202402 西日本版

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

@TCOM ヒカリ　TOKAIコミュニケーションズ

@T COM(アットティーコム)ヒカリ重要事項説明

本書面は、@T COM(アットティーコム)ヒカリ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。
お客さまにご契約いただく@T COM(アットティーコム)ヒカリには以下のサイトに掲載する定型約款が適用されます。
https://www.t-com.ne.jp/entry/
ご契約になる内容を十分にご理解いただいたうえで、お申込みください。
サービス、料金等に関する詳細な情報は、株式会社TOKAIコミュニケーションズ(以下、当社)が発行する当社パンフレット、@T COM(アットティーコム)ホームページ等で、本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。

サービス提供者	株式会社TOKAIコミュニケーションズ 登録番号(電気通信事業者):第171号
サービス名称	@T COM(アットティーコム)ヒカリ
お問い合わせ先	@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター 0120-805633 受付時間 [月～金]10:00～19:00[土・日・祝]10:00～18:00 ※メンテナンスの関係上お休みをいただく場合があります。
サービス種別	FTTHインターネットアクセスサービス
サービス提供エリア	NTT西日本 フレッツ 光ネクストサービス提供エリア (富山県、岐阜県、愛知県を含む、左記県より西に位置する2府27県) ※一部、行政区分と異なる場合があります。

目次

- 1 ご契約について …… 1
- 2 料金について …… 1
- 3 サービスについて …… 3
- 4 転用の手続きについて …… 4
- 5 事業者変更の手続きについて …… 5
- 6 工事について …… 6
- 7 保守について …… 7
- 8 ヒカリ電話について …… 7
- 9 当社が貸与するホームゲートウェイ、ホームゲートウェイ無線LANカードについて …… 8
- 10 テレビオプションについて …… 9
- 11 @T COM(アットティーコム)オプションサービスついて …… 10
- 12 当社が取り扱わないフレッツ光のオプションサービスについて …… 11
- 13 各種手続きについて …… 11
- 14 一定期間におけるご契約の解除のお取り扱い(初期契約解除制度)について …… 12
- 15 個人情報のお取り扱いについて …… 13
- 16 その他 …… 13
- 17 「v6インターネット接続機能(IPoE)」重要事項説明について …… 14
- 18 問い合わせ一覧 …… 16
- 19 各種サービス詳細一覧 …… 17

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

1 ご契約について

●@T COM(アットティーコム)ヒカリ(以下、当社ヒカリ)およびそのオプションサービスは、以下の定型約款、規約およびその関連約款に基づいて提供します。

@T COM(アットティーコム)ヒカリおよびそのオプションサービスの関連約款一覧

- @T COM (アットティーコム)契約約款(N)
- @T COM (アットティーコム)ヒカリ電話利用規約(西日本)
- @T COM (アットティーコム)ヒカリ リモートサポート規約(西日本)
- @T COM (アットティーコム)ヒカリ利用規約(西日本)(N)
- @T COM (アットティーコム)ヒカリ電話端末設備貸出サービスに係る利用規約(西日本)
- @T COM (アットティーコム)ヒカリ テレビオプション規約(西日本)

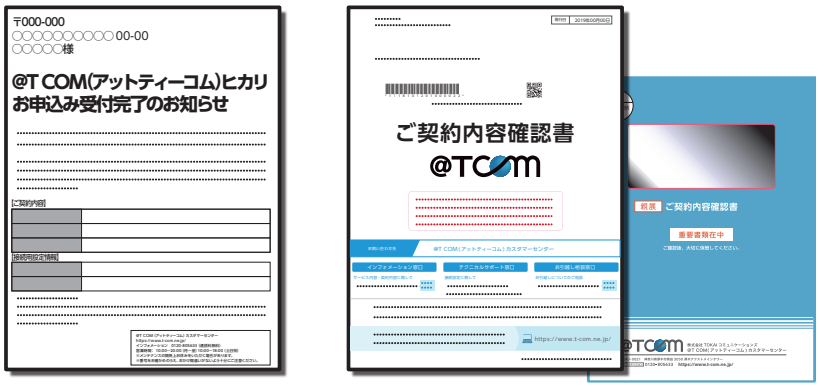
●上記、定型約款、規約およびその関連約款は@T COM (アットティーコム)ホームページからもご覧いただけます。
●当社ヒカリは、NTT西日本の光コラボレーションモデル(フレッツ光の卸提供)を利用した当社が提供するサービスです。

サービスメニュー	回線タイプ	通信速度
ファミリータイプ (戸建住宅向け)	ファミリー・スーパーハイスピード	上り下り最大概ね1Gbps
	ファミリー・ハイスピード	上り最大100Mbps 下り最大200Mbps
	ファミリー	上り下り最大100Mbps
マンションタイプ (集合住宅向け)	マンション・スーパーハイスピード	上り下り最大概ね1Gbps
	マンション・ハイスピード	上り最大100Mbps 下り最大200Mbps
	マンション	上り下り最大100Mbps

※マンションタイプは、NTT西日本フレッツ光のマンションタイプ(ミニ、プラン1、プラン2)に相当するメニューです。

●お客様のご利用場所がサービス提供エリアであることをご確認ください。また、NTT西日本の設備状況等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西日本で光回線が敷設できなかった場合、お申込みを取り消しさせていただく場合があります。
●工事日前に、@ T COM(アットティーコム)より2種類の書類が郵送されます。ご契約の内容、工事予定日等は、ご契約内容確認書をご確認ください。

工事日前にお客様に郵送される書類



※お届け先に表札やポストに氏名表記をされていない、引越直前もしくは直後で郵便局に届け出をされていないなど、上記書類をお届けできない場合がございます。
※移転先に回線設置をご希望の場合でも@T COM(アットティーコム)からの郵送物に関しては、入居日前であれば、現在お住まいの住所のみ送付可能となっております。
※上記書類が届いていない、見当たらない(紛失)など、再発行や再配送をご希望の際は、16ページの❶にご連絡ください。
※お申込みいただいた店舗では再発行や再配送の手配は承れません。

2 料金について

●初期費用として、工事費、契約事務手数料がかかります。月額費用として、月額利用料、機器レンタル代金等がかかります。
●当社ヒカリの料金計算期間は、毎月１日から末日までとなります。ご利用開始月および解約月の月額費用(テレビ視聴サービス利用料を除く)は日割り計算にてご請求します。
●当社ヒカリおよびそのオプションサービスの料金は、当社からお客様にご請求します。
●現在ご利用中の他社のインターネットのご解約をされる場合は、当社ヒカリの開通後にお客様自身で解約手続きをお願いいたします。そのご解約の際に契約解除料等が発生する場合がございます。
●当社ヒカリのご利用の有無にかかわらず初期工事実施後の初期費用、月額費用のお支払いが必要です。

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

●お支払方法は、以下よりお選びいただけます。

お支払方法①
クレジットカード

お支払い方法②
口座振替

※一部お取扱いのできないクレジットカード・金融機関がございます。
※クレジットカードまたは口座振替によるお支払いのご登録をしていただいていないお客様、お支払いのご登録をいただいていたものの、お客様都合等により口座振替やクレジットカードのご利用ができない場合はコンビニ払込用紙でのお支払いとなり、その発行手数料として330円がかかります。
※毎月のご請求内容は、オンライン明細でご確認ください。郵送によるご利用明細書(ご請求のお知らせはがき)をご希望のお客様には1通あたり220円にて発行しております。
ご希望のお客様は、当社ホームページにてお申し込みまたは16ページの❺までご連絡ください。

〈初期費用〉

■契約事務手数料

区分	サービスメニュー	契約事務手数料
契約事務手数料	ファミリータイプ/マンションタイプ	3,300円(税抜3,000円)

■工事費

区分	サービスメニュー	基本工事費	
		一括払い	分割払い(23回)
新規工事費	ファミリータイプ/マンションタイプ	22,000円	初回1,188円 2回目以降946円/月
品目変更工事費	ファミリータイプ/マンションタイプ	22,000円	―
移転工事費※1※2	ファミリータイプ/マンションタイプ	11,000円	

※2022年7月1日以降のお申込みのお客様は工事費のお支払いを一括払いもしくは分割23回から選択できます。2021年7月1日から2022年6月30日までのお申込みのお客様は一括払い、分割23回、30回、60回のいずれかから、2021年6月30日以前のお申込みのお客様については一括払いもしくは分割30回のいずれかとなります。
※基本工事費の分割回数の変更、一括払いから分割払いへの変更はできません。
※1 当社ヒカリをご利用中で、移転手続きをされた方が対象の費用です。移転に伴う工事費は、一括でお支払いいただきます。
※2 NTT東日本エリア(新潟県、長野県、山梨県、神奈川県を含む、左記県より東に位置する1道、1都、15県)に移転をされる際には、移転工事費ではなくNTT東日本エリアにて新規工事費が発生します。なお、その際は、2年バリューパック(N)の利用開始月は移転先新規工事月に変更となります。
※工事費は代表的な例(派遣工事あり・屋内配線を新設する場合)であり、工事の内容によって異なります。
※工事費(基本工事費、時刻指定工事費は除く)の合計額が31,900円を超える場合は31,900円ごとに別途加算額(3,850円)がかかります。
※ヒカリ電話、テレビオプション等のオプションサービスをお申込みの場合は別途各サービスの初期費用がかかります。
※基本工事費の分割払いの途中で解約または他のコースやプランに変更された場合は新規工事費の残額を一括でお支払いいただきます。
※土休日・夜間・深夜・時刻指定工事費等は別途かかります。以下の表をご参照ください。

