おてがる光重要事項説明書

おてがる光　重要事項説明

契約に関する重要なお知らせです。ご利用にあたっては、以下の重要事項をよくお読みください。
表示価格はすべて税込で記載しております。
【サービス名称】　おてがる光
【サービス提供者】　株式会社エクスゲート
【電気通信事業届出番号】　A-20-9882

1. 概要

おてがる光は、東日本電信電話株式会社(以下「NTT東日本」といいます)又は西日本電信電話株式会社(以下「NTT西日本」といい、NTT東日本とあわせて、以下「NTT」といいます)から卸電気通信役務の提供を受け、光コラボレーション事業者として株式会社エクスゲート(以下「当社」といいます)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及びインターネット接続サービスです。

おてがる光は、下記のお申し込みを行うことにより利用できるサービスです。

- 新規お申し込み
- NTTが提供するFTTHアクセス回線提供サービスをすでに利用されているお客様が当社の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)をする申し込み。
- NTTから卸電気通信役務の提供を受けている事業者（以下「光コラボレーション事業者」といいます）で利用されているFTTHアクセス回線から当社のFTTHアクセス回線へと契約を切り替え（以下「事業者変更」といいます）をするお申し込み

◆FTTHアクセス回線タイプ

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

【フレッツ光ネクスト】

- ファミリー・ギガラインタイプ
- ファミリー・スーパーハイスピードタイプ隼
- ファミリー・ハイスピードタイプ
- ファミリータイプ
- マンション・ギガラインタイプ
- マンション・スーパーハイスピードタイプ隼
- マンション・ハイスピードタイプ
- マンションタイプ
- 光クロス

◆最大通信速度

NTTが提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します。

概ね10GbpsのFTTHアクセス回線

【フレッツ光クロス】

概ね1GbpsのFTTHアクセス回線

【フレッツ光ネクスト】

- ファミリー・ギガラインタイプ
- ファミリー・スーパーハイスピードタイプ隼
- マンション・ギガラインタイプ
- マンション・スーパーハイスピードタイプ隼

200MbpsのFTTHアクセス回線

【フレッツ光ネクスト】

- ファミリー・ハイスピードタイプ
- マンション・ハイスピードタイプ

100MbpsのFTTHアクセス回線

【フレッツ光ネクスト】

- ファミリータイプ
- マンションタイプ

※通信速度は、FTTHアクセス回線のタイプにより異なります。
※通信速度は、お客様宅内に設置する「回線終端装置」から当社が提供を受ける設備までの間における理論上の最大速度です。また、「おてがる光」は、ベストエフォート方式のサービスとなりますので、速度は理論上の最高値であり、その高速性、常時接続性に関して保証するものではありません。
※当社では、多くのお客様へインターネットを快適な状態で利用していただくために、ファイル交換ソフト（Winny、Shareなど）利用時のデータ流通量の制御を実施しております。

2. お申し込みに関する注意事項

お申し込みにあたり、NTTの設備状況等によりサービスのご利用開始をお待ち頂く場合がございます。

他インターネットサービスプロバイダー（以下「ISP」といいます）と契約してフレッツ光サービスをご利用中のお客様がFTTH回線を転用しておてがる光を契約した場合、転用処理が完了後に他ISPとの契約は解約となりませんので、お客様にて別途お手続きください。

当社の他のインターネット接続サービスをご利用中のお客様が、おてがる光へコース変更のお申し込みをされる場合、変更前の接続サービスにて適用されていた、または適用予定であった割引、特典等の各種キャンペーンに関する権利は失効となりますのでご注意ください。

工事実施前であれば、お申し込みの取り消しは可能です。その場合、おてがる光に関するキャンセル料などはかかりません。ただし、工事着手後(切替完了後を含む)にお申し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請求させていただきます。

転用には、お客様自身でNTT東日本・NTT西日本にて転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに当社への転用のお申し込みをしていただく必要があります。

転用時点で保有しているNTT東日本、NTT西日本から付与されるポイント等は、NTT東日本・NTT西日本が提供するフレッツ光のオプションサービスのご契約期間が残っていても、転用に伴い失効いたします。

転用承諾番号の取得には、以下の情報が必要となります。フレッツ光の「お客様ID」「ひかり電話番号」「連絡先電話番号」「契約者名」「設置場所住所」「料金支払い方法及び関連情報」

取得された転用承諾番号の有効期限は取得日から15日間となりますので、有効期限内に当社へのお申し込み手続きをお願いいたします。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の残額がある場合、その残額を当社から請求させていただきます。

