

「home 5G」「home でんわ」 ドコモからのご案内 ～ご契約前の重要事項説明～

本冊子は「home 5G」「home でんわ」を
ご契約いただくにあたっての
重要事項をご説明するものです。
ご不明点がある場合は
スタッフまでお問い合わせください。



電気通信業者協会の自主基準にもとづき、ご契約者さまの年齢を確認させていただいた上で、スタッフからの説明をご希望されるかお伺いしております。

【ご契約者さまが65歳未満、もしくは法人名義の場合】

お客さまご自身で「ドコモからのご案内」を事前にご確認いただき、記載内容をご理解いただいた項目は、スタッフから再説明を行いませんので、「再説明不要」にチェックをお願いします。スタッフからの説明を希望される項目は、「説明希望」にチェックをお願いします。

No.	項目	再説明 不要	説明 希望	対象プラン	
				home 5G	home でんわ
1	フィルタリングサービス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	—
2	サービスエリア・通信速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●
3	設置場所住所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●
4	位置情報取得・利用 ※1	スタッフからご説明します		●	●
5	料金のお支払い ※2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●
6	解約時にかかる費用および ※2 解約する場合の手続き	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●
7	8日以内キャンセル(確認措置)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●
8	「home でんわ」の特徴・注意事項	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	●
9	「home でんわ」ご利用の流れ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	—	●

※1 項目4の「位置情報の取得・利用」については店頭で契約書控えにてご確認いただいた場合は本紙面での説明を省略します。
 ※2 お客さまがご契約された内容については、別途お渡しする契約書控えにてご説明いたします。

「再説明不要」に一つでもチェックされた場合、ご署名をお願いします。

※法人名義のお客さまについては、「会社名+氏名」をお客さまご署名欄に記入願います。

私は「再説明不要」にチェックした項目について、再説明を希望しません。

お客さまご署名欄

※フルネームでご記入願います。

※お手続き終了後、本シートについては、記録を取らせていただいた後、お客さまへお渡しいたします。

受付日	/	店舗名	(TEL)	-	-	受付 担当者名
-----	---	-----	-------	---	---	------------

1	フィルタリングサービス	p.6
2	通信速度・サービスエリア	p.7
3	設置場所住所	p.8
4	位置情報取得・利用	p.10
5	料金のお支払い	p.11
6	解約時にかかる費用および解約する場合の手続き	p.13
7	「8日以内キャンセル」(確認措置)	p.16
8	「homeでんわ」の特徴・注意事項	p.17
9	「homeでんわ」ご利用の流れ	p.19

お客様電話番号・dアカウントについて

■お客様電話番号

「home 5G」「homeでんわ」をご契約の際、お客様電話番号が登録されます。このお客様電話番号は設置場所住所変更や解約の際に必要な情報となりますので、下記記入欄にご記入いただき保管いただきますようお願いいたします。お客様電話番号は、ドコモショップなど店頭でご契約のお客さまには直接お渡し、オンラインでお申込みのお客さまには郵送される「5Gサービス契約申込書」および「dアカウント通知書」に記載されています。

※お客様電話番号が不明となった場合はP14「お客様電話番号(自局番号)のご確認方法」をご確認ください。

【お客様電話番号記入欄】

「home 5G」お客様電話番号	—	—
「homeでんわ」お客様電話番号	—	—

■dアカウントについて

・「home 5G」「homeでんわ」をご契約の際、dアカウントが発行されます。dアカウントのID・パスワードは「dアカウント通知書」に記載されています。「dアカウント通知書」は紙でお渡しします。

※オンラインでのお申込みのお客さまには、後日郵送されます。

・「dアカウント通知書」に記載のURLにアクセスいただき連絡先メールアドレスのご登録をお願いします。

登録方法詳細は次のページをご確認ください。

このdアカウントは「dポイント」の管理や各種設定の変更、解約の際に必要な情報となります。

※dアカウント通知書は本ページに挟み込む、貼り付けるなどして保管ください。

連絡先メールアドレス登録のお願い

「home 5G」「homeでんわ」はご登録いただいた設置場所でのご利用が必要なサービスです。

設置場所以外でのご利用をドコモが確認した場合、連絡先メールアドレスへ通知いたしますので、必ずご登録ください。

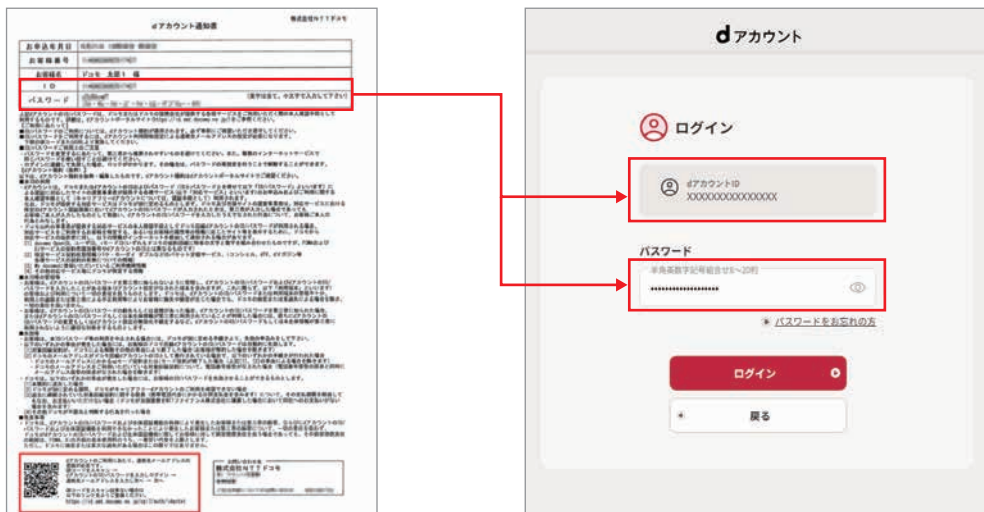
(詳細は「3. 設置場所住所」をご確認ください)

～登録はかんたん5ステップ～

- 1 「dアカウント通知書」に記載のQRコードまたはURLからアクセスします
<https://id.smt.docomo.ne.jp/cgi7/auth/idactvt>



- 2 「dアカウント通知書」に記載のdアカウントID、パスワードでログインします



- 3 「連絡先メールアドレスを登録する」を押します

- 4 登録するWebメールアドレスを選択します
※ドコモメールおよび既に別のdアカウントで登録したメールアドレスは使用できませんので、登録するメールアドレスをお客さまご自身でご準備ください。

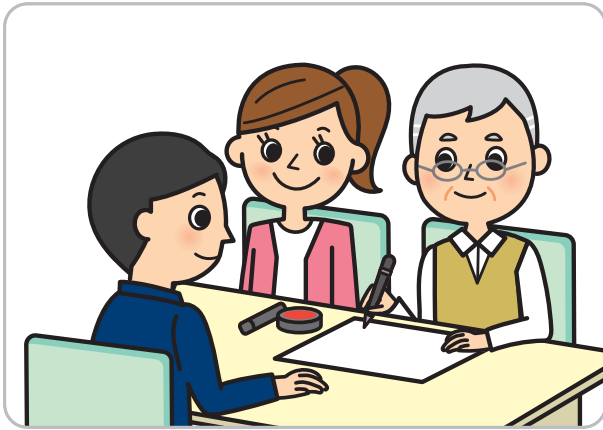
- 5 画面の指示に従い登録を完了します
※連絡先電話番号のご登録がない場合は、連絡先電話番号の登録をお願いします。

