

ファンリレ光 重要事項説明書

提供サービス

<サービスについて>

・ファンリレ光(以下「本サービス」といいます)は、東日本電信電話株式会社(以下「NTT 東日本」といいます)と西日本電信電話株式会社(以下「NTT 西日本」といい、NTT 東日本と NTT 西日本をあわせて「NTT 東西」といいます)から卸電気通信役務の提供を受けてファンリレーション株式会社(以下「弊社」といいます)が提供する、光アクセスサービスです。

<サービスプラン・通信速度について>

・本サービスでは、下記のサービスプランを提供致します

□サービスプラン・通信速度

ファンリレ光サービス プラン	最大通信速度※	
	下り	上り
ファンリレ光ファミリータイプ 100M	最大 100Mbps	最大 100Mbps
ファンリレ光ファミリータイプ 200M	最大 200Mbps	東日本 最大 100Mbps
		西日本 最大 200Mbps
ファンリレ光ファミリータイプ 1G	最大概ね 1Gbps	最大概ね 1Gbps
ファンリレ光マンションタイプ 100M	最大 100Mbps	最大 100Mbps
ファンリレ光マンションタイプ 200M	最大 200Mbps	東日本 最大 100Mbps
		西日本 最大 200Mbps
ファンリレ光マンションタイプ 1G	最大概ね 1Gbps	最大概ね 1Gbps
ファンリレ光クロス	最大概ね 10Gbps	最大概ね 10Gbps

※東日本エリア及び西日本エリアは NTT 東日本「フレッツ光」提供エリア及び NTT 西日本「フレッツ光」提供エリアにそれぞれ準じます。

・集合住宅向けタイプのサービスプランは、集合住宅の設備状況によって決まります。

・戸建住宅向けタイプ・集合住宅向けタイプの決定は申込後となります。

(ファンリレ光マンションタイプをお申込み頂いた場合でも、マンション設備の状況により、ファンリレ光ファミリータイプに決定する場合などがございます)

<付加サービスについて>

本サービスが提供する主な付加サービスは以下の通りです。

□ファンリレ光電話

ファンリレ光電話基本プラン	サービス概要
ファンリレ光電話	ファンリレ光の光回線を利用したIP電話機能。距離・時間帯によらず全国一律8.8円/3分の通話料※で利用可能。
ファンリレ光電話エース	ファンリレ光電話に加え、6つの付加サービス（ナンバー・ディスプレイ、ナンバー・リクエスト、キャッチホン、ボイスワープ、迷惑電話おことわりサービス、着信お知らせメール）及び定額通話分（480円/月(税抜)）を含んだプラン。定額通話の未利用分については、1カ月の繰越が可能。
ファンリレ光電話オフィス	ファンリレ光事業所向けIP電話機能。最大8チャンネル32番号まで利用可能。
ファンリレ光電話オフィスエース	ファンリレ光事業所向けIP電話機能。最大32チャンネル7000番号まで利用可能。さらに同一契約者名義の複数事業所でXLeiひかりオフィスエースを利用かつグループ登録を行うことで登録した回線間の音声通話が無料となります。

