

楽天ひかり 重要事項説明書

本説明事項は電気通信事業者である楽天モバイル株式会社(以下「当社」といいます)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。

なお、本説明事項に表記の金額は特に記載のある場合を除きすべて税込みです。

登録番号(電気通信事業者)377号

楽天ひかり Webサイト

<https://r10.to/hVVbCQ>



楽天ひかり 契約約款

<https://r10.to/hV7Z8H>



01 お申し込みサービスの概要等

01- A サービス名称・種類

楽天ひかり 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

01- B 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。

01- C お申し込みサービスの内容について

- 楽天ひかり(以下「本サービス」といいます)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、当社が提供する光電気通信網を用いたFTTHアクセス回線(以下「光回線」といいます)提供サービスとインターネットサービスプロバイダーが一体になったサービスです。
- 本サービスは、新規に申し込み、または転用(NTT東日本・NTT西日本が提供する光回線提供サービスを既にご利用されているお客様からの契約切り替え)、事業者変更(他社光コラボ光回線からの契約乗り換え)にて、申し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西日本が提供する光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方式であり、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、通信速度は光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。
- その他、予期せぬ事由による回線提供ができない期間についての保証はいたしかねます。

01-D 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、当社の通信設備において、著しい混雑が生じたときは、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きは、通信を制限、切断することがあります。

02 お申し込みについて

02-A お申し込みにあたっての注意事項

●本サービスは原則、ご契約者ご本人からのお申し込みとします。
●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、本サービスのお申し込みを取り消す場合があります。

●お申し込み後のご利用環境の調査結果によっては、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。プラン変更になった場合は、変更後の月額基本料・標準工事費が適用されます。

●工事着手後(回線切り替え後を含む)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お支払いいただきます。

02-B 新規お申し込みの注意事項

光回線を初めてご利用になるお客様および
フレッツ光以外の光回線から

楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

●光回線を初めてご利用になる方が本サービス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。
●フレッツ光以外の光回線をご利用中の方は、新規でのお申し込みとなります。
●お申し込みから開通まで、1ヵ月程度のお時間をいただきます。なお、お客様のご利用場所およびNTT東日本・NTT西日本の設備状況や工事内容などにより、ご希望の開通日に添えない場合があります。
●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、あらかじめお客様を通じて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(P.5)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・NTT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、お申し込み後、楽天ひかり工事受付センターからご案内します。

●楽天ひかり開通後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。

●IPv6接続を利用するには「楽天ひかりIPv6(クロスパス)対応ルーター」が必要です。

●ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT東日本・NTT西日本との契約および請求となります。

02-C 事業者変更でお申し込みの注意事項

光コラボ事業者が提供する光回線から

楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

●現在、光コラボ事業者が提供する光回線(※)をご利用中のお客様が、本サービスに契約を変更することを事業者変更といいます。

※NTT東日本・NTT西日本よりフレッツ光の提供を受け、自社サービスと組み合わせて提供する光回線です。

●事業者変更により、現在の変更元事業者とお客様との契約内容は解除となり、当社との新たな契約となります。変更元事業者より提供されているメールアドレスが使用できなくなったり、保有ポイントの消失や契約解除料等がかかる場合があります。契約条件や解約条件等については、ご契約中の事業者にご確認ください。

●事業者変更のお申し込みは、変更元事業者でのご契約者と

本サービスのご契約者名が同一であることと、設置場所住所に変更がない場合のみ受付が可能です。ただし、東日本地域については設置場所の変更も可能です。

●事業者変更には、お客様ご自身で利用中の光コラボ事業者から事業者変更承諾番号を取得いただき、その番号をもとに本サービスへのお申し込みが必要です。なお、西日本エリアの場合、お客さまID(CAF/COP番号)も必要となります。

●事業者変更承諾番号の有効期限は15日間です。本サービスへの事業者変更のお申し込みには、事業者変更承諾番号の有効期限まで4日以上残っている必要があります。事業者変更承諾番号有効期限までの残日数が4日未満の場合は、あらかじめ事業者変更承諾番号を取得してください。

- お申し込み日によって開通日が変わります。
- ▷毎月5日までのお申し込みの場合:翌月1日
- ▷毎月15日までのお申し込みの場合:翌月10日
- ▷毎月25日までのお申し込みの場合:翌月20日
- ※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、楽天ひかり工事受付センターに電話にてご連絡ください。変更日の目安は、ひかり電話、フレッツ・テレビ等のご利用状況によって異なります。
- ▷ひかり電話、フレッツ・テレビご利用なし:ご連絡をいただいてから10営業日(土日祝を除く)後
- ▷ひかり電話、フレッツ・テレビご利用あり:ご連絡をいただいてから14営業日(土日祝を除く)後
- 事業者変更では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、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、楽天ひかり工事受付センターからご案内します。工事日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、あらかじめお客様を通じて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、