ご高齢のお客さまとご家族さまへ

80歳以上の
お客さま対象

ドコモはお客さまの あんしんをサポートします

ドコモでは電気通信事業者協会が定める「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」に基づき、ご高齢のお客さまがあんしんして携帯電話をご契約いただけるよう、以下の取組みを通じてお客さまをサポートさせていただきます。



80歳以上のお客さまのお手続き時は、ご家族さま同伴でのご来店をお願いしております。

同伴いただいたご家族さまへも契約内容をご説明させていただきます。

※80歳以上のお客さまへは契約書控えは原則「紙でのお渡し」となります。



80歳以上のお客さまがお一人でご来店された場合には、ご家族さまに電話にてお手続きに関する簡単なご説明をさせていただきます。

※お客さまが希望されない場合は除きます。

対象プラン

home 5G | home でんわ

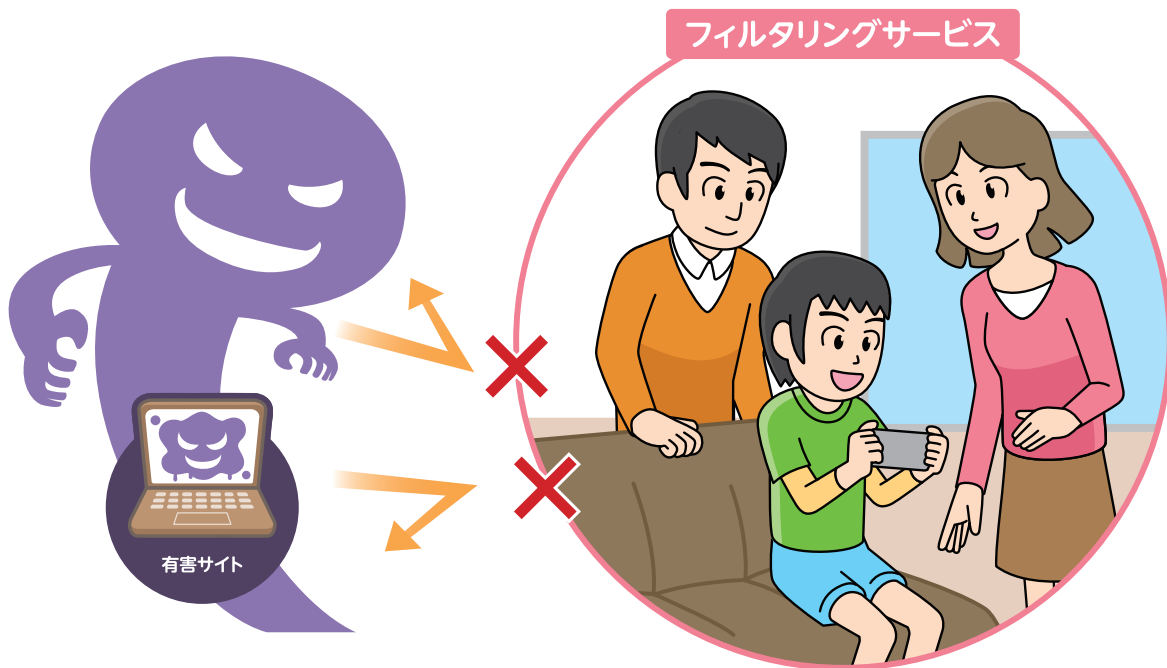
1

フィルタリングサービス

インターネットのご利用により違法・有害情報に触れたり、犯罪に巻き込まれる可能性があります。

フィルタリングサービスをご希望の方は、お申出ください。

該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします



お客様確認欄

フィルタリングの必要性および内容について理解しました。

対象プラン

home 5G | home でんわ

2

通信速度・サービスエリア

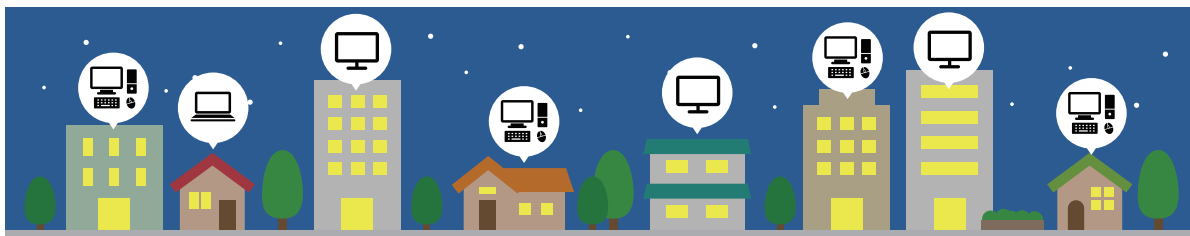
「home 5G プラン」をご契約のお客さまへ

■通信速度

通信速度はベストエフォート方式による提供となるため、**通信環境やネットワークの混雑状況に応じて、通信が遅くなる、または接続しづらくなる可能性があります。**

通信速度が遅くなる可能性がある場合

お昼休み、夜間、土日祝日など、データ通信をする利用者が多くなる時間帯



■サービスエリア

機器の設置場所は見通しの良い窓から近い場所に設置してください。
「home 5G プラン」をご利用いただく設置場所住所が 5G エリアの場合のみ、5G 通信でのご利用となり、設置場所住所が 4G エリアの場合には、4G 通信でのご利用となります。
5G サービスエリアについては、事前にドコモ公式ホームページのエリアマップにてご確認ください。

※地下・建物の中などで電波の届かない場所ではご使用になれません。

※高層階で見晴らしの良い場所であってもご使用になれない場合があります。

※ネットワークの安定運用のため、ご利用が集中している時間帯に特定エリアで通信が遅くなる（例：動画視聴ではご利用の通信環境により画質が低下する）ことがあります。当日を含む直近 3 日間のデータ利用量が特に多いお客さまは、それ以外のお客さまと比べて通信が遅くなる場合があります。一定時間内または 1 接続で大量のデータ通信があった場合、長時間接続した場合、または一定時間内に連続で接続した場合は、その通信が中断されることがあります。

詳細は公式 HP をご確認ください▶



ご確認ください

✓ ご利用時の注意事項

「home でんわ プラン」をご契約のお客さまへ

「home でんわ」のサービスエリアについては、4G エリア内であっても、ご利用いただけない場合があります。

サービスエリアについては
こちらから▶



お客さま確認欄

サービスエリア・通信速度について理解しました。

スタッフが読み上げてご説明いたします

スタッフが読み上げてご説明いたします

該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします

対象プラン

home 5G | home でんわ

3-1

設置場所住所

お申込み時に設置場所住所の情報をご登録いただく必要があります。
 お届けいただいた設置場所住所以外でのご利用はできません。
お申込み時にお届けいただいた設置場所住所にて電源を入れてください。
それ以外の場所で電源を入れた場合、利用できません。
 なお、お届けいただいた設置場所住所以外でのご利用をドコモが確認した場合、
連絡先メールアドレスへ事前に通知の上で通信の中断を行います。
 万が一、設置場所住所以外でのご利用を複数回繰り返す等の禁止行為をドコモが確認
 した場合、ドコモが回線解約を行うことがあります。

スタッフが読み上げてご説明いたします

「home 5G プラン」および「home でんわ プラン」お申込み時に店頭で発行または郵送で
 送付される「dアカウント通知書」記載のQRコードまたは右記QRコードより、
 「dアカウント通知書」記載のID・パスワードでログインし、dアカウント・ビジネスdアカウントの
 登録および連絡先メールアドレスの登録を行ってください。
 この「dアカウント通知書」は引越し時の住所変更登録の際にも利用しますので、失くさずに保管願います。