工事費の曜日・時間指定追加料金について(例)	
土日祝日に工事	基本工事費とは別に3,300円(税抜3,000円)が発生致します。
夜間の工事	17時～22時は通常金額の1.3倍、22時～翌8時30分は通常金額の1.6倍
時間指定の工事	9時～16時12,100円(税抜11,000円)、17時～21時22,000円(税抜20,000円)、22時～翌8時33,000円(税抜30,000円) ⇒基本工事費+時間指定+夜間の工事費(17時～21時、22時～翌8時)

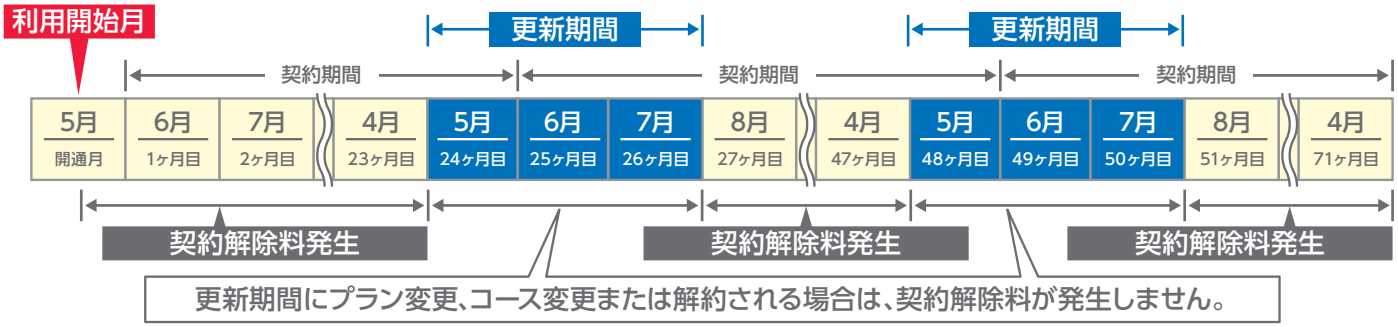
〈月額費用〉

区分	サービスメニュー	通常プラン(N) 月額利用料	2年バリューパック(N)適用時 月額利用料
月額利用料	ファミリータイプ	7,040円/月(税抜6,400円/月)	5,610円/月(税抜5,100円/月)
	マンションタイプ	5,500円/月(税抜5,000円/月)	4,180円/月(税抜3,800円/月)

※ヒカリ電話、テレビオプション等のオプションサービスをお申込みの場合は別途オプションサービス月額利用料等がかかります。

〈2年バリューパック(N)と契約解除料について〉

「2年バリューパック(N)」は、当社ヒカリを24ヶ月の継続利用にてご契約いただくことで月額利用料が割引になる制度です。お客様からのお申し出がない限り、24ヶ月ごとの契約期間にて自動更新となります。利用開始月の翌月を1ヶ月目とし、24ヶ月目までを契約期間とします。
契約期間満了月とその翌月、翌々月(24ヶ月目、25ヶ月目、26ヶ月目)を契約更新期間とし、契約更新期間以外で解約、プラン変更、コース変更等をされる場合は、契約解除料(ファミリータイプ　3,300円、マンションタイプ　2,200円)が発生いたします。



※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

〈@T COM(アットティーコム)ヒカリ お申込み特典〉

■契約事務手数料割引

対象	@T COM(アットティーコム)でインターネット接続サービスをご利用中のお客様で、当社ヒカリにお申込みの方
内容	契約事務手数料と同額3,300円(税抜3,000円)を初回請求額から割引します。

■基本工事費割引

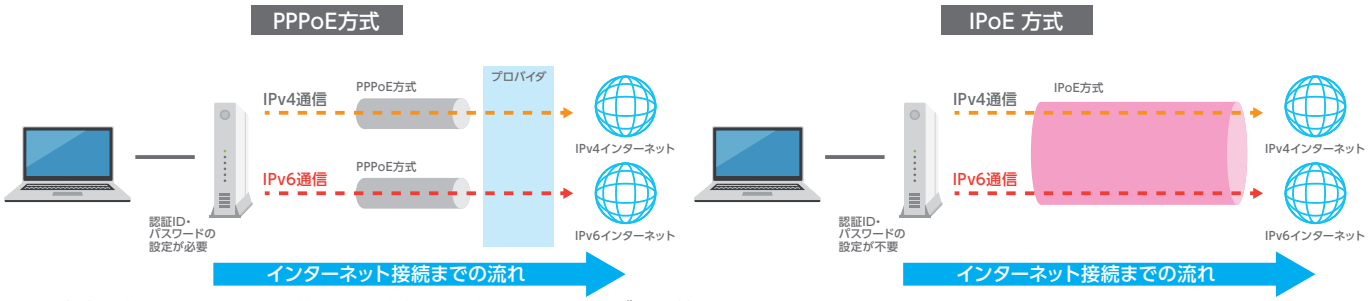
対象	@T COM(アットティーコム)ヒカリ2年バリューパック(N)および ヒカリ電話を同時にお申込みされ、新たに光回線を敷設される方
内容	工事費分割相当の半額を毎月の月額利用料から割引します。 ファミリータイプ/マンションタイプ 最大 初回594円、2回目以降473円/月×22回割引

※2021年7月1日以降のお申込みのお客様は基本工事費割引は23回割引となります。2021年6月30日以前のお申込みのお客様については基本工事費割引は30回割引となります。
※工事費一括払い、分割払いに関わらず割引は適用されます。
※本特典適用期間中に「当社ヒカリ」または「ヒカリ電話」を解約される場合、他コースに変更される場合には、本特典は終了となり、再度対象サービスにお申込みいただいた場合においても再適用はできません。
※お申込み日を含む月の翌月を1ヶ月目とし、6ヶ月目の月末までに当社ヒカリが開通しない場合、本特典が適用されないことがあります。
※割引額は代表的な例(派遣工事あり・屋内配線を新設する場合)であり、工事の内容によって異なります。
※所定の工事費を上限として本特典を適用させていただきます。
※移転工事費、品目変更工事費、土休日・夜間・深夜・時刻指定工事費等、ヒカリ電話等の初期費用等は対象外です。
※ご契約状況等により本特典が適用されない月があります。また、本特典適用期間中に解約された場合、残りの月分の割引は適用されません。

3 サービスについて

〈接続〉

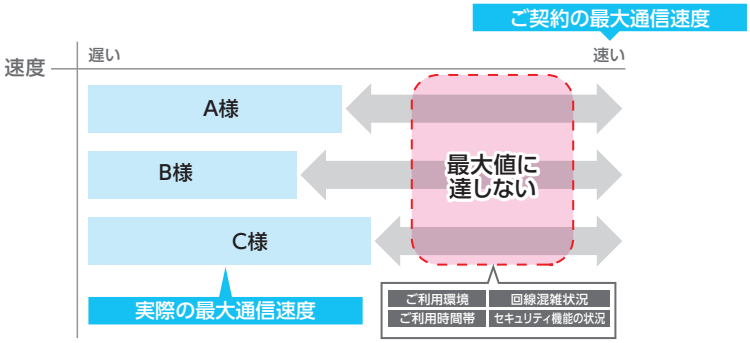
●当社ヒカリには、2種類の接続方式があります。



●回線終端装置またはVDSL装置とお客様の端末は、LANケーブルで接続してください。
●無線LANのご利用には、お客様自身でのホームゲートウェイ、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。
●「v6インターネット接続機能(IPoE)」でのインターネット接続をご利用の場合のみ、IPoE方式でのインターネット接続をご利用いただけます。詳しくは14ページをご覧ください。
●「v6インターネット接続機能(IPoE)」でのインターネット接続をご利用の場合、ご利用開始月の翌々月末日をもって、PPPoEを利用したインターネット接続をご利用いただけなくなります。

〈スペック〉

●当社ヒカリはベストエフォート型のサービスです。通信速度は、お客様宅内に設置する回線終端装置等からNTT西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、お客様宅内での実効速度を示すものではありません。インターネットご利用時の速度は、お客様のご利用環境や回線の混雑状況、ご利用時間帯、セキュリティ機能のご利用状況によっては大幅に低下する場合があります。



●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。
●通信品質およびネットワークの公平性確保のため、帯域を継続的かつ大量に占有する通信手順を用いて行われる当社所定の電気通信を検知し、当該電気通信に割り当てられる帯域を制御すること等により、その電気通信の速度や通信量を制御する場合があります。

