



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)が提供する光回線等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です。

index

01.お申し込みサービスの概要等 (P1)

- 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 (P1~)

- 02-A お申し込みにあたっての注意事項
- 02-B 新規お申し込みの注意事項
- 02-C 事業者変更でお申し込みの注意事項
- 02-D 転用でお申し込みの注意事項

03.料金について (P4~)

- 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

04.契約期間と解約について (P6~)

- 04-A 契約期間について
- 04-B 無料解約申請期間について
- 04-C 解約について
- 04-D 初期契約解除制度について

05.お問い合わせ先一覧 (P8)

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

06.個人情報について (P8)

- 06-A 個人情報の保護・取り扱いに関する

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・光回線サービス

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FTTHアクセス回線(以下「光回線」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サービスをすでにご利用されているお客様からの契約乗り換え)、事業者変更(他社光コラボ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超えるとき、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。
- 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の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。
- 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。

02-B 新規お申し込みの注意事項

光回線をはじ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。

- 光回線をはじ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会いが必要です。
- 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ヶ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、ご希望の開通日に沿えない場合があります。
- 工事費(P.6)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。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。
- NTT東日本・NTT西日本の工事完了後、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- ひかり電話、フレッツ・テレビはNTT東日本・NTT西日本が提供元・請求元のサービスです。お取次ぎが必要な場合は、工事日確定前に楽天ひかり工事受付センターへお申し出ください。

02-C 事業者変更でお申し込みの注意事項

他社光コラボから、楽天ひかりに変更するお客様への注意事項です。

- 現在、他社光コラボ(※)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、ご契約中の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。ご契約中の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、ご契約中の事業者での回線名義人と楽天ひかりお申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なお楽天ひかりのご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。
- 事業者変更には、お客様ご自身でご契約中の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、お客様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、あらためて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。
※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。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。
- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、楽天ひかり工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。
- 事業者変更の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- 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中の方は、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中の方は、光コラボ事業者へ詳細をご確認ください。
- 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、パソコン1台分は自動継続となります。2台目以降は廃止になります。
- ご契約中の事業者で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。
NTT東日本エリアの方 ・無線LANカード:330円／月 ・リモートサポート:550円／月
NTT西日本エリアの方 ・NTTホームゲートウェイ機器レンタル:220円／月 ・無線LANカード:110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。
- 転用のお申し込みは、ご契約中の事業者での回線名義人と楽天ひかりお申し込みの回線名義人が同一の場合のみ受け付けが可能です。なお楽天ひかりのご契約者名と回線名義人が異なる場合、配偶者または2親等以内の親族であれば受け付けが可能です。
- 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、あらためて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。
※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、ご連絡をいただいたてから10営業日(土日・祝を除く)後になります。
- 転用に伴い、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、終了に伴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。
- 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。最終的な工事費は会員専用ページでご確認いただけます。
- 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。
- 現在ご契約中の事業者でIPv6サービスを利用している場合、楽天ひかり工事予定日の前日までにIPv6サービスの解約をお願いいたします。
- 転用の工事予定日から、IPv6開通まで1週間程度お待ちいただく場合があります。
- 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中の方は、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、パソコン1台分は自動継続となります。2台目以降は廃止になります。
- NTT東日本・NTT西日本で以下のサービスをご利用の場合は、解約の申し出がない限り利用継続されます。
NTT東日本エリアの方 ・無線LANカード:330円／月 ・リモートサポート:550円／月
NTT西日本エリアの方 ・NTTホームゲートウェイ機器レンタル:220円／月 ・無線LANカード:110円／月 ・リモートサポート:550円／月
- 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。

03.料金について

03-A お支払い方法について

料金表

<https://r10.to/hy9XUY>



- ご本人名義のクレジットカード(楽天カード、Mastercard、Visa、JCB、AMEX)、楽天銀行デビットカード、または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。

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	無料
自動口座振替	楽天銀行	無料
	楽天銀行以外	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。
- サービス提供開始日を含む月(開通月)は、月額基本料が発生しません。サービス提供開始日は、「ご契約内容のお知らせ」にて通知いたします。

03-C 初期費用

初期登録費&工事費

	回線プラン	初期登録費	工事費
新規	ファミリープラン(戸建)	880円	「工事費の詳細(P.5)」を参照
	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	「工事費の詳細(P.5)」を参照
	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	
	マンションプラン(集合住宅)		