設置場所住所においてご利用ができない場合は、以下のお問い合わせ先までご連絡ください。

■故障・電波状況に関するお問い合わせ

【受付時間】
 故障のお問い合わせ・修理のお申込み：24 時間受付(年中無休)
 電波状況のお問い合わせ：午前 9:00 ~ 午後 8:00(年中無休)

ドコモの携帯電話
 専用窓口(無料)

113

※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話など



0120-800-000

※一部のIP 電話からは接続できない場合があります。

【イメージ】



- ※機器の設置場所は見通しの良い窓から近い場所に設置してください。
- ※転居等で設置場所住所に変更があった場合は設置場所住所変更のお手続きが必要のため、ドコモ宛に速やかにご連絡ください。
 お手続きの際にはご契約時に払い出されるお客さまのご契約電話番号が必要となります。
- ※変更後の住所における電波状況はお客さま自身でお確かめください。
- ※住所変更後の電波状況(圏外・電波が不安定など)に伴う補償はいたしかねますのでご了承願います。

「home でんわ プラン」をご契約のお客さまへ

お引越し等で設置場所住所が変更となる場合は所定の手続きが必要となります。
 また、「home でんわ プラン」は、お引越し先の住所によっては電話番号が変更となったり、
 ご利用いただけない場合があります。

お客さま確認欄

- お申込み時にお届けいただいた設置場所で電源を入れること、設置場所以外では利用できないこと
 について理解しました。
- ご登録いただいた設置場所住所以外での利用を確認した場合、通信の中断を行うことを理解しました。
- 「home でんわ プラン」では、引越し先の住所によっては電話番号が変更となったり、利用できないこと
 について理解しました。

該当のお客さまへスタッフが
 読み上げてご説明いたします

対象プラン

home 5G | home でんわ

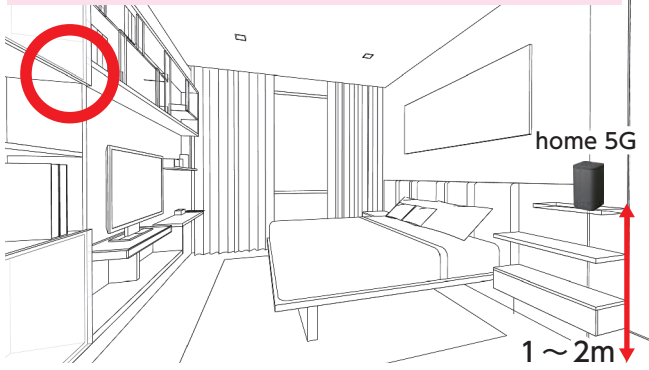
3-2

ご自宅での設置場所

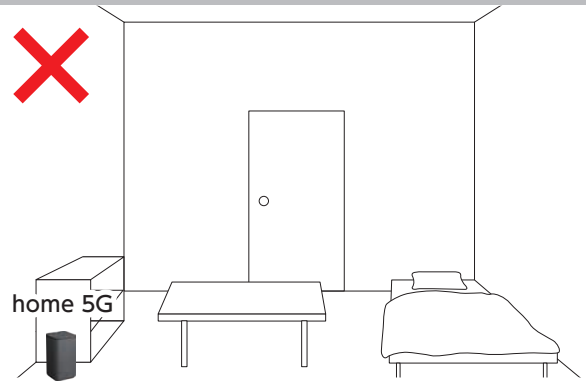
home 5G はモバイルネットワークを利用するため、電波を受信しやすい場所に設置をお願いします。

スタッフが読み上げてご説明いたします

窓が見える位置で床から1~2mの位置に設置

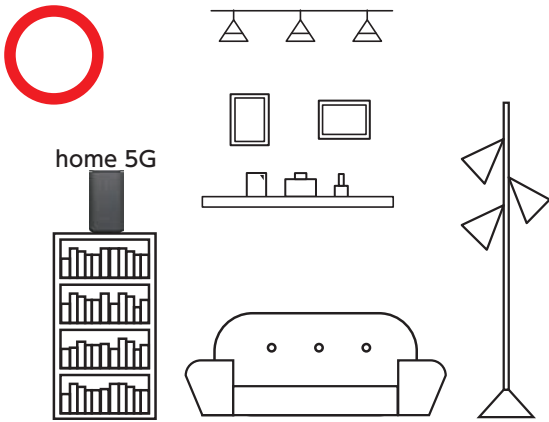


窓が見えない位置(棚中・廊下等)や床の上に設置しない

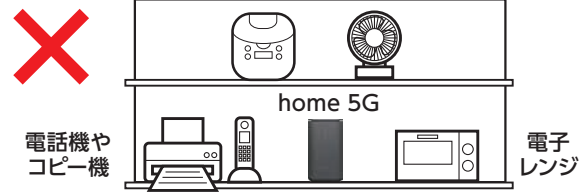


機器の設置場所は**見通しの良い窓から近い場所に設置してください**

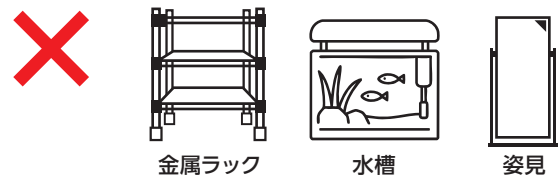
周辺にモノがない場所に設置



電波を発する機器の近くに設置しない



金属・水・鏡の近くに設置しない



機器の設置場所は**周りにモノがない場所に設置してください**

アンテナランプが青色点灯する場所に設置



アンテナランプが赤色点灯や赤色点滅する場所に設置



|||| ランプ：受信している電波の強度を表示します

機器の設置場所は**アンテナランプが青色点灯の場所に設置してください**

スタッフが読み上げてご説明いたします

対象プラン

home 5G | home でんわ

4

位置情報取得・利用

ドコモは「home 5G プラン」または「home でんわ プラン」の提供にあたってご利用中の「home 5G 専用ルーター」または「home でんわ 専用端末」の位置情報をご契約者さまの許可に基づき取得・利用します。“取得する位置情報”と“位置情報の利用用途”については以下の通りです。

①取得する位置情報

取得方法・取得頻度

ドコモ UIM カードを差し込んだ状態の「home 5G 専用ルーター」または「home でんわ 専用端末」の電源が入っている間は、常時位置情報を取得させていただきます。