※加入電話、INS ネット、ひかり電話、ひかり電話ネクストへの通話への通話の場合。携帯電話等への通話料金は異なります

ファンリレ光電話オプションサービス	サービス概要
ナンバー・ディスプレイ	かけてきた相手の電話番号が、電話に出る前に電話機などのディスプレイに表示されるサービスです。
ナンバー・リクエスト	電話番号を「通知しない」でかけてきた相手に、「電話番号を通知してかけ直すよう」自動音声で伝えるサービスです。
ボイスワープ	かかってきた電話をあらかじめ指定した電話番号に転送するサービスです。
迷惑電話おことわりサービス	迷惑電話を受けた直後に、電話機で登録操作を行うことにより、以降同じ電話番号からかかってきた場合には、お客さまに代わって「この電話はお受けできません。ご了承ください。」と自動的にメッセージで応答するサービスです。（拒否登録個数は最大30個まで）
キャッチホン	通話中に第三者から着信があると、割込み音（ツー・ブプッ・ブプッ・・・）が聞こえ、フッキング操作によりお話しを保留したまま第三者と通話ができるサービスです。
着信お知らせサービス	自宅や会社に電話があったことを、あらかじめ指定したパソコンや携帯電話のメールで確認することができるサービスです。
FAXお知らせサービス	自宅や会社にFAXがあったことを、あらかじめ指定したパソコンや携帯電話のメールへお知らせし、パソコンからFAX内容を確認することができるサービスです。
複数チャネル	ひかり電話1契約で同時に複数通話ができるサービスです。
追加番号	複数の電話番号を利用できるサービスです。
フリーアクセス・ひかりワイド	「0800」または「0120」で始まる電話番号にかかってきた通話料を、着信側でご負担いただけるサービスです。
グループ定額通話	グループ登録した同一契約者の回線同士の通話が定額でかけ放題になるサービスです。
ひかり電話 # ダイヤル	ひかり電話契約者が「#と4桁の数字からなる番号（#ダイヤル番号）」をダイヤルするだけで、本サービス契約者が指定する電話番号へ着信できるサービスです。
一括転送機能	お客さまの操作により、利用中の電話番号を一括で登録済みの転送先へ着信させることができます。また、番号ごとに転送先を設定することができます。
グループダイヤリング	「事業所番号+内線番号」の簡易なダイヤル操作で、グループ内通信を可能とする、内線通話サービスです。また、音声に限定されず、データ・映像通信でも内線通信が可能のため、事業所間でのデータ・映像通信がより簡単・便利に行えるようになります。
故障・回復通知機能	回線状態を監視範囲において監視し、アクセス回線の故障や停電などにより着信できない場合、お客さまへメール通知するとともに、自動で一括転送を起動することができるサービスです。
24時間出張修理オプション	フレッツ光故障時における通常9時から17時までの保守対応時間を24時間に拡大するサービスです。
リモートサポートサービス	インターネット、パソコン、プリンタ、ソフトウェアなどの初期設定から操作方法まで、お客さまのインターネットライフをトータルでサポートします。リモートサポートサービスご利用の方は、「リモートサポートツール」もご利用いただけます。

- ・弊社提供の付加サービス以外で NTT 東西がフレッツ光利用者へ提供している付加サービス(以下「NTT 東西直接提供サービス」といいます)へのご加入をご希望のお客様につきましては、NTT 東西より直接サービスの提供を行うことが可能です。その際利用料金は NTT 東西から直接請求されます。
- ・転用時に NTT 東西直接提供サービスご加入中のお客様につきましては転用と同時に該当サービスのみ NTT 東西より直接提供に切り替わり、弊社サービスとは別に NTT 東西から料金が請求されます。
- ・NTT 東西直接提供サービスへのご加入又はご解約をご希望のお客様につきましては、直接 NTT 東西へご連絡下さい。

<プロバイダについて>

- ・本サービスはインターネットサービスプロバイダをオプションでご用意しております。

<機器レンタルについて>

- ・本サービス電話をご利用いただく場合、ひかり電話対応ルータが必要となります。
- ・ひかり電話対応ルータで無線 LAN 機能をご利用いただく場合、別途利用料が必要となります。

