

「オトクナ光」重要事項説明書



電気通信事業者届出番号:E-03-04707

**重要事項説明書類
大切に保管ください**

- サービス名称
オトクナ光(以下、「本サービス」といいます)
- サービス提供者
株式会社クレド(以下、「弊社」といいます)
- サービスに関する約款及び規約
本サービスは弊社の定める「オトクナ光サービス会員規約」、「オトクナ光サービス契約約款」に基づいて提供致します。
その他キャンペーンにつきましては、弊社ホームページにてご確認ください。(https://otokuna.jp)
- 各種約款、規程
本サービスの内容、提供条件、その他詳細は弊社ホームページに掲載致します。最新の各種約款、規約にてご確認ください。
(https://otokuna.jp/terms/)
- サービスについて
本サービス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弊社が提供する、光電気通信網を用いた光回線提供サービスです。
下記の申し込みを行うことにより利用ができます。
・新規に弊社のFTTHアクセス回線を契約するお申し込み
・NTT東日本・NTT西日本が提供する下記の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、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)たうえでのお申し込み。
・NTT東日本・NTT西日本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、NTT東日本・NTT西日本が提供する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さまが弊社の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)たうえでのお申し込み
※オトクナ光 10ギガは、お客様がオトクナ光、NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光、他社光コラボレーションサービスをご利用中の場合、現在ご利用中のサービスは解約となり、新規でのご契約が必要となります。

弊社が提供する戸建住宅向けのFTTHアクセス回線

NTT東日本、NTT西日本が提供する下記のFTTHアクセス回線提供サービスに相当します

*フレッツ 光クロス

- お申し込みについて
お申し込みにあたり、お客様のご利用場所が本サービスの対応エリアである事をご確認ください。
お客様のお申し込み情報は「ご契約内容確認書」の「お申込種別」をご確認ください。
※NTT東日本、NTT西日本の設備状況により本サービスのご利用をお待ちいただく場合、ご利用いただけない場合があります。
※弊社が定める期日までに光回線の敷設ができなかった場合、弊社は本サービスのお申し込みを取り消しさせていただく場合があります。

- お申込みの取り消し(キャンセル)について
○新規開通工事前のお客様が対象となります。

【お申込みの取り消し(キャンセル)】

キャンセルの定義	工事日より前の申し込み取り消しは「キャンセル」とし、月額利用料金／解約事務手数料は発生致しません。
キャンセルのパターン	お客様からのキャンセル申し出による申し込み取消し。
キャンセル方法	ご本人様以外対応不可。下記お問合せ先までご連絡ください。 工事予定日の5営業日前までにご連絡ください。(例:20日が工事予定日の場合、-5日の15日以前の平日まで。)

※工事実施前までのお申し込みのキャンセルは、原則無料にてお手続き致します。

※工事予定日の5日前を過ぎると、工事費などが発生する場合がございます。

- 初期契約解除制度について

- ・お申し込みされたお客様は、本書面を受け取った日から8日間は、ハガキなどの書面により無条件でお申し込みの撤回、契約の解除ができます。
- ・お申し込み撤回等に関して不実のことを告げられて誤認し、又は威迫され困惑してお申し込み撤回等をしなかったときは、改めてお申し込み撤回等ができる旨の書面を受領した日を含む8日間を経過するまではお申し込み撤回等ができます。
- ・お申し込み撤回等の効力は、書面を発送したとき(郵便消印日付)、もしくは電話にて申し出いただいたときから生じます。
- ・お申し込み撤回等をした場合、お客様が損害賠償金や違約金を支払う必要はありません。既に料金を支払っている場合には、全額をご返金いたします。ただし、初期契約解除制度による解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料および既に工事が実施された場合の工事費はお支払いいただきます。
(初期契約解除制度による解除が工事日前の場合、電気通信役務の料金を含み一切の料金は発生いたしません。)

○書面による初期契約解除の記載事項 ①初期契約解除を希望する理由 ②「ご契約者名」「ご利用場所住所」「ご契約者ID」 ③お客様のご連絡先 ④お申込みいただいたサービス名 ⑤「ご契約内容確認書」の受領年月日、初期契約解除申告日	○初期契約解除についての書面送付先 〒540-0024 大阪府大阪市中央区南新町1-2-4 株式会社クレド「初期契約解除窓口」宛 ■お問合せ先：オトクナ光カスタマーセンター ※連絡先等は本書最後尾に記載。
---	--

9. 通信速度について

弊社が提供する本サービスの最大通信速度は以下の通りです。

弊社が提供する提供サービス名	NTT東日本、NTT西日本が提供するFTTHアクセス回線提供サービス名	通信速度
オトクナ光	フレッツ 光クロス	最大概ね10Gbps

※10Gbpsの通信速度に対応した環境が必要となります。

※本サービスは、ベストエフォート方式のサービスです。最大概ね10Gbpsとは、技術規格上の最大値であり、実際の通信速度を示すものではありません。本技術規格においては、通信品質確保などに必要なデータが付与されるため、実際の通信速度の最大値は、技術規格上の最大値より十数%程度低下します。また、お客様のご利用環境(端末機器の仕様など)や回線の混雑状況などにより大幅に低下することがあります。※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、弊社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。