当社は一切責任を負いません。

- 楽天ひかり開通後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- IPv6接続を利用するには「楽天ひかりIPv6(クロスパス)対応ルーター」が必要です。
- ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT東日本・NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在、NTT東日本・NTT西日本提供のひかり電話をご利用の方は、電話番号の変更はありません。光コラボ事業者独自の電話サービスをご利用の方は、光コラボ事業者へ詳細をご確認ください。
- ひかり電話、フレッツ・テレビをご契約中の場合、事業者変更承諾番号の取得後、お客様からNTT東日本・NTT西日本のホームページまたはお電話にて情報開示承諾の手続きを行う必要があります。
- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用中の場合、端末1台分は自動継続となります。2台目分以降は廃止になります。
- 変更元事業者でWi-Fi対応ルーターレンタルやリモートサポートをご利用の場合、自動継続になります。継続時の利用料金は以下のとおりです。
 - ・Wi-Fi対応ルーターレンタル:330円/月
 - ・リモートサポート:550円/月

02-D 転用でお申し込みの注意事項

フレッツ光から楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

- 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西日本から転用承諾番号を取得いただき、その番号をもとに当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4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4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。
- お申し込み日によって開通日が変わります。
- ▷毎月5日までのお申し込みの場合:翌月1日
- ▷毎月15日までのお申し込みの場合:翌月10日
- ▷毎月25日までのお申し込みの場合:翌月20日
- ※開通日を変更されたい場合は、お申し込み後、楽天ひかり工事受付センターに電話にてご連絡ください。変更日の目安は、ご連絡をいただいてから10営業日(土日祝を除く)後になります。
- 転用にともない、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、終了にともな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。
- 転用では、基本的に工事は実施しません。ただし、回線の種類が変更となる場合や、オプションサービスの変更がある際は、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、

楽天ひかり工事受付センターからご案内します。工事日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、あらかじめお客様を通じて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、当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工事費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、その残額を当社から請求させていただきます。なお、お支払いについては、一括払いまたは分割払いをお選びいただけます。分割払いは、毎月330円お支払いいただきます。工事費残額によっては、最終月のお支払い額が330円に満たない場合もあります。
- 楽天ひかり開通後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- IPv6接続を利用するには「楽天ひかりIPv6(クロスパス)対応ルーター」が必要です。
- ひかり電話、フレッツ・テレビ等の本サービスが未対応のオプションサービスについては、NTT東日本・NTT西日本との契約および請求となります。なお、現在ひかり電話をご利用の方は、電話番号の変更はありません。
- NTT西日本提供の「セキュリティ対策ツール」をご利用中の場合、端末1台分は自動継続となります。2台目分以降は廃止になります。
- NTT東日本・NTT西日本でWi-Fi対応ルーターレンタルやリモートサポートをご利用の場合、自動継続になります。継続時の利用料金は以下のとおりです。
 - ・Wi-Fi対応ルーターレンタル:330円/月
 - ・リモートサポート:550円/月

03 料金について

料金表

<https://r10.to/hy9XUY>



03-A お支払い方法について

●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方法からお選びいただけます。楽天銀行以外の金融機関で口座振替をご希望の場合は、お申し込み後、メンバーズステーションにある「各種資料請求」から

預金口座振替依頼書をお取り寄せください。なお、楽天モバイルショップでのお申し込みの場合のみ「楽天銀行以外」の口座振替もお申し込み時にお選びいただけます。後日郵送される「ご契約内容のお知らせ」に預金口座振替依頼書が同封されます。

お支払い手数料

お支払い方法によって手数料が異なります。

お支払い方法	金融機関	手数料
クレジットカード	すべて	無料
デビットカード	楽天銀行、スルガ銀行	無料
自動口座振替	楽天銀行	無料
	楽天銀行以外の金融機関	110円/月

※自動口座振替事務手数料は毎月110円を楽天ひかりのご利用料金に加算して請求させていただきます。

※クレジットカード、振替口座のご登録をいただけない場合、窓口払い請求書を有料(220円)にて発行いたします。

03-B 月額基本料

ファミリープラン(戸建): 4,800円(税込5,280円) マンションプラン(集合住宅): 3,800円(税込4,180円)

●キャンペーン等の特典を受けてご契約された場合、月額基本料は特典適用後の料金に基づきます。

●本サービスの利用開始日(光回線工事・転用手続き・事業者変更手続きが完了した日)を含む月は、月額基本料が発生しません。

03-C 初期費用

初期登録費&標準工事費

	回線プラン	初期登録費	標準工事費
新規	ファミリープラン(戸建)	880円	下記の「工事費の詳細」を参照 →①【新規申し込みの方】標準工事費
	マンションプラン(集合住宅)		
事業者変更	ファミリープラン(戸建)	1,980円	0円～
	マンションプラン(集合住宅)		
転用	ファミリープラン(戸建)	1,980円	0円～
	マンションプラン(集合住宅)		