<全般>

- ・本サービスは弊社の定める「ファンリレ光電話契約約款」に基づいて提供します。

<お申込みについて>

- ・お客様のご利用場所が本サービスのサービスエリアであることをご確認ください。一部行政区分と異なる場合があります。また NTT 東西の設備状況などによりサービスのご利用をお待ちいただく、またはサービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT 東西で光回線が敷設できなかった場合、本サービスのお申込みを取り消しさせていただく場合があります。
- ・サービスエリアは下記 web サイトよりご確認ください。
NTT 東日本 Web サイト:<https://flets.com/>
NTT 西日本 Web サイト:<https://flets-w.com/cart/>
- ・お申込み後、開通までに相当の時間を要する場合があります。
- ・お申込み内容に、虚偽の記載、誤記、記入漏れがあった場合、またはお申込みにあたり弊社が適当でないと判断した場合、本サービスのお申込みをお断りする場合があります。
- ・NTT 東西で提供しているフレッツ光をご利用されているお客様が、弊社の提供するファンリレ光に契約変更いただくこと(以下「転用」といいます)が可能です。
- ・他社光コラボレーション事業者が提供している NTT 光コラボレーションサービスをご利用されているお客様が、本サービスに契約変更いただくこと(以下、「事業者変更」といいます)が可能です。

<利用開始日/課金開始日>

□ファンリレ光利用開始日/課金開始日

新規	本サービスの工事完了日
転用・事業者変更	切替（転用・事業者変更）完了日

※日割計算とはならず一月分満額のご請求となります。

<個人情報の取り扱いに関する特記事項>

- ・本サービスを提供する目的で、弊社と NTT 東西との間で必要事項を相互に通知することにご了承いただきます。
- ・本サービスのインターネット接続サービスを提供する目的で弊社と提携プロバイダとの間で必要事項を相互に通知することにご了承いただきます。

<通信速度について>

- ・通信速度は、お客様宅内に設置する回線終端装置(ONU)から弊社が提供を受ける NTT 東西の設備までの間における理論上の最大速度です。本サービスはベストエフォート方式のサービスになりますので、速度は理論上の最高値であり、その高速性、常時接続性に関し保証する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。

<責任の制限及び免責について>

- ・弊社の責めに帰すべき理由によりサービスを提供しなかったときは、原則としてサービスを全く利用できなかった状態にあることを弊社が認識した時刻から起算して、24 時間以上その状態が連続したときに限り、お客様の損害を賠償します。この場合、その全く利用できなかった状態が連続した時間について 24 時間ごとに日数を計算(24 時間未満の端数は切り捨て)し、その日数に対応するご利用料金に限り、発生した損害とみなして賠償します。
- ・弊社は利用規約の変更等によりお客さまの設備の改造・変更が必要となった場合であっても、それに要する費用は原則として負担しません。

- ・弊社が提供を受ける NTT 東西の電気通信設備の保守または工事上、やむを得ない場合、あらかじめお客様に通知(ホームページ掲載等)してサービスの利用を中止することがあります。(緊急の場合は通知せずに中止することがあります。)
- ・弊社は、弊社が提供を受ける NTT 東西の電気通信設備(これに附属する設備を含みます)を不正アクセス行為から防御するために必要な場合には、サービスの一部または全部の利用を中止することがあります。
- ・以下の行為があった場合は、サービスの利用を停止することがあります。
 - 1.料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない行為
 - 2.弊社の承諾なく、不特定の第三者に利用させる行為
 - 3.利用規約に定める契約者の義務規定にお客さまが違反した場合、その他利用規約の規定に反する行為であって、当社の業務の遂行または当社の設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼすおそれのある行為
 - 4.主務官庁による法令、ガイドライン等に反する行為、またはそれに類する行為
 - 5.他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、または法令に反する態様でサービスを利用すること(以下※の行為を含みます)は、契約者の義務規定に反することになりますので、ご注意ください。
- ※知的財産権の侵害、他人の財産・プライバシー・肖像権の侵害、誹謗中傷行為、犯罪行為または誘発・扇動行為、わいせつ・児童ポルノ・児童虐待にあたる画像もしくは文書の送信・掲載、無限連鎖講の開設および勧誘、情報の改ざん・消去、なりすまし行為、有害なプログラム等の送信または受信可能な状態での放置、同意なしの不特定多数への商業的宣伝・勧誘メール・嫌悪感を抱くまたは抱くおそれのあるメールの送信等の行為
- ・サービスの利用を停止した場合、利用停止期間中の本サービス利用料はお支払いいただきます。

