

## しなの光重要事項説明

「しなの 光」は、NTT 東日本の光コラボレーションモデル（フレッツ光の卸提供）を受け、当社がお客様に提供するサービスです。

「しなの光」は NTT 東日本のフレッツ光が卸提供されるNTT東日本管内のエリアでご利用頂けます。

### お申込みにあたり

- ①しなの光をお申し込みの際は、必ず「しなの光契約約款」に同意の上、お申し込み下さい。
- ②一契約につき契約事務手数料 3,000 円（税抜）がかかります。
- ③未成年者のご契約は、親権者（法定代理人）の方の同意が必要となります。加入申込書には親権者の直筆にてお申し込みを行うことへのご署名、ご捺印をお願い致します。
- ④INCは加入申し込み後に契約書面を郵送にて発行します。この書面の発送又はサービス提供のいずれか早い方をもって、契約のお申込みに対する承諾の通知と致します。
- ⑤加入申し込みの初期契約解除は、INCが契約書面を発送し、お手元に到着した日を含む 8 日以内に、別途定める宛先へ所定の方法により書面にてお申し出を頂くことにより行うことができます。ただし、事務手数料と標準工事費用は総務省が定める初期契約解除に伴う対価請求額を上限額の限度で請求させていただきます。なお、利用料については料金表に基づき月割計算で算出し別途請求させていただきます。また、お客様のご要望に応じて生じた特殊工事費用についても別途請求させていただきます。
- ⑥加入申込書の記載事項の不備がある場合、設置工事完了後であってもサービスを停止させて頂くことがあります。
- ⑦キャンペーン加入の場合、最低利用期間等のキャンペーン適用条件がつくことがあります。
- ⑧他事業者と協業してサービスを提供する場合は、お客様の個人情報を他事業者へ開示する場合があります。
- ⑨契約約款はINC本社、INCショップ、弊社ホームページにてご確認いただけます。書面をご希望の方には、郵送させていただきます。
- ⑩初期契約解除の宛先 〒380-0836 長野市南県町657 信毎長野本社ビル9F INC長野ケーブルテレビ カスタマーセンター 電話 026-233-1713（記載例はしなの光サービス契約約款「別紙」をご覧ください）
- ⑪ご契約に関わるお問合せ・苦情は以下の窓口までお願いいたします。「INCカスタマーセンター」電話:026-233-1713 FAX : 026-233-3015 受付時間 9 : 00～17 : 30

### 接続方式

■IPv4 または IPv6 による PPPoE および IPv6 による IPoE を利用して、NTT 東日本のフレッツ網へ接続した通信でご利用いただけます。

■ONU または VDSL 装置とおお客様の端末は、LAN ケーブルで接続してください。

## スペック

■本サービスは「ベストエフォート型」のサービスです。お客様宅内に設置する ONU から NTT 東日本の設備までの間における技術規格上の最大値であり、お客様宅内での実使用速度を示すものではありません。インターネット利用時の、お客様のご利用環境、回線の混雑状況によって大幅に低下する場合があります。

■インターネット (IPv6 IPoE) での通信 (IPv6 アドレスに対応したウェブサイトの閲覧等に限る) を行う場合、ハイスピードタイプの最大通信速度は上り最大 100Mbps、下り最大概ね 1Gbps となります。

■100Mbps を超える通信速度でご利用いただくためには、1Gbps の通信速度に対応した環境が必要となります。100Mbps の通信速度に対応した環境でもご利用いただくことが可能ですが、最大通信速度は 100Mbps となります。

■無線 LAN のご利用には、お客様ご自身でのホームゲートウェイ、無線 LAN カード、Wi-Fi 対応機器の接続設定が必要な場合があります。

■「フレッツ・v6 オプション」相当の機能をあらかじめ利用できる状態、また「フレッツナンバー通知機能」は「通知する」の状態での提供となります。

## 転用手続

■現在フレッツ光 (NTT 東日本) をご利用中のお客様は転用手続きが可能です。

NTT 東日本より転用承諾番号発行の手続きを行ってください。転用承諾番号をお受け取りいただいた日から、10日以内に当社にお申し込み手続きを行ってください。(本承諾番号をお受け取りいただいた日から、10日を経過した場合、無効となります。再度発行手続きが必要となります。)

■現在インターネットをご利用でない、ISDN、ADSL をご利用中のお客様は新規手続きが可能です。新規でのお申し込みの際はエリアや集合住宅の設備等、接続可能かの確認を行います。提供エリアであってもサービスを提供できない場合があります。

■新規お申し込みの場合は「しなの光」の工事日が、転用手続きの場合は INC が受付手続き完了を確認した日が契約成立日となります。契約成立日より当月の月末までは日割り料金となります。リモートサポートサービスは、転用日の当月利用料分は日割りをせずに月額利用料を NTT 東日本から請求されます。