■ 工事費の詳細

①【新規申し込みの方】標準工事費（お支払い方法は分割払いのみとなります）

	回線プラン	工事先への人員派遣	屋内配線の新設	お支払い額 詳細
新規	ファミリープラン(戸建)	あり	あり	330円/月×60回(総額19,800円)
		あり	なし	330円/月×26回 ^{※1} (総額8,360円)
		なし	—	330円/月×7回 ^{※2} (総額2,200円)
	マンションプラン(集合住宅)	あり	あり	330円/月×50回(総額16,500円)
		あり	なし	330円/月×26回 ^{※1} (総額8,360円)
		なし	—	330円/月×7回 ^{※2} (総額2,200円)

※1 最終月は110円の請求となります。※2 最終月は220円の請求となります。

※設置場所の環境等により、派遣工事の有無、屋内配線の新設有無、および工事費が変更になる場合があります。

②工事の訪問時刻指定の加算工事費

時間帯/1時間ごとに指定可能		金額
時間指定あり	昼間(9:00~16:00)	12,100円
	夜間(17:00~21:00)	東日本エリア:19,800円 西日本エリア:22,000円
	深夜(22:00~8:00)	東日本エリア:30,800円 西日本エリア:33,000円

③夜間・深夜工事の割増工事費

時間帯	金額
昼間(8:30~17:00)	標準の工事費
夜間(17:00~22:00)	(昼間の工事費-1,100円)×1.3倍+1,100円
深夜(22:00~8:30)	(昼間の工事費-1,100円)×1.6倍+1,100円
年末年始期間(8:30~22:00)	東日本エリア:原則工事不可 西日本エリア:(昼間の工事費-1,100円)×1.3倍+1,100円

④土日・休日工事の加算工事費

日時	金額
土日、休日 並びに 12月29日~12月31日 及び 1月2日~1月3日	3,300円

※西日本エリア:工事費の合計金額が31,900円を超える場合、31,900円毎に3,850円の加算額が発生いたします。

※標準工事費(①)+加算・割増工事費(②、③、④)の合計金額を毎月330円の分割でお支払いいただきます。

なお、工事費合計金額によっては、最終月のお支払い額が330円に満たない場合もあります。

⑤ADSL回線から切り替えを行った際の工事費

ADSL回線から楽天ひかりに切替を行った場合、以下の条件に該当した際は標準工事費が免除になります。

※2020年11月20日時点※本特典は予告なく変更または中止となる場合がございます。

東日本地域	<p>フレッツADSL、フレッツISDNご利用で、NTT東日本にて利用者情報が確認できること。または、以下の提供事業者からの申し込みで、対象サービス及び契約IDが確認でき、2017年11月末時点で利用をされていること</p> <p>■対象提供事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク株式会社 ●株式会社TOKAIコミュニケーションズ ●株式会社長野県協同電算 ●新潟通信サービス ●飯田ケーブルテレビ ●狭山ケーブルテレビ ●行田ケーブルテレビ ●研究学園都市コミュニティケーブルサービス ●スカパーJSAT
西日本地域	<p>フレッツADSL、フレッツISDNご利用で、NTT西日本にて利用者情報が確認できること。または、以下の提供事業者からの申し込みで、対象サービス及び契約IDが確認でき、2018年9月末時点で利用をされていること</p> <p>■対象提供事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク株式会社 ●株式会社TOKAIコミュニケーションズ

掲載オプションの詳細はこちらのホームページをご確認ください。 <https://r10.to/hy4v0W>



オプションのみの解約は毎月25日までが当月解約です。26日以降の解約受付分は翌月末の解約となります。

【電話設定サポート】

- 料金 開通後60日間1回目に限り無料
※無料期間後もしくは2回目以降は2,200円が発生いたします。
- サポート内容
パソコン、スマホまたはルーターなどの通信機器へのインターネット接続設定。
※トラブル対応はサポートの対象外です。パソコン1台と、スマホ、タブレット、ゲーム、TVのいずれか2台まで無料で対応します。上限を超えた場合も有償でサポートをお受けいただけます。
- サポート回数
「インターネット接続の初期設定を行ないたい」といった1つの問題をお問い合わせいただいてから、それが解決するまで(インシデント)を1回とします。インシデントを超えた場合も、有償でサポートをお受けいただけます。
※「電話設定サポート」は株式会社ソースネクストが運営しております。当社が提供するサービスではございません。

【スーパーセキュリティ マルチプラットフォーム版】

- 料金 3台まで12カ月間 無料
※無料期間経過後は自動的に有料サービス(月額385円)へ変更となり、当社より料金を別途請求させていただきます。
- サポート内容
Windows・Macのほか、Androidのスマートフォン・タブレットでも組み合わせ自由に3台までセキュリティソフトがご利用いただけます。
- 対応OS
 - ・ Windows® 10 (32ビット/64ビット版)
 - ・ Windows® 8/8.1(32ビット/64ビット版)
 - ・ Windows® 7(32ビット/64ビット版)
 - ・ OS X El Capitan(v10.11)
 - ・ OS X Yosemite(v10.10)
 - ・ OS X Mavericks(v10.9)
 - ・ Android 4.0.0以上