<解約について>

- ・本サービスの解約は、弊社指定の解約書にて承ります。
- ・月末にて解約希望の場合、解約希望月の前月末日まで弊社到着するように弊社指定の解約書を弊社へ郵送ください。解約書が弊社へ到着確認後、解約手続きをさせていただきます。
- ・本サービスをご解約されると、付加サービス、それらに付随するオプションはすべて解約となります。
- ・以下の行為があった場合は、サービスを解約することがあります。
 1. サービスの利用を停止した行為が解消されない場合
 2. 弊社の業務の遂行または弊社の設備に著しい支障を及ぼし、または及ぼす行為と認められる場合
- ・弊社より提供する接続機器はレンタル契約終了後、別途お送りする接続機器返却キット(着払)にて指定する住所にご返送ください。返却方法についての詳細は光サポートセンタまでお問合せください。
- ・返却キットがお客様のご自宅に届いた日から1か月以内に接続機器が返却されなかった場合や、お客様の不注意や天災等により故障した場合には、該当の接続機器相当の額をお客様に請求いたします。

各種お問合せ

□ファンリレ光カスタマーセンター概要

名称	ファンリレ光カスタマーセンター
電話番号	0800-808-0924
営業日	平日 ※土・日・祝日・夏季休暇・年末年始・弊社休業日は対応不可
営業時間	9:30-18:00

※営業時間外の録音対応はございません。営業時間内に再度おかけ直してください。

<お申し込み後の手続きについて>

- ・お申し込み後、長期にわたってご連絡が取れない等の理由でご注文確定が難しいと弊社が判断した場合、お申し込みをキャンセルさせていただきます場合がございます。

料金・料金のお支払い

<料金について>

- ・お申込み時には新規開通工事費用・契約料と事務手数料が別途かかります。(初期費用)
- ・月額費用(月々のご利用料金)は、本サービス回線契約料と付加サービス・オプション利用料、機器レンタル代金等です。(別紙「ファンリレ光料金一覧表」を参照いただきますようお願いいたします。)
- ・ご利用料金は毎月 1 日から月末までの期間において計算します。

<料金のお支払いについて>

- ・お支払いは利用月の翌々月より開始します。
 - ・お支払方法は口座振替となります。※
 - ・請求書発行はご指定のメールアドレスへ送付もしくは郵送(発行手数料 300 円/通(税抜))でのご対応となります。
 - ・ご利用料金について、支払期日を経過してもお支払いいただけない場合、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年 13.2%の割合で計算した額を弊社指定口座へ延滞利息としてお支払いいただきます(支払期日の翌日から起算して 10 日以内に支払いがあった場合は除きます)。お振込手数料はお客様負担となります。
 - ・ご利用料金の支払いを不法に免れた場合、その免れた額のほか、その額(消費税相当額を除きます)の 2 倍に相当する額に消費税を加算した額を割増金としてお支払いいただきます。
 - ・弊社は、料金その他の債務について支払期日を経過してもお支払いいただけない場合、本サービスの契約を解除します。
- ※毎月 27 日に口座振替致します。振替日が土曜日・日曜日・祝日の場合は、翌営業日が振替日となります。

初期費用等

<初期費用について>

- ・お申込み時には事務手数料(新規/転用・事業者変更)がかかります。
- ・新規でのお申込み時には初期工事費がかかります。
- ・転用でのお申込みと同時に移転、サービスタイプの変更(以下、「品目変更」といいます)、オプション変更等を行うと、工事費・機器交換費が発生する場合があります。フレッツ光のご利用状況によっては、品目変更が必須となる場合があります。
- ・ファンリレ光電話・ファンリレ光テレビに新規で加入する場合は、それぞれ初期費用がかかります。

