

株式会社ミソラコネク  
データ通信サービス  
ご利用ガイドブック

# 目次

株式会社ミソラコネクト(以下「当社」と記載します) がご提供するデータ通信サービス導入後の手続き・アフターサービスに関する基本的な取り決め事項をご案内いたします。サービス内容およびご利用料金に関しましては、別途「[約款](#)」および「サービス内容確認書」にてご確認下さい。

## [お申込みの際の基本事項](#)

- [1. お申込み方法](#)
- [2. SIMカード\(回線\)のお申込みについて](#)
- [3. サービス開始日について](#)
- [4. SIM カード \(回線\)およびデータ通信端末識別情報](#)

## [SIMカード\(回線\)および端末のお申込み](#)

- [1. お申込みに必要な書類](#)
- [2. 注意事項](#)
- [3. 標準納期](#)

## [オプションサービスのお申込み](#)

- [1. お申し込みに必要な書類](#)

## [SIMカード\(回線\)の設定/接続方法変更](#)

## [SIMカード\(回線\)解約のお申込み](#)

### ■[回線毎の解約](#)

- [1. お申込みに必要な書類](#)
- [2. 解約に関する注意事項](#)
- [3. お申込の締め日に関して](#)

### ■[全回線の解約](#)

- [1. SIMカード\(回線\)の解約について](#)
- [2. 全回線解約に関する注意事項](#)

### ■[閉域接続サービス解約のお申込み](#)

- [1. 閉域接続サービスの解約について](#)
- [2. 接続サービス契約解約日に関する注意事項](#)

## [請求について-1](#)

- [1. サービス開始時/SIMカード\(回線\)の追加時の請求について](#)

## [請求について-2](#)

- [1. 解約時の請求について](#)

## [ご請求とお支払いについて](#)

## [盗難・紛失/故障/トラブルシューティング/障害時の受付](#)

- [1. 概要](#)
- [2. お客様一次窓口\(運用管理者様\)](#)

## [お問い合わせ先](#)

- [\(1\) トラブルシューティングのご連絡、利用方法の確認など](#)

## (2) 回線障害連絡など

### 保証・交換について

1. SIMカード(回線)およびデータ通信端末識別情報(納品書および個装箱に記載されます)
2. 保証期間について
3. ご注意

### 故障について

1. 故障対応依頼方法
2. 保証対象の場合
3. 保証対象外の場合
4. ご注意

### データ通信端末の盗難・紛失時の回線停止/再開

1. 回線の停止を希望される場合
2. 再発行のお申込みについて

### ネットワーク障害時の通知ルール

1. 障害の判定
2. 障害の通知

### ネットワーク障害申告時の連絡体制

1. ネットワーク障害時の連絡窓口
2. 連絡体制

### メンテナンス

1. 概要
2. メンテナンスのスケジュール通知について
3. 通知メール送信先

---

## 各種手続き

株式会社ミソラコネクト オペレーション課

〒112-0004 東京都文京区後楽2丁目6番1号 住友不動産飯田橋ファーストタワー

申込関連: [order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com)

請求・その他お問合せ: [inquiry@misora-connect.com](mailto:inquiry@misora-connect.com)

TEL番号: 03-4512-3301

- 各種お申込みはメールにて受け付けております。  
各種お申し込みの当日受付締め切り時刻は当社営業日(平日)15:00となります。

---

# お申込みの際の基本事項

## 1. お申込み方法

各種お申込みの際は、次項以降にご説明する各種申込み書類にご記入・ご捺印いただき、E-mail(※1)にて当社オペレーション課宛に送付願います。

※記入方法などご不明な場合は、オペレーション課にお問合せ下さい。なお、当社にてお申込みを受付(※2)後、E-mailにて申込み受付確認のご連絡を致します。

※1 E-mailにてお申込の際は、社印捺印済注文書をPDF化した上で、メールに添付し order@misora-connect.com 宛にお送り下さい。

ご捺印の無いお申込は受け付けられませんのでご注意ください。

※2 お申込み締め切り時刻は当社営業日(平日)15:00 までとなります。申込み受付とは、申込書として必要十分な情報が記載された書面を、E-mailにて当社オペレーション課が受領することをいいます。記載に不備がある場合、受付が遅れますので時間に余裕をもってお申込み下さい。