工事費の詳細

以下の標準工事費+加算・割増工事費の合計金額をお支払いいただきます。

標準工事費

記載のお支払い額(分割)は標準工事費のみ発生した場合の一例です。
加算工事費、割増工事費の発生有無によって実際の分割金額は異なります。
分割払いの場合、端数が発生した場合は最終月に合算いたします。

【新規お申し込みの方】

	回線プラン	工事先への 人員派遣	屋内配線の 調整	お支払い額 (一括)	お支払い額 (分割)
新規	ファミリープラン (戸建)	あり	あり	22,000円	916円／月 × 24回 ※1
		あり	なし	11,660円	485円／月 × 24回 ※2
		なし	—	3,300円	137円／月 × 24回 ※3
	マンションプラン (集合住宅)	あり	あり	22,000円	916円／月 × 24回 ※1
		あり	なし	11,660円	485円／月 × 24回 ※2
		なし	—	3,300円	137円／月 × 24回 ※3

※1 最終月は932円の請求。※2 最終月は505円の請求。※3 最終月は149円の請求。※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。※室内に既存の配線がある場合においても、回線を繋ぎ直したり、マンション共用設備(MDF室等)での調整作業が発生し、配線の新設時と同等の工事費が発生する場合があります。

【事業者変更・転用でお申し込みの方】

基本的に工事は実施しませんが、NTT東日本・NTT西日本の回線種類変更や端末変更などで、以下の工事、および工事費が発生する場合があります。

	回線種類の変更／ 端末変更	工事先への 人員派遣	お支払い額 (一括)	お支払い額 (分割)
事業者変更 転用	なし	なし	0円	—
	あり	あり	11,660円	485円／月 × 24回 ※4
	あり	なし	3,300円	137円／月 × 24回 ※5

※4 最終月は505円の請求。※5 最終月は149円の請求。※楽天ブロードバンドから転用されるお客様は、分割払いが適用されます。

【土日・祝日工事の加算工事費】

日 時	土日・祝日	金 額	3,300円

訪問時刻指定の加算工事費、夜間・深夜工事の割増工事費はWebをご確認ください。

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/hikari/fee/pricelist/>



【ADSL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り替えを行った場合、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。

ただし対象提供事業者の場合でも利用サービスによっては施策の対象外となる場合があります。

※2021年11月25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。

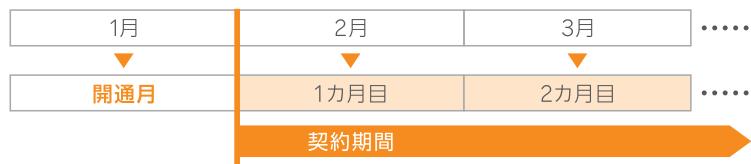
東日本エリア	<p>フレッツADSL、フレッツISDNご利用で、NTT東日本にて利用者情報が確認できること。または、以下の提供事業者からのお申し込みで、対象サービスおよび契約IDが確認ができ、2017年11月末時点での利用をされていること</p> <p>■対象提供事業者</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ソフトバンク株式会社 ●株式会社TOKAIコミュニケーションズ ●株式会社長野県協同電算 ●新潟通信サービス ●飯田ケーブルテレビ ●狭山ケーブルテレビ ●行田ケーブルテレビ ●研究学園都市コミュニティケーブルサービス ●NTT東日本
西日本エリア	<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お申し込みで、対象サービスおよび契約IDが確認ができ、2018年9月末時点での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 ●関西ブロードバンド株式会社 ●天草ケーブルネットワーク ●NTT西日本