<回線工事費について>

- ・本サービス工事費は、一括払いとなります。工事費は設備状況、工事の日時等により異なります。
- ・土日・祝日の工事をご希望すると「土日祝日加算工事費：3,000 円(税抜)」がかかります。※分割払い不可
- ・工事完了後に品目変更(ハイスピードタイプからギガタイプ、ギガタイプからハイスピードタイプ等)した場合、費用がかかる場合があります。

<代表的な初期費用>

□事務手数料

区分	事務手数料(税抜)
新規	800円
転用・事業者変更	3,000円

□初期回線工事費(一括払い)

区分	タイプ	工事費(税抜)
訪問工事あり	戸建住宅向けタイプ	20,000円
	集合住宅向けタイプ	

※上記は代表的な工事例であり、工事内容によっては別途追加で工事費用が発生する場合があります。

回線工事

<回線工事に関する注意事項>

- ・本サービス回線工事の実施者は、NTT 東西指定の工事会社です。
- ・屋内配線の新設有無については工事会社の判断となるため、工事実施段階で決定いたします。
- ・設備状況等により追加工事(LAN 配線工事等)が必要な際は、費用が別途かかりお客様負担となる場合があります。なお、追加工事の費用は一括でのお支払いとなります。工事費総額が 29,000 円(税込)を超える毎に、追加基本工事費として 3,500 円(税込)が新たに発生する場合があります。
- ・戸建住宅向けタイプの場合、光ファイバーケーブルを通す為、壁に 1cm程の小さな穴をあける工事が必要になることがあります。
- ・エアコンダクトを利用または導入工事を行う場合、エアコンの買い替えや交換、取り換え時等に光回線の改修工事に伴う費用が別途必要になることがあります。光ファイバーの引き込み口をエアコンダクトにする場合、あらかじめご了承ください。
- ・訪問設置工事は、お客様のお立ち会いの下、工事会社がお客様宅内に訪問して実施いたします。ご考慮のうえ工事日をご予約いただきますようお願いいたします。
- ・事前にご予約いただいた工事日は、設備状況、道路の混雑状況、災害等により遅れる場合があります。
- ・本サービスの開通工事中に、建物の配管、配線に不具合が判明した場合、工事を行うことができない場合があります。また、配管や配線の不具合を補修・敷設する場合、お客様ご自身に工事料金のご負担をお願いする場合があります。それに伴い、工事予定日の延期が発生する場合があります。
- ・別の回線品目へ変更する場合、一部サービスがご利用いただけない場合や、ご利用機器の交換や再設定などが必要となる場合があります。また、別途工事費がかかります。

転用手続

<転用について>

- ・お申込みいただいた転用後のサービス内容や料金については、一部変更となる場合があります。
- ・本サービスへの転用にあたっては、フレッツ光の違約金はかかりません。但し、現在ご利用中のプロバイダ各社が定める違約金がかかる場合があります。※事業者変更の場合は、現在ご利用の光コラボレーション事業者様が定める違約金がかかる場合があります。
- ・現在ご利用中のプロバイダ各社が定める違約金、付与されているメールアドレス等につきましては、お客様ご自身で各社までお問い合わせください。メールアドレスは転用後利用ができなくなる場合があります。
- ・転用に伴い、サービス提供事業者が変更となる為、転用前に適用されていた NTT 東西の各種割引サービス/キャンペーンも終了となります。なお、終了に伴う解約金はかかりません。
- ・転用に伴い、品目変更される場合は、別途工事費用がかかります。なお、「フレッツ光 ライト」「B フレッツ」ご利用のお客様につきましては、サービスタイプの変更に伴う工事費用がかかります。
- ・NTT 東西のひかり電話、フレッツ・テレビ、リモートサポートサービスをご利用いただいている場合、本サービスとあわせて自動的に転用されます。この場合、提供元は弊社となり、サービス内容が一部変更となる場合があります。ただしひかり電話の一部プラン・オプション、その他付加サービスについては NTT 東西直接提供サービスとなります。
- ・NTT 西日本のセキュリティ機能に相当するサービスは提供しておりません。同様のサービスを利用する場合は別途 NTT 西日本の有料オプション(セキュリティ機能ライセンス・プラス)の申し込みが必要です。
- ・NTT 西日本でフレッツ・v6 オプションをご利用いただいていないお客さまで、転用後にご利用いただく場合は、別途工事費がかかります。また、追加ネームをご利用いただいているお客さまについては、別途料金がかかります。