転用により、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。

3. サービス利用料金

◆初期費用

契約事務手数料（新規契約）	3,300円
契約事務手数料（転用）	
契約事務手数料（事業者変更）	
おてがる光クロス契約事務手数料（新規契約）	3,300円

◆工事費用※代表的な工事の金額です。

工事内容※1	一括払い	分割払い※2
戸建て（新規工事）	22,000円	2,000円×11回
戸建て（無派遣工事）	3,300円	
集合住宅（新規工事）	22,000円	2,000円×11回
クロス派遣工事費用	26,400円	1,100円×24回
集合住宅（無派遣工事）	3,300円	
土日休日工事	3,300円	

※1工事内容によっては別途工事費が発生する場合があります。
※2分割払いの期間中に「おてがる光を」解約される場合、未払いの工事費の残額を一括でお支払いいただきます。

◆月額基本料金

おてがる光ファミリータイプ	4,708円
おてがる光マンションタイプ	3,608円
おてがる光クロス	6,160円

◆月額オプション料金

おてがる光IPv6オプション	165円
HGW（ルーター機能付き）	220円
HGW（無線LAN機能付き）	330円
クロス対応ルーターレンタル	550円
あんしんサポート＋	825円
あんしんサポート	550円
駆けつけサポート24	330円
あんしん保証	550円
SOKUYAKUサブスクプラン	550円
アドクリーナー	330円

◆その他料金

会員登録証発行手数料	330円
明細発行手数料	330円

※その他利用料金、工事費用、オプション、キャンペーンの詳細については、当社ホームページにおいて記載いたします。

4. おてがる光IPv6オプションについて

当社は、日本ネットワークイネイブラー株式会社が提供する「IPv6インターネット接続等」及びアルテリア・ネットワークス株式会社が提供する「クロスパスサービス等」並びにNTT東日本及びNTT西日本の提供する「フレッツ・v6オプション」を用いて、IPv4overIPv6方式にてインターネット接続を提供します。

ご利用にはおてがる光IPv6オプションに対応している機器が必要となります。

おてがる光IPv6オプション（IPv4 over IPv6方式）をご利用のお客様へのPPPoE接続用ID及びPWの併用での提供は行いません。

◆初期費用

おてがる光契約後にお申し込頂いた場合、2,200円の事務手数料が発生します。

5. おてがる光電話について

おてがる光電話ご利用には下記のサービスのご契約が必要です。

- おてがる光ファミリータイプ
- おてがる光マンションタイプ

◆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東日本、NTT西日本の加入電話などをご利用いただいているお客様が、おてがる光電話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。

※加入電話などの利用休止の際、別途利用休止工事費がNTT東日本、NTT西日本などより請求されます。

※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（引越しなど）する際は、NTT東日本、NTT西日本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。

※電話等利用契約の解除に伴い、対象の電話番号でご利用の当社にて提供するサービス（フリーダイヤル、ナビダイヤルを除く）は解約となります。

◆転用について

ご利用中のNTT東日本、NTT西日本のひかり電話は、光回線の転用と同時に自動的に転用されます。転用前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。NTT東日本、NTT西日本が提供している「安心プラン」、「もっと安心プラン」、「テレビ電話チョイス定額」は転用できません。

◆月額基本料金

おてがる光電話	550円
おてがる光電話プラス★印全てがご利用可能	※1,650円
おてがる光電話オフィス	1,430円
おてがる光電話オフィス・プラス	1,210円～

※528円分の通話料金を含む。
おてがる光電話プラスの無料通話528円分に含まれる通話料分の通話対象は、NTT西日本・NTT東日本の加入電話・INSネット・「ひかり電話」および「コラボ光ひかり電話」サービス（データコネクト(データ通信)へのデータ通信は除く）・他社一般加入電話・他社IP電話（050番号への通話を除く）のみとなります。国際電話・携帯電話・050IP電話・ナビダイヤル等への通話は月額基本利用料には含まれず、別途通話料が必要です。
データコネクトをご利用の場合、データ通信料は月額基本料に含まれる通話料分の対象になりません。ただし、音声やテレビ電話と同時にご利用の場合は、テレビ電話の料金が適用されるため、月額基本利用料に含まれる通話料分の対象になります。

◆月額オプション料金

追加番号	110円
複数チャネル	220円
番号表示サービス★	440円
ナンバー・リクエスト★	220円
キャッチ電話サービス★	330円
電話転送サービス★	550円
着信拒否サービス	220円