04. 契約期間と解約について

04-A 契約期間について

- 契約期間は2年です。
- 契約期間は開通月翌月が1カ月目です。

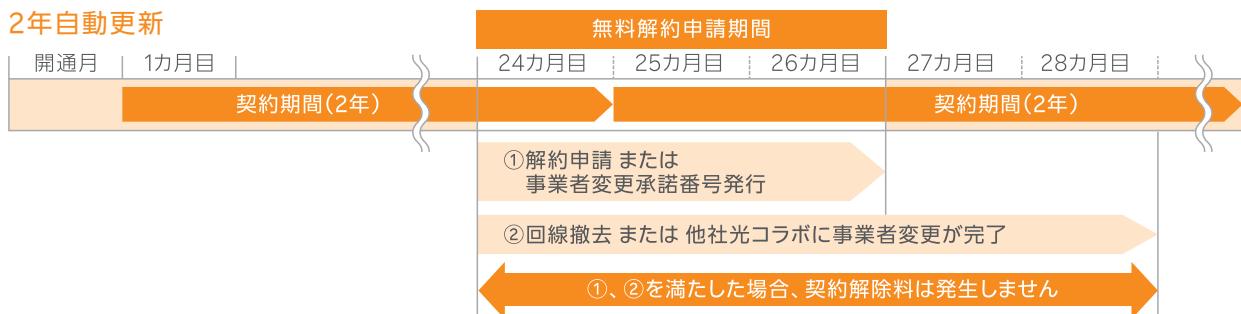
契約期間の開始 例:1月15日に開通の場合



04-B 無料解約申請期間について

- 開通月翌月を1カ月目とし、24カ月利用後の25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります。なお、24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生しません。

2年自動更新



例:回線撤去の場合

解約申請を24カ月目に行い、28カ月目に回線撤去が完了した場合、契約解除料はかかりません。

解約申請を23カ月目に行い、24カ月目に回線撤去が完了した場合、契約解除料がかかります。

例:事業者変更の場合

事業者変更承諾番号の発行を24カ月目に行い、28カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、契約解除料はかかりません。

事業者変更承諾番号の発行を23カ月目に行い、24カ月目に他社光コラボに乗り換えが完了した場合、契約解除料がかかります。

04-C 解約について

解約方法 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・フレッツ光へ乗り換え)

楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡ください。事業者変更承諾番号を発行いたします。

解約日は他社光コラボへ回線の乗り換えが完了した日となります。

【ご確認事項】

▷ 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け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。

▷ 本サービスを解約された場合は、楽天ひかりのサービスがすべて解約となります。ただしリモートサポート・無線LANカード・NTTホームゲートウェイ機器レンタルは、解約ではなく、変更先の事業者から提供に変更となります。

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)

楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡、または会員専用ページから解約申請を行ってください。

解約日は回線撤去日の月末となります。

【ご確認事項】

▷ 当社で解約申請を受け付けた後、回線撤去日の2日前にレンタル機器のご返却キットがNTT東日本・NTT西日本から届きます。回線撤去日から1週間以内にNTT東日本・NTT西日本へご返却ください。機器返却や回線撤去工事についてご不明点がある場合は、楽天ひかりカスタマーセンターへご連絡ください。ご返却が行われない場合、以下に定める金額をお支払いいただきます。

※記載の請求金額は上限であり、利用期間等を考慮して当社で算定する実際の請求金額とは異なる場合があります。

NTTレンタル機器		請求金額(上限、不課税)
回線終端装置(ONU)		14,000円
VDSL宅内装置		3,000円
無線LAN対応型ルータ機能付回線接続装置 ルータ機能付回線接続装置	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
ひかり電話対応ルータ	基本装置	12,000円
	増設用無線LANカード	1,000円
オフィスタイル対応アダプター(VG・OG)4xx/8xx		58,000円
オフィスタイル対応アダプター(VG・OG)23xxシリーズ		360,000円
映像回線終端装置		12,000円

▷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沿えない場合があります。

▷撤去工事日の調整などにつきまして楽天ひかりカスタマーセンターより連絡させていただく場合があります。連絡がつかない場合、回線撤去手配ができないため解約となりませんので、必ずご対応をお願いいたします。一定期間以上、連絡がつかず解約申請が完了しない場合は、強制解約とさせていただく場合があります。また、お客様のご都合により連絡がつかず解約申請が完了しない場合、回線撤去希望日以降の月額料金および契約解除料をご請求させていただきます。

▷ひかり電話をご利用中のお客様はNTT東日本・NTT西日本からひかり電話の解約について連絡が入ります。ご対応いただけない場合、ひかり電話の解約手続きができず、解約となりませんので必ずご対応をお願いいたします。お客様のご都合で解約が遅れた場合に発生した月額料金および契約解除料は、お客様の負担となります。

▷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。

解約に伴う費用

解約月に発生する費用※

▷解約時の月額利用料は満額発生

▷契約解除料

:ファミリープラン(戸建)5,280円

:マンションプラン(集合住宅)4,180円

※契約解除料が発生しない条件については、「04-B」をご確認ください。

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料金

(リモートサポートサービス・無線LANカード・NTTホームゲートウェイ機器レンタル)

▷工事費の残債(一括払い)