【無料メールアドレス】

- 月額料金 無料
- サービス内容
ご契約者お一人さま(ユーザーIDひとつ)ごとに最大10個のメールボックスをご利用いただけます。
※メールアドレスを追加できる数は解約をしたメールアドレスの数を含め、通算10個です。追加したメールアドレスの解約を行っても残取得可能数は増えませんのでご注意ください。

【メールプラス】

追加容量	料金
1,024MB	506円
2,048MB	1,012円
3,072MB	1,518円

- 月額料金
- サービス内容
メールボックスに容量を追加することができるサービスです。標準の200MBから最大3,072MBまで増やすことができます。
※メールプラスをご利用になるには、「無料メールアドレス」の取得が必要です。

【ウイルスフィルタ】

- 月額料金 無料
- サービス内容
メールがダウンロードされる前にウイルスを駆除することによって、メール受信によるウイルスの感染を事前に防ぐサービスです。
※ウイルスフィルタをご利用になるには、「無料メールアドレス」の取得が必要です。

【アドバンススパムフィルタ】

●月額料金 無料

●サービス内容

メールボックスに迷惑メール(スパムメール)を受信しないようにするサービスです。強力なスパム感知ルール「スパム・アセン」によるフィルタ機能に加えて、新しくグレイリストフィルタ機能、SES機能(エラーメール判別機能)も搭載。受信しないメールの基準は、お客様ご自身で好きなレベルに設定ができます。

※アドバンススパムフィルタをご利用になるには、「無料メールアドレス」の取得が必要です。

【リモートサポート】

●月額料金 550円

●サービス内容

NTT東日本・NTT西日本が提供するサポートサービスです。インターネット接続設定・スマホやタブレットのWi-Fi設定の他、対象ソフトウェアのインストール方法や操作方法のご案内を365日年中無休でおこなっています。詳細はNTT東日本・NTT西日本のホームページをご覧ください。

NTT 東日本
<https://r10.to/hVTabN>



NTT 西日本
<https://r10.to/hVYj8q>



03- E ひかり電話、フレッツ・テレビの料金

ひかり電話、フレッツ・テレビはNTT東日本・NTT西日本が提供するサービスです。

当社はNTT東日本・NTT西日本へ情報引継ぎのみを行います。

請求および、初期費用や開通工事費等の料金などの詳細は、NTT東日本・NTT西日本へ直接ご確認ください。

【ひかり電話】

基本料金：550円/回線

付加サービスをご利用の場合は、別途料金がかかります。

ご利用環境によって機器レンタル(有料)が必要な場合があります。

【フレッツ・テレビ】

基本料金：825円~/回線

有料放送をご利用の場合は、別途料金がかかります。

■ ひかり電話、フレッツ・テレビ初期費用

	新規	事業者変更	転用
開通工事	工事必要	工事不要	工事不要
ひかり電話 電話番号	お客様のご利用されている電話番号によって、 同一電話番号の引き継ぎが可能な場合と不可場合があります		
初期登録費	NTT東日本・NTT西日本へご確認ください		
ひかり電話 開通工事費	NTT東日本・NTT西日本へご確認ください		
フレッツ・テレビ 開通工事費	NTT東日本・NTT西日本へご確認ください		

※回線の移転を伴う場合 や電話加入権がない場合、電話番号が変更になる場合があります。

04 契約期間と解約について

04-A 契約期間について

- 本サービスには契約期間が設定されています。
- 契約期間はキャンペーンにより異なります。
- 契約期間は開通月翌月が1カ月目です。

契約期間の開始

例:1月15日に開通の場合



04-B 契約更新月について

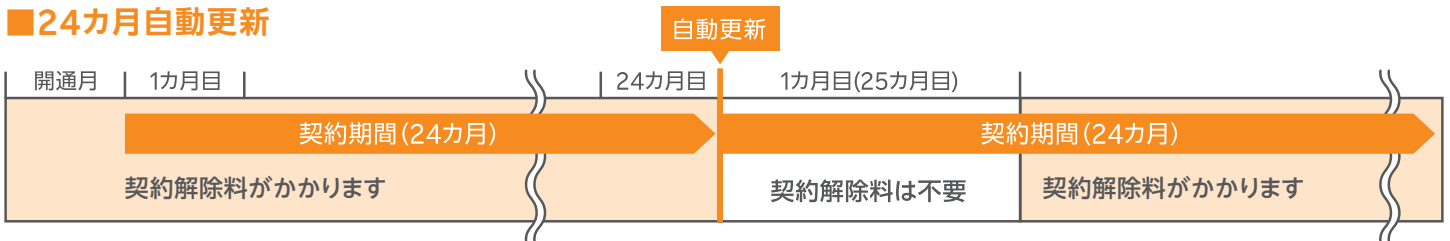
●契約期間24カ月自動更新の場合

24カ月ご利用後、25カ月目から新たな契約期間(24カ月)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります。25カ月目が契約更新月にあたり、契約更新月に解約が完了した場合、契約解除料が発生しません。