位置情報の種類

「home 5G 専用ルーター」または「home でんわ 専用端末」に搭載される GPS 機能、基地局情報の利用によって計測される位置情報です。

保存期間

本サービスで取得した位置情報は「②位置情報の利用用途 位置情報の利用目的」の達成に必要な範囲で契約終了まで保存します。

位置情報に紐付けて利用される他のご契約者さまの情報

取得した位置情報をご契約者さまの契約者識別情報に紐づけして利用します。

利用者関与の仕組み

本サービスの提供に必要なものであることから契約終了まで位置測位を停止することはできません。

②位置情報の利用用途

位置情報の利用目的

ご登録いただいた設置場所住所での利用を確認するため利用します。

位置情報の第三者提供

ご契約者さまの同意を得ることなく第三者に提供されることはありません。

「home 5G プラン」または「home でんわ プラン」の契約にあたり、上記の位置情報の利用用途等を理解し、同意します。

年 月 日

ご署名欄

スタッフが読み上げてご説明いたします

キリトリ

対象プラン

home 5G | home でんわ

5-1

料金のお支払い

スタッフが読み上げてご説明いたします

店頭でお支払いいただく **初期費用** は、端末のご購入方法（一括払い/分割払い）によって異なります。

また **月額料金** は、原則ご利用月の翌月に請求させていただき、その月末が支払期限となります。

月額料金 は、お客さまのご契約内容・ご利用状況によって異なります。

お客さまがご契約された料金プラン・割引サービスの詳細およびお支払い額の目安については、**契約書控え** でご説明いたします。

ご確認ください **契約書控え**

✓ 毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内

【初期費用と月額料金】

購入方法	初期費用	月額料金
一括払い	機種代金など	事務手数料 (初回請求のみ) 料金プランの月額料金
分割払い	機種代金の一部 (頭金)	「home でんわ」の通話料 ^{※1} (利用月の翌々月請求) など ・ブロードバンド ユニバーサルサービス料 ^{※2※3} ・電話ユニバーサルサービス料 ^{※4※5} ・電話リレーサービス料 ^{※4※5} 割引サービスの割引額など

※1 「home でんわ プラン」ご契約の場合。 ※2 「home 5G」のみ対象。 ※3 2026 年は 3 月ご利用分のみのご請求となります。
 ※4 「home 5G」「home でんわ」共に対象。 ※5 「home でんわ」は固定電話番号と携帯電話番号で 2 回線分をご負担いただけます。

お客さま確認欄

- 「初期費用」「月額料金」「支払期限」について理解しました。また、ご契約いただく料金プランや割引サービスについて、ご利用実態にあった適切なものになっていますか。
- 契約書控えに記載された「毎月のお支払額」と「解約に伴うお支払額」を確認しました。

対象プラン

home 5G | home でんわ

5-2

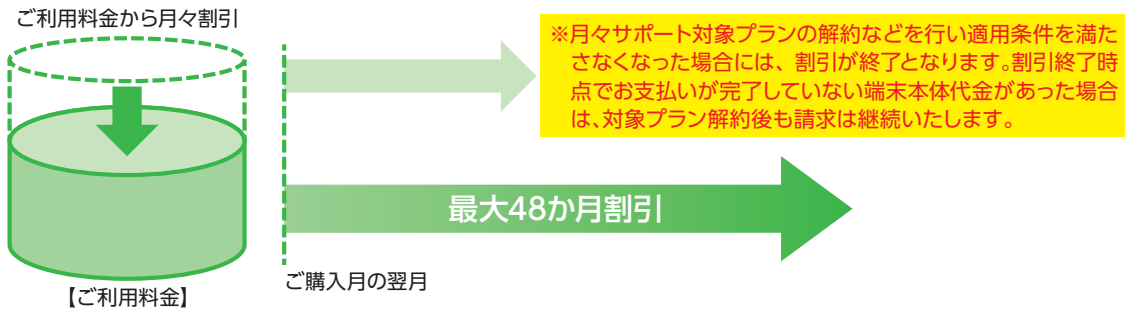
料金のお支払い (月々サポート)

【月々サポート】

ご購入月の翌月*を1か月目とし、最大48か月間、ご購入いただいた端末に応じた「月々サポート割引額」を毎月のご利用料金から割引します。

※「homeでんわ」の番号ポータビリティによるお申込みの場合は、切替月の翌月が1か月目となります。

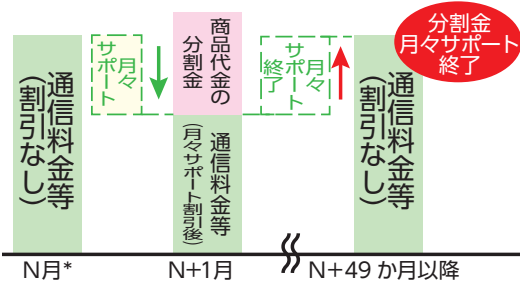
適用条件	「home 5G」専用ルーターのご購入と「home 5G プラン」への加入 「homeでんわ」専用端末のご購入と「homeでんわ プラン」への加入
適用期間	「home 5G」ご購入月の翌月から48か月 「homeでんわ」ご購入月の翌月から36か月 <small>※月々サポート対象プランの解約などを行い適用条件を満たさなくなった場合には、割引が終了となります。割引終了時点でお支払いが完了していない端末本体代金があった場合は、対象プラン解約後も請求は継続いたします。</small>



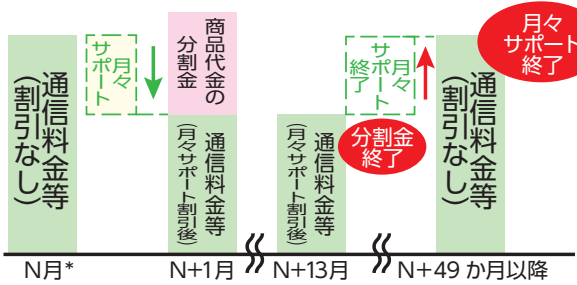
月々サポート適用による月々のお支払いイメージ

<月々サポートの場合> ※対象プランの解約等を行った場合、割引終了。

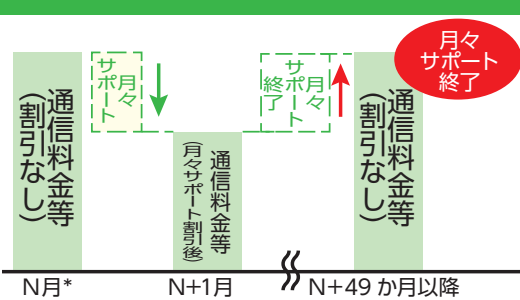
■ 48回の分割払いで購入の場合 (個別信用購入あっせん契約を利用)



■ 12回の分割払いで購入の場合 (個別信用購入あっせん契約を利用)



■ 一括払いで購入の場合



*対象機種ご購入月

※月々サポート以外の割引サービス適用状況によって、上記支払額イメージと異なる場合があります。

お客さま確認欄

「月々サポート」について理解しました。

スタッフが読み上げてご説明いたします

対象プラン

home 5G | home でんわ

6

解約時にかかる費用および 解約する場合の手続き

スタッフが読み上げてご説明いたします

解約時には、料金プランの月額料金などの **解約月の月額料金** に加え、
 専用端末の **未払い分の分割支払金や契約解除料*** がかかる場合があります。
 なお、解約月の料金プランの月額料金などについては、**日割りになりません。**
 お客さまがご契約された料金プラン等の詳細については **契約書控え** で
 ご説明いたします。

ご確認ください **契約書控え**

✓ 毎月のお支払額・解約に伴うお支払額のご案内

[解約時にかかる費用]

解約月の月額料金

日割りになりません	日割りになります
[home 5G プラン] の月額料金	[home でんわ プラン] の月額料金
	[home でんわ] 通話料
[home 5G] オプションサービスの月額利用料金 など	[home でんわ] オプションサービスの月額利用料金 など

+

未払い分の分割支払金・契約解除料*

+

番号廃止手数料 (番号ポータビリティによる電話番号の場合) ([home でんわ] の場合のみ)

home 5Gの解約手続きについては、ドコモショップ、
 ドコモオンライン手続き、電話にて承ります。
 ([home でんわ] は、ドコモショップのみで解約手続きを承ります。)

