

重要説明事項

本説明事項は電気通信事業者である楽天コミュニケーションズ株式会社が提供する光回線インターネットサービスをご利用いただく際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。本説明事項と Web サイト内のご説明を**必ずご確認ください**、ご契約になる内容を十分にご理解いただいた上でお申込みください。お申込み完了後のキャンセル、変更はご対応いたしかねます。また、本説明事項に記載の金額は特に記載のある場合を除き全て税別です。

<名称・種類>

楽天コミュニケーションズ光「楽天ブロードバンド」ファミリータイプ/マンションタイプ・FTTH アクセスサービス

<契約について>

ご契約いただけるのは、高校生を除く満 18 歳以上の方となります。（未成年の場合は、親権者同意書が必要です。）

<サービス概要>

- ・楽天コミュニケーションズ光は、東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」といいます）または西日本電信電話株式会社（以下「NTT 西日本」といいます）から卸電気通信役務の提供を受けて、楽天コミュニケーションズ株式会社が提供する光電気通信網を用いた FTTH アクセス回線提供サービスとインターネットサービスプロバイダが一体になったサービスです。
- ・本サービスは、新規に申込みを行うことにより、NTT 東日本・NTT 西日本が提供する以下の FTTH アクセス回線提供サービスを既にご利用されているお客様が弊社の FTTH アクセス回線へと契約を切り替え（以下「転用」といいます）たうえで申込みを行うことにより利用できるサービスです。
- ・本サービスは、NTT 東日本・NTT 西日本が提供する FTTH アクセス回線サービスのエリアに準じて提供します。
- ・本サービスはベストエフォート型サービスであり、最大速度は理論値です。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。また、通信速度は FTTH アクセス回線のタイプにより異なります。
- ・サービス提供エリア内であっても、設備等の理由によりサービスの提供ができない場合があります。
- ・設備のメンテナンス等の理由により、サービスを一時停止する場合があります。

<お申し込みについて>

- ・お客様のご利用場所や、NTT 東日本・NTT 西日本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場合や、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、NTT 東日本・NTT 西日本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す場合があります。
- ・お申し込み後のコンサルティングの結果によっては、お申し込みいただいたプランが変更になる場合があります。プランが変更になった場合は、変更後の月額料金・初期工事費が適用されます。
- ・工事実施前であれば、お申込みの取り消しは可能です。その場合、本サービスに関するキャンセル料などはかかりません。ただし、工事着事後(転用完了後を含む)にお申込みを取り消された場合、発生した費用についてはお客様にお支払いいただく場合があります。

<料金について>

- ・本サービスの利用開始日（光回線工事もしくは転用手続きが完了した日）を含む月は、月額料金が発生しません。ただし、当月中に解約された場合は、当月分の月額料金をお支払いいただきます。
- ・オンラインお申し込みの場合は、ご本人名義のクレジットカード（楽天カード、MasterCard、Visa、JCB、AMEX）または楽天銀行自動口座振替でのお支払いが可能です。
- ・期間限定のキャンペーンに関しては、楽天コミュニケーションズ光のホームページ（「規約等 URL」をご参照ください。）

<新規申込みについて>

- ・光回線を初めてご利用になる方が楽天コミュニケーションズ光をご利用いただくには、光回線をお客様宅に引き込む工事が必要になります。また、工事にはお客様の立ち合いが必要です。
- ・賃貸住宅など当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめオーナー様など建物の所有者の承諾が必要です。工事の実施に基づく家主様とのトラブルにつきましては、弊社は一切責任を負いません。
- ・工事費は、通常の工事で開通した場合の料金です。お客様のご利用場所および NTT 東日本・西日本の設備状況や工事内容などにより、お支払いいただく工事費は異なります。工事費の詳細につきましては、お申込み後コンサルティングのお電話にてご案内します。