## 2. SIMカード(回線)のお申込みについて

SIM カード(回線)のお申込みの際し、初期費用をご請求致します。実際の費用は、協議の上決定いたします。

## 3. サービス開始日について

原則、データ通信端末 (SIMカード)の出荷日がサービス開始日となります。(但し、接続方法により異なる場合があります。)

## 4. SIM カード (回線)およびデータ通信端末識別情報

お問合せや修理/解約時に必要となる情報ですので、貴社にて必ず本情報を保管してください。

SIMカード(回線) および SIMカード識別情報 (SIMカード(回線)はSIMカードに紐付きま  
す) ・電話番号: xxx-xxxx-xxxx(11桁)、xxx-xxxxxx-xxxxx(14桁)  
・ICCID: GDxxxxxxxxxxxxxx (15桁)、AXxxxxxxxxxxxxxx (15桁) など

データ通信端末(USB、WiFiルータ等)識別情報 ・端末シリアル No.: 機種により異なります。

### 【重要】

データ通信端末とSIMカード(回線)とは別商品となります。

当社では電話番号とデータ通信端末のシリアルNo.とを紐付けた管理をいたしません。

貴社にて電話番号、ICCIDおよびデータ通信端末シリアルNo.の管理をお願い致します。

---

# SIMカード(回線)および端末のお申込み

## 1. お申込みに必要な書類

### ■「ご注文書」

- ・ご注文書内に記載されているプラン名等各情報に誤りがないかをご確認ください。
- ・通信プラン申込欄および初期費用欄にお申し込みの回線数をご記入下さい。
- ・接続方法欄の該当する接続方法を選択してください。
- ・必要に応じオプションサービス欄にご記入下さい。

### ■「サービス確認書」

- ・ご契約情報を記載した書類となります。
- ・サービス確認書内に記載されているプラン名等の情報に誤りがないかご確認ください。
- ・ご確認後、当社にて押印および、貴社にてご署名/ご捺印いただき双方で保管となります。

## 2. 注意事項

- ・一度受付をしたお申込みについて、変更・キャンセルは原則承りません。
- ・SIMカード(回線)申込みの場合、回線毎に初期費用がかかります。

## 3. 標準納期

お申込み受付日(※1)を含む原則4営業日後に出荷となります。

端末お申し込みの場合、在庫状況等により出荷日が変動いたしますので、詳細はオペレーション課または担当営業にお問合せください。

※1当社営業日15時までに受け付けた場合。15時を過ぎて受け付けたものは、翌営業日の受付とさせていただきます。

※到着の遅れにより発生した付随的な損害については、一切の責任を負いかねますのでご了承ください。

※お申込み内容によって、納期が異なる場合がございますので、詳細はオペレーション課または、担当営業にお問合せ下さい。

E-mail:[order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com)

---

# 通信オプションサービスのお申込み

## 1. お申し込みに必要な書類

「ご注文書」内追加オプションサービス申込欄にご記入下さい。  
お申込みされるオプションの種別により、別途専用申込書を添付して頂く場合がございます。詳しくは担当営業にお問い合わせください。