※2025年7月1日以降に新規契約いただいた回線について、短期間(1年以内)でのご解約もしくは契約解除されたお客さまに対し、
 契約解除料1,100円(税込) (月額 1,100円(税込) 以下の料金プランの場合は、料金プラン月額と同額) を請求させていただきます。
 ※[home でんわ] は固定電話番号を他事業者で継続利用する場合、解約前にお客さまにて移行先に番号ポータビリティをお申込みくださ
 い。他事業者への切替日にhome でんわは解約となります。他事業者へ番号ポータビリティ前に解約すると番号が廃止されます。

お客さま確認欄

- 解約時に「解約月の月額料金」がかかる場合があることについて理解しました。
- 解約時に「未払い分の分割支払金・契約解除料」がかかる場合があることについて理解しました。
- 解約時に「home 5G プラン」の月額料金などは日割りにならないことについて理解しました。
- 「解約時の手続き」について理解しました。

該当のお客さまへスタッフ
読み上げてご説明いたします

対象プラン

home 5G | home でんわ

「home 5G」「homeでんわ」解約のお手続き方法(詳細)

解約のお手続き方法、必要な書類等については以下の通りです。

ドコモショップ / d garden 等での解約

- 最寄りのドコモショップ/d gardenにて解約手続きを行います。
お手続きの際は来店予約を行うことで待ち時間が短縮できます。
<https://shop.smt.docomo.ne.jp/>
- 解約の際はマイナンバーカード、運転免許証等の本人確認書類が必要になります。ご来店時の本人確認書類は以下をご確認ください。
<https://www.docomo.ne.jp/support/identification/>



オンラインでの解約 (home 5G のみ)

- 「home 5G」はMy docomoにログインして解約手続きが可能です。
<https://id.smt.docomo.ne.jp/cgi7/auth/idactvt>



1 「home 5G」契約時に発行されたdアカウントでMy docomoにログインする

2 「お手続き」から「解約・その他」⇒「回線の解約」から解約を進める

※オンラインでの解約には「home 5G」ご契約時のdアカウントが必要です。dアカウントは「dアカウント通知書」に記載されています。紛失した場合は「dアカウント通知書」の再発行が必要です。(再発行まで1週間程度かかります)再発行の場合は、裏表紙に記載のドコモ インフォメーションセンターへご連絡ください。なお、「dアカウント通知書」再発行の際は「home 5G」契約時の「お客様電話番号」が必要です。「お客様電話番号」が不明な場合は、次の「お客様電話番号」(自局番号)のご確認方法をご確認ください。

お電話での解約 (home 5G のみ)

- 「home 5G」はお電話から解約手続きが可能です。

ドコモの携帯電話専用窓口(無料)

☎151

一般電話などから (無料)

☎0120-800-000

受付時間:午前10時～午後8時(年末年始を除く)
・一般電話などからはご利用になれません。

受付時間:午前10時～午後8時(年末年始を除く)
・一部のIP電話からは接続できない場合があります。

※音声ガイダンスでスキップ番号「6」→「2」を選択後、自動音声の後に「home 5G(ほーむふぁいぶじー)」とお話してください
ご本人確認のため「自局番号(お客様電話番号)」と「契約時に指定された4桁の番号(ネットワーク暗証番号)」をご用意ください。
※ご契約者ご本人様のみお手続きいただけます。※ご契約状態によってはお電話でお手続きできない場合があります。

「お客様電話番号」(自局番号)のご確認方法

お客様電話番号(自局番号)は以下の方法でご確認いただけます。

- ドコモからのご案内(本冊子)3ページでのご確認
- 「5Gサービス契約申込書」でのご確認
- 請求書裏面(ご請求内訳)での確認

5Gサービス契約申込書			
お申込年月日	20XX年●月●日	提供開始時期	20XX年●月●日
お客様電話番号	0X0-XXXX-XXXX	生年月日	●年●月●日
ご契約者名	ドコモ 太郎 様		

home 5Gのみ

- home 5Gご契約時に同封、または端末に貼り付けされたhome 5G用契約電話番号シールでの確認
- home 5G端末とスマートフォン/PC等を接続してのご確認

1 パソコンまたはスマートフォンをhome 5G端末(home 5G HR01/HR02)と接続します

2 [http://web.setting/]にアクセスし「ログイン」を押します

3 パスワード*1を入力し、「ログイン」を押します

※1:お買い上げ時のパスワードは、home 5G端末(home 5G HR01/HR02)の底面にあるラベルのIMEI情報(端末識別番号)の下6ケタの数字に設定されています。なお、IMEI情報の下6ケタの数字をご利用いただくと、ログイン前にパスワードの変更が必要となります。

4 ホーム画面の「端末情報」で「お客様電話番号」が確認いただけます

- ドコモオンラインショップの購入履歴からご確認※2 ※2:確認には「受付番号」「購入時に入力いただいた連絡先電話番号」「ネットワーク暗証番号」が必要です

対象プラン

home 5G | home でんわ

dポイントを毎月自動で送る設定について

「home 5Gプラン」ご契約時の特典や、お支払に応じて付与されるdポイントは、「home 5G」ご契約時に発行されるdアカウントに付与されます。既にdアカウントを保有されている場合は、お客様ご自身で現在お使いのdアカウントへdポイントを毎月自動で送る設定をお願いします。

dポイントを毎月自動で送る設定手順



①「dポイントクラブ」にアクセスし「home 5G」のdアカウントでログイン



②「dポイントを送る」を押下



③「毎月自動で送る」を押下



④送り先の設定



⑤送るポイント数の設定



⑥内容確認後、申し込み

対象プラン

home 5G | home でんわ

7

「8日以内キャンセル」(確認措置)

今回お申込みいただきご契約については、「ドコモにお届けの設置場所住所において電波状況が不安定で改善策にご満足いただけない場合」や「お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合」に

「8日以内キャンセル」として契約のキャンセルが可能です。

ご契約日を含め **8日以内** に、ご契約者さまからお申出ください。

お手続きには、「お手続きいただいた店舗」へのご来店が必要です。

そのほか「8日以内キャンセル」に当てはまる適用条件や内容詳細については、本冊子ではなく契約書控えに記載しておりますのでご確認お願いいたします。

スタッフが読み上げてご説明いたします

「homeでんわ プラン」をご契約のお客さまへ

「homeでんわ」を番号ポータビリティでお申込みいただいた場合、「切替日」を含め8日以内にご契約者さまからお申出ください。切替日はSMS およびハガキにてお知らせいたします。

※新しい電話番号でのお申込みの場合は、ご契約日を含め8日以内にご契約者さまからお申出ください。

※「homeでんわ」を番号ポータビリティでお申込みいただいた場合、8日以内キャンセルを申出後、固定電話番号は元の事業者へ自動復帰とはなりません。必ずご契約者さまにて元の事業者へ番号ポータビリティ手続きをお願いします。また、元の事業者へ復帰する際に発生する工事料金等についてはドコモでは負担いたしかねますのでご了承願います。

該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

ドコモにお届けの住所において
電波状況が不安定な場合

ドコモの携帯電話専用窓口(無料)

☎113

※一般電話などからはご利用になれません

一般電話などから

0120-800-000

※一部のIP電話からは接続できない場合があります

受付時間：午前9：00～午後8：00(年中無休)

お申込み内容と
説明を受けた内容が異なる場合

「8日以内キャンセル」受付センター

0120-580-130

※一部のIP電話からは接続できない場合があります

受付時間：午前10：00～午後6：00(年中無休)