10. 工事について

本サービスをご利用いただく際、光ファイバーをお客様の建物に引き込む工事が必要な場合があります。そのため、賃貸住宅等、当該建造物の所有者がお客様と異なる場合、あらかじめ建物の所有者の承諾が必要です。弊社は工事の実施に基づくトラブルに関し、一切責任を負いません。また、開通工事はおお客様の環境により、お立会いが必要な場合があります。

※本サービス開通工事日程は「ご契約内容確認書」の「開通日」をご確認ください。場合によりご希望日時に工事ができない場合があります。

※光ケーブルの引き込み方法およびご提供プランに関し、お客様のご希望に添えない場合があります。

※宅内工事において、既設設備が利用できない等やむをえない場合に限り、外壁に穴あけ・貫通等の施工を行うことがありますので、あらかじめご了承ください。実際の施工内容は工事当日にご案内致します。

11. 料金について

毎月必要とされる費用は、お申込みいただいたご契約プランの月額利用料です。お申込み時には、別途工事費と事務手数料がかかります。初期工事費等は、(弊社規定に則り)お申込み時に一括、もしくは分割でのご請求となります。

本サービスの利用開始日が属する月の月額費用は日割りでのご請求となります。

弊社は、料金その他の債務について支払期限を経過してもお支払いいただけない場合、本サービスを停止または解約することがあります。

【初期費用一覧】

・契約手数料

新規申込みの場合	2,200円(税込)	転用申込みの場合	2,200円(税込)
事業者変更申込みの場合	2,200円(税込)		

・工事費(主な工事費要の一覧です)

工事区分	提供サービス名	工事種別	工事費	
新規開通工事/ 移転開通工事	オトクナ光	新設工事/配線ルート変更/VDSL方式	一括	26,400円(税込)
			分割	880円(税込)×30回
		配線設備再利用/LAN配線方式	一括	10,560円(税込)
			分割	352円(税込)×30回
		派遣工事無し	一括	3,300円(税込)

※特殊な工事(土日祝日工事等)が発生した場合、別途追加費用が発生します。

【月額費用】

プラン名	形態	内容	月額利用料	最低利用期間
オトクナ光10ギガプラン	ファミリー	弊社提供プロバイダ(オトクナ光ISP)セットでのお申し込みプラン。	6,897円(税込)	なし

※オトクナ光 10ギガはファミリー(戸建て)タイプのみ提供となります。

※解約時期によって、解約事務手数料が発生します。

オトクナ光 10ギガを最大限に活用するには10Gbpsに対応したルーターが必要となります。お客様でご用意いただく場合はご注意ください。弊社より10Gbps対応ルーター「ホームゲートウェイ(10Gbps対応・無線LAN内蔵)」をレンタルすることも可能です。

サービス名	月額利用料
ホームゲートウェイ(10Gbps対応・無線LAN内蔵)レンタル料	550円(税込)

<ご注意点>

- ・ホームゲートウェイ(10Gbps対応・無線LAN内蔵)の機能詳細や無線LANの利用方法は同梱されるガイドをご確認ください。
- ・無線LAN機能の通信最大速度は、技術規格上最大2.4Gbps(Wi-Fi6 [Draft IEEE 802.11ax])となります。
Draft IEEE 802.11ax 以外に、IEEE 802.11a/b/g/n/ac での接続が可能です。
お客様がご利用になるWi-Fi対応機器は、IEEE 802.11a/b/g/n/ac・Draft IEEE 802.11ax のいずれかに準拠している必要があります。
電波状況により速度は変わります。

12. 最低利用期間について

本サービスにおける最低利用期間はありません。

13. 料金のお支払い方法について

オトクナ光サービスのご利用料金のご請求は毎月10日頃に、**当月分の基本料金と前月分の通話料**を合算してご請求させていただきます。
※ご利用開始月のご利用料金は、ご利用開始月の翌月10日頃に、翌月のご利用料金と合算して請求させていただきます。

	請求方法
本サービス利用料	オトクナ光サービスのご利用料金は弊社からご請求させていただきます。 お支払い方法は、口座振替・クレジットカード・一般請求(主にコンビニ決済)のいずれかの方法となります。 一般請求の場合は、事務手数料として 440円(税込)/回 をお支払いいただきます。 また、ご利用明細書を必要とされる場合は別途発行手数料として 550円(税込)円/枚 をお支払いいただきます。 ※コンビニ決済用紙でのご請求の場合、本商品の卸元である株式会社ライチェからのご請求となります。 (請求名称は「 ルースサービス 」となります。)