<転用について>

- ・現在、NTT 東日本・NTT 西日本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、本サービスに契約を変更することを転用といいます。
- ・転用には、お客様ご自身で NTT 東日本・NTT 西日本で転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに弊社へ転用のお申し込みが必要です。
- ・転用承諾番号の有効期限は 15 日間です。本サービスへの転用のお申し込みには、転用承諾番号の有効期限まで 3 日以上残っている必要があります。転用承諾番号有効期限までの残日数が 3 日未満の場合は、あらかじめ転用承諾番号を取得してください。
- ・転用に伴い、サービス提供事業者が変更となるため、転用前に適用されていた NTT 東日本・NTT 西日本のポイントサービス、各種割引サービスおよび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。
- ・楽天ブロードバンド以外のインターネット接続サービスをご利用の場合は、各社が定める契約解除手数料が発生する場合があります。楽天ブロードバンドからの転用の場合は、契約解除手数料は発生しません。
- ・楽天ブロードバンドで加入しているオプションサービスは解約の申し出がない限り利用継続されます。
- ・転用の場合、基本的には工事は発生しません。ただし、回線の種類が変更となる場合は、別途工事および工事費が発生する場合があります。工事が必要な場合は、コンサルティングを通してその内容や工事費についてご案内いたします。
- ・工事が発生する場合は、工事日にお客様の立ち合いが必要です。
- ・賃貸住宅など当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめオーナー様など建物の所有者の承諾が必要です。工事の実施に基づく家主様とのトラブルにつきましては、弊社は一切責任を負いません。
- ・NTT 東日本・NTT 西日本の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いが残っている場合、その残額は弊社から請求させていただきます。残額のお支払いは、一括払いまたは分割払いをお選びいただけます。なお、NTT 東日本・NTT 西日本の各種割引サービスおよびキャンペーン等は転用した場合、引き継がれません。
- ・ひかり電話等の弊社未対応のオプションサービスについては、引き続き NTT 東日本・西日本からの請求となります。
- ・転用後、本サービスから NTT 東日本、NTT 西日本を含むほか事業者の FTTH アクセス回線の利用をご希望されるお客さまは、本サービスを解約し、当該アクセス回線の利用を新規にお申込みいただく必要があります。

<解約について>

- ・解約する場合は、楽天ブロードバンドカスタマーセンターまでご連絡ください。
- ・毎月 10 日までに楽天ブロードバンドカスタマーセンターで受け付けたものは、当月末解約となります。
- ・本サービスでは楽天ブロードバンドと光回線を別々に契約または解約することはできません。
- ・本サービスを途中で解約された場合は当月分の月額料金を満額お支払いいただきます。
- ・最低利用期間内に解約される場合は契約解除手数料が発生します。最低利用期間は、最初に料金が発生する月を起算点とします。（※最低利用期間および契約解除手数料はキャンペーンにより異なります。）

【最低利用期間が 24 ヶ月の場合】

24 ヶ月ご利用後、25 ヶ月目から新たな最低利用期間(24 ヶ月)が始まり、以降 24 ヶ月ごとに同様の繰り返しとなります。また、24 ヶ月満了の次の 1 ヶ月間は契約解除手数料が発生しません。

例) 2018 年 3 月に申し込まれ、4 月から料金が発生する場合 :

最初の最低利用期間は 2018 年 4 月～2020 年 3 月

2 回目の最低利用期間は 2020 年 4 月～2022 年 3 月(2020 年 4 月は契約解除手数料発生なし)

3 回目の最低利用期間は 2022 年 4 月～2024 年 3 月(2022 年 4 月は契約解除手数料発生なし)

【最低利用期間が 36 か月の場合】

36 か月ご利用後、37 か月目から新たな最低利用期間(36 か月)が始まり、以降 36 か月ごとに同様の繰り返しとなります。また、36 か月満了の次の 1 か月間は契約解除手数料が発生しません。

例) 2018 年 3 月に申し込まれ、4 月から料金が発生する場合：

最初の最低利用期間は 2018 年 4 月～2021 年 3 月

2 回目の最低利用期間は 2021 年 4 月～2024 年 3 月(2021 年 4 月は契約解除手数料発生なし)

3 回目の最低利用期間は 2024 年 4 月～2027 年 3 月(2024 年 4 月は契約解除手数料発生なし)

・最低利用期間内にサービス提供エリア外へ移転された場合の解約には、契約解除手数料が発生します。

・解約時、工事費の返金はありません。

・本サービスを解約された場合は、回線契約に関わるオプションサービスもすべて解約となります。レンタル品等の貸与物品については、お客様へお送りする返却キットに入れていただき、NTT 東日本・NTT 西日本の指定宛先へ速やかにご返送ください。ご返送いただけない場合、物品の代金等を請求させていただきます。

<契約解除手数料について>

・本サービスには契約解除手数料が設定されております。課金開始月から数え、最低利用期間のご利用を満たさず解約された場合、楽天コミュニケーションズ株式会社に対して契約解除手数料が発生いたします。契約解除手数料は以下の表でご確認ください。

※最低利用期間および契約解除手数料はキャンペーンにより異なります。

契約解除手数料
9,500 円

<月額利用料金>

ファミリープラン（戸建住宅）	4,800 円
マンションプラン（集合住宅）	3,800 円

<オプション>

	西日本エリア	東日本エリア
Wi-fi 対応ルーター	300 円	300 円
リモートサポート	500 円	500 円
フレッツセキュリティ対策ツール	0 円	提供なし

<初期費用>

新規	800 円
転用	1,800 円

<工事費>

	回線プラン	合計金額
新規	ファミリープラン（戸建住宅）	18,000 円～
	マンションプラン（集合住宅）	15,000 円～
転用	ファミリープラン（戸建住宅）	0 円～
	マンションプラン（集合住宅）	0 円～