◆通話料金

固定電話・050IP電話あて/3分	8.8~11.88円
携帯電話あて/60秒	17.6～19.8円
PHSあて/60秒	11円

◆その他料金

ユニバーサルサービス料	3円

※ 詳細は（https://tca.or.jp/universalservice/）を参照ください。

電話リレーサービス料	1円

※ 詳細は（https://nftrs.or.jp/about/）を参照ください。

6. おてがる光テレビについて

おてがる光テレビは地上/BSデジタル放送が受信できるようになるサービスです。

おてがる光テレビのご利用には、下記のサービスのご契約が必要です。

- おてがる光ファミリータイプ
- おてがる光マンションタイプ
- おてがる光テレビ伝送サービス
- スカパーJSAT施設利用サービス

本規約およびスカパーJSAT株式会社の定める「スカパーJSAT施設利用サービス契約約款」により提供します。

おてがる光テレビをご利用いただくには、当社が用意する映像用回線終端装置をお客様宅内に設置する必要があります。
「おてがる光」1契約に対しておてがる光テレビは1契約です。
また、原則として同一世帯以外でのご利用はできません。
なお、設備の状況などにより、サービスを提供できない場合があります。

◆初期費用

おてがる光テレビ伝送サービス工事費	3,300円
スカパーJSAT施設登録料	3,080円
テレビ接続工事費（1台）	7,150円～
テレビ接続工事費（複数台）	25,080円～

※工事内容によっては、工事料が別途かかる場合があります。
また、当社がお客様宅内の屋内同軸配線工事を実施する場合には実費が別途かかります。
※「スカパーJSAT施設登録料」及び「スカパーJSAT施設利用料」は、スカパーJSAT株式会社の依頼に基づき、当社が請求いたします。

◆月額基本料金

おてがる光テレビ	825円
※おてがる光テレビ伝送サービス基本料金495円とスカパーJSAT施設利用料330円の合計となります。	

※NHK受信料および有料BSデジタル放送の視聴料は月額利用料に含まれておりません。
※解約月については日割は行わず1ヶ月分お支払いいただきます。
※おてがる光テレビ以外の費用として、「おてがる光」回線の通信料金およびそれらにともなう機器使用料などが必要です。

◆請求について
おてがる光テレビの月額費用（スカパーJSAT施設利用料含む）、おてがる光テレビ伝送サービス工事費、屋内同軸配線工事費は当社から請求します。また、スカパーJSAT施設登録料は、スカパーJSAT株式会社の依頼に基づき、当社が請求します。

◆お客様情報の通知について
おてがる光テレビをお申し込いただいたお客様は、スカパーJSAT株式会社が提供する放送サービス「スカパーJSAT施設利用サービス」も同時にお申し込いただくことになり、「スカパーJSAT施設利用サービス」を提供することを目的として、お客様情報（氏名、住所など）を、NTTを介してスカパーJSAT株式会社に通知されることを承諾していただきます。

◆解約について
NTTが提供する「フレッツ光」および「フレッツ・テレビ」をご利用のお客様は「フレッツ光」を当社が提供する「おてがる光」に転用する場合、「フレッツ・テレビ（当社が提供するサービス名称は「おてがる光テレビ」）」も合わせて転用になることに承諾していただきます。
すでにお客様とスカパーJSAT株式会社と締結している「スカパーJSAT施設利用サービス契約約款」は引き続きのご契約となります。
解約月について日割りは行わず1ヶ月分お支払いいただきます。
NTTが提供する「スカパー！光ホームタイプ」をご利用のお客様は、「おてがる光」への転用ができません。「おてがる光」への転用をご希望のお客様はNTT東日本、NTT西日本へ「スカパー！光ホームタイプ」を、後継サービスである「フレッツ・テレビ」への変更をお申し込いただいた後に、お申し込ください。

7. あんしんサポートについて

お客さまに対して、日本語にて実施される、電話サポートおよび遠隔サポート。

◆提供条件について
パソコンのサポート対象OSは、日本語版のWindows OSおよびMac OS X（一部のバージョン・エディション、サーバ用OSは対象外）です。※リモートサポートサービスは、メーカー、ソフトウェアハウスおよび各種サービス提供事業者の正規サポートを代行するサービスではありません。また、お問合せへの対応内容およびその結果を保証するものではありません。

◆提供条件開始時期
光サービスをご利用されるお客さまからの利用申込みに基づき、弊社の光回線サービスの開通作業が完了した時点からご利用いただけます。

◆ご注意事項
お客さまは、末尾に記載のおてがるコンタクトセンターの受付時間内に上記サービスの提供を受けることができます。但し、受付時 間内であっても、過度に頻繁に問合せを行い、または上記サービスの提供時間を故意に延伸する等、弊社の業務の遂行に支障 を及ぼしたと弊社が判断した場合には、上記サービスの提供を中止する場合がございますのでご注意ください。