14. 撤去工事について

- ・光ファイバー回線等の撤去工事が必要な場合は、弊社からの契約の解約についてのご連絡の際に当該光ファイバー回線等を取り外すため工事日の調整をさせていただき、当該工事日に「回線終端装置」の取り外しなどを行いますのでお客様ご自身で「回線終端装置」を取り外したり、廃棄したりしないようお願い致します。
- ・回線終端装置に接続されているファイバーケーブルを取り外して、断芯箇所に触れたりのぞき込んだりするのは大変危険ですでおやめください。
- ・**回線撤去工事費がかかる場合がございます。**
- ・引越し等に伴いご契約内容を変更される場合は、移転前にご利用機器の撤去が必要です。お時間に余裕をもってのお手続きをお願い致します。

<機器の返却について>

- ・撤去工事の必要がない場合は、お客様ご自身で「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致します。
- ・**返却いただけない場合、損害賠償をご請求させていただきます。**
- ・撤去工事を行う場合は工事業者が当該機器を回収しますので、お客様自身でご返却いただく必要はございません。

15. 移転について

本サービスの移転は、オトクナ光カスタマーセンターにて承ります。

お住まいを移転される場合、必ず弊社へご連絡ください。ご連絡がない場合、本サービスがご利用いただけません。

- ・オトクナ光の提供エリア外へ移転された際に、弊社の提供するオトクナ光サービスをご利用いただけない場合、解約事務手数料を請求します。また、オトクナ光の提供エリア内でもオトクナ光の移転には、移転開通工事費を弊社より請求します。
- ・NTT東日本エリアよりNTT西日本エリアへの移転、またはNTT西日本エリアよりNTT東日本エリアへの移転の場合、オトクナ光の移転は行えません。オトクナ光がご利用いただけなくなりますので、弊社より解約事務手数料を請求します。
※移転先が提供エリア内で、且つ移転先でオトクナ光サービスを新たにお申し込みいただける場合には、解約事務手数料は請求しません。
(契約手数料・新規開通工事費は発生します。また「ご利用期間」につきましては、移転前の契約開始時を起点とします。)
- ・移転時に工事費の残額がある場合は、残額を一括でお支払いいただけます。

16. 「オトクナ光 10ギガ」プラン申込みに伴う注意事項について

- ・提供エリアは、NTT東日本およびNTT西日本が提供するフレッツ光クロスがご利用できるエリアが対象となります。

・設置場所において「オトクナ光 10ギガ」の提供可否を確認し、ご利用いただけないエリアの場合には、お申込みを取消させていただきます場合があります。

・新規契約・転用・事業者変更でのみお申込み可能となります。(サービス変更、移転でのお申込みはいただけません。)

・提供可否及び工事日の確認は、お申込みより約2~3週間後となります。

・「オトクナひかり電話」をご利用いただくことはできません。

17. 快適な速度でご利用いただくための推奨環境

- ・10Gbpsの通信速度に対応するパソコン等の機器 ※有線接続する際の差込口の規格が「10GBASE-T」以上
- ・「カテゴリ6A」以上のLANケーブルでの各種機器の接続

18. 解約について

解約について

解約の定義	新規開通工事または転用工事後の契約解除については「解約」とします。 月額利用料金／解約事務手数料の請求を行います。
解約のパターン	契約者ご本人様からの解約申し出による契約解除。
解約方法	ご本人様以外対応不可。下記お問合せ先までご連絡ください。

※ 月額利用料金に未払いがある場合、解約を受け付ける事が出来ません。

※ 光回線を解約した場合、全てのオプションサービスが自動的に解約となりますので、ご注意ください。

※ 当月中の解約をご希望の場合は当月15日までに解約のお手続きをお願いします。当月16日以降のお申し出の場合、翌月末解約となります。

※ 月途中で解約であっても、月額利用料金を満額ご請求させていただきます。(日割り計算はございません)

※ 事業者変更による他社へのりかえる場合、他社様での契約開始日の前日が属する月での解約となります。

※ 工事費残債がある場合は、残りの全額を一括で解約月の月額利用料金と合算してご請求させていただきます。

19. プランの変更、オプションサービスの追加、移転、ご解約、その他手続きについて

本サービスのプランの変更、オプションサービスの追加、移転、解約、その他手続きに関しては、下記連絡先までお問合せください。

- ・ お問合せ先：オトクナ光カスタマーセンター（株式会社クレド）
- ・ 公式LINE：ID「@otokuna」(24時間受付※ご返信は下記営業時間内となります。)
- ・ TEL：0120-427-231（営業時間／平日11:00～19:00 ※お盆、年末年始を除く）
本ダイヤルでの通話は、電話対応の品質向上とお問い合わせ内容確認のため、録音しております。
- ・ URL：https://otokuna.jp

20. マイページについて

ご契約内容などの登録情報は、マイページ(<https://otokuna.jp/mypage/>)からご確認いただけます。ログインには、お客様IDとパスワードが必要です。お客様ID、パスワードは「ご契約内容確認書」の「オトクナお客様ID」「初期パスワード」をご利用ください。

※記載内容は2021年12月1日現在のものです。※記載の価格は税込表記です。

※サービス内容および提供条件は、サービス内容の改善などのため予告なく変更する場合があります。記載されている会社名、製品名およびサービス名称は各社の登録商標および商標です。