※解約に伴う費用発生時期は解約作業時期等の事情により変動します。

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したとき生じます。

②この場合、お客様は

- (1)無料解約申請期間以外で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すで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。当該請求にかかる額は、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。

戸建住宅に人員を派遣して行う工事:22,000円 集合住宅等に人員を派遣して行う工事:22,000円

その他人員無派遣の工事:3,300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>

楽天ひかり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丁目2-1

かながわサイエンスパーク R&Dビジネスパークビル

A棟7F東

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(登録どおりの表記)
3. 登録のお電話番号
4. ご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でき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.お問い合わせ先一覧

05-A お申し込み、および開通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 10:00~19:00(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。

05-B ご利用開始後のお問い合わせ

楽天ひかりカスタマーセンター

メールでのお問い合わせ

<https://r10.to/hwOIDJ>



メッセージ相談でのお問い合わせ

受付時間 9:00~18:00(年中無休)

<https://r10.to/hD7KIH>



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)

06.個人情報について

06-A 個人情報の保護・取り扱いについて

- 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および請求、これらに関するお客様へのご連絡、その他契約約款等に基づく契約内容の実施に必要となる範囲内で利用いたします。
- 電気通信サービス等のご紹介、ご提案およ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および開発、電気通信サービス等の提供に必要な設備の管理および改善、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、およ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または個人情報保護法、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 Webサイト
<https://r10.to/hVVbCQ>



楽天ひかり 契約約款
<https://r10.to/hV7Z8H>



楽天ひかりキャンペーン情報

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。
詳細は楽天ひかりのWebサイトをご参照ください。(https://network.mobile.rakuten.co.jp/hikari/)

最強おうちプログラム「楽天ひかりと楽天モバイルをセットで使うと毎月1,000ポイント」

キャンペーンコード	2697 ※本キャンペーンに関するお問い合わせの際は、左記「キャンペーンコード」をお伝えください
キャンペーン期間	Web : 2025年3月4日(火)9:00～ 終了日未定 店舗(楽天モバイルショップ) : 2025年3月4日(火)開店～ 終了日未定
キャンペーン適用条件	<p>上記各項目の期間内に【1】、【2】、【3】の条件をすべて満たした楽天会員の方</p> <p>【1】「楽天ひかり」のお申し込み 【2】「楽天ひかり」の開通 ※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カ月目末日以内にはじめて開通した方 ※開通とは、楽天ひかりを使ってインターネット接続を行った状態を指します。なお、開通工事は新規で光回線を敷設する方が対象となり、すでにフレッツ光をご利用中の方(転用)、他社光コラボをご利用中の方(事業者変更)は宅内工事不要で開通となります。なおVDSL・LAN配線方式のお客様は工事予定日をもって開通となります 【3】月末時点、「楽天ひかり」と「Rakuten最強プラン または Rakuten最強プラン(データタイプ)」の回線をご利用 ※本キャンペーン開始時点で「Rakuten最強プラン または Rakuten最強プラン(データタイプ)」の未契約者である場合は、下記(1)-(3)いずれかの方法で「お申し込み」いただき、プラン利用開始が必要です。既にプラン利用開始されている場合は新たなお手続きは不要です。既に解約をしている場合は再度契約をすることでキャンペーンの適用対象となります (1)新規お申し込み (2)他社からの乗り換え(MNP)でお申し込み (3)楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)の料金プランからプラン変更(移行)手続き後、お申し込み 【プラン利用開始日とは】 新規お申し込みの場合 ※(1)(2)のいずれか早い方がプラン利用開始日となります (1)当社に配送完了データが通知された日 (2)プラン(SIMカード、eSIM)にて「楽天モバイル」の提供が開始された日 他社から乗り換え(MNP)の場合 プラン(SIMカード、eSIM)にて「楽天モバイル」の提供が開始された日 楽天モバイル(ドコモ回線・au回線)の料金プランからプラン変更(移行)した場合 プラン(SIMカード、eSIM)にて「楽天モバイル」の提供が開始された日</p>
キャンペーン特典 (楽天ポイント)	<p>■特典内容 毎月1,000ポイントをプレゼント</p> <p>※月末時点、複数回線の「楽天ひかり」または「Rakuten最強プラン または Rakuten最強プラン(データタイプ)」を利用している場合、それぞれ1回線のみがキャンペーン適用対象となります</p> <p>※月末時点、「Rakuten最強プラン または Rakuten最強プラン(データタイプ)」の回線を利用していくなくても、その月以降の月末にそれらの回線を利用する場合はポイントの対象になります</p> <p>例)4月30日時点「Rakuten最強プラン」と「楽天ひかり」の回線を利用、5月31日時点「楽天ひかり」の回線のみ利用、6月30日時点「Rakuten最強プラン」と「楽天ひかり」の回線を利用の場合、4月分と6月分に1,000ポイントが付与されます</p> <p>■ポイント付与日 月末に「楽天ひかり」と「Rakuten最強プラン または Rakuten最強プラン(データタイプ)」の利用が確認された月の、翌々月末日ごろに付与</p> <p>※例)4月30日にすべての条件を達成した場合には、その翌々月である6月末日ごろにポイント付与となります</p> <p>※楽天ポイントの付与は、楽天モバイルより行います</p> <p>※権利の譲渡はできません</p> <p>■ポイント有効期間 ポイント付与日を含めて6カ月</p> <p>※期間限定ポイントについて(https://ichiba.faq.rakuten.net/detail/000006532)</p> <p>※有効期限までにポイントを利用いただいた場合でも、有効期限以降にキャンセルや金額修正などが生じた場合には返還されません</p>