8. あんしんサポート＋について

あんしんサポートに駆けつけ設定サポート24を組み合わせたサービスとなります。
駆けつけ設定サポート24については【駆けつけサービス利用基本規約】をご参照ください。

9. 支払いについて

お支払いは、次のいずれかの方法によるお支払いとなります。

- クレジットカード
- 預金口座振替
- その他、請求収納代行業者当社が定める方法

預金口座振替によるお支払いは、110円の口座振替手数料をご負担いただきます。

お支払い方法のご登録がお済みでない場合やご登録のお支払い方法で請求ができない場合は以下の対応となります。

ご登録の携帯番号宛てにSMSでオンライン決済での請求をいたします。
または、ご登録住所宛てにコンビニエンスストアでお支払いいただける払込票を発送しご請求いたします。
いずれの場合もご請求毎に880円の決済手数料が発生します。

お支払い期限までにお支払いが確認できない場合、当社はサービスを停止する権利を有し、実際にサービスを停止する可能性があります。
サービスの停止期間中に発生する損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。

お客様が料金の支払期日を経過してなお支払われない場合には、当社は、支払期日の翌日から支払いの日までの期間の日数に応じて遅延損害金を申し受けます。

遅延損害金は、その算定の対象となる料金から、消費税等相当額を差し引いた金額に年14.6パーセントの割合（閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合といたします。）を乗じて算定してえた金額といたします。

10. 解約・契約変更の方法

退会またはおてがる光のご解約、変更など各種お手続きをなされる場合は、おてがる光カスタマーセンター「0120-921-301」及び、「info@otegal.jp」までお問い合わせください。
※退会またはおてがる光のご解約、変更など各種お手続きを行う上でご本人様確認がとれない場合、その他確認事項が生じた場合は電子メール、WEB、お電話等でご本人様確認、および内容確認をさせていただく必要があります。
※解約申込後、解約に係る確認事項を記載したメールをご登録メールアドレスに送信いたします。
確認事項を記載したメールへのご返信もって退会の受付といたします

11. 解約に関する注意事項

おてがる光退会申し込み手続きに伴い、退会完了となるのは当社が退会の受付をした月の翌月末日となります。退会完了月まで月額料金を含む全ての料金が継続して発生しますのでご注意ください。

退会に伴い、お客様自身で「回線終端装置」等の設置機器をご返却ください。解約手続き後、当該機器の設置場所住所に機器回収キットをお送りしますので、お手元に届きましたら、ご案内に従って返却手配をお願いします。
※退会に伴い、回線撤去工事費がかかる場合があります。
※設置機器の返却がない場合、機器料金を請求させていただく場合があります。
当社が提供するオプションサービスは、おてがる光サービスを解約すると全て解約となります。
おてがる光退会申込み手続きに伴い、撤去工事を実施する場合、退会完了となるのは、撤去工事が完了した月の末日となります。
退会完了月まで月額料金を含む全ての料金が継続して発生しますのでご注意ください。

12. 契約解除・契約変更の条件等

当社は、会員の申し込み後、会員資格の承認をしたか否かに関わらず、当社単独の判断により、適宜会員資格の審査を行うことができます。当該審査の結果、申し込み者が以下の各号のいずれかに該当することが判明した場合、その者の申し込みを承認せず、または遡及して取り消し、会員資格を与えないことがあります。

- 申し込み者が存在しないこと
- 申し込み者が、申し込みをした時点で、本規約の違反等により会員資格の停止処分中であり、または過去に本規約の違反等で除名処分を受けたことがあること
- 申し込みの際の申告事項に、虚偽の記載、誤記、または記入漏れがあったこと
- 申し込み者が、申し込みをした時点でおてがる光の利用料金の支払を怠っている、または過去に支払を怠ったことがあること
- 申し込み者が、申し込みの際に決済手段として届け出たクレジットカードがクレジットカード会社により無効扱いとされていること
- 申し込み者が未成年、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであり、申し込みの手続が成年後見人によって行われておらず、または申し込みの際に法定代理人、保佐人もしくは補助人の同意を得ていなかったこと
- 申し込み者が、暴力団、反政府組織、その他社会通念上反社会的組織であるかその構成員、及び関係者である場合
- 当社の業務の遂行上または技術上支障があるとき