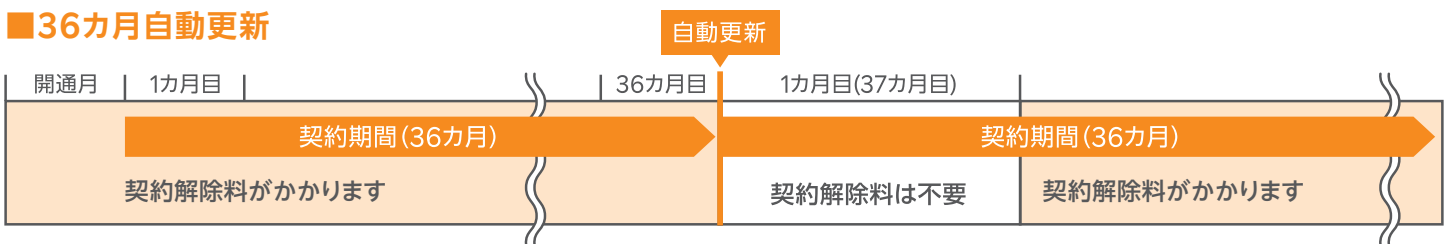
●契約期間36カ月自動更新の場合

36カ月ご利用後、37カ月目から新たな契約期間(36カ月)が始まり、以降36カ月ごとに同様の繰り返しとなります。37カ月目が契約更新月にあたり、契約更新月に解約が完了した場合、契約解除料が発生しません。

■24カ月自動更新



■36カ月自動更新



04-① 解約について

以下の「A」または「B」より、お客様に当てはまる項目を確認ください。

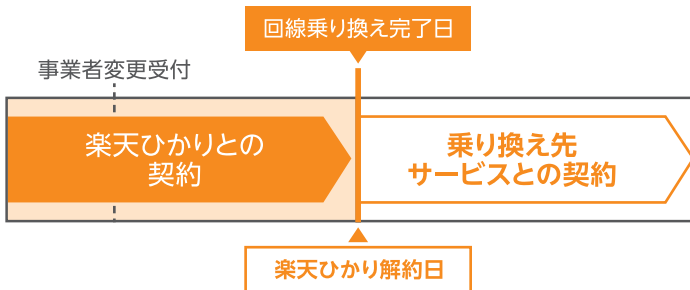
A 他社に事業者変更を行う場合（他社光コラボへ乗り換え・NTTフレッツ光サービスへ乗り換え）

●解約方法

楽天ブロードバンドカスタマーセンターへご連絡ください。他社事業者変更のお申し込みに必要な事業者変更承諾番号を発行いたします。なお、他社乗り換えが完了した際は、楽天ひかりのサービスがすべて解約となります。

●解約日

解約日は乗り換え先サービスへ回線の乗り換えが完了した日です。他社光コラボへの乗り換えには時間を要する場合がありますので、希望の完了日がある場合、十分な期間を見込んでお申し込みください。乗り換え完了日は乗り換え先の事業者へお問い合わせください。



●解約にともなう費用

解約月に発生する費用

- ▷ 月中で解約された場合も当月分の月額利用料は満額発生
- ▷ 工事費が分割払い期間中の場合、残債を解約月に一括でご請求

解約の翌月に発生する費用

- ▷ 事業者変更事務手数料1,980円
- ▷ 一部のオプションサービスの利用料金（リモートサポート・Wi-Fi対応ルーターレンタル）
- ▷ 契約更新月でない期間に解約された場合のみ、契約解除料10,450円が発生

※キャンペーンにより、契約解除料が異なる場合があります。

●注意事項

期日を過ぎたお支払いがある場合や、それに伴う通知に応じていただかず強制解約となった場合は事業者変更承諾番号の発行はできかねます。

B インターネット回線の撤去を行う場合（光コラボ以外の他社のサービスへ乗り換え・インターネット回線を撤去する）

●解約方法

楽天ブロードバンドカスタマーセンターへご連絡、またはメンバーズステーションから解約申請を行ってください。本サービスを解約された場合は、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は、楽天ひかり工事受付センターから返送キットを送付いたしますので、同梱の着払い伝票を用い、NTT東日本・NTT西日本にご返却ください。