特典適用対象外	<p>以下の条件に当てはまる場合は、特典適用対象外となります</p> <p>※現在、すでに楽天ひかりをお申し込みされている場合</p> <p>※過去に楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを開通したことがある場合</p> <p>※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の場合</p> <p>※楽天ひかりを利用されている方と同居されている方が、同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合(契約者の名義変更含む)</p> <p>※過去楽天コミュニケーションズ光もしくは楽天ひかりを利用されている方と同居されていた方が、過去利用していた場所と同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合</p> <p>※当社の提供するサービスなどの料金のお支払いが、お支払い期限までに行われず、未納・未払いが発生した場合</p> <p>※楽天モバイルショップ、楽天モバイルオンライン以外で購入した場合</p> <p>※楽天ひかりお申し込み時にログインされた楽天IDが楽天モバイルへ登録されているものと異なる場合</p> <p>※ご契約者本人／利用者確認の不備や、MNPの手続きの不備等により申し込みキャンセルとなった場合</p> <p>※「Rakuten最強プランまたはRakuten最強プラン(データタイプ)」の利用開始がされなかった場合</p> <p>- プラン利用開始の手続き方法につきましては、SIMカード版スタートガイドまたはeSIM版スタートガイドを参照ください (https://network.mobile.rakuten.co.jp/faq/detail/00001648)</p> <p>※楽天ひかりの解約手続きを行った場合(進呈前のポイントは付与されません)</p> <p>※ポイント付与までに楽天会員から退会している場合</p> <p>※当社または楽天グループ株式会社が定める規約などに違反した場合</p> <p>※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</p>
併用可能 キャンペーン	<p>以下のキャンペーンは併用可能となります。以下記載のキャンペーン以外は併用不可となります</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPU特設 楽天ひかりを初めてお申し込みで2,000ポイントプレゼントキャンペーン(キャンペーンコード:1116) - 楽天ひかり 工事費0円キャンペーン(最大22,000円割引き)(キャンペーンコード:2625)
その他注意事項	<p>※本キャンペーンは予告なく内容の変更、中止もしくは延長させていただく場合があります。あらかじめご了承ください</p> <p>※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ほか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・電気通信事業法の範囲内に制限される場合があります</p> <p>※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や弊社が不正と判断した場合は、特典ポイント進呈の対象外となる場合がございます</p> <p>※記載の内容は2025年3月4日(火)時点の情報となります</p>

楽天ひかりキャンペーン情報

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。
詳細は楽天ひかりのWebサイトをご参照ください。(https://network.mobile.rakuten.co.jp/hikari/)

楽天ひかり 工事費0円キャンペーン(最大22,000円割引き)