4 転用の手続きについて

●NTT西日本の提供するフレッツ光をご契約されているお客様が、当社ヒカリに契約を変更されることを「転用」といいます。
●サービスの提供者は当社になるため、NTT西日本から転用後のサービス内容や料金について、一部変更となる場合があります。ご利用中のサービス等によっては転用前と比較して料金が安くならない場合があります。
●転用は、お客様自身でNTT西日本から転用承諾番号を取得していただき、その番号とともに当社への転用のお申込みをしていただく必要があります。転用承諾番号には有効期限があります。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。
●当社ヒカリへの転用をご検討中の方は、予めNTT西日本の転用のご案内ページ(http://flets-w.com/collabo/)をご確認ください。
●転用が可能な光アクセスサービスは、NTT西日本が提供するフレッツ 光ネクストに限ります。
●転用に伴いサービス品目や回線タイプ等が変更となる場合(品目変更)や、移転を伴う場合は、別途工事費用やひかり電話の電話番号の変更が発生する場合があります。
●スカパー！光ホームタイプをご利用の方が、転用後にテレビオプションをご利用される場合、別途工事費がかかります。
●転用に伴いNTT西日本の割引サービス(もっと²割、どーんと割、光はじめ割、グループ割)に加入されている場合は、当該割引サービスが解約となりますが、解約金はかかりません。

フレッツ光からの転用にあたって継続利用不可の主なサービス	
ポイントサービス	■CLUB NTT-West
フレッツ光	■フレッツ・まとめて支払い　■フレッツ・ソフト配信サービス ■光ステーション　■フレッツ・VPNワイド　■メール情報配信
ひかり電話	■テレビ電話チョイス定額　グループ通話定額　■グループダイヤリング　■安心プラン　■もっと安心プラン

●NTT西日本のひかり電話オフィスタイプおよびひかり電話オフィスA(エース)は転用できません。
●NTT西日本のひかり電話の付加サービス「テレビ電話チョイス定額」は転用できません。転用のお手続き前にNTT西日本で「テレビ電話チョイス定額」の解約をしていただく必要があります。@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話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。
●セキュリティ対策ツールは、継続してNTT西日本から提供されます。ライセンスの追加はNTT西日本にお問い合わせください。提供条件を見直す場合は当社からご連絡します。
●転用のお手続き完了後にNTT西日本が提供しているポイントサービスのポイントは一部の場合を除き失効いたしますので、ご注意ください。
●現在契約しているフレッツ光のオプションサービスに関し、転用後にご利用されないサービスは、転用のお申込みを行う前にNTT西日本にご連絡いただき、廃止のお手続きを行ってください。NTT西日本のフレッツ光から当社ヒカリへの転用後、ご利用中のフレッツ光の一部オプションサービス(ひかり電話、リモートサポートサービス、フレッツ・テレビ、ホームゲートウェイ、ホームゲートウェイ無線LANカード、フレッツ・v6オプション)は当社が提供します。
●転用時にご利用中の回線の速度変更(100Mbps⇒1Gbps)をされる場合、派遣工事なしの場合は3,300円・派遣工事ありの場合は11,660円～の費用が発生します。

■回線品目変更が必要なお客様

品目変更が必要な対象サービス	品目変更にかかる費用
フレッツ光ライト(ファミリー・マンション共通)	3,300円(税抜3,000円)

※品目変更工事完了後に移転される場合、移転工事費が発生します。

■サービス名称読み替え表

現在契約中のフレッツ光オプションサービス名称	転用後の@T COM(アットティーコム)ヒカリオプションサービス名称
ひかり電話基本プラン	ヒカリ電話基本プラン
ひかり電話A(エース)	ヒカリ電話オプションパックプラン
リモートサポートサービス	リモートサポート
フレッツ・テレビ	テレビオプション

※上記以外のサービス名称読み替え表については17ページ❶をご覧ください。

●「ひかり電話A(エース)」から@T COM(アットティーコム)の「ヒカリ電話オプションパックプラン」へ転用した場合、「ひかり電話A(エース)」の月額基本料金に含まれる無料通話分は引き継がれません。
●NTT西日本の「グループ通話定額」に登録されているひかり電話(オフィス系を除く)が転用された場合、グループ通話定額の割引対象外となります。
●NTT西日本のフレッツ初期工事費・移転工事費を分割払いでお支払いされているお客様が、初期工事費・移転工事費の分割支払い期間中に当社ヒカリへ転用された場合には、残額を当社から引き続き分割でご請求します。
●転用時、ヒカリ電話を追加した場合、別途工事費がかかります。
●原則お申込み時に転用日をお決めいたします。お申込み時に転用日をお決め出来なかった場合、後日当社よりご連絡し転用日を決定いたします。
●転用承諾番号の有効期限を過ぎた場合、再度転用承諾番号の取得が必要となります。

5 事業者変更の手続きについて

●事業者変更とは、光コラボレーション事業者が提供する光回線をご利用中のお客様が、他の光コラボレーション事業者及びNTT西日本が提供する光回線へ工事不要で移行できる手続きをいいます。変更元の光コラボレーション事業者(以下、変更元事業者)との契約は解約、変更先の光コラボレーション事業者(以下、変更先事業者)との契約は新規となります。

〈事業者変更によるお申込みについて〉

●事業者変更により当社ヒカリへお申込みの場合、事業者変更後のサービス名称、内容、料金等は当社の提供条件に変更となります。ご利用のサービスによっては事業者変更前と比較して料金が安くならない場合やサービスが利用できなくなる場合があります。
●事業者変更により当社ヒカリへお申込みの場合、お客様自身で変更元事業者から事業者変更承諾番号を取得していただき、その番号およびNTT西日本より発行されるお客さまID(CAF番号)とともに当社へお申込みいただく必要があります。事業者変更承諾番号には有効期限があります。有効期限を過ぎた場合にはあらためて事業者変更承諾番号の取得が必要となります。
●事業者変更により当社ヒカリへお申込みの場合、変更元事業者より費用(解約手数料や解約違約金等)の請求が発生する場合があります。
●初期工事費・移転工事費を分割払いでお支払いされているお客様が、初期工事費・移転工事費の分割支払い期間中に当社ヒカリへ事業者変更される場合には、残額は変更元事業者からの請求となります。
●NTT西日本がサービス提供事業者となっているオプションサービスの契約がある場合、お客様自身にてNTT西日本のホームページまたはお電話にて当該サービスの重要事項の確認や契約情報開示に関する承諾が必要となります。承諾をいただけない場合、事業者変更の手続きを行うことが出来ません。
●NTT西日本から卸提供を受けて、変更元事業者が提供する光回線のオプションサービスは、事業者変更により、そのオプションサービスの提供事業者が、当社となる場合とNTT西日本となる場合があります。NTT西日本の提供する「ひかり電話基本プラン」「ひかり電話A(エース)」「リモートサポートサービス」「フレッツ・テレビ」に相当するサービスを継続してご利用される場合には、当社がサービスを提供します。

NTT西日本の以下のサービスに相当する変更元事業者のサービス	当社ヒカリオプションサービス
ひかり電話基本プラン	ヒカリ電話基本プラン
ひかり電話A(エース)	ヒカリ電話オプションパックプラン
リモートサポートサービス	リモートサポート
フレッツ・テレビ	テレビオプション

●事業者変更に伴い、ひかり電話A(エース)相当のサービスからヒカリ電話オプションパックプランへ変更となった場合は月額基本料金に含まれる無料通話分は引継がれません。
●NTT西日本の「ひかり電話オフィスタイプ」および「ひかり電話オフィスA(エース)」に相当するサービスを変更元事業者から提供を受けており、継続してご利用される場合には、当社ヒカリへ事業者変更後はNTT西日本からの提供となります。
●現在のご契約にNTT西日本が提供しているセキュリティ機能(セキュリティ対策ツール)が標準装備されている場合は当該機能は廃止となります。NTT西日本からお客様に直接提供する「セキュリテイ機能ライセンス・プラス」をご契約いただくか、当社が提供するセキュリティソフトをご契約いただくなど、セキュリティ対策を実施いただく必要があります。
●変更元事業者が提供するサービス、オプション、メールアドレス、特典の権利や保有ポイント等の取扱いについて、事業者変更後は継続されない可能性がありますので、事前に変更元事業者へご確認ください。
●変更元事業者でご契約の電話番号、光配線等の設備は、事業者変更後もそのまま利用いただけます。ただし変更元事業者独自の電話サービスについては、電話番号を継続して利用することができない場合がございます。
●事業者変更に伴いサービス品目や回線タイプ等が変更となる場合(品目変更)や、移転を伴う場合は、別途工事費用やヒカリ電話の電話番号の変更が発生する場合があります。
●当社ヒカリへ事業者変更後、初期契約解除等によって変更元事業者の光回線に戻る場合、新たな契約となり費用が生じる可能性や料金割引、特典の権利や保有ポイント等が元の状態に戻らない可能性があります。

