

# 「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

## 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 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ
- \*フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ
- \*フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 集
- \*フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ
- \*フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ

- 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きます場合があります。
- お申し込みの取り消し(キャンセル)について  
○新規開通工事または転用工事の工事日前のおお客様が対象となります。

### 【お申し込みの取り消し(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。)

※新規お申し込みの場合、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、工事費など発生する場合がございます。また、新規お申し込みで「無派遣工事」の場合、転用お申込の場合、工事予定日(転用予定日)の2営業日前を過ぎるとキャンセルできない場合もございますので、ご注意ください。

- 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。)

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

## 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。

※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。

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 光ネクスト ギガファミリー・スマートタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラインタイプ フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパー・ハイスピードタイプ 隼	最大概ね1Gbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ	下り最大200Mbps 上り最大100Mbps
	フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	最大100Mbps

※本サービスは、ベストエフォート方式のサービスです。通信速度は理論上の最高値であり、その高速度、常時接続性に関し保証するものではありません。

※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超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。

※分割払いを選択された場合であっても、解約時に工事費残債がある場合、残債を一括でお支払いいただく必要がございます。

## 【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 ファミリープラン	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。	4,697円(税込)	なし

※ひかり電話、その他オプションサービスをご利用の場合、別途料金が発生いたします。

## 【オトクナ光の長期割り】

ご利用期間に応じて、下記の割引料金が自動的に適用されます。(申込不要)

ご利用期間(開通月含む)	割引適用後月額利用料	割引額
37か月目～60か月目	4,642円(税込)	▲55円(税込)
61か月目以降	4,620円(税込)	▲77円(税込)

## 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	<p>オトクナ光サービスのご利用料金は弊社から直接ご請求させていただきます。</p> <p>お支払い方法は、<b>クレジットカード決済のみ</b>となります。</p> <p>万が一、ご登録いただいたクレジットカードへのご請求が出来なかった場合、コンビニ決済用紙を発行させていただきます。その場合は、事務手数料として<b>550円(税込)/回</b>を合算してご請求させていただきます。</p> <p>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</p> <p>※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「<b>ルースサービス</b>」となります。)</p>

## 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とおやめください。
- 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。

## &lt;機器の返却について&gt;

- 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. 転用申込みに伴う注意事項について

- NTT西日本の提供する「セキュリティ対策ツール」をご利用中で、NTT西日本が提供する既設の光回線から転用のお申込みをされるお客様は、転用に伴い「セキュリティ対策ツール」の無料での利用ができなくなります。継続利用をご希望のお客様はNTT西日本にお問合せください。
- NTT東日本、NTT西日本が提供するフレッツ・テレビにおける「テレビ視聴サービス利用料」は、オトクナ光テレビへの転用後も、引き続きスカパーJSAT株式会社とのご契約となります。なお「オトクナ光テレビ伝送サービス」は、転用日の当月利用料分は日割をせずに月額利用料をNTT東日本、NTT西日本からおお客様にご請求致します。
- 転用に伴い、NTT東日本の提供する「フレッツ光メンバーズクラブ」、NTT西日本の提供する「CLUB NTT-West」は解約となり、それぞれのポイントは失効となります。
- 転用後、本サービスから他事業者(NTT東日本、NTT西日本を含む)の光回線へ再度転用することはできません。他事業者の光回線の利用を希望されるお客様は、本サービスを解約し、新規に光回線をお申込みいただく必要があります。ただし、NTT東日本、NTT西日本およびその他の光コラボレーション事業者への切替は事業者変更にて受付する事が可能です。
- NTT東日本エリアで、フレッツ光初期工事費を分割払い期間中のお客様は、フレッツ光初期工事費の残債相当額を引き続き、分割にて弊社にお支払いいただきます。フレッツ光初期工事費分割払い期間中にオトクナ光各プランをご解約された場合には、解約時に残債相当額を弊社に一括でお支払いいただきます。
- NTT西日本エリアで、フレッツ光初期工事割引をご利用のお客様は、ご利用開始から2年以内に各プランを解約された場合は、フレッツ光ご利用開始からの期間に応じ、発生する解約違約金を弊社に一括でお支払いいただきます。(ご利用開始月を1ヶ月目として15ヶ月以内に解約された場合、16ヶ月目～24ヶ月以内に解約された場合(24ヶ月目の末日を除く)とで異なります。金額は、フレッツ光のご利用プランによって異なります。)
- 転用に伴い、弊社またはNTT東日本、NTT西日本の提供するオプションサービスについて、利用条件が変更となる場合、サービスの全部もしくは一部がご利用いただけなくなる場合がありますのでご注意ください。

## 16. 事業者変更に伴う注意事項について

- 事業者変更によって他社光コラボレーション事業者よりオトクナ光へのりかえいただく場合、他社光コラボレーション事業者より提供されていた各種サービスの一部がご利用いただけなくなる場合があります。詳しくはご利用中の光コラボレーション事業者へお問合せください。
- 事業者変更の手続きが完了した時点で、変更前光コラボレーション事業者との契約は解約となります。解約に伴い、変更前光コラボレーション事業社にて解約違約金等が発生する場合がありますので事前に現在の契約内容をご確認ください。
- オトクナ光にはプロバイダサービスが含まれています。オトクナ光への事業者変更後、オトクナ光の提供するプロバイダサービスをご利用される場合、現在ご契約中の別途プロバイダサービスの解約はお客様にてお手続きいただく必要がございます。
- 事業者変更によってオトクナ光から他社光コラボレーション事業者へのりかえる場合、事業者変更承諾番号発行手数料3,300円(税込)が必要となります。その他、工事費残債や契約解除手数料が発生する場合、それらの費用は事業者変更承諾番号の発行前に一括でご請求させていただきます。ご入金のご確認が取れた段階で事業者変更承諾番号を通知させていただきます。
- その他、事業者変更による転出についての詳細は弊社ホームページにてご確認ください。(https://otokuna.jp/cchange/)