・初期工事の内容によっては、工事費が異なる場合があります。

<特典適用条件>

・適用条件

楽天コミュニケーションズ光をご契約中のお客様に限りです。

・特典期間

楽天コミュニケーションズ光の開通翌月から適用されます。ただし、月額料金を無料とするキャンペーンを実施する場合は、200ポイントの特典は課金開始月から適用となります。

・特典内容

楽天スーパーポイントを毎月200ポイント付与いたします。

・重要事項

楽天スーパーポイントのお受け取りには楽天スーパーポイント口座の登録が必要となります。

<利用制限について>

・天災、事変その他の非常事態が発生し、または発生するおそれがある場合のほか、弊社は、通信が著しく輻輳するときは、通信時間または特定の地域の通信の利用を制限することがあります。

・通信時間が一定時間を越えるとき、または通信容量が一定容量を超えると、通信を制限、切断することがあります。

<初期契約解除に関する事項>

本契約サービスは、初期契約解除サービスの対象です。

【初期契約解除制度に関するご案内】

- ご契約のお申し込み後に当社がお送りする「ご契約内容のお知らせ」を受領した日から起算して8日を経過する日までの間は、書面による本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発送したとき生じます。
- この場合、お客様は
 - 最低利用期間未経過による損害賠償もしくは契約解除手数料その他金銭等を請求されることはありません。
 - ただし、本契約の解除までの期間において既に工事が実施された場合の工事費、初期登録費、月額利用料金、オプション料金はお支払いいただきます※1。当該請求に係る額は、当該書面に記載した額となります。
 - キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、②に定める料金は特典料金に基づきお支払いいただきます（通常料金に基づきお支払いいただく必要はありません）。
 - また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等（上記②で請求する料金等を除く。）をお客様に返還いたします。

※1 月額利用料金、オプション料金については日割計算を行います。工事費については、次の金額と消費税を上限とします。

戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 18,000 円

集合住宅等に人員を派遣して行う工事 15,000 円

その他人員無派遣の工事 2,000 円

- 当社が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であることの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。

<初期契約解除についてのお問合せ先>

楽天ブロードバンドカスタマーセンター 0120-987-300（9:00～18:00 年中無休）

○ <書面の送付先>

〒158-0094 東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリムゾンハウス

楽天コミュニケーションズ株式会社 お客様サービス部 宛

後述の<お問い合わせ先>となります。

4. 上記1、2、3に基づき本契約を解除した場合、元の契約に戻すことはできませんのであらかじめご了承ください。

<個人情報の保護・取り扱いに関して>

個人情報については、楽天コミュニケーションズ株式会社がお客から個人情報を受領した後は、お客様の本人確認、与信管理、電気通信サービス等の提供、電気通信サービス等の料金の計算及び請求、これらに関するお客様へご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要な範囲内で利用いたします。

また、電気通信サービス等のご紹介、ご提案及びコンサルティング、電気通信サービス等の品質改善・CS（顧客満足度）向上等のための施策（アンケート調査を含みます）の実施、新たな電気通信サービス等の企画及び開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理及び改善その他、楽天コミュニケーションズ株式会社の電気通信等に係る業務の実施に必要な範囲内で利用します。

なお、お客様との電気通信サービス等に係る契約が解除された後においても、上記の利用目的の範囲内で個人情報を利用することがあります。

当社へいただいた個人情報については、個人情報保護法の規定に基づき、当社・楽天コミュニケーションズ株式会社が業務を委託する他の事業者及び委託された他の事業者の業務（他の事業者の商品・サービスの販売・取次等）に対して提供することがあるとともに、当社・楽天コミュニケーションズ株式会社の契約約款等の規定又は個人情報保護法、電気通信事業法その他の法令の規定に従い、第三者に提供することがあります。

<お問い合わせ先>

楽天コミュニケーションズ株式会社

〒158-0094 東京都世田谷区玉川 1-14-1

●工事手配・コンサルティング関係

楽天コミュニケーションズ光 工事受付センター

TEL：0120-905-751

受付時間：9：00～18：00

●会員用お問い合わせ窓口（入会后）

楽天ブロードバンド カスタマーセンター

TEL：0120-987-300（通話料無料）

受付時間：9：00～18：00（年中無休）

<規約等 URL>

楽天コミュニケーションズ光 ホームページ (<https://comm.rakuten.co.jp/hikari/>)

楽天コミュニケーションズ光 契約約款 (<https://comm.rakuten.co.jp/hikari/rakuten-bb/about/policy/commhikari.pdf>)

楽天コミュニケーションズ光 料金表 (<https://comm.rakuten.co.jp/hikari/rakuten-bb/about/policy/commhikariprice.pdf>)