〈事業者変更による解約手続きについて〉

●マイページ(https://www.t-com.ne.jp/support/manual/login/)からお手続きいただけます。
●マイページでのお手続きにはユーザIDとユーザパスワード、またはマイページIDとマイページパスワードが必要になります。
●当社ヒカリは解約となり、他事業者との契約になりますので、サービスの提供料金、提供条件等が変更となります。サービス内容の詳細については変更先事業者へご確認ください。
●当社ヒカリの解約日は、事業者変更日(事業者変更の手続きにより変更先事業者へ切替が完了した日)となります。事業者変更日については、お客様自身で変更先事業者と調整が必要となります。変更先事業者への切り替えが行われない場合、当社ヒカリは解約にはなりません。
●当社に対し、利用料金等の支払い期日を超過した未払い料金や分割払いとなっている工事費の残額等がある場合、事業者変更のお手続き(事業者変更承諾番号の発行)ができません。その場合、未払い料金等をお支払いいただき、その支払いを当社が確認できた後に再度お手続きが必要になります。
●事業者変更承諾番号発行手続きを行う際、当社ヒカリの工事費の分割払いが完了していない場合、工事費の残額を一括でお支払いいただきます。
●コース変更などの変更中の手続きがある場合には、事業者変更承諾番号の発行ができません。その場合、変更中手続きの取り消し、もしくは手続きが完了した後に、再度お手続きが必要になります。
●当社が発行した事業者変更承諾番号および回線契約者名を、変更先事業者へ申告しお手続きいただく必要があります。
●事業者変更承諾番号の有効期間は発行日(当社で発行処理した日)より15暦日となります。有効期限を過ぎた場合には、再度お手続きが必要になります。
●事業者変更承諾番号の発行は当社が申込を受付した翌日以降となり、当社指定の方法にてお客様に通知いたします。
●事業者変更の手続きにあたり、お客様情報(契約者名、設置場所住所、利用中サービス等)を、変更先事業者へ情報開示いたします。
●当社ヒカリを事業者変更に伴い解約する場合、当社の提供する回線サービス、オプションサービス、メールアドレス等が利用できなくなります。
●当社ヒカリを事業者変更に伴い解約する際、当社ヒカリの工事費の分割払いが完了していない場合、残額を一括でお支払いいただきます。
●当社ヒカリを事業者変更に伴い解約する場合、事業者変更手続きにかかる事業者変更承諾番号発行手数料3,300円を当社にお支払いいただきます。ただし、マイページからお手続きいただく場合、事業者変更承諾番号発行手数料はかかりません。
●2年バリューパック(N)の適用を受けている場合、契約更新期間以外に当社ヒカリの解約を行う場合には、2年バリューパック(N)契約解除料(ファミリータイプ 3,300円、マンションタイプ 2,200円)をお支払いいただきます。
●当社が提供している光回線のオプションサービスは事業者変更により、そのオプションサービスの提供事業者が、変更先事業者になる場合とNTT西日本になる場合がございます。詳細については変更先事業者へご確認ください。
●NTT西日本から提供を受けている光回線のオプションサービスがある場合、事業者変更の手続きにあたり、NTT西日本のホームページまたはお電話にて当該サービスの重要事項の確認や契約情報開示に関する承諾が必要となります。
●事業者変更のお手続きをされた時点でお客様が受け取っていない特典・割引の提供を受ける事はできません。
●現在ご利用の電話番号は事業者変更後も変わらずご利用いただけます。また、光配線等の設備もそのままご利用いただけます。ただし、光コラボ事業者独自の電話サービスについては、電話番号の継続ができない場合がございます。
●事業者変更による解約後に、初期契約解除等によって当社ヒカリに戻る際は、新たな契約となり費用が生じる可能性があります。また、変更前の料金割引や特典は適用されません。

6 工事について

●当社ヒカリをご利用になるには光回線の敷設工事が必要になる場合があります。
●現在、ご利用の回線タイプや設備状況によって派遣工事が必要となる場合があります。

NTT西日本指定の工事会社が実施します。

お伺いする前にNTT西日本の工事担当者から
ご連絡させていただく場合があります。

■工事にあたっての注意事項

●お申込み内容確定から開通工事までは概ね2～3週間の日数を要します。
●「提供可能エリア」であっても、以下の事象が発生する場合がございます。
・工事日決定までに2～3週間以上の日数がかかる、工事日が変更になる場合がございます。(お客様のご利用場所、設備状況、工事内容によりご利用開始までの期間は異なります。)
・居住・設備状況、周辺環境によっては当社ヒカリサービス全般(もしくはサービスの一部)がご提供できない、サービスのご利用をお待ちいただく場合がございます。
●設備状況により追加工事が発生する場合がございます。
●工事日(転用日/事業者変更日)確定後の変更、取消は、工事前であれば無償での取消が可能です。工事予定日の4営業日前までに当社へご連絡ください。ただし、工事実施後には工事費が発生いたします。

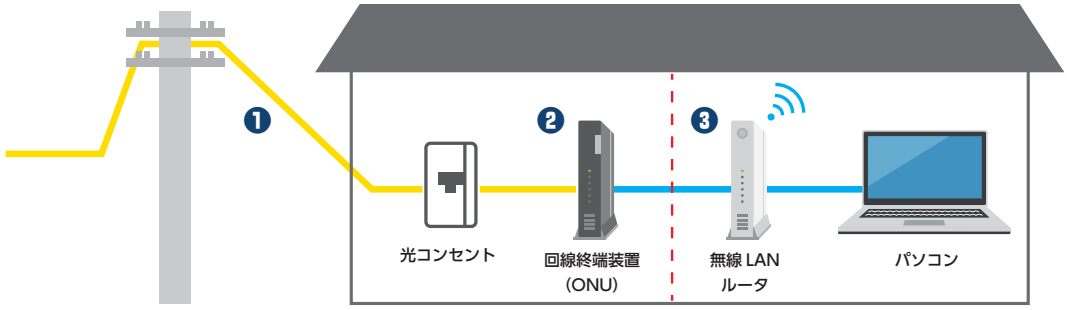
〈追加工事が発生する主な要因〉

・お申込み時に地図を用いた住所データ登録が必要な場合(特にお引越し先や新築物件への引き込み工事)
・工事前にお申込み内容の変更(オプションサービス等)をご希望された場合
・賃貸住宅オーナー・管理会社の許可が得られない場合(オーナー様や管理会社の許可申請はお客様自身でお願いいたします。)

提供不可・工事日延期等が判明した際は、当社よりお客様にご連絡いたします。
ルータ・パソコンの接続・設定は、お客様自身でお願いします。

〈例:派遣工事(戸建・新規)〉

派遣工事(工事担当者がお伺いする工事) | お客様自身で設定



工事担当者が実施	❶ 光ケーブルの引き込み ❷ 回線終端装置(ONU)の設置・設置接続試験
お客様自身で実施	❸ ルータ・パソコンの接続・設定

光コンセント イメージ

〈回線新規「派遣工事なし(無派遣工事)」の方〉

●光配線方式で且つ派遣工事なし(無派遣工事)の場合、ヒカリ電話お申込み有無で機器への接続期間が異なります。

派遣工事なし(無派遣工事) ヒカリ電話お申込みありの方

工事当日15時までに機器を
接続していただかないと
サービスがご利用できません。

派遣工事なし(無派遣工事) ヒカリ電話お申込みなしの方

工事完了5日後までに機器を
接続していただかないと
サービスがご利用できません。

●上記期間を過ぎると派遣工事が必要になり、別途派遣工事費が発生いたします。(工事後に解約となる場合は解約費用が発生します)。
●工事に関するお問い合わせは、問い合わせ一覧(16ページ❷)をご覧ください。

7 保守について

●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。
●故障発生時は「ご契約内容確認書」に記載のテクニカルサポート窓口へご連絡ください。なお、当社で故障箇所を確認し、故障箇所がNTT西日本設備区間だった場合は、NTT西日本からお客様へご連絡する場合があります。
●お客様の過失により、回線終端装置・VDSL装置等に故障が発生した場合、故障修理費用についてはお客様にご請求させていただく場合があります。

8 ヒカリ電話について

●ヒカリ電話のご利用には当社ヒカリの契約が必要です。
●ヒカリ電話は下記2つの利用規約に基づいて提供いたします。

@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話利用規約(西日本)　@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話端末設備貸出サービスに係る利用規約(西日本)」

●下記の場合にヒカリ電話をお申込みいただくと別途、工事費が発生します。
・転用時/事業者変更時にヒカリ電話を追加でお申込みいただいた場合
・インターネット開通後にヒカリ電話をお申込みいただいた場合

〈月額費用〉

区分	月額基本料	月額基本料に含まれる通話料	月額基本料に含まれる付加サービス
基本プラン	550円/月(税抜500円/月)	-	-
オプションパックプラン	1,650円/月(税抜1,500円/月)	528円分(税抜480円)の通話 (最大3時間相当) 余った分は翌月に繰り越します。 プラン変更後や解約、翌月に 使い切らなかった場合、無効となります。	・発信者番号表示 ・番号通知リクエスト ・割込電話 ・転送電話* ・迷惑電話拒否 ・着信お知らせメール

※別途、1 電話番号ごとにユニバーサルサービス料および電話リレーサービス料がかかります。別途、通話料・通信料がかかります。
※NTT 東日本・NTT 西日本の加入電話・INS ネット(電話サービス)・ひかり電話、および@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話への通話が対象です。国際電話・携帯電話・PHS・050IP電話・ナビダイヤル(電話サービス)・データ接続通信等への通話は対象外となり、別途通話料・通信料がかかります。

●ヒカリ電話をご利用になる場合は、ヒカリ電話対応ホームゲートウェイが必要となります。
●ヒカリ電話はOAB-J番号を利用するIP電話です。一部ご利用いただけない電話番号があります。

@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話でご利用いただけない電話番号一覧

接続できない番号

■ 106(コレクトコール) ■ 0170(伝言ダイヤル) ■ 114(お話中調べ) ■ 0180(テレゴング/データドームなど)
※詳細はhttps://flets-w.com/opt/hikaridenwa/ryuuijikou/access/をご覧ください。