## 2. 標準納期

サービス内容により異なります。詳しくは担当営業にご確認ください。

# SIMカード(回線)のプラン変更/属性変更

お客様のご利用サービス/オプションの変更により、SIMカード(回線)の設定変更が必要となる場合があります。

## 1. お申し込みに必要な書類

「データ通信サービス変更申込書」に必要事項をご記入下さい。

記入方法はお申込みの内容により異なります。

また、変更内容によっては変更手数料が発生する場合があります。

詳しくは担当営業までお問合せください。

## 2. 標準納期

### ・プラン変更の場合

毎月最終営業日の5営業日前を締め切りとし、毎月1日に適用といたします。

設定情報の変更が伴う場合は設定変更作業の日程を別途ご相談する場合があります。

※月中の適用は出来ません。

### ・属性変更の場合

設定変更作業の日程を別途ご相談する場合があります。

お客様との設定切替日程の調整が必要となる場合がございますので、詳しくは別途ご相談ください。

---

# SIMカード(回線)解約のお申込み

## ■回線毎の解約

### 1. お申込みに必要な書類

担当営業より送付いたします指定の申込書内通信回線解約欄に、ご解約希望の電話番号、ICCIDおよび解約希望日をご記入、社印ご捺印の上、E-mailにて当社オペレーション課宛に送付願います。

※10回線以上の場合は、エクセル(データ)に電話番号、ICCIDを入力し、お申込書と併せてメールにてお送り下さい。

### 2. 解約に関する注意事項

・お申込書の受付は、当社営業日の15時までといたします。15時以降のお申込みは翌営業日の受付となります。

・回線の解約の場合、解約月の当月1ヶ月分の通信費用をご請求致します。(ご解約に伴う月額費用の日割り計算はございません。)

・解約後は回線の復活が出来ませんので、電話番号、ICCIDの間違いないようお確かめのうえお申込み下さい。

### 3. お申込の締め日に関して

当月内の解約希望の場合、申込みの締日は毎月最終営業日から5営業日前(最終営業日を含む)の15時といたします。例:月末最終日が金曜の場合、その週の月曜15時まで)

※解約お申込み後のキャンセルは承っておりません。お間違いないようお確かめの上お申し込みください。

## ■全回線の解約

### 1. SIMカード(回線)の解約について

担当営業より送付いたします指定の申込書内通信回線解約欄に、解約希望日と「全回線解約」とご記入、ご捺印の上、E-mailにて当社オペレーション課宛(order@misora-connect.com)に送付願います。

※10回線以上の場合は、エクセル(データ)に電話番号、ICCIDを入力し、お申込書と併せてメールにてお送り下さい。

## 2. 全回線解約に関する注意事項

- ・全解約の受付単位は、顧客コードごとでの対応となります。企業単位でご契約頂いている全回線単位ではございません。
- ・解約日: 解約予定日の1ヶ月+5営業日前までに解約申込書をご提出下さい。
- ・ご解約に伴う月額費用の日割り計算はございません。

## ■閉域接続サービス解約のお申込み

### 1. 閉域接続サービスの解約について

・専用線/サイト間VPN 等の閉域接続サービスをご解約の場合 担当営業より送付いたします指定の申込書内の接続サービス解約欄に解約する閉域接続サービスおよび解約希望日をご記入・ご捺印のうえ、E-mailにて担当営業及びオペレーション課 (order@misora-connect.com)宛に送付願います。

### 2. 接続サービス契約解約日に関する注意事項

- ・閉域接続サービスを解約する場合は、解約希望日の1ヶ月前までにお申込ください。
- ・ご契約期間未満で閉域接続サービスを解約する場合は、閉域ネットワーク接続解約にかかる解約金として、以下の算式にしたがって算出した金額をお支払いいただきます。  
例:閉域接続サービスに関する月額費用 × 利用契約期間の残月数 \*ご契約によって異なる場合がございますので、詳しくは担当営業にご確認下さい。

---

# 請求について

## 1. サービス開始時/SIMカード(回線)の追加時の請求について

SIMカードの出荷日がサービス開始日となり、出荷日の属する月より月額料金をご請求させていただきます。

例)4月5日に出荷する場合

[4月] 出荷日:4月5日

[5月度請求書]

- ・初期費用
- ・端末費用
- ・通信プラン月額費用:4月分月額費用、5月分月額費用
- ・閉域接続費(閉域接続の場合):4月分月額費用、5月分月額費用
- ・ユニバーサルサービス料:4月分ユニバーサルサービス料、5月分ユニバーサルサービス料
- ・ブロードバンドユニバーサルサービス料:4月分ブロードバンドユニバーサルサービス料※1
- ・従量分ご利用量:4月分従量ご利用料