## 17. オトクナひかり電話について

オトクナひかり電話のサービス内容についてご説明致します。お申込み契約プランにつきましては、同封の「ご契約内容確認書」をご確認ください。

## 【初期費用一覧】

・工事費(主な工事費要の一覧です)

基本工事費	工事担当者がお伺いする場合	1工事ごと	4,950円(税込)
	工事担当者がお伺いしない場合	1工事ごと	1,100円(税込)
交換機工事費	基本機能	1利用回線ごと	1,100円(税込)

※オトクナ光とオトクナひかり電話を同時に工事される場合は、オトクナひかり電話の「基本工事費」はかかりません。

※付加サービスをご利用になる場合や機器の設置など、工事の内容によっては別途工事費が発生する場合がございます。

## 【月額費用】

ご契約プラン		月額利用料
オトクナひかり電話		550円(税込)
オトクナひかり電話プラス		1,650円(税込)

※別途ご利用の通話料が加算されます。

※ひかり電話の詳細に関しましては弊社ホームページにてご確認ください。(https://otokuna.jp/service/)

※オトクナひかり電話のご利用には、弊社の提供する光回線「オトクナ光」の契約が必要です。

※転用の場合、転用前の無料通話分は転用時に無効となります。オトクナひかり電話プラスの無料通話は転用した日の翌月1日から適用となります。

※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、オトクナひかり電話を解約することがあります。

※1番号ごとに別途ユニバーサルサービス料が加算されます。

## 18. ひかり電話転用時の注意事項

ご利用中のNTT東日本/NTT西日本のひかり電話は、オトクナ光の転用と同時に自動的に転用されます。

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。

## 【継続してご利用いただけないNTT東西のプラン等】

「安心プラン※」「もっと安心プラン※」「FAXお知らせメール」「フリーアクセス・ひかりワイド」「ひかり電話#ダイヤル」「コールセレクト」「テレビ電話チョイス定額※」「同一契約者グループ内通話」「付加サービスセット割引」(NTT東日本のみ)

※フレッツ光をオトクナ光へ転用されると同時に品目変更となる場合、交換機器工事費等をお支払いいただく場合があります。

## 19. 現在お使いの加入電話などの電話番号を同番移行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、オトクナひかり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言います。

・同番移行のご利用には、1番号毎に同番移行工事費(税込2,200円)がかかります。

・同番移行のご利用には、NTT東日本/NTT西日本の加入電話などを利用休止または契約解除していただく必要があります。

・利用休止の場合はNTT東日本/NTT西日本へ基本工事費(税込1,100円)、利用休止工事費(税込1,100円)を、別途お支払いいただく場合がございます。

・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サービス(割引サービス)は解約となります。

・オトクナひかり電話はマイライン対象外です。マイライン契約は自動的に解除となります。

・ノーリング通信、信号監視通信サービス、オフトーク通信サービス、パケット通信サービス、フリーダイヤル、およびナビダイヤル等をご利用中の場合は、お客さまから利用休止等の工事日までに該当サービスの契約会社等に連絡をとり、継続利用の可否および必要に応じて廃止手続き等を行ってください。

・定額料金の発生する割引サービスなどのNTT東日本/NTT西日本以外の電話サービスにご加入の場合、必要に応じてお客さまご自身でそのサービス提供者さまへ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。

・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。

・オトクナひかり電話にて新たにご利用を開始するオトクナひかり電話専用番号は、オトクナひかり電話解約時に他社の電話サービスに同番移行して継続利用することはできません。

## 【オトクナひかり電話サービスご利用にあたっての留意事項】

オトクナひかり電話サービスは一部接続できない番号、ご利用いただけないサービスがございます。

一部かけられない番号があります	お話中調べ、ダイヤルQ2、コレクトコールなど一部かけられない番号があります。電気通信事業者を指定した発信(0036や0033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」、「ACR機能」が動作中の場合、発信が出来なくなる場合があります。
停電時にご利用できません	停電時は、緊急通報を含む通話ができません。緊急通報番号(110/119/118)へダイヤルした場合、発信者番号の通知の通常通知・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)
一部ご利用できない電話機などがあります	ISDN対応、緊急通報機能を備えた福祉用電話機はご利用いただけません。FAXはG3モードのみご利用いただけます。※G4モード等のデジタル通信モードではご利用いただけません。
一部ご利用できないサービスがあります	加入電話などでご利用いただける一部サービスが、ご利用いただけない場合がございます。オトクナひかり電話サービスでご利用いただけるサービスは弊社ホームページでご確認ください。
ガス検針などの警報・検針サービスをご利用の場合	ご契約の事業者様(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様へ電話サービスを変更する事を伝えてください。
セキュリティサービスをご利用の場合	ご契約の事業者様(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様へ電話サービスを変更する事を伝えてください。
ご利用になる前に設定が必要なサービスがあります	オトクナひかり電話の一部付加サービスについては、ご契約時には停止状態となっております。ご利用前に別途電話機等による設定が必要となります。

## 20. 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、本サービスを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、オトクナ光は解約となります。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。引き続きご契約ご希望の場合は、現在のご利用場所での契約を解約いただき、新たに移転先住所で新規契約いただく必要がございます。※移転先住所での新規契約には別途工事費が発生いたします。
- ・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。

## 21. 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・事業者変更後の契約解除については「解約」とします。 月額利用料金／工事費用(残債がある場合のみ)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。

## 22. 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>

## 23. 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。