<転用手続きについて>

- ・転用には、お客様ご自身で NTT 東西から転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに弊社への転用のお申込みをしていただく必要があります。

- ・転用承諾番号は、NTT 東西へのお電話または NTT 東西のホームページ上でのお手続きによりご取得いただけます。
- ・転用時点で保有しているフレッツポイントは、NTT 東西直接提供サービスのご契約が残っていても、転用に伴い失効します。
- ・なお、取得された転用承諾番号の有効期限は 15 日間となりますので、有効期限内に弊社へのお申込手続きをお願いします。有効期限を過ぎた場合には、あらためて転用承諾番号の取得が必要となります。

<フレッツ光で初期工事費の分割払いを選択いただいていたお客様について>

- ・フレッツ光の初期工事費用を分割払いでお支払いいただいているお客様で、転用が完了した時点で当該費用のお支払が残っている場合、その残額を弊社から一括で請求させていただきます。

<その他転用に伴う注意事項>

- ・転用と同時に 1 ギガ対応無線 LAN ルータ、またはひかり電話対応ルータの無線 LAN 機能を廃止する場合、機器交換工事費が別途発生します。

<NTT 東西の「ひかり電話」をご契約のお客様>

- ・NTT 東西「安心プラン」、「もっと安心プラン」は本サービスではご利用できません。転用のお手続きの際に、本サービス各種基本プランへ品目変更頂きます。
- ・NTT 東西「ひかり電話」の付加サービス「テレビ電話チョイス定額」は本サービスではご利用できません。転用前に NTT 東西にご連絡いただき、「テレビ電話チョイス定額」の解約を行ってください。
- ・本サービスでテレビ電話をご利用の場合はすべて従量課金となります。

ファンリレ光電話

<ご提供条件について>

- ・本サービスのご利用には、弊社がレンタルにて提供するひかり電話対応ルータ(HGW)又は同様の機能のある機器が必要です。
- ・114(お話し中調べ)など、一部かけられない番号があります。

<緊急通報などについて>

- ・停電時は緊急通報を含む通話ができません。携帯電話や PHS またはお近くの公衆電話をご利用願います。
- ・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。

<現在お使いの電話番号を番号ポータビリティして利用する場合について>

- ・NTT 東西の加入電話などをご利用いただいているお客様が、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。
- ・番号ポータビリティのご利用には、別途 1 番号毎に 同番移行工事費がかかります。
- ・番号ポータビリティのご利用には、NTT 東西の加入電話などの利用休止または契約解除をしていただく必要があります。
- ・加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費が NTT 東西などより請求されます。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)を経過してもお客様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なります。詳細は NTT 東西などにお問い合わせください。
- ・番号ポータビリティを利用している場合で、設置場所を変更(引越など)する際は、NTT 東西の加入電話などにおいて同一番号で移行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。
- ・加入電話などの利用休止または契約解除に伴い、対象の電話番号でご利用の NTT 東西にて提供するサービス(割引サービスなど)

は解約となります。

- ・本サービスはマイライン対象外です。したがって加入電話などから現在お使いの電話番号を継続して本サービスでご利用されるお客様の場合、マイライン契約は解除されます。
- ・月額利用料の発生するサービスや、定額料金の発生する割引サービスなどの電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客様ご自身でサービスの利用終了の連絡を行ってください。利用の如何に関わらず、料金が発生する場合がありますのでご注意ください。
- ・本サービスにて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の電話番号)は、本サービス解約時に NTT 東西の加入電話などへ番号ポータビリティして継続利用することができます。
- ・本サービスから NTT アナログへの移行する場合、別途工事費がかかります。(NTT 東西より請求されます)