[6月度請求書]

- ・通信プラン月額費用:6月分月額費用
- ・閉域接続費(閉域接続の場合):6月分月額費用
- ・ユニバーサルサービス料:6月分ユニバーサルサービス料
- ・従量分ご利用量:5月分従量ご利用料

※1ブロードバンドユニバーサルサービス料につきましては[こちら](#)をご確認ください。

※月額料金は初月(出荷月)のみ翌月の請求書にて請求致します。2か月目以降は当月分を当月の請求書にてご請求させていただきます。

※従量プラン(音声、SMS含む)をご契約の場合は翌月に従量分をご請求させていただきます。

※ユニバーサルサービス料について「020」から始まる番号は「ユニバーサルサービス料」の課金対象外です。

## 2. 解約時の請求について

例)5月5日に解約する場合

[5月度請求書]

- ・通信プラン月額費用:5月分月額費用(日割り無し)
- ・月額端末費:月額端末費・閉域接続費(閉域接続の場合):5月分月額費用(日割り無し)・ユニバーサルサービス料:4月分ユニバーサルサービス料
- ・従量分ご利用量:4月分従量ご利用料

[6月度請求書]

- ・月額端末費(延べ払いの場合):端末費残代金※
- ・ユニバーサルサービス料:5月分ユニバーサルサービス料
- ・従量分ご利用量:5月分従量ご利用料

※サービスを全解約される場合で、端末代金の延べ払い完了前の場合、解約月翌月のご請求書にて、残代金を一括して請求致します。☑ユニバーサルサービス料について「020」から始まる番号は「ユニバーサルサービス料」の課金対象外です。

---

## ご請求とお支払いについて

当社ではネットプロテクションズ社(以下、NP社)が提供する【NP掛け払い】を利用しております。

ご案内する情報をもとにNP社の「NP掛け払い会員マイページ」への会員登録をお願いします。NP掛け払いのご利用方法につきましては、[こちら](#)をご参照ください。

請求書の再発行、領収書の発行、その他お支払いに関するご質問は、[ネットプロテクションズ社のFAQ](#)をご参照ください。

NPに関するご質問・お問い合わせにつきましては以下までお願いいたします。

E-mail:inquiry@misora-connect.com

---

## 盗難・紛失/故障/トラブルシューティング/障害時の受付

お問合せはお申し込み時に登録いただく、運用管理者様からご連絡いただくようお願い致します。ご利用者様からの直接のお問合せはお受けできませんのでご了承下さい。

### 1. 概要

当社データサービスの全般的な質問、データ通信端末の使用法、データ通信端末固有の現象から故障の申告まで、ご利用のお客様からのお問合せに関するルールです。

原則として、運用管理者様からのお問い合わせに一本化していただきます。

### 2. お客様一次窓口(運用管理者様)

ご利用者様からのお問合せに対して、内容確認およびご利用者様の情報を収集していただきます。一次切り分けの後、当社にお問合せ下さい。

「ご利用者様」からの端末/SIM カード利用に関するお問合せを受けた場合には「運用管理者様」が状況をご確認の上、MNETS-NOC までご連絡ください。

当社問い合わせ窓口は丸紅ネットワークソリューションズ株式会社のMNETS-NOCに委託しております。

---

# お問い合わせ先

## (1) トラブルシューティングのご連絡、利用方法の確認など

丸紅ネットワークソリューションズ株式会社 MNETS-NOC  
東京都文京区後楽2丁目6-1 住友不動産飯田橋ファーストタワー  
E-mail : MNETS-NOC@marubeni-network.com  
TEL番号: 0800-222-6550 (フリーコール)  
※上記につながらない場合は、【03-4512-3230】へお掛けください。