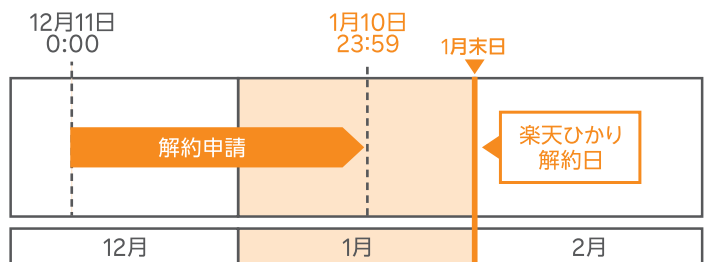
●解約日

解約希望月の前月11日から当月10日までお手続きを受け付けた場合、**当月の解約**が可能です。当月11日以降の受け付け分は翌月末以降の解約となります。ただし解約希望月の10日までに申請を受け付けた場合でも、**月末までに回線撤去が完了していない場合は翌月以降の解約**となります。

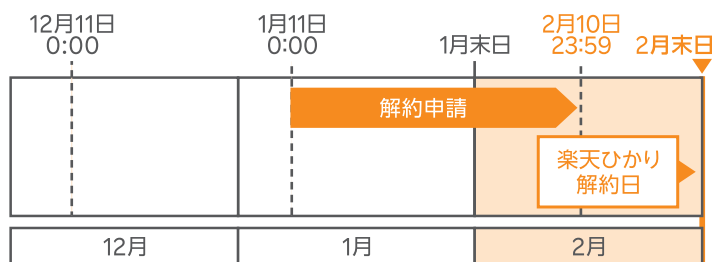
●注意事項

- ▷ 回線撤去希望日および楽天ひかり解約日につきましては工事調整の都合によりご希望に添えない場合があります。
- ▷ 解約申請の1週間以内に、廃止工事日の調整などにつきまして楽天ひかり工事受付センターより連絡いたします。連絡がつかない場合、お手続きができず、解約となりませんので必ずご対応をお願いいたします。お客様のご都合により解約が遅れた場合は以降発生した月額料金をお支払いいただきます。解約が完了した月が契約更新月以外の場合、契約解除料が発生いたします。

例:12月11日～1月10日受け付けの解約申請



例:1月11日～2月10日受け付けの解約申請



※メンテナンス等でメンバーズステーションがご利用できない場合があります。その際は時間を置いて申請を行ってください。ただし、解約申請の受付日は申請手続きが行われた日となります。あらかじめご了承ください。

▷**ひかり電話やフレッツ・テレビをご利用中のお客様**は楽天ひかり工事受付センターからの連絡後、NTT東日本・NTT西日本からひかり電話やフレッツ・テレビの継続利用について連絡が入ります。ご対応いただけない場合、ひかり電話の電話番号利用継続ができなくなったり、解約手続きができない場合があります。お客様のご都合により解約が遅れた場合は以降発生した月額料金をお支払いいただきます。解約が完了した月が契約更新月以外の場合、契約解除料が発生いたします。

●解約にともなう費用

解約月に発生する費用

- ▷途中で解約された場合も当月分の月額利用料は満額発生
- ▷工事費が分割払い期間中の場合、残債を解約月に一括でご請求

解約の翌月に発生する費用

- ▷一部のオプションサービスの利用料金
(リモートサポート・Wi-Fi対応ルーターレンタル)
 - ▷契約更新月でない期間に解約された場合のみ、契約解除料10,450円が発生
- ※キャンペーンにより、契約解除料が異なる場合があります。

04-D 初期契約解除制度について

本契約サービスは、初期契約解除制度の対象です。

【初期契約解除制度に関するご案内】

- ①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。
- ②この場合、お客様は
 - (1) 契約更新月以外の解約による損害賠償もしくは契約解除料その他金銭等を請求されることはありません。
 - (2) 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、月額基本料、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、本書面に記載した額となります。
 - (3) 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)。
 - (4) また、契約に関連して当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 月額基本料、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、次の金額を上限とします。
戸建て住宅に人員を派遣して行う工事:19,800円
集合住宅等に人員を派遣して行う工事:16,500円
その他人員無派遣の工事:2,200円
- ③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い合わせ先>
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>
〒213-0012
神奈川県川崎市高津区坂戸3-2-1
R&DビジネスパークビルB棟7階
楽天モバイル オペレーションセンター宛

書面による解除の記載例

楽天ひかり 初期契約解除通知書

1. ご登録のご住所
2. 契約者様のお名前フルネーム(登録通りの表記)
3. 登録のお電話番号
4. 契約内容のお知らせの受領日
5. お客様番号
6. サービス名
7. サービスの月額利用料金
8. 「初期契約解除を請求します」の一文

※初期契約解除請求書面の記載内容不備などによりご契約が特定出来ない場合や初期契約解除条件に合致しない場合、初期契約解除のご請求に応じられない場合があります。

- 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。
- 事業者変更・転用でお申し込みされた方の注意事項
変更元事業者へ契約を元に戻す際は、お客様にてお手続きが必要です。また保有ポイントや各種割引サービスが元の状態に戻らない可能性がありますので、変更元事業者へ確認をお願いいたします。また、お手続きにお時間がかかる可能性がありますのでご了承ください。