■一部の光回線は転用に伴いタイプ変更が必要となり、工事が発生する場合があります。

■転用後一部ご利用いただけなくなるオプションサービスや NTT 東日本が継続して提供・請求するサービスがございます。

■転用時の名義は原則、NTT 東日本のフレッツ光と同一名義とさせていただきます。

■初期・移転工事費の分割払い中の場合は、転用完了月以降の工事費残額を当社から一括で請求させていただきます。

■「しなの光」契約後、再度 NTT 東日本のフレッツ光を利用する場合、または他事業者の光ブロードバンドサービスをご利用する場合、「しなの光」の解約および他事業者サービスの新規開通工事・機器変更が必要となります。※フレッツ光も新規での契約となり、初期工事費等が必要となります。その場合、お客様 ID が変更となります。また、ひかり電話をご利用の場合、ご利用中の電話番号が変更となる場合

があります。

■転用工事完了後のキャンセルはできません。

## 付加サービス

■NTT 東日本が提供するオプションサービスのうち、INC で取り扱わないものをご希望の場合は、直接 NTT 東日本へお問い合わせください。ご利用の場合は、NTT 東日本より提供します。また、現在ご利用中のオプションサービス について、解約のお申し出がない限り、転用後も契約は継続されます。

### ■個別のオプションサービス

【メンバーズクラブ】：転用日をもって、フレッツ光メンバーズクラブで提供している各種コンテンツおよびメンバーズクラブポイントがご利用いただけなくなります。【フレッツ・あずけ〜る】：フレッツ光メンバーズクラブに入会されている場合、またはリモートサポートをご利用中で、転用後も「しなの光」のリモートサポートサービスを利用の場合、転用日をもって増量特典は終了します。なお、翌月末までデータは保持されますが、その期間を超えたものについては、事前に通知することなく利用可能容量以下になるまで保存した日時の古い順から削除いたします。※リモートサポートサービスまたはオフィスまるごとサポート（IT サポート）を引き続き NTT 東日本との契約でご利用の場合は、転用後も増量特典は継続します。

【フレッツ・パスポート ID、フレッツ・まとめて支払い】：転用日をもって、フレッツ・パスポート ID がご利用できなくなります。そのためフレッツ・まとめて支払いの決済はご利用できなくなります。【フレッツ・マーケット、フレッツ・ソフト配信サービス】：フレッツ・まとめて支払いがご利用できなくなるため、フレッツ・マーケット、フレッツ・ソフト配信サービスをご利用できなくなります。【光 i フレーム 2（レンタル）】：フレッツ・マーケットがご利用できなくなるため、光 i フレーム 2（レンタル）はご返却をお願いします。転用に伴い工事が発生する場合は、工事時に工事担当者がお引き取りいたします。工事が発生しない場合は、返却キットでご返却願います。「光 i フレーム 2（レンタル）」は最低利用期間（24 ヶ月）が設定されています。最低利用期間内に転用の場合、NTT 東日本から 6,500 円が請求されます。【光ステーション】：転用に伴いプロバイダが変更になる場合、光ステーションを利用できない場合があります。プロバイダ変更がない場合でも、光回線のタイプ変更等が伴う場合は、光ステーションを継続してご利用可能かどうかプロバイダへお問い合わせください。【フレッツ・VPN ワイド】：ご利用いただけません。【メール情報配信】：メール情報配信をご利用いただいている場合、転用日以降はご利用頂けなくなります。

## プロバイダ

■インターネットのご利用には、プロバイダ事業者との契約が必要です。■プロバイダを変更する場合は、お客様よりプロバイダ事業者にご連絡ください。プロバイダを変更しない場合は手続き不要ですが、契約確認のためプロバイダ事業者より連絡が入る場合があります。■転用に伴い、プロバイダサービスのコース変更が必要となる場合があります。その際に、プロバイダサービスの月額利用料等が変更になる場合や、プロバイダが提供しているキャンペーン等が終了または変更となる場合がありますので、ご利用中のプロバイダへご確認ください。■しなの光プロバイダの月額料金は 600 円（税抜）です。しなの光プロバイダは、弊社の定める「しなの光プロバイダ利用規約」に基づいて提供いたします。

## 工事内容

- 派遣工が必要な場合、お客様宅にお伺いして工事を実施します。
- 派遣工が不要な場合、ONU 等を送付しますのでお客様自身で取り付けをお願いします。

## 工事実施者（派遣工が必要な場合のみ）

- 開通工事は NTT 東日本の工事会社が実施します。
- 引込工事で穴開けや露出配線となる可能性があります。エアコンダクトを利用して導入工事を行う場合、別途費用が必要になる場合があります。
- 工事実施の前にお申し込みをキャンセルいただいても、工事費を請求させていただく場合があります。
- 提供までの期間・設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただいたり、サービスをご利用いただけない場合があります。