キャンペーンコード	2625 ※本キャンペーンに関するお問い合わせの際は、左記「キャンペーンコード」をお伝えください
キャンペーン期間	Web : 2025年3月4日(火)9:00～ 終了日未定 店舗(楽天モバイルショップ) : 2025年3月4日(火)開店～ 終了日未定
キャンペーン適用条件	上記各項目の期間内に【1】、【2】の条件をすべて満たした楽天会員の方 【1】「楽天ひかり」のお申し込み 【2】「楽天ひかり」の開通 ※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カ月目末日以内にはじめて開通した方 ※開通とは、楽天ひかりを使ってインターネット接続を行った状態を指します。なお、開通工事は新規で光回線を敷設する方が対象となり、すでにフレッツ光をご利用中の方(転用)、他社光コラボをご利用中の方(事業者変更)は宅内工事不要で開通となります。なおVDSL・LAN配線方式のお客様は工事予定日をもって開通となります
キャンペーン特典	■特典内容 工事費 最大22,000円割引き ■割引額 ①標準工事費と②追加／割増工事費の総額から、最大22,000円を割引き ①標準工事費 ・派遣工事(配線調整あり):22,000円(税込) ・派遣工事(配線調整なし／回線種類／端末変更あり):11,660円(税込) ・無派遣工事:3,300円(税込) ②追加/割増工事費(オプション) <時間帯を1時間ごとに指定する場合> ・9:00～16:00:12,100円(税込) ・17:00～21:00:東日本エリア 19,800円(税込)、西日本エリア 22,000円(税込) ・22:00～8:00:東日本エリア 30,800円(税込)、西日本エリア 33,000円(税込) <夜間または深夜の時間帯で指定する場合> ・夜間(17:00～22:00):(昼間の工事費 -1,100円)×1.3倍+1,100円(税込) ・深夜(22:00～8:30):(昼間の工事費 -1,100円)×1.6倍+1,100円(税込) <土日・祝日を指定する場合> ・土日・祝日:3,300円(税込) ※居宅設備の都合等で追加工事費が発生する場合があります。楽天ひかり工事受付センターから電話でご利用開始のご案内をする際に、追加の工事費の有無をお知らせします ※権利の譲渡はできません

キャンペーンに関する 楽天ひかりの契約に 関して	<p>■対象サービス 楽天ひかり 全プラン(マンションプラン、ファミリープラン)</p> <p>■契約期間 楽天ひかり マンションプラン、ファミリープラン 2年間(24カ月)/自動更新あり ※契約期間(2年)は、開通月の翌月を起算点とします ※24カ月ご利用後、25カ月目から新たな契約期間(2年)が始まり、以降24カ月ごとに同様の繰り返しとなります ※24カ月目～26カ月目に解約申請、または事業者変更承諾番号の発行を行い、24カ月目～28カ月目以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生しません 例)2025年3月に開通をしたお客様は、2027年3月1日～2027年5月31日の期間に解約申請をいただき、2027年3月1日から5カ月以内に回線撤去もしくは他社光コラボに事業者変更が完了した場合、契約解除料は発生いたしません ※本キャンペーン対象外の工事費が発生している状態で解約される場合は、残債額を一括でお支払いいただきます</p> <p>■契約解除料 楽天ひかり 契約解除料:ファミリープラン(戸建)5,280円、マンションプラン(集合住宅)4,180円 ※無料解約申請期間(24カ月目～26カ月目)以外に解約申請し、解約が完了した場合は、契約解除料が発生(本キャンペーンの特典期間中も含みます)</p>
特典適用対象外	<p>以下の条件に当てはまる場合は、特典適用対象外となります</p> <p>※楽天ひかりに申し込みをした当月に、楽天ひかりを開通した場合</p> <p>※本キャンペーン開始時点で楽天ひかりをご利用中またはお申込みされている場合</p> <p>※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の場合</p> <p>※楽天ひかりの解約手続きを行った場合</p> <p>※楽天ひかりを利用されている方と同居されている方が、同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合(契約者の名義変更含む)</p> <p>※過去楽天ひかりを利用されている方と同居されていた方が、過去楽天ひかりを利用していた場所と同じ設置先住所で、新たに楽天ひかりをお申し込みされた場合</p> <p>※楽天モバイルショップ、楽天モバイルオンライン以外で購入した場合</p> <p>※お申し込み後、楽天会員を退会した場合</p> <p>※当社または楽天グループ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</p> <p>※当社または楽天グループ株式会社が定める規約などに違反した場合</p> <p>※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</p>
併用可能 キャンペーン	<p>併用不可のキャンペーンはありません</p>
その他注意事項	<p>※本キャンペーンは予告なく内容の変更、中止もしくは延長させていただく場合があります。あらかじめご了承ください</p> <p>※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ほか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・電気通信事業法の範囲内に制限される場合があります</p> <p>※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や弊社が不正と判断した場合は、特典進呈の対象外となる場合がございます</p> <p>※記載の内容は2025年3月4日(火)時点の情報となります</p>