停電時においては、緊急通報を含む通話ができません。

〈初期費用(例)〉

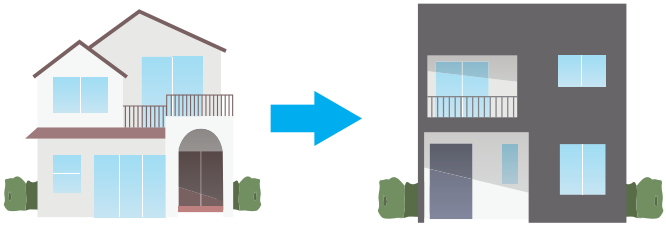
区分			単位	料金
基本工事費	工事担当者がお伺いする場合	基本額	1工事ごと	8,250円(税抜7,500円)
	工事担当者がお伺いしない場合	基本額	1工事ごと	2,200円(税抜2,000円)
交換機等工事費	基本機能	ー	1工事ごと	1,100円(税抜1,000円)
	基本機能	テレビ電話・高音質電話・データ接続通話	1工事ごと	無料
機器工事費	設置費	ー	1装置ごと	1,650円(税抜1,500円)
	設定費	ー	1装置ごと	1,100円(税抜1,000円)

※番号ポータビリティをする場合、別途、同番移行工事費(2,200円)の他、現在ご利用されている電話の事業者から利用休止工事費等の費用が発生いたします。付加機能の利用には別途工事費がかかります。また、ヒカリ電話と@T COM(アットティーム)ヒカリとの同時工事を行う場合、一部費用が減免されます。

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

●以下のような場合、現在ご利用中の電話番号が変更になる場合があります。

引っ越しをされる場合



NTT東西以外の電話サービスの乗り換え

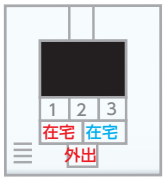
●ヒカリ電話を解約し他社回線事業者の電話サービスに移行する場合、電話番号が変更になる場合があります。
●ヒカリ電話のご利用にあたり旧電話回線サービスは工事が必要な場合やご利用出来なくなる場合があります。
また一部でご利用いただけない機器もございます。

工事が必要な可能性がある場合

一般のビジネスホン

電話機に接続している
一部のドアホン

工事が必要な場合



ホームセキュリティ

ガス漏れ探知

利用できない場合

一部のFAX専用機(G4FAX)

※ヒカリ電話での利用可否について、ヒカリ電話の工事施工前までに機器を設置した施工会社・機器メーカーにご確認ください。
●ヒカリ電話ご利用料金、工事費等の詳細については各種サービス一覧(17ページ❷)をご覧ください。

9 当社が貸与するホームゲートウェイ、ホームゲートウェイ無線LANカードについて

●当社が貸与するホームゲートウェイ、ホームゲートウェイ無線LANカードのご利用には当社ヒカリの契約が必要です。
●ホームゲートウェイ、ホームゲートウェイ無線LANカードは以下2つの利用規約に基づいて提供いたします。

@T COM(アットティーコム)ヒカリ利用規約(西日本)(N)
@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話端末設備貸出サービスに係る利用規約(西日本)

〈ホームゲートウェイレンタル月額費用〉

区分	月額利用料	備考
ホームゲートウェイ	1台ごと275円/月(税抜250円/月)	※@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話を利用されてない場合にかかります。
ホームゲートウェイ無線LANカード	1台ごと110円/月(税抜100円/月)	

※@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話をご利用されていない場合にかかります。

●ヒカリ電話をご利用されず、スーパーハイスピードをご利用中のお客様は、ホームゲートウェイレンタル料(275円/月)が発生します。
●障害物等により通信の伝送速度が著しく低下もしくは変動する状態、符号誤りが発生する状態または通信が全く利用できない状態となる場合があります。
●無線LANをご利用いただく場合、接続にはIEEE802.11ac/n/a/g/bに準拠している機器が必要です。
●お客様自身の責任と判断で、無線LANのセキュリティ設定を行ってください。

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

10 テレビオプションについて

●テレビオプションは「@T COM(アットティーコム)ヒカリテレビオプション規約(西日本)」に基づいて提供いたします。

テレビオプションは下記2サービスの契約により、地上/BSデジタル放送が受信できるようになるサービスです。

テレビオプション伝送サービス
提供事業者:@T COM(アットティーコム)

＋

テレビ視聴サービス
提供事業者:スカパーJSAT

〈月額費用〉

区分	月額利用料	内訳
テレビオプション	825円/月(税抜750円/月)	・テレビオプション伝送サービス利用料 495円/月(税抜450円/月) ・テレビ視聴サービス利用料 330円/月(税抜300円/月)

※NHK受信料や有料BSデジタル/CSデジタルチャンネルの視聴料は含まれていません。

●テレビオプションをご利用の場合、光回線工事とは別に工事が必要となります。
●地上デジタル放送やBSデジタル放送に対応したテレビまたはチューナーが必要です。
●BS、CS(スカパー！)の有料放送の視聴には、別途サービス提供事業者との契約・料金・対応機器が必要です。
●NHK受信料が別途必要です。

■テレビオプションの提供・ご利用について

○ 提供・ご利用いただける場合	●@T COM(アットティーコム)ヒカリファミリータイプをご契約の方 ●個人利用目的のお客様 ※別途NTT局内工事が必要となる場合があります。
△ 提供・ご利用いただけない可能性がある場合	●提供エリアであるが設備状況によるサービス提供不可の場合 ●天候や設備の状況等によるサービスご利用不可の場合
× 提供・ご利用いただけない場合	● 法人名義でお申込みの方 ●@T COM(アットティーコム)ヒカリ10ギガマンションタイプをご契約の方 ●不特定多数の方への視聴を目的としたお申込みの場合

〈代表的な工事費用〉

工事内容		テレビオプション伝送サービス工事費	テレビ接続工事費	テレビ視聴サービス登録料	初期費用合計金額
新たにヒカリ回線と同時にテレビオプションお申込みの場合	テレビ複数台(4台まで)の接続工事	3,300円(税抜3,000円)	＋ 共聴設備接続工事費 25,080円(税抜22,800円)	＋ 3,080円(税抜2,800円)	⊖ 31,460円(税抜28,600円)
	テレビ1台の接続工事		＋ 単独配線工事費 7,150円(税抜6,500円)		⊖ 13,530円(税抜12,300円)
転用時に新たにテレビオプション追加お申込みの場合	テレビ複数台(4台まで)の接続工事	11,550円(税抜10,500円)	＋ 共聴設備接続工事費 25,080円(税抜22,800円)	＋ 3,080円(税抜2,800円)	⊖ 39,710円(税抜36,100円)
	テレビ1台の接続工事		＋ 単独配線工事費 7,150円(税抜6,500円)		⊖ 21,780円(税抜19,800円)

※上記の金額は代表的な工事費用です。工事内容により、工事費が異なる場合があります。以下の追加工事(一例)をご参照ください。

〈追加工事(一例)〉

テレビ接続工事費(屋内同軸配線工事)			
宅内同軸基本工事	ブースター設置工事	端末接続・設定工事	同軸ケーブル新設工事
1工事ごと 8,250円(税抜7,500円)	1工事ごと 13,200円(税抜12,000円)	1工事ごと 3,630円(税抜3,300円)	1工事ごと 5,500円(税抜5,000円)

●テレビオプションご利用料金、工事費等の詳細について17ページ ❸をご覧ください。

11 @T COM(アットティーコム)オプションサービスについて

MY@TCOM マイアットティーコム

サービス名	月額料金
マイアットティーコム My @T COM	330円/月 (税抜300円/月)

サービス内容

日記やスケジュール、家計簿、オンラインストレージ等を包括したオールインワンパーソナルツール。パソコンだけでなくスマートフォン、タブレットでもご利用いただけます。

注意事項

初月解約不可(新規お申込みの方はご利用開始月を含む3ヶ月無料)。後日@T COM(アットティーコム)より送付される「ご契約内容確認書」に記載のメールアドレスとメールパスワードを入力しログインしてください。

スマイルサポート foryou

サービス名	月額料金
フォーユー FOR YOU	550円/月 (税抜500円/月)

サービス内容

パソコンやインターネット、スマートフォンなどに関する「お悩み」「ご不明な点」「やってみたいこと」に、専門スタッフが電話・リモートサポート(遠隔操作)、訪問サポート/レッスンでご案内する有料サポートサービス。365日9時～20時まで対応。

注意事項

初月解約不可(ご利用開始月のみ無料)。ご利用いただくには後日@T COM(アットティーコム)より送付される「FOR YOUサービスのお申込み受付のお知らせ」に専用電話番号の記載が有りますので、サービスご利用の際はそちらへおかけください。

TOKAI SAFE

サービス名	月額料金
TOKAI SAFE	440円/月 (税抜400円/月)

サービス内容

お手持ちの端末最大7台(PC、スマホやタブレット、iPhoneの端末)でご利用いただける総合セキュリティサービス。マルウェア対策や有害サイトのブロック、お子様のスマホ利用の管理、制限も出来るサービスです。

注意事項

初月解約不可(新規お申込みの方はご利用開始月を含む3ヶ月無料)。※新規で同時にお申込みの場合、当社発行のメールアドレス宛にご利用開始のご案内をお送りしますので、ご確認の上設定をお願いいたします。