または

お手続きいただいた店舗

お客さま確認欄

「8日以内キャンセル」 「8日以内キャンセルの期間および申出方法」 「詳細は契約書控えに記載されていること」について理解しました。

8-1

「homeでんわ」の特徴・注意事項

「homeでんわ」の特徴

「homeでんわ」は携帯電話の電波を利用したIP電話サービスです。

ご利用上の注意事項

● 加入権について

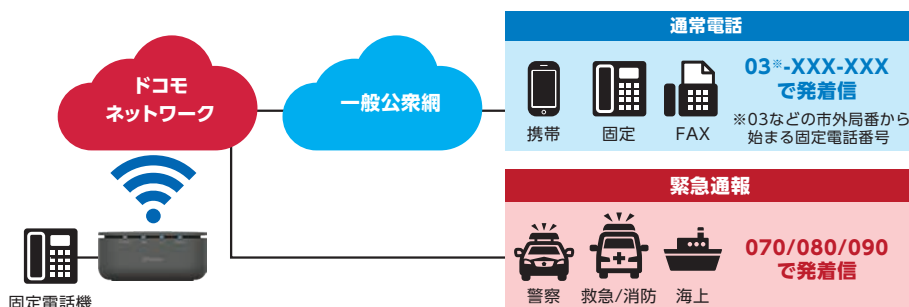
- ・NTT東日本・NTT西日本の固定電話でご利用中の電話番号を番号ポータビリティする場合、「加入権」の休止または廃止のお手続きが必要となります。
手続きについてはドコモが代行いたします。

※休止の場合は、3,300円がNTT東日本・NTT西日本より別途請求されます。

- ・上記以降についてはドコモにて「加入権」の変更は承れません。ご解約いただく際の「加入権」復帰についてもドコモではお手続きできかねますのでご了承ください。

● 緊急通報について

- ・停電時においては緊急通報を含む通話はできません。
- ・緊急通報時は、緊急通報受理機関に対して、携帯電話の電話番号が通知されます。
- ・折り返し電話も携帯電話の電話番号宛となるため、緊急通報受理機関には、携帯電話の電話番号と設置場所住所を伝えてください。
- ・緊急通報は、呼出音が鳴るまで10秒程度かかります。呼出音が鳴るまで切らずにお待ちください。
- ・ご利用状況によっては、緊急通報の発信場所を管轄する緊急通報受理機関ではなく隣接地域の緊急通報受理機関に接続する場合があります。
- ・携帯電話の電話番号は「homeでんわ」対応端末購入時にお渡しするシールに記載し、端末本体に貼り付けてください。



※電話ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料は固定電話番号と携帯電話番号で2回線分をご負担いただけます。詳細はドコモのホームページをご確認ください。

ユニバーサルサービス制度
についてはこちら▶



電話リレーサービス制度
についてはこちら▶



該当のお客さまへスタッフが読み上げてご説明いたします

8-2

「homeでんわ」の特徴・注意事項

ご利用上の注意事項

- 通話品質について
 - ・加入電話と比べ音質の低下や、電波状況によって音声品質が低下する可能性があります。
 - ・通信設備の工事により通話中の音声通信が切断される場合があります。
- 他社SIMカードの利用について
 - ・他社SIMカードでの発着信(緊急通報を含む)はできません。
- 以下のサービスは「homeでんわ」ではご利用いただけません。

サービス・機能	概要
ホームセキュリティ/緊急通報システム	病気や事故、緊急時に通報ボタンを押すことで、緊急機関に連絡される装置をご利用の場合
ガスシステム	外出先からガス消し忘れ確認をするシステムに加入していたり、ガス消し忘れの時の緊急連絡をご利用の場合
ホームエレベーター	一般ご家庭用のエレベータをご利用の場合
ホームテレフォン/ビジネスフォン	二世帯住宅などで、複数の電話機を専用装置に接続してご利用の場合
ドアホン	玄関のインターホンで電話機を呼び出す装置に接続してご利用の場合
決済端末	決済端末(クレジット等)に接続してご利用中の場合

- 「タウンページ」などへの掲載について
 - ・「タウンページ」などへの掲載はできません。既に掲載されている場合は、継続掲載できないため、次回更新時に削除されることがあります。
※タウンページ、104(番号案内)は2026年3月31日にサービス終了予定
- 番号ポータビリティでのお申込みについて
 - ・切替月の翌月に請求が発生します。
 - ・番号ポータビリティご利用のお客さまで、お客さまへ一定期間ご連絡がとれず利用開始ができない場合、ご契約を解除させていただく場合があります。この場合、同時に購入した「homeでんわ」対応端末の代金は、同期間内に購入した店舗へ返却いただくことを条件に返金いたします。返却いただけない場合は、既にお支払いいただいた金額の返金はいたしません。また、分割未払い金がある場合は、翌月以降に請求いたします。
 - ・固定電話番号を他事業者へ番号ポータビリティをされた場合、対象固定電話番号のhomeでんわ契約、オプション、割引等は契約解除となります。
 - ・ドコモ光電話や他事業者からhomeでんわへ番号ポータビリティされる場合、移転元サービス側で、ご利用いただいていた各種接続機器の返却・取替えやインターネット再設定が必要になる可能性があります。

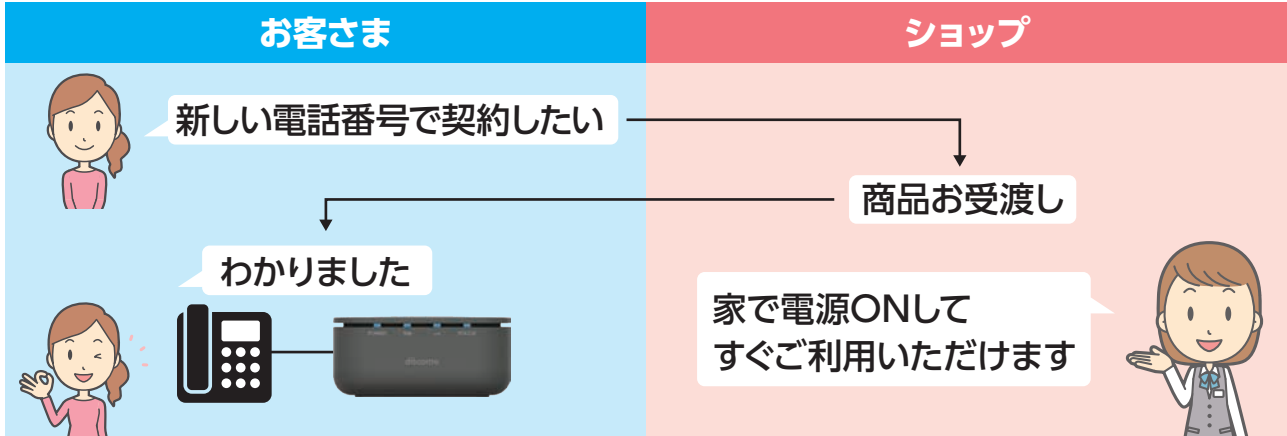
お客さま確認欄

- 「homeでんわ」のご利用上の注意事項について理解しました。
- 番号ポータビリティお申込みで一定期間利用開始が確認できない場合、契約が解除されることについて理解しました。