## (2) 回線障害連絡など

丸紅ネットワークソリューションズ株式会社 MNETS-NOC  
東京都文京区後楽2丁目6-1 住友不動産飯田橋ファーストタワー  
E-mail : MNETS-NOC@marubeni-network.com  
TEL番号: 0800-222-6550 (フリーコール)  
※上記につながらない場合は、【03-4512-3230】へお掛けください。

---

## 保証・交換について

### 1. SIMカード(回線)およびデータ通信端末識別情報(納品書および個装箱に記載されます)

お問合せや修理/解約時に必要となるSIMカード(回線) および SIMカード識別情報(SIMカード(回線))は、ご契約時に発行いたしますマイページにてご確認ください。

[マイページご利用マニュアル](#)

- ・電話番号:xxx-xxxx-xxxx (11桁)、xxx-xxxxxx-xxxxx (14桁)
  - ・SIM 番号:GDxxxxxxxxxxxxxx (15桁)、AXxxxxxxxxxxxxxx (15桁)など
- データ通信端末(USB dongle、WiFiルータ等) 識別情報・端末シリアルNo: 機種により異なります。

### 2. 保証期間について

データ通信端末の保証期間は端末によって異なりますので、ご購入時に都度ご確認くださいのほどよろしくお願い致します。

### 3. ご注意

故障が確認された場合は、基本的に通信端末が変わりますので、通信端末シリアル No.が新しい番号となります。

---

## 故障について

### 1. 故障対応依頼方法

・先ず運用管理者様にて端末故障か SIM 不良の切り分けをお願い致します。不明な場合はオペレーション課へメールにてご連絡下さい。

E-mail: [MNETS-NOC@marubeni-network.com](mailto:MNETS-NOC@marubeni-network.com)

受付対応時間:24時間 365日

・「故障対応依頼書」に不具合内容をご記入の上、申込書とデータ通信端末/SIM カードをオペレーション課宛てに送付願います。

E-mail:[order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com)

送付先:株式会社ミソラコネクト オペレーション課

〒112-0004 東京都文京区後楽2丁目6番1号 住友不動産飯田橋ファーストタワー

・お送りいただいた端末/SIMカードを当社にて検証し、保証対象か否かを判断いたします。  
※宅配便の送料は元払となります

## 2. 保証対象の場合

保証対象と判断した場合、無償にて交換端末/SIMカードをお送りいたします。  
標準納期:端末/SIMカード交換に関して15時までにお客様と確認がとれた場合、お申し込みから原則4営業日後で出荷いたします。(但し SIMと端末はセットされていない状態での出荷となります)

## 3. 保証対象外の場合

新端末および回線をご希望の際は、新規にデータ通信端末/SIMカードをお申込下さい。  
なお、SIMカード(回線)をお申込みの場合初期費用がかかります。また、旧回線情報を記載した解約申込書をお送りください。

## 4. ご注意

故障が確認された場合は、基本的に通信端末が変わりますので、通信端末シリアル No.が新しい番号となります。  
また、SIMカードの交換の場合は電話番号/ICCIDも原則新規番号での発行となります。  
ただし、音声SIMの場合は同じ電話番号で同番での再発行が可能です。

---

# データ通信端末の盗難・紛失時の回線一時停止/再開

## 1. 回線の停止を希望される場合

- ・ご契約時に発行いたしますマイページより回線の停止/再開処理が可能です。
- ・マイページでの停止・再開処理ができない場合は、メールにてご法人名/顧客コード/ICCID/電話番号を明記のうえ、オペレーション課 [order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com) までご連絡ください。

回線を一時停止致します。

### ※ご注意事項

- ・回線の停止期間中も、月額費用が発生いたします。
- ・SMS/音声回線につきましてはマイページ上での停止/再開処理ができかねます。お手数ですが、SMS/音声回線の一時停止につきましては、オペレーション課までご連絡ください。

E-mail: [order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com)