05 キャンペーンについて

本重要事項説明書に記載していないキャンペーン・割引特典につきましても、提供条件を満たした場合は自動適用となります。
回線契約を締結する以外にも条件がある場合がございますのでご注意ください。

詳細はキャンペーン・特典ページをご参照ください。

<https://r10.to/hV8m1G>



楽天ひかりUN-LIMITキャンペーン

05-A

楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)をすでに開通されている方、もしくは、楽天ひかりお申し込みの翌月15日までに楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)にお申し込みされた方

●お申し込み期間

[Web]

2020年10月7日(水)9:00～終了日未定

[店舗(楽天モバイルショップ)]

2020年10月7日(水)開店～終了日未定

●特典

最大1年、月額基本料無料

開通月から最大12カ月間月額基本料無料

※権利の譲渡はできません

●特典対象

以下の条件を全て満たしたお客様

・キャンペーン期間中に楽天ひかりにお申し込みいただき、お申し込み月を1カ月目として4カ月目末日以内に開通した方

※NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光回線をご利用中で、プロバイダーが楽天ブロードバンドの方の転用お申し込みは特典対象外

・楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)をすでに開通されている方もしくは、楽天ひかりお申し込みの翌月15日までに楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)にお申し込みされた方(新規お申し込み、他社から乗り換え(MNP)、楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)からの移行すべてが対象)

・楽天会員の方

●対象サービス

・楽天ひかり

マンションプラン、ファミリープラン

●契約期間

3年間(36カ月)／自動更新あり

●契約解除料

10,450円

※契約期間は3年間(36カ月)ごとの自動更新です

※契約更新月は、開通月翌月を1カ月目として36カ月ご利用後、翌月の1カ月間(37カ月目)です

※更新月以外の契約期間内(本キャンペーンの特典期間中も含みます)に解約する場合には、契約解除料が発生いたします

●特典対象外

以下の条件に当てはまる場合は、特典対象外

・本キャンペーン開始時点で楽天ひかりをご利用中の場合

・すでに楽天ひかりの別キャンペーンをお申し込み済みの方が、本キャンペーンを改めてお申し込みする場合

・楽天ひかりお申し込み時にログインされた楽天IDが楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)へ登録されているものと異なる場合

・本人確認の不備や、MNP手続きの不備等により、楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)のお申し込みキャンセルとなった場合

・当社の提供するサービスなどの料金のお支払いを、お支払い期限までに行わなかった場合

・楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)および楽天ひかりにご登録の楽天IDを別の楽天IDに変更した場合

・お申し込み後、楽天会員を退会した場合

・当社が定める規約などに違反した場合

・そのほか、当社が会員として不適格であると判断した場合

・楽天ひかりお申し込み後、異なるサービス・プランへの変更や設置場所変更(引っ越し等)を行った場合

●注意事項

・本特典は予告なく内容の変更もしくは中止させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

※本キャンペーンの特典付与対象者は、同時期に行われている他のキャンペーンの対象から除外、または特典総額が景品表示法上の範囲内に制限される場合があります

※本キャンペーンの対象者以外への転送などの不正利用、不正転売などの違反が見つかった場合、キャンペーンを終了とさせていただきます

※記載の内容は2021年3月23日(火)時点の情報となります

05- B 楽天ひかりのみをお申し込みされた方

●お申し込み期間

[Web]

2020年10月7日(水)9:00～終了日未定

[店舗(楽天モバイルショップ)]

2020年10月7日(水)開店～終了日未定

●特典

マンションプランの場合、

開通月翌月から12カ月間月額基本料1,800円(税込1,980円)

ファミリープランの場合、

開通月翌月から12カ月間月額基本料2,800円(税込3,080円)

※開通月の月額基本料は無料

●特典対象

以下の条件を全て満たしたお客様

・キャンペーン期間中に楽天ひかりにお申し込みいただき、お申し込み月を1カ月目として4カ月目末日以内に開通した方

※NTT東日本・NTT西日本のフレッツ光回線をご利用中で、プロバイダーが楽天ブロードバンドの方の転用お申し込みは特典対象外

・楽天モバイル(「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten UN-LIMIT VI」)をご利用されない方(楽天モバイル(ドコモ回線、au回線)をご利用中の方も含む)