13. 利用停止・利用中止

当社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（おてがる光ホームページに掲載等）してサービスの利用を中止することがあります。
当社は、当社の電気通信設備（これに付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。
当社は、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、サービスの利用を停止することがあります。

14. 当社による契約解除

当社は、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、「おてがる光」の契約を解除することがあります。

15. その他事業者変更について

◆お手続きについて

- 当社から事業者変更承諾番号を取得いただいた後、お客様がご希望される光コラボレーション事業者（以下、変更先事業者）で事業者変更のお申し込手続きをしていただく必要があります。
- 支払期日を経過したご利用料金などがある場合、お支払いいただいた後に事業者変更承諾番号の発行となります。
  また、おてがる光で契約内容の変更や引っ越しなどの手続き中の場合は、お手続きが完了した後の発行となります。

◆注意事項
工事費用を分割払いでお支払いいただいているお客様が分割払い途中で変更先事業者へ事業変更される場合は工事費用の残額を一括でお支払いいただきます。
開通月に事業者承諾番号発行のお申込み手続きはできません。開通翌月以降にお手続きください。
取得された事業者承諾番号の有効期限は14日間です。
事業者変更承諾番号の有効期限内に変更先事業者へのお申し込み手続きをお願いします。
有効期限を過ぎた場合には、改めて事業者変更承諾番号の取得が必要となります。その場合、再度事業者変更承諾番号発行手数料が発生いたします。
変更先事業者で、ひかり電話、フレッツテレビ、リモート・サポートサービスが提供されていない場合は、事業者変更に際してNTT東日本・西日本からの直接提供に変更となります。
この場合、別途手続き費用がNTT東日本、西日本からお客様に請求されます。
2022年6月以前にご契約の方は事業者変更承諾番号発行手数料3,300円が発生します。

16. 初期契約解除制度

◆初期契約解除制度について
本契約により締結した電気通信サービスは、初期契約解除制度の対象となります。
お申し込み後に郵送又は電子メールにて送付される「おてがる光会員登録証」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、「お客様番号、住所、氏名、電話番号」を記載し、署名捺印および解約を希望する旨をご記入のうえ、郵送にて本契約に関する利用契約の解除を行うことができます。
なお、上記記載事項の記入漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記等により当社に書面が到着しない場合等、その他当社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、本契約に関する利用契約の解除ができない場合がございますので予めご了承願います。
【本件についてのお問合せ先・書面送付住所】
郵送の場合
〒163-1325　東京都新宿区西新宿6-5-1新宿アイランドタワー25階株式会社エクスゲート「おてがる光コンタクトセンター宛」
電話番号：0120-921-301受付時間：10：00～19：00（年末年始除く、メンテナンス日を除く）　メール：info@otegal.jp
◆初期契約解除に関する注意事項
当社が初期契約解除制度について不実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と誤認し、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、改めて本契約の解除を行うことができる旨を記載して書面を交付し、お客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの期間であれば契約を解除することができます。
本契約の初期契約解除に伴い、損害賠償もしくは違約金等を請求されることはありません。
ただし、本書面に記載されている契約事務手数料および既に工事が実施された場合の工事料は請求させていただきます。また、契約解除日までにご利用になられた通話・通信料、および契約解除日までの料金プラン、割引サービス、オプションサービスなどの月額料金を日割りにて請求させていただきます。ご契約に関連して弊社がお預かりしている金額がある場合は、上記のご請求金額を差し引いて返還させていただきます。
初期契約解除制度により本契約を解除されるお客様につきましては、当社が実施する各種キャンペーン（サービス利用料、工事費用、契約締結事務手数料等の減免を含みますが、この限りではありません）の適用はございません。

17. その他

以下の場合は工事が実施できません。
・配管に空きがなく、インターネット回線を通せない場合
・管理会社(オーナー)の許可が得られない場合
・当社およびNTT東西設備状況など技術的条件に支障がある場合
・天候により工事不可と判断をした場合
・その他弊社にて工事不可と判断をした場合
工事ができない場合や、延期となる場合はメールまたはお電話にてご連絡いたします。
おてがる光のサービス内容は予告なく変更することがあります。

18. お問い合わせ窓口

【運営会社】　株式会社エクスゲート
〒163-1325
東京都新宿区西新宿6-5-1
新宿アイランドタワー25階
【電　話】　0120-921-301（10:00〜19:00）
年中無休（年末年始、メンテナンス日を除く）
【フォーム】　https://otegal.jp/support/contact.php
24時間受付（回答は翌営業日となります。）