ID GUARD

プラン名	月額料金
基本プラン	330円/月(税抜300円/月)
拡張プラン	495円/月(税抜450円/月)

サービス内容

重要な認証情報を1つの安全なパスワードマネージャーに保管し、お気に入りのサービスへ簡単にログインできます。すべてのパスワードと暗証番号を保護し、個人情報のオンライン上での流出をいち早く検知します。

注意事項

初月解約不可(新規お申込みの方はご利用開始月を含む3ヶ月無料)。拡張プランから基本プランへのプラン変更は不可。※新規で同時にお申込みの場合、当社発行のメールアドレス宛にご利用開始のご案内をお送りしますので、ご確認の上設定をお願いいたします。

機器補償PLUS

プラン名	月額料金
パソコン・タブレット	550円/月(税抜500円/月)
テレビプラン	550円/月(税抜500円/月)
周辺機器プラン	220円/月(税抜200円/月)

サービス内容

お客様がお持ちのパソコンやタブレット、テレビ、周辺機器等の機器補償対象機器が、自然故障、水濡れ、落下、破損などが原因で正常に利用できなくなった場合に、機器補償上限金額の範囲で修理を行うサービスです。

注意事項

お申込み日の翌々月からご利用開始となります。ただし、当社ヒカリの開通工事日によってご利用開始日が変わります。ご利用には当社からお送りする「ご契約についてのご案内」をご確認ください。※周辺機器プランのみのお申込みはできません。

リモートサポート

サービス名	月額料金
リモートサポート	550円/月 (税抜500円/月)

サービス内容

NTT西日本が提供するリモートサポートサービスです。
(当社がNTT西日本から卸提供を受けてお客様へ提供します)
パソコンのインターネット設定等のサポートが受けられるサービスです。

注意事項

ご利用には、当社ヒカリのご契約が必要です。リモートサポートは、「@T COM(アットティーコム)ヒカリ リモートサポート規約(西日本)」に基づいて提供します。ご利用はご契約者様ご本人に限ります。お客様のご利用環境等によっては、リモートサポートの一部のサービスをご利用できない場合があります。リモートサポートはトラブルの解決を保証するものではありません。

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

12 当社が取り扱わないフレッツ光のオプションサービスについて

●当社が取り扱わないフレッツ光オプションサービスは、NTT西日本から料金をご請求します。
●NTT西日本が提供するオプションサービスのご契約があるお客様が、当社の契約者名を変更する場合はNTT西日本の契約者名を変更することに同意していただきます。なお、変更後の契約者名確認のため、NTT西日本からご連絡することがあります。

13 各種手続きについて

●当社ヒカリの各種お手続きについては、以下のいずれかの方法にてお手続きください。
〈解約手続きについて〉
〈事業者変更による解約手続きについて〉
〈移転、変更、取り消し等の手続きについて〉

〈解約手続きについて〉

●当社ヒカリの解約については、マイページまたは書面での受付となります。以下のいずれかの方法でお手続きください。

マイページでのお手続き

①マイページにログイン
URL:https://www.t-com.ne.jp/support/manual/login/

▼

②専用チャットで解約のお手続きを受付

※ご指定可能な解約希望日は、受付日の8営業日後から翌月末日までとなります。
※マイページでのお手続きにはユーザIDとユーザパスワード、またはマイページIDとマイページパスワードが必要になります。

＜マイページへのアクセス方法＞

こちらのコードから
アクセスしてください。

▼

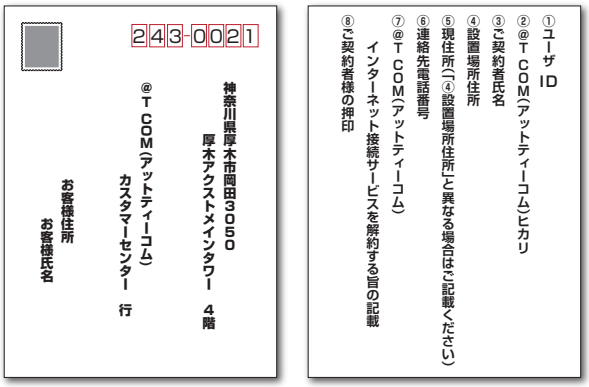
お客様作成の書面でのお手続き

①お客様にて、必要な記載事項を記入した書面を作成

▼

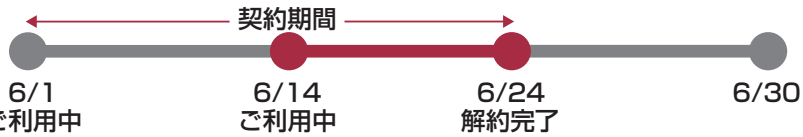
②@T COM(アットティーコム)カスタマーセンターまで
ご郵送ください。

〈文書による解約の記載例〉



※①～⑧の記載項目は必ずご記入し、切手を貼って郵送してください。

例 6/14に当社へ解約の書面が到着した場合



※当社に書面到着後、解約完了まで10日間かかります。月額利用料・工事費・手数料については解約完了までにかかった費用を請求します。

●解約月の基本料金(テレビ視聴サービス利用料を除く)は日割り計算にてご請求します。
●解約月における基本料金以外の@T COM(アットティーコム)オプションサービス月額利用料金は満額でのご請求となります。
●解約された時点でお客様が受け取っていない特典・割引については、提供を受ける事ができません。
●当社ヒカリを解約した場合、当社ヒカリのオプションサービスは自動的に解約となります。また、NTT西日本と契約している光回線のオプションサービスも解約となります。
●当社ヒカリを解約し@T COM(アットティーコム)インターネット接続サービスも解約する際に、当社ヒカリの工事費の分割払いが完了していない場合、NTT西日本から引き継いだフレッツ初期工事費・移転工事費の残額がある場合、残額を一括でお支払いいただきます。
●回線終端装置、映像用回線終端装置、ヒカリ電話ルータ、10ギガ対応無線LANルータの機器はレンタル提供となります。機器返却が伴う解約お手続き後は、NTT西日本より返却のご案内がありますので、速やかにご返却をお願いします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、回線終端装置は1台につき14,000円(不課税)、映像用回線終端装置は1台につき12,000円(不課税)、ヒカリ電話ルータは1台につき12,000円(不課税)、10ギガ対応無線LANルータは1台につき5,000円(不課税)を上限とし契約期間と利用端末を元に機器代金相当額を算出し請求させていただく場合があります。
●2年バリューパック(N)の適用を受けている場合、契約更新期間以外に当社ヒカリの解約を行う場合には2年バリューパック(N)契約解除料(ファミリータイプ 3,300円、マンションタイプ 2,200円)をお支払いいただきます。

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

〈事業者変更による解約手続きについて〉

「⑤事業者変更の手続きについて」の事業者変更による解約手続きについてをご参照ください。

〈移転、変更、取消による手続きについて〉

●当社ヒカリの移転については、16ページ❹お引越し相談窓口❺@T COM(アットティーコム)カスタマーセンターまでご連絡ください。
●当社が提供するサービスに関する変更・取消のお手続きは、マイページ(https://www.t-com.ne.jp/support/manual/login/)からのお手続きもしくは、@T COM(アットティーコム)カスタマーセンターへお問い合わせください。NTT西日本が提供するオプションサービスに関するお手続きやお問い合わせはNTT西日本にご連絡ください。
●マイページでのお手続きにはユーザIDとユーザパスワード、またはマイページIDとマイページパスワードが必要になります。
●お申込みの取り消しをご希望の場合には、工事予定日の前日15時までに当社へご連絡ください。ただし、場合によっては工事の取り消しが行えない場合があります。
●NTT西日本エリア内での移転で、移転元の工事費の残額がある場合は、分割でお支払いいただきます。移転先の工事費については、一括でお支払いいただきます。
●NTT東日本／西日本間の移転を伴い、移転元の工事費の残額がある場合は、適用されていた割引は終了し、一括でお支払いいただきます。移転先の工事費については一括、分割いずれかをお選びいただけます。
●お申込みの変更や取消等をされた時点で、お客様が受け取っていない特典・割引については、提供を受ける事ができません。
●当社ヒカリを解約し@T COM(アットティーコム)インターネット接続サービスの他のコースやプランに変更する際、当社ヒカリを継続であってもNTT東日本エリア(新潟県、長野県、山梨県、神奈川県を含む、左記県より東に位置する1道、1都、15県)に移転をされる際に、当社ヒカリの工事費の分割払いが完了していない場合、NTT西日本から引き継いだフレッツ初期工事費・移転工事費の残額がある場合、残額を一括でお支払いいただきます。
●回線終端装置、映像用回線終端装置、ヒカリ電話ルータ、10ギガ対応無線LANルータの機器はレンタル提供となります。機器返却が伴う解約お手続き後は、NTT西日本より返却のご案内がありますので、速やかにご返却をお願いします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、回線終端装置は1台につき14,000円(不課税)、映像用回線終端装置は1台につき12,000円(不課税)、ヒカリ電話ルータは1台につき12,000円(不課税)、10ギガ対応無線LANルータは1台につき5,000円(不課税)を上限とし契約期間と利用端末を元に機器代金相当額を算出し請求させていただく場合があります。