## 保守

- NTT 東日本の設備メンテナンス等のため、サービスを一時中断する場合があります。
- 回線の接続や端末の不具合、故障等の場合は、当社にお問い合わせください。接続試験を行い、ご訪問が必要な場合は NTT 東日本へ引継を行い、NTT 東日本よりお客様へ直接ご連絡させていただきます。
- お客様の過失により、ONU・VDSL 装置等に故障が発生した場合は、故障修理費用についてはお客様に請求させて頂く場合があります。

## 個人情報の扱い

- 本サービスを提供するに当たり、サービス提供に必要な利用者様の情報を NTT 東日本及びサービス提供に必要な他の事業者提供することについて同意していただきます。

## 各種お申込み

- 当社が提供するサービス（しなの光、しなの光ひかり電話、リモートサポートに関するお申込み、移転、解約、取消含む）やお問い合わせは当社にご連絡願います。

## 請求について

- 開通日がサービス開始日となります。利用開始日が属する月の月額利用料は日割りで課金を開始します。
- 利用料支払いは当社の他サービスをご利用中の方は口座振替（毎月 2 日）が可能です。それ以外の方はクレジットカード支払いのみとなります。
- 毎月のご利用料は翌々月の請求となります。

## 解約

- 解約する場合は、解約希望日の 10 日前までにお申し込みください。毎月末日付で解約となります。
- 光回線を解約した場合、オプションサービスなども自動的に解約となります。
- 契約を解除する場合は、解約手数料として 3,000 円（税抜）を請求させていただきます。

■契約解除までに提供されたサービスの利用料は月割計算で算出した額を請求させていただきます。

■しなの光を解約された場合、回線終端装置（ONU・ホームゲートウェイ等）などのレンタル機器は必ずご返却下さい。ご返却いただけない場合、機器損害金を請求させていただきます。

## 最低利用期間

■本サービスの最低利用期間は12ヶ月とし、最低利用期間内に契約の解除があった場合は、解除料として10,000円（税抜）を請求させていただきます。

## しなの光ひかり電話

■ご利用になる前に設定が必要な付加サービス（着信転送等）があります。

・ひかり電話の付加サービス「着信転送」「ナンバー・リクエスト」「着信お知らせメール」「FAXお知らせメール」につきましては、ご契約時には停止状態となっております。ご利用前に電話機等による設定が必要となります。

・なお、加入電話でボイスワープやナンバー・リクエスト等の付加サービスをご利用いただいている場合であっても、再度設定が必要となりますので、必ず設定を行なってください。〈各種付加サービスの設定方法、操作方法はこちら〉 <http://flets.com/hikaridenwa/support/add.html>

■停電時にご利用できません。

・停電時は、緊急通報を含む通話できません。ひかり電話停電対応機器などをご利用いただくことで、一定期間、通話が可能となる場合があります。

■緊急通報機関へ情報を提供します。

・緊急通報番号（110/119/118）へダイヤルした場合、発信者番号通知の通常通知・非通知にかかわらずご契約者の住所・氏名・電話番号を接続相手先（警察/消防/海上保安）に通知します（一部の消防を除く）。なお、「184」をつけてダイヤルした場合には通知されませんが、緊急機関側が、人の生命などに差し迫った危険があると判断した場合には、同機関が発信者の住所・氏名・電話番号を取得する場合があります。

■一部かけられない番号があります

・お話し中調べ（114）、コレクトコール(106)など、一部かけられない番号があります。

・電気通信事業者を指定した発信(0036 や 0033 など番号の頭に「00XY」を付加する番号)はできません。一部電話機・FAXなどに搭載されている「固定電話から携帯電話への通話サービスに対応した機能(例：携帯通話設定機能(0036自動ダイヤル機能))」や、NTT製以外の一部電話機・FAX等に搭載されている「ACR(スーパーACR等)機能」が動作中の場合、発信ができなくなる場合があります。ひかり電話をご利用になる前に、上記機能の停止や提供会社さまへの解約手続きを行ってください。※接続できない番号の一覧は、フレッツ公式ホームページ[ひかり電話]<http://flets.com/hikaridenwa/>をご確認ください。

■一部ご利用できないサービスがあります

・加入電話などでご利用いただける一部サービスはご利用いただけません。ひかり電話、ひかり電話オフスタイプでご利用いただける付加サービスは「ひかり電話のご案内」もしくは「ひかり電話オフスタイプのご案内」をご覧ください。・NTT東日本以外の電話サービス(定額料金の発生する割引サービスなど)にご加入の場合、必要に応じてお客さまご自身でご利用のサービス事業者さまへ利用終了の連絡を行ってください。利用の如何にかかわらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。・「着信転