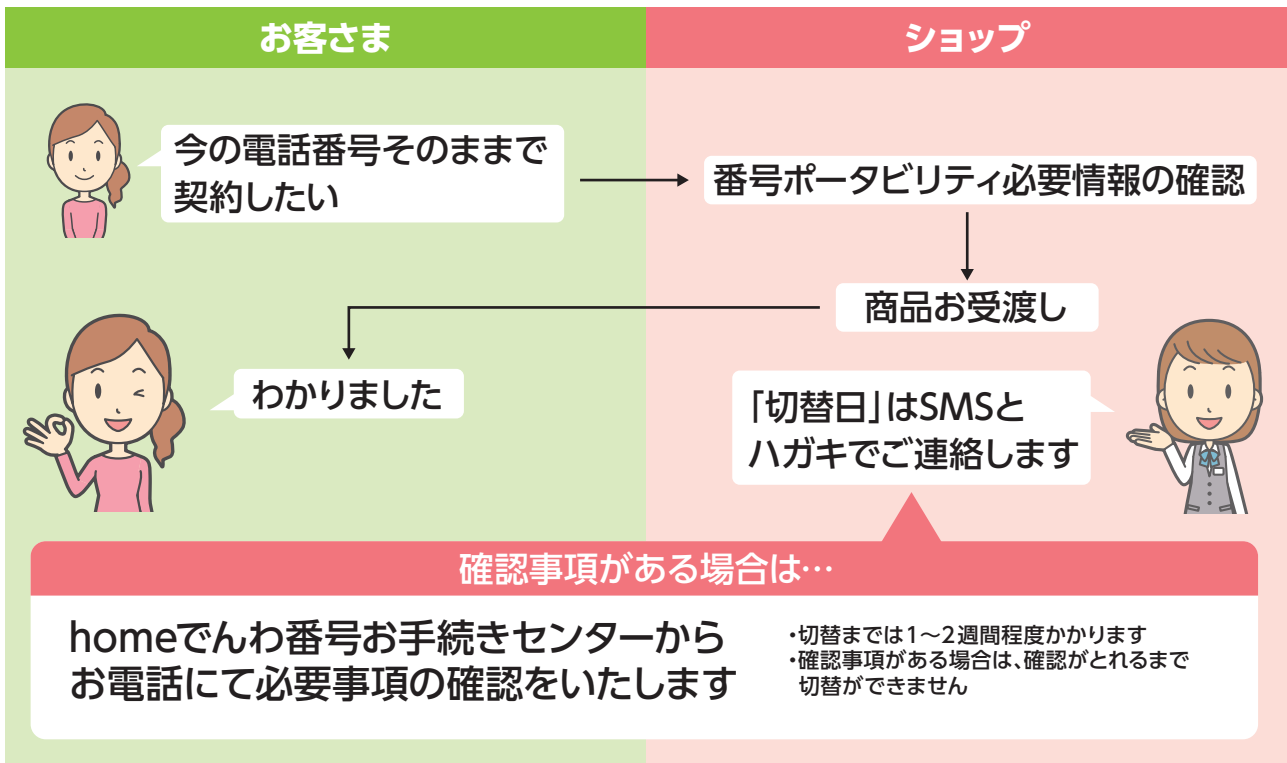
9

「homeでんわ」ご利用の流れ

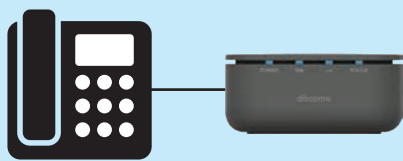
■ご利用までの流れ(新しい電話番号でのお申込み)



■ご利用までの流れ(ご利用中の電話番号を継続利用(番号ポータビリティ)によるご契約)



切替日



SMS・ハガキ記載の「切替日」からご利用いただけます。
「homeでんわ」対応端末の電源を入れ電話機を接続してご利用ください。

- ・「切替日」までは「homeでんわ」対応端末に固定電話機を接続してもご利用いただけません。
- ・番号ポータビリティの手続きをキャンセルする場合は、ご契約いただいた店舗へご来店が必要です。

お客様確認欄

「homeでんわ」ご利用の流れについて理解しました。

スタッフが読み上げてご説明いたします

契約書控えのお渡し方法

今回お申込みいただきご契約の契約書控えは、

「電子交付」または「紙でのお渡し」からお選びいただけます。

地球環境への配慮や書類紛失防止のため「電子交付」をおすすめしています。

電子交付の場合、PDF形式の契約書控えをMy docomoサイトからご確認いただけます。

推奨

電子交付 (PDF 形式)



契約書控えの確認先

マイドコモ

検索



マイドコモトップページ ▶ お手続き ▶ お申込み履歴の確認 ※確認可能期間：54か月間

または

紙でのお渡し

※80歳以上のお客さまなど一部のお客さまへは原則「紙でのお渡し」となります。



契約書面は後日お渡しすることも可能です。

【契約書控えの枚数(目安)】

- ・ 新規契約の場合：約15枚程度
- ・ プラン変更の場合：約7枚程度

**本日のご契約内容に不明点などございましたら、
お気軽にスタッフへお申し付けください。**

お客さま確認欄

- 契約書控えのお渡し方法に「電子交付」と「紙でのお渡し」があることについて理解しました。
- PDF形式の契約書控えは、My docomoサイトで確認できることについて理解しました。
- 本日のご契約内容を理解しました。

以降は、ドコモのサービスをご利用になる際にご注意が必要な事項になりますが、スタッフからのご説明は行いませんので、お客さまご自身でご確認ください。サービス内容の詳細などについてご不明点がある場合、ドコモのホームページなどでご確認ください。

アフターサービス関連

【故障・修理】

- 保証期間内はドコモが定める修理規定に基づき無料で修理を行います。
- 保証期間内であっても次の場合は無料修理対象外となります。
 - ・お客さまのお取り扱い不良による故障・損傷などの場合
 - ・ドコモ指定以外の機器および消耗品の使用に起因する故障の場合
 - ・お買い上げ後の外部端子などの破損の場合
- 水濡れ、破損・変形、改造（ソフトウェアの改造も含む）が原因の故障および、ドコモ指定の故障取扱窓口以外で修理を行った場合は、修理ができない場合があります。なお、修理ができる場合でも保証対象外となるため有料修理となります。
- 携帯電話の性能・品質を保持するため、お申出いただいた故障箇所以外にも、修理が必要と判断した箇所はすべて修理いたします。また、その場合は有料修理となる場合があります。
- 修理は代品交換での故障受付となります。
- 故障時においては、本冊子記載の故障・電波状況に関するお問い合わせ先（113または0120-800-000）までご連絡ください。

【ケータイ補償 お届けサービス/ケータイ補償サービス】

- 「ケータイ補償お届けサービス」、「ケータイ補償サービス」または「smart あんしん補償」未加入の場合、故障時の修理代金割引の対象外となり、修理代金が高額となる場合があります。
- 水濡れや紛失、全損などのトラブルに遭われた際に、交換電話機（リフレッシュ品）をお届けします。交換電話機は原則、同一機種・同一カラーの電話機としますが、在庫不足などによりご提供が困難な場合は、別途ドコモ指定の機種またはカラーの携帯電話機とします。
- 交換電話機（リフレッシュ品）とは、お客さまより回収した電話機に修理、外側カバーの交換、品質の確認を行った上で、新品同様の状態に初期化した電話機です。
- トラブルの種類によっては、補償の対象外となるものがあります。詳しくは、「ドコモのホームページ」をご確認ください。
- 「ドコモ光」など光回線を経由したフェムトセルをご利用中のお客さまが光回線を解約すると、フェムトセルと合わせてhome 5Gもご利用いただけなくなる場合がございます。