14 一定期間におけるご契約の解除のお取り扱い(初期契約解除制度)について

●当社ヒカリは電気通信事業法で定める初期契約解除制度の対象役務となります。

初期契約解除の期間について

※文書によるお申し出の場合は、文書を発したとき(郵便の消印日付)にその効力を生じるものとします。ただしお客様が法人または団体等で別途、覚書や見積もり等のやり取りが当社と発生する場合は、初期契約解除の権利行使はできません。

●当社ヒカリは、契約後当社より発行されます「ご契約内容確認書」を受領した日から起算して8日以内は、解除する意思と解除対象の契約を特定するために必要なお客様の情報をお申し出いただくことで、契約解除(初期契約解除)ができます。文書によるお申し出の場合は、文書を発したとき(郵便の消印日付)にその効力を生じるものとします。ただしお客様が法人または団体等で別途、覚書や見積もり等のやり取りが当社と発生する場合は、初期契約解除の権利行使はできません。
●定められた期間に初期契約解除のお申し出をされた場合、以下のお取り扱いをいたします。
・当社は契約の解除に伴う損害賠償もしくは違約金の請求をすることはありません。
・契約の解除があった場合に、回線終端装置、無線LANカード等のレンタル機器を既に受け取っているとき、もしくは解除後に受け取ったときは、NTT西日本より返却のご案内がありますので、速やかにご返却をお願いします。なお、ご返却の確認ができなかった場合には、回線終端装置は1台につき14,000円(不課税)、映像用回線終端装置は1台につき12,000円(不課税)、ヒカリ電話ルータは1台につき12,000円(不課税)、10ギガ対応無線LANルータは1台につき5,000円(不課税)を上限とし契約期間と利用端末を元に機器代金相当額を算出し請求させていただく場合があります。
・当該契約の解除までの期間において利用者が提供を受けた電気通信役務に対して、基本料金は日割り計算での請求となります。また、利用料・工事費・手数料についてはかかった費用を請求します。工事費・手数料の請求額は実際にかかった料金の内、この請求する工事料金・手数料は派遣工事費22,000円、無派遣工事費3,300円、手数料3,300円を上限としますが、お客様が、通常に行う工事以外の工事や土日や夜間・深夜の工事をご希望されていた場合、この限りではありません。
・当社ヒカリ並びにヒカリ電話の解除に伴い提供が出来なくなるオプションサービスは解除されます。この、オプションサービスの基本料金は日割り計算での請求とし、月額利用料・工事費・手数料が発生している場合は基本料金に加えて請求します。
・月額利用料は実際に発生した費用を請求します。
・既に当社が金銭等を受領しており、それが初期契約解除に関連して当社が請求する金額を越えている場合、その差額をお客様に返還します。
・初期契約解除された時点でお客様が受け取っていない特典・割引については、提供を受けることができません。また、基本工事費の分割払いを希望されていた場合でも、初期契約解除される前にお支払いただいた分割工事費を基本工事費の総額から除いた額を一括でお支払いいただきます。

●ヒカリ電話を解約し他社回線事業者の電話サービスに移行する場合、電話番号が変更になる場合があります。また工事費等の費用が発生する場合がございます。
●初期契約解除のお申し出については、16ページ❸の@T COM(アットティーコム) カスタマーセンターまでご連絡ください。
●初期契約解除詳細については、「ご契約内容確認書」をご参照ください。

15 個人情報のお取り扱いについて

●お客様の個人情報は「TOKAIコミュニケーションズプライバシーポリシー」に従ってお取り扱いさせていただきます。最新の情報、詳細はホームページ(https://www.t-com.ne.jp/privacy/)をご参照ください。
●サービスの提供にあたり、次の場合についての個人情報の取り扱いに同意していただきます。
・氏名、住所等当社がサービスを提供するために必要な情報のNTT西日本への提供。
・当社または当社ヒカリ契約者から請求があった場合における、NTT西日本が、その当社または当社ヒカリ契約者への、利用者の氏名、住所および通信履歴等の情報の開示。
・「v6インターネット接続機能(IPoE)」の開通又はサービスの提供に必要な範囲で、お客様情報をGMOインターネットグループ株式会社および株式会社JPIXを通じて、NTT西日本へ提供。
・NTT西日本の委託により光コラボレーションに関する業務を行う事業者への通信履歴等利用者に関する情報の開示。
・判決、決定、命令その他の司法上または行政上の要請、要求または命令によりその情報の開示が要求された場合における、その請求元機関への開示。
●ヒカリ電話または@T COM(アットティーコム)ヒカリ電話端末設備をご利用の場合、上記に追加して以下の個人情報の取り扱いに同意していただきます。
・着信お知らせメールを契約した回線へ契約者が通信を行った場合における、NTT西日本がその着信お知らせメールを契約するものが指定するメールアドレスへの、通信があった日時、その通信に係る発信電話番号等、通信の着信に係る契約者回線番号、録音されたメッセージその他料金表に定める内容の電子メールによる開示。
・利用者が利用回線から緊急通報に関する電気通信番号をダイヤルして通信を行う場合における、NTT西日本がその着信先の機関へ利用者の契約者回線番号、氏名、使用場所の開示。
・利用者がお使いの電話番号を電話帳(ハローページ)への掲載および番号案内を希望した場合、NTT西日本が電話帳発行または番号案内を行う事を目的とするNTT西日本が定める電気通信事業者等への番号情報の開示。
●リモートサポートをご利用の場合、追加して以下の個人情報の取り扱いに同意していただきます。
・リモートサポートサービスを利用者に提供するために不可欠なNTT西日本の契約事業者から請求があった場合における、その事業者に対する利用者の氏名および住所等の開示。
●テレビオプションをご利用の場合、追加して以下の個人情報の取り扱いに同意していただきます。
・スカパーJSAT株式会社、出雲ケーブルビジョン株式会社、天草ケーブルネットワーク株式会社から請求があった場合における、NTT西日本から請求元への利用者の氏名および住所等の開示。

16 その他

●他社インターネットサービスから当社ヒカリに変更される場合、変更前の事業者が定める違約金や手数料等が発生する場合があります。
●サービス内容、キャンペーン、注意事項、定型約款等は当社ホームページ、パンフレット等で本書面の内容とあわせて必ずご確認ください。
●本書面にはオプション等の一部の料金、内容は記載していません。当社ホームページ、専用チラシ、契約約款等でご確認ください。
●お申込み時のご本人さま確認やプロバイダ提供サービスに関するご案内のため、当社からご契約者さまへお電話またはショートメッセージサービス(SMS)にて ご連絡を行う場合があります。
●各社の社名、製品名、サービス名およびサイト名は各社の商標または登録商標です。
●本内容は予告なく変更する場合があります。

17 「v6インターネット接続機能(IPoE)」重要事項説明について

株式会社TOKAIコミュニケーションズ(以下、当社)は、当社の@T COM(アットティーコム)契約約款 (N)に定める契約者(以下、お客様)に対し、株式会社JPIX(以下、JPIX)が提供する「IPv6インターネット接続等」および当社が提供する「フレッツ・v6オプション」相当(以下、総称してフレッツ・v6オプション)を用いて、「v6インターネット接続機能(IPoE)」(以下、本サービス)を提供します。

①本サービスの受付時における重要事項説明

〈お申込みについて〉

●本サービスは当社ヒカリに付随して提供するサービスです。
●本サービス(注１)の申込にあたって、本サービスに用いる、当社ヒカリの「お客さまID」(注２)、「アクセスキー」(注２)(以下、本お客様情報)を当社に通知していただきます。
●当社は、本お客様情報を、本サービスの開通又はその他本サービスの提供に必要な範囲でGMOインターネットグループ株式会社(以下、GMOインターネット)、JPIXを通じ、NTT東日本又はNTT西日本へ通知し、当社ヒカリに係る契約者の同一性及びこれらに係る「お客さまID」及び「アクセスキー」の照合を行います。また、お客様は当該本お客様情報の提供について承諾するものとします。
●本サービスは、当社ヒカリにお申込みいただいたお客様のうち、NTT東日本又はNTT西日本の一部エリアでヒカリ電話をご利用の場合に提供いたします。
●既に当社ヒカリをご利用でかつヒカリ電話をご利用中のお客様は「@T COM(アットティーコム)」のホームページ又はカスタマーセンターまでお問合せください。

〈ご利用料金について〉

●本サービスの月額利用料金は220円です。ただし当社が提供するヒカリ電話をご利用のお客様は無料となります。

〈ご利用制限について〉

●「v6インターネット接続機能(IPoE)」では一部ご利用できないサービスがあります。TT-PHONE(NC)／特定のプロトコル(PPTP、SCTP)を利用するサービス／一部オンラインゲームなど、特定ポートを使用するサービス／IPv4グローバルアドレスを共有するネットワークでは利用できないサービス／利用可能なポート番号、ポート数に制限があるため、外部へサーバ公開等はご利用できません。

〈IPアドレスや機器の設定変更について〉

●本サービスの利用開始等に伴うNTT東日本又はNTT西日本による工事に際し、お客様が現在ご利用中のIPv6アドレス(IPv6PPPoE方式にて割当てられているものは除きます。)及びIPv4アドレスが変更となります。
●インターネット接続工事によるIPv6アドレス及びIPv4アドレスの変更に伴い、お客様がご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコン等の再起動を行ってください。
●本サービスの利用開始等に伴い、NTT東日本、NTT西日本又は当社が提供する端末設備(ホームゲートウェイ等)の設定が変更となる場合があります。
●端末設備(ホームゲートウェイ等)の設定変更に伴い、PPPoE接続やその他一部機能がご利用いただけなくなる場合があります。
●本サービスの利用開始月の翌々月末に、PPPoE接続はご利用できなくなります。