送」は、転送元案内機能がないなど、加入電話などのボイスワープと一部機能が異なります。詳しくはフレッツ公式ホームページに掲載されている「ひかり電話のご案内」もしくは「ひかり電話オフィスタイプのご案内」をご覧ください。

■一部ご利用できない電話機などがあります

・ISDN 対応電話機(i・トレンビーなど)、緊急通報機能を備えた福祉用電話機(シルバーホンあんしんシリーズ、通報用電話機 SL シリーズなど)はご利用いただけません。・FAX は G3 モードのみご利用いただけます。※G4 モード等のデジタル通信モードではご利用いただけません。※スーパーG3 モードの場合、通信環境によりご利用いただけない場合があります。※G3 モードでご利用であっても、通信相手が ISDN 回線をご利用の場合、通信相手側のターミナルアダプタ等の設定によっては、ひかり電話からの FAX 送信ができない場合があります。・モデム通信については、お客さまの宅内環境、通信機器等の影響を受けることがあります。・加入電話などでご利用のレンタル電話機の継続利用はできません。「116」へ解約手続きを行ってください。

■ご利用端末について

・接続できる電話機の台数は、2 台までとなります。・電話機に接続されているドアホンをご利用の場合、屋内配線工事が必要となる場合があります。設置された工事会社様に確認を行ってください。・ひかり電話対応ルータを VDSL 機器または ONU との一体型でご利用のお客様がひかり電話を廃止する場合、一体型機器をご利用のままひかり電話対応ルータ機能を自動停止させていただくか、VDSL 宅内装置または ONU にお取替えさせていただきます。ルータ機能および無線 LAN 機能はご利用いただけませんので、ご了承ください。

■発信先が応答しない場合の自動切断について

ひかり電話では、発信(相手側)が応答しない限り、約3分後に自動的に接続が切断されます。このため、発信先がフリーダイヤルで、混雑により「しばらくお待ちください」などのガイダンスが流れ、待ち合わせの状態であっても、発信から約3分後に自動的に接続が切断されます。

■着信課金サービスをご利用の場合、着信課金サービス提供事業者さまにおいて、ひかり電話は契約可能な回線として指定されていない場合があります。お客さまご自身で必ずご契約の事業者さまへひかり電話へ変更する旨の連絡を行ってください(各事業者さまとの解約手続きが必要となる場合があります)。※着信課金サービスとは通話料を着信側で負担するサービスです。

■ガス検針などの警報・検針サービスをご利用の場合、ご契約の事業者さま(ガス会社など)により、その扱いが異なります。お客さまご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。「ナンバー・ディスプレイ」などをご利用いただくことで、ひかり電話でも同等のサービスをご利用可能な場合もございますので、ご契約の事業者さまへご相談ください。

■セキュリティサービスをご利用の場合、ご契約の事業者様(警備会社など)により、その扱いが異なります。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者様へ、ひかり電話に変更する旨の連絡を行ってください。

■現在お使いの電話番号を継続してご利用の場合

・NTT 東日本の加入電話などをご利用いただいているお客さまが、本サービスを同一設置場所でご利用いただく場合、現在ご利用中の電話番号をそのまま利用することを番号ポータビリティといいます(一部ご利用いただけない場合があります)。※番号ポータビリティのご利用には、別途1番号毎に同番移行工事費2,000円(税抜)がかかります。・番号ポータビリティのご利用には加入電話などを休止または解除

いただく必要があります。加入電話などの休止には、別途利用休止工事費 1,000 円（税抜）必要となります。工事完了後、休止番号を記載した休止票を送付します。利用休止から 5 年間を経過し、更にその後 5 年間(累計 10 年間) を経過してもお客さまから利用休止の継続、再利用のお申し出がない場合には解約の扱いとさせていただきます。・番号ポータビリティをご利用している場合で、設置場所を変更(引越し等)する際は、NTT 東日本の加入電話などにおいて同一番号で移転可能なエリア内に限り、移転先で同じ番号をご利用いただくことが可能です。

■解約時における電話番号の継続利用について

ひかり電話にて新規にご利用となる電話番号(加入電話などからの番号ポータビリティではない電話番号)は、解約時にひかり電話オフィスタイプ・ひかり電話オフィスA（エース）・ひかり電話ナンバーゲート以外の電話サービスで継続利用することはできません。

■県間、国際通話について

・本サービスのご利用にあたっては、県間通話に関しては株式会社エヌ・ティ・ティ エムイーまたはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただく場合があります。国際通話に関してはエヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社のサービスをご利用いただきます。・第三者による不正な電話利用等の被害にご注意ください。

詳細は [http://www.ntt-east.co.jp/info/detail/130607\\_01.html](http://www.ntt-east.co.jp/info/detail/130607_01.html) をご参照ください。なお、国際電話を使用しない場合は弊社にお申し出いただくことで「国際電話の発信規制」をかけることも可能です。