<工事について>

- ・お客様のご利用場所および設備状況などにより、ご利用開始までの期間は異なります。
- ・設備状況などにより、サービスのご利用をお待ちいただく、又は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を利用する場合、開通工事が完了するまでは現在ご利用中の電話サービス(IP 電話の場合はインターネットサービスを含む)を解約しないでください。

<接続できない番号について>

- ・本サービスでは、一部接続できない番号があります。詳しくは、「接続できない番号について」(NTT 東日本 <https://flets.com/hikaridenwa/use/access.html> NTT 西日本: <http://flets-w.com/hikaridenwa/ryuuijikou/>)でご確認ください。
- ・本サービスから電気通信事業者を指定した発信(番号の頭に「00××」を付加)などはできません。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 などに搭載されている「ACR(スーパーACR など)機能」が動作中の場合、通信事業者選択機能が働き、本サービスからの発信ができなくなる場合があります。本サービス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。
- ・一部の「1××」の番号への発信はできません。
106(コレクトコール「コミュニケータ扱い」)、108(自動コレクトコール)、114(お話し中調べ)など
- ・フリーダイヤルご契約者さまが本サービス(IP 電話)を着信させない契約としている場合は本サービスから当該フリーダイヤルへの接続はできません。
- ・「#ダイヤル(一般加入電話などで提供のもの)」への発信はできません。

<ご契約の事業者さまへ連絡を要するサービスについて>

- ・ガス漏れなどの自動通報・遠隔検針など、ノーリング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。お客様ご自身で必ずご契約の事業者さまに本サービスへ変更する旨の連絡を行ってください。「着信番号お知らせサービス」をご契約いただくことで、本サービスでもノーリングサービスと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
ご契約の事業者さま(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さまへ、本サービスに変更する旨の連絡を行ってください。
- ・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、本サービス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。お客様ご自身で、必ずご契約の事業者さまへ、本サービスに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などが必要となる場合があります)。

<ご利用機器について>

- ・ISDN 対応電話機、G4FAX など、ご利用いただけない電話機があります。(アダプタなどの追加によりご利用いただける ISDN 対応電話機もございます)
- ・FAX は G3 モードのみご利用いただけます。
G4 モードなど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などの設定によっては、本サービスからの 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、お客様の宅内環境、通信機器、回線状況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。
- ・ひかり電話対応ルータへの接続は、弊社よりお知らせした本サービスの開通日以降に実施してください。本サービスの開通日以前に接続した場合、インターネットおよび本サービスはご利用いただけません。
- ・ひかり電話対応ルータを初めて接続する場合など、電源を入れたあと、起動するまで 5 分程度かかることがあります。
- ・ひかり電話対応ルータは、回線終端装置(または VDSL 宅内装置)と LAN ケーブルで直接接続してください。ひかり電話対応ルータと回線終端装置(または VDSL 宅内装置)の間に、ハブやルータ等を接続すると本サービスを正常にご利用いただくことができない場合があります。
- ・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。

<ひかり電話対応ルータバージョンアップについて>

- ・ひかり電話対応ルータのバージョンアップはひかり電話対応ルータが定期的に自動チェックし、お客様が受話器を取り上げた際、「ピーピーピー」という音にて通知しますので、お客様ご自身にて実施していただく必要があります。