その他の注意事項

【dアカウント】

- dアカウントのIDとパスワードは適切に設定をしてください。
 - ・半角英数字を混在させたなるべく多くの文字数でIDおよびパスワードの設定をお願いします。
 - ・IDおよびパスワードを適切に管理し、第三者に見られないようにしてください。さらに安全にお使いいただくために、dアカウント設定アプリにて「いつもパスワード設定」を設定することをおすすめします。dアカウント設定アプリ非対応端末の場合は、2段階認証を「強」にすることをおすすめします。なお、dアカウントを忘れた場合、以下一部のお手続きができなくなります。
 - オンラインでの、故障修理受付や紛失したケータイの検索、来店予約 など
 - ドコモオンライン手続きまでのご契約内容の確認、変更 など
- ドコモからのお知らせ、2段階認証のセキュリティコード受信、パスワード再設定時の仮パスワード受信、IDを忘れた場合に使用する連絡先メールアドレスは常に使用可能なメールアドレスを設定してください。
- 本アカウントに対応したサイトの一部では、お客さまがログイン画面よりログインされることで一定時間ログイン状態を保持し、ID/パスワードの入力なしでご利用になれます。
- スマートフォンやパソコンなどにおいては、1つの対応機種で別のご契約回線のdアカウントを入力してサービスをご利用になれます。複数のご契約回線のdアカウントをお持ちの方で、1つの対応機種から複数のdアカウントを入力してログインしたことがある場合、サイトによってはアクセスしているご契約回線と異なるdアカウントでログインしている場合があるため、サイトごとのログイン状態を確認しながらご利用ください。

【主な暗証番号】

- ドコモの各種サービスをご利用になるときに、さまざまなパスワードや暗証番号が必要となる場合があります。不正利用されないよう、必ず初期設定の番号は変更し、他人に知られないよう十分ご注意ください。

<初期設定>

ネットワーク暗証番号*1：新規ご契約時に、お客さまご自身で設定
PIN1コード：0000
dアカウント：お客さまの指定したID /パスワードまたは「dアカウント通知書」に記載のID /パスワード

- *1 ネットワーク暗証番号は、ドコモショップやドコモ インフォメーションセンター、ドコモオンライン手続きまでのご注文受付時に、契約者ご本人を確認させていただく重要な番号です。第三者に推測されやすい番号や、クレジットカード・キャッシュカードなどの重要な暗証番号と同一の4桁を設定することは避けてください。利用者など契約者以外の方に使用された場合であっても、ドコモは、契約者がその暗証番号を使用したものとして取扱います。

【ご利用が停止になる場合】

- 下記の場合などに「home 5G プラン」および「homeでんわ プラン」のご利用が停止になることがあります。
 - ・お支払い期限を過ぎても、料金のお支払いがないとき
 - ・お支払い期限後にお支払いいただき、ドコモ料金担当がお支払いの事実を確認できなかったとき
 - ・同一名義で複数サービスなどをご契約いただいているお客さまで、そのうち1契約でもご利用が停止になっているとき（ほかのご契約回線についてもご利用を停止させていただくことがあります。）
 - ・「ご契約者住所」宛に転送不要で郵送する「ご契約内容確認のお願い」が当社に返送された場合

【住所変更・契約者変更などの手続きについて】

- ご契約者さまのお名前やご住所、ご連絡先の電話番号に変更があった場合は、ドコモ宛に速やかにご連絡ください。ご連絡いただけない場合、ドコモからの重要なお知らせが届かないことなどにより、「home 5G プラン」「homeでんわ プラン」のご利用を停止させていただく場合があります。
- ご契約者さまが変更になる場合、固定電話番号を継続してご利用いただけない場合があります。

【メールによる重要なお知らせの送付】

- ドコモからお伝えすべき事項についてメールにて個別にお知らせする場合があります。
- ※必要に応じて配信停止されている方にも配信させていただきます。
- ※メールの内容にはご契約内容やご利用状況、お申込み内容などが含まれる場合があります。この取扱いについてはドコモ契約約款のとおりです。

【番号ポータビリティをお申込みの場合】

- お使いの電話番号で契約していた他社電話サービスのご利用は「切替日」で終了となり、ご利用いただいていたすべてのサービスが「homeでんわ」では継続してご利用いただけません。
 - ・お申込み電話番号に付随する各種サービスの定額料金が発生する場合がありますので、必ず解約の手続きを行なってください。
 - ・「homeでんわ」へ切り替える電話サービス等回線において、代表番号サービス/ダイヤルインサービス/i-ナンバーサービスをご利用されている場合、各種サービスの廃止後の切替等が必要な場合があり、homeでんわ番号お手続きセンターからお電話にて必要事項の確認をいたします。
 - ・「homeでんわ」へ切り替える電話サービス等回線以外の回線でBフレッツ/フレッツ・ADSL専用型等をご契約されている場合で、「homeでんわ」へ切り替える電話サービス等回線が当該サービスに係る料金の課金先電話番号となっている場合、NTT東西からの業務移管を受けNTTファイナンスから発行されるBフレッツ/フレッツ・ADSL専用型等の請求は電話料金の請求とは別になります。
- homeでんわで新しく払い出した固定電話番号については、番号ポータビリティを実施してNTT東西の加入電話への切替はできませんのでご注意ください。
- ADSLサービスはご利用いただけなくなります。ADSLの解約手続きはお客さまにてお願いいたします。

【Wi-Fi EasyMesh機能】

- HR02について、Wi-Fi EasyMesh機能に対応したすべての機器との互換性を保証するものではありません。購入前に必ずHR02製品ページ（https://www.docomo.ne.jp/home_5g/hr02/）をご確認ください。

Memo

お客さま確認欄

本日のご契約内容を理解しました。

ご契約内容についてスタッフからの説明はご理解いただけましたでしょうか

お客さまへご契約手続き時にお渡する契約書面の中で

契約手続きの内容が記載された書面

手続き後の利用料金が記載された書面

について、ご希望のお客さまへは再度説明させていただきます。
ご不明点がございましたらお気軽にスタッフへお申しつけください。

お問い合わせ先

■携帯電話に関する
お手続きやお問い合わせ



■各種ご注文、紛失による利用中断・再開などの
お手続きやお問い合わせ
(ドコモ インフォメーションセンター)

【受付時間】午前 9 : 00 ~ 午後 8 : 00 (年中無休)

ドコモの携帯電話
専用窓口(無料)

☎151

※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから

☎0120-800-000

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

■番号ポータビリティの切替日に関するお問い合わせ
(home でんわ番号お手続きセンター)

【受付時間】午前 10:00 ~ 午後 6:00 (年末年始を除く)

☎0120-390-156

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

■故障・電波状況に関するお問い合わせ

【受付時間】

故障のお問い合わせ・修理のお申込み：24 時間受付(年中無休)
電波状況のお問い合わせ：午前 9:00 ~ 午後 8:00 (年中無休)

ドコモの携帯電話
専用窓口(無料)

☎113

※一般電話などからはご利用になれません。

一般電話などから

☎0120-800-000

※一部のIP電話からは接続できない場合があります。

home 5G・homeでんわに関するお客さまの疑問やお困りごとを
診断しチャット形式で回答いたします。(自動応答)



■homeでんわ付加機能の設定変更
(homeでんわ設定変更サイト)

「転送でんわ」・「迷惑電話ストップサービス」・
「国際電話発信規制」の設定変更がオンラインで行えます。
※homeでんわ契約のdアカウントでログインしてください

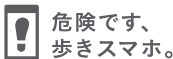


電子交付した契約書控えの確認先

マイドコモ

検索

マイドコモトップページ▶お手続き▶よく利用される項目▶お申込み履歴の確認



本書面の内容は一部を除き2026年3月現在のものです。2026.3

株式会社NTTドコモ



* S 2 5 0 0 2 1 A *