- ・データ通信端末が見つかった場合は、速やかにマイページより回線再開をお願いいたします。弊社に停止をご依頼いただいた場合はorder宛に再開をご依頼ください。
- ・ご解約をされる場合、「データ通信サービス解約申込書」を当社オペレーション課 ([order@misora-connect.com](mailto:order@misora-connect.com))までお送り下さい。

## 2. 再発行のお申込みについて

新規にデータ通信端末および回線をお申込み下さい。SIMカード(回線)をお申込みの場合初期費用がかかります。

---

# ネットワーク障害時の通知ルール

## 1. 障害の判定

システム監視による異常の検出、あるいはお客様からのご申告をもとに、原因究明とともに被疑範囲/影響範囲の調査を行います。その結果、データサービスの提供に影響を及ぼす、または、ネットワーク設備の異常などによりデータサービスの提供ができなくなった時に「障害」と判定します。具体的な障害通知の基準(ガイドライン)・なんらかの異常(急激なトラフィックの低下、セッション数の低下、接続要求数の増加傾向、認証リトライ数の増加傾向等)が検出され、その状態が継続することが予想されると判断した時点・装置障害等原因により、明らかにお客様への影響があると判断した時点・相互接続事業者より障害連絡を受けた時点

## 2. 障害の通知

前項の判定条件に従い、障害と判定した場合、ミソラコネクが提供するモバイルソリューションの通信・回線状況で、お客様の利用に支障が出る場合は、[障害情報Webサイト](#)でお知らせします。

- (1) 第一報：障害が判明した時点で、障害情報Webサイトに情報掲載します。
- (2) 続報(途中状況)：障害状況に応じて、経過状況を連絡します。
- (3) 復旧連絡：障害解決後には、回復した旨を連絡します。

---

# ネットワーク障害申告時の連絡体制

## 1. ネットワーク障害時の連絡窓口

当社との連絡は、運用管理者様をご登録いただき連絡を行います。

## 2. 連絡体制

ご利用者様の申告に対して、以下の体制で連絡をとります。

### ・運用管理者様

ご利用者様の申告状況を確認していただき、当社システムが原因である可能性が高いと判断された場合に、以下の具体的な現象や環境についてのヒアリングと同時に当社の「ネットワークオペレーションセンター」へメール又は電話で障害申告を行っていただきます。

- ・具体的な障害の状況
- ・エリア
- ・発生時刻/頻度
- ・回線情報(ICCIDもしくは電話番号)
- ・端末種別
- ・影響範囲

※ネットワークオペレーションセンター (MNETS-NOC)は、当社設備の故障など、通信サービス全体に影響があるトラブルの対応窓口です。

### ・ミソラコネク

受け取った障害申告内容をもとに、ネットワークオペレーションセンター (MNETS-NOC)が中心となって、障害発生の有無、影響範囲および復旧見込み等を調査して、メール又は電話にて通知を行います。

### [連絡先情報]

- ・MNETS-NOC:0800-222-6550(フリーコール) / 03-4512-3230
- E-mail: [MNETS-NOC@marubeni-network.com](mailto:MNETS-NOC@marubeni-network.com)

受付対応時間:24時間 365日

※受付は上記日時にて対応いたしますが、夜間に受付た場合は回答にお時間をいただく場合がございます。

・株式会社ミソラコネクト:03-4512-3301 平日9:15-17:30

---

# メンテナンス

## 1. 概要

ネットワーク・回線増強/信頼性向上/移設等のため、ネットワークのメンテナンスを実施します。

- (1) 計画メンテナンス: 実施は不定期となります。
- (2) 緊急メンテナンス: 設置装置の故障等により、緊急メンテナンスを行う場合があります、事後通知となる場合がございますのでご了承ください。

## 2. メンテナンスのスケジュール通知について

- (1) スケジュール通知日: 計画メンテナンスにつきましては実施日の2週間前までに運用管理者様へ「通知メール」を送付いたします。
- (2) 通知内容
  - ・作業日時
  - ・作業内容
  - ・作業によるお客様に対する影響

## 3. 通知メール送信先

登録された運用管理者様宛てに送付いたします。