〈サービスの廃止〉

●当社ヒカリを解約した場合、本サービスの廃止手続きを行います。
●当社が提供する「ヒカリ電話」を解約した場合、本サービスの廃止手続きを行います。
●本サービスの廃止(解約)をご希望のお客様は、16ページ❺の@T COM(アットティーコム)のカスタマーセンターまでお問合せください。
●本サービスの廃止手続きが完了していない場合、当社以外のインターネット接続サービスを利用できない場合がございます。

(注１)本サービスとは、IPv6アドレスを使用したインターネット接続を実現するサービス又はIPv6アドレス及びIPv4アドレスを使用したインターネット接続を実現するサービスです。また、本サービスにおいて当社が提供するIPv6インターネット接続の方式は、IPv6IPoE方式です。
(注２)当社ヒカリをご利用の場合の通知方法については、当社にご確認ください。

②フレッツ・v6オプションの代行申込における重要事項説明

〈お申込みについて〉

●「フレッツ・v6オプション」の申込みにあたっては、同オプションの開通工事のため、お客様情報が必要となります。
●当社が提供する光回線の開通工事日が2021年5月4日以前で、ご利用場所がNTT西日本エリアかつフレッツ・v6オプションを契約されていない場合、当社への「フレッツ・v6オプション」の申込みにあたっては、お客様ご自身で、当社の窓口にて、行っていただくこともできますが、お客様の代理店としてGMOインターネットを通じて、JPIXが、NTT西日本へのお申込手続きを行うこと又はNTT西日本を通して当社へお申込手続きを行うこと(以下、代行申込)もできます。この場合、当社が別途指定する方法により、GMOインターネット、JPIXに対し、当該代行申込について委任していただきます。

●お客様は代行申込により行われた「フレッツ・v6オプション」の申込みについては、ご利用開始されるまでの間は途中で取消すことができない場合がございます。その場合は、「フレッツ・v6オプション」のご利用開始後に、別途お客様から当社に対し、解約手続きを行っていただく必要があります。

〈ご契約、サービス仕様について〉

●「フレッツ・v6オプション」の提供条件及び料金については、当社の定める契約約款その他それに相当するものによります。
●「フレッツ・v6オプション」は、パソコンなどの機器に付与したIPv6アドレスを利用して、インターネットを経由せず当社が提供するヒカリ回線の網内(以下、NGN網内)で、お客様同士がダイレクト(直接)に通信することを実現するサービスです。
●NGN網内で、お客様同士の通信を行う際には、IPv6アドレスの代わりに、NTT東日本又はNTT西日本が提供する「ネーム」を利用して通信することができます。ネームの利用方法、登録方法等については、お手数ですが、NTT東日本又はNTT西日本のホームページにてご確認ください。
●ご利用上の注意事項については、当社にお問い合わせください。

〈料金について〉

●「フレッツ・v6オプション」に関する料金は、当社の定める契約約款その他それに相当するものによります。

	初期費用	月額費用	
NTT東日本	無料	基本契約	無料(1ネーム分の月額利用料含む)
		追加ネーム契約	追加ネームを提供しておりません
NTT西日本	無料	基本契約	無料(1ネーム分の月額利用料含む)
		追加ネーム契約	110円/ネーム(最大9ネーム)

〈IPv6アドレスの変更について〉

●「フレッツ・v6オプション」及び「IPv6インターネット接続等」の工事に際し、お客様が現在ご利用中のIPv6アドレス(IPv6 PPPoE方式にて割当てられているものは除きます。)は変更となります。
●「フレッツ・v6 オプション」及び「IPv6 インターネット接続等」の工事によるIPv6 アドレスの変更に伴い、お客様がご利用中の各種サービスがご利用いただけなくなる場合がございます。その際はご利用中のパソコンや通信機器等の再起動を行い、IPv6 アドレスを再取得してください。

③個人情報のお取扱いについて

本サービスの申込者は、「当社」が本サービスを提供するにあたり、東日本電信電話株式会社(以下、NTT東日本)又は西日本電信電話株式会社(以下、NTT西日本)が、「JPIX」に対して、さらにJPIXが当社に対して、それぞれ自己のIP 通信網サービスの契約情報又は申込情報(以下に挙げるものに限ります。また、IP 通信網サービスに係る申込みを取り消した際の情報も含みます)を提供することに同意します。

〈本サービスの開通時〉

本サービスの開通にあたり、NTT東日本又はNTT西日本から、JPIX、GMOインターネット並びに当社へ提供される情報は以下の通りです。
・NTT 東日本又はNTT 西日本にて付与するお客さまID(回線ID(「CAF」で始まる英数13 桁の番号、「COP」で始まる10 桁の番号)
・回線設置場所電話番号(光コラボご利用場所の電話番号)、回線契約者連絡先電話番号、申込者連絡先電話番号
・本サービス提供条件※との照会結果及び不一致項目
・提供に必要なフレッツ各種商品に相当するサービスのご契約有無(フレッツ光ネクスト回線、ひかり電話又はレンタルホームゲートウェイ)
提供条件に照らして不足しているフレッツ各種商品の申込みおよび工事情報(フレッツ光ネクスト開通ステータス、宅内工事予定日)
※提供条件とは以下の内容を指します。
○フレッツ・ジョイント(※1)対応のホームゲートウェイ等をご利用いただいていること
(※1)フレッツ・ジョイントは、NTT 東日本及びNTT 西日本が事業者向けに提供しているサービスです。詳しくはNTT 東日本(https://business.ntt-east.co.jp/service/joint/)及びNTT 西日本(https://flets-w.com/biz/joint/)をご確認ください。

〈本サービスご利用の光コラボ回線の移転・廃止時〉

本サービスを利用する光コラボ回線の異動(移転、廃止、契約解除、品目変更、サービスメニュー変更、譲渡、承継等) があった場合に、NTT東日本又はNTT 西日本から、JPIX、GMOインターネット並びに当社へ提供される情報は以下の通りです。
・光コラボ回線の解約等をした年月日及び異動種別
・NTT 東日本又はNTT 西日本にて付与するお客さまID(回線ID(「CAF」で始まる英数13 桁の番号、「COP」で始まる10 桁の番号)

〈本サービスのお問い合わせ時〉

本サービスを利用する光コラボ回線に係るサービス提供状況について、当社からJPIX、GMOインターネットを通じてNTT 東日本又はNTT 西日本に問い合わせを行った場合に、NTT 東日本又はNTT 西日本から、JPIX、GMOインターネット並びに当社へ提供される情報は以下の通りです。
・本サービスご利用の光コラボ回線及びホームゲートウェイの動作状況(正常に動作しているかどうか)
・本サービスご利用の光コラボ回線及びホームゲートウェイに対するフレッツ・ジョイントのご提供状況
(契約有無及びソフトウェアが正常に配信されているかどうか)

※表示金額は特別な記載がない限り、全て税込となります。

18 問い合わせ一覧

❶@T COM(アットティーコム)ユーザIDが送付されていない・紛失してしまったなどに関するお問い合わせ先

【@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター】
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0120-805633

❷工事に関するお問い合わせ先

【@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター】
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0120-805633

❸初期契約解除に関するお問い合わせ先

【@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター】(初期契約解除専用ダイヤル)
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0120-800068

❹移転に関するお問い合わせ先

【お引越し相談窓口】
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0120-987065

❺@T COM(アットティーコム)ヒカリに関する当社のお問い合わせ先

【@T COM(アットティーコム)カスタマーセンター】
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0120-805633

❻「インターネットにつながらない」「メールを設定したい」などの技術的なお問い合わせ先

【@T COM(アットティーコム)テクニカルサポート窓口】
【受付時間】月～金10:00～19:00 土日祝10:00～18:00

0570-012280
(通話料有料)

@TCOM LINE アカウント 友だち募集中 ▶

24時間いつでも

ちょっとした質問もチャットサポートで解決！
料金の確認や各種手続きが簡単に！

こんな方にオススメ！
「問い合わせ先がわからない…」
「平日は仕事があるから、夜にお問い合わせしたい」

QRコードから友だち追加してね

プレゼントやキャンペーンなどお得な情報もお届けします♪

19 各種サービス詳細一覧

❶サービス名称読み替え表
https://service.t-com.ne.jp/net/tcomhikari/service/term_replacement

❷ヒカリ電話料金表について
https://service.t-com.ne.jp/net/tcomhikari/option/option_tel_price

❸テレビオプション料金表について
https://service.t-com.ne.jp/net/tcomhikari/option/tv

❹オプションサービスURL

●My@T COM(マイアットティーコム)について
https://service.t-com.ne.jp/mytcom/

●FOR YOU(フォーユー)について
https://service.t-com.ne.jp/option/foryou/

●TOKAI SAFEについて
https://service.t-com.ne.jp/option/safe/

●ID GUARDについて
https://service.t-com.ne.jp/option/idguard/

●機器補償PLUSについて
https://service.t-com.ne.jp/option/hoshou/