によって月額利用料金が異なり、お申込みから 2 年間の月額料金を「3,691 円」「3,491 円」「3,228 円」いずれかでご契約をされております。一方で、今回お客様にご提案させていただく「hi-ho LTE typeEM GL10」は、月額利用料金は 2 年間「3,232 円」となります。

そのため、現在「3,228円」にて契約されているお客様につきましては、月額利用料金が増額となりますが、本施策のお申込みはすべて電話にて受付けをしており、お電話にて月額利用料金のご説明を行いご了承いただいた上でお申込みの手続きをしております。

Q:2

サービス利用者への通知ないし周知方法はどのようにされていますか。

A:2

平成27年6月以降に「hi-ho モバイルコース-WiMAX」が契約満了となるお客様に対し、弊社にて提供のメールアドレスならびに契約時にご登録いただいていたご連絡用の他社メールアドレス宛てにメールにてご案内をいたしました。

■ 他事業者 WiMAX2+サービスでの利用について（進捗報告）

WiMAX2+サービスにつきまして、弊社にて提供の予定はないことから、他社にて提供中の WiMAX2+サービスへの乗換えについて、他社 ISP の選定及び、利用者への告知方法、乗換者のデータ連携方法等を調整して参りましたが、今般弊社からの乗り換えを受け入れていただく他社 ISP が確定し、UQ 社にて実施していた「史上最大のタダ替え大作成」キャンペーンと同等の特典にて、お客様へのご案内を実施する運びとなりました。乗り換え施策は平成27年6月26日より開始しており、お客様へのご案内は、メールにて対応しております。

なお、乗り換え先となる他社 WiMAX2+サービスにつきましても、通信速度は「hi-ho モバイルコース-WiMAX」に対し大幅に向上しますが、データ転送量に応じた速度制限が新たに適用されることとなります。また、利用料金につきましては、月額3,696円（ご利用開始から2年間の割引適用料金）での提供となり、「hi-ho モバイルコース-WiMAX」のご利用料金との差額は、最大で468円の増額となります。

詳細は別紙の「乗り換え施策詳細」をご確認ください。

<WiMAX2+サービス詳細>

料金プラン : 「KT-WiMAX FLAT ツープラス (2年) ギガ放題」
「KT-WiMAX FLAT ツープラス (au スマホ割 2年) ギガ放題」

月額利用料金 : 4,380 円

おトク割 500 円/月が適用された料金となります。

別途ユニバーサルサービス料金 2 円/月が発生します。

登録料 : 3,000 円

契約解除料 : 19,000 円～

制限事項 :

- (1) ハイスピードプラスエリアモードで、月間のデータ通信量が 7GB を超えると当月中は「WiMAX 2+」 「au 4G LTE」 通信の通信速度が送受信最大 128kbps となります。
- (2) 前日までの直近 3 日間で「WiMAX 2+」 「au 4G LTE」 の通信量合計が 3GB 以上になった場合、「WiMAX 2+」 「au 4G LTE」 の通信速度を翌日にかけて制限します。

※表示金額は全て税抜です。

(別紙)

【サービス仕様一覧表】

	hi-ho LTE typeEM GL10	hi-ho モバイルコース-WiMAX
契約事務手数料	3,000 円 →キャンペーンにより無料	3,000 円 →キャンペーンにより無料
通信機器代金	42,800 円 →無料	19,000 円 →無料
月額利用料金	3,695 円 →3,232 円/2年のキャンペーン	3,691 円 →申し込み時のキャンペーンで「3,491 円」「3,228 円」/2年の契約も有り
通信端末	Wi-Fi ルーター方式	Wi-Fi ルーター方式
通信速度 (規格)	最大 110Mbps エリアにより 75Mbps/42Mbps	最大 40Mbps (変更前)
通信制限	月 7GB 以上は 128Kbps 制限 直近 3 日間に約 1GB で 6:00~翌 6:00 に制限	無制限

【乗り換え施策詳細】

紹介先 : 株式会社ケーティコミュニケーションズ 「KT-WiMAX サービス」

〈施策詳細〉

受付期間 : 平成 27 年 6 月 26 日 (金) から平成 27 年 9 月 25 日 (金) まで
(9 月末には WiMAX2+ の 220Mbps エリア化に伴い WiMAX 下り最大速度が 40Mbps から 13.3Mbps となる予定。)

施策告知 : 施策開始時に最低利用期間未経過のお客様へ hi-ho からメールにて連絡

申込方法 : WiMAX2+ご希望のお客様から KT-WiMAX サービスへ電話にてお申し込み

特典 : 「hi-ho モバイルコース-WiMAX」の解約手数料 (9,142 円) →無料

WiMAX2+サービス端末代金→無料

WiMAX2+サービス登録料 (3,000 円) →無料

WiMAX2+サービス月額利用料金 (4,380 円) →割引・3,696 円/2年

※WiMAX2+サービス開始後、hi-ho 契約については退会となります。