<料金のお支払について>

- ・月額利用料とユニバーサルサービス料は、通話料が発生していない月であってもご請求させていただきます。
※「ユニバーサルサービス料」とは、ユニバーサルサービス(電気通信事業法により「あまねく日本全国で提供が確保されるべき」と規定されているサービスです)の提供を確保するためにご負担いただく料金のことです。番号あたりの単価(月額)はユニバーサルサービス支援機関が 6 か月毎に算定し、ホームページ(<https://www.tca.or.jp/universalservice/>)で公表されております。
- ・ファンリレ光電話エースの月額利用料に含まれる無料通話分は、翌月に限り繰り越し、翌月の無料通話分に加えて利用できます。この場合において、繰り越した無料通話分(以下 繰越額)は、当該月の無料通話分より優先いたします。
- ・以下の場合、その月において生じた繰越額は無効とし、その翌月における繰越額の適用は行いません。
本サービスのプラン変更があったとき
契約の解除があったとき
- ・その他料金のお支払いについては「料金・料金のお支払い」の項目をご確認下さい。

<国際通話について>

- ・国際通話等での発信電話番号通知は、相手国側の中継事業者網の設備状況等により通知できない場合があります。そのため、相手側端末への表示を保障するものではございませんので、ご了承願います。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。

<電話帳への掲載について>

- ・電話帳へはご希望の名称で掲載できますが、ご契約者の氏名、名称など、通常お使いになっているものに限定させていただきます。
- ・1 つの電話番号につき、1 掲載が無料となります。(「マイナンバー」でご利用の電話番号も対象)
- ・1 つの電話番号につき、2 つ以上の掲載をご希望の場合は、重複掲載料が必要となります。
- ・1 重複掲載料は、電話帳発行のつど追加分 1 掲載ごとに 550 円です。

- ・電話帳発行のつど同様のお取扱いとさせていただきますので、重複掲載がご不要となる場合はお申し付けください。

<「発信電話番号通知」(※発信時)について>

- ・「発信電話番号通知」は、電話をかける際に発信側の電話番号を受信側に通知する機能です。本サービスをお申込みの際は原則「通常通知」で承ります。
- ・発信電話番号の「通知」または「非通知」は、ダイヤル操作(184、186)による選択も可能です。

<その他の留意事項>

- ・本サービスでは、発信先(相手側)が応答しない場合、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などで、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。
- ・本サービスは、NTT 東西にて提供するソフトウェア(スマホ de ひかり電話、ひかり電話ソフトフォンなど)、機器(シルバーホンなど)はサポート対象外となります。

リモートサポートサービス

<提供エリア・サービス対象回線>

- ・提供エリアは本サービスの提供エリアに準じます。また、サービス対象回線は本サービスの各回線です。

<リモートサポートサービスのご利用について>

- ・リモートサポートサービスのご利用は、契約者からのお問い合わせに限りします。
- ・お客様のご利用環境によっては、リモートサポートサービスを利用できない場合があります。
- ・機器、ソフトウェア、サービスの利用方法等に関するお問い合わせの場合、正規のプロダクト ID、ライセンスおよびサービス契約を保有している必要があります。
- ・作業に必要なドライバソフトウェアまたはアプリケーションソフトウェアのソフトウェアライセンスに同意し、契約者のパソコンへのインストールを承諾していただく必要があります。
- ・リモートサポートサービスはトラブル解決を保証するものではございません。パソコンの状態によってはパソコンメーカー、ソフトウェアメーカー等の他社窓口をご案内することもございますので予めご了承ください。

<「リモートサポートツール」のご利用について>

- ・お客さまのパソコンにインストールされたウイルス対策ソフトウェアやお客さまのルータなどの NW 機器等が、お客さまのパソコンと当社オペレータの遠隔操作端末との間の IPv6 通信を遮断しない設定になっている必要があります。
- ・お客さまのご利用環境や各種機器・ソフトウェアの状況などにより「遠隔サポート」がご利用いただけない場合もございます。その場合は「電話サポート」での対応となりますのであらかじめご了承ください。

<費用>

- ・初期工事費は発生しません。
- ・「フレッツ光」リモートサポートサービスからリモートサポートサービスへの転用時には、転用事務手数料が一回かかります。ただし、光回線の転用手続きと同時に本サービスへ転用する場合は、本サービスの転用手料金は発生しません。(光回線の転用手料金は発生します)