・楽天会員の方

●対象サービス

・楽天ひかり

マンションプラン、ファミリープラン

●契約期間

3年間(36カ月)／自動更新あり

●契約解除料

10,450円

※契約期間は3年間(36カ月)ごとの自動更新です

※契約更新月は、開通月翌月を1カ月目として36カ月ご利用後、翌月の1カ月間(37カ月目)です

※更新月以外の契約期間内(本キャンペーンの特典期間中も含まれます)に解約する場合には、契約解除料が発生いたします

●特典対象外

以下の条件に当てはまる場合は、特典対象外

・本キャンペーン開始時点で楽天ひかりをご利用中の場合

・すでに楽天ひかりの別キャンペーンをお申し込み済みの方が、本キャンペーンを改めてお申し込みする場合

・本人確認の不備等によりお申し込みキャンセルとなった場合

・当社の提供するサービスなどの料金のお支払いを、お支払い期限までに行わなかった場合

・お申し込み後、楽天会員を退会した場合

・当社が定める規約などに違反した場合

・そのほか、当社が会員として不適格であると判断した場合

・楽天ひかりお申し込み後、異なるサービス・プランへの変更や設置場所変更(引っ越し等)を行った場合

●注意事項

・本特典は予告なく内容の変更もしくは中止させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

※本キャンペーンの特典付与対象者は、同時期に行われている他のキャンペーンの対象から除外、または特典総額が景品表示法上の範囲内に制限される場合があります

※本キャンペーンの対象者以外への転送などの不正利用、不正転売などの違反が見つかった場合、キャンペーンを終了とさせていただきます場合がございます

※記載の内容は2021年3月23日(火)時点の情報となります

06 お問い合わせ先一覧

06-A お申し込み、および工事手配に関するお問い合わせ

楽天ひかり工事受付センター

0120-987-899 (通話料無料) / 受付時間 10:00~21:00 (年中無休)

※お申し込み後、メール、SMS、お電話にてご連絡させていただく場合があります。

06-B ご利用開始後のお問い合わせ

楽天ブロードバンドカスタマーセンター

メールでのお問い合わせ

<https://r10.to/hyHhwy>



メッセージ相談でのお問い合わせ

<https://r10.to/hVpDKt>



電話でのお問い合わせ

0120-987-300 (通話料無料) / 受付時間 9:00~18:00 (年中無休)

07 個人情報について

07-A 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 当社がお客様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。
- 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、当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。
- 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。

楽天ひかり 重要事項説明チェックシート

下記は、「重要事項説明書」にてお客様にご理解いただく必要のある項目です。
スタッフによる説明の後、または動画視聴後、ご理解いただけましたらチェックとご署名をお願いいたします。

■いずれかの項目にチェックを入れてください。

重要事項についての「説明動画」を視聴し、
不明点については動画視聴後に
店頭スタッフに質問することを了承しました。



重要事項についての「重要事項説明書」
を読み、不明点については店頭スタッフに
質問することを了承しました。



■該当する項目にチェックを入れてください。

内容をご確認いただけた項目にチェックをいれ、不明箇所や確認希望箇所は空欄にし、最後にスタッフに確認をしてください。

01 お申し込みサービスの概要等

- 01-A サービス名称・種類
- 01-B 契約について
- 01-C お申し込みサービスの内容について
- 01-D 利用制限について

02 お申し込みについて

- 02-A お申し込みにあたっての注意事項
▼光回線を初めてご利用になるお客様・NTT光回線以外の
光回線から、楽天ひかりに変更するお客様
- 02-B 新規お申し込みの注意事項
▼他社光コラボが提供する光回線から
楽天ひかりに変更するお客様
- 02-C 事業者変更でお申し込みの注意事項
▼フレッツ光から、楽天ひかりに変更するお客様
- 02-D 転用でお申し込みの注意事項

03 料金について

- 03-A お支払い方法について
- 03-B 月額基本料
- 03-C 初期費用
- 03-D オプション
- 03-E ひかり電話、フレッツ・テレビの料金

04 契約期間と解約について

- 04-A 契約期間について
- 04-B 契約更新月について
- 04-C 解約について
- 04-D 初期契約解除制度について

05 キャンペーンについて

- 05-A 楽天モバイル（「Rakuten UN-LIMIT V」
または「Rakuten UN-LIMIT VI」）をすで
に開通されている方、もしくは、楽天ひかり
お申し込みの翌月15日までに楽天モバイル
（「Rakuten UN-LIMIT V」または「Rakuten
UN-LIMIT VI」）にお申し込みされた方
- 05-B 楽天ひかりのみをお申し込みされた方

06 お問い合わせ先一覧

- 06-A お申し込み、および工事手配に
関するお問い合わせ
- 06-B ご利用開始後のお問い合わせ

07 個人情報について

- 07-A 個人情報の保護・取り扱いに関して

- 今回申し込む光回線の契約者は高校生を除く満18歳以上です。異なる場合、契約できないことを承知しました。
- 本重要事項説明書を受領し、その内容について動画、または本重要事項説明書を用いて説明を受けました。
また、Web上に掲載された利用規約についてはタブレット端末での契約手続きと並行して確認を行い、申し込みます。
- ご利用中のインターネット回線でIPv6サービスを利用している場合、楽天ひかり開通前日までに
IPv6サービスの解約が必要であることを承知しました。（解約されていない場合、楽天ひかりでIPv6接続ができず、
IPv4接続での利用となります。）
- 本書に記載されたすべての内容に同意しました。

年 月 日

ご署名:

販売店・販売代理店:

/ 担当:

連絡先:

(媒介事業者届出番号:)